Министерство общего и профессионального образования Российской Федерации

Государственный Университет Управления

Кафедра Теории организации

и управления

# КУРСОВАЯ РАБОТА

Тема: «Разработка управленческих

решений в условиях психической напряженности»

**выполнил: студент**

**3 курса ИНиМЭ**

***Никитин Д.С.***

**Проверил:**

***Смирнов Э.А.***

**Москва 1998**

###### СОДЕРЖАНИЕ

1. ***Введение***
2. ***Понятие «Психическая напряженность»***
3. ***Операционная и эмоциональная напряженность***
4. ***Специфика поведения человека в условиях психической напряженности***
5. ***Паника как элемент психической напряженности***

***5.1 определения состояния паника***

***5.2 исторический аспект состояния паники***

### **5.3 индивидуальная и массовая паника**

***6. Специфика управленческих решений в условиях психической напряженности.***

#### ВВЕДЕНИЕ

Во все времена человек был неотъемлемой частью процесса производства. На ранних этапах развития он создавал все своими руками. Позднее он изобрел различные средства, облегчающие его труд и позволяющие делать ранее невозможные вещи. С развитием человека развивались и эти средства. Сначала это были простейшие палки, камни и др., позднее появились различные машины и механизмы, освобождающие человека от части физической работы. Однако вся умственная работа оставаласть за ним.

Попытки ученых механизировать не только физический, но и умственный процесс привели к появлению простейших счетных машин – это позволило снять с человека и часть умственной работы. В 20 веке ученые разработали электронно-вычислительную машину, что явилось точкой отсчета для нового этапа развития науки.

В настоящее время развитие информационных технологий привело к тому, что вычислительная техника может выполнить практически любую грамотно поставленную перед ней задачу. Человек только управляет ею. Технологии развиваются с огромной скоростью, и каждое новое поколение машин позволяет выполнять все более сложные задачи, однако машина все равно не может функционировать без человека. Управление современной техникой требует от человека действий на грани возможностей его психики. Эта грань между нормальным состоянием и состоянием психической напряженности очень размыта, и очень часто человек не в состоянии понять, где именно начинается состояние психической напряженности, и продолжает действовать, уже находясь в этом состоянии. Отсюда ошибки, повышенная раздражительность и, как следствие, ухудшение здоровья. Человек беспокоится (думает) о возможных результатах той работы, которую он выполняет. И, прежде всего, его беспокоит то бремя ответственности, которое ляжет на него в результате ошибки.

Под воздействием этих двух факторов человек очень часто попадает в ситуацию психической напряженности и, несмотря на это, продолжает выполнять свою работу, совершая ошибки и упущения.

Развитие технологий - это первая группа факторов, повергающих человека в состояние напряженности, но, независимо от уровня развития человека, ему присущи эмоции, переживания, страхи и т.д. Это в неменьшей степени, чем первая группа факторов, способно вызвать у человека или группы людей состояние психической напряженности.

Целью данной работы является исследование специфики управленческих решений, процессов их разработки и реализации в условиях психической напряженности. Для этого, на мой взгляд, необходимо проанализировать состояние психической напряженности с точки зрения психологии, понять особенности поведения людей в данном состоянии. Только тогда можно будет с увереностью сказать, какие управленческие решения необходимо принимать, для того чтобы:

а) не допускать состояния психической напряженности

б) наиболее качественно управлять людьми, находищимися в состоянии напряженности.

***Глава I***

ПОНЯТИЕ

«ПСИХИЧЕСКАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ»

Для обозначения психических состояний человека в трудных условиях исследователи пользуются разными понятиями, среди которых наиболее популярно понятие «стресс». Его применяют для обозначения широкого круга не только психических, но и физиологических состояний, например физического напряжения, утомления и т. д. Более того, вследствие широкой популярности термина «стресс» им стали обозначать разнообразные явления, относящиеся и к другим областям науки (социологии, биологии, медицине, педагогике и др.). Так, этот термин употребляют для обозначения внешних воздействий и ситуаций, в которых может оказаться человек (например, заключение в тюрьму), таких реакций, как, например, гипервентиляция легких и т. д.

Неоднозначность понимания стресса, путаница и непоследовательность в применении этого термина имеют результатом противоречивость полученных данных, отсутствие строгих критериев при их интерпретации и сопоставлении. Здесь можно выделить две категории трудностей, с которыми приходится сталкиваться при изучении психологических проблем стресса. Первая связана с тем, что традиционное понимание его заимствовано психологами из физиологии. Как известно, Г. Селье и его школа дали глубокий анализ изменений в организме, в частности в эндокринных железах, контролируемых гипофизом, под действием отрицательных стимулов. Популяризация понятия стресса в биологии и медицине и прямое перенесение его физиологического значения в психологию привели к смешению психологического и физиологического подходов к его изучению.

Против такого смешения выступил, в частности, видный американский ученый Р. Лазарус, предложивший различать физиологический и психологический виды стресса. По мнению Лазаруса, они отличаются друг от друга по особенностям воздеиствующего стимула, механизму возникновения и характеру ответной реакции. Физиологический стресс характеризуется нарушением гомеостаза и вызывается непосредственным действием неблагоприятного стимула на организм (например, при погружении руки в ледяную воду). Восстановление гомеостатаческой устойчивости осуществляется висцеральными и нейрогуморальными механизмами, которые обусловливают стереотипный характер реакций при физиологическом стрессе.

