

МЕХАНИЗМЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Желтов М.П.¹, Желтов В.П.¹

¹ФГБОУ ВПО «ЧГУ им. И.Н.Ульянова», Чебоксары, Россия (428015, Россия, г. Чебоксары, Московский проспект, 15), e-mail: zheltov_mp@mail.ru

В статье рассматриваются механизмы принятия решений как развернутая ситуация, где известны как исходные, так и последующие результаты ситуации. В условии задачи есть все то, что обязательно для ее решения. Кроме того, нужно суметь выявить не известные пока стороны явления. Если рассмотреть как методологическую проблему, значит, нужно рассмотреть присущее противоречие, новизну. Структурными элементами противоречия выступают парные категории количество — качество, единичное — общее и др. Обнаружение противоположных сторон известных явлений проблемной ситуации имеет принципиальное значение для последующего выявления неизвестных явлений как результатов снятия противоречий. Это практическая сторона, где уподобляются только идентичные элементы «сходства – различия». Таким образом, выводится неизвестный способ перехода от начальной операции к конечной. Принятие решений как согласование противоположностей включает в себя множество конкретных методов. Применяемые методы снижают напряженность, предупреждают конфликт и управляют конфликтной ситуацией.

Ключевые слова: исходная ситуация, способ действия, критерия эффективности, принятие решений, категории, противоречие, уподобление, конечная ситуация, снятие противоречий, результат

DECISION-MAKING MECHANISMS

Zheltov M.P.¹, Zheltov V.P.¹

¹Federal state budget educational institution of higher professional education «Chuvash State University named after I.N. Ulyanov», Cheboksary, Russia (428015, Cheboksary, Moscow Prospect,15), e-mail: zheltov_mp@mail.ru

The article deals with the mechanisms of decision-making as an unfolded situation, where are known the source, as well as the subsequent results of the situation. The condition of the problem is, everything that is necessary for its decisions, in addition it is needed to be able to identify as unknown side effects. If we consider it as a methodological problem, then we need to consider the inherent contradiction novelty. The structural elements of contradictions emerge as the number of pairs category-quality, single-general and others. Detection of opposite sides of the known phenomena of the problem situation is crucial for future identification of unknown phenomena as a result of removal of contradictions. This is the practical side, where likened are only the identical elements' similarities - the differences. Thus, the finding is unknown method of transition from the initial to the final operation. Decision as the harmonization of opposite sides includes many specific methods. Methods used reduce tensions, prevent conflict and manage conflict situations.

Keywords: initial situation, mode of action, criterion of efficiency, decision-making, category, contradiction, likening, ultimate situation, removal of contradictions result

Проблема принятия решения имеет универсальный характер, она возникает практически в любой сфере целенаправленной деятельности и составляет ее принципиальную сущность.

Особенно актуальна проблема привития навыков принятия решений в ходе учебного процесса. Важно научить учащихся выделять ситуации, в которых происходит решение, характеризовать наличие цели или целей, альтернативные линии поведения и наличие ограничивающих факторов. Одним из основных понятий принятия решений является понятие «операции». Под операцией надо понимать любую организованную деятельность, объединенную единым замыслом, направленную на достижение намеченной цели. Оперирующая сторона управляет операцией, выбирая те или иные способы использования

ресурсов – способы действия. Исход операции оценивается с помощью критериев эффективности или оптимальности. Стратегия, наилучшая в смысле выбранного критерия оптимальности, т.е. доставляющая ему экстремальное (максимальное или минимальное) значение, называется оптимальной стратегией. Критерий – средство для количественной оценки решений, сравнения их между собой и выбора наилучшего.

Любому процессу принятия решений сопутствует большое количество разнообразных проблем. Их можно разделить на два класса: проблемы концептуального характера, формально-математического и вычислительного характера. Ситуации, описываемые формально-математическими методами, мы рассматривать не будем, эти методы известны. Нас интересуют так называемые концептуальные проблемы. К ним относятся проблемы, которые невозможно решить применением формально-математических методов и ЭВМ. Они имеют творческий характер, уникальны, решаются впервые и не имеют прототипов в прошлом. Тут нужны эрудиция и опыт, интуиция и морально-этические представления. К числу концептуальных проблем относятся, в частности, анализ и выбор целей операции, возможных последствий, выбор критерия, способов действия и многое другое. Концептуальные, нетрадиционные объекты управления характеризуются динамичностью, неполнотой описания и наличием свободы воли. Принятие решений – это всегда человеческая проблема, в конечном счете человек должен принять решение. Поэтому он должен представить проблему достаточно наглядно и образно, скажем, как это выражается в поговорках и пословицах. Или возьмем, к примеру, выбор пути в пещере. На развилке пути еще можно посоветоваться, куда пойти — налево или направо. Но так как дорога к выходу неизвестна, то придется кому-то принять волевое решение, которое, конечно, быстрее или медленнее выведет на лужайку.

