

УДК 159.95

DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2020.2.30>**Н. П. Сергієнко**кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри психології діяльності в особливих умовах  
Національний університет цивільного захисту України

## ОСОБЛИВОСТІ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ ПРАЦІВНИКАМИ ЕКСТРЕНОЇ СЛУЖБИ ДСНС

*У статті зроблений аналіз наукових досліджень щодо визначення прийняття рішень, які виникають у працівників екстреної служби внаслідок дії на них надзвичайних ситуацій. Розглядаються основні психологічні теорії прийняття рішень, а також розглядаються стрес-фактори, які впливають на прийняття рішень представників цієї професії. Наведені результати емпіричного дослідження впливу особистісних особливостей на прийняття рішень працівників екстреної служби.*

*Прийняття рішень особистістю завжди було і залишається актуальною проблемою для вчених різних галузей знань. Психологія займає серед них одне з визначальних місць, оскільки прийняття рішень як суб'єктивний вибір особистості, найбільш яскраво виявляє її особливості, здібності і можливості, впливаючи на зміну різних ситуацій, формуючи активну життєву позицію, визначаючи вибір оптимального шляху становлення.*

*Працівники екстреної служби 112 часто змушені стикатися з різними позаштатними і екстремальними ситуаціями, які вимагають негайних і чітко скоординованих рішень. Ці ситуації мають високий ступінь стресогенності і конфліктогенності, при цьому велике значення має поведінка людини-фахівця: типологічні особливості характеру, тип поведінки в конфліктній ситуації, конституціональні фактори: ступінь емоційної стійкості, підпорядкованість-домінантність, ступінь конформності та інші індивідуально-типологічні особливості особистості працівника.*

*Особливе місце в діяльності зазначених служб займає проблема прийняття рішень, яка постає у вигляді складної системи, що об'єднує різні функції свідомості (пам'ять, сприйняття, уяву, мислення) і фактори зовнішнього впливу на цю діяльність.*

*Фахівці в сфері психології вважають, що прийняття рішень, як і обмін інформацією, є складовою частиною будь-якої діяльності, в тому числі і такої специфічної, як екстрена служба 112. По суті, прийняття рішення – це вибір альтернативи, так би мовити, визначення того, як треба чинити в тому чи іншому конкретному випадку, яким способом поведінки віддати перевагу, щоб досягти поставленої мети.*

*Результати останніх соціально-психологічних досліджень показали, що значним фактором стилю прийняття ризикованих рішень виступає вік людини. В 25–40 років приймаються відповідальні рішення швидко, часто це робиться по першому враженню, не обґрунтовано. В 45–60 років рішення приймаються повільніше, на основі всебічної оцінки даних, вони більш обґрунтовані. Разом з тим було встановлено: чим старша та досвідченіша людина, тим більше вона хвилюється під час прийняття рішень.*

**Ключові слова:** особистісні особливості, прийняття рішення, надзвичайні ситуації, екстрена служба.

**Постановка проблеми.** Прийняття рішень особистістю завжди було і залишається актуальною проблемою для вчених різних галузей знань. Психологія займає серед них одне з визначальних місць, оскільки прийняття рішень як суб'єктивний вибір особистості найбільш яскраво виявляє її особливості, здібності і можливості, впливаючи на зміну різних ситуацій, формуючи активну життєву позицію, визначаючи вибір оптимального шляху становлення.

Актуальність розробки проблеми прийняття рішень особистістю викликана також чисто науковими інтересами, які складаються з систематизації та узагальнення існуючих у психології багатьох підходів і теорій прийняття рішень; необхідності розробки концепції особистості, яка приймає життєве рішення, пошуку її психологічних ресурсів, детермінант тощо [2, с. 85].

Працівники екстреної служби часто змушені стикатися з різними позаштатними і екстремальними ситуаціями, які вимагають негайних і чітко скоординованих рішень. Ці ситуації мають високий ступінь стресогенності і конфліктогенності, при цьому велике значення має поведінка людини-фахівця: типологічні особливості характеру, тип поведінки в конфліктній ситуації, конституціональні фактори: ступінь емоційної стійкості, підпорядкованість-домінантність, ступінь конформності й інші індивідуально-типологічні особливості особистості працівника.

