

ПСИХОЛОГІЧНА СИСТЕМА УХВАЛЕННЯ РІШЕННЯ

Стаття присвячена викладу поглядів на психологічну систему ухвалення рішень. Розглядається ухвалення рішення як процес, акт і як психічний стан. Пропонуються перспективні дослідження ухвалення рішення в рамках особистісно-детермінованого підходу.

Ключові слова: особистість, ухвалення рішення, психологічна система.

Стаття присвячена викладу поглядів на психологічну систему ухвалення рішень, яка включає оцінку напрямів дослідження ухвалення рішень особистістю. Ухвалення рішень як процес займає центральне місце в структурі діяльності, він включений практично у всі її основні "складові", представлений на всіх етапах розгортання діяльності. Цей процес характеризується вираженою системністю організації, виступає, по суті, як загальносистемний процес психічної регуляції діяльності. Як показали дослідження цього процесу в структурі діяльності, ухвалення рішень розглядається як інтегральний психічний процес [1, 4, 6]. Разом з тим, найбільш поширеним формулюванням ухвалення рішення є представлення його як вольового акту послідовності дій, що ведуть до досягнення мети на основі перетворення початкової інформації в стані невизначеності [3, 7].

По-перше, об'єктивним критерієм для виділення цього процесу в структурі діяльності і одночасно його системоутворюючим чинником виступає його відповідність одній із основних функцій з організації діяльності – функції забезпечення підготовки, вироблення і ухвалення рішення в умовах невизначеності. І дана функція, і процес, що розгортається на її основі, є об'єктивно необхідними для діяльності, оскільки без них діяльність не здійснюється.

По-друге, процес ухвалення рішень має виражений комплексний характер, оскільки реалізується на основі практично всіх традиційних психічних процесів, що аналітично виділяються, але не зводяться до їх одно порядкової суми, він не є адитивним.

По-третє, за своєю спрямованістю даний процес не є "чисто" пізнавальним, когнітивним, а є регулятивним, оскільки безпосередньо орієнтований на породження, організацію і стабілізацію діяльності.

По-четверте, в процесі ухвалення рішень якнайповніше виявляється феномен "потреби якостей" – він спочатку потрібний; це – і процес, і дія, і психічний стан одночасно. Залежно від умов діяльності, мотивації і таке ін. він по різному розгортається, і виступає переважно то як процес, то як дія, то як стан, а в граничних випадках – як спеціальна діяльність з вироблення рішення.

Ухваленню рішень властивий і достатньо інваріантний компонентний склад показників. При цьому його основними компонентами є: інформаційна основа, критерії, правила, способи підготовки і ухвалення рішення (тактики), а також тісно пов'язані з ними альтернативи, гіпотези, результати, ухвалення про власні обмеження і таке ін. [7]. Практично всі дослідження процесу ухвалення рішень в психології, та і в інших дисциплінах базуються на означених компонентах.

В процесі ухвалення рішень беруть участь практично всі основні компоненти ("утворюючі") діяльності, але в специфічному аспекті – в аспекті їх сприяння виробленню рішення [2]. Психологічна система діяльності і складові її структурні блоки виступають як функціональна основа для формування компонентного складу ухвалення рішень; кожний з цих блоків адекватно і повно, природним чином співвідноситься з певним компонентом ухвалення рішення.

Одним із отриманих результатів є висновок, згідно якому компоненти ухвалення рішень формуються на базі основних "утворюючих" діяльності за рахунок надання останнім властивості оперативності по відношенню до умов невизначеності шляхом включення в них нових, ненормативних засобів, що відповідають змісту процесів ухвалення рішень в діяльності [5].

Викладене вище дозволяє припустити, що і змістовно, і структурно система діяльності є підсилювачем процесу ухвалення рішення: при збільшенні міри невизначеності система діяльності стає підсилювачем аналізу змісту і структури параметрів ухвалення рішень, чим і визначається схожість будови процесу ухвалення рішення і діяльності. Ступінь підсилюючої дії може бути для різних умов істотно різним. У гранично повному випадку ухвалення рішення виступає, по суті, як діяльність із вироблення рішення; у не розгорненому вигляді ухвалення рішення виступає вже як власне процес, а в крайніх випадках – як практично симультанний акт, що іноді не усвідомлюється. Таке трактування знімає помилкове зіставлення розуміння означеного явища, що зустрічається іноді, де ухвалення рішення розглядається або як діяльність, або як процес. Ухвалення рішення може бути достатньо адекватно зрозумілим і описаним і як діяльність, і як процес одночасно, тобто на основі принципу додатковості. Однією із закономірностей діяльності є зниження міри поліфункціональності діяльності в ухваленні рішення. Формуючись спочатку як діяльність, ухвалення рішення поступово набуває рис психічного процесу і як таке функціонує в діяльності що освоюється. При ускладненні умов діяльності можливий і, більш того, доцільний зворотний перехід.

