

بررسی عوامل روان‌شناختی مؤثر در تصمیم‌گیری

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۹/۰۸

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۰/۰۷

کد مقاله: ۷۹۷۱۶

امین سالم قهفرخی*^۱، ساهره علیخواه^۲، محسن رستمی^۳،
سیدرضا رضایی^۴

چکیده

تصمیم‌گیری در بسیاری از زمینه‌های علمی موضوعی مورد بحث، مناقشه برانگیز و جالب بوده است. با این حال، در میان همه علمی که به نحوی با فرایند و مفاهیم تصمیم‌گیری و انتخاب مواجه هستند، مطالعات روان‌شناختی سهم قابل توجهی در درک مکانیسم‌های زمینه‌ساز انتخاب افراد دارد. هدف این پژوهش اول از همه توصیف فرایندهای ذهنی است که به آن فعالیت‌های تصمیم‌گیری نیز گفته می‌شود و در مراحل مختلف تصمیم‌گیری دخیل هستند. هدف دوم ارائه دو سیستم پردازش اطلاعات است که در مراحل مختلف تصمیم‌گیری و انتخاب درگیر هستند. علاوه بر این، پژوهش پیش رو استراتژی‌های تصمیم‌گیری را نیز توصیف می‌کند، یعنی اکتشافات مجاز برای اقدامات سریع و اقتصادی. همچنین نقش اراده آزاد و خودکنترلی در فرایندهای تصمیم‌گیری مورد بررسی قرار می‌گیرد. آنچه در این پژوهش از اهمیت اساسی برخوردار است، توضیح فرآیند تصمیم‌گیری در شرایط عدم اطمینان از منظر روان‌شناختی و همچنین بحث در مورد پیامدهای منفی احتمالی تصمیمات پیچیده‌ای است که توسط افراد، گروه‌ها و جوامع گرفته شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: تصمیم‌گیری، عملکردهای شناختی، دوگانگی شناختی، پیامدهای تصمیم‌گیری

۱- دکترای اجرایی مدیریت کسب و کار در گردشگری، موسسه آموزش عالی آزاد بهار (دپارتمان گردشگری، هتلداری و گردشگری سلامت)، (نویسنده مسئول) ecoamin@gmail.com

۲- کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، گرایش بازاریابی گردشگری، موسسه آموزش عالی علامه قزوینی

۳- کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، گرایش بازاریابی گردشگری، موسسه آموزش عالی علامه قزوینی

۴- کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، گرایش برنامه ریزی توسعه گردشگری، موسسه آموزش عالی علامه قزوینی

