

Посилання на статтю

Медведева О.М. Психологічна концепція документа в управлінні проектами / О.М. Медведева // Управління проектами та розвиток виробництва: Зб.наук.пр. – Луганськ: вид-во СНУ ім. В.Даля, 2004. – № 3(11). – С.93-100. Режим доступу: <http://www.pmdp.org.ua/>

УДК 001.4:65.012.32

О.М. Медведева

ПСИХОЛОГІЧНА КОНЦЕПЦІЯ ДОКУМЕНТА В УПРАВЛІННІ ПРОЕКТАМИ

Проаналізовано когнітивні процеси інфоваємодії. Запропоновані положення психологічної концепції документа. Рис. 4, дж. 16.

Ключові слова: документ, інфоваємодія, відчуття, сприйняття, розуміння, індивідуальні особливості, психологічний ефект.

Е.М. Медведева

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОНЦЕПЦИЯ ДОКУМЕНТА В УПРАВЛЕНИИ ПРОЕКТАМИ

Проанализированы когнитивные процессы инфовазимодействия. Предложены положения психологической концепции документа. Рис. 4, ист. 16.

E.M. Medvedeva

THE DOCUMENT PSYCHOLOGICAL CONCEPT IN PROJECT MANAGEMENT

Infointeraction cognitive processes are analyzed. Points of the document psychological concept are offered.

Постановка проблеми та її зв'язок з практичними завданнями. Поряд з багатоаспектним розгляданням документа як об'єкта багатьох наук поза увагою залишаються психологічні аспекти взаємодії з ним читача (керованого в схемі управління). Між тим вплив на фізичний та психологічний стан людини, що сприймає документ, є очевидним і безперечним. Цей аспект являє собою дуже актуальне, „вузьке місце” для процесів управління, особливо в умовах проекту, оскільки саме від цього залежить якість діяльності людини. Для динамічного документу психологічний фактор постає найважливішим, а його урахування в документуванні процесів дозволить підвищити ефективність управління персоналом проекту.

Аналіз останніх досліджень з проблеми та невирішені частини проблеми. В психологічній літературі добре розроблені питання сприйняття інформації [1-5]. Окремо розглянуті емоції та їх вплив на когнітивні процеси і діяльність людини [6-8]. В попередній роботі ми уточнили поняття документа з позицій кібернетики, що дозволило окреслити і загальні психологічні аспекти його ефектів [9]. Ці тези потребують деталізації для розуміння механізму психологічного впливу документа на читача, а також формування концептуальних положень документа як імпульсу когнітивного процесу для створення умов ефективної комунікації.

Завдання статті – на основі детального розгляду когнітивних процесів сформулювати положення психологічної концепції документа; виявити структуру індивідуальних особливостей сприймача.

Основна частина дослідження. Попередній розгляд документу з позицій кібернетики [9] дозволяє стверджувати, що інформація не пересувається у просторі, а документ є сигналом (системою знаків, закріплених на матеріальному носії). Це дозволяє умовно сприймати інформацію і документ як окремі самостійні об'єкти, які пов'язуються процесом кодування знаків при створенні документа і їх декодування при сприйнятті документа, тобто психологічним когнітивним процесом. Наявність та успішність цього процесу є умовою інтеграційного та управлінського ефекту інформації в схемі управління. Тоді нарешті підставно сформулювати загальні функції документа як *кумулявання* знаків для пересування у просторі (та часі), тобто *передачу знаків* соціальної інформації.

Таким чином, будь-яка інформація, яку необхідно передати (під цим розуміємо, що вона має відтворитись у конкретного одержувача), опосередковується документом як засобом пересування у просторі (та часі). Це співпадає з думкою Ю. Столярова про тотожність понять „інформаційні” та „документні ресурси” [10]. Більш точним і доречним він вважає саме термін „документні”. В цьому випадку, залежно від природи носія, має місце синхронний (час існування документа дорівнює часу передачі знаків) чи діахронний (час існування документа значно перевищує час передачі знаків) документ. Однак автор виправдовує використання терміну „інформаційний ресурс” з точки зору сприймача документа, бо для нього він є джерелом інформації. Але з позицій кібернетичного підходу він може бути таким лише потенційно, що більшістю залежить від здібностей одержувача.

