

ПСИХОЛОГИЧНИ МОДЕЛИ ЗА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ ПРИ КРИЗИ

Тодор Станков Милков

докторант отчислен с право на защита

ВСУ „Черноризец Храбър”, Факултет „МИА“

Катедра „Администрация, управление и политически науки“

***Резюме:** Настоящата статия разглежда така актуалния въпрос, а именно – различни психологични методи и модели за вземане на решения по време на криза. Показват се индикациите за криза, както и нейното преднамерено влияние върху формирането на психични модели и емоционално поведение за адекватна реакция. Кризата е комплексно и непозитивно явление, което е все по-често срещано в съвременния живот. Изследват се някои стратегически области и специфики, които дават своето неминуемо практико-приложно отражение върху реални кризи от действителността. Въпросът изисква познания в областта на дълбинната психология, опирайки се на техниките и теориите на транзакционния анализ.*

***Ключови думи:** психология, кризи, модели, методи, решения, поведение, релации.*

PSYCHOLOGICAL MODELS FOR DECISION-MAKING IN CRISIS

Todor Stankov Milkov - PhD student

Varna Free University "Chernorizets Hrabar"

Faculty of "International Economy and Administration"

Department of Administration, Management and Political Sciences

***Summary:** This article examines such a topical issue, namely – various psychological methods and models for decision-making during a crisis. The indications of a crisis are shown, as well as its deliberate influence on the formation of mental models and emotional behavior for an adequate response. The crisis is a complex and negative phenomenon that is increasingly common in modern life. Some strategic areas and specifics are studied, which give their inevitable practical-applied reflection on real crises from reality. The question requires knowledge in the field of depth psychology, drawing on the techniques and theories of transactional analysis.*

***Key words:** psychology, crises, models, methods, decisions, behavior, relationships.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Днес с особено силен интензитет се разразяват кризите и конфликтите и се приемат почти за нормално явление. Обективните и субективните измерения на кризите винаги са обекти на дискусии и в културното, и в икономическото, и в социалното пространство.

Кризи винаги е имало и ще има и за в бъдеще. Криза може да възникне на различно място и в неопределено време. Може да бъде кратка или продължителна. Но е добър повод всеки да осъзнае какъв е, да разбере своите особености и различия, както и отношенията с другите хора. Въпросът се крие в тънкото усещане дали обществото е подготвено да посрещне дадената криза или не – ресурсно, физически, психически, емоционално, физически.

Една криза може да има деструктивно, но и конструктивно влияние. Кризите са неизменна част от живота ни. Да се елиминира и за в бъдеще може би е невъзможно, но е възможно всеки да се научи да използва своите положителни функции във взаимоотношенията си.

Една криза би трябвало да се възприема като:

- възможност и източник на промяна;
- помощ за преодоляване на статичността и инертността;
- стимулиране на определени интереси;
- стимулиране решаването на проблеми;
- възможност за проверка и преоценка на взаимоотношенията – междуличностни и в сферата на социалната система.

Именно тези факти предпоставят избора и необходимостта от разглеждане на настоящата статия. Анализът акцентира на релацията *кризис – психология на кризиса – вземане на решения*. Целта е да се онагледят взаимното влияние и факторна предпоставеност. Това води до широка информативност и осветляване на проблема.