Так как наш метод принятия решений основан на введении понятия «ситуация», классификации ситуаций и их преобразований, то имеет смысл рассмотреть исходную ситуацию подробнее. Зададимся следующими вопросами.

1. Кто должен или обязан, или хочет решить проблему?
2. Где, т.е. в каком месте, окружении (среде), при каких обстоятельствах и граничных условиях происходит принятие решений?
3. Когда (до какого срока, как часто) требуется принятие решений?
4. Как (каким образом, в какой форме, чем) должно быть выражено решение?
5. Что обуславливает решение? В чем его цель, замысел? Для чего оно служит? Зачем его надо принимать?

Эти вопросы улучшают исходную ситуацию, а соответственно, ее легче можно будет и решить. Ненадежность принятия решений всегда происходит от неясности ситуаций и необозримости последствий наших решений.

Прежде чем решить проблему, как мы выяснили, надо улучшить ситуацию. Сюда же входит и установление новых характеристик известных явлений. Необходимо установить новые взаимосвязи не только между известными и неизвестными явлениями, но и между заданными и известными явлениями. В условии задачи есть все то, что обязательно для ее решения, нужно только суметь выявить не известные пока стороны явления. В нашем случае, если мы рассматриваем принятие решений как методологическую проблему, это, естественно, присущее исходной ситуации противоречие. Структурными элементами противоречия выступают противоположности, т.е. такие парные категории, как «количество — качество», «единичное — общее» и др. Известные явления часто должны быть представлены для решения задачи в своих свойствах, противоположных тем, которые даны по условию задачи.

Обнаружение противоположных сторон известных явлений проблемной ситуации имеет принципиальное значение для последующего выявления неизвестных явлений как результатов «снятия» противоречий.

В качестве примера приведем механизм подведения известных явлений под логические понятия и проецирования взаимосвязей между логическими понятиями на данные явления. Нам известна классическая связь между качественной и количественной характеристиками, указывающая на то, что количественные изменения ведут к качественным, и наоборот. В чувашском фольклоре зафиксирована поговорка *Пёччен сурать – тинсе пырать, халăх сурать – кўл. тўлать* («Один плюнет – высохнет, народ плюнет – озеро образуется»). Здесь в образной форме выражен один из законов диалектики, который можно распространить на любую жизненную ситуацию, требующую сложения усилий и получения нового качественного результата, скажем, строительство дома методом «нине» («помочи»).

Выше мы кратко упомянули о принципах уподобления в виде метафоры, тропа, которые играют большую роль в выявлении связей между известными и неизвестными явлениями. Возникает вопрос: что, чему и как уподоблять? Если Пойа учит искать подобную задачу, которую легче решить, чем основную, то здесь необходимо, наверное, определить структурные элементы одной ситуации, подобные другой. Как, например, поэтические тропы: «пить чашу жизни», «он разрывается на части», «нервы расходились».

В поговорках и поговорках на основе характера взаимосвязей между двумя известными явлениями, представляющими собой начальную и конечную ситуации, выводится неизвестный способ перехода от другой начальной операции к конечной. Например, *Чёмсёр*

ййтй чён тытнй («Молчаливая собака курицу слопала»). Здесь по поведению собаки судят о действиях человека, поведение которого идентично поведению собаки, т.е. он действует скрытно, как вор.

Есть также разные стили поведения. Поведение вообще является функцией ситуации. Человек всегда учитывает предыдущие отношения, формальный или сердечный подход, престижность дела.

В ситуации актуализируются навыки, весь прошлый опыт, которые необходимы для выполнения роли, вытекающей из занимаемого в данной ситуации статуса.

Любая проблемная ситуация характеризуется некоторой блокадой, пробелом, препятствием перед целенаправленной деятельностью. В конфликте чаще всего испытываются отрицательные эмоции, человек переживает трудности, которые необходимо преодолеть. Сразу же после осознания проблемы и постановки задачи начинается этап восполнения временного незнания, способов, путей принятия решения, выхода из ситуации, способов ее преобразования. Субъект должен не только осознавать необходимость принятия решения, но собрать всю волю для приведения в действие наличных способов.

Проблемная ситуация разрешается в момент усмотрения в ней целостности, новой преобразованной структуры. В конфликте также идет процесс переструктурирования ситуации и находится новая структурная целостность. Для разрешения проблемной ситуации используется продуктивное мышление, приводящее к открытию новой целостной структуры. Если же конфликт сохраняется (подчиненный — лидер), то субъект меняется и должен приспособиться к ситуации, которую он не может разрешить, трансформировать или ликвидировать исходя из своей внутренней мотивации; возможен и смешанный выход из ситуации. Человек окажется в конфликте в том случае, если припишет другому не свойственные ему типологические особенности и начнет действовать в соответствии со своим ложным ожиданием. Также, если припишет другому человеку такие мотивы, каких у последнего нет, тогда между ними при продолжении общения возникает конфликт.

