

СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ В СИТУАЦИИ ВЫБОРА И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Рассматривается проблема преодоления человеком неопределенности в ситуациях выбора и принятия решения. Изучаются основные теоретические подходы к проблеме. Анализируются такие способы преодоления неопределенности, как обращение к ценностям, знакам свыше, вере, инстинктам и чувствам, обращение к разуму, обращение за советом. Приводятся результаты авторского исследования по изучению способов снижения неопределенности. Рассматривается возможность использования игровых (социальных) ролей в качестве способа снижения неопределенности.

Ключевые слова: неопределенность; способы преодоления неопределенности; «футурошок»; принятие решений; групповое обсуждение; игровые (социальные) роли; ценности.

Современный мир характеризуется процессами изменений: меняются политика, экономика, уклад и образ жизни человека. Постоянно увеличиваются скорость изменений, темпы роста и развития. Все это, с одной стороны, является шагом вперед в развитии человечества, показателем прогресса, с другой – эти процессы порождают нестабильность, неопределенность, в результате чего человек не успевает адаптироваться к новым условиям и приспособиться к ним. Согласно исследованиям (Е.П. Белинская, А.Л. Галин, В.П. Зинченко, Т.В. Корнилова, А.В. Луков, В.Ю. Пашкус, О.В. Фабер, А.А. Федоров), отрицательные реакции на неопределенность могут вызывать чувство тревоги и фрустрации, поэтому многие люди боятся не только неопределенности, но и ситуаций выбора при принятии решений, теряя тем самым свое «я».

В 1965 г. Э. Тоффлер [1] ввел термин «футурошок» («страх будущего»), чтобы описать стресс и дезориентацию, которые возникают у людей, подверженных слишком большому количеству перемен за слишком короткий срок. На основе своих многочисленных наблюдений и исследований автор пришел к двум выводам:

- боязнь будущего является не просто возможной отдаленной опасностью, а реальной болезнью, от которой страдает все большее количество людей (боязнь перемен);

- люди абсолютно несведущи в том, как человеческое существо приспосабливается в нынешней обстановке, меняющейся стремительнее, чем любая другая, в которой когда-либо оказывался человек (проблема адаптации).

По мнению В.П. Зинченко [2] и Т.В. Корниловой [3], всякое живое существо боится неизвестности, постоянно стремится к определенности, поэтому для того чтобы адаптироваться в актуальной ситуации, человеку необходимо преодолеть эту неопределенность. Получается, что суть человеческого бытия – это постоянное преодоление неопределенности, незаданность любых форм и оснований для его решений и действий. Однако когда человек находит эту определенность, он стремится от неё убежать, чтобы его не настигла предопределенность.

Многие ученые (А.Л. Галин, И.А. Гусев, В.П. Зинченко, О.А. Кондрашихина, Е.П. Кринчик, С. Кьеркегор, Ж.-П. Сартр, А. Шопенгауэр) обращались в своих работах к вопросу о способах преодоления человеком неопределенности.

Так, В.П. Зинченко [2] предлагает несколько способов преодоления неопределенности (в основном в науке), среди них:

- постулирование определенности (даже предопределенности);

- деятельность в целом, в том числе её ориентировочно-исследовательские компоненты;

- разум.

Однако, по мнению автора, все эти возможные средства имеют некоторые ограничения и не решают полностью проблему неопределенности в науке.

В качестве одного из средств снижения неопределенности могут выступать так называемые знаки свыше. По мнению Ж.-П. Сартра [4], в ситуации неопределенности человек испытывает состояние тревоги и ждет, что ему будет дан знак свыше, который подскажет правильный выбор. При этом автор подчеркивает, что даже если человек «слышит голос» – только он сам может решить, «голос ли это ангела или дьявола». Поэтому чаще всего выбирать человеку приходится самостоятельно, без каких-либо ориентиров.

Еще одним возможным способом снижения неопределенности и ориентиром при принятии решений, по мнению С. Кьеркегора [5] и Ж.-П. Сартра, могут выступать ценности. В наиболее общем виде ценности определяются как свойства разного рода объектов и явлений, которые делают их желаемыми, значимыми для людей [6]. Однако современные ценности очень часто являются слишком «общими» для отдельно взятого случая. Следовательно, в некоторой степени ценности определяют важность, значимость тех или иных явлений для человека, могут выступать как фактор снижения неопределенности, однако в настоящее время и сама система ценностей претерпевает серьезные изменения, поэтому не всегда ценности служат критерием и ориентиром.

