

УДК 159. 923.2:330.33.01

Чернявська Тетяна Павлівна

д. психол. н., професор

кафедра диференціальної і спеціальної психології

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

tp_odessa@mail.ru

ORCID 0000–0001–8644–9228

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ У БІЗНЕСІ

У статті розглянуті теоретичні аспекти вивчення проблеми ризику: сприйняття ризику, схильність до ризику, готовність до ризику. Представлені результати емпіричного дослідження схильності до ризику в різних професійних групах (бізнесменів, менеджерів, студентів).

Ключові слова: ризик, бізнес, управління бізнес-ризиками, ефективна діяльність.

«Хто нічим не ризикує, ризикує всім».

Постановка проблеми. Бізнес — це пов'язана з ризиком діяльність. Ризики супроводжують бізнес-діяльність і особливо відчуваються в умовах криз соціально-економічних, політичних. Управляти ризиками необхідно для виживання підприємства в умовах жорсткої конкуренції і для здійснення інновацій.

Ризики в бізнесі — динамічний і такий, що постійно розвивається, процес. Виграти в цій гонці може лише той, хто уміє ефективно управляти в умовах бізнес-середовища, що постійно змінюється.

Однією з важливих конкурентних переваг в бізнесі є швидка реакція на зміни, що стосуються дій конкурентів або законотворчості державних органів. Передбачати майбутні можливі сценарії і визначати кордони небезпеки поважно при управлінні бізнес-ризиками.

Управління ризиком — це процес мінімізації втрат, які може понести фізична особа чи підприємство із-за неконтрольованих подій, дій.

Психологічні чинники важливі в управлінні бізнес-ризиками. Одні й ті ж люди в різній соціальній обстановці спілкуються з ризиком по-різному. Характер, частота і тягар наслідків ризиків залежать не лише від зусиль на рівні учасників бізнесу, але і на інших соціальних рівнях. Більш того, самі ризикові спектри, загрозливі людям на різних соціальних рівнях.

При нововведеннях особливо актуальне управління бізнес-ризиками, такими як: зниження або втрата керованості, втрата клієнтів, упущена вигода, можливе відставання від конкурентів, втрата репутації, відхід цінних фахівців, зниження лояльності працівників, падіння продажів, санкції державних органів, зниження безпеки бізнесу і так далі.

Мета статті полягає в розкритті змістовного навантаження психологічних чинників управління бізнес-ризиками.

Теоретичний аналіз проблеми. Теоретичні аспекти вивчення проблеми ризиків включають: трактування поняття «ризик», особливості сприйняття ризиків, залежність схильності до ризику, готовність до ризику в різних професійних групах і ін.

У науковій літературі зустрічаються різні трактування поняття «ризик», що включають деколи різний зміст: можлива небезпека несприятливого результату; небажані або невизначені події; звернення до діяльності за відсутності упевненості в її досягненні; вибір з безлічі альтернатив; міра можливих наслідків, які виявляться в певний момент в майбутньому, і ін.

Ризики в бізнесі значною мірою походять з невизначеності рішень, які приймають навколишні люди, з того, яка буде реакція інших людей на ці рішення, і з того, яка з можливостей реагування буде найкращою.

Деякі автори приділяють особливу увагу в розумінні ризиків оцінці міри неблагополучного результату в ситуації невизначеності, тобто прогнозу ймовірності і розміру можливого програшу, невдачі. Ця оцінка відображає баланс між успіхом і невдачею і формується на стадії планування і організації дії (Д. Канеман [4; 12], П. Словік [4], Р. Н. Солнцева [13], А. Тверські [4; 12] і ін.).

І. Е. Задорожнюк і В. А. Зозулюк включають в ризик уміння прорахувати ситуацію і здатність людини «підминати» її під себе для досягнення своєї мети [2].

Енциклопедичний словник пропонує наступне визначення: «ризик — ситуативна характеристика поведінки і діяльності, що відображає невизначеність їх результату і можливих несприятливих наслідків в разі неуспіху» [10, 493].

К. К. Платонов [7] визначає ризик як діяльність за відсутності упевненості.