۱- مقدمه

از جمله مسائل بسیار مهم در اداره امور در سطوح خرد و کلان، تصمیم‌گیری است. «پیتر دراکر» معتقد است که تأکید مدیریت آینده بر فرایند تصمیم‌گیری و درک این فرایند است. از این رو بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت بر این باورند که تصمیم‌گیری مترادف مدیریت، یا مهم‌ترین بخش و جوهر آن است. بدیهی است که تصمیم‌گیری به شیوه کارا و مؤثر، به‌ویژه در دنیای متحول و پیچیده کنونی، مستلزم به‌کارگیری و برخورداری از مقادیر زیادی از اطلاعات می‌باشد و در واقع، گردآوری اطلاعات شفاف و صحیح یک وسیله و ابزار راهبردی مهم در تصمیم‌گیری مدیریت محسوب می‌شود و بدون شک کیفیت تصمیمات مدیریت نیز بستگی به صحت و دقت اطلاعاتی دارد که در زمان تصمیم‌گیری در اختیار وی قرار دارد. گستردگی تحولات و دگرگونی‌های داخلی و خارجی سازمان‌ها و جوامع، به‌تدریج ضرورت اخذ تصمیمات پیچیده‌تر را برای مدیران آشکار ساخته، به‌طوری‌که امروز بدون دسترسی به سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، تصمیم‌گیری به مفهوم علمی آن امکان‌پذیر نیست. مکانیسم‌های تصمیم‌گیری طی دهه‌های اخیر فاز میان‌رشته‌ای و چند بعدی گردیده و علوم مختلف از جمله علوم شناختی و به خصوص روانشناسی در درک پدیده تصمیم‌گیری سهم قابل‌توجهی داشته‌اند. به لطف نظریه‌های ارائه شده و بر اساس آن، امروزه توضیح اینکه چگونه افراد در موقعیت‌های واقعی زندگی، دست به انتخاب می‌زنند امکان‌پذیر است. برای درک بهتر این موضوع اول از همه، باید بین دو مفهوم «تصمیم‌۱» و «تصمیم‌گیری»^۲ تمایز قائل شد. در یک تعریف ساده می‌توان واژه «تصمیم» را «انتخاب هدفمند و غیر تصادفی یکی از حداقل دو گزینه» دانست. در حالی که «تصمیم‌گیری» فرایندی است که شامل عملکردهای مختلف ذهنی، اعم از ابتدایی، مانند حافظه فعال و طولانی مدت است و کارهای پیچیده مانند تفکر، استدلال، حل مساله و همچنین عملکردهای اجرایی مابین شناخت و عمل است» (هاستی و داوس، ۲۰۱۰؛ توپلاک و همکاران، ۲۰۱۰). علاوه بر این، در این روند، نقش حیاتی عملکردهای عاطفی و انگیزشی نیز قابل توجه می‌باشد زیرا هنگام تصمیم‌گیری، افراد قضاوت‌های شناختی را براساس تجربه عاطفی خود تنظیم می‌کنند، همچنین ادبیات مدرن درباره تأثیرات آگاهانه و ناخودآگاه در تصمیم‌گیری، از جمله قدرت تأثیر فرآیندهای صریح و ضمنی بر انتخاب‌های فردی و همبستگی بین این فرآیندها بحث می‌کند (لرنر و همکاران ۲۰۱۵؛ نیوول و شانکس، ۲۰۱۴). عملکردهای ذهنی فوق‌تابع یک هدف خاص، یعنی انتخاب هستند. از این رو، می‌توان فرض کرد که آنها در زمره فعالیت‌های تصمیم‌گیری قرار می‌گیرند (فالکوفسکی و همکاران ۲۰۰۸).

فعالیت‌های تصمیم‌گیری منجر به انتخاب یکی از دو یا چند گزینه دیگر و یا به اصطلاح گزینه جایگزین می‌شود. به عنوان مثال، مردم هنگام برنامه‌ریزی برای خرید خود مجبور نیستند محصول را از قبل انتخاب کنند. اگر معلوم شود که محصول (الف) تازه است، می‌توانند آن را خریداری کنند در غیر این صورت محصول (ب) و دیگر محصولات به عنوان جایگزین مورد تصمیم‌گیری و و انتخاب قرار می‌گیرند. در شرایط تصمیم‌گیری پیچیده، عمدتاً هنگام مواجهه با معضلات حیاتی زندگی، معمولاً قبل از انتخاب میان تعداد محدودی از امکانات و منابع، ملاحظات طولانی با هدف کاهش پیچیدگی شرایط دشوار به وقوع می‌پیوندد که در نتیجه منجر به انتخاب «یا این / یا آن» می‌شود.

در این پژوهش مشخصات و ساختار فرایندهای ذهنی که در مراحل جداگانه تصمیم‌گیری فعال می‌شوند به همراه تشریح دو سیستم پردازش اطلاعات که مسئولیت تصمیم‌گیری در بشر را بر عهده دارند، ارائه می‌شود. علاوه بر این، هدف از این بررسی توصیف استراتژی‌های تصمیم‌گیری، به ویژه اکتشافاتی است که اقدامات سریع و کارآمد را تسهیل می‌کند. همچنین تعریف نقش «اراده آزاد»^۳ و «کنترل خود»^۴ در فرایندهای تصمیم‌گیری مورد بررسی قرار می‌گیرد. آنچه در این پژوهش از اهمیت اساسی برخوردار است، توضیح فرایند تصمیم‌گیری در شرایط عدم اطمینان (عدم قطعیت) از منظر روان‌شناختی و همچنین بحث در مورد پیامدهای منفی احتمالی تصمیمات پیچیده‌ای است که توسط افراد، گروه‌ها و جوامع گرفته می‌شود.

