

УДК 159

DOI 10.25799/AR.2019.43.1.053

Особенности переработки информации в социальных ситуациях

Крылов Андрей Юрьевич

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры «Управление персоналом и психология»,
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,
125993, Российская Федерация, Москва, просп. Ленинградский, 53/1;
e-mail: fanemo@yandex.ru

Аннотация

Статья посвящена особенностям переработки информации человеком в различных социальных ситуациях.

Возможности переработки информации и мотивация определяют степень, до которой люди продумывают социальную ситуацию. Глубина переработки в первую очередь определяется влиянием на познавательные процессы уже присутствующей в сознании информации.

Автоматический процесс переработки информации человеком можно представить как некоторую последовательность познавательных актов. За восприятием социальных событий следуют процессы декодирования и интерпретации. Декодирование в большей степени детерминировано предшествующим знанием, имеющимся в памяти. Результат декодирования будет отображен в памяти и сможет стать отправной точкой для воздействия на суждения человека о каких-либо событиях в будущем. Новое знание, которое прошло стадию декодирования и знание, уже хранящееся в памяти, создают основу для дальнейшей переработки поступающей информации. На следующем этапе человек приходит к выводам, которые, в свою очередь, становятся возможны благодаря сформированной когнитивной структуре. Окончательный результат познавательного процесса проявляется во внешне наблюдаемой реакции на различные социальные явления и события.

Для цитирования в научных исследованиях

Крылов А.Ю. Особенности переработки информации в социальных ситуациях // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 1А. С. 77-86.

Ключевые слова

Социальные ситуации, эффект предшествования, информация, стимул, ключи, память, доступность, влияние.

Введение

Суждения людей только отчасти определяются стимулами социальной ситуации, так как зависят от того, как информация представлена в сознании. Репрезентация информации, эмоциональное состояние, ощущение когнитивной легкости, существенно влияют на возможности человека по её переработке [Канеман, 2016].

Простейшим видом перцептивной организации является восприятие фигуры и фона [Аткинсон, Аткинсон, Смит, 2007]. Не случайно человек, в первую очередь, обращает внимание на отличительные особенности стимула относительно контекста. Стимул может привлечь внимание человека своей неожиданностью и тем, что он соответствует целям в данный момент времени.

Восприняв специфический стимул, люди, используя данные памяти, приписывают ему определенное значение. Операцию декодирования информации обеспечивают разнообразные процессы, протекающие в ходе преобразования внешнего стимула в его внутреннее содержание. Операция завершается, когда новый стимул согласуется с информацией, которую человек уже знает.

Та или иная категория, с определенной долей вероятности, может стать содержанием рабочей памяти человека по двум причинам. Первая связана с частотой ее использования. Более доступными становятся категории, к которым человек обращается часто. Вторая причина связана с доступностью. Категории, использовавшиеся недавно, более доступны по сравнению с теми, которые использовались давно.

Эффект предшествования в отношении определённых категорий можно создать, предъявляя людям стимулы-ключи.

Обзор исследований

Т. Хиггинс, С. Роулс и К. Джонс предложили испытуемым поучаствовать в двух различных экспериментах. Первый был связан с восприятием цветных карточек. В процессе идентификации цвета испытуемые должны были одновременно запоминать список из слов. Во втором эксперименте (исследование понимания) испытуемым предложили прочесть небольшую историю о человеке, а затем высказать о нем свое мнение [Higgins, 1996].

У испытуемых на основе текстуального описания формировалось впечатление о человеке, как весьма уверенном в себе и вовлеченном во многие рискованные и опасные занятия. Фактическая сторона характеристики была очевидна (смелость и независимость), однако тон описания был неясен и допускал как положительные, так и отрицательные толкования. Одно и то же поведение могло быть воспринято как «уверенное и упорное» или как «отчужденное и безрассудное».

Ключевым стимулом к оценочному суждению после знакомства с текстом выступала задача, связанная с вербальным научением. Эту задачу испытуемые решали перед работой с текстом характеристики, и трудно было догадаться об имеющейся связи с действиями по формированию впечатления. Испытуемые должны были за несколько секунд запомнить определенные слова, при этом идентифицируя цвета появившихся карточек. Слова для запоминания различались по оценочной шкале (положительные/отрицательные) и степени применимости к описаниям действий человека. Исследователи использовали четыре экспериментальных условия:

1. «Положительные - применимые».
2. «Отрицательные - применимые».
3. «Положительные - неприменимые».
4. «Отрицательные - неприменимые».

