

# РОЛЬ ИНТУИЦИИ В ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ ПОВЕДЕНИИ

**Джавадова С.А.\***

К.Э.Н., доцент

\*ФГБОУ ВО «Российский государственный гуманитарный университет»  
Россия, г. Москва

## **Аннотация:**

В статье рассмотрена роль интуиции в процессе принятия решений. В основе анализа лежат предложенные Даниэлем Канеманом две системы мышления: первая система (быстрая) основывается на интуиции; вторая система (медленная) основана на рассуждениях. Особое внимание уделяется эвристике, как упрощенному способу мышления, принятия решений и формулировки выводов, например, о вероятности того или иного события или о многочисленности того или иного класса явлений и фреймингу, который представляет такую постановку проблемы, которая влияет на предпочтения потребителя.

## **Ключевые слова:**

интуиция, потребительское поведение, эвристика, фрейминг, экспериментальная экономика, рациональное принятие решений.

---

**УДК** 366.1

**DOI:** 10.24411/2658-6932-2020-10023

**Для цитирования:** Джавадова С.А. Роль интуиции в потребительском поведении / С.А. Джавадова // Контентус. – 2020. – № 4. – С. 22 – 29.

---

Родоначальником поведенческой теории потребления и первым, кто ввел в употребление сам термин "поведенческая экономика", был Джордж Катона [3]. Он писал, что «в отличие от чистых теоретиков, мы не допускаем изначального существования рационального поведения и того, что это поведение образует основу экономического анализа». Считается, что на решение о покупке влияют: размер дохода, наличие сбережений, величина процента за потребительский кредит и другие объективные факторы. Однако, как показала практика, значительное влияние на наш выбор оказывают именно субъективные психологические причины. Например, огромное значение на наш выбор оказывает настрой (оп-

---

---

тимистический или пессимистический) с которым мы совершаем покупку, общество, в котором мы живем, мода, престиж и многое другое.

Нобелевский лауреат по экономике Даниэль Канеман утверждает, что интуитивное мышление имеет как преимущества, так и недостатки. На принятие интуитивного решения мы тратим меньше времени, чем на принятие решения после тщательного анализа ситуации, однако при этом вероятность принять неверное решение возрастает [2].

Полагаемся ли мы на свою интуицию или трезво анализируем ситуацию, зависит от множества факторов, таких как наш прошлый опыт в подобных ситуациях и сложность проблемы.

Многие ученые, занимающиеся когнитивной наукой, утверждают, что интуитивное и аналитическое мышление не следует рассматривать как противоположности. Исследования показывают, что люди принимают наиболее верные решения, когда соединяют оба этих подхода в один.

Кажется, интуиция сейчас на пике популярности: книжные магазины полны руководств, подсказывающих нам, как лечить, есть или инвестировать интуитивно. Они обещают раскрыть нашу внутреннюю мудрость и силы, о которых мы еще не знаем.

Но можем ли мы действительно полагаться на интуицию или это прямой путь к провалу? Хотя ученые и обсуждают роль интуиции в процессе принятия решений уже на протяжении десятилетий, споры продолжаются до сих пор.

Интуиция может быть воспринята как способность проникновения в суть, возникающая спонтанно без осознанного мышления. Даниэль Канеман предложил использовать две разные системы мышления: первая система (быстрая) основывается на интуиции; вторая система (медленная) основана на рассуждениях [2]. Он считает, что при использовании первой системы мышления, вероятность совершить ошибку, то есть принять неверное решение, гораздо выше. Но, при этом, она может повысить шансы на выживание, позволяя нам предвидеть серьезные угрозы и распознавать многообещающие возможности. Но, более медленная система задействует критическое мышление и анализ и, поэтому, менее подвержена принятию неправильных решений.

Канеман считает, что обычно у человека работают обе системы, однако, часто интуиция может сыграть с нами злую шутку и, как результат, заставить нас принять неверное решение.

Яркое доказательство этому - фрейминг эффекты. Фрейминг - это такая постановка проблемы, которая влияет на предпочтения потребителя. Создаваемый им эффект сводится к тому, что люди оказываются чувствительны к тонкостям формулировок. Исходя из этого, у специалистов (экс-

пертов, политиков, рекламщиков и т.д.) есть возможность воздействовать на общественное мнение, при этом ни о чем не умалчивая и не искажая факты.

Когда выбор определяется с точки зрения выгод, люди часто не хотят рисковать, тогда как когда выбор определяется с точки зрения потерь, люди в большей степени склоняются к риску.

Другие ученые, работающие в области когнитивного мышления, утверждают, что с помощью интуиции, человек гораздо чаще принимает рациональные решения, чем предполагает Канеман. Герд Гигеренцер из Института человеческого развития им. Макса Планка в Берлине как раз из их числа. Он также говорит, что люди редко принимают решения только на основании разума, особенно когда возникающие проблемы являются сложными и считает, что заслуга интуиции сильно недооценена, поэтому предлагает рассматривать интуицию как форму бессознательного интеллекта [2].