Знаки соціальної інформації буде сприймати людина. Тобто, її свідомість в кібернетичній схемі виконує роль одержувача та „пристрою” розуміння.

Під час „споживання” документа читачем відбувається процес інфовзаємодії [11], структуру якого на загальному рівні можна зобразити як 3-ступеневу: відчуття – сприйняття – мислення (розуміння). Для схеми управління важливою є також наступна дія керованого на підставі відновленої інформації, тому подовжемо ланцюжок поведінковим компонентом (рис.1).

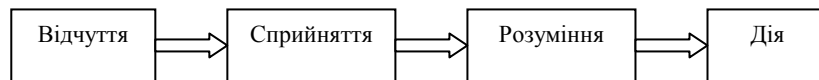


Рис. 1. Структура інфовзаємодії

Як зазначалося раніше, сама інформація також має психологічну структуру (знак – значення – сенс). Таким чином, інформація та інфовзаємодія взаємопов'язані (рис.2).

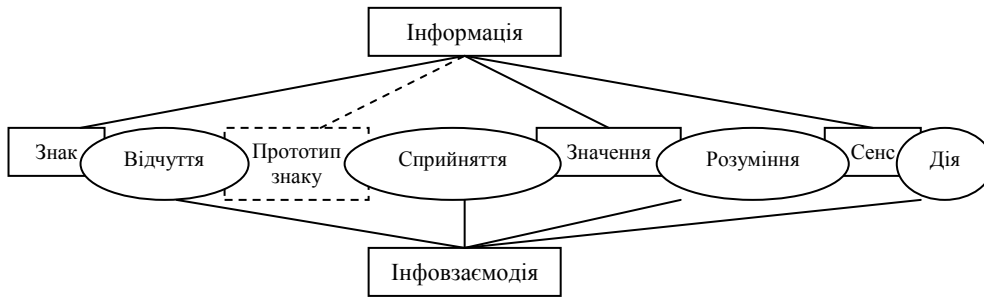


Рис. 2. Інформація в когнітивному процесі

Прийняття інформації людиною починається з відчуття – впливу на органи чуття подразнювача, яким в інфоваємодії є знак. Відчуття розглядається в літературі як сенсорний процес, в якому органи чуття (аналізатори) характеризуються обмеженнями в здатності взагалі пережити відчуття – порогами. Так, абсолютний поріг (нижній й верхній) визначає діапазон, в якому аналізатор спроможний сприймати сигнали і створювати відчуття. Диференційний поріг – різниця стимулів, при якій відбувається розрізнення сигналів. Існує також часовий поріг – час експозиції сигналів. Основна увага приділяється нами особливостям функціонування слухового та зорового аналізаторів. Їх чутливість знаходиться у прямій залежності від фізіологічного стану конкретної людини. *Таким чином, на етапі відчуття в якості основних факторів виділяємо фізіологічні особливості людини щодо чутливості його аналізаторів.*

Як одержувач знаків людина сприймає фізичні параметри документа завдяки роботі аналізаторів: зору, слуху (розгляд інших аналізаторів виходить за рамки цього дослідження). Так, документи поділятимуться на аудіальні та візуальні, а кожен з цих видів – на синхронні та діахронні (рис. 3).

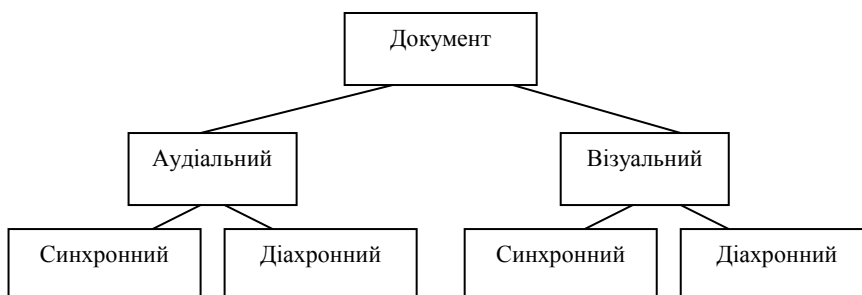


Рис. 3. Види документів

Також відзначимо, що відчуття, які зазнає людина від впливаючих на неї об'єктів, підкоряються закону Фехнера, за яким при дуже великих значеннях стимулу людина зазнає менші зміни у відчуттях, ніж при невеликих. Тобто, не завжди кращими для сприйняття виявляються дуже інтенсивні впливи (яскраві кольори, великі літери, міцний звук тощо) [12].

