

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

И. А. Пашиян

## ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО РИСКА

***Аннотация.** В статье рассмотрены результаты исследования различий в восприятии информационного риска двумя группами экспертов: журналистами и сотрудниками специальных служб. Описаны механизмы деформации восприятия информационного риска, диктуемые психологическими особенностями этих профессиональных групп. Делается вывод, что ряд описанных механизмов может заметно влиять на результаты экспертизы что необходимо учитывать при оценке надежности и достоверности результатов экспертизы.*

***Ключевые слова:** политология, безопасность, информация, журналист, информационный риск, экспертный метод, эффект деформации, феномен, компетентность, когниция.*

**К**лючевой проблемой контроля информационных рисков СМИ является проблема оценки информационного риска конкретной публикации. Однако оценка информационного риска публикации возможна только качественная, так как само понятие «риск», вопреки распространенному мнению, все еще недостаточно четко определено. Если в относительно узких сферах, таких как, например, финансовый менеджмент, проблема оценки риска столь хорошо изучена, что возможна даже его количественная оценка, то в политологии ситуация гораздо хуже. И дело не только в недостаточной изученности гуманитарных сфер риск-менеджмента. Дело в том, что само понятие «риск» сложилось в европейской культуре гораздо позже, чем обычно думают. Например, древние греки не знали понятия «риска» и вполне обходились понятием «рока». Понятия «судьбы» и «рока» не исчезли из жизни общества и теперь, хотя это не всегда четко осознается. Риск, а чаще один из его аспектов, описываемых теорией вероятности, является сравнительно недавним изобретением.

Потребность в количественном измерении риска, тем не менее, велика, так как переход к постиндустриальному обществу не только увеличил риски, но и сделал рискованное поведение необходимым элементом эффективного менеджмента<sup>1</sup>. Однако

дать «операциональное» определение риску (в основном, сведя все к его вероятностным аспектам) можно чаще всего для не гуманитарных областей. Для политологии и других гуманитарных областей применения риск-менеджмента наиболее популярен при оценке риска экспертный подход. Для получения количественных оценок плохо формализуемых ситуаций риска чаще всего используются его оценки экспертами (дословно понятие «эксперт» означает «опытный человек в данной сфере»).

Специальные технологии опроса и обработки экспертных мнений, а также использование специальных технологий задания ситуации экспертам, позволяют заметно повысить их качество. Появились возможности выявлять и корректировать отклонения, связанные с пристрастностью и некомпетентностью экспертов. Но мнения экспертов отличаются еще и в зависимости от ряда обстоятельств, таких как, например, психологические особенности эксперта, его пол, возраст, профессия, социальная группа и т.п.

Например, результаты регулярных опросов участников ежегодных конференций по информационным аспектам проблемы терроризма (Кипр, 2005 – 2011 гг.), проводимых под эгидой Международной академии телевидения и радио показали, что име-

рисками в организации. М.: ООО «ИПЦ «Маска»», 2009. С. 322.

<sup>1</sup> Резниченко В.Ю. Социология организаций: управление

ется заметное различие в восприятии и оценке информационного риска различными профессиональными группами экспертов, которые определяются психологическими характеристиками самих экспертов, различными у разных групп. Среди нескольких десятков участников конференции ежегодно проводились социологические опросы, которые позволили сделать интересные выводы. Настоящая статья посвящена только одному, но очень важному аспекту, - деформации восприятия экспертом информационного риска конкретной публикации, то есть различиям в восприятии информационного риска, определяемом различием профессий экспертов.

Исследование подтвердило, что на восприятие риска большое влияние оказывают психологические эффекты, связанные с особенностями профессии, которые приводят к так называемым деформациям выбора. Обычно влияние психологических особенностей восприятия и оценки риска недооценивается экспертами. Но это большая ошибка. Восприятие может искажать реальность не только в разы, но даже и на порядки.

Например, в одном эксперименте, испытуемых просили оценить, какой толщины станет лист бумаги, сложенный пополам 100 раз. Опрашиваемые очень редко называют величину больше, чем несколько метров. А на самом деле, при толщине бумаги равной 0,1 мм, правильным ответом будет  $1.27 \times 10^{23}$  км. Это в 800 трлн. раз превышает расстояние от Земли до Солнца, - так как при каждом сложении число слоев увеличивается в два раза, то общее число слоев равно  $2^{100}$ . Причина ошибки в том, что эксперт, оценивая толщину листа, представляет себе только несколько первых сложений. Это так называемый эффект «легкого якоря».