Подготовительная работа, в ходе которой применялись положительно окрашенные категории, формировала более позитивное впечатление о человеке и его действиях, чем работа с отрицательными категориями. Влияние эффекта предшествования было хорошо заметно в отношении «применимых» слов. Слова, содержательно не связанные с характеристикой не оказывали необходимого влияния на формирование впечатления о поведении человека.

Работы Дж. Барга показали, что эффект предшествования может непосредственно влиять на социальное поведение [Bargh, Chartrand, 1999].

Студентам университета в Нью-Йорке в возрасте от 18 до 22 лет предложили составить предложения длиной в 4 слова из определенных наборов (например, «желтый», «сразу», «дом», «находит»). Одной группе студентов предложили наборы со словами, которые ассоциируются со старостью: «седой», «морщины», «забывчивый», «лысый» и т.д. Выполнив задание, студенты переходили в другое помещение для следующей работы. За перемещением студентов внимательно наблюдали. Исследователи определяли время, за которое молодые люди проходили коридор. При этом студенты, составлявшие предложения из наборов со словами, подразумевающими старость, перемещались по коридору заметно медленнее.

В другом эксперименте испытуемые придумывали тридцать предложений с «грубыми», «вежливыми» и «нейтральными» словами. После выполнения работы испытуемым сообщали, что для получения новых инструкций у экспериментатора для участия в следующем эксперименте им необходимо спуститься в холл. Там участники исследования находили экспериментатора, который был вовлечен во все непрерывающуюся беседу с каким-то человеком. Испытуемые не догадывались, что этот человек был помощником экспериментатора. Таким образом, Дж. Барг проверял, - сколько времени «вежливые» испытуемые потратят на ожидание перед тем, как прервут эту беседу, по сравнению с испытуемыми, которые получили «прививку» грубости или неопределенности. Беседа экспериментатора длилась около десяти минут. В результате, - более двух третей (67%) из группы, которым давали слова, подразумевавшие грубость, прервали беседу до истечения этого времени. Это сделали около четверти (28%) из группы, которым давали нейтральные слова, и только 16% испытуемых, которым давали слова, подразумевавшие вежливость [Зимбардо, Бойд, 2010].

Для проведения своего исследования Дж. Капитман и Т. Уилсон выбрали две группы испытуемых мужского пола. Первой группе предложили прочесть рассказ с нейтральным содержанием, а вторая читала романтическую историю. Через некоторое время мужчины, читавшие историю романтического содержания, в большей мере обращали внимание на присутствующих женщин, чем участники второй группы [Брайант, Томпсон, 2004].

Т. Уилсон, К. Хьюстон, К. Этлинг и Н. Брекке предлагали испытуемым написать несколько заданных слов или чисел, якобы в качестве части исследования, посвященного анализу почерков. Испытуемые из первой группы копировали страницы с числами, которые группировались вокруг числа 4500. Во второй группе испытуемые копировали различные слова. Затем, в качестве составной части того, что якобы являлось совершенно другим исследованием, каждого спрашивали, сколько студентов их университета заболит раком в течение следующих 40 лет. Те, кто копировал числа, назвали гораздо более высокие цифры (средний ответ 3,145), чем люди, копировавшие слова (средний ответ 1,645) [1].

Исследовательская команда Р. Чалдини сфокусировала внимание людей на социальной норме против привычки мусорить [Чалдини, 2017]. Исследователей интересовало, каково было бы воздействие на эту привычку стимулов-ключей, в разной степени отдаленных от «антимусорной нормы».

Предварительный опрос выявил три социальные нормы, которые люди сочли соответственно «близкой», «умеренно близкой» и «далекой» от этой нормы. Это были такие нормы: сдавать вторсырье на переработку, выключать дома свет, чтобы экономить электроэнергию, и голосовать на выборах.

Методом случайного выбора автомобилисты на парковке общественной библиотеки получили листовки с одним из четырех агитационных сообщений: 1) против привычки мусорить; 2) за вторичную переработку сырья; 3) за выключение света и 4) за голосование на выборах.