Если при вхождении в проблемную ситуацию, требующую новых решений, другой ориентации, новых форм адаптации, идей и форм поведения, постигает неудача или выход находится ценой больших усилий, то наблюдается фрустрация.

Принятие решений – универсальный процесс. Любая деятельность представляет собой развернутую ситуацию с компонентами цель-средство-результат. При системном подходе можно выделить:

- 1) осознание проблемной ситуации;
- 2) выделение целевых функций (способов достижения), реализация которых позволяет разрешить проблемную ситуацию;

3) нахождение структуры деятельности, определяющей ее целенаправленное функционирование;

4) анализ условий, влияющих на функционирование деятельности.

По В.Н. Сагатовскому, между человеком и природой всегда находятся орудия труда, между людьми – знаковые системы, например, пословицы, которые необходимо найти, чтобы разрешить проблемную ситуацию. Основная функция деятельности – производство конечного продукта, средств деятельности на основе целеполагания. В каждый данный момент субъект оказывается на пересечении требований трех развивающихся систем – производства, образа жизни и окружающей природы.

Человеческая деятельность – непрерывный процесс, где мы выделяем особо выбор возможности, связанный с процессом принятия решений. Решение, как сказано выше, это информация, позволяющая перевести систему из возможного состояния в действительное.

В концептуальных задачах применяют эвристическое программирование. Механизм принятия решения в них существенно отличается. Решение возникает как результат проигрывания модели.

Поведенческая модель является одной из первых и наиболее распространенных моделей проблемной ситуации. Эта модель возникла в рамках бихевиористической психологии. Главное в этой поведенческой модели состоит в том, что проблемная ситуация возникает тогда, когда субъект не может непосредственно достигнуть поставленной перед ним цели из-за наличия препятствия между ним и целью. Решение проблемы заключается в преодолении препятствия или обнаружении обходного пути. Наиболее очевидной экспериментальной моделью понятия «препятствие» может служить лабиринт.

Информационно-семантическая модель предполагает, что проблемная ситуация возникает в результате потребности в новой информации, необходимой для выполнения действий.

Человек, решающий задачу, вырабатывает план, стратегию деятельности на основе построения моделей, отображающих ситуации. В процессе эволюции человек выработал полноценные механизмы моделирования, отражения того мира, в котором он живет и действует. Ярким примером такой эвристической деятельности, как мы показали, является фольклор. Впитывая с самого раннего детства мудрость жизни, человек сталкивается с такой ситуацией, в которой он не смог бы спланировать свою деятельность, несмотря на то, что у него имеется исторический опыт. Но этот опыт, как мы указывали, недостаточен, если он встретился с проблемной ситуацией. Здесь он должен выработать новую схему действий, получить на основе моделирования новые знания. Чтобы решить проблему, прежде всего

необходимо собрать всю существенную информацию о признаках и свойствах элементов, составляющих проблемную ситуацию.

Зная, например, достаточное количество пословиц и поговорок, мы можем сходу, без проб узнавать ситуацию, моделируемую определенной формулой в виде пословицы, и решить эту ситуацию. Ранее мы проследили методику переноса мыслительной деятельности типа уподобления, вытекающую из общих законов познания, на структурные особенности проблемной ситуации. В этом процессе происходит эвристическая деятельность, содержанием которой является моделирование условий задачи и построение новых, отсутствующих ранее оперативно-информационных систем.

Социальная регуляция означает приведение чего-либо в соответствие с установленными нормами, правилами. Такая регуляция совпадает с нормативным подходом, движением от абстрактного к конкретному. Норма – эталон поведения (не убий, не укради). К регуляции нельзя подходить с установками «что захочу, то и сделаю» или «чем больше, тем лучше».

Определим границы регуляции.

1. Ресурс регулируемого объекта («Посмотрим, – сказал слепой, – как танцует хромой»).
2. Ресурс регулируемого субъекта (учитель не может не учить).
3. Запрет «ходить на голове».
4. Не учить рыбу плавать, соловья петь («Соловья баснями не кормят»).
5. Нельзя избыточно регулировать («Лучшее — враг хорошего»).
6. Минимальная регуляция там, где решается творческая задача.

