

ПСИХОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ

УДК 159.923.2

I. М. Ушаковакандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології діяльності в особливих умовах
Національний університет цивільного захисту України**О. М. Мінєнкова**магістрант кафедри психології діяльності в особливих умовах
Національний університет цивільного захисту України

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ ПРАЦІВНИКАМИ ДСНС В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

Стаття присвячена розгляду підходів до проблеми прийняття рішень працівниками Державної служби з надзвичайних ситуацій. Розглянуто основні концепції прийняття рішень, визначено цей процес як етап переробки інформації й вибір дій із метою зняття невизначеності. Проаналізовано специфіку прийняття рішень працівниками Державної служби з надзвичайних ситуацій, які приймають їх на різних етапах перебігу надзвичайної ситуації. Визначено основні психологічні (в основному, інтелектуальні) якості, які сприяють швидкому й ефективному прийняттю рішень.

Ключові слова: прийняття рішення, невизначеність, етапи надзвичайної ситуації, контурні рішення, програмовані рішення, творчі рішення, творче мислення, інтуїція, тактичне мислення, ситуаційна обізнаність.

Постановка проблеми. Сучасна мінлива та нестабільна суспільна ситуація все частіше призводить до виникнення неочікуваних, екстремальних ситуацій. Можна стверджувати, що однією з характерних особливостей нашого часу є зростання кількості надзвичайних ситуацій і, на жаль, тяжкості втрат від них. Як свідчать статистичні дані, у різних надзвичайних ситуаціях за рік у світі гине більше п'яти мільйонів осіб, а кількість постраждалих є набагато більшою. У зв'язку з цим актуальним є дослідження діяльності фахівців Державної служби з надзвичайних ситуацій (далі – ДСНС), які беруть участь в попередженні та ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій. Визначальним і поворотним пунктом у цих видах діяльності, від якого залежить як здоров'я й життя постраждалих, так і забезпечення власної безпеки фахівців, є процес прийняття рішення.

Слід зазначити, що аналіз негативних наслідків надзвичайних ситуацій, як правило, зосереджений на з'ясуванні природних, економічних, історичних та соціальних причин їхнього виникнення. Меншою мірою аналізується вплив людського фактора на їхнє виникнення, перебіг та ліквідацію. Тому вивчення наслідків прийняття рішень у діяльності фахівців рятувальних підрозділів починає привертати до себе все більшу увагу практичних психологів екстремального профілю.

Результати досліджень нещасних випадків пожежників у США показали, що однією з головних причин їхнього травматизму й смертності є помилки в прийнятті рішень. Так, наприклад, у ретроспективному дослідженні, проведеному з використанням цих відділів пожежних підрозділів США, були вивчені 3450 випадків травм пожежників та виявлено детермінанти, які сприяли їхній появі. Автори дослідження показали, що людський фактор (де поряд з іншими знаходиться процес прийняття рішень і людські помилки) «відповідальний» за більш ніж 30% всіх травм пожежників на чергуванні [1].

Таким чином, дослідження такого важливого аспекту професійної діяльності рятувальників, як прийняття рішень представляє не тільки теоретичний інтерес, але має й практичне значення, що дозволяє звести до мінімуму незворотні наслідки людської помилки. Крім того, важливим практичним аспектом, на нашу думку, є підготовка працівників ДСНС до прийняття рішень, що зможе знизити вірогідність помилкових дій в екстремальних ситуаціях.

Процес прийняття рішення в надзвичайних ситуаціях ускладнюється дією системи специфічних стрес-факторів, а саме: гострого дефіциту часу, обмеження в точності й достовірності інформації, наявності непередбачених раптових перешкод, безперервної зміни обстановки, де

одна дія не призводить до остаточного зняття напруженої ситуації, а тільки змінює її на нову. Крім того, професійна діяльність рятувальників пов'язана з високою відповідальністю кожного фахівця за відносної автономності дій і рішень у рятуванні життя людей і матеріальних цінностей. Як зазначають вітчизняні представники екстремальної та кризової психології (О. Євсюков, А. Куфлієвський, С. Миронець, Л. Перелигіна, В. Садковий, О. Тимченко, В. Христенко та інші), робота рятувальників – це постійні екстремальні умови, які характеризуються травматичним впливом ситуацій, подій та обставин на психіку співробітника. Їхня праця належить до тих видів діяльності, відмінною рисою яких є постійне зіткнення з небезпекою, тому важливо передбачити надзвичайні обставини, щоб вміти до них підготуватися, а також необхідно вміти оцінити ситуацію й прийняти правильне рішення [2].

