

УДК 159.9:355

ВЛИЯНИЕ УРОВНЯ ИНТЕЛЛЕКТА, ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВЫХ СВОЙСТВ И СКЛОННОСТИ К РИСКУ НА ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Теслюк П.В., к.психол.н., доцент

Черкасский институт пожарной безопасности имени Героев Чернобыля
Национального университета гражданской защиты Украины

e-mail: pvtesluk@gmail.com

Работа в сложных и ответственных ситуациях предполагает наличие у начальника караула оперативно-спасательной службы гражданской защиты ГСЧС Украины умения быстро оценить обстановку и принять правильное решение. Сочетание высоких показателей уровня интеллектуального развития и эмоционально-психологической устойчивости начальников караулов является необходимым условием принятия ими эффективных решений в экстремальных ситуациях служебной деятельности.

Working in complex and demanding situations presupposes that the commander of the guard promptly and Rescue Service of Civil Protection of the State Service of Emergencies of Ukraine ability to quickly assess the situation and make the right decision. The combination of high performance level of intellectual development and emotional and psychological stability of the guard is a prerequisite for the adoption of effective solutions in extreme situations performance.

(Поступила в редакцию 25 февраля 2015 г.)

Введение. Сложность задач, выполняемых начальниками караулов оперативно-спасательной службы гражданской защиты ГСЧС Украины, экстремальный характер их профессиональной деятельности связаны с необходимостью принятия эффективных управленческих решений. Согласно нашим наблюдениям, более 30 % решений среднего начальствующего состава в ситуациях служебной деятельности, не связанных с экстремальными условиями, и до 50 % – в экстремальных ситуациях, оказываются недостаточно эффективными. При этом в условиях реального выполнения оперативно-служебных задач преобладают именно экстремальные ситуации. Опосредованной иллюстрацией актуальности данной проблемы могут служить, например, обстоятельства трагической гибели Президента Польши Л. Качиньского в авиакатастрофе под Смоленском. Данные расследования обстоятельств падения самолета показали, что именно ошибочное решение командира экипажа стало основной причиной трагедии.

Психологические проблемы принятия решений в процессе управленческой деятельности изучались в работах П.К. Анохина, В.Г. Афанасьева, Г.Я. Гольдштейна, Л.М. Карамушки, А.В. Карпова, Б.Ф. Ломова, Л.Е. Орбан-Лембрик и других исследователей. Ряд ученых и практиков, среди которых А.С. Анисимов, В.Ф. Дружинин, Я.В. Подоляк, Д. Рейнхард, А.Д. Сафин, А.М. Тарасов, А.В. Тимченко и др., подробно рассматривали в своих работах различные технологические аспекты управленческой деятельности. Вместе с тем, проблематика психологических особенностей принятия эффективных решений в конкретных условиях оперативно-служебной деятельности начальников караулов оперативно-спасательной службы гражданской защиты, влияние их личностных свойств на процесс принятия решений, разработана недостаточно.

Как известно, процесс принятия решений представляет собой сознательный выбор среди имеющихся альтернатив деятельности. С информационной точки зрения решение является результатом обработки информации, в ходе которой осуществляется выбор среди возможных вариантов наиболее близкого к оптимальному, то есть лучшего. На практике процесс принятия решения опосредуется сроками, недостатками квалификации или недостаточностью информации для решения, конфликтами между лицами, принимающими решения, внутриличностными конфликтами и другими факторами.

Все виды решений классифицировал известный специалист в области управления Г.Я. Гольдштейн по следующим признакам [1]:

- объект решения (ориентированные на цели или средства, фундаментальные структурные или ситуационные);
- надежность исходной информации (на основе надежной информации, рискованные и ненадежные);
- сроки действия последствий (долго-, средне-, краткосрочные);
- связь с иерархией планирования (стратегические, тактические, оперативные);
- частота повторяемости (случайные, повторяющиеся);
- масштаб деятельности (масштабные, узкоспециализированные);
- количество решений в процессе их принятия (статические, динамические, одноэтапные и многоэтапные);
- количество лиц, принимающих решения (единоличные, групповые, со стороны руководителей, со стороны исполнителей);
- с учетом изменения данных (жесткие, меняющиеся);
- степень независимости (автономные, дополняющие);
- сложность (простые и сложные).

