

Консултативна помощ при вземане на решения

Минко Хаджийски

Един от съвременните приложно – психологически аспекти на помагане е свързан с подобряване на личностната ефективност и социалните взаимодействия. Най-често това са обучително-тренингови консултативни намеси, целящи промени в личностната зрялост, социалната компетентност, уменията за вграждане и самопрезентация. Вземането на решение за действие е важна и неизменна част от механизма на поведение, определяща в много случаи неговата насока, релевантност, адекватност и последици за личността. Тъй като се намира в края на веригата, то зависи от предшестващи го фактори като потребности, мотиви, психически състояния, ценности и нагласи, всеки от които може да му влияе и променя.

В своя живот хората непрекъснато са принудени да вземат решения, да избират между алтернативи, между възможности за действие, да преценяват евентуални ползи и загуби, да съобразяват потребности и последствия. Вземането на решение е сложна психо-социална дейност, в която участват различни фактори като психически състояния, жизнен опит, социална интелигентност, емоции, умствени способности, стимули и подкрепления.

Процесът на вземане на решение се усложнява от обстоятелството, че в живота проблемите рядко биват добре определени. В повечето случаи решенията се вземат при недостиг на информация, което кара хората да прибегват до съкратени пътища, разчитайки на минал опит и интуиция, поради което често грешат.

Грешките при вземане на решение се дължат на причини, които могат да се представят в три групи:

– Грешки в резултат на самия процес, или т.н. закономерни грешки, представени в теориите за удовлетворяването, за портфейла, за перспективите, за свръхувереността, за съжалението, и за поведенческите капани.¹

– Грешки в резултат на проявление на личностни качества и психически състояния (нисък интелект, афекти, ценностни нагласи, особености в мотивациите, фрустрация)

– Грешки в резултат на намеса на външни фактори (чуждо влияние, групов натиск, алкохол, наркотици)!

Обикновено вземането на неправилно решение е резултат на причини от едната, двете или от трите групи.

При голяма част от хората проблемното поведение се дължи на неумението им да вземат правилни решения в определени значими ситуации. Например извършването на престъпление, независимо от сложната структура на механизма на мотивация и реализиране, всъщност е резултат на взето решение. Поради недостатъци в личностната зрялост и социалната компетентност, голяма част от хората вземат решенията прибързано, не изследват алтернативи и евентуални лоши последствия.

По начало решенията им са насочени към **удовлетворяване**, а не към **оптимизиране** на спонтанната потребност със средствата, възможностите и последствията. Анализът на отделни постъпки показва ясно изразена тенденция на опростяване на изборите, като последните се свеждат до две алтернативи – очакваната полза и възприемания риск. Апробираните в миналия опит модели, почти винаги натежават към ползите, а спрямо риска се формират игнориращи защити, поддържани от някои ценностни нагласи. Сравнително леко взетото

¹ Вж. Л. Андреева. Социално познание и междуличностно взаимодействие. С. 1999, с 106.

решение обаче се отстоява със завидна упоритост. Често поради **свръхувереност**, която се проявява като ответна реакция в трудни ситуации, повечето взети решения не се подлагат на когнитивно преработване. Сравнително редките случаи на съмнение в правилността на взетото решение не водят до неговата отмяна, поради факта, че социално и личностно незрелите хора по често се поддават на действието на **поведенческите капани**. Най-често се проявяват капанът на отлагане, който представлява избягване на неприятни ползи днес, заради възможни утре. Други поведенчески капани са: капанът на **незнанието** т. е. неразбиране на отрицателните последици от поведението, на **инвестициите**, когато вече направеното определя по-нататъшните действия или самото решение, на влошаването – постепенното затъване от малко и невинно, към голямо и опасно.