Такі специфічні умови діяльності призводять до того, що класична раціональна модель прийняття рішень, що складається з певних дій, низки етапів є неефективною. Динамічна проблемна ситуація часто ставить особистість, що приймає рішення перед необхідністю діяти швидко й найбільш оптимальним чином. Збентеження, несвоєчасність або, навпаки, імпульсивність, помилка в прийнятті рішення стають неприпустимими.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Використання поняття «прийняття рішень» є характерним для представників різних філософських, соціологічних, педагогічних, економічних, математичних та інших концепцій і напрямів, що виявляє міждисциплінарність цього феномену. Важливість вивчення цього явища підкреслює також виникнення окремої наукової та практичної дисципліни «Теорія та методи прийняття рішень». Але рішення приймає людина, тому важливим аспектом будь-якого підходу до проблеми прийняття рішень є психологічний.

Прийняття рішень у психологічній науці розглядається як етап перероблення інформації в системі цілеспрямованої діяльності людини й найбільш узагальнено визначається як формування та вибір дій і операцій (Р. Аскоф, О. Асмолов, І. Бех, Г. Гольдштейн, У. Джемс, А. Карпов, С. Максименко та ін.). Найчастіше проблема прийняття рішення розглядається як подолання невизначеності (Д. Канеман, Д. Козелецький, Т. Корнілова, С. Мадді, Л. Помиткіна, Г. Солнцева, М. Чумакова та ін.), зокрема й у ситуації ризику (І. Арендчук, С. Бикова, О. Вдовіченко, Н. Коган, Т. Корнілова, О. Парамонов, О. Санніков, Г. Смолян, О. Чебікін, С. Яковенко та ін.). Воно описується також як творчий процес (О. Кульчицька, В. Моляко, О. Тихомиров), як вибір особистості (Г. Балл, Ф. Василюк, Ж. Вірна, Д. Леонт'єв, С. Максименко, Н. Пилипко, В. Роменець, Т. Титаренко та ін.).

Проблема прийняття рішень розглядається на рівні інтегрального психічного процесу, як вид діяльності, пов'язаний зі зняттям невизначеності ситуації (А. Адлер, К. Абульханова-Славська, О. Бондаренко, І. Зазюн, К. Келлі, К. Левін, Р. Мей, В. Панок, Н. Пов'якель, О. Чебікін, Н. Чепелєва та ін.).

Водночас, незважаючи на актуальність цієї проблеми у вітчизняній і зарубіжній психології, результати дослідження феномену прийняття рішень через свою складність і багатоаспектність здаються нам недостатньо вивченими, особливо в екстремальній та кризовій психології, а також в сенсі професійної діяльності в особливих умовах.

Мета статті – теоретично проаналізувати проблему прийняття рішень працівниками ДСНС на різних етапах перебігу надзвичайних ситуацій.

Виклад основного матеріалу. Проблема прийняття рішень уперше постала в роботах Сократа як проблема волевиявлення особистості, трансформувавшись в ідеї волюнтаризму (І. Фіхте, А. Шопенгауер) та фаталізму (Б. Спіноза, Р. Декарт). Значний внесок у розвиток ідеї прийняття рішень унесли літературні праці Ф. Вольтера та філософські роботи А. Шопенгауера.

Прийняття рішень як вибір розуміється в психологічній теорії поля К. Левіна. А А. Адлер убаचाє в цьому процесі проекцію життєвих стилів особистості.

Багато для розробки теорії прийняття рішень зробив Дж. Келлі, який, зокрема, першим описав цикл прийняття рішень «О-В-В» (орієнтування-вибір-виконання) [3].

Проблема прийняття життєвих рішень розглядається в контексті життєвого шляху особистості, будучи предметом дослідження таких вчених, як К. Абульханова-Славська, Г. Балл, В. Панок, Т. Титаренко та інші. Важливим є також його розгляд у контексті категорії вчинку (О. Асмолов, В. Зінченко, В. Роменець та інші) [4].