Влияние «Якорного эффекта», а также другие эффекты (эффекты оценки вероятностей случайных событий; эффекты оценки и выбора альтернатив; оценочные эффекты после принятия решения), различны для разных профессиональных групп экспертов. Это обстоятельство необходимо учитывать при подтверждении результатов экспертиз по оценке информационных рисков СМИ.

Эффект деформации оценки риска (понимаемого, прежде всего, как вероятность неблагоприятных случайных событий) связан с тем, что обычно эксперт завышает те оценки, которые больше соответствуют его личному опыту. Так, в данном исследовании выяснилось, что сотрудники спецслужб

более высоко оценивают вероятности частных и конкретных событий по сравнению с общими и абстрактными событиями. Их 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>2</sup>.

Журналисты же при оценке риска обычно игнорируют объективную информацию о частоте событий. Это ведет к ошибкам в прогнозах исходов событий. Для журналистов характерно игнорирование явления, известного как «эффект не регрессивного прогноза». Они часто забывают о статистическом явлении регресса к среднему, согласно которому аномальные результаты неизбежно сменяются нормальными исходами, более близкими к средним значениям.

Кроме того, эксперт оценивает риск событий в зависимости от того, насколько легко эти события приходят на ум. Часто происходящие и, следовательно, более вероятные события легче вспомнить и представить, чем события редкие и маловероятные. Для сотрудников спецслужб такая эвристика работает хорошо. Но в некоторых случаях эвристика доступности дает сбой и приводит к ошибкам в оценке риска событий.

На оценку риска влияет эмоциональное восприятие, которое зависит от его давности – со временем эмоции восприятия снижаются. Поэтому недавние события оставляют о себе более яркое впечатление. Они оказывают более сильное эмоциональное воздействие, чем события в прошлом. 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. Событие, которое является более доступным, кажется более вероятным, если оно произошло недавно.

Эвристика доступности приводит к ошибкам и тогда, когда какие-либо ситуации легче воспринимаются визуально, чем другие. Это связано с тем, что воображение повышает оценку риска только таких событий, которые можно представить относительно легко. Если же представить событие

<sup>2</sup> Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.

сложно, то это, напротив, приводит к снижению его субъективной вероятности.

Кроме того, оценка риска может оставаться очень низкой, если это событие имеет для человека крайне негативное значение. На эксперта влияет яркость и живость информации о событиях. Это явление очень тесно связано с эвристикой доступности и носит название «эффект наглядности» или «эффект яркости».

Субъективная оценка эксперта зависит от того, насколько он верит, что своими действиями он может влиять на ситуацию. Сотрудники спецслужб в целом имеют большие, чем журналисты, возможности, и этим можно частично объяснить различия в их оценках, фиксируемые в исследованиях. Сотрудник спецслужб, имеющий возможность влиять на ход событий, делает положительный исход более вероятным, а отрицательный исход менее вероятным.

Для журналистов обычно имеет место лишь иллюзия контроля, поэтому их оценки оказываются как завышенными, так и заниженными. Как отмечают Тверски и Канеман: «Мы не умеем распознавать статистический феномен, называемый возвратом к среднему». 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>3</sup>.

Еще один известный и подтвержденный исследованиями эффект состоит в том, что эксперт завышает вероятность событий с положительными исходами и занижает вероятности событий с отрицательными исходами. Этот эффект получил название «эффекта валентности» (от латинского «valentia» - сила, имеющий силу). Приятные и желательные события имеют для эксперта большую силу и кажутся более вероятными, чем неприятные и нежелательные<sup>4</sup>. Это явление названо «феноменом вовлеченности». В среднем люди оценивали вероятность хороших событий в их жизни на 15% выше, а вероятность плохих — на 20% ниже, чем у других<sup>5</sup>.

