

Юрій Поскрипко

(Київ, Україна)

Ірина Рибалко

(Київ, Україна)

Інга Семко

(Черкаси, Україна)

Максим Поскрипко

(Варшава, Польща)

ЦИКЛ УПРАВЛІННЯ ПОМИЛКАМИ (ERROR MANAGEMENT) У ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ

Постановка проблеми. Розробка та дослідження методології «Управління помилками» (Error management) як сучасного напрямку менеджменту, зокрема проєктного менеджменту є актуальною науковою та практичною проблемою, оскільки безпомилкової діяльності не існує, «робота над помилками» в управлінській практиці відбувається переважно емпірично, а систематизації розрізнених даних з «управління помилками» в як окремого напрямку сучасного менеджменту досі немає.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню теоретичних та практичних аспектів методології «Управління помилками» (Error management) присвячено публікації таких дослідників, як: Іллюк О.О., Ємельянов А.М., Котик М.А., Поскрипко Ю.А., Тарасенко Ф.П., Ackoff R.L., Buss D., Haselton M., Shigeo Shingo та небагатьох інших.

Формулювання цілей статті. Метою дослідження є визначення сутності методології «Управління помилками» (Error management), циклу управління помилками та його ролі у психології управління проєктами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Однією з основних загально визнаних сучасних теорій організаційного управління та розвитку є «Теорія О» (N. Nohria), орієнтована на людей, організаційні цінності і культуру, «м'які» методи управління і лише через них на фінансові цілі організацій та підприємств [2]. Вона існує у певному протистоянні до «Теорії Е» (M. Beer),

орієнтованої на виключно на фінансові цілі, прибуток та «жорсткі» методи управління [2]. Таким чином, сучасний, зокрема проєктний менеджмент, орієнтується на людину, не просто як на ресурс, а як на потенціал, джерело конкурентних переваг будь-яких підприємств або організацій.

«Орієнтація на людину» безумовно означає також урахування «людського фактору» в управлінні [4], тому що будь-яка діяльність, в тому числі управлінська, відбувається за участю людини. Оскільки безпомилкової діяльності не існує, для методології «Управління помилками» (Error management) створюються об'єктивні передумови застосування в управлінській діяльності [1, 6], зокрема в управлінні проєктами та новому напрямку – психології управління проєктами.

Для коректного розуміння та тлумачення термінології надамо авторські дефініції.

Помилка – це суб'єктивна оцінка результату дії або бездіяльності суб'єкта як невідповідного заздалегідь визначеним критеріям щодо об'єкта, яка спричинила погіршення його ціннісного та/або ресурсного стану.

Управління помилками (Error management) – це науковий та практичний напрямок менеджменту, який досліджує об'єктивізацію суб'єктивних оцінок із аналізу, ідентифікації та планування діяльності, спрямованої на мінімізацію виникнення помилок.

Психологія управління проєктами (Project Management Psychology) – науковий і практичний напрямок проєктного менеджменту, який за допомогою знань, категорій та методології психології управління досліджує психологічні закономірності та особливості управління проєктами та прояви психічних явищ і процесів у проєктному менеджменті. Психологія управління проєктами вивчає психологію особистості в проєктах, психологію управлінських відносин і взаємодій у процесі проєктної діяльності, зокрема психологію взаємодії особи з командою проєкту та психологію взаємодії команди проєкту із проєктним оточенням.

Управління помилками у психології управління проєктами – це науковий та практичний напрямок проєктного менеджменту, який досліджує об'єктивізацію суб'єктивних оцінок із аналізу, ідентифікації та планування психологічних чинників проєктної діяльності, спрямованої на мінімізацію виникнення антропогенних помилок в управлінні проєктами.

Значну роль у розвитку методології «Управління помилками» відіграє «Теорія управління помилками» (EMT) – загальна теорія упередженості сприйняття та пізнання, розроблена М. Haselton та D. Buss [3]. Ця теорія практично набула поширення та практичного застосування у забезпеченні авіапольотів, зокрема у моделі управління загрозами та помилками (Threat and error management, TEM), основними елементами якої є: безпечні процеси (операції) > управління загрозами > управління помилками > небажані польотні ситуації > інцидент, аварія, а також елементи зворотного зв'язку: ідентифікація (identify) і підготовка (prepare) та налагодження (repair) і відновлення (recover).

Методологія «Управління помилками» (Error management) у психології управління проєктами може бути реалізована за допомогою запропонованого раніше одним з авторів роботи (Поскрипко Ю.А.) циклу «Управління помилками» (Error management cycle, EMC): Аналіз даних > Ідентифікація інцидентів > Ідентифікація помилок > Аналіз причин помилок > Ідентифікація першопричини > Управління прийняттям рішень > Управління ризиками > Управління змінами > Аналіз даних.