До теперішнього часу системні дослідження ухвалення рішення як психічного процесу можна вважати завершеними [4]. Ухвалення рішення як інтегральний психічний процес (загальносистемний процес регуляції діяльності) достатньо розроблений, сформовані домінуючі уявлення про компонентний склад процесу ухвалення рішення (останній підхід взагалі є традиційним для вивчення процесу ухвалення рішення).

Необхідно врахувати дві основні обставини. По-перше, як показав аналіз уявлень про структуру діяльності, ця структура достатньо адекватно і повно може бути описана як функціональне об'єднання деяких основних "складових", "функціональних блоків": цілей, мотивів, інформаційної основи, ухвалення рішення, програм діяльності, індивідуальних якостей, виконавської частини, контролю, корекції і таке інше. По-друге, при розгляді блоку ухвалення рішення як однієї з цих складових виділяється певний інваріантний склад його компонентів: інформаційна основа, критерії, правила, способи підготовки ухвалення рішення і ін.

Проте слід вважати і ту очевидну обставину, що окремі компоненти ухвалення рішення природним чином співвідносяться з окремими функціональними блоками системи діяльності. Фактично будь-який компонент ухвалення рішень виступає певною гранню, специфічним аспектом того або іншого функціонального блоку системи діяльності. Так, критерії ухвалення рішення безпосередньо формуються на основі мотиваційного блоку діяльності; інформаційна основа ухвалення рішення є фактично конкретизація інформаційного забезпечення діяльності в ситуації вибору; правила ухвалення рішення формуються на основі уявлень про програму діяльності і виступають її невід'ємною частиною; способи підготовки і безпосередньо ухвалення рішення входять до складу виконавської частини діяльності. Іншими словами, в ухваленні рішення беруть участь практично всі основні утворюючі діяльності, але в специфічному аспекті – в аспекті їх сприяння виробленню рішення. Психологічна система діяльності і складові її структурні блоки виступають як функціональна основа для формування компонентного складу ухвалення рішення.

Для забезпечення цілісності ухвалення рішення формуються також сукупності зв'язків між компонентами. Безліч зв'язків в системі діяльності, виступаючих як її психологічна архітектура, є також і основою забезпечення цілісності ухвалення рішення. Ці зв'язки утворюють структурну основу, на якій здійснюється інтеграція компонентів в ухваленні рішення. Формування основних утворюючих діяльності супроводжується встановленням закономірних зв'язків між ними. При виникненні умов невизначеності ці утворюючі трансформуються в компоненти ухвалення рішення. Основним механізмом формування компонентів ухвалення рішення в ході освоєння діяльності є додання утворюючим діяльності властивості оперативності. Провідним механізмом функціонування компонентів ухвалення рішення на рівні вже сформованої системи є механізм інтеграції її блоків.

Порівняльні дослідження сумісного і індивідуального ухвалення рішень, проведені під нашим керівництвом в період з 2003 по 2009 р. на різних професійних групах, показують:

1. Аналіз мовної форми учасників групового ухвалення рішень показав, що істотну роль в забезпеченні цього процесу грають механізми синтезу окремих операцій і дій, що лежать в основі формування компонентів ухвалення рішення. В процесі ухвалення групового рішення формуються новий операційний і дієвий зміст, наповнення якого складають нові дії – метаоперації, які не присутні в індивідуальному процесі ухвалення рішення. Їх основна функція і мета – *узгодження, соорганізація* в структурі рішення окремих сумісних дій і операцій, що спільно виробляється, при формуванні кожного з компонентів процесу ухвалення рішення (критеріїв, інформаційної основи, правил і інших характеристик).

2. За допомогою методу аналізу взаємодії (адаптація методики А. Черча, 1960) були одержані дані, що свідчать про не зведення змісту процесу ухвалення сумісних рішень до простого підсумовування або послідовності його окремих фаз, етапів. При пошуку закономірної залежності точності схваленого рішення від автономного впливу на нього окремих етапів ухвалення рішення виявлено, що на взаємодію етапів доводиться більше половини тимчасових витрат. Отже, процес ухвалення рішень характеризується динамічною системною якістю, яка не зводить зміст до логічної послідовності етапів ухвалення рішення.

