* ~~Професионален екстремално-психологически потенциал на специалисти, ръководители и функционални групи~~
* ~~Корекции на психологичните ценности и мотивация на личния състав~~
* Оптимизация на психичните състояния, комуникацията и решаване на конфликти
* Психология на личността на ръководителя в екстремални условия - професионална компетентност, роля на лидера, стил на управление в екстремални условия

• Професионален екстремално-психологически потенциал на специалисти, ръководители и функционални групи

В литературата има различни термини: „човешки ресурси“, „човешки капитал“, „жизнен стандарт“, „качество на живот“, които разглеждат човека само като икономически ресурс или като потребител на различни стоки. Понятието „човешки потенциал“ изразява идеята за личността като субект на дейност, активен, самоценен и саморазвиващ се. Самият термин „від лат. **роїепсіа** “, означаващ както възможност, така и вътрешна сила, ни ориентира към хуманистичното възприятие на хората. Според В. М. Шепел, през XXI век. качеството на работниците като субекти на труда ще бъде признато в цивилизованите страни като основен ценностен приоритет във всички системи за управление [53].

Професионалният екстремен психологически потенциал на специалистите не е само набор от лични, професионално значими качества, способности и опит, т.е. пасивен компонент, който осигурява способността за успешно изпълнение на професионални дейности в екстремни условия, но, което е по-важно, е генератор за самопопълване, т.е. има активен компонент, който е в основата на професионалното и личностно израстване на специалистите в екстремни условия. Именно този компонент на потенциала, който има способността за саморазбиране, самопрогнозиране и саморазвитие, е насочен към творческо самоизразяване, идентифициране на специалисти.

Понастоящем понятието "потенциал" се изучава в следните аспекти: икономически (трудов потенциал), социално-организационен (човешки ресурси), социално-екологичен (обща жизненост, житейски потенциал), психологически (личен потенциал), личност - социален (организационен потенциал).

В концепцията за психологическия потенциал в управлението на органите за вътрешни работи, разработена от група учени под ръководството на професор В.И. Чернинилов, се разграничават следните две основни подструктури в структурата на професиите и психологическия потенциал на служителя:

1) психотехнологични и

2) лични.

Първият е предназначен да осигури рационалното изпълнение на служебните задължения, служи като индикатор за това на какво ниво специалистът може да стане даден служител, ако някои психологически променливи се актуализират при изпълнението на професионални задачи (функции).

Втората задава системата от семантични координати на работата и живота като цяло: тя определя какъв вид личност може да се развие от даден човек и как това може да повлияе на неговата професионална дейност и живот като цяло.

В съответствие с тази концепция, В. М. Поздняков и И. Е. Реутская под професионалния и психологическия потенциал на полицая разбират интегративното състояние на съществуващите, но понякога оставащи непотърсени психологически компоненти на личността, които могат да бъдат актуализирани от нея и реално използвани в професионални дейности. В този случай под психотехнологичната подструктура на потенциала се разбира проекция на интегралната психика на полицая в равнината на изискванията към него като специалист, наложени в съвременните условия. Той напълно разкрива личността в нейното влияние върху всички аспекти на професионалната дейност. Под лична подструктура на потенциала се разбира всичко, което прави човека личност, а не тесен функционер: мащабът на разбиране на случващото се, мащабът на мислене, перспектива, отвореност за нови неща, гражданска смелост, разбиране на отговорността за съдба на хората, включително отговорност към потомците и качеството на Отечеството като цяло.

Тези подходи не отчитат изцяло основната характеристика на професионалния и психологическия потенциал, което го прави основният компонент на психиката на специалиста. Тази функция се вижда най-ясно при екстремни условия.

Към концепцията за професионален екстремен психологически потенциал на специалистите трябва да се подхожда, като се вземат предвид не само личните характеристики, но и целият набор от външни фактори, влияещи върху този човек, индивида, социалната, дейността и средата. В екстремни условия има не само актуализация на професионалния екстремен психологически потенциал на специалист (който може да бъде представен само от неговия пасивен компонент на различни нива, докато активният компонент може да отсъства или да е незначителен), но неговото формиране и развитие, като специфичен психичен феномен. Освен това, когато характеризираме потенциала, препоръчително е да говорим не за резултатите от формирането на специалист и личностното развитие, а за особеностите на самия процес, възможностите, качеството, скоростта, времето на формиране и развитие на умение на специалистите. Именно тези параметри, а не абстрактни, дори ако има положителен резултат, са от решаващо значение за характеризиране на професионалния екстремен психологически потенциал и за професионалното и личностно израстване на специалист.

И така, можем да заключим, че под професионалния екстремен психологически потенциал на специалист трябва да се разбере интегративният набор от психични компоненти, които имат както пасивно, така и активно съдържание от различни нива и пропорции, който се формира и развива под въздействието както на вътрешни лични условия и външни - дейност, социална, околна среда. Освен това възможностите, качеството, времето и скоростта на тези процеси (формиране и развитие) зависят от състоянието и функционирането на системата: „специалист - жизнена дейност + екстремни условия (ситуационен компонент) - функционална група“ (вж. Фиг. 1) .

В пасивната група от компоненти на професионалния екстремен психологически потенциал на специалистите е препоръчително да се включат оперативни (знания, умения, навици, общи и специални способности, свойства) и психодинамични (издръжливост, енергия, ритъм на труда, изпълнение и др.) компоненти на личностната структура, разработени от професора на Академията за управление на Министерството на вътрешните работи на Русия А. М. Столяренко, в активен, притежаващ мотивираща сила, морален и мотивационен компонент (ценности, идеали, потребности, мотиви, ориентация, нагласи, цели).

Екстремните ситуации не само допринасят, но са и предпоставка за формиране и развитие на професионален екстремен психологически потенциал на подходящо обучени специалисти. В същото време те могат да доведат до пълна професионална и лична деградация на необучени специалисти. Активна група компоненти на професионалния екстремен психологически потенциал на специалистите е по-податлива на промени в условията на дейност и може да служи като своеобразен индикатор за нивото на оформеното и развитието на целия потенциал на специалистите в екстремни условия. Тази диагностична характеристика на потенциала е използвана в процеса на психологическа подкрепа и обучение на служители на специални сили в екстремни условия. Активната група компоненти на професионалния екстремен психологически потенциал на специалистите допринася за формирането и развитието на целия потенциал, включително чрез натрупване на потенциите на пасивната група компоненти.

Екстремните условия на професионална дейност принуждават специалистите да извършват дълбоки личностни трансформации на психиката. Тези промени се проявяват в процеса на професионално формиране, адаптиране, развитие и усъвършенстване на специалистите в екстремни условия.

В екстремни условия процесът на професионално развитие по отношение на неговата динамика протича по различна схема, отколкото в нормалните условия. Той е по-стремителен, тъй като е възможно да оцелее в екстремни условия, само ако притежава достатъчно ниво на професионализъм, като правило той е в конфликт, тъй като природата на личността среща тежки условия на живот и взаимодействие между специалисти, има висока степен на психологическа зависимост към риска („Прехвърляне към риск“).

А. М. Столяренко в психологическия потенциал на ръководителя на отдела за вътрешни работи предлага да се вземат предвид следните характеристики: 1) индивидуална концепция за управление; 2) развитие на морални и психологически качества; 3) мениджърска готовност; 4) интелектуални способности; 5) емоционални и волеви свойства; 6) комуникативни качества.

Професионалният екстремен психологически потенциал на ръководителя на подразделение в екстремни условия, в допълнение към тези компоненти, трябва да включва:

-развити организационни умения и способности (координация на взаимно договорени и допълващи се действия);

- високо ниво на доверие в себе си и функционалната група (следователно, високо ниво на отговорност);

- способността да се помага (преподаване) на действия, които подобряват действията на подчинените служители (съдействие). - развита подсъзнателна сфера на психиката и високи управленски умения в тази сфера.

Основното условие за увеличаване на професионалния екстремен психологически потенциал на лидера в екстремни условия е развитието на неговата автопсихологическа компетентност, която се придобива в процеса на професионална екстремна психологическа подготовка, самообучение, психоконсултантска и професионална дейност (взаимодействие).

Аутопсихологичната компетентност на лидера е неразделна част от неговата професионална компетентност. В комбинация със способностите професионалната компетентност формира така наречената „практическа интелигентност“ (училището на Щернберг), което може да се разглежда като форма на опит, придобит в процеса на специални операции.

Латинската дума intellectus - „разбиране, разбиране“ - в речниците обикновено се превежда като „ум, умствени способности“. Смята се, че именно те до голяма степен предопределят успеха в обучението и разрешаването от служителя на възникващите житейски проблеми. Тази оценка обаче е в полето само на така наречената „академична“ интелигентност, която характеризира успеха на преподаването и решаването на задачи от абстрактно-теоретичен план. Въпреки това, тъй като 80-те години. XX век. психолозите разработват понятията „социална“, „емоционална“, както и „практическа“ интелигентност, които позволяват по-надеждно да се направи прогноза за това как човек може да решава проблеми, възникващи в ежедневието, в работата и при взаимодействие с други хора.

Интелигентността и преди всичко практическата интелигентност е изключително важна за ръководителите, работещи в екстремни условия, тъй като те са длъжни за успеха на своите действия да разпознават и решават внезапни проблеми, да очертават и формулират стратегии за решаване на проблеми, да оптимизират потоците от входящи от информация от различни източници и разпределя наличните ресурси, участва лично в решението или контролира решението на проблема и го оценява. Развитието на практическа интелигентност е свързано с развитието на уменията на мениджърите да работят в професионални ситуации, изпълнени с излишна оперативна информация, с липсата или пълното му отсъствие. За развитието на практическата интелигентност на мениджърите за действие в екстремни условия е необходимо да се развият техните умения за концентрация, разпределение и задържане на вниманието върху един и няколко обекта, професионално възприемане на ситуацията, разпознаване, структуриране, сортиране, умствено завършване (изграждане), извличане от памет, използване на различни информационни потоци. Освен това са важни уменията на вербална и невербална комуникация на нивото на пълно взаимно разбиране с подчинените.

При решаването на нови проблеми в екстремни условия само интелектът не е достатъчен за лидера. Той е само основата, на която се основават личностните черти (креативност, мотивация, воля, интуиция) и придобиват водеща стойност.

Латинската дума create се превежда като „създаване, създаване на новото“. Креативността се проявява не само в особеностите на мисленето (преобладаването на дивергентно (многопосочно, холистично оформено) спрямо конвергентно (еднопосочно, частично) мислене, според класификацията на J. Guilford), но и в спецификата на интелектуалната дейност, свързана с особености на мотивацията (предимно със склонност към любопитство и риск), както и със способността интуитивно да схващат нюансите на ситуацията и да преодоляват бариерите в съвместните дейности и комуникацията [6 |.

Учените са установили, че като цяло творческите хора се характеризират с такива личностни характеристики като интерес към всичко ново и необичайно, имунитет към конформизъм, способността да не престават да бъдат изненадани и възхитени. Според проучванията на американския психолог П. Торенс, нивото на креативност на човека, в по-голяма степен от интелигентността, е обусловено от влиянията на околната среда, но корелира с успеха в образованието и професионалната дейност.

Екстремните условия, при наличието на опасности и рискове в тях, са плодородна почва, която допринася за развитието на лидерите чрез тяхната творческа самореализация. Те принуждават (чрез мотивационната сфера) лидерите, подготвени за тяхното възприятие, да използват систематично и да увеличават своите творчески способности, проявяващи се в умствена и практическа дейност, като същевременно повишават степента на интрапсихична активност. Успешните лидери, изправени пред разочароваща ситуация, са наясно с оперативните бариери, ограничения на психиката си. В тази връзка те използват пълния си потенциал, показват скорост, гъвкавост, оригиналност на мисленето, нестандартни, свръхситуационни и неочаквани задачи.