Для контрольной группы была включена пятая листовка, на которой было напечатано сообщение, не имевшее отношения ни к какой социальной норме; оно рекламировало местный художественный музей. Когда владельцы возвращались к своим машинам и читали листовки, исследователи наблюдали за ними, проверяя, бросят ли они прочитанные листки на землю. В результате, сообщение, фокусировавшее людей конкретно на норме «не мусорить» лучше всех активировало их сопротивление склонности намусорить. Но направление их внимания на открывающие концепции, все более далекие от «антимусорной нормы», с каждым новым удалением делало их все менее способными противостоять побуждению бросить листок на землю.

Механизм влияния на человека стимулов-ключей можно объяснить, используя теорию ассоциативных сетей. В соответствии с этой теорией различные понятия в памяти человека представлены в качестве узлов. Чем больше расстояния между узлами, тем более отдаленными друг от друга являются эти понятия. Сходные по значению понятия сокращают расстояние между отображающими их узлами памяти. Таким образом, эффект предшествования представляется в виде процесса распространения активации от одного ключевого узла сети к соседним [Хьюстон, Штребе, 2004].

Применение в исследованиях ключевых стимулов позволяет понять, насколько социальное поведение человека подвержено влиянию факторов среды.

Результаты и обсуждение

В ходе проведения уточняющего исследования выявлялись условия применимости стимулов-ключей, облегчающих последующее восприятие и переработку информации.

Испытуемые – 108 студентов Финансового университета при Правительстве Российской Федерации в возрасте от 19 до 22 лет.

Задания, которые выполняли студенты, с небольшими изменениями, воспроизводили ситуации в экспериментах Т. Хиггинса, Дж. Барга, Т. Уилсона и их коллег [Bargh, Chartrand, 1999; Higgins, 1996; Wilson, Capitman, 1982].

В первой серии задач испытуемые переписывали содержимое слайдов, на которых были изображены слова (для группы № 1), цифры со средним значением 2235 (для группы № 2), и слова совместно с цифрами (для группы № 3). Численность каждой группы – 18 человек. Легендой была информация о том, что особенности почерка определяют черты характер человека.

Через некоторое время, студенты выполняли другое задание. Необходимо было ответить на два прогностических вопроса:

1. На выборах в Госдуму в 2016 году партия ЛДПР набрала 13% голосов избирателей. Сколько, на Ваш взгляд, эта партия может набрать голосов на предстоящих выборах в 2021 году? Четыре варианта ответа (5-15%).
2. Насколько подешевеет iPhone X после того, как в продажу поступит iPhone XS (XS Max)? Четыре варианта ответа (10 - 40 тысяч рублей).

Результаты проведенного опроса представлены на диаграммах № 1 и № 2.

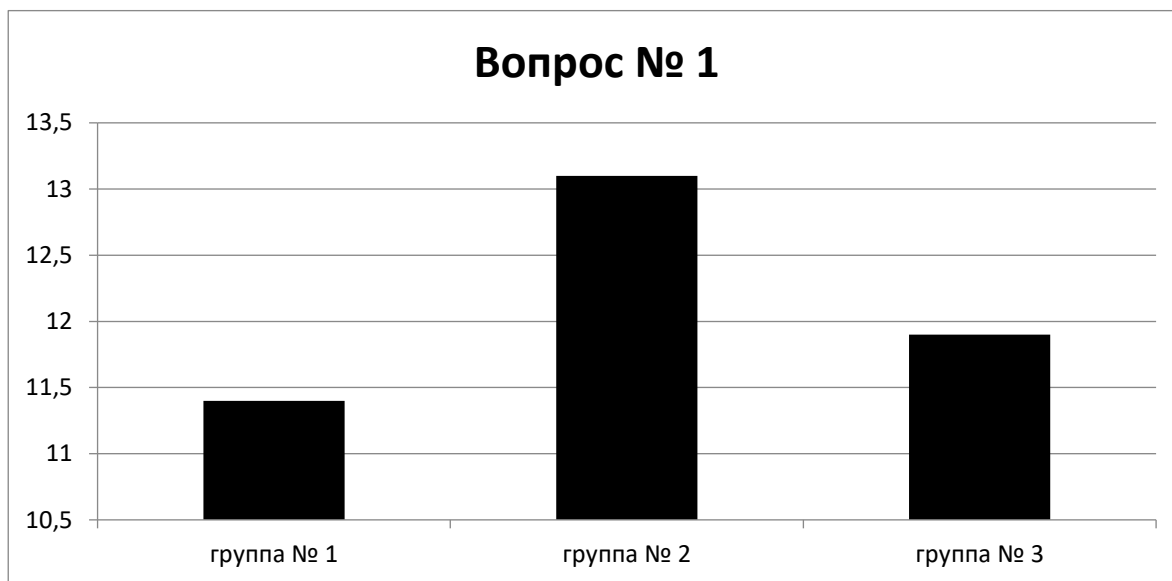


Рисунок 1 – Средние значения ответов испытуемых на вопрос № 1

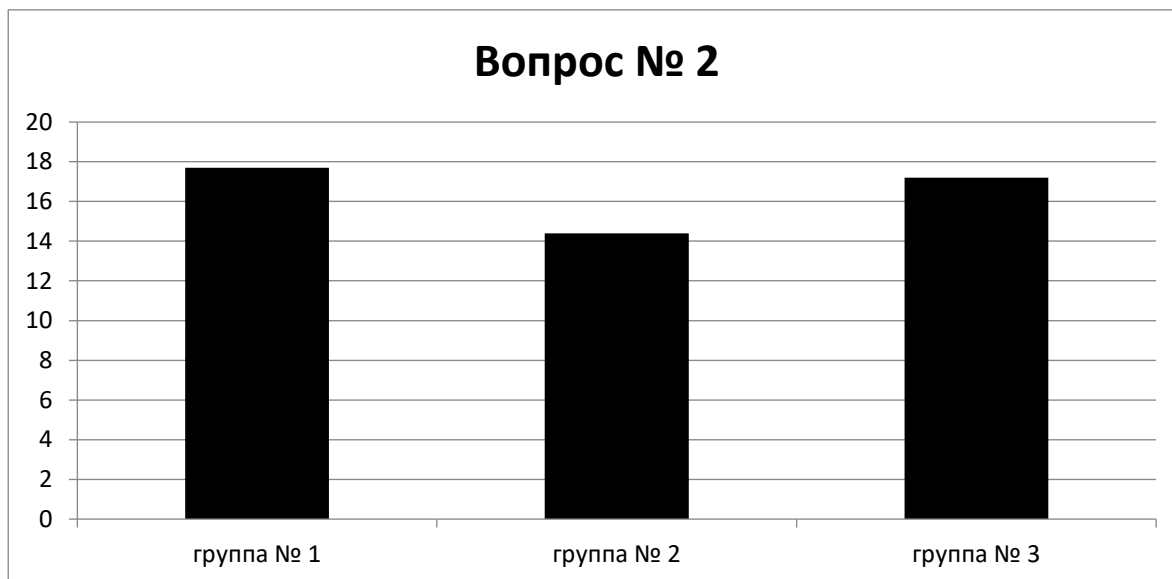


Рисунок 2 – Средние значения ответов испытуемых на вопрос № 2

Очевидно, что предыдущий опыт (переписывание цифр) делает доступной информацию, которая будет использована при ответе на вопрос. Испытуемый неосознанно приспособливает сформированную в первой части задания «программную закладку» для интерпретации нового события. Этот процесс иллюстрируют результаты, представленные на диаграмме № 1.

Почему, в таком случае, эффект предшествования не повлиял схожим образом на процесс принятия решения при ответе студентов на второй вопрос? Вероятнее всего, в первом вопросе студенты столкнулись с некоторой неопределенностью в составлении прогноза, а при ответе на второй вопрос, - этого не произошло.

Чем более неопределенной является информация, тем чаще человек использует схемы, заполняя какие-либо пробелы [Аронсон, Уилсон, Эйкерт, 2002]. Владение информацией о популярных в молодежной среде мобильных телефонах позволяет человеку идентифицировать себя с определенными социальными группами, может хорошо отображаться в памяти и иметь высокую степень согласованности.

Во второй серии задач испытуемые сочиняли 15 предложений с негативно окрашенными словами (группа № 1), словами позитивной направленности (группа № 2), и достаточно нейтральными словами (группа № 3). В каждом среднем по размеру предложении использовалось одно слово из списка (Приложение № 1). Численность каждой группы - 18 человек.

Через некоторое время они читали рассказ о молодом человеке (Приложение № 2) и оценивали его поведение по десятибалльной шкале (нравится/не нравится).

Результаты проведенного исследования представлены на диаграмме № 3.

Здесь влияние ключевых слов особенно заметно при употреблении «применимых» прилагательных. Ключи-стимулы «безрассудный» или «отчаянный» соотносятся с такими формами поведения, как «прыжки с парашютом» или «восхождение на гору Белуха в Алтае». То есть, сформированная ключевыми словами «закладка» и воспринятые факты поведения затрагивают узлы, которые достаточно близко расположены в ассоциативной сети. Умозаключения относительно личностных свойств человека были активированы наиболее применимыми категориями из памяти. В тоже время нельзя обесценивать роль «неприменимых» ключей, которые могут обеспечивать позитивный или негативный характер суждения, создавая соответствующий фон для принятия решения.

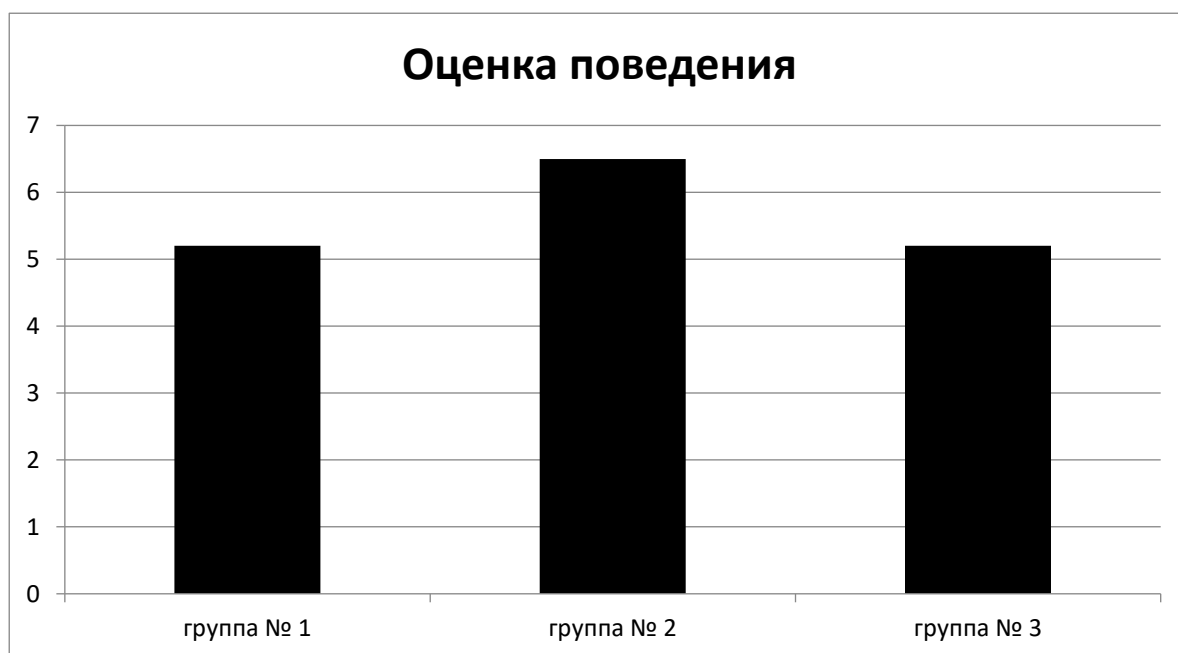


Рисунок 3 – Оценка испытуемыми поведения человека

В проведенном исследовании были использованы «просто» положительные или отрицательные слова, применимые к широкому спектру значений, например - «справедливый» или «эгоистичный». В этих случаях, по всей видимости, у испытуемых вырабатывалось чувство «приятности» или «неприятности» описываемого человека. Такого рода ключи встречались и у испытуемых из группы № 3 (например - «добродушный» и «наивный»).

Следующее ограничение - это временные параметры эффекта предшествования. Промежуток времени между предъявлением личностных свойств и интерпретацией поведения исчислялся 5-10 минутами, в ходе которых испытуемые отвечали на вопросы викторины. В этом случае существует вероятность того, что уже сформированное впечатление может быть изменено ключевыми категориями, этих вопросов или ответов, которые приходили в голову студентам.

Интерпретация стимула в заданном направлении не является намеренной или осознанной. Когда смысловые категории предъявляются достаточно быстро, - осознание стимула оказывается затруднено. Наоборот, высокая степень осознания может разрушить или присвоить эффекту предшествования противоположный знак. Если испытуемые определяют процедуры как установочные, то они могут намеренно изменить собственные впечатления в противоположном направлении.

Студенты около получаса работали с заданными словами, составляя предложения, и могли воспроизвести в памяти ситуацию предъявления ключевого стимула при выполнении этого задания. Таким образом, осознание процесса может существенно осложнить работу эффекта предшествования.

Кроме того, при декодировании и интерпретации социального поведения существенную роль могут играть стереотипы. Они помогают декодировать специфические ситуации (например, активировать в сознании образ человека, склонного к риску) и могут содействовать «экономии энергии».

Если человек сталкивается с ограничением возможностей по переработке информации или имеет низкую мотивацию, то восприятием начинают управлять стереотипы. Их роль может снижаться, когда мотивация и возможности переработки информации возрастают.

Заключение

Факторы среды могут существенно влиять на мышление человека, формирование стереотипов, вынесение суждений и принятие решений. При этом ранее полученные знания, которыми располагает индивид, взаимодействуют с новой информацией. Анализ результатов исследований эффекта предшествования позволяет заметить, каким образом происходит активация семантических категорий в памяти (например, отрицательных черт), которые могут повлиять на последующие суждения испытуемых. Однако активация категории не всегда однозначно определяет характер вывода (например, активация негативных черт не обязательно приводит к формированию негативного суждения). Возможна также реакция по контрасту (например, положительные результаты, несмотря на актуализацию отрицательных черт).

Результаты исследований подтверждают существование определенных условий, которые ограничивают действие эффекта предшествования.

Если поступающая информация не вызывает интереса у человека или мотивация является низкой, то формирование социальных суждений может происходить по энергосберегающему принципу и направляться данными памяти. Такое влияние так же наиболее выражено при недостатке времени или сложности решаемой задачи.

Библиография

1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2002. - 560 с.
2. Брайант, Дженнингз, Томпсон, Сузан. Основы воздействия СМИ.: Пер. с англ. - М.: Издательский дом «Вильямс», 2004. - 432 с.
3. Введение в психологию / Аткинсон Р.Л., Аткинсон Р.С., Смит Э. Е. и др.; под общ. ред. В.П. Зинченко, А.И. Назарова, Н.Ю. Спомора. - СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2007. - 816 с.
4. Введение в социальную психологию. Европейский подход / М. Хьюстон, В. Штрёбе; Пер. с англ. под ред. проф. Т.Ю. Базарова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 622 с.
5. Зимбардо Ф., Бойд Дж. Парадокс времени. Новая психология времени, которая улучшит вашу жизнь. - СПб.: Речь, 2010. - 352 с.
6. Канеман Д. Думай медленно... решай быстро: [перевод с английского] / - М.: Издательство АСТ, 2016. - 653 с.
7. Чалдини, Роберт. Психология согласия / Роберт Чалдини; [пер. Э. И. Мельник]. - Москва: Издательство «Э», 2017. - 400 с.
8. Bargh J. A., Chartrand T.L. (1999). The Unbearable Automaticity of Being // American Psychologist. 54. P. 462-479.
9. Higgins, E. T. (1996). Knowledge application: Accessibility, applicability, and salience. In E. T. Higgins and A. R. Kruglanski (Eds.), Social psychology: Handbook of basic principles. New York: Guilford, P. 133-168.
10. Wilson, T. & Capitman, J. (1982). Effects of script availability on social behavior. Personality and Social Psychology Bulletin, 8, P.11-19.

Приложение № 1

Задание испытуемым

Составьте, пожалуйста, пятнадцать предложений со следующими словами:

Группа № 1

Отчаянный, самодовольный, наглый, непримиримый, тщеславный, отчужденный, замкнутый, упрямый, безрассудный, циничный, сумасшедший, дерзкий, эгоистичный, настырный, высокомерный.

Группа № 2

Жизнерадостный, независимый, справедливый смелый, решительный, свободный, самостоятельный, инициативный, отважный, активный храбрый, настойчивый, упорный уверенный, энергичный.

Группа № 3

Спокойный, покладистый, нейтральный, инертный, гибкий, добродушный, послушный, демократичный, уступчивый, наивный, осторожный, мягкий, расчётливый, доверчивый, интуитивный.

