

УДК 338.658

Ушкальов В.В.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економіки підприємства та менеджменту
Харківського національного економічного університету
імені Семена Кузнеця*

Мартіянова М.П.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економіки підприємства та менеджменту
Харківського національного економічного університету
імені Семена Кузнеця*

ПОВЕДІНКОВІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА

BEHAVIORAL ASPECTS OF THE STAFF DEVELOPMENT MANAGEMENT PERSONNEL IN THE ENTERPRISE

АНОТАЦІЯ

В епоху стрімкого розвитку технологій та інформатизації суспільства значно зростає ціна помилкових економічних рішень. Загострюється потреба в уточненні економічних моделей, що обумовлюють реальну поведінку економічних агентів. У статті визначено особливості впливу когнітивних процесів на економічну поведінку. Окреслено можливості використання знань поведінкових наук для підвищення якості управлінських рішень щодо розвитку персоналу.

Ключові слова: розвиток персоналу, поведінкова економіка, управління персоналом, управлінські рішення, когнітивні процеси.

АННОТАЦИЯ

В эпоху стремительного развития технологий и информатизации общества значительно возрастает цена ошибочных экономических решений. Обостряется потребность в уточнении экономических моделей, обуславливающих реальное поведение экономических агентов. В статье определены особенности влияния когнитивных процессов на экономическое поведение. Определены возможности использования знаний поведенческих наук для повышения качества управленческих решений по развитию персонала.

Ключевые слова: развитие персонала, поведенческая экономика, управление персоналом, управленческие решения, когнитивные процессы.

ANNOTATION

In the days of prompt technology development as well as social informational support, the value of wrong economic decisions is dramatically growing up. The need for specification of the economic models causing real behavior of economic agents becomes heightened. The goal of the work is definition of theoretical and methodical bases for effective management rising principles which belong to the staff developments by using theoretical concepts and knowledge of behavioural sciences. There are features of cognitive processes influence on economic behavior are defined in the paper is on economic behavior. Defines the possibilities of using behavioral science knowledge to improve the quality of management decisions on staff development.

Keywords: staff development, behavioral economics, human resource management, management decisions, cognitive processes.

Постановка проблеми. У сучасних умовах, що характеризуються динамічним розвитком конкурентного середовища та технологій, одним із головних факторів успішності економічної діяльності стає компетентність та професіоналізм персоналу підприємства. Від-

повідність підготовленості та особистісних характеристик персоналу потребам підприємства, що змінюються, забезпечують можливість оперативного вирішення виробничих завдань, і дає підприємству змогу гнучко реагувати на виклики зовнішнього середовища. І саме тому підвищення потенційних можливостей персоналу та розширення його компетентностей шляхом цілеспрямованого розвитку є пріоритетним напрямом підвищення економічної результативності підприємств.

Дослідження економічних відносин, що залишається предметною площиною економіки, завжди мало практичну спрямованість і передбачало побудову дієвих економічних моделей, які б давали змогу прогнозувати економічну поведінку людини. Втім, ґрунтуючись на уявленнях про людину як раціональну істоту, що має максимізувати корисність, традиційні економічні концепції не в змозі забезпечити належний рівень прогностичності поведінки персоналу у процесі розвитку, оскільки сама природа економічного суб'єкта є значно складнішою і не обмежується концепцією раціональності.

В епоху технологічних революцій та інформатизації суспільства, коли в економічних процесах значно зростає ціна помилкових економічних рішень та, відповідно, підвищується роль людського фактору, загострюється потреба в уточненні економічних моделей, що обумовлюють реальну поведінку економічних агентів. При цьому зростає і необхідність зменшення ризику під час прийняття управлінських рішень стосовно розвитку персоналу, адже, не враховуючи системний вплив на економічну поведінку працівників різноманітних соціальних, когнітивних та емоційних чинників, економічні витрати на розвиток персоналу часто стають неефективними та нерезультативними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема розвитку персоналу та впливу суб'єктивного фактору, дослідженню впливу соціально-психологічних чинників на еконо-