Результатом процесу відчуття є інформаційний прототип, образ реального знаку, який виникає в корі головного мозку людини. Тобто, через відчуття відбувається перетворення реального знаку на психічне утворення, з яким може безпосередньо працювати думка [1]. Це якийсь ідеальний продукт, гетерогенний

вихідному реальному знаку, але здебільш ізоморфний йому, що приймає участь у процесі мислення поряд із значеннями і сенсами.

В свою чергу, прототип знаку є вихідним моментом подальшого процесу сприйняття. В літературі сприйняття розглядається вже не як суто сенсорний, але перцептивний процес наочно-образного відбиття діючих в даний час на органи чуття предметів та явищ дійсності в сукупності їх властивостей і характеристик. На відміну від попереднього процесу, сприйняття с початку усвідомлене, цілісне, вибіркоче й константне.

Продуктом сприйняття є образ предмету, що тотожно відповідає поняттю „значення” в психологічній структурі інформації.

Сприйняття як процес має власну структуру – послідовність етапів пізнавальної діяльності (знаходження – розрізнення – ідентифікування – декодування). Слід зазначити, що така послідовність етапів сприйняття не є усталеною, оскільки ще не запропонована незаперечна, підтримувана всіма теорія перцептивних процесів [1]. Власне, процес сприйняття як акт перцепції є результатом подальшого розвитку сенсорних процесів, що являють собою переважно фізіологічне явище. Стимули зовнішнього середовища перетворюються на універсальний для всієї нервової системи частотно-імпульсний за характером код, потім створюється сенсорна модель стимулу, яка може відображувати досить істотні його характеристики.

Але, згідно сучасним уявленням інформація в центральній нервовій системі оцінюється за двома основними ознаками: фізичними властивостями сигналів й значущості повідомлень, що в них вміщуються, для людини. Для цього необхідно порівняння результатів аналізу зі слідами подразнень, що зберігаються в пам'яті. Так, на основі попереднього досвіду визначається сигнальне значення подразнювача. Далі до оцінки залучаються вищі емоційні й мотиваційні центри гіпоталамусу, подразнювач отримує певне емоційне забарвлення. Така комплексна оцінка лежить в основі випрацювання відповідної поведінки.

Важливо те, що кора мозку – не пасивний приймач інформації. За допомогою нисхідних впливів вона *регулює проведення імпульсів через специфічне „реле”, а також збудженість гіпоталамічних центрів, активно змінюючи в такий спосіб якість і кількість інформації, що прибуває до неї* [1]. Тобто, кора мозку впливає і на роботу аналізатора. Так, за результатами багатьох експериментів (І.М. Сеченов, Є. Андреева, М. Вергилес, Б. Ломов та ін.) виявлено, що при візуальному сприйнятті *рухи очей регулюються й спрямовуються вищими психічними процесами, насамперед мисленням, спрямованістю інтересів, оцінювальною діяльністю* і т.п. [1].

Таким чином, інформація, яка надходить до кори мозку та усвідомлюється, не може розглядатись як безпосереднє відображення об'єкта, що впливає на рецептори органів відчуття. Це більшістю є повідомлення, сконцентроване й асоційоване, співвіднесене з наявним запасом знань та уявлень, підлягаюче *одномоментним інтересам й станам людини*.

Підсумовуючи вище сказане, маємо зробити наступні висновки:

– На сьогодні не визначеною залишається межа між сенсорними й перцептивними складовими процесів сприйняття, тобто між фізіологічним та власне психічним. Тому індивідуальні особливості процесу сприйняття будуть розглядатись в єдності фізіологічних та психічних та факторів.

– Наявний запас знань і уявлень конкретної людини визначається, зокрема, приналежністю її до певної соціально-демографічної групи (стать, вік, освіта, досвід цієї роботи, місце життя, прибутки тощо).