Според Б. Трейси и Ф. Шийлън, творческото мислене в дейностите на лидера се проявява в съответствие с яснотата при определяне на същността на проблема и поставяне на цел, способността да се концентрира върху проблема, гъвкавостта на ума, когато търсене на разнообразни възможности за решаването му, методология, основана на способността да се придържаме към определена идея [47].

В екстремни условия е важно също така лидерът да има повишена отговорност, независимост, оптимизъм, професионална компетентност, уменията за координирана работа на съзнанието и подсъзнанието, многовариантно решаване на проблеми, перспектива при тяхното решаване, обективност, безпристрастност, виждане на скрити трудности в привидна простота, способността да се използва потенциалът на групата, остротата на ума, уменията за запазване на голямо количество информация.

Професионалният екстремен психологически потенциал на функционална група при екстремни условия не се свежда до сумата от психологическите потенциали на отделните специалисти, които съставляват тази група. Включва професионални екстремни психологически потенциали на отделни специалисти, социални и психологически компоненти на групата (психологическа съвместимост, нивото на лична идентификация на всеки специалист с групата, нейните цели, ценности, междуличностно напрежение, разединение; удовлетворение от междуличностните , функционално-ролеви взаимоотношения, стил на лидерство, хармония, съгласуваност, взаимно разбиране, съпричастност), ситуационни и активни фактори на екстремните условия на функционирането на групата.

Традиционно психологическият потенциал на група (колектив) е свързан с решението на бизнес (работна) функция. В същото време в най-добрия случай те разграничават освен технологичния и общочовешки компонент, който влияе върху формирането на организационната култура на групата. Професионалният екстремен психологически потенциал на функционалната група обаче е движещата сила за формирането не просто на организационна култура, която определя особеностите на хода на професионалната дейност на специалистите в екстремни условия, а на специална организационна култура на „специалните сили ”, Което влияе върху начина им на живот, нагласите, навиците, ценностите, мотивите и накрая върху манталитета на служителите.

Познаването и умелото използване на характеристиките на формираната организационна култура на служителите от специалните сили е мощен фактор за формирането и развитието на всеки служител, съществен ресурс и условие за ефективно управление на функционална група.

* Корекции на психологичните ценности и мотивация на личния състав

Ценностните ориентации - са ценности, които се разбират, вътрешно одобрени, са придобили личен смисъл и значение за даден човек | 45]. Благодарение на ценности и мотиви, специалистите изграждат стратегия и тактика за живота си в близко и далечно бъдеще. Ето защо мениджърите на всички нива трябва да се притесняват, че специалистите и функционалните групи са формирали, реализирали, коригирали психологически ценности и мотиви, които са адекватни на екстремните условия на техния живот. Това е предпоставка и основа за формирането на тяхното екстремно ориентирано съзнание.

В хода на проучването сред служителите на специални сили, свързани с дейността им в екстремни условия, бяха идентифицирани три групи със значителни психологически ценности, които бяха условно определени като индивидуални, групови (корпоративно-социални) и социални (общо граждански или социално-социална) [411 ...

Включени индивидуални ценности: желанието да получите повишение, ранг, държавни награди или други отличия; материален интерес; важността на работата и страха от загубата й, необходимостта от получаване на пенсия; избягване на проблеми на работа или в семейството; желанието да се тестват или засилят личните им бойни качества (воля, решителност, смелост, смелост и др.), да се подобрят професионално значимите им качества (бдителност, ефективност, издръжливост, способност за успешно представяне и др.); тенденция за преодоляване на трудности, причинени от екстремни условия, и за постигане на успех, риск, опасности; установените задължения, които са принудени да изпълняват поради професионална дисциплина.

Списъкът с групови ценности включва: чувство за колективизъм и лоялност към четата (отговорност към четата), солидарност, братство с професионална група (военно приятелство, отговорност към другарите); чувство за другарство и приятелство с определен служител; чувство за принадлежност към специална елитна единица; традиции за подразделение, памет на жертвите; желанието да не се открояват от останалите служители, да не губят доверие сред колегите, да не изглеждат като страхливец в очите на ръководството, да придобият или запазят авторитет сред другари и лидери, да спечелят уважение сред приятели извън работата и (или) членове на семейството.

В групата на социалните (общите граждански) ценности се включват: осъзнаване на държавното значение и значението на правоприлагането; лична отговорност за случващото се в държавата, патриотизъм, гражданство, дълг към Родината, взискателност към себе си като член на обществото; изпълнение на професионален дълг, любов и отдаденост на професията.

Всички служители на специалните части в екстремни условия имаха няколко ценности едновременно. В същото време служителите, чиято ценностна система е доминирана от групови и социални ценности, са по-успешни, ползват се с авторитет, подкрепа от своите другари (за разлика от служителите, които имат предимно индивидуални ценности), са по-малко засегнати от стрес ...

От горния материал следва, че при екстремни условия на дейност ценностите, свързани с живота, са преди всичко групови и социални ценности. При нормални условия обаче специалистите имат ограничени възможности за корекция на значими психологически стойности. Това се дължи на факта, че при такива условия междуличностните взаимоотношения се изграждат върху различни, освен в екстремни, норми, ценности, приоритети, които не могат да бъдат напълно моделирани.

Следователно, в процеса на предварителния етап на професионално екстремно психологическо обучение, задачата трябва да бъде коригирана в посока постигане на смисленост от специалисти с лични ценности. За това може да се използва авторският въпросник за значими психологически ценности и само в процеса на непосредствения етап на професионална екстремна психологическа подготовка, в условия на реални професионални действия може да се изпълни задачата за коригиране на значими психологически ценности .

Резултатите от интерпретацията на значими психологически ценности от специалисти са представени в табл. 5. От тях следва, че при нормални условия специалистите са склонни да имат приблизително паритетно разпределение на всички групи психологически ценности в структурата на ценностите (обаче нивата на социални и групови ценности донякъде преобладават над нивото на индивидуалните ценности, което ни позволява да говорим за стремеж и подбор за работа в екстремни условия на лица, за които определеното съотношение преобладава в структурата на ценностите). Освен това от табл. 5 следва, че промените в нивата на стойностите сред специалистите през периода на изследване са незначителни и не позволяват да се говори за тяхната значителна корекция в зависимост от условията на дейност на специалистите, но въпреки това някои тенденции в промените в стойностите са видяно.

Значението на социалните ценности на новоназначените специалисти леко намалява (Таблица 5) след първата година на работа поради загубата на идеализацията на професията, формирането на по-реалистичен поглед към услугата, мястото на човек в професията , общество. Този процес е положителен и необходим. Но в екстремни условия, за съжаление, специалистите наблюдават по-нататъшно намаляване на значението на социалните ценности, което води до негативни явления. Това често е следствие от недобре замислената стратегия на държавата по отношение на функционални групи и специалисти, работещи в екстремни условия, тяхното място, роля, както и следствие от множество управленски грешки, пропуски на лидери от всички ранг.

Напротив, груповите ценности на специалистите са склонни да увеличават значението си след първата година на работа и в екстремни условия тяхната роля се увеличава още повече (вж. Таблица 5). Това е естествено следствие от групови форми на обучение, професионална дейност, форми на краткосрочна почивка и отдих на функционални групи и специалисти.

Резултати от изследването на значими психологически ценности при екстремни специалисти

Таблица 5

Результаты изучения значимых психологических ценностей у специалистов экстремального ирофиля

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Уровень значимости ценностей (в %); п= 587 | | | | | | | | | | | |
| Подразделения | Социальные (общегражданские) ценности | | | | Групповые ценности | | | | Индивидуальные ценности | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| ОМОН А.-Ч. УВДТ | 38,7 | 39,6 | 37,8 | 39,6 | 35,8 | 35,9 | 38,8 | 35,9 | 25,5 | 24,5 | 23,4 | 24,5 |
| ОМОН С. края | 34,9 | 35,0 | 32,0 | 35,0 | 33,0 | 32,0 | 36,0 | 32,0 | 32,1 | 33,0 | 32,0 | 33,0 |
| ОМОН Р.Д. | 44,8 | 43,1 | 44,1 | 43,1 | 35,2 | 35,3 | 35,3 | 35,3 | 20,0 | 21,6 | 20,6 | 21,6 |
| ОМОН УВД П. обл. | 37,5 | 36,8 | 37,3 | 36,8 | 31,7 | 33,7 | 33,3 | 33,7 | 30,8 | 29,5 | 29,4 | 29,5 |
| МВД К.-Б. Р. | 36,3 | 37,9 | 37,2 | 37,9 | 38,0 | 37,9 | 37,2 | 37,9 | 25,7 | 24,2 | 25,6 | 24,2 |
| ОМОН ГУВД Р. обл. | 37,4 | 34,7 | 36,1 | 34,7 | 37,4 | 40,0 | 39,2 | 40,0 | 25,2 | 25,3 | 24,7 | 25,3 |
| ОМОН ГУВД М. обл. | 39,6 | 39,6 | 39,3 | 39,6 | 37,0 | 36,8 | 37,3 | 36,8 | 23,4 | 23,6 | 23,4 | 23,6 |
| ОМОН МВД Р.К. | 36,2 | 36,2 | 35,7 | 36,2 | 36,2 | 36,2 | 36,4 | 36,2 | 27,6 | 27,6 | 27,9 | 27,6 |
| Средний уровень по отрядам | 38,2 | 37,9 | 37,4 | 37,9 | 35,5 | 36,0 | 36,7 | 36,0 | 26,3 | 26,2 | 25,9 | 26,2 |

Забележка: 1 - нивото на значимост на ценностите през първата година на работа; 2 - нивото на значимост на ценностите след първата година на работа; 3 - нивото на значимост на ценностите в екстремни условия; 4 - нивото на значимост на ценностите след изпълнение на служебни и бойни мисии в екстремни условия.

В екстремни условия много специалисти изпитват намаляване на значението на отделните ценности и паралелно нарастване на значението на груповите ценности (вж. Таблица 5). Това се случва поради факта, че в условия на повишен риск за живота и здравето повечето специалисти се стремят да си осигурят физическа и психологическа подкрепа за своите приятели, групи. В същото време това често се случва несъзнателно, несъзнателно, с ниска динамика, интензивност, със животозастрашаващо забавяне.

Когато специалистите се върнат към обичайния си, в съответствие с установения режим, относително стабилен начин на живот и служба на мястото на постоянното разполагане, значимостта на техните индивидуални и социални ценности се увеличава и често достига едно и също ниво. Това свидетелства за стабилизацията и необходимото представяне на тези групи ценности в структурата на психологическите ценности на специалистите на постигнатото по-рано ниво. Стойността на груповите стойности, напротив, намалява, което показва ситуационния компонент на тези елементи за представената категория специалисти и постигнатата адаптация към специалистите към условията на спокоен живот (Таблица 5). В същото време има случаи, когато след престой в горещи точки, въпреки голямото значение на индивидуалните и социални ценности, специалистите не се връщат към предишната система от ценности. Това до голяма степен се дължи на недостатъците на системата за подбор и обучение.

За успешните специалисти професионалната дейност в екстремни условия е от значение. Той има свои специални характеристики. Проведените изследвания на професионалната мотивация на служителите от специални звена разкриха наличието на висока мотивация за професионални постижения, която е качествено различна от мотивацията за екстремни условия на дейността на служителите от други подразделения на органите на вътрешните работи, в служителите на OMSN и в по-малка степен в служителите на OMON, обединени в консолидирани полицейски части (SOM).