Следует учитывать следующие закономерности принятия решений:

- процесс принятия решения тем более индивидуализирован, чем сложнее решение;
- ограниченный объем информации ограничивает рациональность решения, при этом возрастает роль интуиции;
- предыдущие установки относительно альтернатив влияют на выбор решения;
- стремление к оптимальному решению снижается, если есть удовлетворяющее решение;
- лица, принимающие решения, различным образом вмешиваются в структуру и процесс принятия решений, влияя, таким образом, на их качество.

В Справочнике квалификационных характеристик профессий работников ГСЧС Украины отмечается, что начальник караула оперативно-спасательной службы гражданской защиты осуществляет руководство деятельностью подразделения. Обеспечивает поддержание постоянной боевой готовности караула. Оценивает положение до прибытия старшего начальника, определяет главное направление действий личного состава караула. Руководит личным составом караула на всех этапах боевых действий по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации. В случае отсутствия старшего начальника выполняет его функции во время ликвидации чрезвычайной ситуации и т. д. [2].

Исключительно высокие требования к принятию решения начальником караула оперативно-спасательной службы гражданской защиты предъявляет боевая обстановка на пожаре. Для успешного руководства личным составом ему необходимы основательные знания пожарного дела, умение применять их на практике. Он должен обладать высокими морально-боевыми и психологическими качествами [4].

Начальник караула несет ответственность за организацию спасательных работ и действий по тушению пожара на уровне вверенного ему подразделения, безопасность личного состава, сохранность техники и пожарного оборудования. Успех тушения пожара во многом зависит от правильной оценки специалистом обстановки и принятых им решений. Оценка обстановки включает осмысление боевых факторов, способствующих или препятствующих развитию пожара.

Начальник караула оперативно-спасательной службы обязан оценить обстановку на пожаре; определить решающее направление, способы и приемы боевых действий; принять решение и поставить боевые задачи перед подчиненными, организовать их взаимодействие и обеспечить выполнение поставленных задач; непрерывно следить за изменениями обстановки на пожаре и принимать соответствующие решения. В ходе разведки начальник караула должен установить наличие угрозы людям, их местонахождение, пути и способы спасения; место и размер пожара, пути распространения огня; уровень опасности взрыва, отравления, обрушения, наличие легковоспламеняющихся и ядовитых веществ, электроустановок и электросети под напряжением; необходимость эвакуации имущества и материалов, а также защиты их от огня, воды и дыма; необходимость и места раскрытия и разборки конструкций здания; возможные пути и направления введения сил и средств. Таков далеко

не полный перечень обязанностей начальника караула оперативно-спасательной службы гражданской защиты на пожаре.

Работа в сложных, ответственных и неожиданных ситуациях требует наличия у начальника караула высокоразвитого самообладания, умения противостоять воздействию различных объективных и субъективных стресс-факторов, способности быстро оценить обстановку и принять правильное решение. В непрерывно изменяющихся условиях тушения пожара важную роль играют эмоционально-волевые качества начальника караула, выражающиеся в его умении в нужный момент сохранять высокую работоспособность и, не теряясь, находить выход из сложных ситуаций.

В момент выполнения служебной деятельности, связанной с воздействием на начальника караула стресс-факторов повышенной интенсивности, у него формируются соответствующие эмоциональные состояния, которые, чаще всего, имеют динамичный характер и во многом определяют особенности принятия решений. Эмоциональное напряжение, которое возникает в ответ на стрессовые воздействия и субъективно переживается офицерами как негативное эмоциональное состояние, может принципиально изменить характер принимаемых решений и формы поведения начальников караулов в условиях чрезвычайной ситуации [3].