Н. Коган [5] визначає поняття «ризик в економіці» як небезпеку виникнення непередбачених втрат очікуваного прибутку, доходу або майна, грошових коштів, інших ресурсів у зв'язку з випадковою зміною умов економічної діяльності, несприятливими обставинами.

До різновидів бізнес-ризиків, до яких схильні підприємці, можна віднести ризики фінансовим станом, кар'єрою, репутацією, соціальними зв'язками, емоційним благополуччям.

Сприйняття ризику. Від сприйняття ризику залежить управління ним (вживання заходів по його запобіганню або зниженню), а також вибір напрямку інформування людей про той або інший ризик.

Сприйняття ризику — це виявлення чинників ризику і оцінка його значущості, тобто аналіз ймовірності того, що при дії даного чинника стануться певні небажані події, які негативно вплинуть на досягнення цілей.

Аналіз ризиків включає і продумування методів зниження ризиків або зменшення пов'язаних з ними несприятливих наслідків.

Д. Канеман і А. Тверські [12], досліджуючи механізми ухвалення рішень в умовах невизначеності і ризику, показали, що люди нераціональні при оцінці ймовірності можливих альтернатив, оскільки приймають рішення

на підставі обмеженого об'єму інформації, яка до того ж багато в чому недостовірна. На їх думку, при ухваленні рішень люди емоційно і хворобливо сприймають будь-які втрати. Оскільки в більшості випадків люди швидше прагнуть захистити досягнуте, ніж бажають досягти додаткових результатів понад запрограмований рівень [12]. Їх дослідження показали, що люди користуються інтуїтивним засобом ухвалення рішень про об'єкти на підставі стереотипів, що склалися, нехтуючи при цьому важливою інформацією [12].

Дослідження, що проводяться під керівництвом П. Словіка [14], показали, що коли ризики супроводжуються і страхом, і відсутністю контролю, вони сприймаються як дуже серйозні [14].

Сприйняття поточної ситуації як ситуації поразки або виграшу впливає на те, наскільки людина прагне уникнути ризику. У ситуації виграшу більшість людей втрачає схильність до ризику і ризикованих операцій, оскільки хоче утримати придбане, коли люди терплять наростаючі збитки, вони стають більш схильними до ризику [12]. Ця асиметрія діє відносно фінансових ризиків, але може діяти і в інших ситуаціях, таких як репутація і бажання зберегти позитивний настрій. Цікавий той факт, що менеджери, що зазнали великих збитків, можуть поводитися як переможці, якщо ці збитки менші, ніж очікувалося.

Більшості обстежених компаній вдавалося обмежити ризик в ситуації поразки, реанімувати схильність до ризику в ситуаціях виграшу вдавалося дуже рідко, тобто з мірою зростання добробуту зростає і консерватизм [12].

Схильність до ризику уявляється природженою особистісною характеристикою і може визначати засоби сприйняття ризиків і впливати на те, сприймається ситуація як перспективна або загрозна. Дослідники виявили важливий елемент особистості, що відноситься до ризику, — схильність до пошуку сенсацій (нових вражень) [3]. У цей особистісний аспект, на їх думку, входять три елементи: пошук гострих відчуттів, пошук досвіду, надмірна діяльність.

Чинники, що впливають на сприйняття ризиків, складні і взаємозв'язані. Розпізнавання і урахування цих чинників підвищить якість управління бізнес-ризиками.

Готовність до ризику розглядається в психології бізнесу і менеджменту як важлива особистісна властивість, що визначає успішність господарської і управлінської діяльності [15].

За даними А. Г. Євдокімова [1], для осіб з високим рівнем схильності до ризику характерні вищі показники імпульсивності, емоційної лабільності, некритичності, а також істерії, психопатії і гіпоманії, чим для осіб з низькою схильністю до ризику. Дослідження показують також позитивний зв'язок схильності до ризику з мотивом досягнення і негативний — з уникненням від невдачі [1].

Двигуном і носієм активності бізнесменів і менеджерів в їх професійній діяльності є мотивація досягнення успіху, здатність шукати і знаходити ресурси в собі, вірити в свій успіх і передбачати цілі, цінності управлінської праці.

