

Кальницька К. О.

к. психол. н., доцент

Концепція трансактивної пам'яті: сутність, ідейні попередники і сучасні тенденції

Історія виникнення сучасної концепції трансактивної пам'яті як спроби аналізу групової психіки розпочинається з кінця ХХ століття. Натомість практичне використання людством цього соціально-психологічного феномену спостерігалось протягом тисячоліть, коли люди розраховували один на одного, якщо треба було згадати якісь повсякденні дрібниці.

Такий розподіл знань отримав назву «трансактивної пам'яті», коли у 1985 році американський соціальний психолог, професор Гарвардського університету Деніел Вегнер опублікував революційну за змістом статтю «Когнітивна взаємозалежність близьких стосунків», в якій висунув гіпотезу: якщо два індивіда багато часу проводять разом (живуть, працюють, спілкуються), вони утворюють спільне місце зберігання знань. Концепція Д. Вегнера розширила межі вивчення пам'яті. Ідея вченого полягала у тому, що, крім власної пам'яті особистості, існують своєрідні «зовнішні сховища інформації» в інших людях як об'єднана пам'ять двох або більше осіб, і вона ефективніша, ніж індивідуальна пам'ять кожного з них [1].

Особливого значення цей вид пам'яті набуває в умовах групової взаємодії. Вегнер виокремив три процеси, що виникають у групах і уможливають формування трансактивної пам'яті: кодування, зберігання та відтворення. Ці процеси вдосконалюються в міру того, як учасники обмінюються інформацією один з одним. На етапі кодування члени групи отримують інформацію про сфери знань своїх учасників та категоризують її шляхом приписування конкретної поінформованості відповідним представникам групи. Процес кодування дуже важливий для розвитку трансактивної пам'яті. Він відбувається шляхом взаємодії між членами групи:

через передачу знань та пошук інформації у різних представників групи. На етапі зберігання відповідна інформація знаходиться у членів групи з релевантним досвідом (назвемо їх умовно експертами). Щойно групові експерти визначені, нова інформація напряму передається їм, що удосконалює процес розподілу і зберігання знань і зменшує навантаження на пам'ять індивідуального члена групи. На етапі відтворення член групи використовує розвинуту трансактивну пам'ять для того, щоб ідентифікувати учасника, який спеціалізується на конкретних питаннях, та звернутися до нього в разі потреби. Якщо отримана інформація точна і корисна, зв'язки з членом групи, що має відповідну спеціальну інформацію, стають сильнішими. Якщо інформація виявляється некорисною, знову відбувається стадія кодування, на якій інформація щодо некорисності знань даного експерта перекодовується та зберігається в системі трансактивної пам'яті [2].

Отже, трансактивна пам'ять – це сукупне знання, локалізоване у пам'яті окремих членів групи, і способи його передачі іншим. Групи запам'ятовують (кодують), зберігають та відтворюють інформацію способами, що нагадують процеси індивідуальної пам'яті. Утім, на відміну від останніх, централізованих і зазвичай не підкріплених вербальним спілкуванням, мнемічні процеси на рівні групи розподілені між її членами та фасилітовані різноманітними трансакціями – звідси й назва “*трансактивна пам'ять*”.

Дослідження Д. Ліанг, Р. Морланда, Л. Аргот, А. Холінгсхед, Дж. Кеннон-Боуерс, Е. Салас, С. Конверс у 90-х роках ХХ століття, присвячені розвитку трансактивної пам'яті, показали, що система трансактивної пам'яті розвивається передусім шляхом інтеракцій між членами групи. На першій стадії циклу групового життя, відомості про сильні сторони і знання кожного з учасників дозволяють групі розподіляти роботу у найбільш ефективний спосіб та призначати різні завдання тим членам групи, які є найбільш кваліфікованими для їх виконання. Наявність багатьох інтеракцій на ранніх стадіях формування групи надає можливість учасникам з'ясувати досвід кожного з членів групи,

рівень або нестачу його знань у певних сферах, розвинути спільне розуміння вимог завдання та знайти спосіб, у який знання окремих індивідів поєднуються в єдине ціле [3].

У сучасному науковому дискурсі немає єдиного несуперечливого погляду щодо критеріїв, за якими можна виміряти наявність у групи трансактивної пам'яті. Найчастіше індикаторами вимірювання даного виду пам'яті вважають спеціалізацію, координацію та достовірність (те, що викликає довіру). Проте, ці індикатори виникають після того, як група вже виробила систему трансактивної пам'яті [4].