Результаты и обсуждение. Эмпирическое исследование роли личностных свойств начальников караулов оперативно-спасательной службы в процессе принятия решений проводилось, исходя из предположения, что сочетание высоких показателей уровня интеллектуального развития и эмоционально-психологической устойчивости начальников караулов является необходимым условием принятия ими эффективных решений в экстремальных ситуациях служебной деятельности. В исследовании приняли участие 20 начальников караулов различных пожарно-спасательных подразделений Управления ГСЧС Украины в Черкасской области.

Как известно, оценка состояния готовности к действиям в экстремальных ситуациях должна проводиться с учетом их специфики. Равные условия изучения роли личностных свойств начальников караулов в процессе принятия решений обеспечивались благодаря тому, что предметом рассмотрения была деятельность начальников караулов во время ликвидации пожаров в жилых домах.

На первом этапе исследования с помощью метода экспертных оценок определялся уровень профессионального мастерства начальников караулов, который проявлялся в принимаемых ими решениях при ликвидации опасных ситуаций. Критериями адекватности решений выступали успешность выполнения задач по ликвидации пожаров в жилых домах, затраченное время, отсутствие физических и психологических потерь среди личного состава караула, морально-психологический климат в подразделении.

К участию в исследовании привлекались две группы экспертов. Первая состояла из начальников пожарно-спасательных частей, в структуру которых входят соответствующие караулы. Вторая – из бойцов караулов. Их мы просили оценить адекватность решений начальников караулов при ликвидации пожаров по 12-балльной шкале. Итоговый балл по каждому участнику определялся как среднее арифметическое оценок, полученных от всех экспертов. Таким образом, было проведено порядковое измерение переменной «адекватность решений начальников караулов» и, кроме того, получена возможность сопоставления оценок двух групп экспертов.

На втором этапе исследования с помощью тестовых методик определялись эмоционально-волевые качества начальников караулов и уровень их интеллектуального развития. Были использованы следующие методики:

1. Методика исследования волевой саморегуляции (тест-опросник Е.В. Ейдмана).
2. Опросник Т.В. Корниловой «Личностные факторы принятия решений».
3. Тест интеллекта (CFIT) Р. Кеттела.

Методика Е.В. Ейдмана позволяет оценить степень контроля личного поведения в различных ситуациях, способность сознательно управлять своими действиями, желаниями и состояниями. Уровень развития волевой саморегуляции может быть охарактеризован в целом и отдельно по таким свойствам характера, как настойчивость и самообладание.

Таблица 1 – Экспертные оценки адекватности решений начальников караулов, принимаемых во время ликвидации пожаров в жилых домах

Шифр испытуемого	Экспертная оценка руководителя	Ранг экспертной оценки руководителя	Средняя экспертная оценка подчиненных	Ранг средней экспертной оценки подчиненных	Общая средняя экспертная оценка	Ранг общей средней экспертной оценки
1.	8	12	10	6,5	9	8
2.	8	12	8	13,5	8	11,5
3.	7	15,5	10	6,5	8,5	10
4.	10	4	8	13,5	9	8
5.	6	18	7	16,5	6,5	19
6.	7	15,5	8	13,5	7,5	14
7.	9	7,5	10	6,5	9,5	5,5
8.	10	4	12	1	11	1,5
9.	8	12	7	16,5	7,5	14
10.	5	20	9	10	7	17
11.	9	7,5	9	10	9	8
12.	9	7,5	11	3	10	4
13.	11	1,5	11	3	11	1,5
14.	8	12	6	18	7	17
15.	10	4	11	3	10,5	3
16.	6	18	10	6,5	8	11,5
17.	9	7,5	5	19	7	17
18.	8	12	4	20	6	20
19.	6	18	9	10	7,5	14
20.	11	1,5	8	13,5	9,5	5,5