В неопределенной ситуации выбора человек может обратиться также к своим чувствам и инстинктам. Однако и здесь возникают некоторые сложности. Р. Декарт, развивая свой постулат *cogito ergo sum*, говорит о том, что ничему нельзя доверять: ни чувствам, ни восприятиям, ни эмоциям. К тому же осознать свое чувство по отношению к конкретному выбору человек может только после того, как выбор уже сделан, поступок совершен. Ж.-П. Сартр пишет: «...я могу установить значимость данного чувства лишь тогда, когда уже совершил поступок, который утверждает и опре-

деляет значимость чувства. Если же мне хочется, чтобы чувство оправдало мой поступок, я попадаю в порочный круг» [4. С. 330]. При этом не стоит упускать из виду, что чувства, которые человек реально испытывает и которые он изображает, почти не различимы и переходят друг в друга. Чувства человека создаются поступками, которые он совершает. Из всего вышесказанного следует, что очень часто человек не может опираться на свои чувства при выборе и принятии решения. Чувства не снижают неопределенности ситуации выбора, хотя они могут, в некоторой степени, ретроспективно определить степень значимости совершенного поступка.

Согласно ряду исследований (А. Гелен, З. Фрейд, К.Г. Юнг), обращение к инстинктам может выступать еще одним способом преодоления и снижения неопределенности. По данным исследований физиологов, этологов, зоопсихологов, поведение животных обусловлено по большей части врожденными программами инстинктов. Такие врожденные формы поведения представляют собой обобщение, итог эволюции вида, совокупность реакций, необходимых особи для выживания и продолжения рода. Эти программы наследуются животными и передаются из поколения в поколение. При этом они достаточно устойчивы и не изменяются под влиянием случайных перемен во внешней среде, но в то же время относительно гибки и пластичны, чтобы обеспечить выживание в экстремальных условиях [7]. В отличие от животных, у человека гораздо меньшее число инстинктов, и они, как правило, направлены на сохранение биологического выживания, в ситуациях же социальной, специфичной для человека неопределенности инстинкты практически бессильны.

В качестве специфичного для человеческого общества способа снижения неопределенности может выступать обращение за советом к другим, более компетентным в данном вопросе людям. Однако, по мысли Сартра [4], в поисках совета человек сам выбирает советчика, к которому он обратится (а к какому – нет), а значит, и примерно представляет, какого характера будет этот совет. К тому же, что бы ни сказал советчик, искатель совета проинтерпретирует его слова так, как считает нужным. То есть обращение за советом является лишь своего рода иллюзией, которая, несомненно, придает большую уверенность в том или ином выборе, способствует субъективному ощущению снижения не-

определенности, является поиском аргументов в пользу того или иного выбора. Но в реальности не является способом снижения неопределенности и внешним ориентиром при принятии решения.

Таким образом, теоретический анализ имеющейся литературы по проблеме преодоления неопределенности показал, что в качестве способов, снижающих неопределенность, можно выделить: обращение к ценностям, знакам свыше, вере, инстинктам и чувствам, обращение к разуму, обращение за советом. Однако ни один из предложенных способов не является универсальным способом снижения и преодоления неопределенности, хотя, безусловно, все они могут в некоторой степени снизить субъективное ощущение неопределенности, придать уверенности, создать иллюзию ориентира и способствовать действию, выбору человеком той или иной альтернативы. Поиск универсального средства преодоления неопределенности, возможно, представляет перспективу научных и практических исследований. Получается, что, с одной стороны, такие способы есть и их довольно много, а с другой – они не являются универсальными и не всегда оказываются эффективными.

Для раскрытия характера влияния некоторых выявленных в ходе теоретического анализа способов преодоления и снижения неопределенности нами было проведено собственное исследование. Испытуемым предлагалась для обсуждения неопределенная ситуация, которую нужно было обсудить и принять решение (сначала личное, потом – совместное). В качестве показателей снижения неопределенности рассматривались оценки испытуемыми своей уверенности в правильности (от 0 до 100%) и привлекательности принятого решения (с помощью выбора цветовых ассоциаций). Также испытуемым предлагалось заполнить несколько опросников и анкету обратной связи. В качестве испытуемых выступили студенты вузов от 18 до 25 лет, общая численность выборки составила 122 человека (33 мужчины и 89 женщин).