Х. Хекхаузен [9] визначає мотив досягнення як прагнення підвищувати свої здібності і уміння, підтримувати їх на можливо вищому рівні в тих видах діяльності, відносно яких досягнення вважаються обов'язковими.

Д. МакКлелланд [13] вказує на три основні характеристики людей, що мають яскраво виражене прагнення до досягнень:

1. Перевага працювати в таких умовах, які дозволяють при вирішенні проблем брати відповідальність на себе.

2. Прояв схильності до заздалегідь «прорахованого» ризику і постановка перед собою реальних і досяжних цілей.

3. Постійно потребують визнання своїх заслуг і в зворотному зв'язку, оскільки їм необхідно знати, наскільки добре вони працюють.

Схильність до екстремального ризику позитивно пов'язана з мотивом досягнення, але лише у молодих, у зрілому віці такий зв'язок відсутній [6].

Відносно схильності до нормативно-буденного (раціонального) ризику зв'язок з мотивом досягнення не виявлений незалежно від віку [6].

Тенденція до використання понять «схильність до ризику» і «рівень домагань» як синонімів у США була викликана інтересом до досліджень взаємозв'язку поведінки підприємця і економічного зростання, з одного боку, і звичок в галузі установок відносно змагань з елементами випадковості — з іншого боку [9].

Поведінка підприємців відрізняється від поведінки непідприємців наступними характерними рисами: здатністю ризикувати, пошуковістю, самостійністю, ініціативністю, націленістю на здобуття прибутку [11].

Схильність до ризику пов'язана і з особистісними рисами особистості, такими як незалежність, агресивність, прагнення до успіху, схильність до домінування і самоствердження, імпульсивність, інтуїція і ін.

Результати дослідження. Для вивчення схильності до ризику в різних професійних групах застосовувалися методики, побудовані на самозвітті респондентів (методика М. Когана — Уоллаха и методика Н. Шуберта) [3, 256–258].

Перша методика орієнтує респондентів на вживання раціонально-оцінних стратегій і передбачає виконання операцій прогнозування, облік ймовірності майбутніх подій. Друга методика пропонує респондентам оцінити свою поведінку в небезпечних для життя, в екстремальних ситуаціях, що розгортаються зазвичай в умовах дефіциту часу і що реалізують емоційно-оцінні стратегії поведінки.

У дослідженні схильності до ризику взяли участь керівники організацій і підприємств міста Одеси (бізнесмени і менеджери) і студенти (студенти-менеджери, студенти-психологи): 160 чоловік по 40 чоловік в кожній групі респондентів.

У таблиці 1 представлені результати дослідження вираженості схильності до ризику в різних професійних групах (бізнесменів, менеджерів, студентів).

Таблиця 1

**Схильність до ризику в різних професійних групах
(методики М. Когана — Уоллаха, Н. Шуберта)**

Група	Оцінки рівня схильності до ризику (в %)					
	раціонально-оцінні стратегії (методика М. Когана-Уоллаха)			емоційно-оцінні стратегії (методика Н. Шуберта)		
	низький	середній	високий	низький	середній	високий
Бізнесмени	16,0	74,5	9,5	11,4	52,8	35,8
Менеджери	33,7	63,1	3,2	42,1	22,4	35,5
Студенти-менеджери	0	55,5	44,5	21,4	44,6	34,0
Студенти-психологи	0	60,8	39,2	38,7	31,3	30,0

Аналізуючи представлені в таблиці дані, можна відзначити, що між групами бізнесменів (35,8 %), менеджерів (35,5 %) і студентів (34,0 % і 30,0 %) не встановлено значимих відмінностей в розподілі оцінок високого рівня схильності до «екстремального ризику» (методика Н. Шуберта). Оцінки високого рівня схильності до ризику з використанням емоційно-оцінних стратегій демонструє третина будь-якої з розглянутих професійних груп, тоді як оцінки рівня схильності до «нормативно-буденного ризику» (методика М. Когана — Уоллаха) відрізняються більшою різноманітністю. Схильність до «екстремального ризику» імовірно пов'язана з біологічно обумовленими індивідуальними диспозиціями, тоді як схильність до «нормативно-буденного ризику» в більшій мірі обумовлена особистісно-смысловими утвореннями [6].

Дане дослідження дозволило встановити, що схильність до «нормативно-буденного ризику» і «екстремального ризику» по-різному виявляється в групах бізнесменів і менеджерів.

Виявилось, що високий і середній рівні схильності до «нормативно-буденного ризику» показало більше число респондентів з групи бізнесменів (відповідно 9,5 % і 74,5 %), чим з групи менеджерів (відповідно 3,2 % і 63,1 %), а оцінки по низькому рівню схильності до ризику показало менше число бізнесменів (16,0 %), чим менеджерів (33,7 %).

Схожа тенденція виявилася у бізнесменів і менеджерів і в схильності до «екстремального ризику». Тут середній рівень схильності до ризику показало більше число бізнесменів (52,8 %), чим менеджерів (22,4 %), і низький рівень схильності до ризику — менше число бізнесменів (11,4 %), чим менеджерів (42,1 %).

Результати даного дослідження схильності до ризику в групах бізнесменів і менеджерів відповідають результатам дослідження Е. Лоу і В. Тейлора, які виявили в 1986 р., що у підприємців є переважаюча орієнтація на інноваційний стиль управління, а у менеджерів — на адаптивний [3]. Підприємці націлені на пошук і знаходження нових можливостей і переважно використовують інноваційні стратегії, а менеджери прагнуть утримати досягнуті позиції і не схильні до змін [11].

Велике число осіб з високою і середньою схильністю до «нормативно-буденного ризику» серед студентів-менеджерів (відповідно 44,5 % і 55,5 %)

і студентів-психологів (відповідно 39,2 % і 60,8 %) можна пояснити їх юнацьким максималізмом.

Цікаво відзначити, що і серед студентів спостерігається та ж тенденція, що і серед бізнесменів і менеджерів: студенти-менеджери (відповідно: 44,6 % середнього і 21,4 % низького рівнів схильності до «екстремального ризику»; 44,5 % високого і 55,5 % середнього рівнів схильності до «нормативно-побутового ризику») показали вищу схильність до ризику, чим студенти-психологи (відповідно: 31,3 % середнього і 38,7 % низького рівнів схильності до «екстремального ризику»; 39,2 % високого і 60,8 % середнього рівнів схильності до «нормативно-побутового ризику»).

Отримані емпіричні дані дозволяють зробити висновок про вплив професійної ролі (бізнесмена, менеджера) на схильність особистості до окремих видів ризиків (нормативно-буденного і екстремального ризику). Цей факт пов'язаний з природним відбором в бізнес-діяльність осіб, схильних до ризику, оскільки ця особливість є для бізнесу необхідною і цінною якістю.

Висновки і перспективи подальшого дослідження. Отримані в теоретико-емпіричному дослідженні результати дозволяють:

- розширити уявлення, що існують в психології бізнесу і менеджменту про змістове навантаження психологічних чинників управління бізнес-ризиками;

- підтвердити факт того, що в умовах невизначеності результату, дефіциту часу і ресурсів вища схильність до ризику бізнесменів, чим менеджерів, дозволяє першим бути ефективнішими в умовах жорсткої конкуренції;

- продемонструвати продуктивність вживання психологічного підходу до вивчення проблем сприйняття ризику, готовності до ризику в бізнес-діяльності;

- поліпшити процеси підбору, розставлення і розвитку персоналу, приділяючи особливу увагу якостям і здібностям співробітників, які вони проявляють в ризикових ситуаціях;

- поліпшити організацію спільної діяльності співробітників, у тому числі і ризикову діяльність;

- в цілому підвищити ефективність системи управління ризиками, побудованої на користь компанії і її власникам, що у свою чергу забезпечить досягнення фінансових показників, допоможе запобігти втраті важливих для бізнесу активів і ресурсів, допоможе уникнути проблем із законодавством і зберегти хорошу репутацію на ринку.

Результати дослідження використовуються і можуть знайти подальше вживання в напрямках:

- вивчення інтуїції при ухваленні рішень в бізнес-діяльності;

- розробки навчально-методичних матеріалів і програм спецкурсів, присвячених вивченню проблем психології ризику в менеджменті і бізнесі;

- розробки матеріалів тренінгу по формуванню готовності до ризикової діяльності;

- навчанні людей тому, що світ є імовірнісним, а не детерміністським.

Список використаних джерел і літератури

1. Евдокимов А. Г. Физиологические критерии склонности к рискованному поведению у лиц молодого возраста: Дис. ... канд. мед. наук: 03.03.01. / А. Г. Евдокимов; Волгогр. гос. мед. ун-т. — Волгоград, 2010. — 132 с.
2. Задорожнюк И. Е. Феномен риска и современные экономико-психологические интерпретации / И. Е. Задорожнюк, В. А. Зозулюк // Психологический журнал. — 1994. — № 2. — С. 28.
3. Ильин Е. П. Психология риска / Е. П. Ильин. — СПб.: Питер, 2012. — 288 с.
4. Канеман Д. Принятие решений в неопределенности: Правила и предубеждения / Д. Канеман, П. Словик, А. Тверски. — Харьков: Издательство Института прикладной психологии «Гуманитарный Центр», 2005. — 632 с.
5. Коган Н. Ошибки восприятия риска / Н. Коган // Наука и техника. — 2008. — № 2. — С. 71–76.
6. Ниязашвили А. Г. Индивидуальные различия склонности к риску в разных социальных ситуациях развития личности: автореф. дис. ... канд. наук: 19.00.01 / А. Г. Ниязашвили; Московский гуманитарный университет. — М., 2007. — 19 с.
7. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий / К. К. Платонов. — М.: Высшая школа, 1984. — 174 с.
8. Солнцева Г. Н. Риск как характеристика действий субъекта / Г. Н. Солнцева, Т. В. Корнилова. — М.: МГУ — НИЦ «Инженер», 1999. — 79 с.
9. Хекхаузен Х. Психология мотивации достижения / Х. Хекхаузен; пер. с англ. — СПб.: Речь, 2001. — 240 с.
10. Человек: анатомия, физиология, психология. Энциклопедический иллюстрированный словарь / Под ред. А. С. Батусева, Е. П. Ильина, Л. В. Соколовой. — СПб.: Питер, 2011. — 672 с.
11. Чернявская Т. П. Психология успешности личности в бизнесе: [монография] / Т. П. Чернявская. — Одесса: Астропринт, 2010. — 288 с.
12. Kahneman D. Prospect theory: An analysis of decisions under risk. *Econometrica* / D. Kahneman, A. Tversky. — 1979. — P. 313–327.
13. McClelland D. The Achievement Motive / D. McClelland, J. Atkinson, R. Clark, E. Lowell. — N. Y., 1953. — 375 p.
14. Slavic P. Rating the risks / P. Slavic, B. Fischhoff, S. Lichtenstem // *Environment*. — 1979. — Vol. 21, N 3. — P. 14–20, 36–39.
15. Wottawa H. Psychologische Theorien für Unter / H. Wottawa, I. Gluminski. — Güttingen: Hogrefe, 1995. — S. 158–185.

REFERENCES

1. Yevdokimov A. G. (2010) *Fiziologicheskiye kriterii sklonnosti k riskovannomu povedeniyu u lits molodogo vozrasta* [Physiological criteria of propensity to the risky conduct at the persons of young age]. *Extended abstract of Candidate's thesis*. Volgograd. [in Russian].
2. Zadorpinyuk I. E. & Zazulyuk (1994) Fenomen riska I sovremennyye ekonomiko-psihologicheskyye interpretatsii [Risk phenomenon and modern ekonomiko-psychological interpretations]. *Psihologicheskyy jurnal- Psychological magazine*, 2, 28 [in Russian].
3. Ilin E. P. (2012) *Psihologiya riska* [Risk psychology]. Saint Petersburg: Piter [in Russian].
4. Kaneman D., Slovik P. & Tverski A. (2005) *Prinyatie resheny v neopredelyonnosti: Pravila I predubejdeniya* [Making decision is in a vagueness: Governed prejudices]. Harkov: *Isdatelstvo Institut prikladnoy psihologii «gumanitarny Tsentr»* [in Russian].
5. Kogan N. (2008) *Oshibki vospriyatiya riska* [Errors of risk perception] *Nauka I tehnika- Science & technique*, 2, 71–76 [in Russian].
6. Niazashvili A. G. (2007) *Individualnyye razlichiya sklonnosti k risku v raznykh sotsialnykh situatsiyah razvitiya lichnosti* [Individual distinctions of propensity to the risk in the different social situations of development of personality] *Extended abstract of Candidate's thesis*. Moscow. [in Russian].
7. Platonov K. K. (1984) *Kratky slovar sistemy psihologicheskikh ponyaty* [Short-story dictionary of the system of psychological concepts] Moscow: *Vysshaya shkola* [in Russian].

