

# Социология риска: принятие решений в условиях риска

Исмаилов А. А.

---

*Социология риска — это область науки, в основном созданная для изучения явной и скрытой сторон процесса принятия решений и помогает обеспечивать решение проблем в целом. Социология риска помогает улучшить процесс принятия решений в условиях неопределенности. В статье содержится обсуждение вопроса о парадоксах Восприятие риска и объяснить поведение менеджеров в ситуациях неопределенности в организациях. Основная концепция этой статьи основана на достижениях современной организационной психологии в рамках новой парадигмы распределения полномочий как основы процесса принятия решений.*

---

Одной из актуальных проблем российского общества является проблема модернизации и связанная с нею проблема инноваций. Инновации, с одной стороны, являются необходимым условием модернизации и развития российского общества, а с другой — они неизбежно сопряжены с рисками серьезных потерь. Поэтому в современном российском обществе непрерывно идет поиск таких форм управления, которые бы позволяли находить оптимальный баланс между рисками потерь, связанных с модернизацией, и рисками потерь в связи с отказами от нее.

Мировой кризис усугубил остроту данной проблемы, так как показал, что современный капитализм сам нуждается в серьезной модернизации. Если до кризиса многие экономисты утверждали, что России просто необходимо освоить западный опыт развития, то сегодня многие стали понимать, что проблема гораздо серьезнее. Россия нуждается в разработке собственной стратегии инновационного развития. Это означает, что системы принятия решений в транзитных странах, то есть осваивающих инновационные модели развития, всегда будут обречены на функционирование в условиях риска и неопределенности.

Ключевым моментом в развитии теории принятия решений в условиях риска стала теория игр фон Неймана—Моргенштерна. Согласно теории игр (теории полезности), рационально действующий человек выбирает из ряда возможных решений ту альтернативу, для которой максимальна ожидаемая полезность. Хотя с самого начала было ясно, что теория игр не всегда и всегда неполно отражает

реальность, тем не менее, она более полувека она доминировала в теории решений. Однако после появления работ по иррациональности поведения лиц, принимающих решения, на первый план в теории выдвинулись социальные и психологические аспекты принятия решений.

С этого момента начала формироваться социология риска. Огромный вклад в ее развитие внесли работы Николаса Лумана, показавшего, что риск сам по себе, скорее всего, не существует в объективной реальности, а становится таковым только в связи с принятием решений (индивидом и/или обществом). Социологи, антропологи, политологи указывают на то, что оценка риска и готовность принять риск — это проблемы, прежде всего, социальные. Риск с этой точки зрения является не столько параметром социальной ситуации, сколько конституирующим эту ситуацию фактором. Поэтому принятия решений в условиях риска прямо связано с проблемами развития социология риска. Но пока что социологический подход к анализу риска, иначе, социология риска как мировая и/или отечественная научная дисциплина находится на начальной стадии формирования<sup>1</sup>.

Социология риска исследует ключевые общественные процессы и проблемы в различных областях, связанные с неопределенностью и возможностью ущерба, опасностями и угрозами, кризисами и катастрофами. Анализ различных форм риска имеет продолжительную историю, по длительности сопоставимую с историей человечества<sup>2</sup>. К социогенным формам риска относят политические, экономические, информационные, культурные виды риска. В середине XX века они впервые приобретают глобаль-

---

Исмаилов Аскер Алиевич — выпускник социологического факультета Московского Государственного Университета имени М. В. Ломоносова по специальности «Менеджмент организации»

---

ный характер, поставив вопрос о выживании всего человечества. Риски становятся всеобщими, а само общество все чаще характеризуется как «общество риска»<sup>3</sup>. Можно выделить две точки зрения на риск. Первая основана на научных и технических оценках: это так называемый теоретический (статистический) риск. Вторая зависит от человеческого восприятия риска, и это — так называемый эффективный риск. Эти две точки зрения непрерывно конфликтуют в социальных, гуманитарных и политических науках.

В последние годы, в связи с появлением нового направления теории вероятностей — эвентологии (от англ. event — событие; любое событие состоит из «события-восприятия» и «события-деятельности»<sup>4</sup>), — возникло понятие эвентологического риска, которое можно рассматривать как первую серьезную попытку объединить в одном понятии и теоретический, и эффективный риск. Эвентология предоставляет возможность не только развить эффективные эвентологические модели различных аспектов человеческого восприятия риска, но и дать такое общее математическое определение «эвентологического риска», которое, не вступая в противоречие с большинством существующих определений теоретического и эффективного рисков, поглощает их в качестве многочисленных частных вариантов<sup>5</sup>.