3. Порівняльний аналіз індивідуальної і сумісної форм ухвалення рішень показав загальну закономірність формування на різних стадіях професійної підготовленості прийомів і способів ухвалення рішення (тактик і стратегій). Проте збігу індивідуальних характеристик "навченості" не виявлено, що показує залежність цього процесу від наявного рівня сформованості навичок і умінь ухвалення індивідуальних рішень, набору індивідуально-типологічних властивостей і властивостей особистості.

Вказані вище закономірності інтеграційного типу, найбільш характерні саме для ухвалення рішення як інтегрального, системного процесу, що є, по суті, кризисними ефектами, які пронизують всі його сторони – аж до найбільш складної, *особистісно-детермінованої* організації когнітивних і регулятивних процесів ухвалення рішень.

Так, дослідження структури *особистісних конструктів* в особистісно-значущих ситуаціях ухвалення рішень і в ситуаціях, що не вимагають негайного здійснення процесу ухвалення рішень, дало такі основні результати [1]. Рангова структура конструктів для різних типів ситуацій істотно різна і не корелює один з одним. Причому в ситуаціях, не що вимагають негайного ухвалення рішення, на поведінку найбільшою мірою впливають інтелектуальні і емоційні чинники, а в ситуаціях ухвалення рішень найбільшу вагу займають конструкти, які співвідносяться із локусом контролю та з інтелектом, тобто регулятивний і когнітивний чинники стають головними.

В цілях перевірки виявленої закономірності, в основу проведеного нами дослідження було покладене наступне припущення. Якщо допустити, що ухвалення рішення є процесом, що здійснює регуляцію діяльності, реалізується на основі синтезу сукупності індивідуально-типологічних властивостей і властивостей особистості, то результативність і ефективність рішень повинні більшою мірою залежати від організованості властивостей в цілісній підсистемі. При цьому склад і структура властивостей визначатиметься специфікою конкретного виду діяльності і умов професійної самореалізації.

На одному з етапів емпіричного дослідження взяв участь середній медичний персонал однієї з поліклінік району Одеської області (25 чоловік, чоловіків і жінок, у віці від 19 до 53 років). Потім їх результати за допомогою групи висококваліфікованих лікарів – експертів (3 людини) з урахуванням об'єктивних показників були оцінені за ступенем точності рішень. По цих результатах були сформовані дві групи медичного персоналу – відносно "успішні" (16 чоловік) і відносно "неуспішні" (9 чоловік). Далі протягом двох тижнів було проведене психодіагностичне обстеження обох груп по стандартних методиках. Діагностувалися стани і властивості особистості з використанням методик FPI, MBTI, тест-опитувальника емпатії (автори О.П. Саннікова, О.А. Оршенко).

Для обох груп медичного персоналу обчислювалася матриця інтеркореляцій вказаних властивостей, на основі яких будувалися структурограми значущо корелюючих властивостей. Аналіз цих структурограм дозволив зробити наступні висновки.

По-перше, як і в групі "успішних", так і в групі "неуспішних" практично відсутні значущі кореляційні зв'язки між рівнем розвитку окремих властивостей і якостей особистості і ефективністю процесів ухвалення рішень. По-друге, матриці інтеркореляцій, на підставі яких побудовані ці структурограми, виявилися якісно близькими. Отже, в основі процесу ухвалення рішень в групах "успішного" і "неуспішного" медичного персоналу лежать однакові послідання індивідуально-типологічних властивостей і властивостей особистості. По-третє, провідні і базові властивості особистості в цих групах знаходяться на одному полюсі, в однію напрямлений відносинах. Ведучими є якості, що мають найбільшу значущу кореляцію з ефективністю ухвалення рішень; базовими – якості, що мають в групі вимірюваних параметрів найбільшу вагу (тобто число зв'язків з урахуванням їх значущості). По-четверте, в групі "успішних" і "неуспішних"

провідні і базові якості співпадають один з одним як по складу, рівню вираженості, так і по своїй структурі, тобто, провідними і базовими є одні і ті ж якості. Останнє повинне розглядатися як свідчення того, що ефективній структурі ухвалення рішень в конкретному виді професійної діяльності відповідає структура конкретних властивостей особистості, а менш ефективної (відповідної рівню розвитку професіонала) – більшою мірою розрізнені зв'язки з окремими якостями. Виділена закономірність є "індивідуальною платформою ОУР" – особистості, що ухвалює рішення.