Аналіз даних (Data analysis) необхідний для інтуїтивного напрацювання правильних рішень (це можливо трьома шляхами: аналіз теоретичних даних, аналіз практичних ситуацій на основі досвіду та їхня комбінація).

Ідентифікація інцидентів (Incident identification) передбачає визначення, фіксацію та аналіз усіх інцидентів, які виникли в процесі проєктної діяльності (наприклад, відхилень у проєктах).

Ідентифікація помилок (Error identification) передбачає визначення, які саме з інцидентів викликані помилками.

Аналіз причин помилок (Analysis of the causes of errors) передбачає визначення які саме з визначених помилок спричинені управлінськими діями або бездіяльністю.

У процесу ідентифікації першопричини (RCA, root cause analysis) визначається ключова помилка управлінського рішення, яка призвела до інших та виникнення інциденту. Аналогічний підхід використовують методології Poka Yoke («Захист від помилок»), Lean («Ощадливе виробництво»), Zero Quality Control (ZQC, підхід «Нуль дефектів»).

Управління прийняттям рішень (Decision management) та управління ризиками (Risk management) здійснюються практично одночасно, оскільки можна оцінити ризики тільки прийнятих рішень, а самі рішення можна змінити внаслідок оцінки ризиків. У роботах Михаласкі Д. (Технологічний інститут Нью-джерсі) доведено, що більше 80% правильних рішень приймаються інтуїтивно. За даними сучасних нейрофізіологічних досліджень встановлено, що інтуїтивно приймається 100% рішень: спочатку рішення приймається, потім усвідомлюється, потім формулюється і тільки після цього транслюється.

Прийняття управлінських рішень повинне передбачати «лікувальні» заходи із усунення першопричини виникнення помилки та «профілактичні» заходи із недопущення виникнення такої помилки (або певного класу помилок) у майбутньому. Управління ризиками повинне передбачати оцінку управлінських рішень з урахуванням ризиків виникнення помилок у майбутньому, їхньої оцінки, а також способів та засобів усунення.

Управління змінами (Change management) передбачає використання методології та моделей Change management із розробкою сценаріїв майбутніх станів, визначення ресурсів і програмою подолання наслідків помилок, зокрема налагодження (repair) і відновлення (recover) процесів.

Завершується цикл ЕМС зворотним зв'язком із аналізом даних наступного циклу.

У запропонованому автором циклі «Управління помилками» наведено основні групи елементів верхнього рівню, які передбачають подальшу деталізацію.

Висновки дослідження і перспективи подальшого розвитку. Необхідність дослідження методології «Управління помилками» (Error management) у психології управління проєктами обумовлена тим, що управлінська діяльність у проєктному менеджменті здійснюється менеджером проєкту, а сам проєкт реалізується проєктною командою, що передбачає з одного боку ефективність діяльності [6], яка передбачає наявність певних компетенцій з психології управління проєктами у менеджера та членів проєктної команди, а, з іншого боку, можливість виникнення антропогенних помилок на будь-якому етапі реалізації проєкту, внаслідок відсутності або недостатнього розвитку компетенцій з психології управління проєктами у менеджерів та/або членів проєктних команд [5]. Значення методології «Управління помилками» (Error management) саме для психології управління проєктами полягає також у необхідності формування та розвитку управлінської компетенції «Управління помилками» у проєктних менеджерів.

Перспективи подальших досліджень методології «Управління помилками» (Error management) як нового напрямку менеджменту мають значний потенціал щодо теоретичних розробок і практичного застосування як у проєктному менеджменті, зокрема у психології управління проєктами, так і в інших напрямках менеджменту: стратегічному, менеджменту якості, менеджменту безпеки, менеджменту змін та ризик-менеджменту.

Література:

1. Ackoff, R.L. (2006). A Major Mistake that Managers Make. *Handbook of Business Strategies*. Bradford, England, 225-228.
2. Beer, M., and Nohria, N. (2000). Resolving the Tension between Theories E and O of Change. *Breaking the Code of Change*. Harvard Business School Press, Boston, 1-33.

3. Haselton, M.G. and Buss, D.M. (2000). Error Management Theory. A New Perspective on Biases in Cross-Sex Mind Reading. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 78, No. 1, 81-91.

4. Ілюк О.О. Людський фактор військових формувань: зміст оцінювання та прогнозування : монографія. Харків, Акад. ВВ МВС України, 2012. 251 с.

5. Поскрипко Ю.А., Данченко О.Б. Компетенція і компетентність: консенсус. *Вчені записки Університету «КРОК»*. Київ, 2019. Вип. № 3 (55). С. 117-127. DOI: 10.31732/2663-2209-2019-55-117-127

6. Тарасенко Ф.П. О роли ошибок в управленческой деятельности. *Проблемы управления в социальных системах*. 2011. Т. 2, вып. 4. С. 30-49.