Особливе місце в діяльності зазначених служб займає проблема прийняття рішень, яка постає у вигляді складної системи, що об'єднує різні функції свідомості (пам'ять, сприйняття, уяву, мислення) і фактори зовнішнього впливу на цю діяльність [4, с. 209].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Фахівці в сфері психології вважають, що прийняття рішень, як і обмін інформацією, є складовою частиною будь-якої діяльності, в тому числі і такої специфічної, як екстрена служба. По суті, прийняття рішення – це вибір альтернативи, так би мовити, визначення того, як треба чинити в тому чи іншому конкретному випадку, яким способом поведінки віддати перевагу, щоб досягти поставленої мети.

Вивченням цієї проблеми займалися вітчизняні і зарубіжні психологи: М.М. Бахтін, А.В. Брушлінський, Ф.Е. Василюк, А.В. Карпов, Т.В. Корнілова, Д.А. Леонтьєв, О.К. Тихомиров, Г.О. Балл, І.Д. Бех, М.Я. Грот, С.Д. Максименко, В.О. Моляко, В.Г. Панок, Л.В. Помиткін, В.А. Роменець, Л.В. Сохань, В.О. Татенко, В.М. Чернобровкін та інші.

**Мета дослідження** полягає у вивченні впливу особистісних особливостей на прийняття життєвих рішень працівників екстреної служби.

**Виклад основного матеріалу.** Психологічна теорія прийняття рішень – це система принципів про те, як людина вирішує задачі, які потребують прийняття рішень. Вона прагне виявити та передбачити характер процесів прийняття рішень. Предметом психологічної теорії рішень є особистість, яка приймає рішення, в процесі виконання певних задач.

У вітчизняній психології проблематика прийняття рішень почала вивчатися в 1960–1970 роках у рамках інженерної психології. Прийняття рішень розглядалось як самостійний макроетап у предметній діяльності людини, а також як складові мікроетапи, які включені у функціонування різнорівневих пізнавальних процесів [1, с. 128].

А.В. Карпов відносить прийняття рішень до класу інтегральних процесів регуляції діяльності. Він підкреслює такі параметри, які демонструють особливості когнітивного опосередкування процесів прийняття рішень у трудовій діяльності людини: необхідність розпізнати ситуацію невідомості, роль суб'єктивного уявлення про задачу прийняття рішення, активність людини під час реалізації прийняття рішення та проявлення феномену відповідальності.

В. Дружинін та Д. Канторов розглядали специфіку прийняття рішень згідно з результатом, на який націлене рішення. Вони розглядали три таких результати:

1. Інформаційні рішення. Своїм вибором суб'єкт відповідає на запитання, що є істиною. Прийняття рішень спрямовані на діагностування ситуації («розпізнання» її).

2. Оперативні рішення. Суб'єкт вирішує проблему, як діяти. Рішення спрямовані на створення способів управління ситуацією.

3. Організаційні рішення. Вибори суб'єкта визначають, якою повинна бути система, організація.

Таким чином, прийняття рішення спрямоване на три результати, які можуть проявити себе в діяльності та вплинути на її результат [1, с. 130].

Б.Ф. Ломов вважав, що «прийняття рішень», яке розглядається на психологічному рівні, не є ізольованим процесом. Воно включене в контекст реальної діяльності людини. Для розуміння механізмів прийняття рішень необхідно розглядати його в цілісній структурі діяльності та цілісній регуляції інших процесів. Він розрізняє процеси, які пов'язані з прийняттям рішення: прийняття рішення як реакція на сигнал та прийняття рішення як класифікація об'єктів чи прийняття рішень на рівнях оперування образами та поняттями. Саме це дозволяє говорити про різнорівневі моделі виборів [5, с. 265].

О. Ларічев під процесами прийняття рішень розуміє вибір однієї із декількох можливих альтернатив. Це визначення вказує на три необхідні елементи процесу прийняття рішення:

- проблема, яка потребує вирішення;
- людина, яка робить вибір;
- декілька альтернатив, з яких відбувається вибір.