Высокий балл по шкале волевой саморегуляции присущ эмоционально зрелым, активным, независимым, самостоятельным лицам. Их отличает спокойствие, уверенность в себе, устойчивость намерений, реалистичность взглядов, развитое чувство личного долга. Как правило, они хорошо рефлексируют личные мотивы, планомерно воплощают собственные намерения, умеют распределять усилия и способны контролировать свои поступки, обладают выраженной социально позитивной направленностью. В экстремальных ситуациях у них возможно нарастание внутреннего напряжения, связанного со стремлением контролировать каждый нюанс собственного поведения и с тревожностью по поводу его малейшей спонтанности. Низкий балл наблюдается у людей чувствительных, эмоционально не устойчивых, уязвимых, неуверенных в себе. Рефлексивность у таких людей не высокая, а общий фон активности, как правило, снижен. Им свойственна импульсивность и неустойчивость намерений.

Опросник Т.В. Корниловой позволяет определить склонность к риску и рациональность (эмоциональную устойчивость) при принятии решений.

Склонность к риску часто порождается и сопровождается неадекватной самооценкой и не всегда способствует профессиональной деятельности. Однако если последняя включает принятие ответственных решений, то она в значительной степени регулируется «отношением к риску». Во всех случаях неблагоприятными являются крайние значения выраженности этого свойства. Высокие оценки означают, что деятельность профессионала детерминирована потребностями аффективного плана; типичными для этого является недооценка требований ситуации и переоценка собственных возможностей. Низкие оценки связаны со страхом принятия решений, медлительностью и пассивностью. В обоих случаях нарушенным является вероятностное прогнозирование в деятельности. Результат – существенное снижение общей эффективности.

Эмоциональная устойчивость и рациональность как способность сохранить оптимальные показатели деятельности под влиянием эмоциональных факторов зависит от индивидуально-психологических свойств. Именно показатели по шкале «рациональность при принятии решений» учитывались в дальнейшем статистическом анализе.

Тест интеллекта (CFIT) Р. Кеттела предназначен для измерения уровня интеллектуального развития взрослых независимо от влияния факторов окружающей среды (культуры, образования и т. д.).

Таблица 2 – Результаты исследования эмоционально-волевых качеств начальников караулов и уровня их интеллектуального развития

Шифр испытуемого	Результат по методике исследования волевой саморегуляции		Результат по методике «Личностные факторы принятия решений»		Результат по методике CFIT		Средний ранг результатов тестирования
	тестовая оценка	ранг	тестовая оценка	ранг	тестовая оценка	ранг	
1.	16	5	10	4	102	10,5	6,5
2.	15	7,5	9	6,5	94	16	10
3.	15	7,5	7	9,5	90	18	11,7
4.	14	10,5	3	14,5	125	3	9,3
5.	11	18,5	- 1	18	85	20	18,8
6.	12	15,5	2	16	96	14	15,2
7.	15	7,5	8	8	110	6,5	7,3
8.	20	1,5	10	4	112	4,5	3,3
9.	13	12,5	1	17	102	10,5	13,3
10.	12	15,5	4	12,5	100	12,5	13,5
11.	12	15,5	6	11	110	6,5	11
12.	14	10,5	9	6,5	105	8	8,3
13.	18	3	11	1,5	134	1	1,8
14.	10	20	- 3	20	95	15	18,3
15.	20	1,5	10	4	112	4,5	3,3
16.	15	7,5	7	9,5	90	18	11,7
17.	12	15,5	3	14,5	100	12,5	14,2
18.	11	18,5	- 2	19	90	18	18,5
19.	13	12,5	4	12,5	104	9	11,3
20.	17	4	11	1,5	128	2	2,5

Тестовые оценки представляют собой результат порядкового измерения, что позволило нам использовать методы корреляционного анализа (коэффициент ранговой корреляции Спирмана) для оценки наличия корреляционной связи между показателями когнитивных свойств и эмоционально-волевых качеств начальников караулов и уровнем их профессионального мастерства, который проявлялся в принимаемых решениях во время ликвидации пожаров в жилых домах.