Крім того, психологічний аналіз процесу ухвалення сумісних рішень в професійній діяльності осіб з різними індивідуальними особливостями дотепер залишається недостатньо вивченим. Разом з тим, взаємодія суб'єктів, як і успішність їх діяльності, завжди є актуальною науково-практичною проблемою. Попилення досліджень кожної з означених проблем ставить ряд нових завдань, рішення яких вимагає сучасної реалізації ідей системного підходу. Одним з таких підходів може бути концепція "індивідуального стилю ухвалення рішень" (ІСУР), що розробляється нами, як подальший розвиток концепції "індивідуального стилю діяльності" (ІСД) Е.А. Клімова і В.С. Мерліна.

У спеціальній літературі давно описані різні стилі: стиль діяльності, когнітивний стиль, стиль спільної діяльності, керівництва і лідерства, стиль виконавської діяльності, а також визначальні їх чинники (А.Л. Журавльов, 1983; Р.Л. Крічевський, 1985; R.R. Blake, J.S. Mouton 1964; F. Fiedler 1967; R. Hous, K. Mitchell 1975 та ін.). У концепції індивідуального стилю діяльності (Е.А. Клімов, 1968, 1996; В.С. Мерлін, 1986) інтерперсональні взаємодії суб'єктів вивчаються з акцентом на індивідуальному стилі самого суб'єкта, незалежного від стилів інших. У понятті "метаіндивідуальність" відображається активна роль соціального оточення, але конкретні детермінації поведінки і стилю людини з боку інших людей ще мало вивчені (Б.А. Вякин, 1994; Л.Я. Дорфман, 1994; В.С. Мерлін, 1986; А.В. Петровський, 1981). Залишаються нерозглянутими взаємодія індивідуальностей в спільній діяльності: у системі "професіонал – професіонал", "керівник-підлеглий", "лідер – не лідер". Управлінські стилі керівників, рівно як і стилі ухвалення управлінських рішень, вивчаються без урахування впливу зв'язаних з ними стилів підлеглих, хоча вплив вказаних змінних нерідко відмічається дослідниками. Мало розроблено залишається тема ухвалення рішень при взаємодії індивідуальностей в системі "вчитель – учень" (В.Я. Ляудіс, 1980; В.П. Панюшкін, 1984; Л.А. Петровська, 1989; Л.К. Веліченко, 2005); "тренер – спортсмен" (А.А. Деркач, А.А. Ісаєв, 1981); "лікар – хворий" (Т.В. Решетова, 1990). Дослідники практично не торкаються оцінки впливу особистісних детермінант на параметри як індивідуального, так і сумісного ухвалення рішення.

Основну ідею концепції "індивідуального стилю ухвалення рішень" визначає прагнення до розкриття можливостей кожної людини, використання потенціалу його індивідуальності, розкриття ресурсів особистості в ухваленні рішень в контексті професійної діяльності, в реальних умовах професійної самореалізації. Вивчення особистісної детермінації формування стилю ухвалення рішень в професійній діяльності (ІСУР), закономірностей їх розвитку і функціонування, демонструє обумовленість "професійної", "індивідуально-психологічної" і "соціальної" складових стилю (умов, чинників і функціональної організації), багаторівневості і багатоглибини стилевих особливостей взаємодії суб'єкта і об'єкта професійної діяльності, а також створює умови для розробки узагальненої концепції стилю ухвалення рішень.

Викладене вище дозволяє припустити, що і змістовно, і структурно система діяльності і ОУР (особистість, що ухвалює рішення) є підсиловачами процесу ухвалення рішення: при збільшенні міри невизначеності система діяльності стає підсиловачем аналізу змісту і структури параметрів ухвалення рішень, чим і визначається схожість будови процесу ухвалення рішення і діяльності. Саме особистість визначає для різних умов істотно різний ступінь підсилюючої дії. У гранично повному випадку ухвалення рішення виступає, по суті, під контролем особистості, як діяльність по виробленню рішення; у нерозгорненому вигляді ОУР розгортає ухвалення рішення вже як власне процес, а в крайніх випадках – як практично не усвідомлюваний симульований акт. Таке трактування знімає помилкове зіставлення розуміння ухвалення рішення, що зустрічається іноді, або як діяльності, або як процесу. Він може бути достатньо адекватно повно зрозуміли і описаний і як діяльність, і як процес одночасно. Однією з закономірностей системогенезу якраз і є зниження міри мультиплікативності діяльності в процесах ухвалення рішень. Формуючись спочатку як діяльність, ухвалення рішення поступово набуває рис психічного процесу і як таке функціонує в освоєній діяльності.

