

Лада Яковицька
доктор психологічних наук, професор
Національний авіаційний університет
м. Київ (Україна)

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ АВІАДИСПЕТЧЕРОМ

В авіаційній галузі переважно досліджується інформаційна складова процесу прийняття рішення. Вольові, емоційні та інтелектуальні складові традиційно не розглядаються в технічній діяльності як ключові. Проблеми авіаційної практики, пов'язані з навчанням прийняттю рішень як молодими, так і досвідченими авіадиспетчерами, сприяли зміні акцентів. Готовність до дій в невизначених умовах більшою мірою залежить не від переліку конкретних детермінованих алгоритмів дій, а від здатності авіадиспетчера їх самостійно створювати в нових ситуативно заданих обставинах (імовірнісний алгоритм). Тобто, при зростанні невизначеності завдання збільшується значення особистісних характеристик авіадиспетчера: суб'єктивний образ нагального рішення, дії у актуальній виробничій ситуації; мобільності, вміння розв'язувати протиріччя, рівень розвитку саморегуляції фахівця та ін.

Процес прийняття рішень є універсальною проблемою в діяльності авіадиспетчера. Повсякденні виробничі завдання постійно несуть в собі акти прийняття рішень. Аналізуючи дії авіадиспетчера, ми бачимо процес вибору рішення в кожному окремому етапі: цілепокладання; у процесі обробки інформації, що надходить; і при плануванні програми дій, тобто прийняття рішення пронизує всі складові професійної діяльності. Американський дослідник Дж. Коуен писав про універсальний характер процесу прийняття рішення. На його думку життя може бути описано як безперервна послідовність операцій вибору [3]. Тобто вміння розробити і правильно обрати оптимальне рішення є важливим компонентом професійної підготовки до будь-якої професії, зокрема, для підготовки авіадиспетчерів, а по відношенню до процесу кар'єрного зростання особистості в авіаційній галузі є одним з його механізмів.

Метою статті є аналіз психологічних складових процесу

прийняття ефективного рішення авіадиспетчером.

В ході теоретичних і емпіричних досліджень цієї проблеми одержані значні як теоретичні, так і прикладні результати. Основними труднощами прийняття професійних рішень авіадиспетчерами вважають необхідність обробки великого обсягу інформації в умовах дефіциту часу. Слід також зазначити, що ця інформація надходить по різних каналах сприймання та її обробка передбачає активізацію як сенсорно-перцептивних процесів, так і аналітико-синтетичної переробки інформації. Дефіцит робочого часу, високі вимоги щодо інтенсивності і гнучкості когнітивної діяльності авіадиспетчерів та виняткова особистісна відповідальність підвищують рівень психоемоційної напруги навіть у досвідчених фахівців. Загалом, науковці виділяють наступні особливості діяльності авіадиспетчерів:

- специфічний характер операторської діяльності, пов'язаний з опосередкованим одночасним керуванням та контролем ситуацією у повітрі;
- значні об'єми та швидкоплинність інформації, що надходить по різних каналах зв'язку;
- висока відповідальність за прийняті рішення;
- висока мовленнєва активність при виключній значимості мовленнєвої помилки щодо забезпечення безпеки польотів;
- високі вимоги до обсягу оперативної пам'яті через необхідність утримання просторово-часового образу повітряної обстановки та прогнозування її динаміки;
- збереження постійної готовності до екстрених дій у позаштатних, аварійних ситуаціях та екстремальних режимах діяльності;
- збереження високої працездатності та зосередженості в умовах дії сторонніх подразників;
- нерівномірність професійного завантаження протягом робочої зміни [1].

Як ми бачимо, у діяльнісних підходах ретельно вивчається процес прийняття рішень та його складові, досліджується тривалість їх підготовки і розвиток, але в межах такого технічного аналізу активність особистості наче вуалюється, вона перетворюється на носія психологічних властивостей і компонентів, необхідних для прийняття рішень. Можна погодитися з тим, що за таких умов особистість розглядається як

суб'єкт, але ж суб'єкт конкретної діяльності, а не як гнучкий креативний учасник взаємодії «фахівець-ситуація».

Процес прийняття рішення завжди пов'язаний з діяльністю в умовах інформаційної невизначеності середовища, якщо проблеми вибору немає, то рішення приймається автоматично і однозначно. За таких умов вибір спирається на готові цілі, засоби і оцінки, то рішення має рутинний характер. Прийняттю рішення передують процеси формування нових цілей, засобів і оцінок. Прикладні дослідження в цій області доводять, що на всіх етапах прийняття рішення відбувається продуктивне витягнення з об'єкту нового змісту шляхом включення його у все нові системи зв'язків, які проявляються із зміною рівнів узагальненості властивостей об'єкту. За результатами досліджень з психофізіології процедура складається з вибіркової оцінки інформативності ситуації, виходячи з індивідуального досвіду, об'єму пам'яті на тожонні образи.