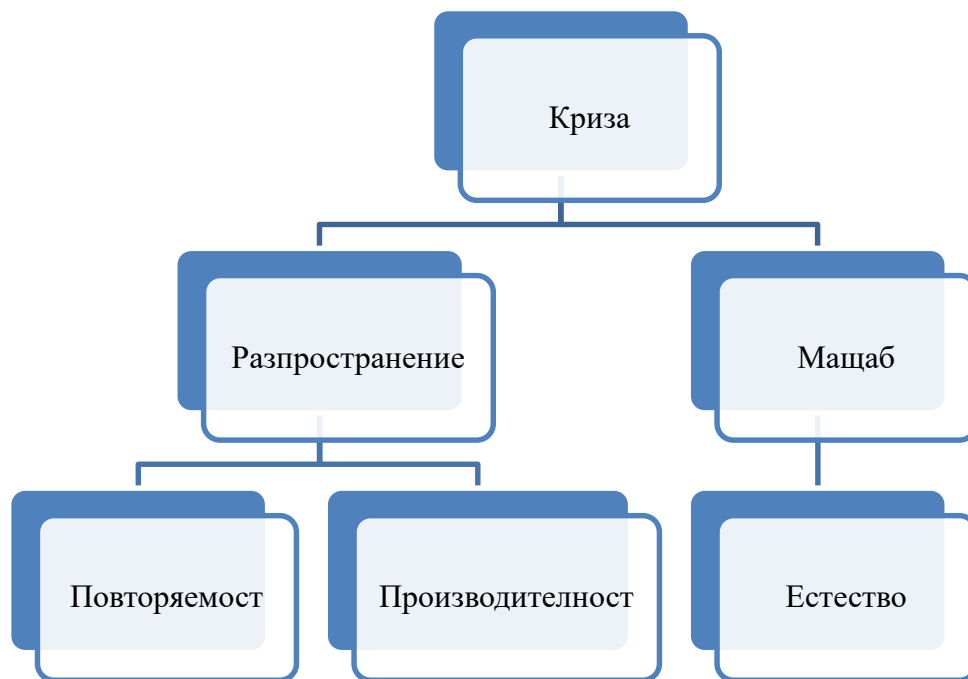
Основна цел на изследването е да разгледа възможни психологични модели/методи за вземане на решения при кризи.

Основни задачи:

1. *Да се проучи, събере и анализира възможния документален и емпиричен материал по разглеждания въпрос.*
2. *Да се проведе теоретично проучване.*
3. *Да се проведе емпирично проучване относно проблема.*
4. *Да се анализира и обобщи резултатът от направеното изследване.*
- 5.

1. Произход, същност и разбиране на кризите.

На психологическо ниво кризата възниква тогава, когато дадена личност не може да се справи с определени проблеми за кратко време чрез типичните за нея прийоми. Именно тогава тя преживява фрустрация, претворена в „кризис“. В подобни случаи наличните средства за достигане до желаната цел са неадекватни и като следствие възникват неприятни ситуации и проблеми, промяна на статута и статуквото, загуба на стабилност във взаимоотношенията, нарушаване на цялостния баланс под влияние на редица външни и вътрешни фактори. Всяка организация и всеки индивид в живота си преживява кризи с различен произход и с различен интензитет на проявление. Това е неизменна част от промените, съпътствани от катаклизми и революционни изменения, както и стоят в основата на промените на човешката активност.



Фиг. 1¹. Обхват на кризата.

Една криза може да има различен произход и естество – политическа, финансова, военна, хуманитарна, национална, лична. И основно нейни проявление са възможни противоречия, сблъсък на интереси, неразрешими ситуации, аварии, природни бедствия,

¹ Източник: Трендафилова, Б., Аспекти на съвременната световна икономическа криза: https://ibsedu.bg/media/Trudove/2015/71_91.pdf – проверен на 12.03.2023 г.

социално-икономически катаклизми. Безспорно е, че всяка една криза се характеризира с етапност, време на развитие, степени на нарастване, обхват/мащаб и елемент на изненада. Характеризира се с уникалност сама за себе си и се проявява в система и по начини, които не биха могли да бъдат повторени идентично. Като интензитет на проявление кризата може да бъде с висока, ниска и средна интензивност и с различна продължителност ².

Кризата при своето възникване безспорно предизвиква промени и те нерядко пъти са радикални по своята природа. Това е едно обективно и нужно явление със сравнително често емпирично проявление, но с трудна прогнозируемост. Кризата винаги върви ръка за ръка с процесите на реформация в дадена сфера на общественно-политическия и личен живот. Но последиците от тях определено карат хората да се замислят над въпроса какво и как трябва да се направи, за да се предотврати последващ тотален срив ³.

Понятието „криза“ без съмнение има свои синоними, които се използват в пространството напълно взаимозаменяемо – „бедствие“, „катастрофа“, „извънредна ситуация“, „критична ситуация“, „екстремална ситуация“.