8. Solntseva G. N. & Kornilova T. V. (1999) *Risk kak harakteristiki deystviy subekta [Risk as descriptions of actions of subject]* Moscow: MGU-NTS «Injener» [in Russian].
9. Hekhauzen H. (2001) *Psihologiya motavatsii dostijeniya [Psychology of achievement motivation]* Saint Petersburg: Rech [in Russian].
10. *Chelovek: anatomiya, fiziologiya, psihologiya. Entsiklopedicheskiy illyustrirovannyi slovar (2011) [Man: anatomy, physiology, psychology. Encyclopaedic illustrated dictionary]* Saint Petersburg: Piter [in Russian].
11. Chernyavskaya T. P. (2010) *Psihologiya uspehnosti lichnosti v biznese: monografiya [Psychology of success of personality in business: monograph]* Odessa: Astroprint [in Russian].
12. Kahneman D. Prospect theory: An analysis of decisions under risk. *Econometrica* / D. Kahneman, A. Tversky. 1979. — P. 313–327.
13. McClelland D. The Achievement Motive / D. McClelland, J. Atkinson, R. Clark, E. Lowell. N. Y., 1953. — 375 p.
14. Slavic P. Rating the risks / P. Slavic, B. Fischhoff, S. Lichtenstem // *Environment*. — 1979. — Vol. 21, N 3. — P. 14–20, 36–39.
15. Wottawa H. Psychologische Theorien für Unter / H. Wottawa, I. Gluminski. — Göttingen: Hogrefe. 1995. — S. 158–185.

Чернявская Татьяна Павловна

д. психол. н., профессор

Кафедра дифференциальной и специальной психологии

Одесский национальный университет имени И. И. Мечникова

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ В БИЗНЕСЕ

Резюме

В статье рассмотрены теоретические аспекты изучения проблемы риска: восприятия риска, склонность к риску, готовность к риску. Представлены результаты эмпирического исследования склонности к риску в разных профессиональных группах (бизнесменов, менеджеров, студентов).

Ключевые слова: риск, бизнес, управление бизнес-рисками, эффективная деятельность.

Chernyavskaya T. P.

PhD in Psychology, Professor

Department of differential and special psychology

Odessa I. I. Mechnikov National University

PSYCHOLOGICAL FACTORS OF RISKS MANAGEMENT IN BUSINESS

Abstract

In the article there considered the theoretical aspects of studying the problem of risk: risk perception, risk appetite, readiness to take risks. One of the most important competitive advantages in business is a fast reaction to changes regarding the actions of competitors or lawmaking of government bodies. It is important to anticipate future scenarios and determine the hazards boundaries in business risks management. Risk management is the process of minimizing of losses that an individual or a company may suffer because of uncontrollable events, actions.

Psychological factors are important in business risks management. The same people in different social circumstances communicate with the risk differently. The nature, frequency and burden of risk consequences depend not only on the efforts on the level of the business participants but also on other social levels. Moreover, the very risk spectrum is of threat for people on different social levels, significantly differently.

Theoretical aspects of the studying the problem of risks include: interpretation of the concept of «risk», peculiarities of risks perception, risk appetite, willingness and readiness to risk in different professional groups and others.

In scientific literature there are different interpretations of the concept of «risk», including sometimes different meanings: possible risk of an unfavorable outcome; adverse or uncertain events; reference to activity because of absence of confidence in its achievement; choice from a variety of alternatives; measure of possible effects that appear at some moment in the future and so on.

The results of empirical research of risk appetite in different occupational groups (businessmen, managers, students) are presented.

Key words: risk, business, business-risks management, efficient activity.

Стаття надійшла до редакції 03.02.2016