Тема 3. Когнітивні основи впливу: сприймання, установки, ухвалення рішень

План лекції

3.1. Соціальне сприймання, когнітивні схеми та стереотипи

3.2. Евристики, ефект рамки та дві системи мислення

3.3. Стрес, втома й каузальна атрибуція як чинники вразливості

3.4. Установки, їх зміна та когнітивний дисонанс

Література: [1, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12]

3.1. Соціальне сприймання, когнітивні схеми та стереотипи

Вплив починається зі сприймання. Людина не пасивно приймає інформацію: вона відбирає релевантні сигнали, інтерпретує їх у світлі наявного досвіду й доповнює очікуваннями. Соціальне сприймання – процес формування уявлень про інших людей, групи й ситуації на основі зовнішніх ознак, поведінки та контексту. Воно швидке, значною мірою автоматичне, спирається на невелику кількість сигналів і визначає, чи будуть слухати співрозмовника, чи довірятимуть йому, чи погодяться з пропозицією [8; 9].

Когнітивні процеси – відчуття, увага, сприймання, пам’ять, мислення – є основою опрацювання повідомлень. Увага вибіркова: у ситуації перевантаження опрацьовується лише частина інформації; її спрямовують новизна, інтенсивність, емоційна значущість, суперечність. Пам’ять реконструктивна: спогади змінюються під дією наступної інформації, навідних запитань і очікувань, що використовують у технологіях дезінформації й навіювання. Мислення схильне до пошуку підтвердження вже наявних уявлень [8; 12].

Когнітивні схеми – організовані структури знань про об’єкти, людей, події, ролі, що спрощують опрацювання й спрямовують очікування. Вони

заповнюють прогалини в інформації, але спотворюють сприймання, коли не відповідають дійсності. Скрипти – схеми послідовності дій у типових ситуаціях (відвідування лікаря, співбесіда, допит). Самосхеми визначають, що людина вважає про себе значущим, і впливають на реакцію на пропозиції.

Перше враження формується за лічені секунди й диктує подальше тлумачення поведінки. С. Аш показав ефект первинності: риси, названі першими, визначають загальний образ особи. Ефект ореолу переносить оцінку однієї риси (привабливість, статус, посада) на інші; ефект контрасту змінює оцінку залежно від порівняння з попередніми об’єктами. Ці ефекти використовують у технологіях формування образу лідера, експерта, опонента; обізнаність про них зменшує вразливість.

Стереотипи – спрощені узагальнені уявлення про групи людей. Вони економлять когнітивні ресурси, але призводять до упередженого оцінювання, дискримінації, самоздійснення очікувань. У пропаганді стереотипи формують «образ ворога» та полегшують дегуманізацію, зменшуючи чутливість до людських страждань і підсилюючи жорстокість. Протидія стереотипам включає контакт із різними людьми, індивідуалізований підхід, роботу з упередженнями, критичну рефлексію [1; 4].

Психодіагностичний інструментарій соціального пізнання охоплює методики вимірювання стереотипів і упереджень (шкали соціальної дистанції Богардуса, семантичний диференціал, опитувальники ставлення до груп), тести неявних асоціацій (латентний час реакції за поєднання понять), методики дослідження атрибуційних стилів, методики вивчення когнітивних стилів (польова залежність і незалежність, імпульсивність і рефлексивність), тести уваги й пам’яті, що показують ресурс опрацювання інформації в умовах навантаження. Результати інтерпретують з урахуванням соціальної бажаності відповідей [8; 9].

3.2. Евристики, ефект рамки та дві системи мислення

Евристики – прості правила, що швидко приводять до судження за обмеженої інформації. А. Тверскі та Д. Канеман описали основні: доступність (оцінка ймовірності за легкістю пригадування прикладів), репрезентативність (оцінка за схожістю з прототипом, ігнорування базових частот), якоріння й коригування (залежність оцінки від початкового числа, навіть довільного). Евристики ефективні у звичних умовах, але зумовлюють систематичні помилки, які можна цілеспрямовано використовувати у впливі [8].

У впливі евристика доступності експлуатується через яскраві повторювані образи (страшні кадри посилюють відчуття небезпеки); репрезентативності – через «типові» випадки; якоріння – через початкову пропозицію (ціна, умови, кількість очікуваних втрат) у переговорах; афективна евристика – через емоційне забарвлення («як я почуваюся щодо цього»). Для груп і колективів це означає вразливість до чуток із яскравими деталями, перебільшення ризиків після вражаючих інцидентів, недооцінку повільних загроз [9; 12].

