Почему наименее компетентные работники не замечают своих недостатков?

Патрик работает программистом в крупной компании по разработке программного обеспечения. В лучшем случае его можно назвать средним сотрудником: программа, над которой он работает, в полнейшем беспорядке, он не соблюдает сроков, а через пару месяцев не помнит код разработанной им же программой.

Но то, что Патрик не очень силен в написании программ, - не самая неприятная его черта. Что больше всего раздражает его руководителя, так это полная убеждённость Патрика в том, что он – великий программист. В прошлом месяце он получил не очень лестный письменный отзыв о своей работе от старшего менеджера и очень возмущался:

«Я же лучший программист в этом отделе! У вас очень странная система оценки, если вы оцениваете кого-то с моим талантом так низко. Эта шкала неверно отражает мои способности. Может, она, конечно, что-то и оценивает, но точно не навыки программирования!»

Если вы когда-то встречали человека, который абсолютно уверен, что его работа выполнена идеально, при том, что она фактически провалена, то, скорее всего, вы наблюдали эффект Даннинга - Крюгера в действии.

Название данного феномена было предложено психологами Дэвидом Даннингом и Джастином Крюгером для описания когнитивного искажения, при котором люди, некомпетентные в чем-либо, неспособны осознать собственную некомпетентность. Кроме этого когнитивного искажения, им присуща полная убежденность в том, что на деле они весьма компетентны.

Навыки программирования Патрика нуждались в улучшении. Если бы он сумел понять это, то занялся бы собственным развитием. Он нормально воспринимал бы конструктивную критику, и с ним было бы намного проще общаться.

К сожалению, результаты онлайн-опроса «Как вы реагируете на конструктивную критику?» показывают, что лишь 39% сотрудников способны реагировать на нее нормально и предпринимать целенаправленные действия, чтобы исправить то, что нуждается в исправлении. Они не реагируют на критику агрессией или уходом в себя, а пытаются понять и исправить свои ошибки. А что же происходит с оставшимися 61%? Скорее всего, не все из них целиком и полностью соответствуют описанию эффекта Даннинга - Крюгера, но многие реагируют на справедливое замечание в свой адрес примерно так же, как Патрик.

Ирония эффекта Даннинга – Крюгера заключается в том, что «знания и навыки, необходимые для того, чтобы справляться с заданием, как правило, нужны и для того, чтобы понимать свои недостатки и ошибки». Если человек не имеет достаточно интеллекта, чтобы справиться с той или иной задачей, то этот недостаток не позволит ему понять собственные промахи.

Исследование 1999 года, описывающее эффект Даннинга – Крюгера называлось: «Не умею и не знаю, что не умею. Как непонимание собственной некомпетентности ведет к завышенной самооценке». В ходе исследования профессор Даннинг и его команда предлагали студентам колледжа задачи на грамматику, логику и упражнения для оценки чувства юмора. Они заметили, что участники, которые набирали наименьшее количество баллов, как правило, существенно переоценивали свои возможности. Например, после прохождения грамматического теста, студентов просили оценить свою способность использовать верные грамматические формы. Как вы могли догадаться, те, у кого было наименьшее количество баллов по итогам теста, оценивали свои возможности наиболее высоко. Участники, попавшие в те 10%, набравшие наиболее низкие баллы, оценивали свои возможности в среднем на 67%. Данного результата достигли лишь треть участников.

Проследить эффект Даннинга – Крюгера можно не только на примере студентов. По результатам другого исследования, 32-42% программистов оценили свои способности как наиболее высокие в их компании. По их мнению, только 5% сотрудников имели такие же высокие показатели, как они. По статистике 21% американцев считают, что перспектива стать миллионером в ближайшие 10 лет вполне реальна. Водители очень часто оценивают свои водительские навыки как весьма высокие. 68% преподавателей Университета Небраски причислили себя к 25% лучших учителей.

Профессор Даннинг, который сейчас преподает в Мичиганском Университете, говорит, что основной проблемой многих организаций является то, что сотрудники работают недостаточно эффективно просто потому, что они не знают, как это – работать лучше и как выглядит хороший результат. Сотрудники необязательно всегда уходят в защитную позицию, иногда им просто не хватает знаний. Даннинг сообщает, что узнав о своих неудовлетворительных результатах, большинство студентов согласились с тем, что им не хватает знаний и были готовы восполнить пробелы.

Эффект Даннинга – Крюгера распространяется и на сотрудников с высокими способностями. Менее 50% из 30 000 опрошенных сотрудников ответили, что они хорошо делают свою работу. Только 29% из них ответили, что их эффективность на удовлетворительном уровне. 36% сообщили о том, что они никогда или почти никогда не бывают довольны своей работой. Даннинг и Крюгер заключили, что чем компетентнее сотрудник, тем выше его недовольство своей работой. Данный феномен объясняется тем, что высокий интеллект, позволяющий эффективным сотрудникам делать работу качественно, способствует нахождению ошибок и пониманию собственных ограничений, что ведет к недовольству собой.

Оригинальная статья: Mark Murphy, - The Dunning-Kruger Effect Shows Why Some People Think They're Great Even When Their Work Is Terrible, Forbes, January, 2017

Перевод: Елисеева Маргарита Игоревна

Редактор: Симонов Вячеслав Михайлович

Ключевые слова: бизнес, работа, психология, психология труда, коуч, коучинг, карьера, успех

Источник фото: shutterstock.com