Многие интуитивные решения - это результат так называемой «эвристики доступности» – это одна из эвристик, выявленная и исследованная Даниэлем Канеманом. [4].

Эвристика – это упрощенный способ мышления, принятия решений и формулировки выводов, например, о вероятности того или иного события или о многочисленности того или иного класса явлений.

Будучи упрощенным способом мышления, эвристики не могут охватить всех факторов и аспектов жизненных ситуации, поэтому являются причиной многих ошибок, совершаемых человеком.

Нам кажется, что то, что мы легко себе представляем, на самом деле существует, а то, чего мы не можем себе представить - не существует.

Эвристика отсеивает большие объемы информации, тем самым ограничивая объем обработки. Такие эмпирические правила могут применяться осознанно, но в целом мы просто следуем им, не осознавая, что делаем это. Они могут привести к ошибкам, как отмечает Канеман. Гигеренцер подчеркивает, что они могут основываться на рекомендациях из «достоверного источника», при этом абсолютно игнорируя объективную информацию из множества других источников. Например, человек, который хочет купить хорошую пару кроссовок, может пренебречь исследованиями и умственной работой, просто купив те же кроссовки, что использует его знакомый, который является профессиональным спортсменом [2].

В 2006 году А.П. Дийкстерхуиса и его коллеги из Университета Амстердама пришли к таким же выводам относительно интуиции. Ученые проверили так называемую гипотезу «размышление без рассуждения».

---

По их мнению осознанное мышление имеет смысл только при принятии простых решений (например, какой размер сковороды использовать), но, может сыграть негативную роль при рассмотрении более сложных вопросов, таких как покупка дома [1].

В одном из своих экспериментов испытуемым было предложено выбрать, какая из четырех машин была лучшей, учитывая четыре характеристики, среди которых: потребление бензина и размер места для багажника. У одной части испытуемых было 4 минуты для принятия решения и их ничто не отвлекало; а члены другой группы постоянно отвлекались на решение головоломок. Группа, которая постоянно отвлекалась на решение головоломок, делала неправильный выбор (в соответствии с разработанными критериями ученых для выбора лучшего автомобиля) чаще, чем те, кто мог думать, не отвлекаясь. Однако, когда участников попросили оценить 12 характеристик, произошло обратное: возможность обдумать все, не отвлекаясь ни на что, в итоге не дала ожидаемого результата при принятии решений; только 25 процентов выбрали лучший автомобиль. Напротив, 60 процентов испытуемых, которые отвлекались на решение головоломок при принятии решения, сделали правильный выбор.

Однако ученые не смогли повторить подобный эксперимент в других ситуациях. Бен Р. Ньюэлл из Университета Нового Южного Уэльса и Дэвид Р. Шенкс из Университетского колледжа Лондона пришли к выводу, что роль интуиции была переоценена многими исследователями и что существует мало доказательств того, что осознанное мышление приводит к принятию худших решений в сложных ситуациях [1].

Конечно, проблемы в реальной жизни гораздо сложнее, чем искусственно смоделированные. Все эти размышления легли в основу движение «Принятие натуралистических решений», которое зародилось в конце 1980-х. Её основоположники пытались выяснить, как люди принимают решения в реальной жизни. С помощью анкет, видео и наблюдений, они изучали, как пожарные, медсестры, менеджеры и пилоты используют свой опыт для решения сложных ситуаций, связанных с нехваткой времени, неопределенностью, неясными целями и организационными ограничениями.

Исследователи в этой области обнаружили, что опытные люди склонны сравнивать предыдущий опыт при принятии решений. Они способны распознавать закономерности, повторения и сходства между доступной им информацией и своим прошлым опытом. Затем они представляют, как может развиваться данная ситуация. Эта комбинация позволяет им быстро и компетентно принимать соответствующие решения.

Кроме того, стало очевидно, что уверенность в принятии решения не обязательно увеличивается с увеличением объема информации, которой владеет человек. Напротив: слишком много информации может отрицательно повлиять на выбор правильного решения.

Гари Кляйн, один из основателей движения, назвал сопоставление с предыдущим опытом «интуитивной частью», а ментальное моделирование - «сознательной, обдуманной и аналитической частью». Он объяснил преимущества комбинации следующим образом: «Чисто интуитивная стратегия, основанная только на сопоставлении с предыдущим опытом, была бы слишком рискованной, потому что иногда сопоставление с предыдущим опытом может только мешать. Полностью обдуманная и проанализированная стратегия заняла бы слишком много времени». Если бы в своей работе пожарные использовали медленный, системный подход «пожары вышли бы из-под контроля к тому времени, когда командиры закончили совещание» [1].

