

Шпауна В. М.**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ПАНИКИ В РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ**

Все мы люди, и наши руководители, как ни странно, — тоже. И эти люди — в силу занимаемой должности («положение обязывает») — принимают управленческие решения, которые относятся к наиболее сложным видам человеческой деятельности. Осмысленный процесс деятельности человека или группы людей характеризуется использованием имеющихся знаний и опыта для разработки решений в виде выводов или конкретных действий. В рамках этой деятельности постоянно возникает множество напряженных ситуаций, связанных с судьбой коллег и подчиненных, а также привлеченного в данную деятельность населения. Немало таких ситуаций, которые вызывают у руководителя сильный стресс, а он может на время парализовать процесс разработки и принятия решения, из-за чего ситуация может еще больше обостриться.

Стресс определяется как состояние или процесс повышенного нервного напряжения из-за наличия напряженных или исключительных ситуаций, которые вызывают страх. К положительным аспектам стресса относят активизацию психики и ускорение психических процессов, обострение и улучшение гибкости мышления, оперативной памяти, к отрицательным — ухудшение понимания и мышления, появление скованности или хаотичности движений (предложений), затруднение самоконтроля и прогнозирования, неоднозначность восприятия и обработки информации.

Наиболее дезорганизующим состоянием человека во время стресса является паника. Состояние паники — это кратковременная утрата системности в умственной деятельности человека при разработке и принятии решения. Системность выражается в логике мышления, в использовании накопленных знаний и приобретенного опыта, представлении себя как объекта и субъекта управления.

Различают четыре состояния стресса:

- 1) состояние высокой трудоспособности (характеризуется малым периодом оцепенения сознания и бездеятельности человека);
- 2) состояние средней трудоспособности (большой период оцепенения сознания и бездеятельности к началу осмысленной деятельности человека);
- 3) состояние низкой трудоспособности (человек переживает гнетущий период оцепенения сознания);
- 4) полная депрессия (состояние паники распространяется на все время действия напряженной или исключительной ситуации, которая вызывает непреодолимый страх у человека). Людей, которые находятся в таком состоянии, часто называют паникерами. Паникер может стать источником групповой или массовой паники.

Паника может возникнуть и при нарастании кризиса в организации, который может привести к неадекватным действиям руководства и отрицательным следствиям для функционирования организации. Даже для ее жизненного цикла. Большинство людей пока не готовы к разработке и реализации разумных решений в условиях паники. Паника может носить индивидуальный или коллективный характер.

Коллективная паника — наиболее характерное общественное проявление реакции социальных или профессиональных групп населения на напряженную или исключительную ситуацию, которая вызывает страх. Существуют целые комплексы факторов, вызывающих панику в коллективе людей. Согласно исследованиям А. Назаретяна [2]:

«Удалось выявить четыре комплекса факторов (иначе их называют также условиями, или предпосылками) превращения более или менее организованной группы в паническую толпу.

1. Социальные факторы — напряженность в обществе, вызванная происшедшими или ожидаемыми природными, экономическими, политическими бедствиями. Это могут быть землетрясение, наводнение, эпидемия, реальный или мнимый недостаток продовольствия, резкое

изменение валютного курса, государственный переворот, начало или неудачный ход войны и т. д. Иногда напряженность обусловлена памятью о трагедии и (или) предчувствием надвигающейся трагедии, приближение которой ощущается по предварительным признакам.

2. Физиологические факторы: усталость, голод, длительная бессонница, алкогольное и наркотическое опьянение снижают уровень индивидуального самоконтроля, что при массовом скоплении людей чревато особенно опасными последствиями.

Так, типичными ошибками при организации митингов, манифестаций и массовых зрелищ становятся затягивание процесса, а также безразличное отношение организаторов к фактам продажи и употребления участниками спиртных напитков. В условиях социального напряжения, жары или холода и т. д. это повышает вероятность паники, равно как и прочих нежелательных превращений толпы.

3. Общепсихологические факторы — неожиданность, удивление, испуг, вызванные недостатком информации о возможных опасностях и способах противодействия.

4. Социально-психологические и идеологические факторы: отсутствие ясной и высокозначимой общей цели, эффективных, пользующихся общим доверием лидеров и соответственно низкий уровень групповой сплоченности». [2].

Паникой могут быть охвачены менеджеры в большом количестве, высшие руководители компании, брокеры фондовой биржи и т. д. Это сказывается в снижении эффективности индивидуальных процессов мышления и приводит к повторяемости простых, многократно применяемых действий.