Ефект рамки – залежність вибору від того, як сформульовано альтернативи: те саме рішення, подане в термінах виграшів («збережено 200 людей») чи втрат («загинуть 400 людей»), викликає різні вподобання. Людина схильна уникати ризику у виграшах і шукати його у втратах. Теорія перспектив пояснює асиметрію втрат і виграшів: втрата відчувається сильніше, ніж виграш того самого розміру. Це використовують у комунікації: повідомлення про втрати ефективніше мотивує, але викликає більше тривоги й опору.

Д. Канеман узагальнив результати в концепції двох систем мислення: система 1 – швидка, автоматична, асоціативна, емоційна, малоресурсна; система 2 – повільна, аналітична, контрольована, ресурсомістка. Більшість повсякденних рішень ухвалює система 1; система 2 контролює її, але ліниво й за наявності ресурсів. Вплив на систему 1 (емоції, образи, прості сигнали) діє швидко й непомітно; вплив на систему 2 (аргументи, докази) потребує зусиль від адресата.

Для вивчення схильності до аналітичного мислення використовують тест когнітивної рефлексії (короткі завдання, у яких інтуїтивна відповідь помилкова), шкали потреби в когнітивній діяльності, опитувальники стилів мислення, завдання на імовірнісне мислення (оцінка базових частот, логічні завдання), експериментальні парадигми (ефект рамки, ефект якоря, вибір за невизначеності). Ці інструменти застосовують під час дослідження сприйнятливості до дезінформації: особи з вищою схильністю до аналітичного мислення рідше вважають хибні новини правдивими [11; 12].

Ухвалення рішень в екстремальних умовах визначається накладанням стресу, дефіциту часу й невизначеності. Експерти високого рівня використовують розпізнавання знайомих ситуацій (інтуїцію, побудовану на досвіді) і швидко реагують, тоді як новачки покладаються на жорсткі алгоритми або на хибні евристики. Тренування в реалістичних сценаріях розвиває експертну інтуїцію й знижує вплив упереджень; обговорення після дії корегує помилки [8].

3.3. Стрес, втома й каузальна атрибуція як чинники вразливості

Стрес, втома й недосипання знижують ресурс системи 2: звужується увага, погіршується пам’ять і гнучкість мислення, зростає ригідність, підвищується навіюваність, схильність до простих рішень, готовність виконувати чужі вказівки. Накопичена втома знижує критичність і здатність до перевірки повідомлень. Для маніпулятивних інформаційних кампаній ці стани створюють «вікна вразливості», які використовують у моменти невдач, втрат, тривалого напруження [7; 9].

Теорія стресу описує перебіг: тривога (мобілізація), резистентність (адаптація), виснаження. Тривалий стрес знижує когнітивну продуктивність і сприяє пошуку впевненості, зокрема у джерелах із простими, категоричними твердженнями. Дослідження дезінформації показують, що тривога й гнів

підвищують схильність вірити й поширювати емоційно забарвлені повідомлення [9; 12].

Каузальна атрибуція – пояснення причин поведінки. Фундаментальна помилка атрибуції – схильність приписувати поведінку інших стійким рисам, ігноруючи ситуацію; для власної поведінки – навпаки (ситуаційні причини). Самообслуговувальне упередження – приписування успіхів собі, невдач – обставинам. Ворожа атрибуція (приписування ворожих намірів невизначеній поведінці) посилюється у стані загрози й підсилює конфлікти [8].

Маніпулятивні технології використовують атрибуційні схеми: образ ворога як джерела всіх проблем (козел відпущення), зведення складних причин до простих, перекладання відповідальності на керівників чи державу, формування відчуття безпорадності («нічого не можна змінити»). Протидія: розвиток ситуаційного пояснення, аналіз кількох можливих причин, відокремлення фактів від інтерпретацій, обговорення в групі, супервізія [1; 4; 9].

Діагностика вразливості поєднує оцінку функціонального стану (шкали втоми, якості сну, тривоги, депресії), когнітивних функцій (увага, швидкість обробки), стилів копінгу, атрибуційного стилю, суб’єктивного відчуття контролю, а також спостереження за поведінкою й експертну оцінку. Результат слугує основою для коригування навантаження, пріоритетів відпочинку й інформаційної гігієни, а не для дискримінації [7; 9].