Вивчення психологічних детермінантів прийняття рішення у вітчизняній психології почалось із роботи М. Грота, який уперше звернув увагу на те, що вибір обумовлений особистісними, характерологічними особливостями [5].

Ці ідеї були розвинені О. Тихомировим, Г. Костюком, В. Моляко, Г. Баллом, Л. Сохань, В. Панок, Г. Рудь, В. Чернобровкіним, Т. Титаренко, Л. Помиткіною та іншими [4].

Досліджуючи методологічні проблеми психології прийняття рішень, Т. Корнілова на основі проведених досліджень інтелектуальних стратегій людини під час прийняття рішень та їхньої особистісно-мотиваційної регуляції розробила новий науковий напрям – множинної й порівневої психологічної регуляції вибору людини в умовах невизначеності. Вона обґрунтувала концепцію функціонально-порівневої регуляції прийняття інтелектуальних рішень, дослідивши принципи невизначеності, багаторівневості та

відкритості в контексті регулятивних систем прийняття рішення, встановила зв'язки особистісних характеристик (саморегуляції, мотивації, когнітивних стилів, імпліцитних теорій інтелекту особистості) з особливостями інтелектуальних рішень у професійній діяльності та з академічними досягненнями студентів [6].

Важливим етапом розвитку уявлень про процес прийняття рішень стали роботи в руслі психології управління. Виникла величезна кількість локальних теорій управлінських рішень, а саме: теорія «обмеженої раціональності» Г. Саймона, «організаційно-стильова» теорія рішень В. Врума й У. Йетона; «соціотехнічна концепція управлінських рішень» Д. Мейстера; «двовимірна модель керівництва й адміністративних рішень» Р. Блейка й Д. Моутон; «процесуальна концепція управлінських рішень» Л. Планкетта і Г. Хейла; «евристична модель спільних адміністративних рішень» У. Кора; концепція «бізнес-рішень» О. Свенсона; теорія «соціального вибору» К. Ерроу; «конфліктно-компромісна» теорія Б. Левінджера й Д. Шнайдер; група концепцій, розроблюваних в руслі «школи прийняття рішення» (Р. Мак-Кріммон, Р. Тейлор, М. Річардс, П. Грінлоу, Ф. Шульц, Л. Каммінгс, Н. Куїн), «дескриптивна концепція» економічних рішень Д. Канемана та ін. [7].

Д. Канеман спільно з А. Тверські провів одне з найбільш повних й актуальних на сьогодні досліджень у цій сфері. 2011 року і він написав книгу «Думай повільно... Вирішуй швидко» і був удостоєний Нобелівської премії за застосування психологічної методики в економічній науці, особливо під час дослідження формування суджень і прийняття рішень в умовах невизначеності. Але ця найбільш відома й визнана теорія все ж вимагає уточнення стосовно її практичного застосування, особливо в екстремальних видах діяльності.

Прийняття рішень у процесі управлінської діяльності стало предметом вивчення в працях В. Розанової, яка вважала, що це рішення приймається поетапно. Досліджуючи управлінські рішення, учені (В. Голіков, А. Карпов, А.І.Кочеткова, В. Розанова, Г. Саймон, О. Тихомиров, М. Тутушкіна та ін.) називають уміння керівників приймати управлінські рішення одним із психологічних компонентів процесу управління, а також складовою психологічної готовності до управління. У цих роботах також виявлені об'єктивні та суб'єктивні чинники, які впливають на процес прийняття управлінських рішень керівниками різних рівнів та установ [4; 8].

Особливо гостро проблема прийняття рішень постає в інженерній психології та психології діяльності в особливих умовах (І. Джаніс, О. Ларічев, Л. Манн, С. Ребрик, Ю. Стрелков та ін). Зокрема, І. Джаніс і Л. Манн прийняття рішення розглядають як емоційно напружений когнітивний процес. Ці вчені прагнуть розкрити найбільш глибокі пси-

хологічні механізми рішення, які вони пов'язують із мотиваційним конфліктом, зіткненням емоційно забарвлених тенденцій і роблять акцент на тонких відтінках емоційних процесів людини. Характерним для них є прагнення розглянути вибір і прийняття рішення, не застосовуючи типові для цієї галузі формалізації. Вони приділяють значну увагу питанню про те, чому люди неохоче приймають рішення, аналізуючи мотиваційний бік процесу прийняття життєвих рішень [9, с. 81-104].