Към картината на вземане на решения следва да се добавят и три съществени обстоятелства, характерни за хора с проблемно поведение: Първото е че важни, дори съдбоносни решения често се вземат след употреба на алкохол. Алкохолът безспорно се явява фактор, който подкрепя и интензифицира процеса, увеличавайки очакваната полза и намалявайки страха от риска. Много клиенти са споделяли, че ако в началото са имали съмнения относно правилността на дадено намерение и са се въздържали да го осъществят, то след като “пийнат” то е отпадало. Т. е. вече са могли да вземат решение без да се намесват контра мотивите. Второто обстоятелство е че много от решенията които се вземат са резултат на грешки в **групово мислене** и при **групов натиск**. Поради слабост на Егото, повечето от тях активно търсят или не се съпротивляват на влиянието на групата, като несъзнателно и прехвърлят моралната отговорност за решението, придобивайки усещане за неуязвимост. Третото обстоятелство се свързва с ниската саморефлексивност и самокритичност, които не позволяват преоценка на взе-

ти решения от гледна точка на настъпилите последици. Това пречи на самостоятелното учене от собствения негативен опит и затвърждава неправилните схеми на вземане на решения.

Психологическата помощ, свързана с вземането на решения в обучителен или конкретно ситуативен план, следва да се основава на сравнително точна и възможно по-задълбочена представа за клиента. В ексквизиционната част на процеса обект на проучване, анализ и оценка са:

1. Начинът на привично вземане на решения от клиента в т.ч. решителност, импулсивност, самостоятелност, когнитивни особености (мислене, използване на опита). Важно е да се установи наличие или не на определен стил, повтаряне на едни и същи схеми в различни или еднотипни ситуации. Към този аспект на изследването може да се включи проучване на основните затруднения, съдържанието и характера на дилемите. Дали са между обстоятелства и ценности или между ценности и очаквания. Установено е, че хората с ниска степен на морална възпитаност противопоставят обстоятелства.

2. Личностни особености. Вземането на решение е силно повлияно от такива личностно-психологически особености като локализация на контрола, фрустрационна предразположеност, асертивност, интелигентност, темперамент. Добре известно е, че хората с външен локус на контрола са по-плахи и несамостоятелни във вземането на решения. Те в значително по-голяма степен се влияят от чужди мнения, хороскопи, суеверия. Лесно фрустриращите се са склонни към прибързаност под влияние на силния стимул на фрустрацията. Затормозената неасертивносте предпоставка за плахост, а агресивността за импулсивност. Холеричният темперамент при определени ситуации също може да повлияе процеса на вземане на решение чрез намаляване на задръжките. Хората с висок интелект по-трудно вземат решения поради склонността им да премислят,

да съставят и проверяват хипотези, да теоретизират излишно дори ординарни неща от живота. Те често правят грешки поради сравнения, обобщаване, класифициране на хора и ситуации и пренебрегване на детайли.

Макар споменатите особености на личността по принцип да са демонстрирани и често очевидни, не трябва да се пренебрегва вероятността те да бъдат съзнателно или не прикривани от клиента. Поради това консултантът може да използва специални методики (тестове).

3. Наличие на психопатология. Това е стандартно ексквизиционно изискване, касаещо правно-етичната и целево-практическата страна на психологическата помощ. В случая обаче има особено значение поради факта, че повечето /на практика всички/ психически разстройства са свързани с нарушения във функционирането на личността, съществена част което е вземането на различни решения.

Така например вродената или придобита умствена изостаналост много често резултира в затрудненост и дори невъзможност за вземане на правилни, адекватни на ситуацията решения.

Афективните разстройства водят до решения, повлияни от емоциите и настроенията. Например тревогата, особено в паническите епизоди силно стеснява мисленето, при което взетите решения обикновено са инстинктивно-съхранителни и по правило ирационални. Депресиите водят до решения, свързани със стремежа за изход, дори с цената на самоунищожение. Манийните състояния се отличават с лекота на вземането на решения, оптимистични очаквания, недооценка на обстоятелствата и неадекватност.

Налудностите, свръхценните идеи и халюцинациите, характерни за шизофрениите, директно влияят на вземаните решения, като "диктуват" на болния какво да прави. Много често решенията се подсказват и внушават от "вътрешен глас" или са

резултат на следване на определена представа за себе си, другите и света.

Невротичните разстройства натрапливости и фобии доминират съзнанието и въпреки критичното отношение на болния, водят до характерни поведения. Обсесивно-компулсивните личности много често са и ананкастни. Трудно вземат решения, чувстват се неуверени и често търсят външни подкрепления дори за елементарни решения.