Профілактика вразливості: режим сну й харчування, чергування навантаження й відпочинку, структуроване інформування (короткі, перевірені, регулярні повідомлення від керівника), навчання навичкам саморегуляції, обмеження споживання новин у періоди напруги, підтримка довіри в колективі. Прозора комунікація знижує потребу в чутках [5; 9].

3.4. Установки, їх зміна та когнітивний дисонанс

Установка – стійка схильність оцінювати об’єкт (особу, групу, подію, ідею) прихильно чи неприхильно, що складається з когнітивного (знання,

переконання), афективного (почуття) і поведінкового (наміри, дії) компонентів. Установки спрямовують увагу, інтерпретацію й поведінку. Сила, доступність, узгодженість компонентів і значущість для ідентичності визначають їх стійкість.

Вимірювання установок здійснюють шкалами Лайкерта, семантичним диференціалом, шкалами Терстоуна й Гутмана, непрямими й імпліцитними методами, а також спостереженням поведінки. Зв'язок установок і поведінки не є механічним: поведінку краще передбачають специфічні установки, що відповідають поведінковим намірам, за наявності можливості й соціальних норм.

Зміна установок відбувається за допомогою переконання (двошляхова модель), досвіду (особистий контакт, участь), соціального впливу (норми групи, приклад), а також когнітивного дисонансу. Л. Фестінгер описав дисонанс як неприємний стан, що виникає за суперечності двох когніцій (переконання, дії), і прагнення його зменшити – змінити установку, змінити поведінку, додати виправдання або знецінити інформацію. Парадигма вимушеної згоди показала, що, коли людина виконує дію, що суперечить установці, за недостатніх зовнішніх виправдань вона змінює установку на користь дії.

Феномени дисонансу важливі для практики. Післярішенчеве знецінення альтернатив підтримує вибір; виправдання зусиль (чим більше зусиль людина вклала, тим вища цінність результату) пояснює згуртованість після важких випробувань; відмова від визнання помилки підтримує лояльність до вже обраних джерел. Маніпулятори використовують дисонанс: послідовні малі прохання, зобов'язання, публічні заяви, що пов'язують людину зі стороною.

Для психолога важливо розуміти, що прямий тиск на установку викликає опір, тоді як підтримка автономії, запитання, що спонукають до власних висновків, і малі кроки поведінки створюють умови для змін. Мотиваційне

консультування використовує дисонанс між наявною поведінкою й цінностями людини, не нав'язуючи висновку.

Інструменти оцінки: шкали установок до психологічної допомоги, довіри до керівника, ставлення до професійної діяльності, шкали мотивації, опитувальники цінностей, метод вимірювання дисонансу (самозвітні оцінки дискомфорту після дії). Вимірювання проводять до й після втручання, зіставляючи когнітивні й поведінкові індикатори.

Методики. Шкала Лайкерта – сукупність тверджень щодо об'єкта установки, до кожного з яких респондент висловлює ступінь згоди (зазвичай п'ятибальна шкала). Сумарний бал характеризує загальну спрямованість і силу установки. Переваги: простота, надійність, придатність до аналізу; обмеження: схильність до згоди з будь-яким твердженням, соціальна бажаність. Для зменшення викривлень частину тверджень формулюють зворотно й додають контрольні.

Семантичний диференціал Ч. Осгуда – набір біполярних шкал (наприклад, «добрий – поганий», «сильний – слабкий», «активний – пасивний») для оцінки поняття за сімома ступенями. Факторний аналіз виявляє три основні виміри: оцінку, силу й активність. Метод застосовують для вивчення образу керівника, опонента, психологічної допомоги, власного «Я»; він дає змогу порівнювати зміни до й після впливу.

Шкала соціальної дистанції Е. Богардуса пропонує респондентові вказати найближчу форму стосунків, яку він допускає з представником групи (від прийняття як громадянина країни до допуску в сім'ю). Вона показує рівень упередженості й змінюється під впливом контакту та інформації. Її застосовують для оцінки ставлення до представників різних груп і регіонів, а також до людей, що звернулися по психологічну допомогу [4].