Под субъектами риска в социологической теории, как правило, понимаются все акторы социальной жизни: индивиды, малые и большие группы, организации и социальные институты, общество в целом. Активность субъекта риска чаще всего получает выражение через деятельность, действия, которые имманентно или ситуативно включают в себя элементы неопределенности, проблемности, опасности, но риск появляется лишь в осознанном поведении человека, реагирующего на конкретно складывающуюся ситуацию<sup>6</sup>. Объектами риска выступают те индивиды или социальные группы, которые испытывают на себе последствия принятых другими решений. Субъекты, конечно же, тоже ощущают последствия собственных акций, являясь одновременно и объектами этих рискованных предприятий. Вот почему по субъектно-объектным отличительным качествам надо различать индивидуальные, индивидуально-индивидуальные, индивидуально-коллективные, коллективные, коллективно-индивидуальные и коллективно-коллективные формы риска.

Немецкий исследователь К. Лау предлагает выделять традиционные (являющиеся существенной чертой жизненного стиля сословных или профессиональных групп), индустриальные (калькулируемые, представляющиеся предметом конфликтов и торга между группами с противоречивыми экономическими интересами) и так называемые новые (прежде всего, технологические, глобальные) риски. Эти виды также могут быть подвергнуты социологическому анализу посредством предло-

женной выше классификации<sup>7</sup>.

Риску присущи две основные функции: стимулирующая и защитная. Стимулирующая функция может быть конструктивной, т.е. направленной на создание защищающих инструментов и устройств, и деструктивной. Теоретики выделяют еще две дополнительные функции риска: компенсирующую и социально-экономическую. Существуют и классификации функций риска, в которых выделяются аналитическая (когда возникает необходимость выбора одного из нескольких возможных вариантов правильного решения), инновационная (проявляется в стимулировании поиска нетрадиционных решений), регулятивная (которая, так же, как стимулирующая, амбивалентна и может носить конструктивный либо деструктивный характер) функции<sup>8</sup>. Есть и сторонники выделения такой функции риска, как эмоциональная. Эмоции<sup>9</sup> (от лат. emoveo — потрясаю, волну) — это субъективные реакции человека на воздействие внутренних и внешних раздражителей. Риск в различных его проявлениях (в зависимости от условий, течения событий и их исхода) позволяет человеку испытать все основные эмоции, к которым относятся интерес, удовлетворение, надежда, радость, гнев, страх и горе. Можно утверждать, что риск всегда связан с эмоциями и часто раскрывается через них.

Общественное восприятие риска во многом зависит от его «семантического образа», так как в обычном понимании риск, в зависимости от контекста, имеет различные смысловые значения. О. Ренн выделяет четыре основных семантических образа риска в общественном восприятии:

1. **Неминуемая опасность** («Дамоклов меч»). Этот тип риска рассматривается как случайная угроза, которая может вызвать непредсказуемое бедствие, и нет времени, чтобы справиться с этой опасностью. Этот образ связывается с искусственными источниками риска, у которых большой катастрофический потенциал. Это такая случайность, которая вызывает страх и желание ее избежать. Сюда не относятся стихийные бедствия — они воспринимаются как «регулярно встречающиеся», и, следовательно, они предсказуемы, в отличие от крупномасштабных технологических рисков. К данному типу риска относится деятельность атомных электростанций.
2. **Медленные убийцы** («Ящик Пандоры»). Здесь риск рассматривается как невидимая угроза для здоровья или благополучия. Эффект обычно отдален во времени и поражает всего несколько человек одновременно. Об этих рисках скорее узнают от других, чем испытывают их на личном опыте. Главное для таких рисков то, что «требуется определенная степень доверия к учреждениям, обеспечивающим информацией и управляющим опасностью». Если доверие потеряно, общественность требует немедленных действий и во всем обвиняет эти учреждения. Типичные примеры — пищевые

- добавки, радиоактивные вещества.
3. **Соотношение «затраты-выгоды»** («Весы Афины»). Риск рассматривается на основе баланса доходов и потерь. Этот образ используется людьми только при восприятии денежных доходов и потерь. Например, пари и азартная игра, которые требуют сложное вероятностное обоснование. Люди обычно способны выполнить такое вероятностное рассуждение, но только в контексте азартной игры, страхования.
  4. **Любители острых ощущений** («Образ Геркуле-са»). К этому типу риска относится стремление людей ощутить себя в состоянии риска, испытать острые ощущения. Эти риски включают в себя все виды досуга, для которых требуется мастерство для преодоления опасных ситуаций. Такие риски всегда добровольны и предполагают наличие личного контроля над степенью риска. Восприятие риска очень сильно различается в зависимости от социальной и культурной среды. Люди реагируют на рискованную ситуацию согласно их восприятию риска, а не объективному уровню рисков или научной оценке риска. Научные оценки влияют на индивидуальную реакцию настолько, насколько они соответствуют индивидуальному восприятию. А в индивидуальном восприятии риска больший вес имеет величина последствия, чем вероятность его появления<sup>10</sup>.

