

Операциональные определения

— Виктор, что такое «чистый стол»?

Виктор: Странный вопрос. Всем понятно, что это такое.

— А вот мне непонятно.

Виктор: Ну, стол, вытертый чистой сырой тряпкой.

— Понятно. А такой стол устроит хирурга?

Виктор: Намекаешь, что «чистый стол» — понятие относительное?

— А кто такой безработный? Вот, скажем, тебя уволили, ты сегодня отработал последний день, а послезавтра выходишь на другую работу. Ты завтра будешь безработным?

Виктор: Хм... Погоди. Надо, наверное, выявить тех, кто профессионально использует эти слова — «чистый», «безработный» — и определить требования к ним.

— Так-то лучше. Понятие «чистый» будет разным для уборщицы, мойщицы посуды, операционной сестры. Причем для качественного выполнения своих обязанностей определения термина «чистый» должны быть сформулированы *операционально*.

Операциональное определение содержит описание того, как обозначаемый понятием объект (предмет, процесс, состояние, характеристика) измеряется и применяется в конкретных обстоятельствах. Такие определения «загоняют» объект в жесткие границы, снижают тем самым диапазон интерпретаций и облегчают однозначное понимание объекта. Операциональное определение в общем случае должно состоять из следующих трех элементов:

- процедуры измерения параметра или характеристики;
- критерия оценки результата этого измерения;
- правила принятия решения о соответствии или несоответствии результата требованиям критерия.

Девяносто девять процентов всех людских споров — это споры о вкусах и определениях. «Аборт — это убийство или не убийство?» Как договориться определять слово «убийство», так и получится. Но поскольку определения каждый подбирает на свой вкус и жизненный манер, спор может длиться бесконечно долго.

А.П. Никонов

Например, мы с вами решили открыть кофейню с вывеской «Горячий кофе». Чтобы она успешно работала, в числе прочих условий должно быть и операциональное определение понятия «горячий кофе» (иначе те люди, которые будут у нас работать, станут определять смысл слова «горячий» в соответствии со своими личными ощущениями, что чревато ростом числа недовольных посетителей). Поэтому надо собрать данные о температуре кофе и личных ощущениях до-

статочно большой группы наших потребителей, обработать эти данные. В результате может получиться нечто следующее: «Мы будем считать кофе горячим, если температура напитка, измеренная 100-градусным ртутным или спиртовым термометром с ценой деления 1° , лежит в диапазоне от 87 до 96°C , при условии, что точка измерения находится посередине (на глаз) объема, занимаемого напитком, и момент измерения отстоит от момента налива не более чем на 2 минуты, измеряемые по обычным наручным часам». Здесь описаны процедура (где, что, когда и чем измерять), критерий (диапазон температур) и правило принятия решения — кофе считается горячим, если его температура (измеренная указанным способом) лежит в указанном диапазоне [82].

Идея операциональных определений была высказана П. Бриджменом и развита У. Шухартом и Э. Демингом. Этот метод создавался прежде всего для объектов физического мира и материального производства. Там его использование существенно повышает уровень взаимопонимания и согласованности действий. К сожалению, к идеальным понятиям, к психологическим характеристикам трудно подобрать измерительные процедуры и количественные критерии. Если директор вызовет кадровика и даст указание принимать на работу только добросовестных сотрудников, то руководителю кадровой службы не позавидуешь.

— Ну что, Виктор, понятно?

Виктор: Вроде да. Длинное название только. Трудно выговаривать.

— Хочу убедиться, что ты понял. Придумай мне какое-нибудь операциональное определение.

Виктор: Сейчас... Минутку... Во! Острый кухонный нож.

— Неплохо для начала. Молодец, ограничил область использования предмета.

Виктор: Острый кухонный нож — такой, который под собственным весом (его нужно держать двумя пальцами за кончик ручки) легко режет растянутый вертикально лист газетной бумаги. Если нож тяжелый — должен резать лист бумаги для принтеров и факсов.

— Отлично. Теперь ты можешь собрать все свои ножи, приготовить брусок, позвать сына, поставить задачу наточить ножи, дать ему твое *операциональное* определение острого ножа и идти отдыхать. Заслужил. Строго говоря, ты еще должен был бы сделать как минимум две вещи. Разные газеты печатаются на бумаге разной плотности,

Системное мышление

нужно решить эту проблему. Ну и сыну будет нужен критерий, какие ножи относить к тяжелым. Но это я так, в учебных целях. В случае операциональных определений важно вовремя остановиться. Твоего определения острого ножа вполне достаточно.