۲- مفاهیم و ساختار فرایند تصمیم‌گیری

- در رویکرد روان‌شناختی، فرایند تصمیم‌گیری به سه مرحله تقسیم می‌شود:
- الف) مرحله قبل از تصمیم‌گیری (فرمول بندی مسئله و جمع آوری اطلاعات)
- ب) مرحله تصمیم‌گیری (انتخاب از بین گزینه‌های تعریف شده قبلی)
- پ) مرحله پس از تصمیم‌گیری (ارزیابی تصمیم‌گیری گرفته شده)

1 Decision
2 Decision-Making
3 Free will
4 Self-control

فعالیت اساسی در مرحله قبل از تصمیم‌گیری، شناسایی یک مشکل یا به عبارت دیگر - تعریف اختلاف بین وضعیت فعلی است (هنوز تصمیمی اتخاذ نشده است) و وضعیت مورد نظر (تصمیم‌گیری شده است). شرایط دشوار و پیچیده‌ای که احتمالاً افراد هنگام انتخاب با آن روبرو هستند را می‌توان طبق معیارهای متنوعی طبقه‌بندی کرد، از جمله (الف) «همگرایی»^۱؛ زمانی که حالت مطلوب نسبتاً خوبی تعریف شده باشد و فقط یک راه حل امکان‌پذیر باشد. (ب) «پیچیدگی»^۲؛ زمانی که مشکلات پیچیده‌تر به پردازش مقدار قابل‌توجهی از داده‌ها و تولید بازنمایی ذهنی آنها در شکلی از یک مدل ذهنی نیاز دارند. (پ) «مشخص شده»^۳؛ زمانی که مشکل به خوبی تعریف شده است، بدین معنی که تمام اطلاعات مربوط به هدف، موقعیت‌ها، شرایط قابل قبول راه حل‌های آینده، محدودیت‌ها و سایر داده‌های لازم برای یافتن راه حل را در اختیار دارد (نیکا و اورزچوفسکی، ۲۰۰۵). حل و فصل یک وضعیت دشوار می‌تواند با کاهش شکاف بین یک نقطه شروع به سختی راضی‌کننده و نقطه هدف مورد نظر محقق شود. یک عنصر حیاتی از وضعیت حل مسئله، برنامه‌ریزی است، به عنوان مثال بررسی منطقه مشکل به روشی سیستماتیک و تعریف جهت جستجوی راه‌حل‌هایی که به بودجه خاصی نیاز دارند (موریس و وارد، ۲۰۰۴).

دو روش عمده برای برنامه‌ریزی وجود دارد: مدل‌سازی^۴ (تنظیم مراحل عمل در فضای ذهنی) و شبیه‌سازی^۵ (استفاده از همبستگی‌های موجود در یک زمینه برای حل مشکلات در حوزه دیگر). ایجاد یک طرح توسط سه عامل اساسی مشروط می‌شود: (الف) پیچیدگی مسئله‌ای که درگیری سیستم شناختی را تعیین می‌کند (به عنوان مثال مشکلات ساده عمدتاً حافظه فعال را درگیر می‌کنند در حالی که مشکلات پیچیده‌تر تفکر انتزاعی را اشغال می‌کنند)، (ب) تأثیر زمینه موقعیتی^۶ و محیطی^۸ (به عنوان مثال ظرفیت کلامی کردن وظیفه، که تحقق آن را تسهیل می‌کند) (ج) ترجیحات فردی (به عنوان مثال استراتژی‌هایی که به متخصصان کمک می‌کند تا بهتر از دیگران با مشکلات خاص کنار بیایند). هنگام تعریف مسئله، تصمیم‌گیرندگان «شرایط مرزی»^۹ را به عنوان نوعی محدودیت‌های اعمال شده که در آینده انتخاب می‌شود، در نظر گرفته و درک می‌کنند. آنها همچنین میزان ریسکی را که در یک شرایط خاص قابل قبول است مشخص می‌کنند. محدودیت‌های فوق‌ممكن است در هر مرحله از تصمیم‌گیری رعایت نشود. بعلاوه، ممکن است افراد دارای این تصور نباشند که هرچه عواقب تصمیم‌گیری کمتر باشد، «خطر قابل قبول» بیشتر خواهد بود. بنابراین مردم تمایل دارند ریسک بالاتری را هنگام خرید کالاهای کم‌ارزش‌تر و ریسک کمتری را در هنگام گران بودن کالاهای خریداری شده قبول کنند (دیویس، ۲۰۰۴).

