

Психологическое осмысление экстремальной ситуации в организации

¹ Владимир Иванович Шаповалов

² Игорь Борисович Шуванов

¹ Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Доктор педагогических наук, профессор
E-mail: shapovalov_vi@mail.ru

² Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
Кандидат психологических наук, доцент
E-mail: schuvanov@rambler.ru

Аннотация. В статье раскрываются условия возникновения экстремальной ситуации в управленческой деятельности, приводятся рабочее определение экстремальной ситуации, психологические требования к руководителю, а также понятие социальной безопасности как способность предвидеть и быть готовым к рациональным действиям в экстремальной ситуации. Выявляются психологические феномены функционирования менеджера в экстремальных ситуациях: экстремальная ситуация во внешней среде и производная от нее экстремальная ситуация во внутренней среде человека; принятие решения в экстремальной ситуации; критическая точка (порог) разрешения экстремальной ситуации; субъективность критерия принятия решения; субъективный и объективный процессы выхода из критической ситуации; конкурентоспособность менеджера как фактор, обеспечивающий готовность к адекватной деятельности организации в экстремальной ситуации.

Ключевые слова: экстремальная ситуация; социальная безопасность; психологические критерии принятия решений; конкурентоспособность руководителя.

Введение. Под экстремальной ситуацией принято понимать измененные, необычные и непривычные условия существования человека, к которым его психофизиологическая организация не готова. В настоящее время в психологии нет единой теории для описания особенностей психической деятельности человека в экстремальных ситуациях, которые выступают как необычные для организма и психики условия существования. В таких необычных условиях организм (на физиологическом уровне) и психика могут давать соответствующие сбои так как не готовы к адекватной реакции.

Экстремальная ситуация (лат. *extremum* – крайнее, предельное; *situatio* – положение) – понятие, посредством которого дается интегративная характеристика радикально или внезапно изменившейся обстановки, связанных с этим особо неблагоприятных или угрожающих факторов для жизнедеятельности человека, а также высокой проблемностью, напряженностью и риском в реализации целесообразной деятельности в данных условиях [4].

Обсуждение проблемы. В работе менеджера экстремальная ситуация (или критическая точка) представляет собой резкий, скачкообразный переход социальной, экономической, политической, экологической, личностной, технологической и любой другой системы в результате чрезмерного нарастания внутренней или внешней напряженности из устойчивого состояния в неустойчивое, угрожающее распадом этой системы.

Встречающиеся в деятельности менеджера проблемные ситуации (производственные кризисы, нестабильность, конфликты, дефицит времени и информации для принятия решений и т. д.) имеют свою специфику, являются неизбежными реалиями управленческой деятельности и также выступают как экстремальные при условии:

1) внезапности наступления (острый дефицит времени и информации, срыв сроков, выход из графика), требующей специальной опережающей и последующей оперативной готовности к незапланированному изменению ситуации;

2) «высокой цены» принятия решения – катастрофа в случае провала или триумф в случае успеха;

3) резкого выхода за пределы нормы привычных действий и состояний;

4) насыщенности развивающейся проблемной ситуации противоречиями, требующими незамедлительного разрешения;

5) перехода ситуации в фазу нестабильности (выход в критическую зону реагирования), опасности угрозы срыва деятельности, выхода системы в состояние неравновесия, грозящей разрушением системы;

6) возникновения вероятностной неопределенности при решении проблемных ситуаций по причине их стохастичности, непредвиденности или новизны, выходящей за рамки управленческих возможностей менеджера;

7) нарастания напряженности для субъектов экстремальной ситуации (в плане ее осмысления, принятия решений, возможности адекватного реагирования) и др.

А.М. Столяренко, проведя психологический анализ проблемы, считает, что экстремальными называются ситуации, ставящие перед человеком большие объективные и психологические трудности, обязывающие его к полному напряжению сил и наилучшему использованию личных возможностей для достижения успеха и обеспечения безопасности [9].

Обобщив имеющийся задел по исследуемой проблеме, нами предлагается следующее рабочее определение экстремальной ситуации в управленческой деятельности. Экстремальная ситуация – резкий скачкообразный переход внешних (социальных, экономических, технологических, политических, экологических и др.) или внутренних (личностных) параметров организации как системы из устойчивого состояния в неустойчивое, угрожающее распадом этой системы и требующее от руководителя:

– наивысшего психофизиологического напряжения, собранности до «стадии конечного порыва» – срочной мобилизации через мотивационную сферу дополнительных резервных сил организма и резкого повышения работоспособности;

– субъективной готовности к адекватной реакции на экстремальную ситуацию на основе природных данных и ранее приобретенных навыков, знаний, опыта (реагирования на такую ситуацию);

– объединения всех управленческих функций в единую интегративно функционирующую конкурентоспособную систему управленческой деятельности (на основе конкурентоспособной Я-концепции, действующей по принципу синергизма) [6].