За відсутності одного з цих елементів процес вибору перестає існувати. Людина, яка знаходиться в ситуації, де потрібно прийняття рішення, має право вибору з декількох альтернатив, також несе відповідальність за прийняття рішення, прагне вирішити наявну проблему. Більшість рішень людина приймає не замислюючись, оскільки існує автоматизм у поведінці, вироблений протягом багатьох років. Також існують проблеми вибору, вирішуючи які, людина дуже довго аналізує їх. Зазвичай ці проблеми мають винятковий характер та пов'язані з розглядом цілого ряду альтернатив. У таких проблемах новим є або об'єкт вибору, або обстановка, в якій відбувається вибір [1, с. 130].

Під час прийняття рішень, які пов'язані з ризиком, поряд з об'єктивними умовами обстановки важливе значення мають суб'єктивні фактори, які визначаються передусім такими рисами особистості, як цілеспрямованість, характеристика системи пам'яті, структура пізнавальної діяльності, творчі здібності, наявність певних правил (стратегії) під час вибору альтернативи. Під час прийняття рішень в умовах, пов'язаних з ризиком, зазвичай збільшується значення фактору часу. Нестача часу може привести до спроби прискорити прийняття рішень, що своєю чергою призводить до помилок і робить вибір менш ефективним.

Дуже велике значення під час рішення задач з ризиком мають дослідження Р. Кетлінського. Підхід цього автора базується на двох стратегіях, основаних на співвідношенні виграшу та ризику, що дозволяє спрогнозувати поведінку людини [2, с. 90].

Прийняття та ефективність рішень залежить від емоційних чинників. Емоції певною мірою компенсують невизначеність ситуації, посилюють установку на вибір стійкої стратегії. Проте надлишок емоцій спричинює імпульсивність у прийнятті рішення.

Дж. Роттер, С. Пашкевич, М.Х. Мескон в дослідженнях виділяють особистості з внутрішньою та зовнішньою стратегією прийняття ризикованих рішень. Особи з внутрішньою стратегією пов'язують свої успіхи або невдачі з якостями особистості – здібностями, волею, рівнем інтелекту тощо. Вони характеризуються великою відповідальністю в прийнятті рішень. Особистості з зовнішньою стратегією вважають, що їх перемоги чи невдачі залежать головним чином від зовнішнього середовища. Установка на внутрішню чи зовнішню стратегію має велике значення під час прийняття ризикованих рішень. Також у цих дослідженнях було показано, що особи з внутрішньою стратегією більш активні під час пошуку інформації в невизначеній обстановці. Ця група людей більш об'єктивна в оцінці отриманих даних та висновках. Особи з внутрішньою стратегією частіше приймають рішення з середнім рівнем ризику та рідше – з більш високим [1, с. 126].

Н. Коганом та М. Уоллахом була сформована гіпотеза, відповідно до якої існує певний клас людей, які в ситуаціях, пов'язаних з ризиком, ведуть себе однаково. Можна сказати, що їх функція ризику є одновершинною та не має змін залежно від виду задач з прийняття рішень. Однотипність поведінки цих людей свідчить про сформовану рису особистості, яка називається схильність до ризику [3, с. 83].

Таким чином, у зарубіжних моделях прийняття рішень, особистісні фактори включаються в схеми регуляції прийняття рішень як змінних, які впливають на стратегії прийняття виборів. Під час психологічної оцінки раціональності рішень та дій людини більш враховуються не логічні критерії, а стійкість суб'єкта в слідуванні планам, його можливості діяти в умовах невизначеності, коли планування неможливо або обмежено, здатність актуалізувати свій інтелектуальний та особистісний потенціал.

Дослідження з вивчення впливу особистісних особливостей на прийняття життєвих рішень працівників екстреної служби проводилося на базі Головного управління ДСНС України в Харківській області. У дослідженні брали участь працівники диспетчерської служби у кількості 38 осіб.