Проведенные вычисления позволяют констатировать следующее.

Во-первых, не удалось обнаружить статистически значимой корреляционной связи между оценками двух групп экспертов ($r = 0,29$; $P < 0,05$). Это указывает на то, что руководство и подчиненные по-разному интерпретируют адекватность решений начальников караулов, принимаемых во время ликвидации опасных ситуаций. Вполне оправданное решение для подчиненного может не казаться таким для руководства и наоборот.

Во-вторых, корреляционная связь между показателями экспертных оценок адекватности решений начальников караулов, принимаемых во время ликвидации опасных ситуаций (общая средняя экспертная оценка), и результатами исследования эмоционально - волевых качеств начальников караулов, а также уровня их интеллектуального развития (средний ранг результатов тестирования) оказалась статистически достоверной ($r = 0,92$; $P < 0,01$). Таким образом, было получено подтверждение того, что сочетание высоких показателей уровня интеллектуального развития и эмоциональной устойчивости начальников караулов является необходимой предпосылкой адекватности принимаемых ими решений в экстремальных ситуациях служебной деятельности

Отдельным вопросом в рассматриваемой проблеме является возможность влияния социально-перцептивных искажений на процесс принятия решений начальниками караулов. В социальной психологии показано, что процесс социальной перцепции сопровождается феноменами, которые могут обуславливать необъективность восприятия. Социально-перцептивные искажения у каждого человека имеют свой индивидуально-неповторимый характер, зависящий от личностной проблематики и обусловленный бессознательными факторами. Они могут порождать недоразумения в служебных и личных отношениях, неадекватное поведение, в целом социальную дезадаптированность субъекта. Если попы-

таться приблизиться к профессиональной проблематике, с которой сталкиваются начальники караулов, то легко спрогнозировать, что социально-перцептивные искажения могут приводить, например, к недооценке масштабов катастрофы и ее последствий, переоценке своих возможностей в оказании помощи пострадавшим и т. д. – не из-за недостатка профессиональных знаний, а исходя из наличия личностной проблематики.

Для того, чтобы проиллюстрировать вышеизложенное, достаточно обратиться, например, к действиям диспетчера швейцарской компании, которые привели к катастрофе самолетов над Боденским озером в 2002 году с большим количеством жертв. Попытка понять психологическую природу ошибки диспетчера неизбежно приводит к выводу, что в его действиях присутствовала определенная субъективно оправданная логика, которая объективно привела к катастрофе. Очевидно, что помимо организационных причин этой трагедии, были еще и личностные причины, которые так и остались непознанными. Косвенным подтверждением этому является тот факт, что диспетчер вел себя грубо, отдавая распоряжения пилотам самолетов, и даже после трагедии, общаясь с родственниками погибших. В конце концов, это стало одной из причин его собственной гибели. Глубинно-психологические механизмы таких «ошибок» при принятии решений, их причины были блестяще раскрыты З. Фрейдом в работе «Психопатология обыденной жизни». Они лежат, как правило, в плоскости неотрефлексированных, то есть непознанных человеком собственных деструктивных тенденций.

Для развития способностей начальников караулов оценивать обстановку, принимать правильные решения, воспитания волевых качеств, умения управлять своим поведением и поведением подчиненных соответствующие занятия должны проводиться в условиях, максимально приближенных к боевым условиям. Для этих целей могут служить полигоны, где необходимо создавать сложную учебную обстановку. Для повышения эффективности таких занятий необходимо, чтобы вводные имели комплексный характер, то есть, чтобы проблемы ставились не по очереди, а так, как они могут возникнуть на реальном пожаре. Не следует навязывать начальникам караулов общепринятых решений, нужно поощрять их инициативу. Самостоятельная работа начальников караулов над решением пожарно-тактических задач является эффективным средством развития мышления, а значит и развития способности принимать правильные решения в реальных чрезвычайных ситуациях. В процессе принятия самостоятельных решений происходит накопление определенного количества знаний и приемов действий, необходимых для успешного тушения пожаров.