В процесі прийняття рішення виділяють дві різні фази: 1) генерацію різноманітності, в якій обирають, виділені з універсальної множини дій, певні способи можливих варіантів рішення, що задовольняють умовам завдання; 2) обмеження цієї різноманітності – реалізацію єдиної альтернативної дії [3]. Фахівець продовжує пошук нової інформації, до тих пір, поки не впевниться в тому, що рішення, яке він розробив, є адекватним і продуктивним. Але намагання, особливо недосвідчених фахівців, щоразу отримувати все більші і більші об'єми додаткової інформації можуть привести до упущення важливого фактору, який ще не був алгоритмізованим. В авіаційній галузі процедура прийняття рішення включає формування певної послідовності доцільних дій для досягнення мети на основі перетворення вихідних даних і тому пошук буде тривати довше, і відповідно витрачений час знижує ефективність такої діяльності. В умовах невизначеності ситуації у виробничій діяльності досвідчений фахівець намагається діяти так, щоб виходячи з власної суб'єктивної оцінки вірогідності та корисності дій, на завершальному етапі реалізації рішення можна було максимізувати очікуваний вигравш.

В процесі прийняття рішень можна виділити два типи дій – алгоритмізовані та неалгоритмізовані, та два типи їх виконання програмований і креативний, недетермінований. У першому

випадку дії стали та автоматизовані, повністю передбачувані та детерміновані ситуацією і відповідають схемі «стимул – реакція». У другому застосовуються додаткові пізнавальні, мотиваційні, інтелектуальні зусилля. Тобто підготовка та реалізація рішень пов'язані з особистісними передумовами та установками фахівця, з рівнем його ініціативності та досвідом. Сталі професійні установки і способи діяльності часто дозволяють значно скоротити кількість альтернативних рішень, що розглядаються, але не завжди такі дії гарантуватимуть найкращий вибір самих актуальних рішень. Також інший психологічний підхід розробляється в межах теорії поведінки. Дослідники вивчають як особистість приймає рішення в реальних ситуаціях, спираючись на свої психологічні можливості. М. М. Любецька, Д. Майерс, Л. В. Помиткіна, О. П. Хохліна, К. Юнг, Л. С. Яковицька вивчають стиль прийняття рішення фахівцем через аналіз особистісних рис.

Також передумовою прийняття правильних рішень в авіаційній галузі вважають ситуативну психологічну готовність, яка дійсно важлива у професійній діяльності авіадиспетчерів, через то, що вони часто мусять швидко діяти в нестандартних ситуаціях, які сприяють підвищенню ризикованості дій та відповідальності за прийняття рішень по їх виконанню. Т. Хілл за результатами власного дослідження стверджує, що студенти спеціальності «Аеронавігація», які мають вищі показники якості виконання екзаменаційних тренажерних вправ, мають і вищу ситуативну психологічну готовність до термінового включення в роботу. На його думку ситуативна психологічна готовність сприяє повноцінному включенню до роботи, не зважаючи на складність обставин (ступінь динамічності, інтенсивності тощо); усвідомленню фахівцем свого фізичного та психоемоційного стану [2] (власних можливостей – зауваження автора).

Рівень ситуативної готовності може коливатися протягом дня, залежно від інтенсивності роботи, його стабільність передусім залежить від індивідуально-психологічних характеристик фахівців, рівня їх професійної підготовки. Тобто робота з особистісного розвитку є невід'ємною складовою професійного зростання авіадиспетчерів.

Параметри будь-якої діяльності, зокрема в авіаційній галузі, в багатьох випадках не просто залежать від характеристик прийнятого рішення, а і безпосередньо ним визначаються. Ми

розглядаємо ситуації, що вимагають прийняття рішень, як ситуації взаємодії особистості з вимогами середовища. Необхідність включення саме особистісних механізмів в ситуації прийняття рішень обумовлюється також і тим, що особистість розвиває та реалізує себе в діяльності і вчинках. Тобто ситуації, що вимагають прийняття нестандартного рішення, одночасно являються і ситуаціями змін, які змінюють дійсність та продукують щось нове. Коли авіадиспетчер контактує і з потребою, і з обставинами, відразу стає очевидним, що реальність дуже гнучка, вона готова до змін, і її можна переробити, чим інтенсивніше фахівець використовує всі можливості.

Таким чином, вивчення психологічних аспектів прийняття рішення авіадиспетчером робить можливим аналіз та попередню оцінку ефективності його виробничої діяльності, насамперед через оцінку особистісних рис фахівця, ситуативної психологічної готовності та складності завдань, які ним розв'язуються.

Література

1. Сечейко О. В. Психофізіологічні та психологічні чинники професійної надійності авіадиспетчерів. Авіаційна та екстремальна психологія у контексті технологічних досягнень: збірник наукових праць. К. : Аграр Медіа Груп, 2017. С. 256-259
2. Хілл Т. Роль ситуативної психологічної готовності в професійній тренажерній підготовці майбутніх фахівців управління повітряним рухом. Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології". 2016. Вип. 31. С. 479-492. <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2016-31.%p>
3. Яковицька Л. С. Професійна самореалізація викладача у науково-технічній діяльності: монографія. Вінниця: Документ Принт, 2017. 352 с.