Результати останніх соціально-психологічних досліджень показали, що значним фактором стилю прийняття рішень виступає вік людини. В 25–40 років приймаються відповідальні рішення швидко, часто це робиться по першому враженню не обґрунтовано. В 45–60 років рішення при-

ймаються повільніше, на основі всебічної оцінки даних, вони більш обґрунтовані. Разом з тим було встановлено: чим старша та досвідченіша людина, тим більше вона хвилюється при прийнятті рішень [5, с. 264].

З огляду на ці дослідження нами було сформовано дві групи досліджуваних працівників диспетчерської служби, а саме:

- перша група – це працівники віком від 25 до 40 років у кількості 20 осіб;

- друга група – це працівники віком від 40 до 52 років у кількості 18 осіб.

Результати проведеного дослідження, спрямованого на вивчення впливу особистісних особливостей на процес прийняття рішень працівників диспетчерської служби дають нам можливість говорити, що:

- групу працівників диспетчерської служби з віком від 25 до 40 років ми можемо охарактеризувати як інтелектуально розвинених, орієнтованих на конкретну реальну діяльність, у них проявляється зібраність, енергійність, але в той же час у них може спостерігатися напруженість, фрустрованість, підвищена мотивація, неспокій, дратівливість. Таким людям характерна емоційна стійкість, витриманість, активність, готовність до ризику і співпраці з незнайомими людьми в незнайомих обставинах, здатність приймати самостійні, неординарні рішення, схильність до авантюризму і прояву лідерських якостей; вони працездатні, можуть бути ригідні, орієнтовані на реальність. Вони наполегливі, на них можна покластися, обов'язкові, стримані, незалежні, покладаються на себе, реалістичні, не терплять безглуздості, мають власну думку, не піддаються обману, практичні, прямі.

- групу працівників диспетчерської служби з віком від 40 до 52 років як особи, які проявляють цілеспрямованість, сильну волю, вміння контролювати свої емоції і поведінку, у них емоційна стійкість, витриманість; вони працездатні, можуть бути ригідні, орієнтовані на реальність. Таким людям характерні відповідальність, стабільність, врівноваженість, наполегливість, схильність до моралізування, розумність. У них розвинуте почуття обов'язку і відповідальності, усвідомлене дотримання загальноприйнятих моральних правил і норм, наполегливість у досягненні мети, ділова спрямованість, відкритість, лагідність, терпимість, поступливість, свобода від заздрості, самостійність, незалежність, наполегливість, впертість, норовливість, іноді конфліктність, агресивність, відмова від визнання зовнішньої влади, схильність до авторитарної поведінки, прага захоплення, бунтар.

- результатами дослідження за методикою діагностики самооцінки психічних станів (по Г. Айзенку) свідчать про те, що показники

психічних станів (тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності) більш виражені у працівників диспетчерської служби віком від 40–52 років. Все це вказує на те, що вони знаходяться в стані підвищеної стурбованості, у них виникають емоційні переживання, острах, побоювання, страхи, їм властива агресивність, вони нездатні і неготові до перебудови запланованої схеми активності в різних обставинах.

– результати дослідження вказують на те, що показники готовності до ризику в обох групах працівників диспетчерської служби вище середнього показника. Незважаючи на те, що достовірних відмінностей немає між двома групами, можна сказати, що працівники обох груп мають достатній рівень особистісної саморегуляції, яка проявляється людиною під час прийняття рішень та у виборі стратегії дій в умовах невирішеності.

Що стосується показника «раціональність» – то тут спостерігаються достовірні відмінності між групами. Ми бачимо, що група працівників диспетчерської служби віком від 25 до 40 років менш раціональні, тобто вони менше обдумують свої рішення і діють спонтанно, що може характеризувати різні, в тому числі і ризиковані рішення суб'єкта.

Таким чином, отримані результати вказують на те, що з віком готовність до ризику зменшується, оскільки дії стають більш продумані, раціональні та більш виважені.

Провівши кореляційний аналіз отриманих даних за методикою Кеттела та «Особистісні фактори прийняття рішень» (ОФР-25 Т.В. Корнілової), ми отримали дані, які вказують на те, що існують закономірності впливу певних індивідуально типологічних особистісних особливостей працівників диспетчерської служби на процес прийняття ними рішень в екстрених ситуаціях.