Это подтверждается данными Б. Берри об этнокультурном отношении к риску различных народов. В качестве основания исследования был взят фактор, связанный с риском и безопасностью — склонность к неопределенности. Этот параметр характеризует национальную культуру и показывает степень комфортности поведения людей в новой, неизвестной, отличающейся от поведения ситуации. Фактически, этот параметр можно интерпретировать как национальную склонность к риску. Как правило, то, что кажется рациональным для носителей одной культуры, кажется ненормальным и необъяснимым для носителей другой культуры. Например, практически полное отсутствие страхования в России на индивидуальном уровне можно объяснить многими причинами, но все они не понятны рядовому обывателю Запада<sup>11</sup>.

Важность культуры риска стала особенно заметной с переходом к постиндустриальному обществу, которое не только увеличило риски, но и сделало рискованное поведение необходимым элементом эффективного менеджмента<sup>12</sup>. Голландский ученый Геерт Хофстеде осуществил исследовательский проект по изучению различий национальных культур в деятельности дочерних компаний многонациональной корпорации в 64 странах. Он опросил более 160000 менеджеров и сотрудников организаций об удовлетворенности их своим трудом, коллегами, руководством, о восприятии проблем, возникающих в процессе работы, о жизненных целях, верованиях и профессиональных предпочтениях. В результате

он выявил высоко значимые различия в поведении менеджеров и специалистов разных стран. Он выяснил, что большинство различий в рабочих ценностях и отношениях объясняются национальной культурой, а также зависят от места в организации, профессии, возраста и пола.

Исследования Хофстеде позволили установить, что работники организаций, в которых наблюдается высокая степень избегания неопределенности, будут тревожиться о будущем, предпочтут крупную, надежную организацию и их готовность к неопределенности в работе будет оцениваться как низкая. И наоборот — работники организаций, в которых наблюдается низкая степень избегания неопределенности, будут жить сегодняшним днем, предпочтут скорее небольшую организацию, где работают в основном молодые сотрудники, и их готовность к неопределенности в работе будет оцениваться как высокая<sup>13</sup>.

Проводимые исследования, цель которых состояла в выявлении гендерных различий восприятия риска студентами, позволяют сделать вывод о том, что восприятие риска существенно зависит от пола респондента, что подтверждает основную гипотезу. На первом этапе исследования, необходимо было выяснить, какой смысл вкладывают респонденты в понятие «риск». Предпочтение респонденты отдали четырем определениям риска. Формулировку «Риск как внутреннее состояние человека» выбрали 45,9% мужчин и 32% женщин; «Риск как вынужденный образ действий» определили 19,8% мужчин и 3,9% женщин; «Риск как целенаправленное поведение в условиях неопределенности исходов» определили 11,6% мужчин и 24,2% женщин; «Риск как отвагу, смелость, решительность» воспринимают 19,4% женщин и 2,7% мужчин.

Интересным является распределение, с точки зрения гендерных различий по степени опасности основных видов рискованной деятельности и технологий. У женщин первые три места заняли соответственно: ядерная энергетика, авиация и огнестрельное оружие, а у мужчин — альпинизм, огнестрельное оружие и ядерная энергетика. Анализ социально-психологических причин рискованного поведения студентов показал, что для 52,7% респондентов мужчин и 58,3% женщин основной причиной рискованного поведения являются любовь к риску и потребность играть с опасностью, что совпадает с тем, как респонденты определяют риск. Второй по важности причиной для 50,7% респондентов мужчин и 39,8% женщин — желание получить материальное вознаграждение. В отношении третьей причины рискованного поведения мнения мужчин и женщин разделились следующим образом: для 40,4% респондентов мужчин — это повышенное чувство долга и ответственности, а для женщин (35%) — это стремление доказать себе способность на героический поступок. Согласно другим исследованиям, в целом по выборке установлено, что среди женщин достоверно чаще, чем среди

мужчин, встречаются лица с низкими оценками склонности к риску. Готовность к риску связана с такими качествами как агрессивность, склонность к доминированию, самоутверждению, что в большей степени свойственно представителям мужского пола. Отрицательные связи были выявлены с социальной желательностью, социальной ответственностью, совестливостью, внушаемостью<sup>14</sup>.

Следует отметить, что представители обоих полов склонны видеть мужчину в роли лидера и в качестве представителя профессий, связанных с риском. Среди опрошенных 76% предпочли бы видеть Президента мужского пола и только 24% предпочли видеть в роли Президента — женщину. Ровно половина опрошенных склоняются к выбору начальника — мужчины. Лишь 13% выбирают начальника — женщину, остальные респонденты выбрали вариант «затрудняюсь ответить». Считают, что работник милиции «абсолютно мужская профессия» — 19,3%; «скорее мужская, чем женская профессия» — 48,7%; «подходит как для мужчин, так и для женщин» — 19,3%; «абсолютно женская профессия» — 0,7% опрошенных<sup>15</sup>.