فعالیت مهم دیگر در مرحله پیش تصمیم‌گیری، جمع‌آوری اطلاعات در مورد مشکل، به ویژه در مورد گزینه‌های بالقوه راه‌حل است. تصمیم‌گیرندگان اطلاعات را در منابع مختلف جستجو می‌کنند، به عنوان مثال خارجی (وبسایت‌های سفر یا آشپزی) یا داخلی (حافظه معنایی^{۱۲} یا رویدادی^{۱۳}). هنگامی که افراد قصد خرید یک بسته سفر را دارند، به دنبال مشخصات فنی و توصیفی سفر (شامل محتوا، جاذبه‌ها، مقصد، هتل، غذا) بصورت آنلاین می‌گردند یا با یک مشاور سفر از طریق یک آژانس مسافرتی مشورت می‌کنند. هنگامی که آنها واقعاً در حال خرید بسته سفر هستند، آنها حافظه معنایی خود را برای داده‌های عمومی مثلاً برای اجزای خاص استخراج می‌کنند، در حالی که حافظه رویدادی اطلاعاتی را در مورد انواع بسته‌های سفر برای انتخاب فراهم می‌کند. البته لازم به یادآوری است که هرچه مسئله پیچیده‌تر باشد، اطلاعات بیشتری نیز مورد نیاز خواهد بود اما طبعاً یافتن آنها دشوارتر است. علاوه بر این، جستجوی اطلاعات مغرضانه، جهت‌دار و بعضاً به‌طور تصادفی انجام می‌شود، که ممکن است منجر به انتخاب اشتباه گردد. برخی تحقیقات نشان داده است که رابطه بین میزان اطلاعات جمع‌آوری شده توسط یک فرد و شایستگی‌های آنها غیرخطی^{۱۴} است.

1 Convergence

2 Complexity

3 Definiteness

4 Modeling

5 Analogizing

6 Situational context

۷- زمینه موقعیتی دلیل وقوع چیزی یا رفتار و اقدامات مناسب مرتبط با شرایط را توصیف می‌کند. این یکی از انواع زمینه‌هایی است که بر ارتباطات تأثیر می‌گذارد. در واقع زمینه موقعیتی، شرایط یا محیط خاصی است که در آن یک رویداد رخ می‌دهد.

8 Environmental context

۹- زمینه محیطی به فضا و زمان فیزیکی گفته می‌شود که یک رویداد یا رفتار در آن رخ می‌دهد. هرچقدر آگاهی از موقعیت در افراد بیشتر باشد زمینه محیطی هم بیشتر درک می‌شود.

10 Boundary Conditions

۱۱- مسئله مقدار مرزی عنوان دسته‌ای از مسائل ریاضیات است که در آن‌ها به حل معادلات دیفرانسیلی می‌پردازند که پاسخ معادله می‌بایست در نقاط مرزی یک مجموعه مفروض، شرایط مشخص شده را دارا باشد. به طور کلی «شرایط مرزی» نشان‌دهنده شرایطی که در آن معیارهای لازم برای حل مساله وجود داشته باشند.

12 Semantic memory

13 Episodic memory

14 Nonlinearity

کمترین اطلاعات توسط افراد فاقد صلاحیت جمع آوری می‌شود زیرا آن‌ها نمی‌دانند کجا را جستجو کنند و قادر به تشخیص اینکه کدام داده مفید است و کدام یک نیستند. بیشتر داده‌ها توسط افراد نسبتاً شایسته بدست می‌آید زیرا آنها می‌دانند منابع اطلاعات از کجا هستند و می‌توانند بین داده‌های مربوط و غیرمربوط تمایز قائل شوند. جالب توجه است، تصمیم‌گیرندگان بسیار شایسته، مقدار بهینه داده را پیدا می‌کنند، آنها فقط به دنبال داده‌های لازم می‌گردند یا اطلاعاتی را که قبلاً در مورد آنها آموخته‌اند به یاد می‌آورند (فالکوفسکی و تیسکا، ۲۰۰۱).