Прийняття рішення в контексті мисленнєвої діяльності пілота було розглянуто в працях Д. Завалішиної, Б. Ломова, В. Рубахіна та ін. Ці автори дотримуються думки про те, що для розв'язання більшості завдань льотчику необхідні не завчені рухи, жорстка логіка, а здатність виконувати гнучку мисленнєву діяльність. Ця діяльність міститься в системі рухових процесів. Когнітивні здібності до оцінки є складними, оскільки вони пов'язані з обробкою більшої кількості елементів інформації, до того ж вибір часто ускладнюється емоціями, ціннісними факторами й соціальними стресами [10].

Тому важливим елементом підготовки професіоналів, які здійснюють свою професійну діяльність в особливих, екстремальних умовах, є розвиток когнітивних професійних мисленнєвих здібностей, що дозволить їм робити менше помилок під час прийняття рішень в складних ситуаціях. Адаже в надзвичайних умовах діяльності від правильності прийнятого рішення нерідко залежать людські життя.

Отже, можна розглядати прийняття рішень як результат діяльності пізнавальних процесів, що веде до вибору оптимальної дії серед кількох альтернатив.

Якщо звернутись до діяльності рятувальників ДСНС, необхідно пам'ятати, що рішення, які приймаються ними на трьох стадіях виникнення та розвитку надзвичайної ситуації, мають таку специфіку:

1) за умови загрози виникнення надзвичайної ситуації, коли вона ще не викликає прямих пересторог, рішення превентивного характеру мають сприяти попередженню виникнення такої ситуації. А сам процес їхнього прийняття буде більш зваженим, матиме чіткі етапи та спиратиметься на професійні схеми.

2) під час виникнення надзвичайної ситуації рішення мають бути спрямовані на здійснення якнайшвидших дій з її ліквідації. У цей період, коли немає можливості перевірити, уточнити й повно оцінити обстановку, що передбачає врахування всіх відомих і невідомих факторів, і коли важко передбачити наслідки й, відповідно, спланувати послідовність дій, працівники ДСНС приймають так звані «контурні рішення». Для них характерними є невизначеність (неможливість складання конкретної послідовності дій) та багатовимірність (вони зазвичай містять кілька альтернативних

варіантів). За таких умов рішення, що приймаються, не будуть оптимальними, вони можуть бути лише допустимими, задовільними.

3) у період розвитку надзвичайної ситуації, коли будуть відомі її параметри й можливі негативні наслідки, рішення будуть коригуватись і буде здійснений вибір оптимальної альтернативи.

Залежно від ступеня новизни ситуації або окремих її аспектів рішення на цьому етапі можуть бути програмованими такі дії (з єдиним можливим, алгоритмічним способом), які визначають межі діяльності виконавців. Такі рішення приймаються у стандартних ситуаціях і є, по суті, актуалізацією відомих, давно засвоєних схем способів дій. Ці рішення програмуються тоді, коли вони стають звичними, повторюваними, структурованими та такими, що базуються на чітко визначених процедурах. Технології, які використовуються під час прийняття особистістю програмованих рішень, пов'язані зі знаннями, навичками та звичками й засновані на звичних, стандартних операційних процедурах.

Новизна ситуації або поява раніше невідомих факторів за відсутності готових схем вимагає від професіонала вибору способу дії за наявності альтернатив у виборі алгоритму або побудови нового способу дії, якщо відсутні готові операційні схеми. Це потребує творчого мислення та інтуїції й призводить до унікальних рішень, що виходять за рамки існуючого досвіду.

На це звертав увагу Я. Пономарьов, який писав, що людина, яка стикається з нестандартними, більш складними ситуаціями, що характеризуються високим ступенем невизначеності, вимушена застосовувати евристичні методи та прийоми й тому застосовувати творчі механізми мислення [11, с. 64–72].