При оценката на влиянието на психопатологичните разстройства, въпреки водещото им значение, трябва да се отчита възможна намеса и на други фактори като социално учене, личностно давление или ценностни нагласи. В този смисъл, макар свързана в общия контекст на лечението помощта за вземане на решение може да има относителна самостоятелност.

4. Особенности на обкръжението и социалните влияния. Тук от съществено значение е ориентирането на консултанта в това как клиента е усвоил начина на вземане на решения. Кои субекти са играли важна роля в социалното му учене в т. ч. субективна значимост и склонност да пренасят отношението. Добре известно е, че авторитарното отношение на родителите, свързано с безкомпромисност, безалтернативност и строгост на контрола, води до формиране на плахост, затормозеност, страх от грешки и липса на самостоятелност в повечето деца. Такива родители задълго запазват влиянието си при вземане на решения. Има случаи когато отношението на подчинение на сина към майката продължава в зрялата възраст. При нейното фактическо отсъствие може да се замени с това към съпругата, която приема доминираща роля.

Обект на преценка следва да бъдат и актуалните влияния от страна на други хора извън семейното обкръжение, конкретните обстоятелства и житейски алтернативи. Много често човек взема неправилно решение, не защото не знае правил-

ното, а защото субективно го преценява като единствено възможно с оглед на безопасност, съхранение на Аз представата или оправдаване очакванията на другите.

Консултирането за вземане на решение има две казуални разновидности:

– Помощ, свързана с научаване по принцип как да се вземат решения и

– Помощ при вземане на конкретно решение, обикновено значимо в живота на човек (за избор на професия и работа, за женитба или развод, за местоживеене и пр).

То изхожда от положението, че човек не е фатално обречен на грешки, въпреки неговата предразположеност, че може да се учи както от опита си както в реални, така и в хипотетични ситуации. Целите се свеждат до промяна (отучване) от неправилни модели за вземане на решение и от допусканията грешки от една страна и усвояване на правилни такива от друга. В този смисъл психологическата помощ може да се насочи към избягване на прибързването, което е една от съществените причини например за импулсивното (acting out) поведение. Да предвиждат евентуални негативни последици, а не само възможните ползи и удовлетворения. Да разграничават и ограничават външните влияния и да не вземат решения когато се намират под въздействие на алкохол или афекти. Да формулират и анализират алтернативни решения при справяне с проблемите. Да съобразяват вземането на решение със съществуващите норми и възможности.

Този аспект на консултиране се реализира най-вече чрез обучително-тренингови, когнитивно-поведенчески методи, прилагани индивидуално или групово. Подборът и сортировката на нуждаещите се клиенти по принцип не е труден, поради обстоятелството, че голяма част от хората не умеят да вземат правилни оптимизирани решения. Все пак показателни за

остра необходимост от подобна консултативна намеса са честите проблеми, конфликтността в поведението, допускането на повтарящи се еднотипни грешки, чувство на неудовлетвореност, очевидната неефективност на постъпките. Има една категория хора, които винаги се оказват на неподходящо място, в неподходящо време, в неподходящо обкръжение и постъпват неадекватно. Тяхната личностна и социална незрялост може отчасти да се компенсира по пътя на обучаването за вземане на решение.

В теорията и практиката на консултирането често се прилага така наречения **петстъпков** универсален модел на работа за вземане на решение на А. Айви и съавтори.² Той включва:

1. **Структуриране** (взаиморазбиране и настройване) По принцип задачите на този етап се реализират с установяването на контакта и присъединяването на клиента. Ако последният много бърза да получи готово решение, консултантът не бива да се изкушава и да го даде, дори когато е очевидно и просто.

2. **Събиране на информация.** Свързва се с уточняване на проблема, особеностите на клиента, най-вече собствения му уникален стил на вземане на решение. Тези задачи изцяло се решават в екскузиционния етап на консултативния процес. При клиентите затворници следва да се има предвид склонността им да подменят проблема и да търсят решения за неща които вече са решени. Методиката препоръчва да се изследват всички проблеми, но да се съсредоточат усилията на най-важния, като същият се свърже с минали успехи на клиента, т. е. неговите потенциали.