Както следва от получените данни (Таблица 6), водещите мотиви за дейността на служителите на специалните части в екстремни условия са: чувство за другарство (OMSN - 22,2%, OMON - 17,4%); желание за приключване на войната по-бързо (полиция за безредици - 16,8%); кариерно израстване (OMSN - 20,4%). Това ги отличава от служителите на обединените полицейски части (SOM), чийто основен мотив е материалният интерес (26,3%).

В същото време служителите на специалните части също имаха такива мотиви като материален интерес (OMON - 10,2%, OMSN - 1,8%), желанието да се промени ситуацията във връзка с проблеми в службата (OMON - 4,2%, OMSN –

Таблица 6

Результаты изучения мотивации к деятельности в экстремальных условиях и удовлетворенности деятельностью у специалистов экстремального лрофнля

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оценочный признак | Результаты ответов (в %); п - 448 | | |
| ОМОН УВДТ | ОМСН ГУВД | СОМ ГУВД |
| Материальная заинтересованность | 10,2 | 1,8 | 26,3 |
| Стремление сменить обстановку в связи с проблемами на службе | 4,2 | 1,2 | 5,9 |
| Уход от семейных проблем | 3,9 | 1,8 | 6,7 |
| Тяга к экстремальным, возбуждающим ситуациям | 11,4 | 10,2 | 11,5 |
| Служить со своими товарищами | 17,4 | 22,2 | 5,1 |
| Защищать национальные интересы | 5,4 | 4,8 | 3,8 |
| Желание быстрее закончить войну | 16,8 | 1,8 | 19,1 |
| Служебный рост | 7,9 | 20,4 | 8,1 |
| Самореализация | 9,0 | 12,4 | 9,5 |
| Стремление к инициативной дея­тельности, добиться высоких про­фессиональных результатов (поста­новка избыточных задач с точки зре­ния первоначально поставленной цели) | 3,0 | 5,0 | 0,5 |
| Повышенное чувство личной ответ­ственности за происходящее и при­нимаемые решения | 8,4 | 16,0 | 1,0 |
| Отсутствие явно выраженных моти­вов или затруднение в их определе­нии | 2,4 | 2,4 | 2,5 |
| Удовлетворенность сотрудников профессиональной деятельностью | 26,5 | 41,5 | 11,5 |

1,2%). Разбира се, тези мотиви не биха могли да се превърнат в стимули, които да помогнат на служителите да действат адекватно в условия, опасни за живота и здравето им, тъй като те очевидно не са сравними със стойността на живота и задачите на професионалната дейност.

Освен това служителите на OMSN имат по-висок мотив за кариерно израстване (OMSN - 20,4%, OMON - 7,9% и SOM - 8,1%).

Една от причините за по-ниското ниво на мотивация за кариерно развитие сред служителите на OMON и SOM в сравнение със служителите на OMSN е ограничението при определяне на редовни звания на редовните длъжности на повечето от тях (това са лица от младшия команден състав), трудността или невъзможността за получаване на висше или средно специално образование.

Проучване сред служители на специалните полицейски сили, OMON и дори OMSN показа, че преобладаващото мнозинство не е доволно от професионалните си дейности. Една от причините за това беше неосмислянето на много служители на техните психологически ценности, тяхното място в живота, цели, значение в отряда, роля в екстремни условия.

В екстремни условия на дейност съществува възможност специалистите да загубят лично значими индивидуални ценности (живот и здраве). Само една заплаха от тази загуба често води специалисти до загуба на ориентация и дезадаптация. Анализът на дейността на най-добрите специалисти обаче показва, че това не са единствените ценности, които определят поведението им в екстремни условия. Много специалисти имат такива важни ценности като „професионално братство“, „съвместна дейност в професионална група“, „професионално умение“ и др.

Екстремните условия са фактор, допринасящ за идентифицирането на специалистите с професионална група, активност, корекция на психологическите ценности в посока увеличаване на представителността на социалните и груповите, тъй като поставят специалистите пред труден избор между успешната дейност като част от функционална група или отчуждение от другари, което води с висока степен на вероятност от неизбежна смърт. Тези възможности на екстремни условия се използват от психолозите в процеса на провеждане на професионално екстремно психологическо обучение на специалисти и групи за коригиране на психологическите им ценности и формиране на изключително ориентирано съзнание. Формираните групови и социално-психологически ценности внушават на специалистите увереност в запазването на цялата система от психологически ценности (включително индивидуални), неуязвимост, успех, определя тяхното водещо, авторитетно място и функционална група. Допринасящият фактор обаче може също да остане нереализирана възможност или да бъде реализиран недостатъчно, както следва от таблица. 6. Следователно значението на професионалната екстремна психологическа подготовка е толкова голямо, което не само помага на специалистите да осъзнаят и коригират психологическите ценности в правилната посока, но и да формира изключително ориентирано съзнание на специалистите като цяло.

• Оптимизация на психичните състояния, комуникацията и решаване на конфликти

Всички психични явления (процеси, състояния, свойства), психичното възпитание (знания, способности, умения) на специалистите трябва да бъдат в полето на вниманието на мениджърите и практическите психолози в процеса на тяхното обучение и в екстремни условия на дейност. В същото време човек трябва да се изправи пред ситуация, когато самите мениджъри, специалисти с професионално значими качества, професионални знания, развити умения и способности, не са успешни в процеса на дейност в екстремни условия. Причината за този факт се крие в неспособността на много мениджъри и специалисти да регулират своите психични състояния в условия на повишен стрес от психическа, физическа сила и недостиг на време. Ако липсата на някакви професионално важни качества на специалистите в екстремни условия може успешно да бъде компенсирана от други придобити качества или формации, то липсата на умения за регулиране на положителни и преди всичко бойни психически състояния не може да бъде компенсирана с нищо.

Някои данни сочат, че при екстремни условия оптималното психическо състояние, при което се поддържа психическо равновесие и задоволително ниво на работоспособност, се наблюдава при 47% от анкетираните специалисти, а 15% от анкетираните поддържат високо ниво на ефективност, стреля по прицелване на врага [20]. Според други данни 18% от личния състав на специалните части умело оперира в бойни действия в горещи точки. М. Райзер смята, че при екстремни условия от 12 до 25% от персонала са в състояние да действат достатъчно ефективно] 50].

По този начин, според различни оценки, в екстремни условия от 12 до 47% от персонала са доста успешни. Този показател зависи не само от нивото на подбор и готовност на различните категории служители, но и от нивото на възприятие на служителите за екстремни условия, което до голяма степен е свързано с техните функционални състояния.

Г. С. Човдирова интервюира офицерите от ОМОН ГУВД на Москва, които участваха в бойните действия. Според нейните данни 70% от полицаите за борба с безредиците заявяват, че по време на военните действия, освен състоянието на страх от смърт, те са преживели и състояние на страх от провал, срам пред своите другари, 25% от анкетираните казват, че състоянието на страхът беше заменен от състоянието на безстрашие и самочувствие] 51].

Тези данни са в съответствие с тези, получени от бойци в екстремни условия, използвайки диагностични методи: "Семантични асоциации", "Семантичен диференциал на състояния" - и проективния метод "Фигуративни асоциации". Общо бяха изследвани 540 служители (Таблица 7).

Таблица 7

Оценка сотрудниками спецнодразделеннй благонрнятных н неблагоприятных психических состояний по методике «Смысловые ассоциации»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Оценочный при"Jнэк | Опенка психических состояний (в %); п - 540 | | | |
| ОМОН увдт | ОМОН  увд | ОМСН гувд | ОМСН увд |
| Категория «индиви­дуальное боевое психи­ческое состояние»: «мо­билизованность», «повы­шенное внимание», ^со­средоточенность», «бое­вой азарт», «подъем», «активизация» | "38,7 | 30,0 | 44.6 | 47,0 |
| Категория «боевое пси­хическое состояние функциональной груп­пы»: «дружественность», «симпатия», «долг», «восхищение», «удовлет­воренность» | 50,1 | 33,0 | 65,0 | 63,0 |
| Категория «индиви­дуальное неблагопри­ятное психическое сос­тояние»: «страх», «трево­га», «ужас», --беспокой­ство», «усталость», «ярость» | 70,0 | 70,0 | 60,0 | 60.0 |
| Категория «неблагопри­ятное психическое со­стояние функциональ­ной группы»: «обида», «антипатия» «ярость», «враждебность», «нена­висть», «возмущение» | 45,0 | 45,0 | 60,0 | 60,0 |

В задачата „Семантични асоциации“ служителите на специални звена бяха помолени да посочат понятията, свързани с благоприятни и неблагоприятни психични състояния. Субектите посочват средно 4 - 5 понятия във всяка семантична категория. След това беше определена относителната честота на споменаване на понятия за всяка семантична категория, изразена като процент. В резултат на проучването, от съвкупността от благоприятни психични състояния на служителите и функционалните групи, беше възможно да се обособи категорията „бойно психическо състояние“. Таблица Категория 7 „бойно психическо състояние“, благоприятна за работа в екстремни условия, е представена от подкатегории: „индивидуално бойно психическо състояние“ и „бойно психическо състояние на функционалната група“.

Борбата с психичните състояния се идентифицира по следните характеристики: - актуализиране на позитивна мотивация, съответстваща на лични, групови значения и цели на професионалната дейност в екстремни условия, осъзнаване на личностно значими психологически ценности; - мобилизиране на физически, умствени и групови способности, необходими за успешни действия; - увеличаване на продължителността на съзнателните (не поради инсталацията) действия; -повишаване на емоционалната активност, която не надхвърля границите на полезността.

След това от тези семантични асоциации е изграден семантичен диференциал, предполагащ наличието на противоположни концепции за благоприятни и неблагоприятни психични състояния за работа в екстремни условия и различни степени на тяхното изразяване.

Получените резултати ни позволиха да заключим, че в екстремни условия на състоянието на "концентрация", "бойна възбуда", "издигане", "активиране", "удовлетворение" изпитват от 30 до 65% от служителите на изследваните OMON и OMSN единици. Въпреки това от 45 до 70% от лицата от същата категория са били поне веднъж, според техните показания, в бойна ситуация и в състояния на „страх“, „ужас“, „объркване“, което свидетелства за недостатъчното умение на по-голямата част от служителите на специални звена регулират своите държави.

Във всички изследвани отдели мнозинството от служителите отбелязват, че при екстремни условия те се характеризират както с благоприятни, така и с неблагоприятни индивидуални психични състояния (средно над 6!%).

Когато диагностицирахме психични състояния, се сблъскахме със ситуация, при която служителите на специални звена не можеха напълно да предадат характеристиките и значенията на своите състояния в словесна форма. В този случай бяха използвани проективни методи (скициране и описание на състоянията). Резултатите от чертежите на служителите бяха допълнително проучени и интерпретирани.

Анализът на получените резултати позволи да се определи опитът на благоприятно психическо състояние при по-голямата част от анкетираните, те също се характеризираха с рационалност на мисленето, внимателност и изчерпателност на решенията, висок самоконтрол, оригиналност на нагласите, преценките , независимост и креативност, активност и практическа ориентация, високо самочувствие, самоорганизация, отсъствие или наличие на елементи на агресивност и оптималното ниво на тревожност на служителите.

Редица служители на разследваните специални части (приблизително 34% от офицерите на OMON и 46% от офицерите на OMON), определящи техните психични психични състояния, заявиха, че основният елемент на тези състояния е мобилизирането на физически и психически сили в точното време . В процеса на мобилизация има: - пълна мобилизация; - достатъчна мобилизация; - недостатъчна мобилизация; - демобилизиран ^.