در مرحله تصمیم‌گیری، انتخاب از گزینه‌هایی انجام می‌شود که قبلاً به عنوان آماده و قابل دسترس تعریف شده بودند. این یک فرایند گام به گام است و امکان انتخاب یک گزینه را فراهم می‌کند که در مقایسه با سایر گزینه‌ها بیشتر مورد پسند، منطقی و به طور ذهنی قابل اعتماد تر باشد را فراهم می‌نماید. با این وجود، اگر تصمیم‌گیرندگان خود را به گزینه‌های تعریف شده قبلی محدود نکنند، می‌توانند گزینه‌های کاملاً جدیدی بسازند. برای این منظور، آنها تفسیر و دانش خود را از حقایق شناخته شده تغییر می‌دهند. چنین شیوه‌ای از عملکرد معمولاً ویژه متخصصانی است که با استفاده از دانش تصمیم‌گیری می‌گیرند، کیفیت آنها با دانش افراد مختلف متفاوت است (اسونسن، ۲۰۰۳؛ شانتو ۲۰۱۲).

در مرحله فوق، اطلاعات جمع آوری شده ارزیابی می‌شود، به این معنی که داده‌های مربوطه از اطلاعات غیرمربوط جدا می‌شوند. این فرآیند خاص توسط چندین عامل تعیین می‌شود، مهم‌ترین آنها فرآیندهای شناختی، تجربه و محتوا است. هنگام ارزیابی اطلاعات، افراد از حافظه طولانی مدت خود سرچشمه می‌گیرند و همچنین از تفکر، استدلال و حافظه عملکردی مؤثر استفاده می‌کنند (هینستون و همکاران، ۲۰۰۳؛ زاگورسکی، ۲۰۰۷). علاوه بر این، عملکردهای ذهنی برتر کنترل شناختی - عملکردهای اجرایی نامیده می‌شوند - به ویژه قابلیت تغییر توجه و مهار پاسخ‌های جهت‌دار فعال می‌شوند (دل میسیر و همکاران، ۲۰۱۰). حوزه‌های شناختی همچنین تحت تأثیر عوامل دیگری مانند احساسات همراه تصمیماتی است که تأثیر آنها می‌تواند با عملکردهای شناختی به کار رفته در تصمیم‌گیری سازگار یا ناسازگار باشد (آندره و آریلی ۲۰۰۹). علاوه بر این، فرآیندهای شناختی از طریق پیش‌بینی و تصور عواقب انتخاب انجام شده، از طریق توانایی بهره‌گیری از بازخورد و همچنین از طریق سیاست تصمیم‌گیری کلی، اصلاح می‌شوند. یکی دیگر از عملکردهای مرتبط، توانایی ارزیابی ریسک مرتبط با گزینه‌های منفرد است. مهم نیست که فرد چه نوع خطری را بپذیرد، آنها باید بتوانند این خطر را ارزیابی کرده و اقدامات جایگزین پس از تصمیم‌گیری را تصور کنند. با این حال، تخیل انسان معمولاً به اندازه کافی خلاق نیست، بنابراین مردم انتخاب خود را نه با در نظر گرفتن آنچه ممکن است پس از تصمیم رخ دهد، بلکه به ناگزیر و با آن چیزی که به عقیده آنها اتفاق می‌افتد، انجام می‌دهند (فالکوفسکی و همکاران، ۲۰۰۸).

ارزیابی داده‌های جمع آوری شده در مرحله پیش از تصمیم‌گیری نیز متکی به تجربه فردی است که به نوبه خود توسط تفاوت‌های فردی در شخصیت، خلق و خو و تخصص تعیین می‌شود. در این زمینه نقش خاصی به «روان‌رنجوری^۲» نسبت داده می‌شود که با انزجار از خطر و تمایل به انتخاب منظم‌ترین استراتژی جستجوی اطلاعات همراه است که به تعریف مسئله تصمیم‌گیری نیز کمک می‌کند (فالکوفسکی و همکاران، ۲۰۰۸). علاوه بر این، وجدان و وظیفه‌شناسی، یکپارچگی و صراحت در تصمیم‌گیری نقش مهمی ایفا می‌کند، زیرا این‌ها ویژگی‌هایی هستند که از نظر کنترل شناختی و رفتاری نشان‌دهنده در دسترس بودن هستند (جوریو و موریه، ۲۰۱۴).