Анализ психологического стресса, по мнению Лазаруса, требует учета таких моментов, как значимость ситуации для субъекта, интеллектуальные процессы, личностные особенности. Эти психологические факторы обусловливают и характер ответных реакций. В отличие от физиологического стресса, при котором последние являются высокостереотипными, при психологическом стрессе они индивидуальны и не всегда могут быть предсказаны. Так, на угрозу один субъект реагирует гневом, а другой - страхом и т. п.

Таким образом, разграничение физиологического и психологического стресса вносит упорядоченность в понимание проблемы, привлекает внимание к необходимости изучения собственно психологических особенностей этого состояния.

Другим сложным вопросом, вызывающим противоречивые мнения при разработке проблемы, является соотношение эмоций и стресса. В целом считается, что главной составляющей, «фундаментальным компонентом» психологического стресса является эмоциональное возбуждение. В сущности, эмоциональные переживания, эмоциональная насыщенность деятельности выделяются в большинстве исследований в качестве основной характеристики этого состояния. Неудивительно, что некоторые исследователи стали отождествлять понятия стресса и эмоций. Так, М. Арнольд пишет: «Из-за своего подчеркнуто научного звучания понятие психологического стресса в последние годы часто подменяло термин эмоция» (Arnold, 1967).

Другие исследователи исходят из того, что не все, а лишь определенные эмоции обусловливают стрессовые состояния. Это главным образом гнев и страх и их смешанные формы.

Но, пожалуй, более характерной является тенденция рассматривать стресс как особое состояние, рядоположное с другими эмоциональными состояниями (аффектами, чувствами, тревожностью и др.).

Некоторые авторы возражают против такого обособления. Так, О. В. Овчинникова и В. К. Вилюнас (1972) считают, что понятие стресса представляет собой «гносеологическую абстракцию, усиленно разрабатываемую методом проб и ошибок». Выступая против теоретической изоляции проблемы стресса, они стремятся включить ее в широкий контекст теоретических вопросов психологии. Авторы предлагают рассматривать проблему стресса в функциональном аспекте - как проблему влияния эмоций на продуктивную деятельность субъекта (неважно, внешнюю или внутреннюю)... В таком аспекте - это старая классическая проблема влияния эмоций на деятельность.

Это положение вызывает двоякого рода вопросы. Во-первых, оно имплицитно содержит мысль об иллюзии новизны проблемы стресса. Между тем постановка последней в психологии связана с тем, что стресс — явление, способное возникнуть v каждого человека как в специфических условиях, например, как во время космического полета, так и в повседневных жизненных ситуациях, носящих характер испытания для человека, — оказывает существенное влияние на деятельность и поведение, вследствие чего вопрос о его причинах, природе и формах проявления приобрел самостоятельное научное значение, которое еще больше усиливается в связи с ростом требований, предъявляемых человеку современным производством, техникой, условиями окружающей среды и задачами, которые ему приходится выполнять. Как пишут некоторые авторы, «в наше богатое событиями... время... слово «стресс» стало как бы символом века и его воздействий на организм» (Косицкий, Смирнов, 1970).

Очевидно, что в этих условиях со всей остротой встает задача изучения психологических предпосылок выносливости, адаптации человека к стрессогенным воздействиям. А это в свою очередь предполагает исследование самого феномена стресса как особого психического состояния, возникающего в сложных условиях деятельности.

Во-вторых, с рассматриваемой точки зрения проблематика стресса сводится к изучению функционального влияния отдельных видов эмоций. Между тем если исходить из того, что стресс - особое состояние, то надо признать, что его структура, наряду с эмоциональным, включает и другие психологические компоненты (мотивационные, интеллектуальные, перцептивные и др.).

В целом, как мне представляется, понимание стресса как возниающего в сложных условиях феномена психической деятельности открывает реальную возможность исследования и решения данной проблемы.

***Глава II***

ОПЕРАЦИОННАЯ И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ

Учитывая роль мотивов в структуре деятельности, можно ожидать, что их содержательные характеристики будут по-разному сказываться на состояниях психической напряженности. Это было обосновано экспериментально. В ходе исследования у испытуемых актуализировались два мотива: процессуальный и самоутверждения.

Первый имеет прямое отношение к проявлению функциональных возможностей человека и лежит в основе самого процесса деятельности. Его влияние связано с широко известным фактом, заключающимся в том, что в основе деятельности могут лежать как предметные, так и функциональные потребности. Д. Н. Узнадзе (1966) писал: «В первом случае мы имеем в виду потребности, для удовлетворения которых необходимо что-нибудь субстанциональное, нечто, при получении чего потребность оказывается удовлетворенной. Так, например, состояние голода представляет собой пример определенной субстанциональной потребности: для того, чтобы утолить голод, необходимо иметь, например, хлеб. Но эта категория еще не исчерпывает всех имеющихся у нас потребностей... В зависимости от условий, в которых приходится жить организму в каждый данный момент, у него проявляется потребность к деятельности и функционированию в том или ином направлении. Этого рода потребности мы и называем функциональными потребностями» .