На первом этапе исследования изучалось влияние ценностей на снижение субъективного восприятия неопределенности. Для этого испытуемым было предложено перейти по методике Ш. Шварца «Опросник ценностей». Были получены следующие результаты (рис. 1).

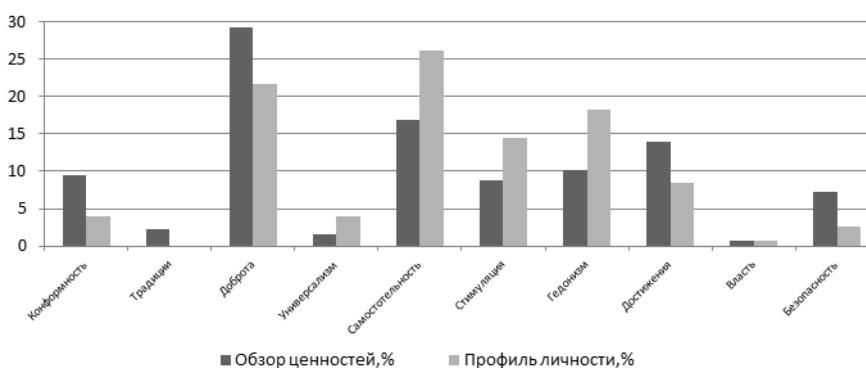


Рис. 1. Распределение ценностей по выборке в целом («Обзор ценностей», «Профиль личности»)

По рисунку видно, что ведущими ценностями для испытуемых являются Доброта, Самостоятельность и Гедонизм, менее значимыми оказались Традиции, Универсализм и Власть. Следует отметить, что наблюдается некоторое рассогласование ценностных представлений между ценностями как основополагающими принципами жизни, и ценностями реализуемыми в реальном поведении испытуемых. Так, например, ценности Самостоятельность, Стимуляция и Гедонизм более выражены в реальном поведении, а такие ценности, как Доброта и Достижения чаще постулируются как ценность, но реже проявляются в реальном поведении испытуемых. Это вполне соответствует особенностям возрастного периода. Также следует отметить некоторую противоречивость индивидуальных ценностных предпочтений, например, у многих испытуемых на одной ступени значимости стоят ценности Самостоятельность и Конформность, Достижения и Безопасность, Доброта.

При обработке полученных результатов сопоставлялись показатели уверенности в правильности и привлекательности принятого решения и преобладающие ценности. При этом статистически значимого влияния ценностей на субъективную оценку принятого решения выявлено не было.

На втором этапе изучалось влияние уровня субъективного контроля (УСК) на восприятие неопределенности. Испытуемым было предложено заполнить бланк методики «Уровень субъективного контроля». Результаты оказались следующими: из 122 человек 59% (72 человека) испытуемых имеют экстернатальный уровень субъективного контроля и соответственно 41% (50 человек) – интернатальный УСК. Однако статистически значимого влияния УСК на степень уверенности в правильности принятого решения, а также привлекательности принятого решения обнаружены не были.

На третьем этапе изучался фактор присутствия группы, возможность группового обсуждения как способ снижения неопределенности ситуации. Полученные результаты представлены в табл. 1.

Таблица 1

Динамика показателей уверенности в правильности и привлекательности принятого решения после группового обсуждения

Динамика показателя	Уверенность в правильности принятого решения, %	Привлекательность принятого решения (по рангу цветовых ассоциаций), %
Повысился	37,7	27,9
Не изменился	36,9	29,5
Понизился	25,4	42,6

Как видно из табл. 1, уверенность в правильности принятого решения в результате группового обсуждения у 36,9% испытуемых осталась без изменений, у остальных этот показатель либо повышался, либо понижался. Проценты распределены равномерно, следовательно, однозначных выводов сделать нельзя. Что касается привлекательности принятого решения, то у большинства испытуемых ранг цвета понизился, получается, что по этому показателю группа не только не снижает неопределенность, но и оказывает специфическое влияние, в результате которого привлекательность

принятого решения после группового обсуждения снижается.

Экспериментальное исследование также включало четвертый этап, на котором были выявлены интересные закономерности. В ходе эксперимента испытуемые делились на две группы в зависимости от предложенной им инструкции. Инструкция касалась игровой роли, которая доставалась испытуемым – часть испытуемых выступала в роли «друзей», остальные – в роли «участников комиссии по трудовым спорам». Динамика исследуемых показателей в зависимости от игровой роли представлена в табл. 2.