Процесс принятия решений сопровождается разнообразными явлениями (феноменами), которые обусловлены психологическими особенностями процессов переработки информации человеком. Эти явления, или эффекты, приводят к так называемым деформациям выбора, т.е. отклонениям поведения людей от рационального процесса принятия решений. Принято выделять следующие группы эффектов: эффекты оценки вероятностей случайных событий; эффекты оценки и выбора альтернатив; оценочные эффекты после принятия решения. Рассмотрим более детально каждую из этих групп.

### Эффекты оценки вероятностей случайных событий

Человек склонен завышать оценки исходов или вероятностей случайных событий, которые в большей мере соответствуют его личному опыту и сложившимся представлениям. Эвристика репрезентативности имеет несколько проявлений:

- во-первых, люди более высоко оценивают вероятности частных и конкретных событий по сравнению с общими и абстрактными событиями;
- во-вторых, люди считают, что последовательности случайных событий локально репрезентативны, т.е. небольшие выборки исходов этих событий должны обладать такими же характеристиками, которые справедливы только для очень большого числа событий. Такое восприятие событий напоминает слова одного из героев книги английского писателя и математика Льюиса Кэрролла «Алиса в Зазеркалье»: «Если такое было, то такое может быть; если такое было, но очень давно, то такое может быть, но очень нескоро; а если такого не было,

то такого и быть никогда не может!»<sup>16</sup>;

- в-третьих, люди при оценке вероятностей случайных событий игнорируют объективную информацию о частоте этих событий;
- в-четвертых, эвристика репрезентативности может приводить к ошибкам в прогнозировании исходов событий. Если некоторое действие или событие приводит к неожиданно высоким или низким результатам, которые существенно отличаются от нормы, то впоследствии люди склонны переоценивать значение этого исхода, учитывая его в своих прогнозах как очень важную информацию. Это явление известно как эффект нерегрессивного прогноза. При этом люди часто забывают о статистическом явлении регресса к среднему, согласно которому аномальные результаты неизбежно сменяются нормальными исходами, более близкими к средним значениям.

Человек оценивает вероятность событий в зависимости от того, насколько легко эти события или подобные им приходят на ум, представляются или всплывают в памяти, то есть речь идет об эвристике доступности. Обычно такая эвристика работает хорошо, поскольку часто происходящие и, следовательно, более вероятные события легче вспомнить и представить, чем события редкие и маловероятные. Но в некоторых случаях эвристика доступности дает сбои и приводит к систематическим ошибкам в оценке вероятностей событий. Дело в том, что некоторые события оцениваются как более вероятные просто потому, что их легче вспомнить. Но это объясняется не тем, что они происходят чаще, а влиянием совсем других факторов. Например, событие является для нас более доступным и поэтому кажется более вероятным, если оно произошло недавно, оставило о себе яркое впечатление или оказало на нас сильное эмоциональное воздействие. Эвристика доступности приводит к ошибкам, когда какие-либо примеры или ситуации легче воспринимаются визуально, чем другие.

Воображение повышает оценку вероятности только таких событий, которые можно представить относительно легко. Если же по некоторому описанию событие представить сложно, то это, напротив, приводит к снижению его субъективной вероятности. Кроме того, оценка вероятности события может оставаться очень низкой, если это событие имеет для человека крайне негативное значение. На людей влияют также яркость и живость информации о событиях. Это явление очень тесно связано с эвристикой доступности и носит название эффект наглядности, или эффект яркости.

Субъективная оценка вероятности случайного события зависит от того, насколько сам человек верит, что своими действиями он может повлиять на исход данного события. Другими словами, наша оценка вероятности того или иного события зависит от нашей веры в контролируемость

этого события. При этом возможны два варианта: если исход события желателен для нас, то мы считаем его тем более вероятным, чем больше верим в его контролируемость; если мы верим в контролируемость события, но его исход имеет для нас негативное значение, то вероятность этого события субъективно занижается. Такие оценки вероятностей вполне адекватны, поскольку человек, имеющий возможность определенным образом влиять на ход событий, действительно делает положительный исход более вероятным, а отрицательный исход менее вероятным. Однако довольно часто вера в контроль над событиями оказывается иллюзорной. В таких случаях, когда имеет место лишь иллюзия контроля, люди ошибочно оценивают вероятности случайных событий — их оценки оказываются завышенными или заниженными<sup>17</sup>.

Путь, потенциально способный привести к иллюзорному мышлению, описан Тверски и Канеманом: мы не умеем распознавать статистический феномен, называемый возвратом к среднему<sup>18</sup>. Возврат к среднему (Regression towards the average) — статистическая тенденция, заключающаяся в том, что самые высокие результаты или неординарное поведение стремятся возвратиться к средним величинам<sup>19</sup>. Когда человек оценивает ситуацию как критическую, он с легкостью идет на любой риск, лишь бы исправить текущее положение; и, наоборот, он с осторожностью идет на какие-либо рискованные действия, т.к. стремиться сохранить текущее положение.