Опасность и риск в работе начальников караулов связаны не только с угрозой жизни и здоровью, но и с ответственностью за самостоятельные и инициативные решения, возможностью потери в случае неудачи авторитета в глазах подчиненных, товарищей, старших начальников. Именно поэтому приближение условий обучения к боевым условиям полезно не только для психологической закалки начальников караулов, но и для развития у них способности к риску.

На занятиях в отдельных случаях полезно давать противоречивые вводные установки. Это необходимо для выработки у начальников караулов критичности в оценке тех факторов, с которыми они могут столкнуться на пожаре. При этом необходимо развивать исследовательский подход, способность к глубокому анализу и синтезу, сопоставлению и сравнению, умение на основе вводных данных делать обоснованные выводы.

Очень важно отрабатывать на занятиях ситуации, которые могут встретиться при ликвидации настоящего пожара. Особого внимания заслуживает опыт начальников пожарных подразделений, которые строят занятия или проводят пожарно-тактические учения с учетом анализа тушения пожаров за определенный промежуток времени, то есть с учетом допущенных начальниками караулов ошибок в реальной боевой обстановке.

Важную роль в подготовке начальников караулов к принятию адекватных решений играет своевременность и качество проведения разбора пожаров. Основное внимание при этом уделяется изучению и анализу факторов, определяющих эффективность тушения пожара: качеству разведки и оценки обстановки на пожаре, своевременности и правильности принятых решений, особенностям постановки задач подчиненным, четкости взаимодействия между подразделениями в процессе тушения пожара и т. д.

Заключение. Чем сложнее и ответственнее ситуация, в которой происходит принятие управленческих решений, тем ярче проявляется личностный профиль руководителя. Истинные психологические качества личности объективируются при принятии ответственных решений в условиях дефицита времени, реальных угроз, высоких рисков, то есть в экстремальных условиях. Работа в сложных, ответственных и неожиданных ситуациях требует наличия у начальника караула высокоразвитого самообладания, умения противостоять воздействию различных объективных и субъективных стресс-факторов, способности быстро оценить обстановку и принять правильное решение. В непрерывно изменяющихся условиях тушения пожара важную роль играют эмоционально-волевые качества начальника караула, выражающиеся в его умении в нужный момент сохранять высокую работоспособность и, не теряясь, находить выход в сложных ситуациях. Ослабления негативного воздействия стрессовых ситуаций на принимаемые решения и, соответственно, на поведенческую динамику начальников караулов можно, на наш взгляд, достичь двумя путями: подбором лиц с повышенной устойчивостью к действию стрессовых факторов и высоким уровнем подготовки к действиям в различных стрессогенных ситуациях, когда принятие решений сводится к хорошо отработанным «штатным» ситуациям. Потенциал адекватности управленческих решений начальников караулов оперативно-спасательной службы гражданской защиты ГСЧС Украины зависит от предметно-практической специфики экстремальных ситуаций. Среди психологических факторов, которые определяют эффективность принимаемых решений начальником караула, единству интеллектуальных и эмоционально-волевых свойств офицера принадлежит решающая роль.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гольдштейн, Г.Я. Основы менеджмента / Г.Я. Гольдштейн. – М.: Прогресс, 1998. – 224 с.
2. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників МНС України / С.А. Мельник, Ю.В. Юров, В.В. Гонтар та ін. – К.: ТОВ «Август трейд», 2007. – 356 с.
3. Екстремальна психологія: Підручник / За заг. ред. проф. О.В.Тімченка. – Х.: УЦЗУ, 2007. – 502 с.
4. Самонов, А.П. Психология для пожарных. Психологические основы подготовки пожарных к деятельности в экстремальных условиях / А.П. Самонов. – Пермь: Звезда, 1999. – 600 с.