**Висновки.** Процес прийняття рішень працівниками диспетчерської служби можна розглядати як основу їх професійної діяльності. Відмінними рисами прийняття рішень у професійній діяльності є такі: свідомі і цілеспрямовані дії, здійснювана фахівцем; поведінка, заснована на фактах і рівні професійної підготовки; процес взаємодії членів колективу, бригади; вибір альтернатив дій залежно від сформованої обстановки. Рішення можна розглядати як продукт праці служб

екстреного виклику, а його прийняття – як процес, що веде до появи цього продукту.

Працівники диспетчерської служби через свої індивідуальні особливості по-різному будуть реагувати на вплив екстремальних факторів специфічної професійної діяльності. На поточний стан людини може впливати безліч найрізноманітніших чинників зовнішнього і внутрішнього порядку. Людському організму властиво безболісно переносити ті чи інші дії тільки до тих пір, поки вони не перевищують певних рівнів і тривалості.

У процесі нашого дослідження ми отримали дані, які вказують на те, що існують закономірності впливу певних індивідуально типологічних особистісних особливостей працівників диспетчерської служби на процес прийняття ними рішень в екстрених ситуаціях.

У науковій літературі вже описані дослідження прийняття рішень, які виникають у працівників екстреної служби. Наступним етапом можуть стати дослідження прийняття рішень у працівників екстреної служби на різних етапах їх професіоналізації, також можливо вивчення гендерних особливостей прийняття рішень у працівників екстреної служби.

#### Література:

1. Гурова Л.Л. Принятие решений как проблема психологии познания. *Вопросы психологии*. 2004. № 1. С. 125–132.
2. Джанис И. Принятие решения. Человеческий фактор. Москва : Транспорт, 1986. С. 81–104.
3. Карпов А.В. Психологический анализ трудовой деятельности : Учеб. Пособие. Ярославль : Изд-во Ярослав. госуд. ун-та, 2002. 173 с.
4. Назаров О.О. Особливості професійної діяльності працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику МНС України. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Харків : УЦЗУ, 2007. С. 203–216.
5. Сергиенко Н.П. Психологические особенности принятия решения личностью. IV Міжнародна науково-практична конференція «Сучасний стан розвитку екстремальної та кризової психології», Харків, НУЦЗУ, 2017. 263–266с.
6. Смирнов Б.А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях. Харьков : Изд-во Гуманитарный центр, 2007. 276 с.

#### Serhiienko N. P. Features of adoption of decisions by employees of employee employees

*Making decision by the personality has always been and remains an urgent problem for scientists of different branches of knowledge. Psychology occupies among them one of the decisive places, since decision-making as a subjective choice of personality, most clearly identifies its features, abilities and opportunities, influencing the change of different situations, forming an active life position, determining the choice of the optimal path of formation.*

*112 emergency services often have to deal with various freelance and extreme situations that require immediate and clearly coordinated solutions. These situations have a high degree of stress-making and conflict-relatedness, while the importance of specialist's behavior is significant: typological features of character, type of behavior in a conflict situation, constitutional factors: degree of emotional stability, subordination-dominance, degree of conformality, and other individual-typological peculiarities of an employee's personality.*



*A special place in the activities of these services is the problem of making decisions, which appears as a complex system that combines various functions of consciousness (memory, perception, imagination, thinking) and factors of external influence on this activity.*

*Specialists in the sphere of psychology believe that decision-making, as well as the exchange of information, is an integral part of any activity, including such a specific as an 112 emergency service. In essence, the decision-making is the choice of an alternative, that is the definition of how to be done in a particular case, which ways of behaviour prefer to achieve the goal.*

*The results of recent socio-psychological studies have shown that the age of a person is a significant factor in the style of taking risky decisions. In the 25-40 years, responsible decisions are making quickly, often on the first impression is not justified. In the 45-60 years, decisions are making more slowly, based on a comprehensive evaluation of the data, they are more reasonable. At the same time, it was established that the older and more experienced person is worried about making decisions mostly.*

**Key words:** *personality features, making decision, emergency situations, emergency service.*