

Секция «Психология»

**Неопределенность в решении комплексных проблем: теория и практика**

*Елисеенко Александр Сергеевич*

*Студент*

*Национальный Исследовательский Университет - Высшая Школа Экономики,*

*Факультет психологии, Москва, Россия*

*E-mail: animagenesis@gmail.com*

Данная работа принадлежит к области решения задач на управление сложными динамическими системами, или решению комплексных проблем (Васильев, 1998; Поддьяков, 2007; Frensch Funke, 1995; Sternberg, 1995; и др.).

Согласно представлениям Д. Дернера (1997), в решении комплексных проблем важную роль играет тенденция к снижению неопределенности, которая влечет за собой успешные и неэффективные решения без должной рефлексии. Также Д. Дернер (там же) связывает особенности поведения человека в ситуации решения комплексных проблем со способностью находиться в состоянии неопределенности, или же, другими словами, с толерантностью к неопределенности.

В нашем исследовании решалась задача сопоставления характеристик динамики субъективной неопределенности при решении комплексной проблемы с такой личностной характеристикой, как толерантность к неопределенности.

Для решения поставленной задачи, было проведено корреляционное исследование с использованием симулятора «Шоколадная фабрика» (разработан Д. Дернером и Ю. Гердесом, версии 2.13, и русифицирован на факультете психологии МГУ им. Н.В. Ломоносова в 2002 году под руководством В.А. Васильева), а так же опросника толерантности к неопределенности разработанного В. Греко (Gresco, Roger, 2001).

В процессе работы с симулятором, на каждом шаге респонденты отмечали чувство субъективной неопределенности по шкале Лайкерта.

Были обнаружены значимые корреляции между характеристиками динамики оценок субъективной неопределенности и эффективностью решения.

Принимая во внимание найденные связи, можно заключить: особенности динамики субъективной неопределенности могут служить предикторами эффективности решения комплексной проблемы, но ни эффективность решения, ни динамика субъективной неопределенности не имели прямых связей с толерантностью к неопределенности как личностной чертой, измеренной указанным опросником.

На основе полученных данных был сделан вывод о том, что динамика субъективной неопределенности при решении комплексных проблем имеет тенденцию к снижению до некоторого удовлетворительного уровня, но толерантность к неопределенности, как личностная черта, измеряемая опросником Греко, не связана с данным качеством.

Мы исходим из того, что можно повысить эффективность решения подобных задач средствами поддержки мышления. Переживание неопределенности – начальный этап построения ментальной модели задачи, который можно эффективно фасилитировать.

В настоящее время такие решения существуют. Это методы построения когнитивных карт (Абрамова и др. 2007, 2010; Авдеева и др., 2007). Но применение этих методов

сопряжено с трудностями моделирования когнитивными картами без специальной подготовки.

На практике подобный подход приводит к развитию методов фасилитации процессов принятия управленческих решений, что может стать относительно новым продуктом в психологической работе с организациями, спрос на который только развивается. Современные тренинги по навыкам принятия решений скорее касаются проблем оценки альтернатив и трудностей, связанных с внедрением решений. А тренингов управления развитием ситуации, на основе навыков системного мышления, практически нет.

Таким образом, знания и модели, полученные в исследованиях процессов решения комплексных проблем, могут составить базу для развития необходимых потребителю методик организации мышления в ситуации неопределенности.

### **Литература**

1. Абрамова Н. А., Воронина Т. А., Порцев Р. Ю. О методах поддержки построения и верификации когнитивных карт с применением идей когнитивной графики / Управление большими системами. Специальный выпуск 30.1 "Сетевые модели в управлении". М.: ИПУ РАН, 2010. С.411-430.
2. Абрамова Н.А. Человеческие факторы в когнитивном подходе / Управление большими системами. Выпуск 16. М.: ИПУ РАН, 2007. С.5-25.
3. Авдеева Э.К., Коврига С.В., Макаренко Д.И. Когнитивное моделирование для решения задач управления слабоструктурированными системами (ситуациями) / Управление большими системами. Выпуск 16. М.: ИПУ РАН, 2007. С.26-39.
4. Васильев И.А. Мотивационно-эмоциональная регуляция мыслительной деятельности: Дис. ... докт. психол. н. М., 1998.
5. Дернер Д. 1997 Логика неудачи. –М.: Смысл,. -243с.
6. Поддьяков А.Н. Неопределенность в решении комплексных проблем // Человек в ситуации неопределенности / Гл. ред. А.К. Болотова. Гос. ун-т – Высшая школа экономики. М.: ТЕИС, 2007. С. 177-193.
7. Greco V., Roger D. 2001 Coping with uncertainty: the construction and validation of a new measure. In: Personality and individual differences.. Vol. 31. P. 519-534.
8. Frensch and J. Funke (Eds.) 1995 Complex Problem Solving: The European Perspective. Hillsdale NY: Lawrence Erlbaum associates.
9. Sternberg, J. R. and Frensch, P. (Eds.) 1991. Complex Problem Solving. Hillsdale, NY: Lawrence Erlbaum associates.

### **Слова благодарности**

Автор выражает благодарность доктору психологических наук Поддьякову Александру Николаевичу за помощь в подготовке тезисов