Функции регуляции

1. Запрещение («Запретный плод сладок»).
2. Предписание (помните золотое правило: «Во всем, как вы хотите, чтобы поступали с вами люди, так же поступайте и вы с ними»).
3. Дозволение («Дозволено все, что не запрещено»).
4. Ограничение («Дозволить почти то же самое, но не то же самое»).
5. Ориентирование (лучше один ребенок, но хорошо воспитанный родителями).
6. Направление («Табун лошадей направляет табунщик»).
7. Принцип единообразия. Если мать предъявляет ребенку одни, отец – другие требования, то дитя не будет делать ни того ни другого («Кто в лес, кто по дрова»).
8. Принцип умеренности. Не случайно сказано: «Чем строже порядки в монастыре, тем больше блуда» или «В тихом омуте черти водятся».
9. Принцип косвенного воздействия. Ребенок должен делать то, что хочет, но хотеть должен то, что хочет воспитатель, – утверждал Руссо.

10. Принцип саморегуляции. К.Д. Ушинский писал, что если мы до сих пор применяли поощрения и наказания, то это показывает несовершенство нашего искусства воспитания.

11. Принцип индивидуализации. Нарушение этого принципа приводит к ситуациям, которые выражает пословица: «Умней себя наставлять – в реку воду таскать, дурака учить – в решете воду носить».

12. Принцип определенности. В неопределенности каждый найдет все, что захочет.

Способы регуляции

1. Нормативная регуляция. Сюда входят: метод формализации норм – фиксация с целью устранения несправедливых требований; метод локализации – привязывание норм к местным условиям; метод индивидуализации норм (учитывает личностные особенности и ресурсы людей); метод усвоения норм и правил; метод выгодного контраста – сначала нормы завышают, потом постепенно спускают; метод ритуализации – «само собой разумеется», «так испокон веков».

2. Конвенциональная регуляция (договор, соглашение) («Уговор дороже денег»).

3. Компаративная регуляция («Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать», «При виде достойного человека думай о том, чтобы сравниться с ним, а при виде недостойного исследуй самого себя, возможно, и у тебя те же самые недостатки»).

4. Состязательная регуляция (соревнования, конкуренция) («Выбери другого, лучше себя»). Метод главного сравнения. Метод вызова (один бросает вызов, другой принимает). Конкурсный метод. Альтернативный метод (несколько проектов). Метод конкуренции (на выявление и исключение худших). Метод коммуникативного включения (расширение контакта, собрание, ассамблея). Метод коммуникативной адаптации («У страха глаза велики») дает возможность поближе узнать человека. Метод коммуникативного отстранения (контакты с человеком оборачиваются в демьянову уху, назойливые визиты, приглашения. Самый верный ход — обязать докучливого партнера дать взаймы или сделать работу для тебя). Метод коммуникативной изоляции (с человеком не общаются, не замечают). Метод коммуникативного усиления (все время на виду, дети под присмотром, ждешь жену с работы). Метод коммуникативной мобилизации (мобилизация ресурсов для выхода из кризисной ситуации). Пример из этнографии: на острове Окинава ссорящихся супругов отвозят на пустынный остров под названием «Скала смерти». Там они в борьбе за жизнь мирятся. Метод прямого воздействия (прямое предъявление требования). Например, купить билет, выполнить работу, а также требование: «В нашем отделе не терпят непунктуальности». Метод «значимых других» (авторитет, учитель – воздействие через них). Метод исключения альтернативных воздействий (ты не виноват, мы этого так не оставим). Метод психологического давления (сила авторитета: «Барин вот приедет, барин все

рассудит», «Ах, злые языки страшнее пистолета», «Пеняй на себя»). Применяемые методы позволяют снижать напряженность, предупреждают конфликт и управляют конфликтной ситуацией в учебных группах. Как видно, принятие решений как согласование противоположностей включает в себя множество конкретных методов, которые мы рассмотрели на основе конфликтных ситуаций, когда наблюдается обострение противоречий.

В любом случае наблюдается взаимное отражение реальной ситуации и идеализированной, данной в виде пословиц и поговорок. Они не только проявляют друг друга, но и обогащают ситуативное мышление лица, принимающего решения. Поэтому можно сказать, что главный механизм принятия решений — это выявление и разрешение противоречий, в результате чего проблемная ситуация переходит в известную, решаемую данными средствами.

Публикация подготовлена в рамках поддержанного РФФИ научного проекта № 14-13-21004

Список литературы

1. Желтов М.П. Практическая философия: учеб. пособие. Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2009. – 152 с.
2. Квятковский А.П. Поэтический словарь. М., 1966. – 447 с.
3. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М.: ОНИКС, 1994. – 268 с.
4. Пушкин В.Н. Эвристика – наука о творческом мышлении. М.: Политиздат, 1967. – 272 с.
5. Сагатовский В.Н. Деятельность как философская категория // Филос. науки. – 1978. – № 2. – С. 50.

Рецензенты:

Федотов В.А., д.ф.н., профессор кафедры философии и методологии науки ФГБОУ ВПО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова», г. Чебоксары;

Иванова А.М., д.ф.н., профессор, декан факультета русской и чувашской филологии и журналистики ФГБОУ ВПО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова», г. Чебоксары.