Архітектура психологічної системи ухвалення рішень функціонально схожа з будовою психологічної системи діяльності. Ухвалення рішення як системний процес психічної регуляції діяльності, може бути співвіднесений з особистістю і системою діяльності в цілому, а не з якими-небудь їх окремими компонентами. Психологічна система ухвалення рішення повинна бути розглянута і як основа для вивчення трансформації структури, динаміки характеристик ухвалення рішення.

Нарешті, ухвалення рішення є одним з психічних станів людини — це відносно стійка структурна організація компонентів психіки, що виконує функцію активного перетворення особистістю зовнішнього середовища, яке представлено в певний момент конкретною ситуацією. Ухвалення рішення — реакція особистості в цілому, із включенням в реагування як фізіологічних, так і психологічних рівнів управління і регулювання, що відноситься до підструктур і сторін особистості.

На закінчення виділимо деякі основні риси особистісно-детермінованого підходу до ухвалення рішень:

1. Ухвалення рішень особистістю є специфічним явищем, що має власну якість своєрідності, яка не зводиться лише до специфічної організації, інтеграції традиційних аналітичних процесів. Цей процес реалізується на їх основі, але і може включати акти ухвалення рішень, що завершують кожний з виділених етапів структури ухвалення рішень.
2. Ухвалення рішень розглядається як специфічна форма діяльності, що охоплює всі рівні її структури. У його реалізації залучені всі основні компоненти структури особистості, що ухвалює рішення (ОУР).
3. Процес ухвалення рішень не може бути описаний тільки з позиції вибору деякого числа альтернатив. Він має розгорнений компонентний склад, в який повинні бути включені також концептуальні моделі ОУР.
4. Ухвалення рішень як властивість ОУР є метахарактеристикою індивідуальності, яка формується, розвивається, а також трансформується як одна з детермінант становлення особистості професіонала.
5. Адекватне і повноцінне формування процесів ухвалення рішень можливо лише в ході освоєння ОУР наочного змісту професійної діяльності. Формування ОУР носить опосередкований характер.
6. Всі етапи ухвалення рішення, зокрема аналіз проблемної ситуації, підготовка і узгодження варіантів рішення, ухвалення рішення і його реалізація, є частинами органічного цілого, що розділяються лише умовно.
7. Існує єдиний методологічний підхід з позицій структурно-функціонального вивчення особистості професіонала, що відображає системність побудови процесу ухвалення рішень і ОУР.
8. Принцип генетичного вивчення ОУР виступає одним із значущих пояснювальних засобів розвитку ухвалення рішення як психічного стану.

ЛІТЕРАТУРА

1. Карпов А.В. Психологічний аналіз трудової діяльності: Навчальн. допомога / А.В. Карпов / Яросл. гос. ун-т. – Ярославль, 1988. – 78 с.
2. Акофф Р. Искусство решения проблем: [пер. з англ.] / Р. Акофф. – М.: Мир, 1982. – 224 с.
3. Энциклопедический словарь: Психология труда, управления, инженерная психология и эргономика / Под ред. Б.А. Душкова; прил. Т.А. Гриршиной. – Екатеринбург: Деловая книга, 2000. – С. 249.
4. Карпов А.В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности / А.В. Карпов / Яросл. гос. ун-т. – Ярославль, 1991. – 152 с.
5. Санников А.І. Інформаційна взаємодія в соціотехнічних системах / А.І. Санников. – Одеса: Видавць М.П. Черкасов, 2008. – 224 с.
6. Корнилова Т.В. Психология риска и принятия решений: Учебное пособие для вузов / Т.В. Корнилова. – М.: Аспект Прес, 2003. – 286 с.
7. Миколайчик З. Рішення проблем в управлінні. Ухвалення рішень й організація робіт / Зоф'я Миколайчик / Пер. з польського. – Харків: Вид-во Гуманітарний центр, 2004. – 472 с.

Подано до редакції 30.06.2010