– Факт впливу центральної нервової системи на динаміку психічних процесів зумовлює наявність системи психічних факторів особистості, про які йтиметься далі.

Слід обумовитись, що ми беремо до уваги фактори більш загального, поширеного рівня, які можна застосувати до всіх людей. Однак, навіть системний підхід визнає психічні феномени такими складними, настільки тісно детермінованими розмаїттям психічних факторів, що в більшості випадків ми не спроможні навіть виявити всі ці фактори, які діють системно, не кажучи вже про ті труднощі, що виникають при необхідності врахування ролі кожного з них на кінцевий продукт процесу чи характер його протікання [4]. Саме тому в подальшому названі нами фактори будемо розуміти як систему основних факторів психічних процесів людини.

Виділене як результат сприйняття значення ϵ , в свою чергу, вхідним елементом процесу розуміння.

Проблема розуміння досить молода у вітчизняній літературі. Але на сьогодні вже існує багато підходів та концепцій [1]. В контексті дослідження для нас пріоритетним є інформаційний підхід.

В ході еволюції поглядів дослідників за останні роки ототожнення розуміння і мислення змінилось протилежною думкою про самостійність розуміння як психічного процесу. При цьому зазначається їх тісний зв'язок, як і з іншими психічними процесами.

Узагальнена дефініція розуміння виявляє його як специфічний пізнавальний процес, складне, ієрархічне відображення об'єктів пізнання, в результаті якого створюються нові чи відтворюються старі, бачені по-новому, певно емоційно забарвлені системи концептів і образів, поєднуючий в собі власне продукт цього відображення з відповідними елементами власних знань [1].

З цього визначення випливає наступне:

– специфічність розуміння постає в його досягненні на різних ієрархічних рівнях пізнавального процесу, починаючи з рівня неясних передчуттів, частіше несвідомих, різних структурних рівнях сприйняття та завершуючи найбільш абстрактним, понятійним мисленням;

– в процесі розуміння відбувається синтез продуктів відображення та відповідних елементів власних знань, що зумовлює суб'єктивність процесу;

– розуміння пов'язано з мовою зовнішньою та внутрішньою, тобто має й соціальну природу;

– результатом розуміння є сенс.

Таким чином, можемо констатувати наявність все ж тієї системи основних факторів процесу розуміння, поєднуючи фізіологічне, психічне та соціальне в структурі особистості. З процесом розуміння невід'ємно пов'язані також індивідуальні особливості пам'яті.

Сенс виявляється й вхідним елементом поведінки (дії), в якій до її реалізації відбиваються мотивація, потреби, воля людини. Це особливо актуально в схемі управління, оскільки керований отримує саме вказівки щодо наступної дії. Динаміка поведінки також знаходиться під впливом зазначеної системи основних факторів.

Таким чином, виявляється, що весь процес інфовзаємодії визначається системою основних факторів (соціальних, психічних та фізіологічних), яка раніше була представлена в роботі [9]. Ці фактори корелюють з параметрами документа під час його сприйняття людиною.

Якщо ввести до процесу інфовзаємодії роботу мозку, отримаємо таку модель комунікації (рис.4).

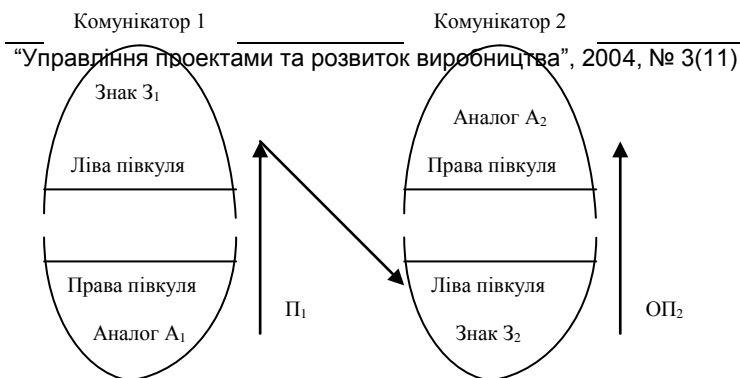


Рис. 4. Модель процесу комунікації [13]

Спочатку у комунікатора K1 виникає аналог A1, який далі лівою півкулею мозку переводиться (П1) в знак. Комунікатор K2 отримує від K1 знак, перетворює (ОП2) його на аналог A2, що формується у правій півкулі мозку. Але у нього свої уявлення, тому на підставі однакового сигналу у комунікаторів можуть виникати відмінні аналоги. Таким чином може виникати непорозуміння між ними. Тож, для ефективної комунікації комунікатор K1 повинен настроїтись на аналогове сприйняття комунікатора K2.