Потребность в деятельности как таковой, в функциональной нагрузке, обладает большой побудительной силой: она выражается в активном отношении человека к самой задаче, его стремлении испытать и выявить свои силы, способности. В психологической литературе содержатся многочисленные указания о привлекательности для личности самого процесса деятельности в различных ее видах: игровой, познавательной, трудовой и т. п. (С. Л. Рубинштейн, Д. Н. Узнадзе, В.Н.Мя-сищев, А. Н. Леонтьев, А. В. Запорожец, Д. Б. Эльконин, Л. И. Божович, М. С. Неймарк, В. Г. Асеев и др.). Отмечается также, что в этом случае человек испытывает своеобразное удовлетворение от усилия как такового, от преодоления трудностей, поэтому он может заниматься какой-либо трудной деятельностью ради нее самой, а не просто ради того, чтобы «приблизиться к объекту или избежать его (Andreani, 1968). Сам процесс деятельности при этом как бы изнутри обеспечивает ее непрерывное побуждение. Это происходит за счет поддержания ориентировочно-исследовательской деятельности по отношению к задаче: само выполнение последней выступает как сложный, по существу неисчерпаемый комплекс свойств и отношений, раскрытие которых все больше и больше стимулирует человека к продолжению процесса деятельности (Гальперин, Голу, 1965). Таким образом, осуществление деятельности становится потребностью, которая выражается в глубоком интересе человека к ее: результату, в непосредственной увлеченности ее процессом.

Наряду с процессуальным мотивом в экспериментах вводился мотив, связанный с самоутверждением личности. Соответствующие ему потребности, стремления и побуждения человека в литературе описываются различными понятиями: самоактуализации (Маслоу), самореализации (Фромм), роста и самоусовершенствования (Роджерс) и т. п. Если эти понятия освободить от неприемлемых теоретических спекуляций, в рамках которых они разрабатывались (игнорирование общественно-исторической природы человеческих потребностей, элементы антропологизма и т.д.), то следует признать, что обозначаемые этими понятиями феномены образуют в человеческом поведении реальность и являются, таким образом, его активными детерминантами. Действительно, сюда относятся такие характеристики человеческой мотивации, как «стремление актуализировать свои потенциальные возможности», «потребность в хорошей репутации или в престиже, положении, признании другими», «потребность в устойчивой, твердо обоснованной, как правило высокой оценке самого себя, самоуважении и уважении других» (Maslow, 1954). Некоторые из этих потребностей, устремлений, желаний человека были актуализированы у испытуемых в экспериментальных условиях.

Полученные результаты позволили довольно четко выделить два вида психической напряженности, один из которых был назван операционным (Овчинникова, 1968; Овчинникова, Наенко, 1968), а другой — эмоциональным. Состояние операционной напряженности (ОН) возникало как результат относительно нейтрального подхода испытуемого к процессу деятельности и характеризовалось доминированием процессуального мотива. В отличие от него состояние эмоциональной напряженности (ЭН) характеризовалось интенсивными эмоциональными переживаниями в ходе деятельности, оценочным, эмоциональным отношением человека к условиям ее протекания. Оговоркой «относительно нейтральный подход» в состоянии ОН мы не хотим сказать, что при этом у испытуемого не было эмоциональных переживаний вовсе. Конечно, были. В связи с тем что психическая напряженность возникает в условиях отражения сложной и поэтому значимой ситуации, отношение человека к выполняемой задаче не является индифферентным, оно всегда эмоционально насыщено. Важно, однако, иметь в виду гораздо большую выраженность эмоциональных переживаний в состояниях ЭН по сравнению с ОН. Таким образом, удельный вес эмоционального компонента в обоих видах напряженности неодинаков, что надо учитывать при психологическом анализе.

Одним из существенных моментов этого анализа является характер отношений, существующих между целями и мотивами деятельности. «Эти отношения,—подчеркивает А.Н. Леонтьев, — и являются психологически решающими» (19726). Как уже говорилось, оба вида напряженности возникали при актуализации разных мотивов — процессуального в случае ОН и самоутверждения в случае ЭН. Каждый из них специфическим образом связан с целью деятельности, что и обусловило психологическую специфику состояний. Так, при ОН содержание цели и мотива деятельности либо совпадало, либо было включено в близкие друг другу отношения (например, цель — выполнить задание, мотив — установить истинный ответ на задачу). Другими словами, в этом случае происходит наибольшее сближение объективного содержания деятельности с ее субъективным содержанием, с тем, что она есть для самого субъекта.

Этот феномен поглощенности делом, непосредственного интереса человека к самому результату описывается в психологической литературе как одно из важных условий успешного выполнения деятельности. Так, авторы одной из американских работ, изучавшие поведение солдат в условиях боевой обстановки, приходят к выводу, что «эффективность поведения может, отчасти, являться функцией способности индивида с головой уходить в работу, что тем самым снимает дезорганизующее влияние воспринимаемой опасности и... болезненную игру воображения в условиях опасной ситуации» (Berkunetal., 1962).

Можно привести также многочисленные примеры из повседневной жизни и из художественной литературы, свидетельствующие о том, что нацеленность человека на решение той или иной конкретной задачи позволяет ему в трудной ситуации «успокоиться», «отключиться от посторонних мыслей», кроме тех, что имеют непосредственное отношение к решению этой задачи. Так, А. Сент-Экзюпери описал в «Военном летчике» состояние пилота при выполнении сложного полета: «Словом, я занимаюсь своим ремеслом. Я не испытываю ничего, кроме физического удовольствия от насыщенных смыслом, самодовлеющих действий. У меня нет ни ощущения великой опасности (снаряжаясь в полет, я волновался куда сильнее), ни такого чувства, будто я исполняю великий долг». (1964)

Как будет показано ниже, ОН также оказывает 'мобилизующее влияние на деятельность и способствует сохранению работоспособности человека на устойчивом уровне.