Според Българския тълковен речник на Института за български език, за кризата са дадени шест основни значения, първите две от които са медицински:

- *„Решителен, важен момент, период на развитие на болест, от който зависи нейния изход;*
- *Внезапен, силен пристъп на болест, съпроводен обикновено с много силни болки;*
- *Решителен, важен момент в развитието или живота на човек, свързан обикновено със силни преживявания и промени;*
- *Дълбоко разстройство, сътресение в обществения, политическия, стопанския живот на обществото, поради икономически причини, придружено с влошаване на положението на всички трудещи се;*
- *Рязка промяна, обикновено към по-лошо, в състоянието, развитието на нещо, която има решителни, важни последици;*

² Доктрина на въоръжените сили на Република България, С., 2017, с. 17-19.

³ Рубини, Н., Мим, С., Кризисна икономика, ИЗД. „Сиела“, С., 2011, с. 188.

- *Належаща, остра нужда от нещо, което обикновено е в малко количество, не достига или не се намира*.⁴

С други думи, кризата може да се възприеме като поредица от събития, които се оказват крайъгълен камък, от който зависят бъдещи събития с различна скала – положителна или отрицателна – и водят до заплахи за бъдещите устои.⁵ Кризата това е една по-трудна ситуация, която налага вземането на решение и обикновено времевите рамки за взимането на решение са силно скъсени, което предизвиква фрустрация и съответно релацията *стрес – криза – дистрес*.

Таблица 1⁶. Извънредни ситуации, предполагащи възникване на криза.

Критерии	Видове	Примери
Степен на конфликтност	Конфликтни	Военни сблъсъци, икономически кризи, социални бунтове, национални и регионални конфликти, нарастване на криминологията, тероризъм и други.
	Безконфликтни	Технически аварии, екологични и природни промени.
Скорост на разпространяване	Внезапни	Технически, терористични, природни.
	Бързи	Военни, религиозни, национални.
	Умерени	Епидемии, растения, животни.
Мащаби на разпространение	Локални	Пострадали до 10 човека.
	Местни	Пострадали повече от 10 човека.
	Териториални	Пострадали над 50 човека.
	Трансгранични	Излизат извън пределите на държавата.
Произход	Техногенни	Транспортни, пожари, взривове, химически, биологически, радиоактивни.
	Природни	Метеорологични, хидрологически, почвени, земетресения, цунами, вулкани.
	Зоологобиологични	Заболявания, епидемии, намалени водни ресурси, изчезване на растения и животни.
	Социогенни	Тероризъм, пиратски атаки, протести.

⁴ Институт за български език: <https://ibl.bas.bg/rbe/lang/bg/%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B0/> - проверен на 12.03.2023 г.

⁵ Стоянов, В., Психология на кризиса, Ч.2. Лекционен курс, Варна, 2022.

⁶ Източник: Стоянов, В., Психология на кризиса, Ч.2. Лекционен курс, Варна, 2022.

2. Причини и проявление на кризите.

Причините за възникване на кризи могат да бъдат от най-различно естество: лични особености, лични амбиции, сблъсък на интереси, поведенчески особености, неефективно управление, сблъсък на убеждения, различия в ценностната система, липса на информираност, емоционален дисбаланс, психо-физическа несъвместимост, природни катаклизми, организационни катаклизми, терористични атаки, правителствени фактори, национални фактори.

Внезапно променящия се свят е съпътстван от редица рискове: урбанизационни, технически, технологични, здравословни, национални, международни, терористични, пиратски, миграционни, организационни, управленски, природни, екологични. Обхваща им е наистина голям и това е показателно от възникването и утвърждаването на отделна наука, създадена с цел справяне с кризите ⁷.

На чисто психологично ниво проявленията на кризите са: завишена емоционалност, занижена самокритичност, себедоказване, деструктивност, прагматичност, несигурност, фрустрираност, безпокойство, страх, безнадеждност, безпомощност, отрицание, паника, недоверие, объркване, дистанцираност ⁸. Всички тези симптоми определено затрудняват взимането на адекватни и коректни решения. Поради това обикновено се изграждат модели, въвеждат се правила, разработват се стратегии, които да се следват и изпълняват. Те помагат значително в преодоляването на кризите.