Спробуємо проаналізувати документ як об'єкт сприйняття на зразку візуального документа.

На етапі відчуття та перших етапах сприйняття (винаходження, розрізнення) виділяється та доводиться до кори мозку інформація про фізичні параметри документа як зовнішнього подразнювача, а саме: енергетичні та частково просторові параметри носія зі знаками в цілому, положення в колі зору, фотометричні характеристики (яскравість, кольорова гама), форми, контур знаків (об'єкти та фон).

За відсутністю чіткого порогу між сенсорними та перцептивними процесами припускається, що етапи винаходження та розрізнення в результаті мають сенсорну модель стимулу. Подальші етапи сприйняття та розуміння сформують вже перцептивний образ об'єкта (документа) [1]. Далі на етапі ідентифікування відбувається впізнання стимулу як такого, віднесення його до певного класу об'єктів через формування перцептивного образу та порівняння його з раніше сформованими та існуючими в пам'яті „еталонними”.

Результатом етапу декодування є своєрідний переклад знаків, що сприймаються, в одиниці внутрішньої мови, які безпосередньо пов'язані з уявленнями та мисленням. Тобто, перцептивний образ через механізм асоціацій переводиться в систему певних уявлень.

Під час розуміння з'являється сенс – емоційно забарвлені системи концептів та образів як результат синтезу, інтеграції продукту відображення з відповідними елементами власних знань.

Таким чином, на останніх етапах процесу сприйняття та протягом розуміння оцінюється значимість відновленого повідомлення для людини, завдяки чому з'являється емоційне забарвлення, яке має дві складові: на рівні несвідомості та свідомості. Несвідома оцінка дещо попереджає свідому, в свою чергу, впливає на весь подальший процес мислення, причому перевага віддається позитивним емоціям [2, 6].

Повідомлення оцінюється за семантичними параметрами, перш за все, за відповідністю його еталонам, існуючим у свідомості людини, тобто за відповідністю тезаурусів. Це є головною умовою розуміння повідомлення. Розуміння завжди здійснюється в певній ситуації, контексті. В рамках діяльнісного підходу розуміння об'єкта цілком визначається вимогами діяльності, яку воно „обслуговує”. Підсумковою буде оцінка ефективності процесу для особистості (багато енергетичних та інших затрат – невисоке емоційне забарвлення), що прямо залежить від її здібностей.

Отже, процес інфовзаємодії можемо поділити на два великих етапи: оцінки фізичних параметрів документу та значущості відродженого сенсу для людини. Оцінка фізичних параметрів документа вже дає можливість отримати емоційне забарвлення, що далі впливає на свідому оцінку інформації в процесі розуміння та подальші процеси мислення і діяльності. Діяльність безпосередньо пов'язана

з мотивацією. Крім того, активність людини опосередковується ідеєю свободи [14].

Емоційність є складовою темпераменту, відчуття свободи – характеру людини. Таким чином, в інфоваємодії відстежується наявність властивостей темпераменту, характеру, мотивації та здібностей, які, згідно конструктивної типології особистості корелюють з параметрами чотирьохланцюгової структури особистості: реактивності, активності, спрямованості та можливостей відповідно [14]. Саме за цими параметрами в структурі особистості виявляється представленість цілісної людини як індивіда, індивідуальності, суб'єкта (діяльності) та особистості в цілому. Оскільки особистість має фіксований набір індивідуальних психофізіологічних, соціальних рис, психодіагностика за цими параметрами дозволить виявляти більш ймовірні стратегії поведінки особистості, її індивідуальний стиль діяльності (зокрема сприйняття та обробки інформації), завдяки чому можливо створювати обставини-умови для активної, самостійної, творчої, тобто ефективної діяльності на основі найбільш раціональних витрат власних енергетичних можливостей особистості.