мічні показники діяльності підприємств присвячена значна кількість робіт таких науковців, як: Г. Бекер, Г. Хемел, К. Прахалад, Р. Сайерт, Т. Пітер, В. Геєць, О. Амоша [1; 2]. Різноманітні аспекти економічної поведінки, що виходять за межі раціональної моделі, висвітлено такими дослідниками, як М. Алле, Д. Канеман, Г. Саймон, Р. Хайнер, Р. Зельтен, В. Сміт, А. Тверські, Д. Шекл, П.-Л. Рейно, Х. Лейбенштайн, Д. Аріелі, Д. Акерлоф та ін. [3–6]. Проте залишаються недостатньо дослідженими питання щодо впливу поведінкових аспектів та пов'язаних із ними економічних рішень на перебіг та результативність процесів розвитку персоналу підприємства.

У сучасних управлінських концепціях не існує однозначного розуміння змістовного наповнення поняття «розвиток персоналу». Втім, більшість дослідників сходяться на тому, що розвиток персоналу можна представити як цілеспрямований процес підвищення потенціалу працівника та реалізації його здібностей, що спрямований на формування компетентностей, професійно важливих якостей та підвищення трудової активності працівника, необхідних для досягнення цілей підприємства [4; 6].

О. Галінська визначає декілька базисів для визначення завдань розвитку персоналу:

1) з точки зору цілей суб'єкта розвитку: організаційні завдання (підбір, найм, розстановка, звільнення) та індивідуальні (розвиток навичок, мотивація, здібності, якості);

2) з точки зору состава суб'єкта розвитку: індивідуальний розвиток та розвиток колективу;

3) з точки зору підструктур особистості, що розвиваються: розвиток спрямованості; розвиток досвіду; розвиток психічних процесів; розвиток біопсихічних властивостей;

4) з точки зору ключових аспектів розвитку: адаптація персоналу; мотивація персоналу; навчання персоналу; просування персоналу [7].

Відповідно до кожного з базисів, можлива побудова раціонального прийняття рішення щодо розвитку персоналу. Відповідно, кожна модель спрямована на вирішення певного завдання розвитку і формалізується за допомогою математичних методів. Проте прогнози з використанням даних моделей можуть бути достовірними лише за умови раціональної поведінки як об'єкта управління (персоналу), так і суб'єкта (менеджмента), що внаслідок дії певних індивідуальних чи ситуативних факторів може припускати систематичні помилки.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Забезпечення високої якості процесів розвитку персоналу значною мірою обумовлене правильністю управлінських рішень стосовно визначення цілей розвитку та окремих завдань розвитку відповідно до його структури. З огляду на логіку діяльності системи управління людськими ресурсами підприємства, це можливе шляхом урахування психологічних аспектів, що стосуються як об'єкта, так і суб'єкта управління. До них слід віднести:

1) когнітивні особливості об'єкта розвитку, їх оцінку та потенціал розвитку;

2) вплив соціальних факторів на когнітивні процеси, що обумовлені груповою діяльністю та дією групових ефектів на перебіг індивідуальних психологічних процесів;

3) когнітивні особливості суб'єкта, що приймає рішення стосовно розвитку персоналу підприємства;

4) вплив когнітивних та соціальних факторів, що впливають на суб'єкт розвитку та можуть викликати помилкові рішення.

Мета статті полягає у визначенні теоретичних та методичних засад підвищення ефективності управління процесами розвитку персоналу підприємства шляхом використання теоретичних концептів та знань поведінкових наук.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Загальна структура когнітивних особливостей може бути представлена як сукупність психічних процесів та їх характеристик, що впливають на прийняття рішення суб'єктом. Стан психічного процесу та його місце в системі інших психологічних проявів (домінантності, субдомінантності, підорядкованості) при цьому виступають як змінні, що повинні враховуватися під час оцінки ймовірності їх переходу в домінуючий статус та, відповідно, для оцінки їх критичного впливу на результуючу поведінку працівника в аспекті цілеспрямованого розвитку. Виходячи з психологічних уявлень про когнітивну сферу, психічні процеси та їх характеристики представлено в табл. 1.