Проявлението на кризите може да бъде явно или скрито, като скритото индикира „тихо“ и незабележително протичане на кризата. Това съвсем естествено може да ѝ позволи да напредне в развитието ѝ, без да бъде направен опит за пресичането ѝ. Винаги обаче, състоянията на неудовлетвореност и несъгласие се изразяват спрямо действията и решенията на другите. Явният конфликт е активен и пасивен. При активния има остри спорове, отказ от изпълнение на задължения, саботаж, агресивност, афектни действия. Докато пасивния се изразява в дистанциране от опонентите.

Кризите се проявяват още конструктивно, при което се стимулират, мотивират определени прогресивни процеси, предизвикват самоусъвършенстване. Благодарение на тях се подобряват условията в ситуацията и се усъвършенстват взаимоотношенията

⁷ Стоянов, В., Психология на кризиса, Ч.2. Лекционен курс, Варна, 2022.

⁸ Янкулова, Й., Педагогическа психология, ИЗД. „Парадигма“, С., 2016, с. 218-220.

между конфликтующите страни. При деструктивното проявление на кризите се наблюдават обратните процеси – противоречия, игнориране, спазване на правила.

Всяка една криза има своите особености и специфични характеристики. Съответно преминава през различна етапност:

- предпоставки;
- начало;
- протичане;
- постфактум взаимоотношения⁹.

3. Управление на кризите – възможни начини и стратегии за справяне с тях.

Управлението на кризите е обект на анализ от страна на Кризисния мениджмънт. То предлага възможни начини и стратегии за акуратно справяне с кризите. Често пъти се налага да се действа в среда на неопределеност и рискост. Това предиктира специално разработени и утвърдени прийоми в управлението за справяне с кризите. Едно от най-важните неща, които се неминуват при акуратното управление на кризите, това е способността за взимане на решения. Те са нужни, за да се подsigури мира, спокойствието, баланса, благополучието, които са били установени в момента преди възникване на кризата.

От първостепенна важност е готовността за разрешаване на кризата. При това възниква необходимост от планиране, създаване на системи за контрол и мониторинг, създаване и обучение на екип, включване на всички заинтересовани от разрешаването на кризата, желание за непрекъснато усъвършенстване.

Спазване на принципност за постигане на ефективна комуникация при разрешаване на кризата:

- навременност;
- искреност;
- съпричастност;
- информираност;
- действеност;

⁹ Янкулова, Й., Педагогическа психология, ИЗД. „Парадигма“, С., 2016, с. 221-224.

- уважителност¹⁰.

В теоретичното пространство съществуват различни методи и модели за управление на кризите:

- модел на описване, изразяване, обяснение, информирание;
- кръг на кризата;
- триъгълник на удовлетворението;
- модел на границите¹¹;
- модел „Шест мислеци шапки“¹²;
- трифазен модел¹³;
- мек модел;
- твърд модел;
- принципен модел;
- медиация¹⁴;
- творчески метод;
- евристичен, аналогичен, случаен методи;
- адаптивни и провокативни методи¹⁵;
- методът на психологическото консултиране¹⁶;
- метод на транзакционния анализ¹⁷.

Изборът на всеки един предложен модел да се осъществи едва след взимане на съответно решение. Следва се план, спазват се договорености. Ролята на всеки един модел, метод, стратегия и тактика е от ключово значение за извеждането на кризата до успешен край, тоест до нейното разрешаване. Изясняват се всички подробности около кризата и това се случва по пътя на комуникацията, единогласието и взимането на решения.

¹⁰ Public Relations Crisis Communication Case Study – YouTube – проверен на 12.03.2023 г.

¹¹ Богданов, Пл., Теория и практика на военните конфликти, ИЗД. „За буквите – о писменехъ“, С., 2020.

¹² Иванов, Ст., Психология на професионално-педагогическото общуване, Унив. изд. „Св. Климент Охридски“, С., 2018, с. 162-174.

¹³ Penrose, J. M., The role of perception in crisis planning. Public Relations Review, 26(2), 2000, p. 155-171.