Виходячи з усього сказаного та враховуючи рекомендації щодо формування концепцій, висловлених в роботі [15], пропонуємо створювати індивідуальні теоретичні моделі документів на основі психологічної концепції, до якої пропонуємо залучити наступні положення.

1. *Документ та інформація пов'язуються психологічним когнітивним процесом*, притаманним лише людині. Залежно від вектора результатом цього процесу буде чи інформація, чи документ.

2. *Орієнтація на сприймача*. Урахування психофізіологічних індивідуальних особливостей сприймача для підключення до його модальності. Іншими словами, розмовляти з ним на його мові, відповідаючи його очікуванням (свідомим чи несвідомим).

3. *Спрямованість на задоволення потреб досягнення цілей життя*. Згідно піраміді потреб Маслоу це потреби у визнанні та самоактуалізації [13, 16]. Через підвищення емоційного стану та відчуття свободи позитивно впливати на відчуття власної гідності та самоповаги. Через це, в свою чергу, впливати на готовність людини діяти (чим вона вище, тим легше долати будь-які завади у виконанні процесів і проекту в цілому).

4. *Спрямованість на розкриття внутрішніх ресурсів та творчості особистості* через створення психологічного комфорту, розкріплення та напівформального стилю спілкування.

5. *Спрямованість на втягнення читача до процесу створення і підтримки морального клімату* через відчуття ототожнення з проектом.

6. *Пов'язана з цим спрямованість на цілісне сприйняття*, формування системного мислення.

7. *Схильність до спрощення* - створювати документи, якомога простіші для сприйняття та обробки.

Висновки та перспективи. Таким чином, документування на основі запропонованих положень психологічної концепції документа створює умови для ефективної комунікації в управлінні проектом. Наступним етапом буде розробка теоретичних моделей документів згідно встановленої системи факторів їх ефективності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Антонов А.В. Информация: восприятие и понимание. – К.: Наукова думка, 1988.–184 с.
2. Когнитивная психология: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Дружинина. – М.: ПЕРСЭ, 2002. – 480 с.

3. Гречанко Т.Н. Психофизиология: Учебное пособие для вузов. – М.: Гардарики, 1999. – 358 с.
4. Коссов Б.Б. Проблемы психологии восприятия. – М.: Высшая школа, 1971. – 320 с.
5. Барабанщиков В.А. Динамика зрительного восприятия. – М.: Наука, 1990. – 240 с.
6. Хомская Е.Д., Батова Н.Я. Мозг и эмоции (нейропсихологическое исследование). – М.: Изд-во МГУ, 1992. – 180 с.
7. Семиченко В.А. Психология эмоций. Модульный курс. – К.: Магистр-S, 1999. – 128 с.
8. Горго Ю.П. Психофізіологія (прикладні аспекти): Навчальний посібник. – К.: МАУП, 1999. – 123 с.
9. Медведева О.М. Поняття ефективності документа в управлінні процесами // Управління проектами та розвиток виробництва. Збірник наукових праць. – 2004. - № 1(9). – С. 80-87.
10. Столяров Ю.Н. Документный ресурс: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Изд-во Либерей, 2001. – С. 17-20 с.
11. Коган В.З. Информационное взаимодействие: (Опыт анализа субъект-объектных отношений). – Томск: Изд-во Томского ун-та, 1980. – 194 с.
12. Рач В.А та ін. Візуалізація інформації: психологічні та організаційні аспекти: Монографія. – Луганськ, 2000. – С. 13-15.
13. Кузьмин И.А. Психотехнологии и эффективный менеджмент. – М.: Технологическая школа бизнеса, 1992. – С. 98.
14. Елисеев О.П. Конструктивная типология и психодиагностика личности. – Псков, 1994. – С.17-26, 123-129.
15. Рач В.А. Принципи формування концепцій // Вісник державної служби України. – 2000. – №3. – С.93-95.
16. Дитхелм Г. Управление проектами. – Спб: Бизнес-пресса. – Т.2. Особенности. – 2003. – С.21.

Стаття надійшла до редакції 01.09.2004 р.