Когнітивні особливості працівника в процесі його професійного розвитку можуть виступати як ціль та як засіб. Якщо когнітивні особливості виступають як ціль, то забезпечення відповідних умов та системи навчання буде спрямоване на підвищення функціональних можливостей конкретних когнітивних процесів, що є важливими для професійної діяльності. При цьому врахування факторів, які обумовлюють перебіг процесу, дає змогу визначити як параметри умов розвитку, так і найбільш ефективні методи навчання. Сама структура факторів дає змогу зосередити увагу на ключових аспектах розвитку та запобігти втраті часу та втраті ефективності внаслідок їх невідповідності.

Так, для розвитку професійного мислення працівника за такого підходу буде доцільним до початку реалізації програми навчання визначити існуючі установки, фрейми, фактори репрезентативності та оцінки вірогідності, що дасть змогу врахувати індивідуальні особливості й уточнити індивідуальні завдання розвитку. А вже під час реалізації навчальних заходів можливе використання, за необхідності, фактору функціональної фіксації (як схильності до звичного застосування наявних знань та умінь) чи ефекту інкубації (що проявляється у покращанні результатів мисленнєвої діяльності під час застосування періодичних «зупинок» свідомої пошукової активності).

Втім, навіть за наявності високого рівня готовності когнітивних процесів працівника, що планується задіяти у процесі розвитку, можливі системні помилки самої особи, що приймає рішення стосовно обрання різних параметрів та методів розвитку. Виявлення закономірностей їх появи, а також факторів, що обумовлюють їх виникнення та перебіг, є предметом досліджень такої наукової галузі, як поведінкова економіка. Використання її методології та результатів досліджень можуть стати у нагоді для усунення цього негативного ефекту.

Поведінкова економіка – це одна з новітніх галузей економіки, що досліджує вплив соціальних, когнітивних та емоційних чинників на прийняття рішень суб'єктами у сфері еко-

номіки, а також закономірності економічної поведінки, що їм притаманні [3; 10]. На відміну від традиційних економічних моделей, що ґрунтуються на уявленні про суто раціональну поведінку економічних суб'єктів, поведінкова економіка досліджує й систематичні прояви та закономірності ірраціональної поведінки. Базуючись на методології та моделях когнітивної та соціальної психології, поведінкова економіка водночас представляє окрему наукову дисципліну, предметом якої переважно є системні відхилення від раціональності, що мають когнітивні або соціальні причини.

За умови зміни впливу на людину значимих для неї чинників її поведінка стає дискретною а вибір – змінюється. Ця властивість у поєднанні із

Таблиця 1

Зміст та фактори, що обумовлюють результативність когнітивних процесів [8; 9]