Концепція трансактивної пам'яті є також потужним джерелом для пояснення продуктивності груп. Д. Вегнер, а пізніше його послідовники (Л. Аргот, Ю. Рен, Д. Ліанг, А. Холінгсхед та ін.) виокремили три аспекти, в яких трансактивна пам'ять відображається на продуктивності групової роботи. Першим аспектом є поведінкові прояви групової продуктивності, а саме групове навчання, групова креативність та групова рефлексивність. Другий аспект – наслідки цих поведінкових проявів – ефективність та результативність групи. Третій – пов'язаний з афективними складовими, що полягають у задоволеності особистості своїм членством в групі та лояльністю до неї. Вплив трансактивної пам'яті на продуктивність групи варіюється залежно від таких чинників, як розмір групи, тип завдання, зміни в складі групи, зміни каналів комунікації, групова динаміка, географічна розпорошеність, наявність технологій тощо.

Експериментальні дослідження низки авторів засвідчили, що існування трансактивної системи пам'яті всередині групи дозволяє мати швидкий доступ до більшої кількості інформації, уможлиблює вдосконалення процесів її інтеграції (Дж. Кеннон-Боуерс, Е. Салас), процесів прийняття рішень (Дж. Стассер, Д. Стюарт, Дж. Віттенбаум), впливає на сприймання ефективності інших членів команди, підвищення їхньої задоволеності та

почуття ідентифікації з командою та організацією (Е. Мічінов, Е. Олів'єр-Шерон, Е. Раш, Б. Шерон) [див. 3].

Останнім часом за рубежом активно здійснюють аналіз мережі Інтернет та окремих пошукових систем як своєрідної сучасної форми трансактивної пам'яті. Зокрема, в Гарварді під науковим керівництвом Вегнера Адріан Ворд захистив дисертацію з психології, присвячену тому, як люди стирають грань між собою й Інтернетом. Основні положення роботи свідчать, що в історії людства зберігання інформації в пам'яті пов'язане із соціальними взаємодіями: одна людина запам'ятовувала, як готувати вечерю, інша – як полагодити шафу. Поява Інтернету все змінила. Оскільки практично скрізь є доступ до мережі, багато людей вважають за краще шукати інформацію за допомогою смартфона, замість того, аби запитати у товариша. Постійне перебування онлайн змінює самосвідомість, оскільки межі між власними спогадами та інформацією, що міститься в Інтернеті, розмиваються. Але це не означає, що існує небезпека втрати людиною власної ідентичності. Індивід просто об'єднується з чимось більшим, формуючи трансактивну співпрацю не лише з іншими людьми, а й з інформаційними ресурсами небаченої потужності [5].

Актуальним на часі є вивчення трансактивної пам'яті в контексті організаційного середовища. Феномен почали розглядати не лише на рівні команди (групи), але й на рівні організації. Було визнано потенційну роль трансактивної пам'яті у поясненні переваг досвіду в існуючих та нових організаціях та можливість генералізації даної концепції на організаційний рівень. Останніми десятиліттями теоретичному опрацюванню цих питань присвячено роботи таких учених, як Дж. Хакман, М. Хаас і М. Хансен, Д. Нево і І. Ванд, А. Кейн, Л. Аргот і Дж. Левін, К. Льюїс, С. Кім, П. Джексон і Дж. Клобас, С. Фанг, Дж. Лі, М. Шіллінг та ін. Так, дослідники вказують на проблеми екстраполяції концепції трансактивної пам'яті на рівень організацій. По-перше, організації зазвичай є чисельнішими за малі (робочі) групи, відповідно їхні системи трансактивної пам'яті містять більше різноманітних

джерел специфічних знань. Це породжує труднощі із визначенням групових експертів. По-друге, організації складаються із множини підгруп, що зумовлює певні комунікативні бар'єри у зв'язках й обміні знаннями між ними. По-третє, організації все більше стають географічно розпорощеними і покладаються на новітні технології для локалізації та обміну інформацією. По-четверте, неочевидним знанням легше обмінюватися в контактній групі, адже коли неявне знання присутнє на периферії організації, його отримання стає нелегкою справою.

Варіанти функціонування трансактивної пам'яті в організаціях можна розділити на два типи: міжособовий та технологічний. Загальна мета міжособового підходу полягає в ідентифікації та локалізації конкретної людини в організації та отриманні від неї потрібної інформації. Технологічний підхід передбачає отримання необхідної інформації інструментальним способом у двох формах: через депозитарії (бази даних та інші сховища інформації) та опосередковано через комп'ютер. Хоча емпіричні дані про вплив депозитаріїв і каталогів на показники продуктивності організації досить змішані та неоднозначні [6], утім вони мають потенціал для побудови системи трансактивної пам'яті.