У процесі прийняття рішень дуже важливе значення має інтуїція – малоусвідомлюваний евристичний процес, нелогічне, раптове знаходження рішення за узагальненими орієнтирами ситуації; симультанне (одномоментне) об'єднання різних інформативних ознак у єдиний комплекс, який направляє на вирішення завдання. Інтуїція базується на семантичному узагальненні певного класу знань (професійна інтуїція), а також на високому рівні розвитку загального інтелекту та здатності до творчості.

Особистість часто не усвідомлює, як вона приймає рішення й виконує дії миттєво. Такі інтуїтивні дії здійснюються на основі досвіду, знань, умінь, а також добре розвинутої здатності до вірогідного прогнозування.

Здатність до передбачення є необхідним елементом мислення пожежника. Використовуючи уяву як засіб оцінки інформації, інтуїція допомагає спеціалістові уявити те, що він не може бачити. Вона пов'язана з можливим розвитком подій і має характер передбачення.

Отже, діяльність в екстремальних умовах ставить підвищені вимоги до інтелектуальних здібностей працівників ДСНС. Зокрема слід звернути увагу на розвиток так званого «тактичного» мислення (Ф. Чарльз, Є. Ільїн), яке можна визначити як складний психологічний процес аналізу обстановки, що постійно змінюється в надзвичайній ситуації і своєчасного прийняття правильних рішень, спрямованих на організацію дій з її ліквідації [12].

Тактичне мислення пожежника має ряд особливостей, які проявляються в ступені сформованості таких інтелектуальних якостей:

- широта мислення (уміння охоплювати ситуацію загалом і тримати під контролем усі суттєві деталі, їхні зв'язки та відношення, використовуючи інформацію як із власного досвіду, так і з інших джерел);

- глибина мислення (уміння виділяти головне, суттєве в ситуації, розуміти причини виникнення явищ та подій та передбачати їхній подальший розвиток);

- швидкість мислення (здатність пожежника швидко розібратись у ситуації та прийняти правильне рішення);

- гнучкість мислення (здатність коригувати визначений план дій з урахуванням змін, які виникають в обстановці, що складається, та вносити правління в прийняте рішення);

- критичність мислення (здатність об'єктивно оцінити ефективність різних варіантів власних дій, оскільки неправильне рішення в професійній діяльності працівників ДСНС часто вже неможливо виправити);

- самостійність мислення (здатність пожежника до самостійного прийняття рішень і дій відповідно до ситуації).

Багато західних дослідників, представників когнітивної психології, значну роль у прийнятті рішень відводять так званій «ситуаційній обізнаності». Її загальне визначення як сприйняття елементів навколишнього середовища в рамках об'єму часу і простору, осягнення їхнього змісту й проєкції їхнього стану в майбутнє, було визначене М. Ендслеем. С. Домінгес, М. Відуліч, Е. Вогель та Г. Макміллан розширили його, додавши до його складу чотири основні елементи. Як результат, ситуаційна обізнаність стала визначатись як безперервне вилучення інформації про навколишнє середовище, інтеграція цієї інформації з попередніми знаннями з метою формування цілісної мисленнєвої картини та використання цієї картини в напрямку сприймання та прогнозування майбутніх подій [13].

Таким чином, ситуаційна обізнаність є, на наш погляд, процесом і результатом пізнавальної активності людини, що дозволяє приймати рішення в надзвичайних або складних ситуаціях життєдіяльності.

Висновки й пропозиції. Ефективність прийняття рішень в надзвичайних ситуаціях пов'язана

як із досвідом рятувальника (наявністю знань, умінь та навичок), так і з розвитком його перцептивних, інтелектуальних та психомоторних здібностей. За таких умов особлива роль відводиться спеціальній підготовці, яка дозволяє відпрацьовувати на заняттях дії в різних надзвичайних ситуаціях і доводити їх до рівня автоматизму, і психологічній підготовці, яка сприяє формуванню в працівників ДСНС якостей, необхідних для прийняття ефективних рішень (самостійність, ініціативність, рішучість, стресостійкість тощо), а також розвитку їхнього інтелектуального потенціалу, що пов'язано з розвитком креативності, інтуїції та ситуативної обізнаності.