گروه دیگری از عوامل تعیین‌کننده روایی اطلاعات، «زمینه» است. این مفهوم می‌تواند مرتبط با یک مساله خاص یا عمومی، یعنی اشاره به یک مشکل خاص یا شرایط محیطی عادی. زمینه مربوط به مسئله، بسته به عبارت استفاده شده هنگام توصیف مسئله یا ارتباطات برانگیخته شده در مغز تصمیم‌گیرنده خود را نشان می‌دهد. یک مثال از یک عامل محیطی که تأثیر بسزایی در قضاوت داده‌های جمع آوری شده دارد، فشار و استرس ناشی از زمان است. در زمینه‌ها و موقعیت‌های مهم زندگی، هنگامی که افراد مجبورند تحت فشار کار کنند و پیروی از یک استراتژی دقیق طراحی شده امکان‌پذیر نیست، توصیه می‌شود از برنامه‌های اقدام خودکار یا مراجعه به شهود فرد استفاده شود (هینستون و همکاران، ۲۰۰۳).

در آخرین مرحله تصمیم‌گیری، فرآیندهای پس از تصمیم‌گیری شروع می‌شوند، که اگر تصمیم اتخاذ شده بهترین انتخاب ممکن نیز باشد، می‌توان نسبت به آن شک داشت. سپس افراد می‌توانند با افزایش جذابیت گزینه انتخاب شده و استهلاک همزمان گزینه‌های باقیمانده، خود را متقاعد کنند که به خوبی انتخاب کرده‌اند. این سازوکار به عنوان کاهش ناسازگاری پس از تصمیم‌گیری یا اختلاف بین گزینه و هدفی است که آنها دنبال کرده‌اند (لیانگ، ۲۰۱۶). با وجود چنین تلاش‌هایی، تصمیم‌گیرنده

۱- غیرخطی بودن اصطلاحی است که در آمار برای توصیف وضعیتی استفاده می‌شود که بین متغیر مستقل و متغیر وابسته رابطه مستقیم یا مستقیمی وجود نداشته باشد. در یک رابطه غیرخطی، خروجی رابطه به طور مستقیم با تغییر در هیچ یک از ورودی‌ها تغییر نمی‌کند.

2 Neuroticism

۳ روان‌رنجوری یکی از صفات شخصیتی بنیادین است که با اضطراب، ترس، بدخلقی، نگرانی، حسادت، یأس، غیرت و احساس تنهایی شناخته می‌شود. واکنش افراد مبتلا به عوامل استرس‌زا ضعیف است و احتمال اینکه اوضاع عادی را تهدیدآمیز و ناکامی‌های کوچک را به یأس شدید تعبیر کنند، زیاد است.

می تواند به اصطلاح حسرت پس از تصمیم‌گیری را تجربه کند. هرچه تصمیم دشوارتر باشد، پشیمانی شدیدتر می‌شود. در چنین شرایطی افراد برای کاهش پیامدهای عاطفی ناشی از پشیمانی تدابیری اتخاذ می‌کنند، بنابراین از تغییر تصمیمی که گرفته اند جلوگیری می‌کنند. این نمونه‌ای از عقلانیت محدود تصمیم‌گیرندگان هنگام انتخاب‌های حیاتی زندگی است.

۳- تصمیم‌گیری و دوگانگی سیستم‌های ذهنی

نحوه تصمیم‌گیری افراد موضوع مورد علاقه محققانی است که طیف وسیعی از رشته‌های علمی را نمایندگی می‌کنند. مفاهیمی که از ساختارهای اقتصادی تحت عنوان نظریه‌های ارزشی (اقتصاد ارزشی ۱) نشات می‌گیرند، فرض می‌کنند که تصمیم‌گیرندگان ظرفیت نامحدودی دارند، به عنوان مثال آنها قادر به جمع‌آوری اطلاعات مهم در مورد گزینه‌های مختلف تصمیم‌گیری، تجزیه و تحلیل بی‌عیب و نقص داده‌ها، محاسبه درست احتمالات و در نهایت انتخاب صحیح هستند. به عبارت دیگر، آنها همیشه تصمیمات منطقی می‌گیرند (نیومن و مورگنسترن، ۲۰۰۷). نظریه‌های روان‌شناختی که به صورت توصیفی تعریف می‌شوند، فرض می‌کنند که افراد همیشه به شکلی متفکرانه و منطقی عمل نمی‌کنند و غالباً تصمیماتی می‌گیرند که راضی‌کننده باشد اما بهینه نباشد (سامبوک و کلین، ۲۰۱۴). علاوه بر این، مطالعات روانشناسی شناختی تأیید می‌کند که تصمیم‌گیری مبتنی بر تجزیه و تحلیل تمام داده‌های موجود و پیروی از قوانین پیچیده رفتاری، در شرایط آزمایشگاهی نتایج دقیق‌تری را نسبت به شرایط طبیعی به همراه دارد (جاسلین و مونتگومری، ۲۰۰۷).