Человек завышает вероятность событий с положительными исходами и занижает вероятности событий с отрицательными исходами. Термин валентность происходит от латинского «*valentia*» — сила, имеющий силу<sup>20</sup>. Можно говорить о том, что приятные и желательные события имеют для человека большую силу и кажутся более вероятными, чем неприятные и нежелательные<sup>21</sup>. Это явление названо феноменом влеченности. В среднем люди оценивали вероятность хороших событий в их жизни на 15% выше, а вероятность плохих — на 20% ниже, чем у других<sup>22</sup>. Объяснить это явление можно следующим образом: информация о желаемом событии легче и быстрее переводится в кратковременную память человека, становится более доступной, и поэтому вероятность такого события получает завышенную оценку<sup>23</sup>. С другой стороны, информация о нежелательном событии подавляется и блокируется в долговременной памяти. При этом у человека срабатывают механизмы психологической самозащиты от травмирующей, эмоционально негативной информации, поэтому такая информация становится менее доступной, и вероятность соответствующего события получает заниженную оценку<sup>24</sup>. Проявление данного феномена часто ведет к необоснованному оптимизму и завышению вероятности успешного исхода событий, что в большинстве случаев приводит к неоправданному стремлению к риску

у индивида.

Люди оценивают риск при возникновении сложных событий как менее возможный и идут на него легче, чем на риск, возникающий при простых событиях. Случайное событие называется сложным, если оно состоит из нескольких простых событий. Причем, если сложное событие заключается в том, чтобы произошли все простые события, то оно называется произведением этих событий. Люди обычно завышают вероятность произведения и занижают вероятность суммы нескольких простых событий. Подобное поведение чаще всего приводит к переоценке возможностей и нежелательному исходу событий.

### Эффекты оценки и выбора альтернатив

Эффект возникает в задачах принятия решений при оценке индивидами как вероятностей случайных событий, так и последствий альтернатив. Люди непроизвольно «привязываются» к некоторым исходным оценкам, которые были даны кем-то ранее или вообще получены случайным образом. По этой причине якорный эффект также называется эффектом привязки. Оценки, которые играют роль «якоря», как бы притягивают к себе мнение людей, которые, ничего не подозревая, подгоняют под них свои суждения<sup>25</sup>. В социальной психологии аналогичный эффект имеет название гало-эффект или эффект ореола. Эффект ореола — это результат воздействия общего впечатления о чем-либо (явлении, человеке, вещи) на восприятие его частных особенностей<sup>26</sup>. Эффект ореола может выступать в форме позитивной оценочной пристрастности («положительный ореол») и негативной оценочной пристрастности («отрицательный ореол»). В основе эффекта ореола, как и многих других явлений социального восприятия, лежат механизмы, обеспечивающие, при недостатке информации, упрощение и отбор<sup>27</sup>.

В нейро-лингвистическом программировании (НЛП) существует техника якорения, т.е. установления «якоря». Якорь — это внешний или внутренний стимул, который связан с определенной эмоцией или физиологическим состоянием. Воспроизведение якоря бессознательно запускает состояние снова и снова. Якоря возникают естественным путем, но их можно устанавливать преднамеренно (например, касаясь руки человека, отвечая на вопрос). Этот прием взят Ричардом Бэндлером и Джоном Гриндером из физиологии, зоопсихологии и методов недирективного гипноза Милтона Эриксона. Для демонстрации якорного эффекта проводилось большое число экспериментов. Рассмотрим некоторые из них. В одном из экспериментов, людей просили оценить, какой толщины станет лист бумаги, сложенный пополам 100 раз. Они очень редко называли величину больше, чем несколько метров. На самом деле, если толщина бумаги равна 0,1 мм, то правильным ответом будет  $1.27 \cdot 10^{23}$  км, что в 800 трлн. раз превышает расстояние от Земли до Солнца. Этот результат получается

простым умножением толщины бумаги на общее число слоёв, которое равно  $2^{100}$ , так как при каждом сложении число слоёв увеличивается в два раза. Более удивительно то, что испытуемые давали чрезвычайно низкие оценки по сравнению с правильным ответом. По-видимому, причина этого заключается в том, что люди, пытаясь оценить толщину листа, представляли себе только несколько первых сложений, игравших в данном случае роль очень «легкого якоря», который и повлиял на окончательную оценку. Люди идут на риск легче, если воспринимают «якоря» (индивидуальное восприятие подкрепления действий) в позитивном свете, и наоборот.

Эффект восприятия риска наблюдается в условиях неопределенности, когда принятие решений связано с риском, т.е. возможностью неблагоприятного исхода. В рискованных ситуациях важную роль играет такое личностное качество людей, как склонность к риску. Склонность к риску может изменяться в зависимости от того, как индивид оказался в проблемной ситуации. Если он добровольно ставит перед собой цели и принимает решения для их достижения, то его склонность к риску увеличивается — этом случае люди воспринимают риск положительно и готовы примириться с ним ради возможности достигнуть значимую для себя цель.