Итак, отличительной психологической особенностью ОН является слитность мотива и цели деятельности, сдвинутость мотива на цель. Этой непосредственной связи нет при ЭН, которая характеризуется несовпадением, резким разведением цели и мотива деятельности (например, цель — выполнить задание, мотив — проявить себя с наилучшей стороны), что порождает расхождение между объективным значением деятельности и ее личностным смыслом для испытуемого.

Характеризуя состояния ОН и ЭН состороны мотивов, мы имели виду доминирующие мотивы деятельности. Однако в реальной жизни при выполнении задачи субъект вступает в сложные и неоднозначные отношения с различными факторами и условиями, в которых дана эта задача, поэтому его деятельность, как правило, одновременно побуждается не одним, а несколькими, в том числе противоречащими друг другу, мотивами, т. е. носит полимотивированный характер.

Учитывая динамический характер трудной ситуации, любое из этих отношений может выдвинуться в ведущее и, придавая деятельности личностный смысл, тем самым определять в тот или иной момент времени особенности состояния. Поэтому, строго говоря, речь может идти лишь о преобладании того или иного мотива или, тем самым, о господствующем виде напряженности — преимущественно операционном или преимущественно эмоциональном. Поэтому в дальнейшем изложении, исходя из того, что в реальных условиях имеется множество переходов от одного вида напряженности к другому и их смешанных форм, мы будем иметь в виду преимущественную выраженность того или другого состояния.

Резюмируя, можно сказать: выделение состояний ОН и ЭН произведено по психологическому основанию—различному характеру связей мотивов с целями деятельности, Другими словами, психологическая природа этих состояний лежит в особенностях внутреннего строения самой деятельности, в ходе которой они возникают.

***Глава III***

СПЕЦИФИКА ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА В УСЛОВИЯХ ПСИХИЧЕСКОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

Изменения деятельности и поведения человека в состояниях психической напряженности уже давно отмечались в психологической литературе. Так, еще в период русско-японской войны Г. Е. Шумков (1913) описал «душевное состояние воинов в ожидании боя». Оно проявлялось у людей в несвойственной им суетливости, повышенной чувствительности к обычным раздражениям. Сапог жал больше, чем всегда. Движения становились менее координированными, пальцы рук непослушными, спички ломались, табак рассыпался, менялся почерк. Учащался пульс, дыхание становилось частым и неравномерным, появлялась жажда, сухость во рту и горле. Отмечалась повышенная внушаемость и т. п.

Обобщенное описание наблюдаемых в состояниях напряженности поведенческих проявлений можно найти в ряде литературных обзоров (Роговин, 1962а,б; Марищук и др.,. 1969; Душков II др., 1970; Овчинникова, 1970; и др.).. «М. С. Роговин (1962а) отмечает, что под влиянием этих состояний происходит сдвиг форм реагирования по направлению к крайним точкам шкалы «торможение — возбуждение». Тормозный тип реагирования характеризуется общим мышечным напряжением, особенно резко выражающимся в мимике, скованностью позы и движений, разного рода фиксациями, пассивностью, замедленным течением психических процессов, своеобразной «эмоциональной инертностью», проявляющейся в виде безучастности и негативного безразличия. Возбудимый тип реагирования выражается в бурной экстраверсии, суетливости, многословности, гипертрофии двигательных проявлений, быстрой смене принимаемых решений, повышенной легкости перехода от одного вида деятельности к другому, несдержанности в общении и т.д.

В состояниях напряженности поведение в значительной мере характеризуется преобладанием стереотипных ответов, неадекватных ситуаций. В первую очередь страдают сложные формы целенаправленной деятельности, ее планирование и оценка. Возникающие при этом нарушения происходят на разных уровнях. Прежде всего, как показали многочисленные исследования В. Л. Марищука и его сотрудников, наолюдается общая тенденция к понижению устойчивости психических процессов. В условиях аварийной ситуации такое понижение может выражаться в «блокаде» восприятия и мышления, памяти и практических действий субъекта (Гуревич, Матвеев, 1966). Согласно К. М. Гуревичу (1970) другой уровень изменений психической деятельности образуют такие проявления личности, как растерянность, утрата самообладания и т. п. Наконец, крайние степени психических изменений приводят к фактическому распаду деятельности, самоустранению человека от продолжения работы.

Наряду с этим имеются данные о том, что под влиянием напряженности у некоторых лиц показатели деятельности могут улучшаться либо оставаться неизменными по сравнению с обычными условиями.

Таким образом, состояния психической напряженности  оказывают неоднозначное влияние на деятельность: в сторону либо ухудшения, либо улучшения, либо ее неизменности.

Чем объясняется такая разнонаправленность эффектов? Для анализа функционального влияния напряженности большое значение имеют исследования, в которых показана зависимость эффективности исполнения в сложных условиях от психофизиологических детерминант: активационных характеристик индивида (Jerkes, Dodson, 1908: Duffy, 1951: Freeman, 1948; Maimo, 1959; Kocowski, 1964; Eysenck, 1967; и др.), свойств его нервной системы и т. д.

Не умаляя важности этих аспектов рассмотрения проблемы, необходимо, однако, подчеркнуть, что в общем комплексе причин, обусловливающих эффективность деятельности в сложных условиях, одно из первых мест занимают собственно психологические причины.