Распознать состояние паники можно по следующим признакам (ряд физических симптомов, описанный в [1]):

- Затрудненное дыхание или одышка;
- Ощущение удушья;
- Ощущение лёгкости или, наоборот, тяжести или боль в груди;
- Дрожь, слабость;
- Влажные ладони и обильное потоотделение;
- Ощущение покалывания или онемения в руках и ногах;
- Сильное или учащенное сердцебиение;
- Вялость, слабость, головокружение, полуобморочное состояние;
- Ощущение полной «отделенности» от собственного тела или окружающей обстановки;
- Тошнота, ощущение пустоты или дискомфорта в области желудка или кишечника;
- Ощущение жары или холода, «приливы».

В книге «Агрессивная толпа, массовая паника, слухи» А. Назаретян так характеризует панику: «Паника — это состояние ужаса, сопровождающееся резким ослаблением волевого самоконтроля. Следствием оказывается либо ступор, либо то, что Э. Кречмер называл «вихрем движения», «гипобулической реакцией», т. е. дезорганизацией планомерных действий. Поведение во внутренне конфликтной ситуации становится антиволевым: эволюционно примитивные потребности, прямо или косвенно связанные с физическим самосохранением, подавляют потребности, связанные с личностной самооценкой». [2].

Основные причины паники: стойкая изможденность и крайняя утомленность работников; сильно сниженный тонус сознательной активности; повышенный уровень эмоциональной возбудимости и активности внешней среды; потеря веры в руководство; несоответствие сильной значимости ситуации слабым ожиданиям; назначение паникера на руководящую должность; стечение обстоятельств.

Накопление опыта работы с напряженными ситуациями дает возможность хотя бы частично подготовить руководителей к оптимальному поведению во время паники и правильной методике разработки и реализации управленческих решений.

Преодоление паники включает усилия, направленные на снижение и преодоление эффектов стресса, не допуская состояния паники, а также на выработку устойчивости против событий, вызвавших стресс. Нужно освоение способов психологической разгрузки и саморазгрузки. Значительно повышает уровень противодействия стрессам и недопущения паники проведение тренингов — накопленный опыт и закреплённые знания потом «сработают на автома-

те». Нужно проводить самоанализ своего стиля поведения и деятельности в аспекте управления стрессом, вырабатывать у себя соответствующие умения:

- умение планировать и определять приоритеты в профессиональной деятельности;
- умение не допускать информационных конфликтов в коммуникациях;
- умение управлять эмоциями и эффективно их выражать;
- умение конструктивно критиковать;
- умение адекватно воспринимать критику.

Осознание собственных чувств позволяет человеку принимать активные меры, направленные на то, чтобы избежать демонстрации профессионально неуместных чувств. Основным ресурс человека — энергетический, обеспечивающий оптимальное состояние для обработки (осмысления) значимой информации. На регулирование энергетического состояния оказывают влияние умственные усилия (состояние ресурсно-ограниченное, требующее активного привлечения внимания).

Также следует принимать активные меры для «разрядки» негативных чувств позитивными способами, позволяющими уменьшить стресс и ощущение дискомфорта. Одним из личностных ресурсов адаптации к изменяющимся условиям жизнедеятельности может стать толерантность к неопределённости. Толерантность к фактору неопределённости наиболее трудна людям с рациональным предпочтением, однако выработка и закрепление соответствующих психологических установок позволяют справиться с этой личной проблемой.

Ещё одним личностным ресурсом является развитие способности к творчеству (есть разнообразные тренинги креативности). Креативность особенно актуальна и востребована вследствие экономической, политической и социальной нестабильности, стремительного роста темпа жизни и объема информационных потоков, разрушения традиционных систем ценностей и моделей поведения, неуверенности в завтрашнем дне. При таких обстоятельствах возрастает интенсивность переживания неопределенности, с которой человек сталкивается при решении многих задач в своей профессиональной и личной жизни.

И всё же главный фактор — упор на духовные ценности. Особенно это важно в такой ответственной деятельности, как деятельность руководителя.

Личные убеждения и ценности являются ключевыми компонентами, определяющими нашу идентификацию и представление о самих себе. Чем лучше мы понимаем, каковы наши убеждения и ценности, тем выше наши шансы вести жизнь, наполненную смыслом и имеющую цель. Четко сформулированный личностный смысл дает человеку чувство направления, к которому мы можем прислушиваться и действовать в соответствии с ним, что часто приводит к тому, что мы в большей степени испытываем ощущение благополучия и в меньшей степени испытываем стресс.

Л и т е р а т у р а :

1. Маникавашагар В., Силов Д. Как преодолеть панику. — М.: АСТ, Астрель, 2003.
2. Назаретян А. Агрессивная толпа, массовая паника, слухи. Лекции по социальной и политической психологии. — СПб.: Питер, 2004.

Об авторе:

ШЛАИНА Вероника Михайловна — преподаватель кафедры международного менеджмента Днепропетровского Национального Университета, магистр соционики. Участник конференций по соционике и автор публикаций в журналах «Соционика, ментология и психология личности», «Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология».