

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ

Троян П. Д.

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка
poleena.troyan@gmail.com*

Сучасне інформаційне середовище суттєво ускладнює когнітивні процеси, зокрема, прийняття рішень. Процес прийняття рішень передбачає трансформацію неоднозначної інформації в конкретні дії, спрямовані на досягнення поставленої мети. У психологічній літературі прийняття рішень розглядається як вольовий акт, що є невід'ємною частиною пізнавальної діяльності людини.

Процес прийняття управлінських рішень є складним і багатогранним. Психологічний підхід вказує на те, що реальні рішення часто приймаються під впливом суб'єктивних чинників, таких як емоції, мотивація та когнітивні упередження, що робить цей процес менш раціональним.

Прийняття управлінських рішень були предметом дослідження таких учених, як В. Артемов, Ю. Білик, Р. Базилевич, М. Багрій, М. Гончар, Н. Гординя, Р. Квасницька, О. Криворучко, Н. Лебідь, Н. Мачинська, О. Поліщук, І. Сингаївська, Т. Циганчук та інших, однак це питання не перестає бути актуальним.

У зв'язку з цим мета дослідження полягає у виявленні та аналізі психологічних чинників, що впливають на якість прийняття управлінських рішень в сучасних умовах.

Організація досліджень. Згідно з психофізіологічною концепцією, процес прийняття рішення є центральним моментом, в якому відбувається перехід від аналізу інформації до формування програми дій. Вибір конкретного варіанту поведінки передбачає створення комплексної структури нервових імпульсів, які забезпечують виконання обраної дії [3, с. 272].

Звідси прийняття рішення можна розглядати як перехід від однієї фази мозкової діяльності до іншої – від аналізу ситуації до програмування поведінки.

Розвиваючи теорію прийняття управлінських рішень, А. Карпов стверджує, що цей процес є невід'ємною частиною будь-якої діяльності, пронизуючи її наскрізь. Він пропонує розглядати процес прийняття рішень як комплексний феномен, який включає в себе аналіз його структурних компонентів, дослідження супутніх явищ та вивчення загальної організації цього процесу [цит. за 2].

Д. Ріел пропонує два підходи до розуміння процесу прийняття рішень: вузький і широкий. У вузькому сенсі це фінальний етап, коли обирається найкращий варіант серед кількох. У широкому сенсі це тривалий процес, який складається з кількох етапів [5, с. 248].

Прийняття рішень – це складний процес, на який впливає безліч чинників, як зовнішніх, так і внутрішніх. За Л. Помиткіною, психологічна теорія прийняття рішень – це сукупність знань про те, як людина обирає з різних варіантів. Вона вивчає, як особистісні особливості людини впливають на цей процес [4, с. 139-143].

Психологічні знання використовують і маркетологи для того, щоб впливати на рішення про покупку. Крім того, традиційно вважалося, що керівники приймають рішення раціонально, прагнучи максимізувати вигоду. Однак реальність показує, що на рішення значно впливають емоції, інтуїція та інші психологічні чинники. Комбінування економічних моделей (наприклад, теорії корисності) з психологічним аналізом дозволяє отримати більш повну картину процесу прийняття рішень та підвищити його ефективність [1].

Психологія як наука про людську поведінку, виділяє низку ключових чинників, які впливають на прийняття рішень. Основними психологічними чинниками є [3]:

- емоції, які часто «беруть гору» над розумом, особливо у стресових ситуаціях. Страх, гнів, радість – все це впливає на те, як ми сприймаємо інформацію і які рішення приймаємо;

- мотивація, тобто цілі людини і, відповідно, її рішення;

- когнітивні упередження, систематичні помилки у мисленні, які спотворюють сприйняття людиною дійсності. Приклади: ефект підтвердження (шукаємо інформацію, яка підтверджує певну думку), ефект прив'язки (оцінюємо все відносно якоїсь початкової точки);

- соціальні чинники: груповий тиск, думка авторитетів, культурні норми – все це впливає на рішення людини;

- особистісні характеристики: риси характеру, цінності, досвід – все це формує унікальний стиль прийняття рішень людиною.