***Глава I\/***

ПАНИКА КАК ЭЛЕМЕНТ СОСТОЯНИЯ

ПСИХИЧЕСКОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

Определения состояния «паника»

Наряду с разделением психической напряженности на операционную и эмоциональную, можно также выделить следующие два вида напряженности. Особенностью первого вида является то, что напряжение может быть вызвано долгосрочным воздействием даже незначительного стрессогенного фактора (например, постоянное отставание оператора от графика работы в случае операционной напряженности. Также вынужденное общение с человеком, который Вам неприятен, в случае эмоциональной напряженности).

Однако, состояние психической напряженности может быть вызвано кратковременным воздействием одного или нескольких стрессогенных факторов. В таком случае с точки зрения динамики развития состояние напряженности можно разделить на 3стадии:

1. Состояние паники
2. Осмысление ситуации
3. Реальные действия, направленные на изменение ситуации

С точки зрения данной работы первая стадия «состояние паники» - наиболее интересна. Потому как, именно находясь в состоянии паники, люди совершают большую часть всех ошибок, обусловленных состоянием психической напряженности, и детальный анализ данного состояния позволит существенно снизить величину этих ошибок. Для исследования состояния паники ниже приведены различные определения данного состояния.

ПАНИКА (от греческого panikon – безотчетный ужас), психологическое состояние, вызваное угрожающим воздействием внешних условий, и выраженное в чувсте острого страха, охватывающего человека или группу людей, неудержимого и неконтролируемого стремления избежать опасной ситуации.

ПАНИКА – крайний, неудержимый страх, сразу охватывающий человека или многих людей

ПАНИКА массовая – один из видов поведения толпы. Психологически характеризуется состоянием массового страха перед реальной или воображаемой опасностью, нарастающего в процессе взаимного заражения и блокирующего способность рациональной оценки ситуации, мобилизацию волевых ресурсов и организацию совмесного противодействия. Взаимодействующая группа людей тем легче вырождается в паническую толпу, чем менее ясны или субъективно значимы общие цели, чем ниже сполоченность группы и авторитет ее лидеров. Выделяют социально-ситуативные условия возникновения массовой паники, связанные с общей обстановкой психической напряженности, вызывающей состояние тревоги, ожидание тяжелых событий (землятрясение, война, военный переворот, и т.д.); общепсихологические условия (неожиданность, испуг, связанный с недостатком сведений о конкретном источнике опасности, времени ее возникновения и способах противодействия); физеологические условия (усталость, голод, опъянение и т.д.)

Как видно из вышеперечисленных определений, состояние паники описывается как состояние неконтролируемого «безотчетного» ужаса. У человека, впавшего в состояние паники, блокируется логическое мышление: он перестает рассуждать и действует либо на уровне эмоций (в случае индивидуальной паники), либо бессознательно повторяет действия людей, находящихся вокруг него. Именно в этом заключается главная опасность данной ситуации.

Все вышесказанное в этой главе является научным аспектом проблемы состояния паники, но анализ был бы недостаточно полным, если не учесть исторический аспект, который будет рассмотрен ниже.

Исторический аспект

понятия «паники»

В данной главе приведен анализ мемуарной литературы *—* воспоминаний и наблюдений лиц, переживших или наблюдавших это явление. Одновременно здесь были широко использованы данные исследований историко-соцнологического характера, имеющие отношение к панике. Для выяснения некоторых вопросов были использованы произведения художественной литературы. Не будет лишним, прежде всего, выяснить, с чем связно такое наименование этого явления.

Слово «паника», обозначающее изучаемое явление, происходит от имени греческого бога Пана, популярного в греческой мифологии. Родиной культа Пана является Аркадия, где Пану поклонялись как богу — покровителю пастухов, пастбищ и овец. Человек в эпоху детства человечества, писал Горький руководствовался инстинктом самосохранения и голыми руками боролся с природой, со страхом, удивлением и восхищением перед ней, он создавал мифы, которые были его поэзией и содержали сумму всех его знаний о силах природы, его опыт, полученный в столкновениях с внешними враждебными силами. По мнению Маркса, всякая мифология преодолевает, подчиняет и формирует силы природы в воображении и при помощи воображения; она исчезает, следовательно, с действительным господством над этими силами природы. Миф представляет собой подчинение и преодоление посредством фантазии тех явлений, в борьбе, с которыми человек чувствовал себя бессильным, встать над которыми превышало его возможности.

Мифический облик Пана был создан для объяснения некоторых явлений именно такого ряда, перед которыми пастухи Аркадии чувствовали себя совершенно беспомощными.

Как справедливо указывают исследователи мифа о Пане, в жизни аркадийских пастухов самым страшным и убыточным было безумие стада. Пастух часто становился свидетелем того, как вследствие самой незначительной причины, особенно ночью, стада овец или коз, обезумев, бросались в воду, в огонь, как животные одно за другим прыгали в пропасть.

Известный исследователь животного мира Брэм так описывает это явление. Каждый подозрительный шорох заставляет насторожиться все стадо. Молния, гром, ураган, плохая погода лишают его способности нормального поведения; обезумевшее стадо разбегается по степи, овцы падают в воду, в огонь или же совершенно неподвижно застывают на одном месте. В это время их заносит снегом, заливает дождем, они замерзают, гибнут от голода, но не делают никаких попыток укрыться или найти пищу. Так бессмысленно погибают не одно и не два, а тысячи животных.