Когнітивний процес	Зміст когнітивного процесу	Фактори, що впливають на результативність когнітивного процесу
Відчуття	первинна обробка інформації щодо оцінки окремих властивостей предметів та явищ	1) пороги відчуття: абсолютний та диференціальний; 2) сила стимулу, що діє; 3) стан сенсорної системи; 4) контекст відчуття
Сприйняття	формування образу предмета чи явища за безпосередньої дії стимулів на органи відчуття	1) форма; 2) рух; 3) ідентифікаційні процеси; 4) інтерпретаційні процеси: а) перцептивна сегрегація; б) перцептивне групування 5) константність сприйняття; 6) об'єктивний контекст сприйняття; 7) суб'єктивний контекст сприйняття (установки, вірування; переконання)
Увага	організація сприйняття об'єктів чи їх властивостей шляхом їх ієрархізації та утримання за принципом доміанти	1) вибірковість; 2) розподіл; 3) флуктуації; 4) переключення; 5) обсяг; 6) концентрація; 7) стійкість; 8) акомодация; 9) фізичний та соціальний контекст
Пам'ять	фіксація результатів відчуття, сприйняття та взаємодії з суб'єктивним внутрішнім і об'єктивним зовнішнім середовищем у вигляді досвіду	1) ефекти: а) довжини; б) звичності; в) краю; 2) обсяг; 3) інтерференція (втрата інформації під час накладення попередньої інформації на наступну); 4) осмисленість; 5) помилки пригадування: а) контамінація (переплутування); б) конфабуляція (додумування); 6) фактори «сліду»: а) знайомість матеріалу; б) організація матеріалу; в) кількість і структура повторів; г) мотивація та мнемотехніки
Репрезентація	формування образу предмета чи явища за відсутності безпосередньої дії стимулів на органи відчуття	1) внутрішня інтерпретованість; 2) структурованість інформації; 3) взаємопов'язаність; 4) асоціативність; 5) активність
Мислення	опосередковане та узагальнене пізнання об'єктивної реальності	1) установки; 2) фрейми; 3) репрезентативність; 4) оцінка вірогідності; 5) функціональна фіксація; 6) ефект інкубації

впливом мотивації на обмеженість раціональності людини є ще однією проблемою у сфері використання раціональних моделей поведінки [11].

Однією з ключових характеристик ситуації, що обумовлює неефективність раціональної моделі, є невизначеність. Психологічно невизначеність супроводжується переживанням сумніву, відсутністю впевненості, внутрішніми коливаннями та відстроченням моменту прийняття рішення (прокрастинація).

Існує певна множина психологічних та соціально-психологічних факторів, що обумовлюють відхід людини від раціональної поведінки і призводять до втрати ефективності використання раціональних моделей під час прийняття рішень. Відхід від раціональної моделі поведінки, відповідно, може бути спрогнозовано на рівні оцінки вірогідності існування чи появи зазначених факторів у конкретній ситуації. Створення ефективною прогностичної моделі при цьому вбачається можливим за умови знання системних особливостей функціонування когнітивної сфери людини, зокрема притаманних їй когнітивних викривлень.

Когнітивні викривлення – це систематичні відхилення в поведінці, сприйнятті та мисленні, що обумовлені психологічними, моральними, соціальними або фізіологічними факторами. При цьому суб'єктивна реальність, що створюється людиною, буде істотно відрізнятися від реальності об'єктивної, але визначати поведінку індивіда як єдине джерело найбільш достовірної інформації. Внаслідок дії когнітивних спотворень легко виникають помилкові судження, і поведінка людини може ставати ірраціональною з точки зору стороннього спостерігача.

Еволюційно когнітивні викривлення представляють собою адаптаційний механізм, який зумовлює прийняття людиною рішень у ситуаціях з обмеженим лімітом часу, обмеженими можливостями обробки інформації або надлишку інформації для прийняття оптимального рішення в конкретних умовах.

Когнітивні викривлення можуть виникати через низку обставин, зокрема це:

евристика [12]; обмеженість в обробці інформації [13]; вплив емоційних та моральних факторів [14]; вплив соціальних факторів [15].

Одним із найпоширеніших когнітивних спотворень є евристика. Вона являє собою спосіб прийняття рішення, за якого довжина та розгалуженість логічних побудов скорочується за рахунок використання можливостей, що надають інтуїтивні процеси. Зменшення обсягів переробки інформації, що здійснюється усвідомлено, відповідно, призводить до скорочення часу прийняття рішення та, як правило, до погіршення його якості. Найбільш поширені типи евристик, що використовуються в управлінні розвитком персоналу, це ті ж самі евристики, що є типовими і для інших сфер управління: евристика доступності, евристика репрезентативності, евристика емоційності, евристика фіксування та узгодженості.