Таблица 2

Динамика показателей уверенности в правильности и привлекательности принятого решения в зависимости от инструкции

Динамика показателя	Уверенность в правильности принятого решения, %		Привлекательность принятого решения (по рангу цветовых ассоциаций), %	
	«Комиссия»	«Друзья»	«Комиссия»	«Друзья»
Повысился	32,8	42,6	19,7	36,1
Не изменился	41	32,8	47,5	37,7
Понизился	26,2	24,6	32,8	26,2

Как видно из табл. 2, процент испытуемых, степень уверенности которых понизилась в результате группового обсуждения, примерно одинаков в обеих группах: процент тех, кто не изменил своей оценки после группового обсуждения и принятия решения, несколько больше среди представителей «комиссии по трудовым спорам»; а процент испытуемых, уверенность которых возросла после группового обсуждения, выше среди «друзей». То есть получается, что для «друзей» групповое обсуждение, возможность посоветоваться с «друзьями» в некоторой степени снижают неопределенность ситуации, чего не происходит с группой «членов комиссии», для которых наличие группы не оказывает большого влияния на уверенность в принятом решении. Такие результаты подтверждаются и ответами на вопросы анкеты обратной связи, где большинство участников «комиссии» ответили, что группа не сыграла никакой роли в принятии решения. «Друзья» в своих ответах чаще говорили о важной, значимой и большой роли группы в процессе принятия решения. Хотя эти различия не являются статистически значимыми, выявленные тенденции представляют научный и практический интерес и обосновывают актуальность дальнейших исследований данных феноменов.

Что касается привлекательности принятого решения, испытуемые, выступавшие в роли «друзей», чаще, чем «члены комиссии», для оценки группового решения выбирали цвет с более высоким рангом. Эти различия подтвердились в ходе математико-статистического анализа с помощью критерия ϕ^* (угловое преобразование Фишера). Различия достоверны на 5%-ном уровне значимости ($\phi^* = 2,04$). Для большинства «участников комиссии» ранг цвета после группового обсуждения понизился, такие результаты косвенно могут свидетельствовать о том, что «друзья» остались удовлетворены групповым обсуждением и принятием решения в большей степени, чем «члены комиссии». Такие дан-

ные также могут косвенно говорить о том, что в результате группового обсуждения ситуации ее неопределенность снижалась для группы «друзей», чего не происходило с группой «представителей комиссии». На основе полученных результатов можно сделать вывод, что, возможно, именно игровая роль воспринималась испытуемыми как нечто определенное, ориентир, на который они опирались, средство снижения неопределенности.

Таким образом, результаты эмпирического исследования подтверждают выводы теоретического анализа о том, что ценности, личностные особенности, возможность получить совет других не являются универсальными средствами для снижения неопределенности. Некоторые из них могут несколько снизить её в субъектив-

ном восприятии, другие – завуалировать. Также было выявлено несколько тенденций, которые позволяют сделать вывод, что в качестве одного из способов снижения неопределенности в ситуации выбора и принятия решения может выступать использование игровых ролей. Полученные результаты позволяют расширить научные представления о феномене неопределенности и способах ее преодоления, составляют основу для психологической и педагогической работы по формированию толерантности к неопределенности и обучению преодолению ситуаций неопределенности. Перспективу исследования составляют поиск универсальных способов преодоления неопределенности в ситуации выбора и принятия решения, а также экспериментальные исследования с использованием игровых ролей другого характера.

ЛИТЕРАТУРА

1. Тоффлер Э. Шок будущего : пер. с англ. М. : АСТ, 2002. 557 с.
2. Зинченко В.П. Толерантность к неопределенности: новость или психологическая традиция? // Вопросы психологии. 2007. № 6. С. 3–20.
3. Корнилова Т.В. Принцип неопределенности в психологии: основания и проблемы // Психологические исследования. 2010. № 3 (11).
4. Сартр Ж.-П. Экзистенциализм – это гуманизм // Ж.-П. Сартр. Сумерки богов. М. : Политиздат, 1989. С. 319–344.
5. Кьеркегор С. Гармоническое развитие в человеческой личности эстетических и этических начал // Кьеркегор С. Наслаждение и долг / пер. П. Ганзена. Киев, 1994. 504 с.
6. Свенцицкий А.Л. Краткий психологический словарь. М. : Проспект, 2009. 512 с.
7. Фабри К.Э. Основы зоопсихологии. 6-е изд. М. : Психология, 2003. 464 с.

Статья представлена научной редакцией «Психология и педагогика» 23 октября 2013 г.