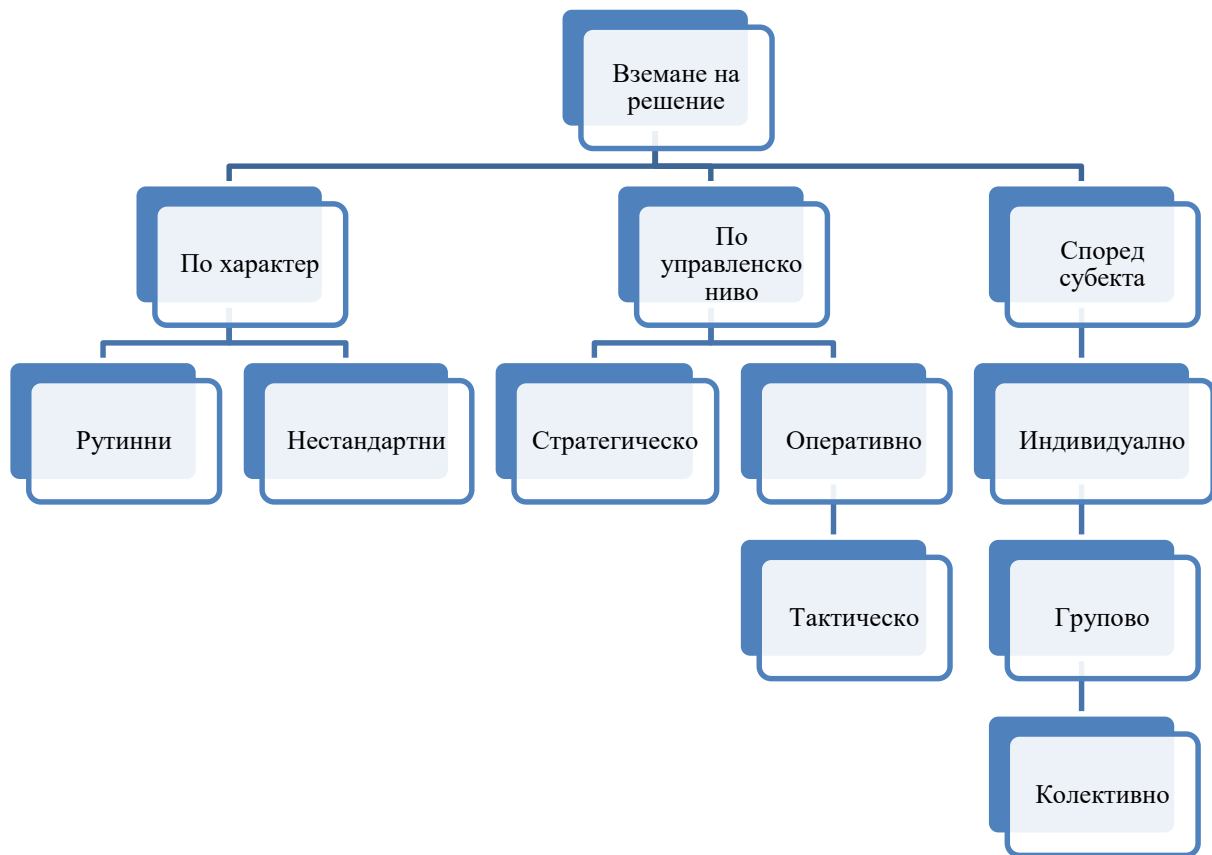
¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/HTML/?uri=CELEX:52013JC0030&from=SK> – проверен на 21.04.2021 г.

¹⁵ Митевска-Енчева, М., Организационна и бизнес психология, ИЗД. „За буквите – О писменехъ“, С., 2017.

¹⁶ Левкова, И., Теории и техники в консултирането, ИЗД. „Онгъл“, С., 2019.

¹⁷ Левкова, И., Консултирането в транзакционния анализ, ИЗД. „Онгъл“, С., 2019.

При управлението трябва да е налице качествен анализ, преодоляване на противодействието, усилване на положителното влияние, посредством взимане на правилни решения.



Фиг. 2¹⁸. Видове решения.

