

Романова Ксения Романовна

магистрант

Научный руководитель

Танкиева Тамара Ахметовна

канд. техн. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Тульский государственный университет»

г. Тула, Тульская область

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ТУРИСТОВ РАЗЛИЧНЫХ ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП

Аннотация: в статье рассматривается актуальная проблема психологической безопасности туристов как ключевого фактора качества туристского опыта. Проводится анализ специфических психологических потребностей и потенциальных угроз для представителей различных возрастных групп: детей, молодежи, лиц зрелого возраста и пожилых людей. Выявляются основные стрессогенные факторы на разных этапах туристической поездки. Практическая значимость работы заключается в разработке конкретных рекомендаций для туроператоров, турагентов и принимающих сторон по минимизации психологических рисков и созданию комфортной среды для каждой возрастной категории путешественников. Подчеркивается, что учет психологического аспекта безопасности является конкурентным преимуществом на современном туристическом рынке.

Ключевые слова: психологическая безопасность, туризм, туристы, возрастные группы, стрессогенные факторы.

Современный туризм перестал быть исключительно услугой по перемещению и размещению. Все большую ценность для потребителя приобретает качество получаемого опыта, его эмоциональная насыщенность и личностная значимость. В этом контексте на первый план выходит понятие психологической безопасности – состояния защищенности сознания туриста от воздействия негативных внутренних и внешних факторов, позволяющего сохранить психическое

здоровье, эмоциональное равновесие и чувство комфорта во время путешествия [2, с. 45].

Психологическая безопасность является фундаментом, на котором строится удовлетворенность поездкой. Ее нарушение, даже при безупречной организации бытовых аспектов, может привести к глубокому разочарованию, формированию негативного образа направления и, как следствие, к экономическим потерям для турииндустрии. Особую важность данный аспект приобретает при рассмотрении различных возрастных групп, поскольку их потребности, страхи и способы адаптации к новым условиям кардинально различаются.

Психологическая безопасность в туризме – это многокомпонентное понятие. Она включает в себя:

- 1) защищенность от непредсказуемости: уверенность в надежности туроператора, четкости программы, предсказуемости событий;
- 2) комфорт межличностного взаимодействия: отсутствие конфликтов в туристической группе, доброжелательность гидов и персонала, позитивная атмосфера;
- 3) информационную ясность: доступность и достоверность предъявляемой информации о маршруте, правилах поведения, местных обычаях;
- 4) эмоциональную стабильность: возможность справляться со стрессом, вызванным сменой обстановки, культурным шоком, языковым барьером;
- 5) соответствие ожиданий и реальности: минимизация риска «когнитивного диссонанса», когда предлагаемые услуги не совпадают с рекламируемым образом.

Нарушение любого из этих компонентов создает психологический дискомфорт. Как отмечают исследователи, процесс путешествия сам по себе является стрессогенным, поскольку связан с выходом из «зоны комфорта» [1, с. 112]. Задача турииндустрии – не устраниить этот стресс полностью (что невозможно), а помочь туристу успешно с ним справиться, трансформировав его в позитивный опыт личностного роста и новых впечатлений.

Рассмотрим возрастную специфику психологической безопасности туристов [4].

1. Дети (до 12 лет).

Для детей путешествие – это, с одной стороны, источник ярких положительных эмоций, с другой – мощный стрессовый фактор. Основные угрозы психологической безопасности:

- 1) резкое изменение режима дня и питания. Это может вызывать тревогу, капризы, нарушения сна;
- 2) отрыв от привычной среды (своя кровать, игрушки, круг общения);
- 3) повышенные физические и эмоциональные нагрузки. Длительные перезды, экскурсии, необходимость постоянного усвоения новой информации истощают нервную систему ребенка;
- 4) чувство незащищенности в незнакомом месте (страх потеряться, заблудиться).

Рекомендации для родителей и туроператоров: при организации семейного тура необходимо предусмотреть размещение в отелях, с учетом наличия в них анимации, игровых комнат, детского меню. Важен щадящий график туристической программы с достаточным временем для отдыха. Эффективна предварительная подготовка ребенка: рассказы о месте поездки, изучение карты, совместный сбор чемодана.

2. Молодежь (18–30 лет).

Данная группа часто ориентирована на активный, приключенческий и социальный туризм. Их ключевая потребность – самореализация и расширение социальных связей. Психологические риски:

- 1) «Синдром путешественника»: переоценка своих физических и финансовых возможностей, ведущая к истощению и кризисным ситуациям.
- 2) конфликты в группе сверстников, особенно при длительных путешествиях;
- 3) культурный шок и проблемы адаптации при самостоятельных поездках в экзотические страны;

4) рискованное поведение (экстремальные виды спорта, ночная жизнь), повышающее вероятность попадания в опасные ситуации.

Рекомендации: туроператорам стоит развивать направления, сочетающие активность с элементами безопасности (например, походы с опытными инструкторами). Важно предоставлять исчерпывающую информацию о потенциальных рисках и правилах поведения. Для этой группы крайне важна цифровая коммуникация (доступ к Wi-Fi, мобильные приложения для навигации и связи).

3. Лица зрелого возраста (30–60 лет).

