

А.А. Обознов (Институт психологии РАН), А.Ю. Акимова (ННГУ им. Н.И. Лобачевского)

Доверие/недоверие и сверхдоверие/сверхнедоверие автоматике в операторской деятельности

Обсуждаются понятия доверия и недоверия человека-оператора применительно к автоматизированным техническим системам. Обоснована возможность переноса отношений доверия/недоверия между людьми на отношения между человеком-оператором и техникой, в том числе автоматикой. Представлены результаты исследования, подтверждающие влияние доверия и недоверия технике на надежность и эффективность операторской деятельности в неопределенных и сложных ситуациях. Показано своеобразие проявлений крайних по выраженности показателей доверия и недоверия автоматике – сверхдоверия и сверхнедоверия. Предлагаются рекомендации по профилактике негативных проявлений сверхдоверия и сверхнедоверия операторов в условиях деятельности.

Ключевые слова: доверие и недоверие автоматике, сверхдоверие и сверхнедоверие автоматике, человек-оператор, эффективность деятельности.

Обознов Александр Александрович – д-р психолог. наук, проф., главный научный сотрудник, Институт психологии РАН,

Акимова Анна Юрьевна – канд. психолог. наук, доцент, Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, Горьковская дирекция здравоохранения (ОАО «Российские железные дороги»).

Список литературы

1. Hoff K. A., Bashir M. Trust in Automation: Integrating Empirical Evidence on Factors That Influence Trust // Human Factors, 2015, 57(3), pp. 407–434.
2. Froughi C. K., Devlin S., Pak R., Brown N. L., Sibley C., Coyne J. T. Near-Perfect Automation: Investigating Performance, Trust, and Visual Attention Allocation // Human Factors, 2021.
3. Kraus J., Scholz D., Stiegemeier D., Baumann M. The More You Know: Trust Dynamics and Calibration in Highly Automated Driving and the Effects of Take-Overs, System Malfunction, and System Transparency // Human Factors, 2020, 62(5), pp. 718–736.
4. Купрейченко А. Б. Доверие и недоверие к социальным институтам и социотехническим системам: постановка проблемы и обоснование подхода к исследованию // Доверие и недоверие в условиях развития гражданского общества / Отв. ред. А. Б. Купрейченко, И. В. Мерсиянова. М.: ИД НИУ ВШЭ, 2013. С. 425–455.
5. Хорошилов Б. М. Семантизация машины как «существа» во взаимодействии человека и сложной техники в профессиональной деятельности // Вестник НГУ. Сер. «Психология». 2009. Т. 3. № 1. С. 24–34.
6. Акимова А. Ю. Доверие и недоверие человека технике: Социально-психологический подход / Под ред. А. А. Обознова. М.: Изд. «Институт психологии РАН», 2020. 287 с.
7. Акимова А.Ю., Обознов А.А. Доверие и недоверие человека технике // Психологический журнал. 2016. Т. 37. № 6. С. 56–69.
8. Купрейченко А. Б. Психология доверия и недоверия. М.: Изд. «Институт психологии РАН», 2008.
9. Нестик Т.А. Отношение к новым технологиям и ценностные ориентации россиян // Институт психологии РАН. Организационная психология и психология труда. 2020. Т. 5. № 4 С. 54–82.

The paper discusses the concepts of human operator's trust and distrust in automatic systems. It substantiates the opportunity of transferring trust/distrust attitudes between people to the relationship between the human operator and the equipment, in particular, the automatics. The results of a research proving the effect of trust and distrust on the reliability and efficiency of operator activities in uncertain and complex situations are presented. The specificity of manifestations of extreme trust and distrust, named super-trust and super-distrust, is examined. Recommendations are made on the prevention of extreme super-trust and super-distrust manifestations of operators in their day-to-day work.

Keywords: trust and distrust in automatics, super-trust and super-distrust in automatics, human operator, efficiency of activity.