Приложение № 2

Задание испытуемым

Прочитайте, пожалуйста, рассказ и оцените поведение молодого человека по шкале от 1 до 10, где 10 – «очень нравится», а 1 – «совершенно не нравится»

Все свое свободное время Игорь тратит на «поиски острых ощущений». Если он что-то решил, то остановить его практически уже не возможно. Он уже совершил восхождение на гору Белуха в Алтае, на водометной лодке проходил порог Байбалык на реке Малый Енисей, был участником нелегальных уличных гонок, совершал полеты на дельтаплане, не имея практического опыта таких полетов. Очень часто он неоправданно рисковал и попадал в ситуации, угрожающие его жизни. Теперь он ищет новые «источники адреналина». Раздумывает о том, чтобы прыгнуть с парашютом и совершить банджи-джампинг. Игорь нисколько не сомневается в своих способностях и не нуждается ни в чьих советах. Как только

Игорь решает что-то предпринять, он незамедлительно берется за дело. Он очень редко меняет свои решения, даже когда ему лучше было бы отказаться от своих планов.

Features of processing information in social situations

Andrei Yu. Krylov

PhD in Psychological Sciences,
Associate Professor at the Department "Personnel Management and Psychology",
Financial University under the Government of the Russian Federation,
125993, 53/1, Leningradsky av., Moscow, Russian Federation;
e-mail: fanemo@yandex.ru

Abstract

The article is devoted to the peculiarities of information processing by man in various social situations.

Information processing capabilities and motivation determine the extent to which people think through the social situation. The depth of processing is primarily determined by the influence on the cognitive processes of information already present in the mind.

The automatic process of processing information by a person can be represented as a certain sequence of cognitive acts. The perception of social events is followed by decoding and interpretation processes. Decoding is largely determined by prior knowledge in memory. The result of decoding will be displayed in memory and can be the starting point for influencing the person's judgments about any events in the future. A new knowledge that has passed the stage of decoding and the knowledge already stored in memory creates the basis for the further processing of incoming information. At the next stage, a person comes to conclusions, which, in turn, are made possible by a formed cognitive structure. The result of the cognitive process is manifested in an externally observable reaction to various social phenomena and events.

For citation

Krylov A.Yu. (2019) Osobennosti pererabotki informatsii v sotsial'nykh situatsiyakh [Features of processing information in social situations] *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 8 (1A), pp. 77-86.

Keywords

Social situations, precedence effect, information, incentive, keys, memory, accessibility, influence.

References

1. Aronson E., Wilson T., Eikert R. (2002) Social psychology. Psychological laws of human behavior in society. - SPb.: PRIME-EUROZNAK, 560 p.
2. Bryant, Jennings, Thompson, Susan. (2004) Fundamentals of the impact media.: Trans. from English - M.: Publishing house "Williams", 432 p.
3. (2007) Introduction to psychology / Atkinson, RL, Atkinson, RS, Smith, E.E., et al.; under total ed. V.P. Zinchenko, A.I. Nazarova, N.Yu. Spomiora. - SPb.: PRIME-EUROZNAK, 816 p.

4. (2004) Introduction to social psychology. European approach / M. Houston, V. Ströbe; Per. from English by ed. prof. T.Yu. Bazarov. Moscow. UNITY-DANA, 622 p.
5. Zimbardo F., Boyd J. (2010) The Paradox of Time. New time psychology that will improve your life. - SPb.: Speech, 352 p.
6. Kahneman D. (2016) -Think slowly ... decide quickly: [translation from English] / - Moscow: AST Publishing House, 653 p.
7. Cialdini, Robert. (2017) Consensus psychology / Robert Cialdini; [trans. EI Melnik]. - Moscow: E publishing house, 400 p.
8. Bargh J. A., Chartrand T.L. (1999). The Unbearable Automaticity of Being American Psychologist. 54. P. 462-479.
9. Higgins, E. T. (1996). Knowledge application: Accessibility, applicability, and salience. In E. T. Higgins and A. R. Kruglanski (Eds.), Social psychology: Handbook of basic principles. New York: Guilford, P. 133-168.
10. Wilson, T. & Capitman, J. (1982). Effects of script availability on social behavior. Personality and Social Psychology Bulletin, 8, P.11-19.