Сучасні підходи до управління знаннями ґрунтуються на використанні Web 2.0 технологій. Вони забезпечують можливість як встановлення зв'язку з людьми, так і отримання даних з депозитарію. Більш того, комунікаційні можливості, що надаються Web 2.0 технологіями, такими як вікі, блоги, соціальні мережі онлайн, мають потенціал автоматичного заповнення довідників про те, хто що знає, коли учасники редагують свої особисті профілі або публікують інформацію/документи про свою професійну активність [7].

Компанії можуть використовувати різні інструменти для отримання інформації з електронної пошти, обміну миттєвими повідомленнями та використання віртуального простору для автоматичного встановлення експертизи співробітника та ідентифікації соціальних мереж. Система не лише

надає інформацією про те, хто що знає, але й може відображати соціальні мережі з конкретної тематики та вираховувати ступінь віддаленості між співробітником та усіма іншими в їхній мережі, аби співробітник мав змогу знайти шлях доступу до віддаленого джерела інформації через прямі контакти.

Інший корисний інструмент для інтеграції знань – це вікі, веб-сайт, який може редагувати кожний. Назва «вікі» походить від гавайського слова, що означає «швидко». Вікі використовуються, як правило, багатьма користувачами для кодифікації власного знання та ко-генерації корисного контенту. По мірі того, як співробітники взаємодіють та співпрацюють, використовуючи ці новітні технології, дані про взаємодію можуть автоматично аналізуватися для отримання інформації про те, хто що знає та хто чим цікавиться.

Таким чином, нові технології дають більше можливостей, які забезпечують утворення і розвиток системи трансактивної пам'яті без того, щоб члени групи знаходились в одному місці [див.8, 46]. Чи будуть ці можливості зреалізовано залежить від того, як використовуватимуться ІТ-інструменти в організації.

Дана тема потребує додаткових досліджень. У цілому, концепція трансактивної пам'яті є багатообіцяючою з точки зору її екстраполяції на організаційний рівень, утім повне розуміння того, як виникають і розвиваються організаційні системи трансактивної пам'яті залишається обмеженим, а саме, яким чином вони функціонують та проявляються за допомогою соціальних мереж та інформаційних технологій, залишається плідним напрямком майбутніх досліджень.

Майбутні розвідки проблематики трансактивної пам'яті можуть бути спрямовані на вивченні динаміки еволюції поняття, дослідження розвитку систем трансактивної пам'яті у віртуальних командах та в бізнес середовищі, посиленому інформаційними технологіями.

Література

1. Wegner D. M. Cognitive interdependence in close relationships / D. M. Wegner, T. Giuliano, P. Hertel // W. J. Ickes (ed.) *Compatible and incompatible relationships*. – New York : Springer–Verlag, 1985. – P. 253-276.
2. Wegner D. M. Transactive memory: A contemporary analysis of the group mind / D. M. Wegner // B. Mullen, G. R. Goethals (eds.). *Theories of group behavior*. – New York : Springer–Verlag, 1986. – P. 185-205.
3. Кальницька К. О. До питання становлення і розвитку теорії трансактивної пам'яті / К. О. Кальницька // *Психологічні перспективи*. – 2014. – Вип. 24. – С. 137-150.
4. Lewis K. Measuring transactive memory systems in the field: scale development and validation / K. Lewis // *Journal of Applied Psychology*. – 2003. – Vol. 88 (4). – P. 587-604.
5. Wegner D., Ward A. The Internet Has Become the External Hard Drive for Our Memories [Electronic resource] / D. Wegner, A. Ward // *Scientific American*. – 2013. – Vol. 309 (6). – Access mode :
<http://www.scientificamerican.com/article/the-internet-has-become-the-external-hard-drive-for-our-memories/>
6. Haas M. R. When using knowledge can hurt performance: The value of organizational capabilities in a management consulting company / M. R. Haas, M. T. Hansen // *Strategic Management Journal*. – 2005. – Vol. 26 (1). – P. 1-24.
7. Majchrzak A. Harnessing the power of the crowds with corporate social networking tools: How IBM does it / A. Majchrzak, L. Cherbakov, B. Ives // *MIS Quarterly Executive*. – 2009. – Vol. 8 (2). – P. 103-108.
8. Argote L. *Organizational learning. Creating, retaining and transferring knowledge* / L. Argote. – Boston : Springer, 2013. – 217 p.