При екстремни условия е приемлива само пълна мобилизация на силите. (50] Мобилизацията е най-важният компонент на успешната работа на служителите в екстремни условия, но само това не е достатъчно. Задачата поради ниското ниво на професионална и психологическа готовност , липсата на необходимите психофизически качества, знания, умения, умения за регулиране на психичните бойни състояния.Поради това мобилизацията не трябва да замества, а да допълва професионалната екстремна психологическа подготовка на специални дивизии.

За по-нататъшно изучаване на различни нива на бойни психични състояния на служители и функционални групи, проявяващи се в екстремни условия, използвайки метода на "семантичните асоциации", данните, получени от експерти от специални сили (ръководители, инструктори, най-опитните служители, психолози - 24 души общо) са проучени ...

В заданието експертите от специалните части бяха помолени да посочат признаците, свързани с различни нива на бойни психически състояния.

По този начин средно 5 - 8 знака са посочени в две семантични категории: „индивидуално бойно психическо състояние“, „бойно психическо състояние на функционална група“.

След това беше определена относителната честота на споменаване на знаци за всяка семантична категория, изразена като процент. В резултат на анализа бяха идентифицирани 7 подкатегории от съвкупността от определени характеристики (4 - за категорията „индивидуални бойни психични състояния“ и 3 - за категорията „бойно психическо състояние на функционална група“): „пълно участие в екстремни условия на активен ¬sti ”,„ засилено участие в екстремни условия на дейност ”,„ участие в екстремни условия на дейност ”,„ откъсване от екстремни условия на дейност ”, висока, средна, ниска степен на проява на положителни обективни и субективни характеристики на функционални групи.

Експертите смятат, че една от основните черти на най-високите нива (пълно и повишено „участие“) на отделните бойни психични състояния е „откъсването“ на служителите от вътрешни преживявания поради отъждествяването им с функционална група и екстремни условия на дейност .. .

Експертите бяха по-единодушни при оценката на нивата на бойно психическо състояние на функционалните групи. Това още веднъж свидетелства за преобладаващата групова дейност на офицерите от специалните части. Изпълнението на съвместни служебни и бойни задачи по-бързо от индивидуалната дейност, чрез взаимопомощ, взаимодействие, взаимна подкрепа, взаимозаменяемост, допринася за развитието на умения за регулиране на най-високите нива на индивидуалните бойни психични състояния в екстремни условия, т.е. бойното психическо състояние на функционалната група на специално звено влияе върху развитието на отделните бойни психични състояния на служителите и от своя страна зависи от тяхното развитие.

По този начин успехът на дейностите на служителите, функционалните групи на OMON и OMSN, техният живот и здраве зависят не само от формирани и развити изключително значими психологически качества и психологически характеристики, но и от способността на служителите да регулират бойните психични състояния които имат нива: пълно, повишено „участие“ в екстремни условия на дейност, участие и „откъсване“ от екстремни условия. Най-високите нива (пълно и повишено „участие“) са свързани със степента на идентифициране на служителите с функционална група и екстремни условия на дейност. Борбата с психичните състояния на функционалните групи също има редица нива, които се определят като високи, средни, ниски по отношение на тежестта на техните положителни обективни и субективни характеристики.

Проучването на проявите на бойните психични състояния на полицаите от спецназа и на специалните части в екстремни условия е извършено с помощта на психологически методи: „Опасностите, срещани в професионалната дейност на служителите от специалните части“. „Образни асоциации на опасностите“ (скица и описание на опасностите) и тестът за определяне на фоновото емоционално състояние, психологическата стабилност и ситуационната надеждност (според активатора ATS-5).

Активаторът ATS-5 е използван за определяне на фоновите емоционални състояния и окото на служителите. След това с помощта на специални формули се изчислява психологическата стабилност и надеждност на служителите на специални звена в нормални, стресови и екстремни условия на дейност.

Фоновите емоционални състояния на служителите във всички изследвани отдели варират в зависимост от условията на тяхната дейност (нормални, стресиращи, екстремни) - от ниски (9 точки) до високи (158 точки). Това показва, че сред изследваните лица има хора с различни видове нервна система (с преобладаване на възбудителни процеси над инхибиране, баланс между процесите на възбуждане и инхибиране, с подвижни и инертни нервни процеси).

При нормални условия на дейност емоционалното вълнение на по-голямата част от служителите на специални звена (96,9%) има леки отклонения от фоновите показатели, което показва тяхната доста висока емоционална стабилност. В напрегнати условия на дейност (занимания по професионален курс на екстремни психологически препятствия, физически упражнения, ръкопашен бой, кацане, нападение и стрелба) повечето от служителите на разследваните подразделения показаха силна емоционална възбуда (в рамките на от 64 до IZ точки), а при екстремни условия е много силен (до 154 точки, с изключение на повечето служители на OMSN).

В хода на изследването беше установена стабилна корелационна зависимост между показателите за психологическа стабилност, ситуационна надеждност на служителите на специални части в екстремни условия с високо ниво на техните бойни психически състояния.

При стресови условия служителите имат средни показатели за лека психологическа нестабилност и ситуативна ненадеждност (в диапазона от 6 до 20%), което въпреки това им позволява успешно да се справят с възложената образователна задача.

В екстремни условия по-голямата част от служителите на разследваните специални звена разкриха забележима емоционална нестабилност и ненадеждност (в диапазона от 21 до 40%).

Такива промени в екстремни условия често водят до нежелани последици: неразумна агресивност на служителите, напрежение в отношенията, междуличностни и междугрупови конфронтации, гняв, избягване на бизнес и офис задачи и нарушения на дисциплината.

Представените данни ни позволяват да заключим, че в екстремни условия сме изправени пред ситуация, когато поради високата динамика на случващите се събития на преден план излизат не качества по отношение на значимостта и влиянието върху поведението на специалистите, а тяхното държави, които ни позволяват бързо да разрешим калейдоскоп от променящи се ситуации. В тази връзка, за да могат професионалните ситуации в екстремни условия да бъдат разрешени бързо, адекватно, без увреждане на психиката, специалистите трябва да придобият знания, умения и способности за регулиране на бойните психични състояния.

Важна е способността на мениджърите да предвидят последиците от дейността на специалистите в екстремни условия. Но предвидливостта не е свързана със спекулативни разсъждения, които при екстремни условия неизбежно са придружени от негативни преживявания. Важно е да можете да оцените момента, когато действието в екстремни условия е неизбежен и необходим начин за реагиране на опасността - в съответствие със съществуващите умения, но без излишен стрес. Препоръчително е тази оценка, въпреки скоростта, многовариантността и непредсказуемостта на събитията, да бъде възможно най-осъзната, което е изключително трудно да се постигне с повишена емоционалност. Анализ на практиката на действия на специалисти в екстремни условия показва, че адекватността на реакцията при такива условия е обратно пропорционална на повишената емоционалност.

В книгата "Изгубеният и върнат свят" А. Р. Лурия описва трагичен инцидент, случил се по време на Отечествената война с Л. Засецким Възприемам картина или рисунка. „Опитвам се да сравня всичко със снимка ..., но без снимка нито едно„ словесно “не стигна до мен“ [24].

Специалистите, които са на високи нива на бойни психически състояния (повишено или пълно „участие“ в екстремните условия на своята дейност), се наблюдава подобна реакция. Поради преходността на събитията (а не поради физическо увреждане, както в случая на Л. Засецки), те не са в състояние да използват словесни възможности и представи и могат само да възприемат ситуацията образно. Сред специалистите обаче, които са на високи нива на борба с психическите състояния.

реакцията на екстремни условия остава възможно най-съзнателна. Разбирането, анализът на ситуацията, вземането на решения става за по-кратко време поради специална концентрация на внимание и хладнокръвие.

През 1999 г., след освобождението на едно от населените места от бойците, служителите на Пермския СОБР участваха в проверката на жилищни сгради, включително мазета, за да открият и неутрализират останалите бандити. Служителят на SOBR В., който влезе в една от следващите изби, правилно определи посоката и степента на надвисналата опасност. Той стреля към заплахата. След като огледа мазето, В. намери на мястото, което възнамеряваше да намери тялото на въоръжен боец, току-що убит с оръжие в ръце. По-късно В. каза: „Имах нужда от момент, за да преценя опасността, излъчвана от далечния ъгъл на под-шахтата. Ръката натисна спусъка ... Едва по-късно, когато огледах цялата стая, разбрах, че съм избягал по чудо от смъртта. "

Случилото се „чудо“ се дължи на факта, че В. е бил в повишено ниво на бойно психическо състояние. Действията на В. не били подсъзнателни, интуитивни. Когато се предполагало, че на мястото на войнствения може да бъде дете, той отговорил, че действията му са бързи, но не и механични. В бърза оценка на ситуацията В. включи не само тъмнината и неподходящото присъствие на случаен човек в мазето, но и чувството за напрегнатост, твърдостта на погледа, насочен към него, дълбочината на издишване, характерен звук, произтичащ от контакта на тялото (ръката) с метала.

Проведохме проучване на 76 полицейски сили и специални сили. Всички субекти бяха разделени на две групи - експериментални и контролни. Експерименталната група включва лица, които вече са се сблъсквали с опасности на практика, а контролната група няма такъв опит. На всички служители бяха предложени 9 вида опасности, представляващи в различна степен заплаха за живота и здравето им. След това получените данни бяха проверени повторно, използвайки проективната техника „Образни асоциации“ (скица и описание на опасностите).

Когато характеризират екстремните условия на дейност, тези служители от експерименталните и контролните групи, които са оценени от експерти (ръководители, инструктори, опитни служители) в хода на пряката част от професионалното екстремно психологическо обучение, са на високи нива на бойни психични състояния (72,5% служители на OMON и 75% - OMSN), възприемат като обективна опасност факта на непосредствена физическа заплаха, например смърт или нараняване, и не вземат предвид факта, че екстремните условия на тяхната дейност не са определени .

В резултат на това тази несигурност не беше устно анализирана от тях от гледна точка на предстоящата опасност. В същото време, използвайки проективна техника, беше установено, че на невербално ниво несигурността на екстремните условия на дейност от тези служители се възприема и оценява като опасна.

При идентифициране на екстремни условия на дейност, служителите от експерименталните и контролните групи, които са били на ниско ниво на бойни психически състояния (27,5% от офицерите на OMON и 25% от офицерите на OMON), при оценка на опасността са взели предвид не само факт на пряка физическа заплаха, но също така и несигурността на екстремните условия на дейност (или е трудно да се даде диференцирана оценка на опасността).

На пръв поглед това показва липса на подготвеност на служителите, които определят екстремните условия за опасни само от гледна точка на факта на непосредствена физическа заплаха, което поражда съмнения относно професионалния им успех и безопасност.

Подобно заключение обаче не отчита особеностите на бойните психични състояния, които се основават не на словесни разсъждения и умозаключения, а на анализ на ситуацията посредством фигуративни представи, благоприятно настроение, продължителност и концентрация на вниманието. Липсата на дългосрочни обсъждания се заменя с концентрация на внимание, самочувствие и самочувствие, еднозначна реакция на въображаемото възприемане на опасността. В този случай решението на всеки проблем става по-ефективно, не изисква усилие, свързано с изброяване на ефективни и приемливи модели на поведение за ситуацията и не съдържа никакви съмнения или устни разсъждения относно резултата. Този подход е ефективно прилагане на идеята за оцеляване.

Проведено е проучване на същите служители на специални отдели, използвайки метода „Образни асоциации“.

При оценка на опасностите, използвайки методологията "Образни асоциации на опасностите", спецполицията и специалните полицейски сили (47%) в контролната и експерименталната групи идентифицират опасностите с елементи на несигурност.