По мнению Рошера, совершенно естественно, что греческие пастухи приписывали это поистине демоническое явление, гневу мифического бога пастухов и стад".

И в самом деле, легко понять, что греческие пастухи, которые находились на ступени «детства» общественного развития человечества, объясняли гневом злых сил то катастрофическое и губительное явление, для понимания возникновения которого они не находили никаких объективных и сколько-либо понятных причин. Источником непостижимых и страшных сил они считали Пана.

Греческие пастухи всячески пытались умилостивить Пана и этим спасти свои стада от его гнева - от безумия, которое, внезапно начинаясь, распространялось с молниеносной быстротой на всю обезумевшую массу и влекло ее к гибели.

Однако, если первоначально Пан был только богом пастухов и ему поклонялись как таковому, то в более поздний период (в частности, греко-персидских войн и после них), как об этом свидетельствует Геродот, Пан появляется в истории греческой религии уже в роли бога войны, которому поклоняется вся древняя Греция.

Современное развитие техники в определенных условиях более или менее обеспечивает такое отступление войск, особенно, когда их моральный дух высок, — при котором неприятель отдален от них некоторым расстоянием, во всяком случае таким, чтобы войска получили возможность обороняться от повторяющегося натиска противника на новых укрепленных позициях.

Следовательно, как справедливо указывают военные историки, отчаянное бегство с поля боя не является теперь обязательным и неизбежным результатом поражения. Но так было не всегда. «Прежде, — пишет Ардан-дю-Пик, — паника была обязательным результатом битвы и победившей оказывалась та сторона, которая могла дольше сопротивляться этому гибельному явлению».

Очевидно, грекам не раз приходилось на поле боя быть свидетелями проявлений безумного страха, охватывающего, большие массы людей. Для объяснения этих явлений их примитивная фантазия обращалась к мифическому образу Пана, управлявшему злыми силами, проявлением которых было безумие, овладевавшее человеческой массой, подобно стадам овец в горах. Естественно, что в их воображений причиной состояния, аналогичного безумию животных, был тот же Пан. Пан превратился в бога войны.

Таким образом, нет ничего удивительного в том, как отмечают историки, что на низшей ступени развития военного искусства масса побежденных, совершенно обессиленная и лишенная способности сопротивляться, находящаяся от победителя-врага только на расстоянии копья и кинжала, стоящая перед опасностью полного истребления, отдавалась беспредельному страху и, обезумев, бежала с поля битвы. Такова была природа боя на ранних ступенях развития военного искусства.

Геродот пишет, что признание Пана богом войны, поклнение ему во всей Греции было связано с победой, одержаной греками над персами в Марафонской битве, когда персов охватила безумная паника. В своей «Истории» он так описывает битву у Марафона. «Ещё до выхода из города военачальники послали в Спарту известного гонца афинянина Фидопоса. Недалеко от горы Парфенона ему, как он сам говорил, повстречался Пан. По его словам, Пан прямо обратился к гонцу и поручил спросить афинян, почему они перестали поклоняться ему, тогда как он так милостив к ним: много раз помогал и готов помочь в будущем. Так как афиняне успешно закончили войну и уверились в достоверности сказанного, они у подножия Акрополя воздвигли жертвенник Пану и с этих пор каждый год поклонялись ему, совершая жертвоприношения, сопровождаемые процессиями с факелами».

Таким образом, явления, достаточно известные по своим пагубным последствиям, одинаково охватывавшие стада и массы людей, согласно мифологии греков, вызывались демоническим страхом, внушаемым Паном. Безумный страх распространялся совершенно безотчетно, отнимая у своих жертв разум, способность рассуждать и толкая их на гибельный путь. Такой страх называется паническим.

Приведенный миф прежде всего свидетельствует о том, что это явление было подмечено еще на ранней ступени истории. Оно представлялось тогда настолько обособленным и несводимым к другим явлениям, что приобрело мифический характер. «Паника так же стара, как и история», — справедливо заключают историки. Очевидно, под паникой подразумевается явление, сопровождающее большие массы людей и изначально присущее им. Вместе с этим, несомненно, достойно внимания и то обстоятельство, что, согласно греческому мифу, паническое состояние людской массы отождествляется с состоянием, наблюдавшимся неоднократно в стадах животных. В упомянутом мифе о Пане внимание, между прочим, привлекает и то, что, согласно ему, «возбудитель панического ужаса» находится не только в массе, но и в отдельных людях. Пан как «дух гор» давал знать о себе заблудившемуся путнику тем, что ночью возбуждал у него чувство безотчетного страха, когда «на его зов, ничто не откликалось, кроме отзвука гор».

Как справедливо отмечает Пфайф, находящийся в состоянии безотчетного ужаса человек, веривший в Пана как возбудителя страха, очевидно, действительно чувствовав специфический панический страх, будто бы внушенный Паном. Вопрос же проявления индивидуальной паники без такой веры, как переживание общепсихологической категории в ряду видов страха, характерных для человека, рассматривается ниже.

Индивидуальная и массовая паника

Прежде чем попытаться определить сущность паники и объяснить это явление, следует описать и точно установить само явление. Необходимо знать, какое явление в жизни индивида или массы называется паникой, каковы его чисто описательные черты, каковы изменения в психической жизни массы или индивида, имеющие место при панике.