3. **Определяне на желания резултат** Свързва се с етапа на оценката. Веднъж уточнен и вербализиран, проблемът събужда желание за незабавно решаване и то повече у консул-

² Вж. А. Айви, М. Айви, Л. Саймен-Даунинг, Психологическое консултирование и психотерапия. М.1999. с 35-66.

танта. Това е неправилно, защото не учи на нищо клиента. Даването на готово решение е стимулиране на заучената безпомощност. От друга страна въпреки субективните измествания и преувеличения на проблемите, не трябва да се пренебрегват целите на клиента, а да се използват за мотивация за промяна.

4. Изработване на алтернативни решения .Консултантът никога не може да бъде сигурен, че ще предложи вярното решение при определен проблем. Дори по-вероятно е, поради статусните и ролеви, и ценностни различия, то да не бъде такова. За това трябва да се предложат алтернативи. Тъй като алтернативното мислене много често е в дефицит, те трябва да се научат да изследват проблема от различни гледни точки, да съставят хипотези за последствията при едно или друго решение. Предлагането на готово решение не е уместно. Но ако в началото клиентът се затруднява, могат да му се предложат няколко алтернативи, от които да избира. След като направи избор се кара да го обясни и да посочи последиците така, както ги вижда. Обикновено клиентите виждат във всяка проблемна ситуация две алтернативи на поведение – борба или бягство. Като крайни и двете могат да се окажат неефективни. За това те трябва да се научат да вземат такива решения, които да водят към постигане на целите, без прилагане на крайностни действия. Асертивното и продуктивно поведение е баланс между настойчивост и отстъпчивост.

Следва да се отбележи, че конкретният проблем може да бъде повод и първоначален стимул за работа по отучване от любимите стереотипи и начини на вземане на решения. Предимството е в тяхната реалност, актуалност, които предизвикват заинтересоваността на клиента. Но същевременно трябва да се отчита, че те могат да не представляват достатъчно богат материал за алтернативи, както и твърде голямата пристрастност на клиента, която затруднява трезвите преценки.

5. **Обобщаване.** Това е последният етап на консултирането, който се свързва с преход от обучение към действие. На този етап се правят изводи за изменение на поведението, при вземане на решение. В реална или предварително подготвена ситуация клиентът следва да се постави в положение да избира. При това колкото е по-труден изборът, толкова е по-надеждна проверката. Трудни избори са тези, при които се избира между равностойни по значимост и привлекателност величини. Но в началото не бива да се предлага на клиента, защото може да се разочарова в случай на неуспех. Върхът на уменията за вземане на решение е излизането от "патова" ситуация, но това затруднява всички хора, а дефицитарните връща към първичните, автоматизирани и неефективни модели.

В консултирането по вземане на решение може да се използва и мегодиката на така нар. модел от Ню Джърси с автори М.Елиас и Дж.Клаби.³ Макар да е предназначен предимно за деца, той може да служи и при работа с по-широк кръг нуждаещи се. Основава се на три предпоставки:

- Преподаване на последователност от умения.
- Фокусиране върху ситуациите на вземане на решения.
- Осигуряване на когнитивна стратегия, която включва:
 1. Разпознаване(идентифициране) на собствените чувства.
 2. Изясняване на проблема.
 3. Изясняване на собствената цел.
 4. Обмисляне на варианти за решаване на проблема.
 5. Обмисляне на последствията при различните варианти.
 6. Избор на най-доброто решение.
 7. Планиране на последна проверка.
 8. Осъществяване и премисляне отново.

³ Вж. Ellias. M. J, Clabby. J. F. Social Skills and Social Decision-Making Skills for the Elementary Grades, Rockville, MD, 1988.

Литература

1. Айви, А., Айви, М., Саймэн-Даунинг, Л. Психологическое консультирование и психотерапия. М., 1999.
2. Андреева, Л. Социално познание и междуличностно взаимодействие. С 1999.
3. Аргайл, М., Хендерсън, М. Анатомия на човешките отношения. С., 1989.
4. Хаджийски, М. Психологическо консултиране в пени-тенциарната практика. В. Търново 2001.
5. Хаджийски, М. Консултативна психология. В. Търново. 2002.
6. Elias. M. J., Clabby. J. F. Social Skills and Social Decision-Making Skills for the Elementary Grades, Rockville, MD, 1988.