Экстремальная ситуация всегда относится к человеку, поэтому представляется, что адекватное отражение экстремальной ситуации в сознании индивида обеспечивает ему наибольшую из возможных вариантов социальную безопасность.

По нашему мнению под социальной безопасностью следует понимать способность людей предвидеть и быть готовым преимущественно к рациональным (но возможно вопреки рациональным – к алогичным) действиям в экстремальной (чрезвычайной) социальной ситуации, приводящим к выходу из экстремальной ситуации или элиминированию (устранению) либо ее возможности, либо последствий.

Говоря об экстремальной ситуации, следует разводить понятие экстремальной ситуации во внешней среде: экономика, техника, социум, политика, природа в целом, которая возможно возникает по вине человека (человеческой деятельности), но часто не зависит от него. И производную от нее экстремальную ситуацию во внутренней среде человека, как осознаваемую психикой человека критическую точку, требующую ее преодоления – принятие решения о пути (стратегии) ее преодоления. Рассматриваемые экстремальные ситуации, внешняя и внутренняя (субъективная), безусловно, находятся в тесной причинно-следственной связи, но не всегда реакция человека (стремление преодолеть критическую точку для разрешения экстремальной ситуации) имеет либо требуемую разумную адекватность, либо ожидаемый для данной экстремальной ситуации эффект.

Понятие «критической точки» в ряду событий в психологии человека носит расплывчатый субъективный и объективный (со стороны внешнего наблюдателя) смысл.

С точки зрения субъекта понятие критическая точка связано, прежде всего, с ее осознанием как экстремальной, подготовкой и последующей реализацией осознанного решения. Решение принимается человеком на основе субъективного критерия о принятии/непринятии решения. Б.Ф. Ломов очень точно показал субъективность процесса принятия решения в определении: «принятие решения – конечный акт, выбор, который переводит одну систему процессов – синтез получаемой информации – в другую систему: в программу предстоящих действий» [3]. Значимость такого определения принятия решения

в том, что по сути дела разведены два системно связанных процесса выхода из критической (экстремальной) ситуации – субъективный и объективный.

Субъективный процесс (внутренний, т. к. он скрыт от глаза внешнего наблюдателя) включает: (1) анализ различных альтернатив, (2) поиск наиболее соответствующей (приемлемой) ситуации гипотезы – альтернативного варианта действия, (3) модельные представления о возможных исходах от принятого решения и др., протекающие на весьма сложном психологическом фоне: эмоциональном (темпераментальном), мотивационном, профессиональном, морально-нравственном и др. – в целом личностном. В. Чуков в этом контексте отмечает, что «не стоит забывать и о том, что порою экстремальность – это не только характер какой-либо ситуации или условий, но и показатель внутреннего психологического состояния. В состоянии психологического стресса экстремальность ситуации задается в первую очередь отношением человека к создавшемуся положению. Именно поэтому экстремальные, то есть крайние, предельно возможные условия для разных людей различны [5]. А.М. Столяренко дает важное пояснение: «внутренние условия человека – это его достоинства и недостатки, по преимуществу сложившиеся в ходе индивидуального прижизненного развития и подготовки. Поэтому есть все основания для оптимистической оценки возможностей подготовки сотрудников организации к успешному преодолению экстремальных трудностей решения профессиональных задач [8].

Объективный процесс (внешний, т. к. его может оценивать, контролировать и корректировать внешний наблюдатель) – процесс реализации принятого решения, который также сложен и зависит от множественной динамики внешних факторов (обстоятельств). Здесь также можно отметить, что принятое решение на субъективном уровне может расходиться (не соответствовать) с его реализацией во внешней среде хотя бы потому, что: (1) непредсказуемая динамика внешней среды, как правило, реально требует коррекции сформулированного решения или (2) человеку субъективно кажется, что эта коррекция необходима.

В целом принятие решения в экстремальных условиях – это то звено в цепи управления, от которого во многом зависит дальнейшая успешная или неуспешная деятельность организации. В эпоху научно-технического прогресса значимость этого звена цепи управления непропорционально возрастает, а само решение приобретает все более высокую цену с точки зрения безопасности функционирования организации как системы в целом. Так что, если цель является системообразующим фактором управленческой деятельности [3], то принятие решения – является ее системодвижущим фактором, адекватно приводящим систему к намеченной цели. Цель, как субъективный образ будущего результата, сформированный в голове менеджера, в результате правильной логической (или интуитивной) цепочки решений превращается в реальный результат. Цепочка решений является проводником цели, как идеального продукта, в реальный результат. Конечно, если решение принимается не только на «бумаге», но и последовательно и своевременно осуществляется.