Пример за решаване на професионален проблем в екстремни условия на дейност посредством високо ниво на бойно психическо състояние е казус, разказан от един от служителите на специално звено.

През 1996 г., след тежка битка с бойците, служителят К. е ранен и е взет в плен. Полевият командир, след като научи, че затворникът е майстор на спорта в ръкопашен бой, предложи на К. да се бие с един от бойците. Резултатите от битката трябвало да определят дали К. ще умре или не.

Дългогодишните спортни дейности, многократното участие в състезания и обслужването в ОМОН са научили К. на самоконтрол и регулиране на бойно психическо състояние, благоприятно за бъдещи дейности. Въпреки че е бил ранен в нощта преди битката, К. е спал добре. Той не смяташе, че могат да се очакват провокации или трикове от бойците, не планира действията си, не симулира възможни сценарии. К. си спомня това: „Мислите за бъдещето не ме измъчваха. Може би нараняването и умората засегнати. Бях уверен, че съм прав и това ми даде сила. Когато се срещнахме, знаех, че ще имам само един удар, за който имах достатъчно сили, и го направих. „Чехът“ имаше нож, но той го забеляза едва когато всичко свърши “. Според К. по време на сбиването той не е видял ножа, но е знаел, че ножът може да бъде, а боевикът може да владее техники не по-лоши от него. Ако битката се проточи, благосъстоянието на К. можеше да бъде повлияно от нараняването му, непредвидени обстоятелства. Всичко това К. беше съзнателно, оценено и беше взето решение в момента на първия поглед към противника.

Някои специалисти спонтанно се отдалечават от предварително търсене на решение на проблема и често разчитат на своята интуиция и обучение. Интуицията обаче може да се провали и обучението може да не е приложимо за конкретна ситуация. Следователно е по-ефективно да се придобият екстремни умствени знания, умения и способности за регулиране на бойните психични състояния.

По този начин психологическата стабилност и ситуационната надеждност на специалистите в екстремни условия са свързани с високо ниво на техните бойни психични състояния, във връзка с което придобиването на знания, умения и умения за регулиране на бойните психични състояния в екстремни условия е от първостепенно значение значение.

Специалистите могат да предвидят последствията от своята дейност и в същото време да бъдат успешни само когато сферата на тяхната психика, която възприема стимули, е подготвена за адекватни форми на реакции, когато тези реакции се доведат до автоматизъм в резултат на продължително обучение и продължете на фона на бойни психически състояния, благоприятни за работа в екстремни условия. Ето защо една от важните задачи на професионалната екстремна психологическа подготовка е да се обучат специалисти за независимо регулиране на бойните психични състояния, възприемане на образа, адекватна оценка на опасностите и бързи реакции.

През 1995 - 2004г. бяха проведени занятия по професионално екстремно психологическо обучение със служители от експерименталните групи на OMON и OMSN по специално разработени програми.

При диагностициране на психичните състояния на служителите е използван методът "Семантичен диференциал на състоянията".

В резултат на обучителните сесии със служителите на експерименталните групи повечето от тях усвоиха уменията за регулиране на бойните психични състояния. Освен това, според резултатите от всички етапи на обучение, броят на служителите, които считат своите групи за възприемчиви към негативни условия в екстремни условия, е повече от наполовина, а броят на служителите, които твърдят, че техните групи са станали характерни при екстремни условия, е удвоен.биене на психични състояния.

В допълнение към обучението по регулиране на бойните психични състояния, повечето служители на експерименталните групи се оказаха по-доволни от междуличностните отношения и професионалните дейности. Те са повишили нивото на професионализъм и групови екстремни психологически умения. Тези резултати бяха потвърдени от експерти (командири на звена и инструктори).

[Оптимизация на психичните състояния, комуникацията и решаване на конфликти](#_Hlk69464684)

3.4. Регулиране на комуникационните процеси в екстремни условия

Комуникацията се разглежда като взаимодействие и взаимоотношения между ръководител и специалист, между специалисти, възникващи при обмена на информация и при изпълнението на техните задължения.

Професионалната комуникация се разглежда като процес на установяване и развитие на контакти между мениджъра и специалистите, както и между специалисти, породени от необходимостта от съвместни дейности. Неговата цел и специфичност се дава от особеностите на професионалната дейност, йерархичната структура на организацията и подразделението, нуждите на мениджърите и специалистите. Същността на професионалната комуникация в екстремни условия е да се разработи и приложи ефективна стратегия, тактика на взаимодействие, изграждане на взаимоотношения за намиране на взаимно разбирателство, разработване на съвместна позиция, съвместно преодоляване на трудности, опасности, предотвратяване на неоправдани и намаляване на неизбежните жертви и рискове при извършване на професионални задачи.

В професионалната комуникация в екстремни условия се проявяват два взаимосвързани аспекта между мениджъра и специалистите: взаимодействие и взаимоотношения. Взаимодействието се определя от служебните отговорности, насочвайки специалистите към координирани действия при изпълнение на служебни и екстремни задачи. Взаимоотношенията възникват в резултат на проява на емоции, преживявания, симпатии (антипатии) един към друг, чувства на състрадание, съпричастност от специалисти, които са резултат от тяхното взаимодействие в екстремни условия. Ефективността на взаимодействието и професионалните взаимоотношения в екстремни условия зависи от развитието на професионален екстремен психологически потенциал, личностни характеристики, готовност, професионална компетентност на мениджърите и специалистите.

Професионалната комуникация по правило е нормативно регламентирана, особено при екстремни условия, но от това тя не губи своята лична значимост и привлекателност. Нормативната уредба придава на междуличностните отношения голяма отговорност, лаконичност, цялостност, значимост, като по този начин увеличава тяхната социална и лична значимост, но не може да замести човешките отношения между специалисти и лидери.

Известно е, че в професиите от типа „от човек на човек“ успехът в дадена дейност зависи от 80 - 85% от наличието на комуникативни умения. Ниската комуникативна компетентност в екстремни условия влияе върху намаляването на нивото на управляемост на подразделението и съответно на повишаването на нивото на опасност от професионална дейност за цялото подразделение и всеки специалист. Изкривяванията и загубите на оперативна информация водят до неразбиране, повишена нервност, неефективна активност и в резултат на това неоправдани физически и психически загуби, травма и нараняване на персонала.

Според изследването в съвременните местни организации до 70% от цялата информация е извън контрола на ръководството [43]. В екстремни условия такава загуба на информация се случва изключително рядко и като правило е придружена от сериозни последици. В същото време загубата на информация от 25-10% при екстремни условия е почти норма, намаляваща ефективността на професионалната дейност. Това се случва по различни, но по правило лични или социални (корпоративни) причини. Например, поради подценяване на важността на информацията, надценяване на личните възможности, самочувствие, отпуснатост, самодоволство, недоверие, повишено ниво на агресия, групова солидарност, фалшиво чувство за другарство в ущърб на груповите интереси и т.н.

Комуникацията в екстремни условия определя основните характеристики, пренебрегването на които заплашва най-сериозните последици, унищожаването на звеното и смъртта на специалисти.

1. Спешна и неоспорима нужда от постоянно актуализирана изчерпателна и точна информация, предотвратяване на грешки и изкривявания при предаване на поръчки на всички специалисти, като същевременно се координира и следи тяхното изпълнение (начините за попълване на информация и съответно формите на комуникация варират в зависимост от етапа от операцията).

2. Наличието на времеви ограничения при осъществяване на комуникационни процеси (липса на време).

3. Появата на допълнителна функция на взаимоотношенията в общуването, която има поддържащ и възстановителен характер в условия на повишено нервно напрежение.

В социално-психологическия анализ на комуникацията те обикновено идентифицират и разкриват моделите и механизмите в проявлението на трите му страни:

перцепция (възприемане и разбиране от субектите на общуване помежду си);

комуникативна (обмен на информация между субектите на комуникация);

интерактивни (взаимни влияния и взаимоотношения между субектите на комуникация).

Обменът на информация в процеса на професионална комуникация обаче може да определи формирането на нова информация, която може да се появи неочаквано. Този процес е творчески и представлява независима, изключително необходима при екстремни условия, страна на комуникацията. В същото време при екстремни условия е по-голям интерес да се формира в процеса на комуникация не случайна, а очаквана и силно търсена информация за вземане на единственото правилно решение, което се ражда в резултат на съвместни волеви усилия [56] .

Различните видове професионална комуникация в екстремни условия могат да бъдат класифицирани на следните основания:

по броя на участниците в комуникацията: междуличностни и междугрупови;

по типа на изпълнение на общността: директно „очи в очи“ и медиирано - на базата на кореспонденция, телефонни разговори, използване на електронни средства за комуникация и др .;

по естеството на доминиращата връзка: официална или официална (например екипна комуникация чрез заповеди, заповеди, инструкции) и неформална или неформална (например комуникация, основана на взаимодействие между специалисти, които не са подчинени един на друг в услугата);

по целева ориентация: когнитивна (предаване, обмен, получаване, изолиране на необходимата информация, мнения, идеи, необходими за изпълнение на служебни и бойни задачи, разширяване на информационната компетентност на лидера, подчинените, партньора), експресивна (обмен на чувства, опит ¬вания, формиране на психоемоционално състояние, настроение, мотиви за предстоящата дейност), убедително (формиране на ценностни ориентации и взаимоотношения, които допринасят за ефективно взаимодействие, използване на техники за аргументация за намиране на единна позиция по проблема); сугестивен или сугестивен (промяна в мотивацията, нагласите, нагласите, поведението); ритуал (консолидиране и поддържане на спътничество във функционални групи, които осигуряват функционирането на корпоративната организационна култура);

чрез доминиращи средства за предаване на информация: вербална (вербална комуникация), невербална (невербална, с помощта на мимики, мимики, пантомима, поза на тялото, жестове, изразителни реакции и др.), комбинирани (комбинация на речеви и неречеви средства).

Всички тези видове комуникация предполагат комуникация в режим на диалог („диалогична комуникация“), който е единственият приемлив при екстремни условия. Псевдокомуникацията и квазикомуникацията, които не осигуряват и не предполагат постоянна обратна връзка при екстремни условия, правят всички субекти на комуникация в екстремни условия психологически и физически уязвими, тъй като до 70% от наличните и до 90% от изгубва се предсказана информация, която потенциално може да се формира в режим на диалог и която помага за преодоляване на „семантичния вакуум“ в комуникацията между служителите, произтичащ от неадекватна интерпретация на това, което са чули, и също така засягаща междуличностните и междугруповите връзки [12].

Като основни групи от функции на професионалното общество в екстремни условия е препоръчително да се отделят поддържащите и развиващите се. Предоставящите функции включват:

- инструментална (за получаване, предаване, трансформиране, формиране на информация, използвана в процеса на вземане на решения и изпълнение на всяка професионална дейност);

- излъчване (за предаване на конкретни методи на дейност, оценки, мнения, преценки, предложения, предположения и др.);

- интегративен (за обединяване на служителите в рамките на професионалното взаимодействие);

- контролиране (за ограничаване на речта и други прояви на участниците в бизнес взаимодействие в условия на повишена конфиденциалност);

- експресивни (за изразяване на емоционални преживявания, характера на взаимоотношенията помежду си и емоционална подкрепа в трудни моменти). Развиващите функционални групи включват: - социализация (за развитие на индивидуални психологически свойства, стил, основан на груповата субкултура и етика на бизнес взаимодействието);

- себеизразяване (за саморазкриване и самоутвърждаване въз основа на актуализиране и демонстрация на различни компоненти на личния потенциал);

- саморазвитие (за формиране и развитие на комуникативна и други форми на компетентност). В екстремни условия за оптимизиране на професионалната комуникация се изпълняват следните задачи: информационно-комуникативна, афективно-комуникативна и регулативно-комуникативна.