Склонность людей к риску уменьшается в ситуациях «навязанного» выбора, когда человеку поручено принять решение — в подобных ситуациях люди не хотят рисковать, поскольку им кажется, что в случае неудачи вся ответственность будет возложена только на них. Таким образом, в условиях добровольного и навязанного выбора у людей возникает разное отношение к риску<sup>28</sup>. По этой причине эффект восприятия риска иногда называют явлением асимметрии добровольного и навязанного выбора<sup>29</sup>.

Инерционный эффект имеет также другое название — феномен самоукрепления первой альтернативы<sup>30</sup>. Люди, как правило, переоценивают значимость той альтернативы или идеи, которая первой пришла им в голову при решении проблемы. Во многих случаях они не утруждают себя поиском других вариантов решения, и процесс принятия решения на этом заканчивается. Слово инерция происходит от латинского *inertia*, что означает бездействие. Если для решения проблемы генерируются новые идеи, то они оцениваются с точки зрения достоинств первой альтернативы. Такая оценка носит критический, предвзятый характер, что и служит причиной отказа от этих идей и самоукрепления первой альтернативы.

В социальной психологии существует так называемый эффект первичности или эффект первого впечатления. Он изучается при восприятии людьми друг друга и касается значимости определенного порядка поступления информации о человеке для формирования представления о нем<sup>31</sup>. Мнение о человеке, которое сформировалось у субъекта в первые минуты при первой встрече, влияет на

дальнейшую оценку деятельности и личности этого человека. С инерционным эффектом тесно связано явление консерватизма в оценке вероятностей событий: люди очень неохотно меняют первоначальную оценку вероятности того или иного события, даже не смотря на получение новой информации об этом событии. С. Плаус отмечает, что консерватизм — это тенденция менять начальную оценку вероятности медленнее, чем того требуют новые условия. Как показали исследования, чтобы такое изменение все-таки произошло, требуется многократное получение (от двух до пяти) новых фактов о данном случайном событии.

Если человеку навязывать или «усиленно рекомендовать» какое-либо решение, то возникает реактивное сопротивление не принимать это решение. Любое внешнее давление, которое выражается в ограничении свободы действий или выбора, порождает сильную ответную реакцию со стороны индивида. Эта реакция проявляется двояко. С одной стороны, она заключается в стремлении человека совершить именно то действие и принять именно то решение, на которые накладываются ограничения или запрет. Субъективная ценность и привлекательность таких «запретных» решений значительно выше, хотя объективно они могут быть хуже, чем иное решение проблемы. В данном случае субъективная ценность такого решения резко падает, хотя на самом деле оно может оказаться наилучшим<sup>32</sup>.

Частный случай этого явления — эффект дополнительной альтернативы. Он заключается в следующем: если в процессе принятия решения предлагается новая, дополнительная альтернатива кем-то «со стороны», то под ее влиянием существенно возрастает привлекательность «старых», уже имевшихся до этого альтернатив. Лицо, принимающее решение, сопротивляется навязыванию дополнительных альтернатив, оберегая себя от них за счет того, что повышает субъективную ценность основных альтернатив, которые более привычны и знакомы<sup>33</sup>.

Эффект Даннинга-Крюгера является примером когнитивного искажения, которое заключается в том, что люди делают ошибочные выводы и принимают неудачные решения, но их некомпетентность не позволяет осознать это. Из-за этого они отличаются пренебрежительностью по отношению к другим, считая свои способности выше рядовых. Менее компетентные люди будут оценивать свои способности выше способностей тех, у кого они на самом деле высокие. Эффект объясняет, почему настоящая осведомленность в предмете может уменьшать уверенность компетентных лиц в своих силах из-за ложного представления об эквивалентном уровне осведомленности окружающих. Крюгер и Данинг выдвинули гипотезу, что с рядовым уровнем компетентности некомпетентные люди тяготеют к переоценке собственных способностей — «невежество чаще даёт уверенность, чем знание. Некомпетентным людям не удастся понять действительно

высокие способности компетентных, им не удается осознать свою некомпетентность. Если некомпетентные люди пройдут подготовку, которая повысит уровень их компетентности, то они смогут осознать уровень своей прежней некомпетентности<sup>34</sup>.

Оценка правильности человеком уже принятого решения очень далека от истины. В большинстве случаев люди переоценивали правильность своих решений, что и послужило основанием для обозначения данного явления как эффект чрезмерной уверенности после принятия решения. Одно из возможных объяснений этого явления состоит в том, что после принятия решения человек склонен искать в собственной памяти такие факты и приводить такие аргументы, которые подтверждают правильность принятого решения, а не противоречат ему.

В ситуации риска или неопределенности, человек склонен занижать вероятность неудачного исхода события. Он склонен искать аргументы, подтверждающие правильность решения и снижающие видимую степень риска. Такое поведение субъектов известно под названием эффект склонности к подтверждению. Именно эта склонность и «виновата» в том, что человек переоценивает правильность принятого решения. Если такое объяснение справедливо, то чрезмерная уверенность пропадет, как только уменьшится склонность к подтверждению.