تصمیم‌گیری با سطح متفاوتی از تلاش همراه است. مردم اغلب به طور خودکار انتخاب می‌کنند، به عنوان مثال آنها از محصولات و خدماتی استفاده می‌کنند که عموماً ارزان به حساب می‌آیند یا از تخفیف‌های قابل توجه برخوردار باشند. اما تصمیمات گاهی اوقات به مشارکت آگاهانه و تجزیه و تحلیل دقیق اطلاعات نیاز دارد، به عنوان مثال، وقتی تصمیم‌گیرنده در حال خرید یک محصول گران‌قیمت یا تخصصی است. روانشناسان همیشه به دنبال توضیحی در مورد چگونگی تصمیم‌گیری افراد، چه تصمیمات ساده و چه پیچیده هستند. آن‌ها در بررسی‌های خود، استدلالی: شهودی / مشارکت‌پذیر (تکرارپذیر، مبتنی بر مقایسه) و منطقی / تحلیلی (خالقانه، مبتنی بر تجزیه و تحلیل داده‌های جدید). کانمن و فردریک (۲۰۰۲) ادعا می‌کنند که تصمیم‌گیری به دو سیستم پردازش اطلاعات رقیب بستگی دارد:

۱. سیستم شهودی؛ اطلاعات به طور خودکار، تقریباً بدون زحمت، تکرارپذیر، سریع، موازی، ناخودآگاه و غالباً عاطفی پردازش می‌شوند. کنترل یا اصلاح این حالت عملکرد دشوار است.
 ۲. سیستم تفکری؛ پردازش اطلاعات با روشی قابل کنترل، با تلاش قابل توجه، به صورت قیاسی، آهسته، پی در پی و آگاهانه انجام می‌شود. در این سیستم، نحوه عملکرد انعطاف‌پذیر است و با قوانین کلی اداره می‌شود.
- برای اینکه بفهمیم آیا روند ذهنی معینی مطابق با سیستم ۱ یا سیستم ۲ اجرا می‌شود، باید مقاومت در برابر وقفه ناشی از انجام همزمان دو کار را مشاهده کنیم. در سیستم ۱ عملکرد در برابر قطع شدن مقاوم است، در حالی که در سیستم ۲ ممکن است مزاحمت و اختلال ایجاد نماید (کانمن، ۲۰۰۳). تفاوت این دو سیستم در محتوای داده‌های پردازش شده نیز نهفته است. در سیستم ۱ محتوای داده‌ها شامل مشاهدات، نشانه‌های موقتی و برداشت‌های آنها غیر ارادی و غیرکلامی، بر اساس احساسات و خاص است. از آنها به عنوان نمونه‌های اولیه یاد می‌شود. در حالی که در سیستم ۲ محتوای داده، ایده‌هایی را به شکلی از قضاوت‌های آگاهانه تولید شده انتزاعی و تأثیرگذار نشان نمی‌دهد. آنها یک مجموعه ایجاد می‌کنند. فرآیند تصمیم‌گیری طبق طرح زیر انجام می‌شود: ابتدا سیستم ۱ فعال شده و راه حلی را پیشنهاد می‌کند، سپس سیستم ۲ آغاز شده و کیفیت عملیات ذهنی را کنترل می‌کند. اگر نظارت مختل شود و سیستم ۲ با موفقیت دخالت نکند، آنچه حاکم است قضاوت‌های تولید شده توسط سیستم ۱ بر اساس برداشت‌های اولیه است.

اپستین (۱۹۹۴)، یافته‌های مشابهی را ارائه کرد که بر اساس آنها افراد با تکیه بر دو سیستم موازی کار می‌کنند. اولین سیستم مبتنی بر تجربه است. این روش نه تنها سریع و اتوماتیک بوده بلکه شیوه عملکرد آن جامع، ملموس، غیرکلامی و با کمترین نیاز به منابع شناختی می‌باشد. این امر به شدت به احساسات و یادگیری از تجربه عاطفی وابسته است، که نتیجه آن دستیابی به نتایج مطلوب و همزمان جلوگیری از نتایج نامطلوب خواهد بود. سیستم دوم مبتنی بر استدلال انتزاعی و تحلیلی - عقلانی است. بر طبق قوانین و هنجارهای عمومی، استدلال‌ها و شواهد موجود عمل می‌کند. این سیستم منطبق با فرهنگ بوده و به طور غیرمستقیم اثرگذاری دارد. اعتقاد بر این است که سیستم مبتنی بر تجربه به دلیل اثرگذاری سریع و مستقیم غالباً در فرآیند تصمیم‌گیری از سیستم عقلانی برتری می‌یابد (اپستین، ۲۰۰۳).