Важно е при вземане на решение да има синхроничност между всички заинтересовани страни. Също така – координираност на действията, както и сътрудничество и правилно взаимодействие. От вида на взетото решение произтичат последващите действия, защото те могат да бъдат обвързани и със спасяване на човешки животи. Затова е много важно как се действа и какво решение се взема. Търси се отговорност и нерядко пъти – по съдебен път. Във връзка с това се изисква тяхната легитимизираност. Решенията трябва да бъдат навременни, защото са животоспасяващи и

¹⁸ Адаптирана по: Милушев, Л., Кризата - управленски аспекти и възможности, ИЗД. „Европрес“, Пловдив, 2008.

организационноспасяващи; трябва да бъдат рационални, защото трябва да носят лична, организационна или обществена полза; трябва да бъдат съгласувани, защото може да се действа целокупно и ефективно единствено при добре сплотен и работещ екип.

Изпълнението на решенията взима материална форма, едва след като са осигурени ресурсите по неговото реализиране. Не без значение е и последващия контрол, за да се изпълнят поетапно и точно всички етапи на взетото решение. Взимат се предвид и психическите особености на всички замесени. Поощрява се диалога и стремежа към мирно разбиране. Оказва се помощ, дават се предложения, създават се условия за кумулиране на натрупаното психично напрежение. Търси се цялостно успешен изход от създаденото положение.

4. Възможни решения в ситуация на КОВИД-19.

Ситуацията с КОВИД-19 е безпрецедентна и безапелационна. Всички страни възприемат целите, нуждите и интересите като съвместими с вируса. Причинителят предизвиква стълкновение на страните, индивидите и обществата, обусловени от кризисните интереси, претенции и намерения срещу един невидим враг. Кризата се изразява в разликата в интересите, която има като резултат ситуация, където аспирациите на населението и на властта не могат да бъдат реализирани в еднаква степен. Това е един вид социална криза, която е взаимодействие между населението и властта, в което едната страна установява на практика разлики в мисленето/схващането/възприятието/чувството и желанието в отношението към друга страна и то така, че осъществяването да е възпрепятствано от трета страна – вируса. Кризата е проблема, който не подлежи на компромис и е свързан с онтологични човешки нужди, като оцеляване, здраве и идентичност¹⁹.

Спор/Криза: Коронавирус.

Страни: Население и власт.

Цел: Опазване на здравето.

Разрешаване: Взимане на решения.

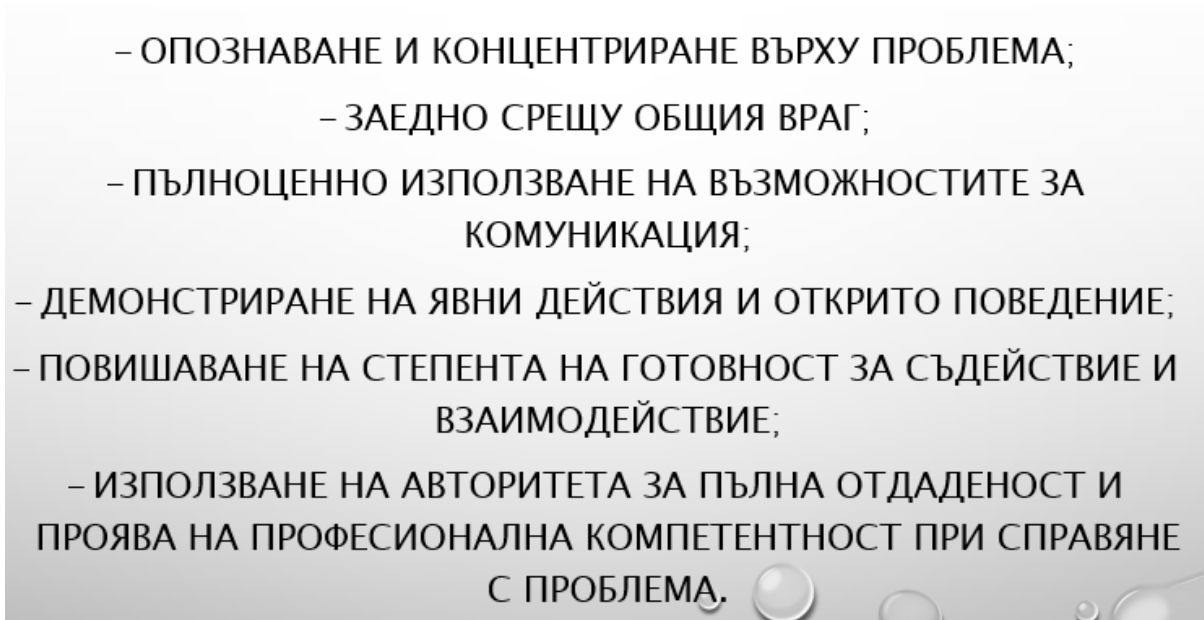
Възможности: Преговори, обсъждане, единодействие.