Это наиболее разнородная группа, включающая как семейных туристов с детьми, так и лиц, путешествующих в одиночку или парами. Их ожидания, как правило, более сформированы и рациональны. Основные стрессогенные факторы:

1) высокий уровень ответственности за себя и сопровождающих членов семьи;

2) профессиональный стресс: невозможность полностью «отключиться» от работы, что мешает полноценному отдыху;

3) дисбаланс между ценой и качеством услуги. Эта группа наиболее чувствительна к несоответствию ожиданий и реальности;

4) дефицит времени, ведущий к желанию «объять необъятное» и, как следствие, к физической и эмоциональной усталости.

Рекомендации: ключевое значение имеет прозрачность договоренностей и надежность туроператора. Важны комфортное размещение, качественное питание, грамотно составленная программа без излишней спешки. Предоставление услуг по страхованию и круглосуточной поддержке значительно повышает чувство защищенности.

4. Пожилые туристы (60+).

Для пожилых людей туризм становится способом поддержания социальной активности и компенсации возрастных изменений. Их потребности смещаются в сторону комфорта, безопасности и спокойного темпа. Для них основными стрессогенными факторами являются:

4 <https://phsreda.com>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

- 1) страх не справиться с физическими нагрузками, проблемы со здоровьем;
- 2) повышенная тревожность, связанная с новизной и непредсказуемостью;
- 3) языковой барьер и сложности с ориентацией в пространстве;
- 4) чувство одиночества и ненужности в общей туристской среде.

Рекомендации: необходимо разрабатывать специализированные «серебряные» туры с учетом физических возможностей данной группы: щадящий график, минимальные переезды, наличие сопровождающего врача, доступность медицинской помощи. Персонал должен быть обучен тактичному и внимательному отношению к пожилым людям. Особую важность имеет доступная и хорошо читаемая информация.

Для наглядного представления проблем психологической безопасности и путей их решения был проведен анализ основных этапов туристской поездки, результаты которого представлены в таблице 1.

Таблица 1

Практический анализ стрессогенных факторов и рекомендации по обеспечению психологической безопасности туристов

Этапы туристической поездки	Потенциальные стрессогенные факторы (общие и с учетом возраста туриста)	Практические рекомендации для туроператоров и принимающей стороны
1. Подготовка и бронирование тура	Неясность информации, сложность выбора, страх ошибки, давление при продаже. Для пожилых – сложности с онлайн-бронированием	Создание четких, структурированных и правдивых описаний туров на сайте. Обеспечение поддержки (онлайн-чат, телефон, офис). Разработка брошюр и консультаций для пожилых туристов в офисах продаж
2. Перелет / переезд	Длительное ожидание, страх опоздать, дискомфорт в транспорте, потеря багажа. Для детей – скука и усталость; для пожилых – физические неудобства	Подробный инструктаж перед вылетом или переездом. Организация встречи в аэропорту с табличкой. Для семей с детьми – рекомендации по развлечениям в дороге. Для возрастных групп 60+ – помочь с багажом и приоритетная посадка

3. Размещение в отеле	Несоответствие номера ожиданиям, недружелюбный персонал, проблемы с коммуникацией	Заблаговременное информирование о категории отеля и наборе услуг. Обучение персонала основам межкультурной коммуникации и стресс-менеджмента. Наличие русскоговорящего представителя или менеджера отеля
4. Реализация программы	Информационная перегрузка, плотный график, конфликты в группе, культурный шок. Для молодежи – недостаток активности; для пожилых – чрезмерная активность	Разработка сбалансированных программ с учетом целевой аудитории. Предоставление свободного времени. Работа гида на сплочение группы, разъяснение культурных норм. Предложение альтернативных (более легких или, наоборот, экстремальных) опций
5. Завершение поездки и возвращение домой	Боязнь не успеть в аэропорт, на вокзал, проблемы с выселением из отеля, пост-отпускная депрессия	Организация трансфера с запасом времени. Помощь с выселением из отеля. Сбор обратной связи (фидбэка) для улучшения предоставляемых услуг в будущем

Психологическая безопасность является не дополнительной опцией, а неотъемлемым элементом качественного туристского продукта. Ее обеспечение требует от туроператоров и всех участников индустрии гостеприимства, глубокого понимания возрастной психологии и индивидуального подхода к каждому клиенту [3].

Проведенный анализ показал, что универсальных решений не существует. Угрозы для эмоционального комфорта 20-летнего бэкпекера и 70-летнего путешественника принципиально различны. Следовательно, дифференциация услуг, сегментация предложений и тонкая настройка коммуникации становятся ключевыми конкурентными преимуществами.

Таким образом, инвестиции в психологическую безопасность – это долгосрочный вклад в репутацию и лояльность клиентов. Турист, который чувствовал себя защищенным и понятым, с большей вероятностью вернется к тому же оператору и оставит положительные отзывы, что в конечном итоге ведет к устойчивому развитию бизнеса в сфере туризма.

Список литературы

1. Александрова А.Ю. Структура туристского опыта: психологический аспект / А.Ю. Александрова // Вестник РМАТ. – 2020. – №2. – С. 110–117.
2. Зорин И.В. Психология туризма: учебное пособие / И.В. Зорин, Т.П. Ка-верина. – М.: Советский спорт, 2019. – 208 с.
3. Панкратова А.С. Психологическая безопасность как фактор удовлетво-ренности туристским продуктом (на примере туристов «серебряного» возраста) / А.С. Панкратова // Сервис в России и за рубежом. – 2021. – Т. 15. №2. – С. 78–89.
4. Соколова М.В. Возрастные особенности восприятия рисков в туризме / М.В. Соколова // Туризм и культурное наследие. – 2020. – №1. – С. 45–53.