В зависимости от числа людей, охватываемых паникой, различают индивидуальную панику и массовую.

***Индивидуальная паника***. Этот термин не употребляется по отношению к конкретно определенным случаям. В одном случае, согласно старому мифу, им обозначается безотчетный страх в предчувствии неизвестной опасности, который охватывает, скажем, заблудившегося в горах или лесу путника. В другом случае этим термином обозначается страх, вызванный воображаемой причиной; например, когда в ожидании опасности человек принимает шуршание листьев за шум шагов и убегает, т. е. в таких случаях сила страха не оправдывается причиной, вызвавшей его. Этим термином обозначается также сильный ужас - безграничный страх, который овладевает индивидом.

В боевой ситуации случается, что командир еще до окончательного установления характера ситуации, до того, как возникнет объективная основа, т. е. будет исчерпана сила действия материальных и духовных факторов, признает бой проигранным и прекращает борьбу. В истории войн известно множество таких случаев. Обычно особенностью «панического состояния» считается оценка командиром характера протекания предстоящего боя не на основе реальных показателей, а исходя из особого «панического состояния», котором он находится, из преувеличенных данных собственного воображения, когда вместо поучения и разумного анализа он поддается самовнушению.

Под массовой паникой подразумевают панику, которая овладевает большой массой людей (толпой, войсковой частью и т.д.).

Назовем конкретные случаи индивидуальной и массовой паники.

Додиньяк приводит пример так называемой индивидуальной паники из книги Rousset, Conquete de Agerie «28 сентября 1845 года, во время войны французов против эмира Алжира Абд-эль-Кадера, поручик Марен, бывший унтер-офицером зуавов, получил распоряжение перевести из Тлемуена в Айн-Темушен 200 бойцов для усиления гарнизона последнего. Это были в основном поправившиеся после ранения солдаты. Им оставалось пройти еще 6 километров пути, когда Марен остановил свой отряд перед кофейней и заметил, что к ним приближается группа всадников, среди которых он увидел самого Абд-эль-Кадера.

Марен растерялся. Несомненно, он был под впечатлением поражения французов у Сиди-Брагима, имевшем место 26 сентября. Вместо того, чтобы приступить к организации обороны, он кинулся к эмиру и сообщил ему, что он сдается, если эмир дарует жизнь ему и его подчиненным. Абд-эль-Кадер, не ожидавший ничего подобного, согласился с предложением Марена и с важным видом наблюдал за тем, как 200 французов складывали оружие у его ног».

Приведем случаи массовой паники, имевшие место в немецких войсках во время первой империалистической войны, например, эпизод боя под Гумбиненом во время операций в Восточной Пруссии (1914 г.), описанный Куртом Хессе в работе „Der Feldherr Psychologos" (1922 г.).

«7-й корпус немцев начал наступление. Дивизия (35-я) левого фланга этого корпуса наступала против центра и левого фланга 25-й дивизии русских, а правым крылом — против 27-й русской дивизии. Оттеснив передовые части русских дивизий, командование 35-й дивизии считало, что уже добилось успеха, но совершенно неожиданно попало под сильный огонь невидимого противника. Пробиться сквозь этот огонь было невозможно. Множество солдат и офицеров погибло... Этот первый бой произвел настолько сильное впечатление, что дивизию охватила страшная паника. Не слушались никаких распоряжений. Даже река Роминта не смогла остановить части, охваченные паникой». В таком паническом состоянии части 35-й дивизии обратились в бегство и отдалились от поля боя на 15 километров. После этого бригада 36-й дивизии была переброшена с левого фланга дивизии против 27-й русской дивизии, но этот маневр успеха не имел.

Первое наступление бригады, начатое в 8 часов, окончилось неудачей. Новое наступление, предпринятое в 11 часов, также провалилось. Последнее наступление началось в 2 часа 30 минут. Участник его, военный писатель Хессе, командовавший в это время взводом, так описывает это событие. «Командир корпуса послал 21-ый запасной полк для поддержки замирающего наступления. Чем ближе подходил полк к линии боя, тем больше беглецов попадалось ему навстречу. Беглецы уговаривали солдат полка повернуть назад, уверяя, что противник силен и всех их ждет гибель. Несмотря на это, солдаты 21-го полка подошли к линии боя. В непосредственной близости от нее молодой поручик приказал двигаться перебежками. Это было его последнее приказание. Через две, три перебежки весь полк залег. Люди чувствовали, что смерть опустошает их ряды. Спустя некоторое время ими овладел страх перед невидимым противником. Начавшееся разложение усилилось и, наконец, берет верх над самой сильной дисциплиной -«прусской дисциплиной». Вначале побежали отдельные солдаты, потом неудержимой волной двинулась вся боевая линия. Ничто уже не могло остановить эту исступленную массу.

Паника греков у Лариссы (1897 г.). В результате трех-дневных бесплодных боев против турок 1 апреля в бассейне реки Лариссы греки оказались окруженными с обоих флангов и были вынуждены отступить. К несчастью, отступление началось в полночь, когда в войсковых частях царил страшный беспорядок. Этот случай описывает один из очевидцев: «Мы вместе с несколькими иностранными офицерами оставили Тырново. В пути встретили корреспондентов, которые также направлялись в Лариссу.