Таким образом:

– с позиции человека экстремальная ситуация воспринимается как критическая точка, требующая ее преодоления и проявляющаяся как во внешней, так и во внутренней (субъективной) средах;

– две рассматриваемые экстремальные среды (среды, в которых возникло то, что называется экстремальной ситуацией), во-первых, находятся в безусловной, но в определенной степени вероятностной причинно-следственной связи и, во-вторых, эти среды принципиально различаются системной организацией по выходу из экстремальной ситуации;

– различаются внутренний («как я хочу», «как следует...») и внешний (как реализуется принятое решение, план, стратегия...), процессы выхода из экстремальной ситуации, которые на практике лишь частично соответствуют друг другу.

Для успешного обучения правилам безопасного реагирования в экстремальных ситуациях необходимо решить задачи:

– разобраться в специфике появления (возникновения) экстремальной ситуации в психике (психологической системе) человека, как осознаваемой некоторой критической точки – порога, который для разрешения экстремальной ситуации необходимо преодолеть, приняв (сформировав) «свой» (субъективный) критерий принятия решения. Анализ же экстремальной ситуации во внешней среде посвящено большое количество работ, в том числе в рамках БЖД;

– разобраться в специфике поведения человека в процессе выхода из критической (экстремальной) ситуации, включающего: анализ альтернатив и выбор гипотезы действия; опережающее представление о возможных исходах; психологические детерминанты эффективных/неэффективных действий при выходе из экстремальной ситуации: мотивация, интеллект, эмоциональный и темпераментальный фон, профессионализм, морально-нравственные качества и пр.

В субъективном (собственно психологическом) плане процесс принятия решения в общем является интегральной составляющей совокупности взаимосвязанных параметров жизнедеятельности человека; в нашем усеченном в психологическом плане анализе – интегральной составляющей психологических процессов, свойств и состояний личности, принимающей решение. Если интеграция «удачная» – оптимальная с точки зрения реализации совокупных возможностей человека и требований, возникших критических («пороговых») обстоятельств во внешней среде, то возникают предпосылки принятия «удачного», лучшего из возможных, решений. Такое решение можно назвать конкурентоспособным решением.

Однако психологическая практика свидетельствует, что даже в случае возможного удачного решения, человек, который сам разработал правильное решение выхода из кризисной ситуации, это решение не принимает. Объяснение такого феномена можно найти, в том числе, в психологической теории принятия решения человеком в экстремальной (непредвиденной) ситуации [7].

Понятно, что если рассматриваемая интеграция «неудачная», то предпосылки принятия конкурентоспособного решения сводятся к минимуму, но ... не к нулю. Здесь, в свою очередь, психологическая практика показывает, что даже при отсутствии осмысленного решения, человеческая система может принять спасительный выход на интуитивном неосознаваемом уровне, что также является психологическим феноменом и относится к психологической проблеме принятия решения человеком.

Рассмотрим, в чем суть субъективности критерия принятия решения в экстремальной ситуации? Так как критерий формирует отдельный человек, он отличается от критериев принятия решений, продуцируемых другими людьми в одной и той же экстремальной ситуации. Поэтому назовем его субъективным критерием принятия решения в психологической системе человека. Субъективность критерия принятия решения как составляющей психологической системы человека имеет принципиальное значение для управления данной системой и управления в данной системе (самоуправление) особенно в экстремальной ситуации, требующей скоротечной концентрации всего личностного потенциала для успешного выхода из сложившейся ситуации, т. е. принятия решения о действиях по преодолению критической точки.

Здесь в практическом плане возникают два вопроса:

– как сформировать адекватный экстремальной ситуации субъективный критерий принятия решения, т. е. готовность к необходимым действиям по выходу из экстремальной ситуации с минимальными потерями (человеческими, экономическими, техническими, экологическими, социальными и пр.);

– как привести всех участников экстремальной ситуации к единому критерию принятия решения (желательно адекватному ситуации), в противном случае возможны (а на самом деле он всегда имеет место) хаос и составляющая его – паника.

Заключение. Практика дает такие ответы.

На первый вопрос: поскольку речь идет о формировании критерия, то решение вопроса смещается в плоскость обучения человека готовности принимать наиболее эффективные решения в непредвиденных ситуациях. Такое обучение должно быть сопряжено с учетом специфики человека в системе «человек – экстремальная ситуация» – его индивидуальности и в связи с этим непредсказуемости (вероятности) в выборе критерия принятия решения и успешности/неуспешности преодоления критической точки [2].

Поскольку мы имеем дело с (1) вероятностью появления экстремальной ситуации, (2) субъективностью (вероятностью) критерия принятия решения; (3) и, как производной от двух вероятностей, вероятностью самого решения, то разрешение этой проблемы следует искать в статистической теории принятия решений [1].