В одном из экспериментов испытуемые первой группы после каждого ответа на определенный вопрос должны были указать причины, которые ставили бы их ответы под сомнение. Иначе говоря, они пытались найти опровержение собственных ответов. Испытуемые второй группы просто отвечали на эти же вопросы. Результаты эксперимента показали, что чрезмерная уверенность наблюдалась в обеих группах, однако переоценка правильности ответов была гораздо выше во второй группе из-за более высокой склонности к подтверждению<sup>35</sup>.

Оценка людьми правильности принятого решения зависит от трудности решаемой задачи. С ростом трудности число правильных решений сокращается, но степень уверенности людей в их правильности возрастает. При уменьшении трудности задачи число правильных ответов естественно увеличивается, но степень уверенности людей в их правильности почему-то снижается. Если задача очень легкая, то может наблюдаться обратное явление — эффект недостаточной уверенности, то есть в среднем оценка людьми правильности своих решений вообще оказывается ниже, чем процент правильных решений. На первый взгляд возникает парадокс: в трудных задачах люди демонстрируют уверенность, а в легких задачах — неуверенность в своих решениях. Данный феномен получил название эффект «трудности-легкости».

Когда человек должен принять решение, он в определенной степени уже представляет себе ту проблему, с которой имеет дело, и поэтому может примерно оценить свою компетентность в этой области. Предва-

рительная самооценка компетентности соответствует уверенности человека в том, что он сможет успешно решить данную проблему. Вместе с тем, эта первоначальная оценка выполняет функцию «якоря», который привязывает к себе все последующие оценки уверенности. Если же проблема оказывается труднее, чем ожидалось вначале, то уверенность в ее успешном решении снижается, но не сильно: ее держит «якорь». В итоге — средняя оценка уверенности в принятом решении будет несколько ниже, чем первоначальная, но все-таки выше, чем действительная правильность решений. Как следствие, при решении сложных задач наблюдается эффект чрезмерной уверенности. В противоположной ситуации, когда проблема оказывается более легкой, чем ожидалось, уверенность человека в ходе ее решения начнет постепенно увеличиваться, но не достигнет истинного значения, поскольку в этом случае «якорь» тянет ее вниз. Поэтому в легких задачах наблюдается эффект недостаточной уверенности.

Эффект диссонанса связан с появлением и снятием когнитивного диссонанса после принятия решения. Под когнитивным диссонансом понимается некоторое противоречие между любыми знаниями, мнениями, убеждениями человека. При этом произвольные элементы, входящие между собой в противоречие, называют когнициями. Люди переживают это противоречие как состояние дискомфорта и поэтому стремятся избавиться от него и восстановить свое «душевное равновесие». Именно это стремление часто мотивирует людей на принятие решений и выполнение соответствующих действий.

Чтобы снять или уменьшить когнитивный диссонанс, существуют три основных способа: во-первых, можно изменить одну из когниций, входящих в противоречие. Во-вторых, можно снизить значимость когниций, входящих в противоречие. В-третьих, можно добавить новую когницию, снижающую противоречие между существующими.

Если решение уже принято, то может возникнуть явление, которое получило название феномен диссонанса после трудного решения. «Трудным» называется решение, которое не имеет явного предпочтения перед другими альтернативами: каждая из них по-своему хороша и в чем-то превосходит остальные варианты. Обычно в таких случаях после принятия решения человек переживает когнитивный диссонанс, т.е. противоречие между тем, что в избранном варианте есть негативные свойства, и тем, что в отвергнутых вариантах есть нечто положительное. Другими словами, принятое решение по-своему неудачно, но оно принято, а отвергнутые решения по-своему хороши, но они отвергнуты.

Стоит отметить, что теория принятия решений берет понятие когнитивного диссонанса из психологии. Понятие когнитивный диссонанс впервые введено в 1956 году Леоном Фестингером. Когнитивный диссонанс — это несоответствие между двумя ког-

нитивными элементами (когнициями) — мыслями, опытом, информацией и т.д. — при котором отрицание одного элемента вытекает из существования другого, и связанное с этим несоответствием ощущение дискомфорта<sup>36</sup>. В отличие от других представителей когнитивной психологии (Жан Поль Пиаже, Ноам Хомски), Фестингер не разделял знание в очень жесткие рамки, подразумевая под диссонансом простое несоответствие двух знаний. Для устранения диссонанса необходимо согласовать противоречивые знания. Сделать это можно, изменив поведение, изменив само знание или изменив среду<sup>37</sup>.