В екстремни условия за оптимизиране на професионалната комуникация се изпълняват следните задачи: информационно-комуникативна, афективно-комуникативна и регулативно-комуникативна. Решението на проблема с информацията и комуникацията обхваща процесите на оптимизиране на предаването, приемането, обработката и генерирането на значима информация. Неговият резултат може да бъде както обща визия за проблема, така и начини за решаването му, както и разминаване на възгледите, конфликти. Причината за конфликтите често е изкривяване, неразбиране, отхвърляне на информация по време на нейното предаване или възприемане. В този случай важен момент е емоционалното отношение на лидера, специалиста към другите участници в комуникацията.

Необходимостта от решаване на афективно-комуникативна задача в професионалната комуникация отразява важността на отчитането на емоционалните състояния на мениджърите и специалистите в екстремни условия, които неизбежно възникват и променят предметите на бизнес взаимодействие. Ако подразделението поддържа благоприятен морален и психологически климат, специалистите са в състояние да регулират бойните психични състояния в критични условия на служба и бойна дейност, тогава се наблюдава постоянно високо ниво на ефективност в съвместните дейности. В недостатъчно обучени отдели с напрегнати междуличностни и междугрупови отношения, продължителни деструктивни конфликти (за повече подробности вижте раздел 3.5 от тази глава), нарушения на закона, дисциплина, самоубийства, смърт на отделни специалисти и унищожаване на дивизията като цяло са по-възможни.

Решаването на редовен комуникационен проблем в екстремни условия включва вземане предвид не само формални норми, правила, инструкции, заповеди („интердиктивна комуникация“), но и неформални, определени от организационни културни нагласи, традиции, обичаи и междуличностни отношения, симпатии, атракции (атрактивност), взаимни „корекции“.

В ситуация на комуникация в екстремни условия съществуват различни видове комуникационни бариери, които възпрепятстват комуникацията:

социално-културни бариери, възникващи въз основа на различия в националните, религиозните, политическите, професионалните, пола, възрастта (например трудности в бизнес комуникацията между представители от различен пол, възраст, статут на работа, професионална специализация и власт);

психологически бариери, произтичащи от индивидуални психологически различия в общуването с хора (например контраст в ценностни ориентации и доминираща мотивация, индивидуални стилове, видове психологически защити, темпераменти и др.);

бариери в отношенията, възникващи въз основа на междуличностни антипатии, преобладаващи сред мениджърите и специалистите или поради групово ориентирано поведение (например влиянието на недоверие, възникнало преди това между хората върху прехвърлената бизнес информация; формализирано или конфронтационно отношение с представители на други функционални групи поради наличието на явления групов егоцентризъм);

семантични и фонетични бариери, свързани с различия в предаването, приемането и разбирането на информация (например, хората се различават по лексика, способността да бъдат логични при формулирането на съобщения; може да има несъответствие между тезаурусите (т.е. езиковия речник на езика) , стилови особености на речта (информация за структуриране на разпространението според "правилото на рамката" или "правилото на веригата"), фонетични дефекти в говора, нечетлива дикция, лоша артикулация, излишък в съобщението на неречеви вокални прояви , назализиране (по-специално звукови разделители като "e ~ uh-uh", "hmm-mm-mm") [27, 28].

При предаване на съобщение чрез вербални средства, според П. Мицич, са възможни следните загуби: поради езиковия филтър на словесното обозначаване на мислите се губят 20% от информацията, замислена за предаване; поради езиковата бариера, лошият речник, загубите при получаване на информация съставляват 10% от информацията; поради филтъра на въображението и недостатъчното желание за разбиране на събеседника се губят още 10% от информацията; поради естествения процес на филтриране, още 36% от информацията не попада в паметта.

Основните компоненти на комуникационния процес са позициите на мениджъри и специалисти, участващи в него, техните взаимовръзки и комуникативно влияние един върху друг. Бизнес комуникацията при екстремни условия се проявява в следните основни форми:

- сътрудничество, споразумение, адаптиране, приспособяване, допринасяне за комуникационния процес;

- съперничество, психологическа опозиция, дисоциация, конфронтация могат както да насърчават, така и да възпрепятстват комуникационния процес (в зависимост от формите и нивото на интензивност); - психологически натиск, убеждаване, обяснение, молба, заповед.

Стратегията на професионалната комуникация между ръководител и специалисти в екстремни условия трябва да отчита особеностите на организационната култура на отделите и оптимално да съответства на съвместните ефективни дейности на специалистите в условия на повишен риск. Разработването на оптимална стратегия за комуникация между мениджър и специалисти се извършва постепенно в процеса на повишаване на комуникативната компетентност и натрупване на опит. Оптималната стратегия за бизнес комуникация трябва да бъде възможно най-гъвкава и да включва различни форми като елементи, в зависимост от развиващата се ситуация и позицията на събеседника.

Като типични стилове на изграждане на бизнес комуникация местните изследователи разграничават: авторитарен, ритуален, манипулативен, официален духовен и хуманистичен. В екстремни условия комуникационният стил на лидера, основан на лидерския стил на дейност и ръководството на екипа, е по-приемлив за лидер (виж раздел 2.4). Неговите характеристики включват емоционалния фон на взаимното доверие, взаимната отговорност на лидера и специалистите в комуникационния процес.

В същото време е по-правилно да се изтъкне доминанта на човек в индивидуално-стиловата структура на общуването, където се наблюдава определено съотношение на проявления на различни стилове на общуване. В този случай те говорят за начина на комуникация, присъщ на човека, който е „образ на събеседника”, представен от човек на други хора | 52]. В екстремни условия начинът на комуникация зависи не само от индивидуалния стил, но и от статуса на комуникатора, съществуващите стандарти на законоустановени взаимоотношения, цели, задачи, комуникация, конкретни ситуации, индивидуални психологически характеристики на комуникаторите, нивото на развитието на психологическия климат и сплотеността на групата. Конструктивността на общуването се улеснява от такива лични качества като съпричастност, външен локус на контрол, високо ниво на самочувствие и уважение към събеседника, желание за успех.

Характеристиките на общуването в екстремни условия се влияят от нормативната роля, наблюдаваната отвън и съдържателно-семантичната страна на взаимодействието. Нещо повече, при първия контакт между специалисти основната роля принадлежи на наблюдаваните отвън и нормативно-ролевите страни, като външно проявени елементи на комуникация. В същото време опитните лидери имат психологическо наблюдение, основано на познаване на законите на социалното възприятие и способността да прилагат психологически методи за възприемане на хората в общуването чрез техните вербални и невербални прояви. Те фокусират вниманието, „схващат“ семантичното съдържание на речта на събеседника, дори ако съдържа само част от смислена информация или информацията се предава алегорично (намек).

Когато лидерът общува със специалисти и специалисти помежду си в екстремни условия, нивото на тяхното взаимно разбиране е важно, основано на общ или подобен мироглед, мироглед и обща система от психологически ценности. Екстремните условия, притежаващи редица квалификационни признаци, най-важният от които е опасността от професионална дейност за живота и здравето на хората, допринасят за нивото на такова разбиране за света, определянето на съвместната дейност като специална мисия , разработването на подобни "Аз-концепции", възгледи, планове, поведенчески норми, нагласи, ресурси, възможности. В тази връзка диалогичната комуникация между мениджъра и специалистите в екстремни условия се осъществява при високо ниво на доверие, значително се увеличава психологическото влияние на мениджъра върху специалистите в процеса на комуникация, резултатите от това влияние продължават по-дълго.

Невербалната комуникационна система се състои от комплекс от невербални средства за комуникация (визуални, акустични, тактилни, обонятелни), които до голяма степен се определят от социокултурните условия на човешкото развитие и играят в бизнес комуникацията не само спомагателна роля като начин за ориентиране в истинността на предадените съобщения, но в екстремни ситуации може да поеме водеща роля в предаването на информация.

Вербалните прояви при човек в междуличностната комуникация съставляват по-малко от 35% от общото количество информация, а повече от 65% от информацията се предава чрез невербални средства. При екстремни условия до 100% от информацията може да бъде предадена чрез невербални средства. При нормални условия между вербалните и невербалните средства за предаване на информация има своеобразно разделение на функциите: чисто смислена информация се предава през вербалния канал, а в невербалния канал допълнително значението и отношението към комуникацията партньор. В екстремни условия невербалните канали за предаване на информация могат да поемат тези функции: базирани на съдържание, допълнително-семантични, отношение към комуникационен партньор и ориентация.

В социално-психологическите изследвания са разработени различни класификации на невербалните средства за човешка комуникация [22].

В екстремни условия най-често се използват кинестетични невербални средства за комуникация (пренос на информация) - изразителни и изразителни движения (жестове, изражения на лицето, поза, походка) и визуален зрителен контакт (посока на движение, честота на паузата, дължина на контакта). .. В някои случаи се използват Takehika (ръкостискане, прегръдка, потупване) и prok-semika (ориентация, разстояние); по-рядко използвани - просодия (въздишка, смях, плач, кашлица).

Невербалните прояви в общуването в екстремни условия могат да изпълняват редица специфични функции.

1. Информационен и комуникативен, който служи за предаване на излагане на информация в процеса на комуникация (например, използвайки индикативни, описателни и символни знаци).

2. Регулаторно и комуникативно, осигуряващо управление на междуличностни контакти (например знаци, указващи установяването, поддържането, промяната, укрепването, завършването на взаимодействието).

3. Самоизразяване, отразяващо състояния, процеси, нагласи, желания, оценки, които са присъщи на субекта на общуване (например, имитиращите знаци могат да бъдат както израз на емоционално състояние, така и признак на мотивационен или мисловен процес, типичен взаимоотношения).

Учените са установили, че трудностите, които изпитват при възприемането и оценката на невербалните прояви на друг човек, са много по-разнообразни от вербалните и възникват поради културните, националните, социалните характеристики на хората, се определят от ситуационните и индивидуалните характеристики на личността, човешките способности управляват неречевите прояви.

Сред специалистите от изключителен профил обаче тези трудности до голяма степен се изравняват поради принадлежност към една културна, етническа, социална, често полова и възрастова група от населението, съвместно проведено професионално екстремно психологическо обучение, формиране на психологически ценности, мотиви и общи цели, характерни за функционалните групи., задачи, оценка на ситуацията, разбиране на тяхната роля в групата и екстремни ситуации, съгласуваност, придобит екстремен опит.

Невербалните видове предаване на значима информация в екстремни условия са от особено значение поради техните характеристики (скорост, безшумност, простота, достъпност).

Качеството на предаване и приемане на невербална информация, нейната ефективност до голяма степен зависи от социалната аперцепция на мениджъри, специалисти и функционални групи в екстремни условия (формиране на имидж, оценка един на друг, „разчитане“ на физически характеристики, психологични свойства, поведение ). В този случай се използват такива психологически механизми на междуличностното възприятие като:

физиономична редукция (приемане и обработка на визуална информация за друг специалист въз основа на неговите външни невербални прояви, поведение, характеристики на лични аксесоари, облекло, оръжия, защитно оборудване и др.);

съпричастност (ситуативно-емоционално усещане за психическо състояние и разбиране на преживяванията на социален партньор);

идентификация (мислено поставяне на мястото на друг специалист и определяне как той може да действа, да общува в предложените ситуации);

рефлексия (рационално разбиране на трансформациите на поведението на друг специалист чрез мислене за същността и посоката на възможните му лични реакции в процеса на разгръщане на действията му);

очакване (използването на стереотипни ценностни преценки въз основа на придобит преди това опит) | 7].