Евристика доступності, згідно з А. Тверски та Д. Канеманом, – це інтуїтивний процес, під час якого людина оцінює частоту чи можливість події за легкістю, з якою приклади чи випадки спадають на гадку, тобто легше пригадуються [16]. При цьому події, що легше пригадуються, здаються такими, що мають більшу частоту прояву.

Евристика репрезентативності – прийняття рішення на основі відповідності його окремих ознак власному образу, що міститься в уявленні про об'єкти даного виду [17]. Евристика репрезентативності призводить до помилкових умовиводів через ігнорування значимих ознак ситуації чи об'єкта.

Евристика емоційності інформації проявляється у використанні почуттів та емоцій як основи для умовиводів та рішень. При цьому суб'єктивне відчуття замінює собою об'єктивну інформацію [18]. Помилки під час застосування цієї евристики виникають унаслідок того, що емоції, які супроводжують когнітивний процес, можуть бути викликані й зовсім не пов'язаними з предметом емоційними факторами, дія яких не усвідомлюється.

Евристика фіксування та узгодження проявляється у використанні раніше отриманої інформації як точка відліку для оцінки наступних подій. При цьому спостерігається дія ефекту якоріння, за якого можуть виникати помилкові умовиводи, якщо початкова інформація є нерелевантною або помилковою [19; 20]. Всі евристики стосовно розвитку персоналу можуть призводити до скорочення часу на прийняття рішення та його спрощення. Втім, вони також можуть призводити до логічних помилок і виступати як інструмент маніпуляції іншими людьми.

Сучасному розумінню поняття такого когнітивного викривлення, як фреймінг, багато в чому слід завдячити працям Г. Бейтсона. Під фреймом він розуміє когнітивне обмеження, що визначає кількість характеристик контексту, які розглядаються як значимі в процесі прийняття рішення [21]. Фрейм є засобом фокусування уваги суб'єкта на певних ознаках об'єкта чи ситуації. Зміна фрейму, що використовується для їх оцінки, може призводити до вибору іншого варіанту рішення. На використання фреймів сприйняття, що виникають унаслідок дії певних лінгвістичних конструкцій, першим звернув увагу фахівець з нейролінгвістичного програмування Р. Ділтс [22]. Визначені ним лінгвістичні патерни, що отримали назву «фокуси мови», дістали широкого застосування у психотерапевтичній практиці та ділових комунікаціях. Утім, вони також мають значний діагностичний потенціал для дослідження когнітивної сфери персоналу підприємства, оскільки дають змогу визначити вербальні стратегії формування та зміни переконань, які є характерними для конкретної особи.

Виявлення обмежень суб'єктивної картини реальності, що притаманні працівнику, надає

можливість побудови стратегічної карти професійного розвитку та подолання фрагментованості навчальних впливів, які властиві для більшості навчальних процедур та методів.

Окрім індивідуальних психологічних ефектів, що притаманні процесу прийняття рішень, існують також соціально-психологічні ефекти, що пов'язані зі змінами, які виникають у свідомості та індивідуальній поведінці людини під впливом групи та оточення. При цьому більшість із зазначених ефектів проявляється у формуванні особистісного ставлення до об'єкту, що характеризується певним емоційним забарвленням. Власне, емоції та почуття варто розглядати як елемент формування групових ефектів у комунікації, а також як самостійний чинник, що може виникати й у зв'язку з іншими подіями.

За Д. Канеманом, емоційний механізм є ведучим у прийнятті імпліцитних рішень, завдяки йому здійснюється оцінка варіантів при експліцитному аналізі [10]. Таким чином, емоції передбачають процес, спрямований на задоволення потреби, мають прогностичний та коригуючий характер. У процесах розвитку вплив емоцій проявляється у швидкості закріплення набутих умінь (позитивне емоційне підкріплення), у стимулюванні подальшого пошуку задовільного варіанту поведінки (негативне емоційне підкріплення), у припиненні пошукової діяльності та втраті інтересу до оволодіння новими знаннями (надмірне негативне емоційне підкріплення).