Для журналистов и сотрудников спецслужб «приятность» события заметно различается: то, что для одних - сенсация, возможность сделать репортаж, для других - отзыв из отпуска. Объяснить это явление можно следующим образом: информация о желаемом событии легче и быстрее переводится в кратковременную память человека, становится более доступной, поэтому вероятность такого события получает завышенную оценку. С другой стороны, информация о нежелательном событии подавляется и блокируется в долговременной памяти. При этом у эксперта срабатывают механизмы психологической самозащиты от травмирующей, эмоционально негативной информации, поэтому такая информация становится менее доступной, и вероятность соответствующего события получает заниженную оценку<sup>6</sup>.

При анализе оценки информационного риска надо принимать во внимание и то, как оценка риска влияет на действия, основанные на этой оценке. Сотрудники спецслужб идут на риск, а журналисты, как правило, пишут о нем. Обычно, риск сложных событий оценивается как менее возможный, чем риск, возникающий при простых событиях. Это ведет к ряду эффектов, которые можно обозначить как «эффекты оценки и выбора альтернатив».

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>7</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>8</sup>.

Важную роль играет такое личностное качество, как склонность к риску. Хотя у журналистов склонность к риску довольно высока, у сотрудников спецслужб она выше. Сотрудник спецслужб обычно

<sup>3</sup> Краткий словарь-справочник по психологии. М.: РУДН, 2004.

<sup>4</sup> Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М.: Сентябрь, 2001.

<sup>5</sup> Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Перевод с англ. М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.

<sup>6</sup> Карпов А.В. Психология менеджмента: учебник. М., 1999.

<sup>7</sup> Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2007.

<sup>8</sup> 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.

добровольно ставит перед собой цели и принимает решения для их достижения, поэтому его склонность к риску увеличивается, он воспринимает риск положительно и готов примириться с ним ради возможности достигнуть значимую для себя цель.

У различных экспертов возникает разное отношение к риску в условиях добровольного и навязанного выбора. По этой причине эффект восприятия риска иногда называют «явлением асимметрии добровольного и навязанного выбора».

Еще один важный эффект – «инерционный эффект»<sup>9</sup>. Этот эффект имеет и другое название – «феномен самоукрепления первой альтернативы»<sup>10</sup>. Инерционный эффект состоит в том, что эксперты, как правило, переоценивают значимость той идеи, которая первой пришла им в голову. Этот эффект характерен для большинства людей, но сотрудники спецслужб обычно специально учатся его подавлять или хотя бы контролировать. Как в процессе специальной подготовки, так и с помощью многочисленных инструкций, этот эффект стараются гасить.

В социальной психологии существует так называемый эффект первого впечатления, тесно связанный с причинами консервативного поведения вообще. Он изучается при восприятии людьми друг друга и касается значимости определенного порядка поступления информации о человеке для формирования представления о нем<sup>11</sup>. Для журналистов характерна и большая устойчивость к навязыванию чужого мнения. Реактивное сопротивление внешнему давлению характерно для любого человека, так как оно выражается в ограничении свободы действий или выбора.

С одной стороны, эксперт склонен совершать именно то действие, которое «запретно». Субъективная привлекательность таких «запретных» решений значительно выше, хотя объективно они могут быть хуже. В данном случае субъективная ценность такого решения резко падает, хотя на самом деле оно может оказаться наилучшим. Частный случай этого явления – «эффект дополнительной альтернативы». Если предлагается новая, дополнительная альтернатива кем-то «со сторо-

ны», 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>12</sup>.

Крюгер и Данинг предположили, что эксперты с рядовым уровнем компетентности, некомпетентные люди, тяготеют к переоценке собственных способностей. «Невежество чаще даёт уверенность, чем знание». Если некомпетентные люди пройдут подготовку, которая повысит уровень их компетентности, то они смогут осознать уровень своей прежней некомпетентности<sup>13</sup>.

Еще одним важным обстоятельством, которое следует учитывать при оценке адекватности экспертизы, является то, что оценка правильности уже принятого экспертом решения очень далека от истины. Чаще всего эксперты переоценивали правильность своих решений – «эффект чрезмерной уверенности» – после принятия решения. Одно из возможных объяснений 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.

Эксперт, как и любой человек, склонен занижать риск неудачного исхода события. Это есть следствие работы защитных механизмов. Эксперт ищет именно те аргументы, которые подтверждают правильность решения. Такое поведение субъектов известно в психологии как «эффект склонности к подтверждению». Чрезмерная уверенность пропадет по мере уменьшения склонности к подтверждению.