А пока что, разработанная система антикризисного управления, нацеленная на предотвращение возможных серьезных осложнений в рыночной деятельности и

обеспечение стабильного, успешного хозяйствования, лишь ориентировочно подготавливает возможности (экономические, технические, информационные, дисциплинарные и пр.) для спасения организации (прежде всего, человека) в экстремальной ситуации. Однако спасает человек себя (и при возможности других) сам, если он своевременно предвидит и прогнозирует события и на этой основе принимает обоснованное (адекватное ситуации) решение по преодолению критической точки.

На второй вопрос:

– вряд ли можно в короткое время и, особенно, в экстремальной ситуации думать о едином критерии принятия решения, что отражает индивидуальность человека. Следовательно, ее (индивидуальность) на данный экстремальный момент полезно элиминировать, убрать из расчета. В теории менеджмента такое управление людьми известно как автократический стиль управления. По крайней мере, в лучшем случае пострадает ситуативная индивидуальность, но сохранится психологическая система ее продуцирования (функционирования) в будущем. Однако действовать слаженно при жестких командах людей также надо обучать. Видимо это и есть одна из задач дисциплин БЖД или антикризисного управления. В ситуации группы это дает возможность исключить хаос. Хотя не исключает неэффективность решения;

– сложнее (но более обнадеживающе), если экстремальная ситуация затягивается и имеет достаточный для размышления промежуток времени. Плюс в этой ситуации – можно что-то придумать для своего (и организации) спасения. Т. е. здесь есть время для отработки альтернатив и принятия коллективного решения. Знания в области организации коллективного принятия решения, вероятностной специфики динамики критерия принятия решения и факторов их обуславливающих являются важным козырем для успешного выхода из экстремальной ситуации. Минус – можно, даже в условиях возможного спасения, все загубить в бессмысленных конфликтах и вражде (которые удивительным образом появляются и проявляются именно в такого рода ситуациях).

Примечания:

1. Забродин Ю.М. Психология личности и управление человеческими ресурсами [Текст] / Ю.М. Забродин. М.: Финстатинформ, 2002. 360 с.

2. Казаков И.С. Проектные характеристики персонифицированной модели самопроектирования информационной компетентности будущих педагогов [Текст] / И.С. Казаков // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. 2010. № 4. С. 100-106.

3. Ломов, Б. Ф. Инженерная психология [Текст] / Б.Ф. Ломов. М.: Наука, 1977. 304 с.

4. Новейший философский словарь [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.philosophi-terms.ru>, свободный.

5. Чуков, В. Экстремальность и риск [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.ec-arctic.ru/mm/extreme>, свободный.

6. Шаповалов, В.И., Шуванов, И.Б. Конкурентоспособность как составляющая безопасности личности в современном обществе [Текст] / В.И. Шаповалов, И.Б. Шуванов // Вестник СГУТиКД. № 4. 2012.

7. Шаповалов, В.И. Выполнение психофизической задачи при трехсуточной депривации сна [Текст] / В.И. Шаповалов // Гагаринские научные чтения по космонавтике и авиации. М. : Наука, 1989. 274 с.

8. Энциклопедия современной юридической психологии [Текст] / Под общей редакцией профессора А. М. Столяренко. М., 2002.

9. Столяренко, А.М. Прикладная юридическая психология [Текст] / А.М. Столяренко. М., 2001.

UDC 82.17.29

Psychological Perception of an Extreme Situation Within an Organisation

¹ Vladimir I. Shapovalov

² Igor B. Shuvanov

¹ Sochi State University, Russian Federation
354000, Sochi, Sovetskaya St., 26 a
Doctor of Pedagogics, Professor
E-mail: shapovalov_vi@mail.ru

² Sochi State University, Russian Federation
354000, Sochi, Sovetskaya St., 26 a
PhD, Assistant Professor
E-mail: schuvanov@rambler.ru

Abstract. The article explores the conditions that trigger an extreme situation within managerial activities, provides working definitions of an extreme situation, discusses the psychological requirements towards a manager as well as the concept of social safety as the ability to foresee and to be ready to make rational decisions during an extreme situation. The article determines the psychological phenomena of managerial functions within extreme situations: the extreme situation in the external environment and the extreme situation that arises because of it within the internal environment of an individual; decision-making within an extreme situation; the critical point (threshold) of resolving an extreme situation; the subjectivity of the decision criterion; the subjective and objective processes of resolving an extreme situation; the competitiveness of the manager as a factor which ensures the readiness of an organisation to adequately deal with an extreme situation.

Keywords: extreme situation, social safety, psychological decision criteria, managerial competitiveness.