Практичний інтерес становлять також когнітивні закономірності, що обумовлюють результативність формування компетентностей. Оскільки ступінь розвитку когнітивних властивостей може бути змінено під дією систематичного навчання різною мірою, то оцінка можливості підвищення готовності до навчання, а також підвищення здатності до засвоєння знань і формування умінь є завданнями стратегії розвитку персоналу.

Традиційна модель набуття навичок не враховує складність функціонування та мінливості когнітивних характеристик об'єкту розвитку. Підвищення ефективності процесу розвитку за рахунок збільшення рівня індивідуалізації навчання та диференціації впливів з урахуванням зазначених когнітивних особливостей вбачається можливим представити як комплекс дослідницьких та діагностично-навчальних заходів зі зворотним зв'язком та елементами активізації об'єкта розвитку за такими етапами:

1) визначення цілей та завдань професійного розвитку відповідно до існуючих потреб підприємства;

2) уточнення структури когнітивних процесів, що обумовлюють результативність у сфері діяльності, де формується нова компетентність;

3) визначення переліку когнітивних процесів та їх характеристик, що становлять готовність працівника до оволодіння новою компетентністю;

4) діагностика рівня розвитку когнітивних процесів працівника, що є актуальними для формування нової професійної компетентності, уточнення індивідуальної структури когнітивних спотворень;

5) оцінка впливу соціально-психологічних факторів групової діяльності, що супроводжуватимуть формування нової компетентності;

6) відбір та застосування методів навчання, що найбільшою мірою відповідають когнітивним особливостям об'єкта розвитку;

7) моніторинг стану когнітивних процесів та корекція навчальних впливів відповідно до динаміки розвитку працівника.

Підвищення ефективності застосування зазначеної моделі може бути досягнуте шляхом урахування когнітивних особливостей особи, що приймає рішення щодо розвитку персоналу. З огляду на те що рішення щодо розвитку персоналу є типовими і стосуються значною мірою оцінки когнітивних характеристик персоналу, підвищення ймовірності уникнення помилкових рішень може бути досягнуте через упровадження процедури перевірки наявності в проблемній ситуації факторів, які обумовлюють появу когнітивних спотворень (перевірка раціональності особи, що приймає рішення).

Процедура перевірки при цьому полягає в оцінці завдання розвитку з точки зору дії факторів, які обумовлюють появу помилкових рішень. Перевірка на наявність основних евристик, фреймінгу та інших когнітивних ефектів під час формулювання рішення має підвищити його раціональність та зменшити ймовірність ігнорування раціональних міркувань.

Висновки. Таким чином, підвищення ефективності управління процесами розвитку персоналу підприємства шляхом використання теоретичних концептів та знань поведінкових наук пропонується здійснювати за такими напрямками:

оцінка когнітивних особливостей об'єкта розвитку та оцінка потенціалу їх розвитку;

оцінка впливу на когнітивні процеси соціальних факторів, що обумовлені груповою діяльністю та дією групових ефектів на перебіг індивідуальних психологічних процесів;

визначення когнітивних особливостей суб'єкта, що приймає рішення стосовно розвитку персоналу підприємства;

перевірка впливу когнітивних та соціальних факторів, що впливають на суб'єкт розвитку і можуть викликати помилкові рішення.

Застосування системи знань про когнітивні процеси та закономірності їх функціонування дасть змогу підвищити прогностичну валідність економічних моделей за збереження основних переваг раціональної моделі поведінки персоналу. Перевірка управлінських рішень щодо розвитку персоналу на наявність факторів, що можуть викликати когнітивні викривлення, сприятиме розвитку рефлексивності в діяльності управлінського персоналу кадрових служб та зростанню якості виконуваних ним функцій.