Основен възглед: Добра социализация и добро поведение.

¹⁹ <https://bntnews.bg/bg/a/kakvo-e-koronavirus> - проверен на 12.03.2023 г.

Радикално решение: Коучинг за управление на вирус-кризата – индивидуален и групов.

Стил на поведение: Сътруднически стил – Правителство и Национален щаб;
Приспособяващ стил – гражданите.



Фиг. 3.²⁰. Съвети за справяне с кризата.

Таблица 2.²¹. Тактики за справяне с кризата и очаквани резултати.

Тактика	Очакван резултат
Концентрация върху проблема	Индивидуален подход; Опознаване на силните и слабите страни; Взимане на стратегически решения; Консултантски услуги.
Заедно срещу общия враг	Фронтална атака; Обединение и мотивиране; Обща борба на целия екип; Държавна/европейска помощ.
Явни действия и открито поведение	Уеднаквяване на действията и минимизиране на рисковете; Повишаване на икономическата ефективност; Повишаване на приходите/намаляване на разходите; Преместване на бизнеса.

²⁰ Съставена от автора.

²¹ Съставена от автора.

Таблица 3²². Конкретни действия срещу кризата и прогноза.

Конкретни действия	Прогноза
Изграждане и внедряване на централизирана система за управление на ИТ	Ще допринесе за съгласуваност на всички работни задачи, по-добро управление на работните процеси и по-голяма автоматизация.
Кандидатстване за безвъзмездна субсидия за малки и средни предприятия	Получаване на финансова помощ в размер на до 50 000 лв., което може да съживи бизнеса, да покрие текущи разходи и да осигури малка инвестиция в посока разширяване на бизнеса.
Дигитализация на бизнеса	Преместване на търговския бизнес предимно онлайн. Това ще разшири кръга от клиенти, ще снижи разходите и рисковете, както и ще увеличи възможностите за печалба.
Рекламна кампания	Използване възможностите на ПР и тактическите възможности на рационалното убеждаване.

Няма универсални и правилни отговори, които да определят избора на поведение в така създалата се ситуация. Стилете, подходите, тактиките и възможните решения са приложими в тази кризисна ситуация. Посочените решения могат да се използват по-добре или не толкова добре от дадени хора в зависимост от тяхната подготвеност, темперамент и натрупан жизнен опит. По такъв начин поведението може да бъде резултат чисто и просто от личностни особености, но и в зависимост от изискванията на конкретната ситуация.

Ситуацията с Коронавируса е извънредна ситуация за всички нас – човешките същества. Нейният характер ни позволява да я представим като криза. Никой от нас не бе подготвен по време на тази криза. Следователно, това е среда на неопределеност с много висока доза рискост. Никой не бе наясно точно колко дълго време ще продължи всичко. Но възможностите за реакция са в наша власт и можем да направим всичко по силите си, за да спасим себе си, да спасим близките си или поне да направим необходимия опит за това, доколкото можем.

²² Съставена от автора.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Всичко около нас се променя. Светът напредва, сравнено със скоростта на светлината в някои отношения. Кризите са съпътстваща отличителна черта на всички промени и трансформации. Кризата обикновено е предшествана от конфликта, но двете заедно са преливащи едно в друго явления, които зависят от редица странични фактори и се отключват при благоприятни обстоятелства. Към подобна ситуация трябва да се подхожда внимателно и дисциплинирано и решението винаги да се търси в сътрудничеството.