Камила Малевска из Познанского университета экономики и бизнеса в Польше также изучала интуицию в реальных условиях и также обнаружила, что люди часто используют в рассуждениях одновременно несколько стратегий. Она спросила менеджеров в пищевой компании, как они используют интуицию в своей повседневной работе. Почти все они заявили, что в дополнение к рациональному анализу они использовали интуитивные чувства при принятии решений. Более половины склонялись к рациональному подходу, около четверти работников использовали стратегию, в которой сочетались рациональные и интуитивные элементы, и, около одной пятой части, как правило, полагались только на интуицию. Интересно, что большинство менеджеров высшего уровня больше склонялись к интуиции [3].

Малевска считает, что интуиция не является ни иррациональной, ни рациональной. Скорее это быстрый и автоматический процесс, который задействует много глубинных ресурсов исходя из опыта и знаний, которые люди накопили в течение своей жизни. Интуиция, считает она, - это способность, которую можно натренировать, и которая может сыграть конструктивную роль в принятии решений.

Результаты полевых исследований, опубликованные в 2017 году Лутцем Кауфманном из Школы управления им. Отто Байсхайма в Германии и его коллегами, подтверждают мнение о том, что сочетание нескольких стилей мышления может быть полезным при принятии решений. Проведённые эксперименты показали следующие результаты. Рациональное принятие решений было связано с успешной деятельностью. Сочетание интуитивного и рационального подходов также оказалось полез-

ным, однако, подход, основанный исключительно на опыте, или на эмоциях не принес желаемого результата. Другими словами, сочетание стилей мышления, которое часто наблюдается в повседневной жизни, является более эффективным.

Экономисты Марко Сам из Университета Бамберга и Роберт К. фон Вайцзеккер из Технического университета Мюнхена пытались понять, как первоначальные знания влияют на эффективность принятия рациональных решений и интуитивных.

И Сам и Вайцзеккер являются заядлыми шахматистами, и они применили эти знания в своих исследованиях. Как дети, они оба учились интуитивно, подражая движениям своих противников и смотрели, куда это приведет. Позже они подошли к игре более основательно, читая книги о шахматах, которые объясняли и иллюстрировали выигрышные ходы. Со временем Вайцзеккер стал очень хорошим шахматистом и завоевал международные награды. Сейчас он строит свою игру в основном на интуиции [1].

Два экономиста разработали математическую модель, которая учитывает затраты и выгоды обеих стратегий. Они пришли к выводу, что полагаться ли больше на рациональные оценки или интуицию, зависит как от сложности конкретной проблемы, так и от имеющихся знаний и когнитивных способностей человека. Рациональные решения, в отличие от интуитивных, точнее, но, требуют больше усилий, затрачиваемых на сбор и последующий анализ информации. Эти усилия могут уменьшиться со временем, но никогда не исчезнут. Затраты могут окупиться, если проблема многосторонняя (разнообразная), и лицо, принимающее решения, быстро получает много полезной информации. По словам Сама и Вайцзеккера, если у человека достаточно опыта в той или иной области, интуитивный вариант, основанный на накопленных знаниях, с большей вероятностью приведет к принятию правильного решения. Подход, который основывается на использовании интуиции, в этом случае более эффективный, так как опора на накопленный опыт и интуитивное распознавание образов сокращает временные затраты на рациональный анализ. Ясно одно: интуиция и рациональность не обязательно противоположны. Скорее полезно овладеть как интуицией, так и аналитическими навыками при решении тех или иных задач.

---

## Список использованных источников

1. **Талер Ричард**. Новая поведенческая экономика: почему люди нарушают правила традиционной экономики и как на этом заработать / Ричард Талер; [пер. с англ. А. Прохоровой]. –Москва: Издательство «Э», 2017. – 368 с.
2. **Канеман Д.** Думай медленно... Решай быстро — Москва: «АСТ», 2011.- 362 с.
3. **Акерлоф Дж.** Spiritus Animalis, или Как человеческая психология управляет экономикой и почему это важно для мирового капитализма/Дж. Акерлоф, Р. Шиллер; пер. с англ. Д. Прияткина; под научн. ред. А.Суворова; -М.:ООО«ЮнайтедПресс»,2010.-273с.
4. **Tversky A., & Kahneman D.** (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. Science, 211, 453–458. doi:10.1126/science

# THE ROLE OF INTUITION IN CONSUMER BEHAVIOR

**Dzhavadova S.A.\*\***

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor

\*\* Russian state University for the Humanities, Russia, Moscow

## **Abstract:**

The article considers the role of intuition in the decision-making process. The analysis is based on two systems of thinking proposed by Daniel Kahneman: the first system (fast) is based on intuition; the second system (slow) is based on reasoning. Special attention is paid to heuristics, as a simplified way of thinking, making decisions and drawing conclusions, for example, about the probability of an event or the multiplicity of a particular class of phenomena, and framing, which is a statement of the problem that affects consumer preferences.

## **Keywords:**

intuition, consumer behavior, heuristics, framing, experimental Economics, rational decision-making.