Вскоре мы увидели пехотные войска греков. На лицах солдат было написано страшное отчаяние. Вдалеке в огне пожаров полыхали деревни. Солдаты всех родов оружия смешались между собой. Среди них были дети и женщины. Всюду царил ужас. Со всех сторон слышалась ругань командного состава. Дисциплины не было и в помине. Вдруг раздался крик: «Турки справа!». Толпа взревела: «Спасайтесь, турки слева». Солдаты, гарожане, женщины, дети, повозки, лошади, ослы, волы — все это двинулось подобно урагану. Многие падали и уже не могли подняться: их растаптывала обезумевшая толпа. Опрокинутые повозки увеличивали беспорядок.

Повернули и нашу повозку. В этой неразберихе мы, конечно, потеряли друг друга. Вдруг кто-то поднял стрельбу. Никто не знал, в кого стреляли и зачем. Солдаты, пораженные ужасом, стреляли даже в своих. Беспорядок длился полчаса. Затем раздалась команда прекратить стрельбу, но никто ее не слушал. Стрельба затихла сама собой.

С большим трудом выбрались мы на дорогу, усеянную трупами солдат, детей, женщин, животных. Там и сям лежали оторванные руки, ноги, головы. Слышались стоны умирающих. Повсюду на дороге валялись оружие и патроны.

Убегавшие солдаты цеплялись за всадников, чтобы как можно скорее выбраться из этого ада. Несколько офицеров безуспешно пытались восстановить порядок. С револьверами в руках они кричали бегущим: «Стойте, стрелять будем!». Но обезумевшая от страха толпа увлекла их за собой. Другие офицеры в панике бежали вместе с солдатами. Мост, ведущий в Лариссу, забили повозки, орудия, животные, люди. Городские улицы были полны солдат. Эти последние ничком вплились на землю и не слушали никаких приказаний офицеров.

Жители города в два часа узнали весть об этом поражении и так же в совершеннейшем беспорядке бросились из города.

Взошла луна. Люди начали успокаиваться. К рассвету паника стихла, ее сменил страх перед грядущим».

***Глава \/***

СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

В УСЛОВИЯХ ПСИХИЧЕСКОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

Проанализировав выше состояния психической напряженности и паники, как одной из возможных ее состовляющих, можно приступить к исследованию главной цели данной работы: изучению специфики управленческих решений.

Для конкретного анализа решений далее будут взяты следующие объекты управленческой деятельности.

Типичным примером психического напряжения является операционная напряженность оператора, который в силу субъективных причин в данное время не способен вовремя обработать весь поток поступающей к нему информации и постоянно действует «догоняя график»

Объектом для характеристики паники в данной работе взята наиболее характерная этого состояния социальная группа – толпа (группа людей с различными целями и интересами, которые по независимым от них причинам собрались в данном месте в данное время). На мой взгляд, это два из наиболее часто встречаемых примеров.

Все управленческие решения, обусловленные состоянием психической напряженности можно разделить на 4 категории:

УР, позволяющие управлять человеком, находящимся в соотоянии ПН

В этой категории решения практически отсутствуют потому что, если оператор находится в состоянии психической напряженности, он в большинстве случаев недоброкачественно выполняет поставленную перед ним задачу. Наиболее целесообразным в этой ситуации было бы заменить его. Однако, если эта замена невозможна, то необходимо

а) попытаться ликвидировать причину

б) оказать моральную и физическую поддержку

УР, позволяющие не допускать состояния ПН

В этой категории отражены следующие решения

а) моделирование типовых напряженных ситуаций, вызывающих страх как у самого учасника модели, так и у людей, за которых он ответственен. Отработка действий по преодолению состояния напряженности

б) страхование людей и их ответственности за возможные результаты их деятельности

в) отработка профессиональных навыков организаторской деятельности

УР, не допускающие состояния паники

Сущносьт данных решений состоит в том, что бы

а) не допускать собрания большого числа людей (организования толпы)

б) устранить источник информации, способный вызвать панический страх у группы людей

УР, направленные на управление толпой, находящейся в состоянии паники

Особенность психологического механизма паники, в часности механизма заражения состоит в бессознательном принятии определенных образцов поведения. Если в ситуации паники находится человек, способный предложить определенный образ поведения, то он обладает «властью» над толпой и способен либо управлять ею, либо полностью прекратить состояние паники.

###### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ***НАЕНКО Н.И.*** «Психологический анализ состояний психической напряженности» Москва, изд. Московского университета 1970г.
2. ***НАЕНКО Н.И.*** «Психическая напряженность» Москва, изд. Московского университета 1976г.
3. ***MIKULINCER M.*** «Экспериментальное изучение состояния беспомощности в ситуации, вышедшей из под контроля и обучение способам выхода из этого состояния» New York, 1985г.
4. ***WEINER E.*** «Проблема преодоления страха и стрессовой ситуации путем уклонения от принятия решения» New York, 1986г.
5. ***ПРАНГИШВИЛЛИ А.С.*** «Исследования по психологии установки» Тбилиси, «Мецинереба» 1967г.
6. ***СМИРНОВ Э.А.*** «Влияние паники на управленческие решения»
7. ***АНДРЕЕВА Г.М.*** «Социальная психология» Москва, «Наука» 1994г.
8. ***КАРПЕНКО Л.А.*** «Психология» Словарь Москва, «Полииздат» 1990
9. ***ДЬЯЧЕНКО М.И.*** « Готовность к действию в напряженных ситуациях» Минск, 1985г.