Подальші дослідження варто зосередити на побудові моделі рефлексивного управління розвитком персоналу, що поєднувала би дію експліцитних та імпліцитних факторів і давала змогу здійснювати керований вплив на мотивацію розвитку когнітивних компетентностей як управлінського персоналу, так і персоналу інших категорій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Мировая экономическая мысль. Сквозь призму веков : в 5 т. / Сопред. научн.-ред. совета Г.Г. Фетисов, А.Г. Худокормов. – Т. V. : в 2-х кн. : Всемирное признание. Лекции нобелевских лауреатов / Отв. ред. Г.Г. Фетисов. – М. : Мысль, 2005. – Кн. 2. – 813 с.
2. Беккер Г.С. Человеческое поведение: экономический подход / Г.С. Беккер // Избр. труд. по эк. теории ; пер. с англ. – М. : ГУ ВШЭ, 2003. – 672 с.
3. Ариели Д. Предсказуемая иррациональность. Скрытые силы, определяющие наши решения / Д. Ариели ; пер. с англ. П. Миронова. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2010. – 296 с.
4. Колпаков В.М. Управление развитием персонала : [учеб. пособ. для студ. вузов] / В.М. Колпаков. – К. : МАУП, 2006. – 712 с.
5. Спивак В.А. Развивающее управление персоналом / В.А. Спивак. – СПб. : Нева, 2004. – 440 с.
6. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами / М. Армстронг ; 8-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 825 с.
7. Галинская Е.В. Модели и механизмы управления развитием персонала / Е.В. Галинская, А.А. Иващенко, Д.А. Новиков. – М. : ИПУ РАН, 2005. – 68 с.
8. Когнитивная психология : [учебник для вузов] / Под ред. В.Н. Дружинина, Д.В. Ушакова. – М. : ПЕР СЭ, 2002. – 480 с.
9. Солсо Р. Когнитивная психология / Р. Солсо ; 6-е изд. – СПб. : Питер, 2011. – 589 с.
10. Канеман Д. Думай медленно... решай быстро / Д. Канеман. – М. : АСТ 2014. – 653 с.
11. Шаститко А.Е. Модели человека в экономической теории : [учеб. пособ.] / А.Е. Шаститко. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 142 с.
12. Kahneman D. Judgment under uncertainty: Heuristics and biases / D. Kahneman, P. Slovic, A. Tversky. – New York: Cambridge University Press, 1982. – 555 p.
13. Simon H.A. A behavioral model of rational choice / A.H. Simon // The Quarterly Journal of Economics. – 1955. – № 69(1). – P. 69–99.
14. Pfister H.-R. The multiplicity of emotions: A framework of emotional functions in decision making / H.-R. Pfister, G. Bohm // Judgment and Decision making. – 2008. – № 3. – P. 5–17.
15. Wang X.T. Social cues and verbal framing in risky choice / X.T. Wang, F. Simons, S. Bredart // Journal of Behavioral Decision Making. – 2001. – № 14(1). – P. 1–15.
16. Tversky A. Judgment under uncertainty : Heuristics and biases / A. Tversky, D. Kahneman // Science. – № 185. – P. 1124–1131.
17. Канеман Д. Принятие решений в неопределенности: Правила и предубеждения / Д. Канеман, П. Словик, А. Тверски ; пер. с англ. – Х. : Гуманитарный Центр, 2005. – 632 с.
18. Higgins E.T. The aboutness principle: A pervasive influence on human inference / E.T. Higgins // Social Cognition. – 1998. – № 16. – P. 173–198.
19. Верт Л. Экономическая психология. Теоретические основы и практическое применение / Л. Верт ; пер. с нем. – Х. : Гуманитарный Центр, 2013. – 432 с.
20. Кирхлер Э. Принятие решений в организациях / Э. Кирхлер, А. Шротт // Психология труда и организационная психология ; в 4-х т. – Х. : Гуманитарный Центр, 2004. – 160 с.
21. Бейтсон Г. Экология разума. Избранные статьи по антропологии, психиатрии и эпистемологии / Г. Бейтсон ; пер. с англ. – М. : Смысл, 2000. – 476 с.
22. Дилтс Р. Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р. Дилтс. – СПб. : Питер, 2012. – 256 с.