В политологии очень трудно найти независимых экспертов, то есть таких экспертов, мнение которых не определялось бы исповедуемыми ими взглядами. Кроме того отметим, что сам круг возможных политических экспертов достаточно узок. Привлечение же экспертов непрофессионалов означает, что они столкнутся с субъективно трудными (именно для них) задачами. Оценка же правильности

<sup>9</sup> Слово «инерция» происходит от латинского «inertia», что означает «бездействие». – Прим. авт.

<sup>10</sup> Большая советская энциклопедия. М.: Издательство «Советская энциклопедия», 1978.

<sup>11</sup> Словарь по общей психологии / Под общ. ред. А.В.Петровского, ред.-сост. Л.А. Карпенко. М., 2001.

<sup>12</sup> Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М.: Сентябрь, 2001.

<sup>13</sup> 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*. - 77 (6). - 1999.

принятого решения зависит от трудности решаемой задачи. Чем труднее проблема, тем меньше число правильных решений, однако степень уверенности экспертов в их правильности возрастает. При уменьшении трудности задачи число правильных ответов, естественно, увеличивается, но степень уверенности в их правильности снижается.

Кстати, если задача достаточно легкая, то может наблюдаться обратное явление — «эффект недостаточной уверенности». То есть, в среднем, общая оценка людьми правильности своих решений оказывается ниже, чем процент правильных решений. Этот феномен получил название «эффект трудности-легкости». Эксперт уже до экспертизы представляет себе проблему, с которой имеет дело, и может примерно оценить свою компетентность в этой области. Предварительная самооценка компетентности соответствует уверенности человека в том, что он сможет успешно решить данную проблему. Но вместе с тем, эта первоначальная оценка выполняет функцию уже упомянутого в начале статьи «якоря», который привязывает к себе все последующие оценки уверенности. Если 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 начинает постепенно увеличиваться, но не достигнет истинного значения, поскольку в этом случае «якорь» тянет ее вниз. Именно поэтому в легких задачах наблюдается «эффект недостаточной уверенности».

Экспертный метод эффективен, когда для проведения экспертиз постоянно используется достаточно очерченный круг экспертов. Только в этом случае заказчик может накопить достаточно данных о компетентности и независимости экспертов. Однако в этом случае возникает «эффект диссонанса». Это феномен связан с появлением и снятием когнитивного диссонанса после принятия решения.

Понятие «когнитивный диссонанс» впервые введено в 1956 году Леоном Фестингером. Когнитивный диссонанс - это несоответствие между двумя когнитивными элементами (когнициями),

– мыслями, опытом, информацией и т.д., – при котором отрицание одного элемента вытекает из существования другого и связанного с этим несоответствием ощущением дискомфорта<sup>14</sup>.

Для устранения диссонанса необходимо согласовать противоречивые знания. Сделать это можно, изменив поведение, само знание или среду<sup>15</sup>. Особенно эта проблема актуальна для политологических экспертиз. При этом произвольные элементы, входящие между собой в противоречие, называют когнициями. Эксперты воспринимают это противоречие как состояние дискомфорта.

Существует несколько основных способов снять или уменьшить когнитивный диссонанс. 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». Эксперт переживает когнитивный диссонанс, - противоречие между тем, что в избранном варианте есть негативные свойства, и тем, что в отвергнутых вариантах есть нечто положительное. Если эксперт дает оценку, не соответствующую его принципам и убеждениям, то следствием этого будет диссонанс между его экспертным знанием и его индивидуальными предпочтениями.

В этой ситуации когнитивный диссонанс может быть снят двумя путями. Либо эксперт может оправдать своё решение (идушее вразрез с его убеждениями) тем, что его решения направлены на достижение значимых внешних целей. Либо тем, что в дальнейшем предпочтения, ценности, убеждения могут сами измениться. Например, если человек принял решение, противоречащее его нравственным установкам, то в последующем они могут измениться в сторону понижения нравственности<sup>16</sup>.