В етапа на разрешаване на кризата се взимат решения за различни видове стратегии, с които да се пребори ситуацията: сътрудничество, съперничество, приспособяване, избягване, компромисност. Точно кой вид да бъде зависи от множеството фактори, действащи за конкретната ситуация.

Оптималното управление на кризите е много труден и изпълнен с динамика процес. Така се прилагат многообразни тактики и техники, които са извън посочените по-горе стратегии. Самият управленски процес е безкрайно сложно явление и е необходимо да се отчитат всички елементи и показатели, възможностите на участниците, причините, обуславящи сблъсъка, времето, с което се разполага и така нататък.

Психологичният момент е акуратното овладяване на ситуацията. Безпокойството и страха са отрицателни чувства, които не намират място в разрешаването на кризата. Поради това е необходима непрекъсната работа в психологична посока с цел урегулиране и балансиране на емоциите и първоначалните чувства – личен контрол върху поведението и проявата на свръхчувства.

И така, необходимо е да се знае, че кризата е едно дисхармонично и антагонистично явление, което води до изтощение на човешката психика. Определено е нежелано и трябва да се работи за нейното ограничаване.

ИЗТОЧНИЦИ:

1. Анцупов, А. Я., А. И. Шипилов, Конфликтология, Москва, 1999.
2. Богданов, Пл., Теория и практика на военните конфликти, ИЗД. „За буквите – О писменехъ“, С., 2020.
3. Боянов, Л., Съвременното дигитално общество, ИК ЛИК, С., 2014.
4. Гришина, Н., В., Психология конфликта, Москва, 2001.
5. Десев, Л., Речник по психология, С., 2010.
6. Доктрина на въоръжените сили на Република България, С., 2017.
7. Димитров, Д., Управление на конфликти, С., 2005.
8. Джонев, С., Социална психология, С., 1996.
9. Емелянов, С. М., Практикум по конфликтологии, Санкт Петербург, 2004.
10. Иванов, Ст., Психология на професионално-педагогическото общуване, Унив. изд. „Св. Климент Охридски“, С., 2018.
11. Левкова, И., Теории и техники в консултирането, ИЗД. „Онгъл“, С., 2019.
12. Левкова, И., Консултирането в транзакционния анализ, ИЗД. „Онгъл“, С., 2019.
13. Милушев, Л., Кризата - управленски аспекти и възможности, ИЗД. „Европрес“, Пловдив, 2008.
14. Митевска-Енчева, М., Организационна и бизнес психология, ИЗД. „За буквите – О писменехъ“, С., 2017.
15. Пенчева, Е., Социалнопсихологическият тренинг в обучението на възрастни, С., 1989.
16. Рубини, Н., Мим, С., Кризисна икономика, ИЗД. „Сиела“, С., 2011.
17. Стоянов, В., Психология на кризиса, Ч.2. Лекционен курс, Варна, 2022.
18. Съвременни предизвикателства пред сигурността и отбраната, Сборник доклади, Ч.2, С., 2017.
19. Янкулова, Й., Педагогическа психология, ИЗД. „Парадигма“, С., 2016.
20. Public Relations Crisis Communication Case Study – YouTube – проверен на 12.03.2023 г.
21. Зимняя, И. А., Педагогическая психология, Москва, 1999.
22. Маслоу, А, Психология бытия, Москва, 1997.
23. Nicholson, M., Rationality and the Analysis of International Conflict, 1992.

24. Penrose, J. M., The role of perception in crisis planning. *Public Relations Review*, 26(2), 2000.
25. <https://bntnews.bg/bg/a/kakvo-e-koronavirus> - проверен на 12.03.2023 г.
26. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/HTML/?uri=CELEX:52013JC0030&from=SK> – проверен на 21.04.2021 г.
27. Институт за български език:
<https://ibl.bas.bg/rbe/lang/bg/%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B0/> - проверен на 12.03.2023 г.
28. Трендафилова, Б., Аспекти на съвременната световна икономическа криза:
https://ibsedu.bg/media/Trudove/2015/71_91.pdf – проверен на 12.03.2023 г.