Под действието на тези механизми (и особено съпричастност и очакване, реализирани на несъзнавано ниво на функциониране на психиката) са възможни изкривявания във възприятието на друг човек.

В допълнение, характеристика на социалното възприемане е не толкова акцентът върху индивидуалните черти на личността на комуникационния партньор, а по-скоро възприемането му в отношенията с други специалисти (по отношение на изпълняваните задължения, статус в група, идентификация с група, претенции ), като се вземат предвид междугруповите съзнателни и несъзнателни механизми за разбиране:

- социална категоризация (разпределяне на специалисти към условни групи, за да се улесни прогнозата за тяхното поведение);

- групова идентификация (насочване към група с цел използване на потенциала на групата, придобиване на комфортно състояние, чувство на удовлетворение, групова сигурност, подкрепа);

- социално сравнение (сравнение на групата, към която специалистът принадлежи към други групи, осигуряване на подбора и оценката на положителните и отрицателните характеристики на групата);

- стереотипност (разбиране на друг специалист чрез приписването му в група и автоматично прехвърляне на характеристики, характерни за тази група, върху него).

Установено е, че при тълкуване и предсказване на действията на комуникационен партньор се задейства психологически механизъм на атрибуция (атрибуция). Необходимостта от използването му от специалисти се дължи на факта, че информацията, получена по време на визуално наблюдение и възприемане на партньор, може да е недостатъчна, и тогава тя е „предположена” - приписване на допълнителни елементи по следната схема: събеседник - приписване - симулирана необходима информация, състояща се от частична информация, получена чрез комуникация + спекулативна липсваща информация, изградена въз основа на представите на служителя за начина на мислене и поведение на събеседника. В този случай конкретен специалист, въз основа на опит, разработва определени схеми за причинно-следствена връзка (каузално обяснение):

1) приписване на лична отговорност, проявяващо се в тенденцията на специалистите да считат някой друг за виновник за случилото се и да му приписват причината за случилото се;

2) адвербиално приписване, при което специалистите са склонни да обвиняват обстоятелствата за случилото се;

3) приписване на стимул, при което причината за случилото се се вижда или в обекта, към който е било насочено действието (например автомобилът се е повредил, тъй като дълго време не е бил подлаган на профилактична поддръжка), или в самата жертва (например, виновно е, че не съм изчислил способностите си при изпълнение на екстремна сервизна задача);

4) личностно-проективно приписване, при което на комуникационния партньор се приписват определени отрицателни личностни черти, които всъщност той няма. Недостатъците на самия субект на възприятие не се разпознават от него и поради действието на „проекция“ - психологическият механизъм на личната защита, той обвинява партньора за възникналите трудности (например: „Ако не беше там, тогава щях успешно да се справя със заданието ").

За да се подобри адекватността на професионалното приемане, е необходимо да се вземат предвид следните точки.

I. Обектът на възприятие е същевременно обект на комуникация. Той не е пасивен и в екстремни условия е психологически по-значим за възприемащия субект (използвайки психологическия потенциал на събеседника за подкрепа и облекчаване на повишен стрес). В тази ситуация проявата на феномена на привличането е естествена, в резултат на което познанието на комуникационния партньор ще се проведе въз основа на отношение, породено от стабилно чувство за неговата психологическа привлекателност. В екстремни условия възприеманият специалист, дори без да полага специални усилия от негова страна, изпитва проява на интерес към себе си от страна на събеседника. Освен това, независимо от факта, че трансформацията на идеите за служител може да се случи както в благоприятна, така и в неблагоприятна посока за него, да има различна интензивност, степента на психологическо значение на междуличностните контакти за всеки специалист в екстремни условия се увеличава значително, което означава, че психологическата стойност на всеки специалист.

2. За да се преодолеят социалните стереотипи, които са извън критичния анализ от страна на съзнанието, се изисква да се обърне специално внимание на сигналите за обратна връзка от комуникационен партньор, като се фиксират и сравняват неговите вербални и невербални прояви по смисъл, ситуационен контекст, информационно ¬ционално съдържание, емоционално оцветяване и наситеност, лично отношение към обекта на общуване.

3. Разбирането на комуникационния партньор трябва да се основава на анализа на неговите ценностни ориентации и нагласи, използваните от него правила за общуване, както и в контекста на целта на комуникацията и отчитане на съществуващото отношение към него [16 | .

Методи за предотвратяване и разрешаване на конфликти при управлението на персонала в екстремни условия

Конфликтът (от лат. Conflictus - сблъсък) като психологическо явление е условие за възникване на крайности от социален характер. Същността му е социални, групови, междуличностни и вътрешноличностни противоречия, които възникват и не се разрешават по мирен начин. Въпреки това, самите екстремни ситуации пораждат, подобно на „снежна топка“, конфликти с различна субективност, продължителност и напрежение.

Според Ф. Глазлу конфликтът е такова взаимодействие между две страни (индивиди, групи, организации и т.н.), при което поне една страна осъзнава несъвместимостта в мисленето, представянето, възприятието, чувството и / или в ще с другата (ите) страна (и) и по време на взаимодействието среща опозиция от другата (ите) страна (и). При липса на някое от тези основни условия ситуацията не е противоречива, а съдържа определен вид противоречие: когнитивни разногласия (логически, семантични и др.). перцептивни различия, несъвместимост в чувствата, поведенчески инцидент и др.

Класифицират се конфликтите:

- по броя на участниците (вътрешноличностни, междуличностни, личностно-групови, междугрупови, организационни); - вида на причините (обективни и субективни);

- броят на причините (еднофакторни, многофакторни, кумулативни);

- статуса на участниците (вертикален, хоризонтален, смесен);

- форми на проявление (отворени, скрити);

- обема на разпределение (канализирано, ескалиращо); - последици и значение за групите (конструктивни и деструктивни);

-контролируемост (спонтанна и организирана);

- формата на разрешение („битка“, „дебат“, „игри“);

- наличие на конфликт (истински, фалшив, смесен, неправилно приписан);

- съдържанието на конфликтната същност (конфликт на интереси, конфликт на възгледи, мироглед, конфликт на ценности и др.).

Началото на конфликтното взаимодействие може да бъде свързано с инцидентен или специално организиран повод и се развива чрез инцидент - „сблъсък на страни“. Всеки инцидент е пробив на конфликта, активно действие. Инцидентът ясно разкрива позициите на страните, техните намерения и потенциал за конфликт. Инцидентът може да разреши, отслаби или обостри конфликта.

В екстремни условия инцидентът може да бъде полезен за намаляване на напрежението, но може да бъде и причина за нови инциденти, водещи до трагични последици. Ето защо опитни мениджъри се опитват да избягват инциденти в екстремни условия или изкуствено да ги провокират преди настъпването на екстремни условия.

Има обаче случаи, когато лидерите в екстремни условия умишлено обострят остро възникващите конфликти за бързото им, всеобхватно и ефективно разрешаване. В същото време те ясно разбират степента на риск от неконструктивно развитие на конфликта и неговите трагични последици, но разумно (като се вземат предвид моралните и професионално-психологическите характеристики на страните в конфликта, тяхната компетентност, готовност, ситуацията, пред която са изправени целите и задачите на групата, отговорностите, потенциалът на групата, техният авторитет) разчитат на положителен резултат от събитията.

В процедурно отношение конфликтът обикновено се развива през последователно следните етапи: 1) появата на предпоставки за конфликтна ситуация;

2) осъзнаване на ситуацията като конфликт;

3) преходът към конфликтно поведение;

4) разрешаване на конфликти и неговите последици.

Сред тези етапи първите два не са толкова остри по отношение на интензивността на конфронтацията между страните и позволяват на самите участници или с външна намеса да прекъснат по-нататъшното деструктивно развитие на конфликта. Ако последното не бъде направено, тогава обострянето на третия етап от конфронтацията е активните действия на участниците по отношение един на друг. Те могат да се проявят под формата на вербални заплахи (ултиматуми), агресивни „невербални атаки“, пренебрегвайки противоположната страна.

сарказъм и др. В същото време разгръщащите се взаимни действия могат значително да променят конфликтната ситуация, като включват нови хора и въвеждат нови импулси за конфронтация в нея. Често поради липсата на подходяща конфликтологична компетентност сред участниците, опозицията има тенденция да се развива от ситуационни схватки до продължителна конфронтация и задълбочаване на кризата на отношенията | 14 |.

В екстремни условия специалистите могат да изпитат специален психологически феномен на мобинг (от английски на mob - да тормозят). „Пилотно проучване, проведено през 2002 г., ни позволява да заявим, че в екипите на специални звена, мобингът се проявява като обременено от конфликти взаимодействие на работното място между колеги или между ръководители и подчинени, при което потиснатият служител (поради недостатъчен професионален компетентност, прояви на различия в личните характеристики от другите) не само не могат системно да участват пълноценно в изпълнението на професионални задачи, но и, дълго време подложени на пряко или непряко заяждане (тормоз), изпитва сериозно психологическо криза и влошаване на физическото благосъстояние (здраве) “[31].

Причините за мобинг са различни. Най-често са посочени следните пет:

- причини поради промени във външната среда;

- причини за организационното ниво;

-причините за социално-психологическото ниво;

-причини, свързани с ръководството на подчинените;

-причини поради индивидуални психологически характеристики.

В повечето случаи мобингът има отрицателен психологически и логичен ефект върху конкретни специалисти и психологическия климат на звеното като цяло. Трябва обаче да се помни, че „мобингът“ има и положителни аспекти, свързани с осигуряване на физическа сигурност на най-уязвимите специалисти в екстремни условия (например, недостатъчно опитни специалисти нямат право да изпълняват най-рисковите задачи).

Поведението на страните в конфликта, динамиката на развитието на конфликта се влияе не само от изключителната психологическа компетентност на специалистите, но и от характерните черти на организационната култура на функционалните групи: психологически климат, военни традиции, военни сътрудничество, други атрибути на организационната култура, които могат да предопределят поведението на партиите в опозиция помежду си.

За конструктивно разрешаване на конфликти в екстремни условия се изискват знания за структурния и съдържателния анализ на конфликтите. Когато анализират конфликти, психолозите препоръчват разкриването на следните структурни елементи.

1. Участници (опоненти, страни) в конфликта и заинтересованите от него наблюдатели.

2. Предмет, причина и причина за конфликта.

3. Тип поведение към противоположната страна.

4. Стратегии и тактики за разрешаване на конфликта.

5. Изходът от конфликта.

Американският психолог М. Дойч препоръчва да се идентифицират следните свойства на участниците в конфликта: ценностно-мотивационни ориентации, идеи за конфликта, физически, интелектуални и други способности на индивида да разреши конфликта. По отношение на наблюдатели, заинтересовани от конфликта, според него трябва да се обърне внимание на техните индивидуални характеристики, отношение към конфликтните страни, степента на интерес към резултатите от конфликта, ролята и начина на влияние върху хода на конфликта (обещания, заплахи и др.).).

За да се направи разлика между истинската причина и причината за конфликта, е необходимо, според Н.В. Гришина (1993), за да анализира позициите, защитавани в опозиция. В този случай ценностните ориентации на участниците, действащи като причина за конфликта, често не се разпознават от тях и не се декларират открито, но те винаги служат като семантична основа на противоречието и предопределят тежестта на конфликтното взаимодействие [16]. Причината е конкретно събитие, послужило като преход на конфликта от скрит план в състояние на открита конфронтация. Освен това много екстремните условия често са катализатор за възникването на конфликти.