Література:

1. Moore-Merrell L., Zhou A., McDonald-Valentine S. and other. Contributing factors to firefighter line of duty injury in metropolitan fire departments in the United States. August 2008 URL: <http://www.iaff.org/08News/PDF/InjuryReport.pdf> (дата звернення: 23.01.2018)
2. Євсюков О., Куфлієвський А., Лебєдев Д. Екстремальна психологія: підручник. Київ: ТОВ «Август Трейд», 2007. 502 с.
3. Санніков О. Психологія прийняття життєвих рішень особистістю: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.01; Південноукраїнський нац. пед. ун-т імені К.Д. Ушинського. Одеса, 2016. 508 с. URL: www.pdpu.edu.ua/doc/vr/sannikova/dis.pdf (дата звернення: 19.02.2018).
4. Помиткіна Л. Психологія прийняття особистістю стратегічних життєвих рішень: монографія. Київ: Кафедра, 2013. 381 с.
5. Грот М. Вибрані психологічні твори. Ніжин: Видавництво НДУ ім. М. Гоголя, 2006. 296 с.
6. Корнилова Т. Психология риска и принятия решений: учебное пособие для вузов. Москва: Аспект Пресс, 2003. 286 с. URL: <https://rucont.ru/file.ashx?guid=85a6aa40-a979-4315-b2b5-69487c3a4bbb> (дата звернення: 19.02.2018).
7. Карпов А., Карпов А., Маркова Е. Психология принятия решения в управленческой деятельности. Метасистемный подход. Москва: Изд. дом РАО, 2016. 644 с.
8. Розанова В. Методическое пособие по психологии управления. Санкт-Петербург: Логос, 2000. С. 128.
9. Джанис И., Манн Л. Принятие решения. Человеческий фактор. Москва: Транспорт, 1986. 267 с.
10. Завалишина Д., Ломов Б., Рубахин В. Уровни и этапы принятия решения. Москва: Наука, 1987. 160 с.
11. Пономарев Я. К вопросу об исследовании психологического механизма «принятия решения» в условиях творческих задач. Проблемы принятия решения. Москва: Наука, 1976. С. 64–72.
12. Ильин Е. Психология риска: учебное пособие. Санкт-Петербург: Питер, 2012. 280 с.
13. Dominguez C., Vidulich, M., Vogel, E. & McMillan, G. Situation Awareness. Papers and Annotated bibliography (U). Armstrong Laboratory, Human System Center, ref. AL/CF-TR-1994-0085. URL: <http://www.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a284752.pdf> (дата звернення: 23.02.2018)

Ушакова И. М., Миненкова О. М. Теоретический анализ проблемы принятия решений сотрудниками ГСЧС в чрезвычайных ситуациях

Статья посвящена рассмотрению подходов к проблеме принятия решений сотрудниками Государственной службы по чрезвычайным ситуациям. Рассмотрены основные концепции принятия решений, этот процесс определен как этап переработки информации и выбор действий с целью снятия неопределенности. Проанализирована специфика принятия решений сотрудниками Государственной службы по чрезвычайным ситуациям, которые принимают их на разных этапах чрезвычайной ситуации. Определены основные психологические (в основном, интеллектуальные) качества, которые способствуют быстрому и эффективному принятию решений.

Ключевые слова: *принятие решения, неопределенность, этапы чрезвычайной ситуации, контурные решения, программируемые решения, творческие решения, творческое мышление, интуиция, тактическое мышление, ситуационная осведомленность.*

Ushakova I. M., Minienkova O. M. Theoretical analysis of the problem of decision-making by the NSES staff in emergency situations

The article is devoted to the consideration of approaches to the problem of decision-making by the NSES staff in emergency situations. The basic concepts of decision making are considered, this process is defined as a stage of information processing and choice of actions with a view to removing uncertainty. The specificity of decision-making by the NSES staff, who take them at different stages of the emergency situation, is analyzed. The main psychological (basically, intellectual) qualities, which promote prompt and effective decision-making, are determined.

Key words: *decision making, uncertainty, emergency situation stages, contour decisions, programmable solutions, creative solutions, creative thinking, intuition, tactical thinking, situational awareness.*