

**Ротова Софья Дмитриевна**, студент, кафедра менеджмента, Уральский государственный экономический университет, РФ, г. Екатеринбург

## **СПОСОБЫ КОРРЕКЦИИ КОГНИТИВНЫХ ИСКАЖЕНИЙ В КРИЗИСНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ**

В статье рассматривается влияние когнитивных искажений на восприятие и распространение информации в условиях кризиса. Анализируются наиболее распространенные когнитивные искажения, проявляющиеся в кризисных коммуникациях, такие как предвзятость подтверждения, эффект якоря, эвристика доступности и др. Предлагаются способы коррекции этих искажений, направленные на повышение эффективности кризисных коммуникаций, укрепление доверия к источникам информации и снижение панических настроений.

The article examines the impact of cognitive distortions on the perception and dissemination of information in a crisis. The article analyzes the most common cognitive distortions that manifest themselves in crisis communications, such as confirmation bias, anchor effect, accessibility heuristics, etc. Ways for correcting these distortions are proposed, aimed at improving the effectiveness of crisis communications, strengthening trust in information sources and reducing panic.

**Ключевые слова:** кризисные коммуникации, кризис, когнитивные искажения, управление.

**Keywords:** crisis communication, crisis, cognitive distortions, management.

Кризисные ситуации характеризуются высоким уровнем неопределенности, стресса и информационной перегрузки. В таких условиях люди склонны к упрощению обработки информации, опираясь на когнитивные искажения. Эти искажения могут существенно повлиять на восприятие кризиса, принятие решений и поведение, а также на эффективность коммуникационных усилий со стороны организаций. Психологи Д. Канеман и А. Тверски определяют когнитивные искажения как систематические ошибки

в мышлении или шаблонные отклонения, которые возникают на основе ошибочных заключений, внедренных в когнитивные системные схемы, которые легко выявляются при анализе автоматических мыслей. Следовательно, целью данной статьи является анализ когнитивных искажений и выявление их проявлений в кризисных коммуникациях, а также предложение по коррекции искажений для наиболее благоприятного восприятия информации.

Кризис возникает при огласке яркой негативной информации, которой также характерно легкое запоминание. Как правило, первая полученная информация становится «якорем», искажающая последующую оценку событий и сообщений. Многие начинают искать информацию, подтверждающие их суждения или уже имеющиеся убеждения, что усиливает страх, панику и иные эмоции, вызванные кризисом. Учитывая, что кризисные коммуникации направлены на широкую аудиторию, групповое мышление может препятствовать критическому анализу ситуации. Отсюда следует важность ведения кризисных коммуникаций с учетом влияния когнитивных искажений. Дополнительно, осознание степени влияния искажений необходимо для управленцев компаний для принятия обоснованных и объективных решений, а также для выстраивания стратегий по ведению кризисных коммуникаций и направлений сообщений в массы.

Наиболее распространенные когнитивные искажения, влияющие на восприятие кризисных ситуаций, выделяются следующие:

- Эффект якорения – склонность сильно переоценивать первое впечатление во время принятия решения относительно сложившейся ситуации.
- Предвзятость подтверждения – поиск информации, которая подтверждает имеющиеся взгляды, игнорируя противоречия, что приводит к поляризации мнений.

- Эвристика доступности – оценка вероятности на основе легко вспоминаемых примеров, которые очень распространены и часто упоминаются в информационном поле человека.
- Непринятие потери – влияние страха перед потерями, которое оказывается больше, чем осознание возможных выгод.

Кризисные коммуникации — это процесс передачи информации целевым аудиториям для минимизации ущерба. Чтобы выстроить эффективные коммуникации необходимо учитывать текущий информационный фон, психологию и настроение людей, а также нужно выявить текущие когнитивные искажения, способствующие развитию кризисной ситуации. Корректировка искажений требует комплексного подхода, каждую ситуацию необходимо разбирать индивидуально, однако существуют общие способы, способные благоприятно повлиять на минимизацию когнитивных искажений. К основным способам корректировки можно выделить следующее:

- Прозрачность и своевременность информации. Регулярные и актуальные обновления должны включать корректировку на основе обратной связи со стороны целевых аудиторий, что воздействует на эффект якорения и сглаживанию первого впечатления.
- Представление различных точек зрения и контраргументов, которые способствуют снижению негативного влияния кризисных ситуаций, для преодоления предвзятости подтверждения.
- Контр-фрейминг - активное формирование альтернативных взглядов на ситуацию, опровергающих негативные искажения и снижающих принятие потерь и предвзятость подтверждения.
- Визуализация данных - представление статистической информации в понятной и наглядной форме, особенно влияет на эвристику доступности.

Эффективные кризисные коммуникации требуют учета влияния когнитивных искажений и применения способов их коррекции. внедрение которых позволит повысить точность восприятия информации, укрепить доверие и снизить негативные последствия кризиса.

### Список литературы

1. Глух, К. Ю. Феномен когнитивных искажений и их влияние на студентов высших образовательных учреждений / К. Ю. Глух, А. С. Пономарев. — Текст : непосредственный // Международный научный журнал "Вестник науки". — 2023. — № 6. — С. 724.
2. Голуб, О. Ю. КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИЯ: МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ / О. Ю. Голуб. — Текст : электронный // : [сайт]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/krizisnye-kommunikatsii-metodologiya-i-metody-upravleniya/viewer> (дата обращения: 26.10.2025).
3. Канеман, Д. Думай медленно. Решай быстро / Д. Канеман. — Москва : , 2016. — 653 с. — Текст : непосредственный.
4. Канеман, Д. Суждения в условиях неопределенности: эвристические методы и ошибки / Д. Канеман, А. Тверский. — Москва : , 2016. — 289 с. — Текст : непосредственный.
5. Феномен когнитивных искажений субъективных оценок жизненных явлений и его измерение / Т. Л. Крюкова, О. А. Екимчик, Ю. А. Хохлова, О. В. Кирпичник. — Текст : непосредственный // Педагогика. Психология. Социокинетика.. — 2018. — № 4. — С. 67.

### References

1. Glukh, K. Y. The phenomenon of cognitive distortions and their impact on students of higher educational institutions / K. Y. Glukh, A. S. Ponomarev. — Text : direct // International scientific journal "Bulletin of Science". — 2023. — No. 6. — P. 724.
2. Golub, O. Y. CRISIS COMMUNICATION: METHODOLOGY AND MANAGEMENT METHODS / O. Y. Golub. — Text : electronic // :

[website]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/krizisnye-kommunikatsii-metodologiya-i-metody-upravleniya/viewer> (date of request: 26.10.2025).

3. Kahneman, D. Think slowly. Decide quickly / D. Kahneman. — Moscow : , 2016. — 653 p. — Text : direct.

4. Kahneman, D. Judgments in conditions of uncertainty: heuristic methods and errors / D. Kahneman, A. Tversky. — Moscow : , 2016. — 289 p. — Text : direct.

5. The phenomenon of cognitive distortions of subjective assessments of life phenomena and its measurement / T. L. Kryukova, O. A. Ekimchik, Yu. A. Khokhlova, O. V. Kirpichnik. — Text : direct // Pedagogy. Psychology. Sociokinetics.. - 2018. — No. 4. — p. 67.