Если человек добровольно принимает решение или совершает какой-либо поступок, не соответствующее его принципам и убеждениям, то следствием этого будет диссонанс между знанием человека о принятом решении или совершенном действии и его индивидуальными предпочтениями. В этом случае когнитивный диссонанс может быть снят двумя способами:

- во-первых, человек может оправдать свои решения, идущие вразрез с его убеждениями, тем, что эти решения направлены на достижение значимых внешних целей, ради которых можно поступиться своими принципами;
- во-вторых, если принятое решение не имеет

достаточно разумного и сильного оправдания, то в дальнейшем предпочтения, ценности, убеждения могут сами измениться так, что они будут соответствовать реальному поведению человека. Например, если человек принял решение, противоречащее его нравственным установкам, то в последующем они могут измениться в сторону понижения нравственности<sup>38</sup>.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод о том, что к рассмотрению процессов принятия решений в организации в условиях риска и неопределенности необходимо подходить с учетом психологических аспектов принятия решений в ситуациях риска, а еще шире — в рамках социологии риска.

**Summary:** *Risk sociology – is an area of science, which is mainly designed to study the overt and covert aspects of decision-making process, it helps to ensure decision as a whole. Sociology of risk helps to improve the decision-making process in terms of uncertainty. The article considers the paradoxes of risk perception and explains the behavior of managers in the situations of uncertainty in the Organization. The main concept of this article is based on the achievements of modern organizational psychology within the limits of a new paradigm of distribution of authority as the basis for decision-making process.*

Ключевые слова

риск-менеджмент, принятие решения, организационное поведение, восприятие, психология, социология

Keywords

risk management, decision making, organizational behavior, perception, psychology, sociology

Примечание

1. Зубков В.И. Социологическая теория риска. М.: РУДН, 2003.
2. Луман Н. Понятие риска // THESIS, 1994, вып. 5, С.137.
3. Beck U. The cosmopolitan perspective: Sociology of the second age of modernity // British J. of Sociology. 2000. Vol. 51. N 1. P. 79–85.
4. Человек событийный. Статья в блоге, адрес в интернете: <http://homoeventus.livejournal.com/573.html>, 2008.
5. Глущенко В.В. Геополитический риск как экономическая категория в условиях глобализации-М//Вестник университета, ГУУ, № 2(20) – март, 2007.
6. Альгин А. П. Риск и его роль в общественной жизни. М.: Мысль, 1989. С.17.
7. Lau C. Risikodiskurse. Stuttgart, 1987.
8. Глущенко В.В. Управление рисками. Страхование. — Железнодорожный, МО.: ООО НПЦ Крылья, 1999. — С.336
9. Большая советская энциклопедия, издательство «Советская энциклопедия», 1978.
10. Ренн О. Три десятилетия исследования риска: проблемы и новые перспективы// Вопросы анализа риска, №1,1999.
11. Резниченко В.Ю. Социология организаций: управление рисками в организации. М.: ООО «ИПЦ «Маска»», 2009. С.344.
12. Резниченко В.Ю. Социология организаций: управление рисками в организации. М.: ООО «ИПЦ «Маска»», 2009. С.322.
13. Типология корпоративных культур. Институт корпоративной культуры, адрес в интернете: [www.corpculture.ru](http://www.corpculture.ru).
14. Низашвили А.Г. Индивидуальные различия склонности к риску в разных социальных ситуациях развития личности, автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук, НКОУ Московский гуманитарный университет, Москва, 2007.
15. Волова Н., Грибалева А., Соломович Н. Влияние гендерных стереотипов на современную молодежь как социальный слой. Исследование по курсу ММСИ, Социологический факультет МГУ, 2007.
16. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.
17. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.

18. Чирков В. Статья "Иллюзия контроля", адрес в интернете [www.social-psychology.ru](http://www.social-psychology.ru)
19. Краткий словарь-справочник по психологии, М.:РУДН, 2004.
20. Большая советская энциклопедия, М.: Издательство «Советская энциклопедия», 1978.
21. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М.: Сентябрь, 2001.
22. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.
23. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М.: Сентябрь, 2001.
24. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учебник. М., 1999.
25. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.
26. Чалдини Р. Психология влияния. — СПб.: Питер, 2007.
27. Социальная психология. Словарь / Под. ред. М.Ю. Кондратьева // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / Ред.-сост. Л.А. Карпенко. Под общ. ред. А.В. Петровского. — М.: ПЕР СЭ, 2006.
28. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.
29. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М.: Сентябрь, 2001.
30. Большая советская энциклопедия, М.: Издательство «Советская энциклопедия», 1978.
31. Словарь по общей психологии под общей ред. Петровского А. В., редактор-составитель Карпенко Л. А., М.: 2001.
32. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.
33. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М.: Сентябрь, 2001.
34. Kruger J., Dunning D. "Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments". *Journal of Personality and Social Psychology*, 1999, 77 (6).
35. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М.: Сентябрь, 2001.
36. Дерябин А.А. Я-концепция и теория когнитивного диссонанса: обзор зарубежной литературы, НГУ, 1995.
37. Фестингер Л. Теори когнитивного диссонанса, СПб.: Ювента, 1999. С.15.
38. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.