Проведенное исследование показало, что помимо описанных выше психологических факто-

<sup>14</sup> Дерябин А.А. Я-концепция и теория когнитивного диссонанса: обзор зарубежной литературы. М.: НГУ, 1995.

<sup>15</sup> Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. СПб.: Ювента, 1999. С.15.

<sup>16</sup> Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Пер. с англ. М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998.

ров, оказывающих влияние, на оценки экспертов воздействуют и другие обстоятельства. Например, среди журналистов заметно различие в числе мужчин и женщин, по сравнению с сотрудниками спецслужб. Естественно предположить, что это обстоятельство также следует учесть. Исследования подтвердили ожидаемое предположение о наличии гендерных различий в восприятии риска. Среди женщин достоверно чаще, чем среди мужчин, встречаются лица с низкими оценками склонности к риску. Большинство авторов сходится в том, что более тревожное восприятие любого риска женщинами вытекает из фундаментальных биологических различий.

Надо учесть, что оценка риска зависит и от ряда других психологических особенностей, которые также отличаются у мужчин и женщин. Восприятие

риска связано 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>17</sup>.

В целом проведенное исследование подтвердило гипотезу о том, что различные профессиональные группы, в частности журналисты и сотрудники специальных служб, по-разному воспринимают и оценивают информационные риски публикаций в СМИ. Эти различия и механизм их возникновения достаточно объяснимы, и их следует учитывать при оценке достоверности и надежности экспертиз. В ряде случаев различия могут быть столь значимы, что могут резко исказить результаты.

### Библиография

1. Дерябин А.А. Я-концепция и теория когнитивного диссонанса: обзор зарубежной литературы. М., 1995.
2. Карпов А.В. Психология менеджмента: учебник. М., 1999.
3. Краткий словарь-справочник по психологии. М., 2004.
4. Кулагин О.А. Принятие решений в организациях. М., 2001.
5. Низашвили А.Г. Индивидуальные различия склонности к риску в разных социальных ситуациях развития личности / Автореферат канд. психолог. наук. М., 2007.
6. Плаус С. Психология оценки и принятия решений / Пер. с англ. М., 1998.
7. Резниченко В.Ю. Социология организаций: управление рисками в организации. М., 2009.
8. Словарь по общей психологии / Под общ. ред. А.В.Петровского, ред.-сост. Л.А. Карпенко. М., 2001.
9. 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., 2006.
10. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. СПб., 1999.
11. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2007.
12. 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., 77 (6), 1999.

---

<sup>17</sup> Низашвили А.Г. Индивидуальные различия склонности к риску в разных социальных ситуациях развития личности / Автореферат канд. психолог. наук. М.: НКОУ Московский гуманитарный университет, 2007.

**References (transliteration)**

1. Deryabin A.A. Ya-kontsepsiya i teoriya kognitivnogo dissonansa: obzor zarubezhnoy literatury. M., 1995.
2. Karpov A.V. Psikhologiya menedzhmenta: uchebnik. M., 1999.
3. Kratkiy slovar'-spravochnik po psikhologii. M., 2004.
4. Kulagin O.A. Prinyatie resheniy v organizatsiyakh. M., 2001.
5. Nizashvili A.G. Individual'nye razlichiya sklonnosti k risku v raznykh sotsial'nykh situatsiyakh razvitiya lichnosti / Avtoreferat kand. psikholog. nauk. M., 2007.
6. Plaus S. Psikhologiya otsenki i prinyatiya resheniy / Per. s angl. M., 1998.
7. Reznichenko V.Yu. Sotsiologiya organizatsiy: upravlenie riskami v organizatsii. M., 2009.
8. Slovar' po obshchey psikhologii / Pod obshch. red. A.V.Petrovskogo, red.-sost. L.A. Karpenko. M., 2001.
9. Sotsial'naya psikhologiya. Slovar' / Pod. red. M.Yu. Kondrat'eva // Psikhologicheskiy leksikon. Entsiklopedicheskiy slovar' v shesti tomakh / Red.-sost. L.A. Karpenko / Pod obshch. red. A.V. Petrovskogo. M., 2006.
10. Festinger L. Teoriya kognitivnogo dissonansa. SPb., 1999.
11. Chaldini R. Psikhologiya vliyaniya. – SPb.: Piter, 2007.
12. 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., 77 (6), 1999.