Тест неявних асоціацій реєструє швидкість класифікації понять у пробах, де категорії поєднано відповідно до очікуваних або всупереч очікуваним стереотипним асоціаціям. Різниця латентних часів відображає силу неявної

асоціації. Тест не слугує індивідуальним діагностичним інструментом: його результати нестабільні в повторних вимірах, а зв'язок із поведінкою помірний. Використовують у дослідженнях і навчанні для демонстрації неусвідомлюваних упереджень [8; 9].

Методичний принцип: вимірювати установки слід кількома способами (самозвіт, неявні методи, поведінкові індикатори), оскільки кожен із них відображає окремий аспект. До початку втручання виконують базове вимірювання, а після нього повторюють через різні проміжки, щоб відокремити короткочасну поступливість від стійкої зміни.

Узагальнена схема когнітивного аналізу повідомлення. Для практичного аналізу повідомлення використовують послідовність запитань. Увага: що в повідомленні привертає увагу першим і чому. Схеми: на які наявні уявлення й стереотипи воно спирається. Евристики: яка з них може спрацювати (доступність, якір, репрезентативність, афективна). Рамка: у термінах виграшів чи втрат подано вибір. Стан адресата: чи є втома, стрес, дефіцит часу, що знижують опрацювання. Атрибуція: кого й що звинувачено, чи спрощено причини. Установка: чи є розбіжність між повідомленням і поглядами адресата, що створює дисонанс. Дія: яка поведінка пропонується й чи може людина відкласти рішення. Результат аналізу фіксують у таблиці й використовують для навчання учасників.

Теоретичні основи когнітивних процесів у впливі. Соціальне сприймання – процес формування уявлень про інших людей і ситуації, що відбувається під впливом категоризації, стереотипів, очікувань та атрибуції. Когнітивні спотворення – систематичні відхилення суджень від раціональної норми: підтвердження власних гіпотез, ефект ореолу, фундаментальна помилка атрибуції, ефект якоря, ілюзія контролю. Вони спрощують опрацювання інформації, але створюють вразливості, які використовують у впливі.

Двосистемна модель мислення розрізняє швидку, автоматичну й емоційну систему та повільну, аналітичну й контрольовану. Евристики (доступності,

репрезентативності, якоря) є ефективними за обмеженого часу, проте призводять до помилок. Ефект рамки показує, що однакова інформація, подана як виграш чи втрата, викликає різні рішення. У професійній діяльності швидкість рішень вимагає евристик, які поєднують із навчанням на сценаріях для зниження типових помилок.

Установки складаються з когнітивного, афективного й поведінкового компонентів. Теорія когнітивного дисонансу пояснює зміну установок прагненням усунути внутрішню суперечність; теорія самосприймання – висновками з власної поведінки. Стрес, втома та недосипання звужують увагу, зменшують глибину опрацювання й підвищують навіюваність, що підсилює потребу в навчанні стійкості до впливу.

Пам'ять, увага та мислення як мішені впливу. Увага є вибірковою: людина опрацьовує лише частину сигналів, а вибір визначається новизною, емоційною значущістю, контрастом та релевантністю. Це використовують для спрямування сприймання (заголовки, образи, інтонація) та створює вразливості: відволікання, перенавантаження інформацією. Пам'ять реконструктивна: спогади змінюються під впливом наступної інформації, навідних запитань, очікувань. Ефект хибної інформації показує, що навідна вказівка після події може змінити спогад про неї.

Мислення характеризується використанням евристик та схильністю до підтвердження власних гіпотез. Бажання послідовності та уникнення суперечностей спонукають людей сприймати інформацію вибірково. Мотивоване мислення підпорядковує оцінку аргументів бажаному висновку. Для професійного захисту від впливу застосовують стратегії: пауза перед рішенням, пошук контраргументів, перевірка джерела, обговорення з іншими, використання чек-листів.

Когнітивне навантаження (стрес, втома, багатозадачність) знижує глибину опрацювання й підсилює залежність від евристик. У професійній діяльності

стандартизація процедур і тренування знижують залежність від імпровізації в стресі.

Сприймання соціальних об'єктів та атрибуція. Формування вражень про людей відбувається швидко й спирається на обмежену інформацію: зовнішність, голос, поведінку, контекст. Ефекти першості (перше враження), ореолу (перенесення оцінки однієї риси на інші), контрасту й проєкції впливають на оцінку. Стереотипи спрощують сприймання, але призводять до викривлень і дискримінації. Розуміння цих процесів потрібне для коректної оцінки людей і зменшення упереджень.