Розглянемо ці психологічні чинники детальніше.

Емоції часто штовхають людину до імпульсивних дій. Особливо це помітно у небезпечних ситуаціях, коли швидкість реакції критична. Почуття людини впливають на вибір, оцінку ризику та взаємодію з іншими. Позитивні емоції спонукають до дії, а негативні – до обережності. Пам'ять про емоційно забарвлені події формує майбутні рішення людини. Стрес, у свою чергу, може призвести до помилок у прийнятті рішень, зниження ефективності та навіть до вигорання [3].

Мотивація – це динамічний психологічний процес, який спонукає людину до активних дій. Вона визначає, чого ми прагнемо, скільки зусиль готові докласти і як ми досягаємо своїх цілей. Мотивація може бути як внутрішньою, наприклад, бажанням вчитися новому, так і зовнішньою, наприклад, прагненням отримати винагороду. Вона формується під впливом особистих цінностей, досвіду та оточення людини. Рішення значною мірою залежать від того, чого вона хочемо досягнути. Мотивація впливає на те, які варіанти бачить людина, як вона оцінює їхні перспективи і наскільки

наполегливо рухається до мети. Чим сильніше людина прагне чогось, тим більше вона готова докласти зусиль і взяти на себе ризик [3].

Когнітивні упередження – це ментальні пастки, які впливають на поведінку людини. Вони змушують її робити висновки, які не завжди відповідають дійсності, і приймати рішення, які можуть бути не найкращими [3].

Війна і інші *соціальні потрясіння* глибоко впливають на психіку людини. Вони формують нові норми, створюють соціальний тиск і змінюють цінності. Війна і соціальний контекст загалом формують внутрішній світ людини, впливаючи на емоції, мотивацію та когнітивні процеси. Під впливом соціального тиску та стресів, пов'язаних з війною, люди часто приймають рішення, які відрізняються від тих, які вони прийняли б за інших обставин [3].

Особистісні характеристики є фундаментом, на якому будуються рішення людини. Кожна людина має індивідуальний набір рис, які впливають на сприйняття інформації, оцінку альтернатив та, зрештою, на вибір. Темперамент, інтелект, цінності та інші чинники формують стиль прийняття рішень людини [3].

Усі психологічні чинники взаємодіють між собою, створюючи складну картину процесу прийняття рішень. Наприклад, сильні емоції можуть призвести до того, що людина прийме рішення під впливом когнітивних упереджень, не звертаючи уваги на раціональні аргументи.

Отже, процес прийняття рішень є складним і багатогранним. Рішення людини формуються під впливом багатьох чинників, як внутрішніх, так і зовнішніх. Розуміючи, що впливає на рішення, особистість може стати більш свідомою і приймати більш обґрунтовані рішення. Знання про психологічні чинники допомагає людині краще розуміти інших і будувати ефективні взаємовідносини, а розуміння цих чинників дає змогу приймати більш обґрунтовані рішення і досягати своїх цілей.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бутко М. П., Бутко І. М., Мащенко В. П., Мурашко М. І., Оліфіренко Л. Д., Пепа Т. В., Самійленко Г. М. Теорія прийняття рішень. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. 360 с.
2. Заваленко С. В. Психологічна система прийняття рішень у професійній діяльності. *Наука і освіта : наук.-практ. журнал*. 2012. № 6. С. 67–72.
3. Негрей М. В., Тужик К. Л. Теорія прийняття рішень. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 272 с.
4. Помиткіна Л. В. Прийняття рішень як чинник стресової ситуації для суб'єкта праці в особливих умовах діяльності. *Індивідуальність у психологічних вимірах спільнот та професій в умовах мережевого суспільства*: кол. монографія. Київ: Альфа-ПК, 2019. С. 139–143.
5. Ріел Д., Мартін Р. Техніка ухвалення рішень. Як лідери роблять вибір. Київ: Наш Формат, 2019. 248 с.