При изучаване на особеностите на защитата от страните на определени ценности, интереси и цели, конфликтолозите са установили следния модел: колкото по-значими ценности и интереси за човек са засегнати в конфликт, толкова по-малко той ще бъде склонен към отстъпки и компромиси. Конфронтацията между специалисти, възникваща понякога по даден проблем (например за средствата за постигане на целта), може допълнително да се задълбочи поради личните характеристики и нагласите на участниците. В тази връзка психолозите смятат за необходимо да се прави разлика между два вида конфликти: реалистични и нереалистични. В първия случай говорим за наличието на обективна основа (предмет) за противопоставяне. Ако участниците във взаимодействието при отстояване на позицията си разчитат на миналия неуспешен опит от взаимоотношения и се опитват само да докажат емоционално своята невинност, тогава се получава нереалистичен конфликт, тъй като целта на последния е да изразят открито натрупаната враждебност и негативни емоции .

Психолозите П. Ковачик и Н. Малиева установяват, че нереалистичните конфликти, за разлика от реалистичните, протичат по-сложно и са непредсказуеми в своите последици и следователно те са много по-трудни за разрешаване. Така че, причината за междуличностния конфликт може да бъде недоразумения, които са резултат от различни представи на страните за конкретни обекти, факти, явления и т.н. Механизмът на техния произход е разкрит от психолога М. Молц. Често очакваме другите да реагират на същите факти или обстоятелства по същия начин като нас, като правят едни и същи заключения. Но човек реагира не на реални факти, а на своите представи за тях [26]. В допълнение, причината за междуличностните конфликти често са ролевите позиции, които мениджърите и специалистите заемат при взаимодействие. Според Ерик Бърн, който е създал теорията и психотерапевтичния метод за транзакционен анализ, противоречията в разбирането на хората един за друг могат да се основават на различията в его его състоянията („дете“, „възрастен“, „родител“). Причината за конфликта може да бъде и междуличностна несъвместимост - взаимно отхвърляне (антипатия) между мениджъри и специалисти, произтичащо от несъответствието на техните индивидуални психологически характеристики (по черти на характера, темперамент, психофизиологични реакции и др.). Това води до увеличаване на емоционалното отчуждение между тях, проявяващо се в общуването чрез сложни форми на междуличностен антагонизъм и конфронтация.

В основата на междуличностните конфликти между мениджъри и специалисти могат да стоят социални стереотипи (според Л. Цой), установени възгледи, поведенчески модели, нагласи и други прояви, които са се превърнали в шаблони и следователно са извън критичния анализ от съзнанието им и блокират конструктивно комуникация. Подобни конфликти са особено чести между мениджъри и специалисти с голям професионален опит, от една страна, и новонаети служители, от друга. Лидерът трябва да разбере стереотипите, залегнали в основата на конфликтите.

Най-често срещаните стереотипи включват: намерение (позиция, извадена от контекста на холистично събитие и представена като единствената положителна в дадените условия), отношение към агресивно-защитен механизъм за реакция (позиция, основана на недоверие), приемане на интерпретационен факт за самия факт (позиция, основана на отрицателно очакване), заместване на съдържанието с форма (позиция, основана на емоционално възприемане на формата на съобщението като същност на съобщението), отрицателна интерпретация на въпросите (идентификация на съдържанието на въпросите с предсказуеми отговори, възприятие и мнение на заинтересованото лице за самия човек, въз основа на собствените предразсъдъци на респондента), самоидентификация с други субекти, обекти, явления (възприемане на критика към професията, националност, идеология, партия, човек и др. дали опоненти), заемане на позицията на обидения или обидения (проява на обвинителни изказвания или агресивни действия спрямо нарушителя).

Според Н. В. Гришина, сценарият на конфликтна команда, която нейните участници ще изпълнят, както и нейният резултат, зависят както от ситуацията, така и от техните индивидуални характеристики и предишен опит в отношенията.

Според Ф. Глазл особеностите на поведението на страните в конфликта, които създават специален социално-психологически климат на отношенията, позволяват да се разграничат два вида конфликти: „горещ“ и „студен“. В „горещ“ конфликт се наблюдава доминираща свръхактивност и свръхчувствителност при защита на техните идеали от страна на страните, което се проявява главно в тактиката на кратките „експлозивни атаки“ и външно приемливите мотивации за тяхното поведение. Конфликтните страни, макар и да показват разширяване, понякога изпитват привличане към взаимно центриране. Намесата в този тип конфликти, поради тяхната публичност, може да продължи по пътя на личното обяснение на участниците от двете страни за неадекватността на техните възприятия, позиции и поведение. Освен това вече може да има конструктивни взаимни сравнения и дискусии на съществуващата система от отношения.

В екстремни условия най-опасни са „студените“ конфликти, които не винаги се проявяват външно и са невидими за непосветените. В същото време, ако при нормални условия "студените" конфликти преминават през тактиката на "тъпа отбрана" и водят до увеличаване на парализата на всяка външно видима дейност, то в екстремни условия студените конфликти преминават през тактиката на "скриване" и израстват при първото удобство. В никакъв случай при „горещи“ конфликти, които се проявяват като активно противопоставяне на специалистите един на друг.

"Студените" конфликти изискват активна намеса на лидерите, за да се преодолее възникващата центробежна тенденция в звеното ("социална ерозия на целостта на подразделението въз основа на поведението на специалистите под формата на постоянно избягване и избягване на контакти") . Уреждането на "студен" конфликт изисква, в сравнение с "горещ", много повече време, тъй като първо е необходимо да се възстанови доверието на членовете на страните в себе си (преодоляване на ниско самочувствие, избавяне от защитен стил на укриване), а след това установете медиация и въведете конструктивни процедури за взаимодействие помежду си (предимно чрез преодоляване на отричането на наличието на конфликт и подобряване на обратната връзка в комуникацията „лице в лице“).

Управлението на конфликти може да се извършва на различни нива:

1) превантивни - навременни мерки, които предотвратяват конфликт, който се готви да избухне предварително;

2) лечебна - въвеждане (намеса) в конфликтна ситуация, когато борбата на страните е очевидна и вече се проявяват вредни последици.

Влиянията в конфликта могат да бъдат насочени към различни аспекти на конфликта:

- относно потенциала за конфликт чрез намаляване действието на неблагоприятни фактори от субективни (черти на характера, навици, мнения и т.н.) или обективни (организационни недостатъци, „неясни“ функционални отговорности и др.) планове;

- върху конфликтния процес, който се определя от механизмите на изкривяване на мисленето, възприятието и т.н., засилване на взаимното недоверие или водещо до радикализация на волевите действия;

- за последиците от конфликта, за да ги намали както на личностно (възмущение, изолация и т.н.), така и на обективно (намалено представяне и др.) ниво.

В зависимост от фокуса върху конкретни аспекти или тяхната комбинация се разглеждат различни подходи за справяне с конфликти:

- разрешаване на конфликти - работа с трите тези аспекта, но с акцент върху първия и втория и най-вече чрез мерки като подобряване на организацията на професионалните дейности, разпределяне на ресурси, съгласуване на целите на идеите, ориентацията и поведението на страните, или прилагане на мерки за подобряване на квалификацията на мениджъри и специалисти;

- управление на конфликти - където въздействието е предимно върху конфликтния процес, за да се гарантира благоприятната му насока чрез опит за обръщане на динамиката на нарастване на агресията и други негативни процеси;

- контрол на конфликта или овладяването му - постига се чрез действия за намаляване на неговите последици (чрез обяснения, предложения, заповеди, наказания, отстраняване на една от страните и др.);

- уреждане на конфликти - осигурява се чрез въздействие върху процеса и последствията чрез нормализиращо влияние на лидера, като се набляга на общи цели, задачи, увеличаване на взаимното доверие.

- заместване, т.е. заместване или смесване на конфликта - осигурява се чрез селективно въздействие върху определен аспект (потенциал, процес, последици), така че първоначално спорният момент да бъде заменен от по-малко сложен или да бъдат заменени лица в конфликтната страна, така че основният факторите на конфликта отстъпват на заден план или процесът е станал по-малко агресивен и т.н.

Във всеки случай, за да овладеят и умело да управляват конфликти в екстремни условия, лидерите трябва да притежават изключителна конфликтологична компетентност.

В речниците думата „компетентност“ в здравия смисъл се определя като притежание на компетентност, а последната от своя страна като набор от въпроси, в които някой е добре информиран или добре запознат.

В представената работа екстремна конфликтологична компетентност се разбира като управление на конфликти в екстремни условия въз основа на съществуващите професионално значими качества, знания, умения и способности. Управлението на конфликти в екстремни условия се състои в адекватно разбиране от страна на лидерите на ролята на различни видове конфликти при комуникация със специалисти, между групи, отдели, способността, като се вземат предвид спецификата на ситуацията и специалистите, да се прилагат конструктивни комуникационни стратегии и психотехника на влияние в конфликт, където мениджърите трябва да бъдат един от участниците или да действат като трета страна, участваща в разрешаването му.

Понастоящем компетентното разбиране на конфликта се основава на:

- върху неоюнистично, неутрално отношение към конфликта (конфликтите сами по себе си не са нито лоши, нито добри, те могат да имат разрушителен и конструктивен характер, всичко зависи от функцията, която изпълняват, и от тяхната форма);

- по-широко и по-задълбочено разбиране на конфликтното явление (конфликтът е не само спонтанни, дезорганизирани сблъсъци на хора, но и цивилизовани функционални взаимодействия, форми на изпълнение на развитието на хората и дейностите, регулаторни и управленски влияния и въздействия на хората и обществото;

- активна и ефективна позиция по отношение на конфликтната реалност (специално научно, конфликтологично изследване; разработване на нови конфликтни практики, инструменти за въздействие върху конфликтите; формиране на конфликтологично образование, култура на конфликтната реалност) [49].

Структурата на екстремната конфликтологична компетентност на лидера в екстремни условия се основава на фокус, мотивация, ценностно-семантични, стилистични особености, когнитивно-прогностични и организационни способности при разрешаване на конфликти.

В хода на конфликтите между специалисти в екстремни условия лидерът може да приложи един от петте основни стила (според К. С. Томас, Р. Х. Килмен) за разрешаване на конфликти: спазване, укриване, компромис, конкуренция и сътрудничество. При избора на конкретен стил се взема предвид значението на конфликта за конфликтните страни, отряда и лидера. Той отчита авторитета, опита, професионалните възможности, компетентността на страните, характера на съществуващите отношения между страните и всяка от страните, наличието на взаимни интереси, както и динамиката на развитието на конфликта, влиянието му върху функционирането на групата и подразделението в екстремни ситуации.

Когато разрешава конфликти, мениджърът може да използва една от следните роли: арбитър, арбитър, медиатор или асистент. В екстремни условия, като правило, лидерът се справя с бързо ескалиращи конфликти. Освен това той няма време за подробно разследване на конфликти, а самите конфликти по правило са ситуативни, краткосрочни, но често се влошават. Следователно, като се вземе предвид отбелязаният и официален статус, препоръчително е мениджърът да поеме ролята на арбитър, но може да има изключения, когато е по-целесъобразно да се избере ролята на медиатор, асистент (конфликтните служители имат много опит, авторитет, добри умения за комуникация и взаимодействие, липса на ясни критерии за разрешаване на проблема, липса на опит на самия лидер) или арбитър (пример на страните чрез съвместно участие в дейности, изискващи подкрепа, взаимопомощ, опит на лидера, увереност в потенциала на групата и звеното като цяло).

Значението на предотвратяването на разрушителни конфликти в екстремни условия се дължи не само на негативното им въздействие върху психическото състояние и здравето на специалистите, но и на влошаване на работоспособността, ефективна дейност на специалисти, функционални групи, звена, което неизбежно води до наранявания и смърт на специалисти, нарушаване изпълнението на възложената професионална задача, усложняване на оперативната обстановка.