Атрибуція – приписування причин поведінки: внутрішніх (риси, наміри) чи зовнішніх (обставини). Фундаментальна помилка атрибуції полягає в переоцінці ролі особистих чинників і недооцінці ситуації щодо інших людей; для власної поведінки характерна самообслуговувальна упередженість. Ці закономірності впливають на оцінку керівників і підлеглих, конфлікти в колективах, ставлення до представників інших груп.

Практичні висновки: уникнення поспішних висновків, пошук додаткової інформації, врахування обставин, розгляд альтернативних пояснень, зворотний зв'язок. У колективі прозорість рішень та пояснення причин зменшують непорозуміння й підозри.

Рішення в умовах невизначеності та ризику. Теорія перспектив пояснює відмінності в оцінці виграшів і втрат: втрати сприймаються гостріше за рівнозначні виграші (несхильність до втрат), а ймовірності оцінюються нелінійно: малі ймовірності переоцінюються, середні недооцінюються. Це визначає вибір в умовах ризику: за виграшів люди схильні до обережності, за втрат – до ризикованих рішень. Подання варіантів як «врятованих» чи «втрачених» змінює вибір.

Ефект якоря показує, що початкове число впливає на наступну оцінку, навіть якщо воно випадкове. Ефект доступності змушує переоцінювати ймовірність яскравих і недавніх подій. Ефект власності підвищує цінність того,

чим людина володіє. Усі ці ефекти використовують у переговорах, рекламі та політиці; обізнаність знижує їх вплив.

У професійних рішеннях цінність мають протоколи, чек-листи, обговорення альтернатив, розподіл ролей, «адвокат диявола». Стрес і втома посилюють спотворення, тому тренування моделюють складні ситуації та формують автоматизми. Аналіз помилок без звинувачень допомагає вдосконалювати практику.

Нейрокогнітивні основи ухвалення рішень і вплив емоцій. Ухвалення рішень залежить від взаємодії префронтальних систем, що забезпечують планування й контроль, та лімбічних структур, що опрацьовують емоційну значущість. Гіпотеза соматичних маркерів пояснює, що тілесні реакції, пов’язані з минулим досвідом, спрямовують вибір ще до усвідомлення причин. Емоції виконують адаптивну функцію, спрощуючи рішення й мобілізуючи дії, але за надмірної інтенсивності знижують гнучкість мислення, звужують увагу та підвищують імпульсивність.

Страх викликає орієнтацію на безпеку й уникання ризику, гнів – схильність до ризикованих агресивних рішень, смуток – підвищену аналітичність, але й пасивність. Позитивні емоції розширюють увагу та креативність, однак можуть знижувати критичність. Емоційна регуляція (когнітивна переоцінка, усвідомлене дихання, пауза) дає змогу зберегти контроль і зменшити вразливість до маніпуляцій.

Важливою є також роль тілесного стану: втома, голод, біль, недосипання погіршують виконавчі функції. У практиці це визначає вимоги до режиму сну, відновлення, харчування та організації роботи, оскільки психологічна стійкість до впливу залежить від базових фізіологічних умов. Керівники й психологи враховують ці чинники під час планування навантаження.

Ключові поняття теми: *соціальне сприймання; когнітивна схема; стереотип; евристика; ефект рамки; дві системи мислення; фундаментальна помилка атрибуції; установка; когнітивний дисонанс; теорія перспектив; когнітивна рефлексія.*

Питання для самоперевірки

1. Як працює соціальне сприймання та які ефекти першого враження використовують у впливі?
2. Чим когнітивні схеми й стереотипи впливають на оцінювання інших людей?
3. Які евристики описали А. Тверскі й Д. Канеман та як їх експлуатують у впливі?
4. У чому суть ефекту рамки й теорії перспектив?
5. Як концепція двох систем мислення пояснює вразливість до впливу?
6. Яким чином стрес і втома підвищують сприйнятливість?
7. Які атрибуційні помилки застосовують маніпулятори?
8. Що таке установка, як її вимірюють і змінюють?
9. Як пояснює дисонанс зміну установок і який його практичний зміст?