اسلومان (۱۹۹۶)، اولین سیستم را در قالب یک مفهوم مشارکتی تعریف کرده و ادعا می‌کند که پردازش اطلاعات در این سیستم در جایی که منبع اطلاعات شخصی است بر اساس شباهت و همسایگی زمانی می‌باشد. این سیستم خودکار و مولد بوده اما قادر به تعمیم مبتنی بر شباهت نیز هست و به طور کلی به گذشته اشاره دارد. سیستم دوم مبتنی بر قاعده است. عملیاتی که توسط

سیستم قاعده مند تحقق می یابد بر اساس زبان، فرهنگ و سیستم های رسمی است. این سیستم مسئول استدلال خلاق و سیستماتیک، انتزاع ویژگی های مربوط به ویژگی های نامربوط و پردازش استراتژیک است. اسلومان معتقد است که هر دو سیستم موازی هستند و می توانند به طور همزمان در حل یک مسئله مشارکت کنند.

ایوانز (۱۹۸۴) مفهوم کمی متفاوت از سیستم های اکتشافی (تجربی) و تحلیلی ارائه داد. مورد اول مستقیماً با آگاهی ارتباط ندارد، اطلاعات را سریع پردازش می کند و به داده های مرتبط با یک کار مشخص اشاره دارد. مورد دوم از نزدیک در چارچوب مفهوم آگاهی قرار دارد، اطلاعات را به صورت گام به گام و به صورت قابل کنترل پردازش می کند. ایوانز معتقد است که در حین تصمیم گیری، هر دو سیستم به طور متوالی کار می کنند، زیرا فرایند پردازش اطلاعات تحلیلی در سیستم دوم، متکی به بازنمایی های حاصل از سیستم اول است. البته این امر اغلب منجر به استدلال مغرضانه می شود زیرا بازنمودهای یک مسئله در سیستم اول تأثیر اکتشافی (یک میانبر شناختی) است، به این معنی که برخی از اطلاعات مربوطه را می توان به نفع موارد نامربوط حذف کرد. در مفهوم گسترده خود، ایوانز (۲۰۰۶) اظهار داشت که سیستم دوم بر اساس سه قاعده عمل می کند: (۱) تولید یک مدل ذهنی منفرد که نمایانگر یک وضعیت در جهان خارج است، (۲) تعدیل داده های ذهنی جمع آوری شده براساس اطلاعات دریافت شده از سیستم ابتکاری، (۳) رضایت حاصل از آزمایش ناشی از راه حل به صورت سریع، یا ابتکاری. هنگام تصمیم گیری، مردم معمولاً از قانون اول و دوم پیروی می کنند، که نشان دهنده توانایی آنها در آزمایش یک مدل و کنار گذاشتن آن در صورت عدم رضایت است.

۴- اکتشاف و رهیافت آنی در تصمیم گیری

در ادبیات روانشناسی، اکتشاف و رهیافت آنی در تصمیم گیری به عنوان راهبردهای یک انتخاب تعریف می شود. دو ویژگی اصلی آنها سرعت (معیار زمان) و صرفه جویی (معیار پیچیدگی مسئله و درگیر کردن فرآیندهای لازم برای تصمیم گیری است) (گیگرنسر و همکاران، ۱۹۹۹).

با توجه به چنین استراتژی‌هایی، افراد می توانند در یک بازه زمانی کوتاه با تصمیمات بسیار پیچیده کنار بیایند، در صورتی که اگر آنها بخواهند مشکل را با تمام پیچیدگی های آن حل کنند امکان پذیر نخواهد بود. یکی از روش های ابتکاری که بیشتر مورد استفاده قرار می گیرد، حذف توسط جنبه های استراتژی است در جایی که تصمیم گیرندگان مجموعه ای از معیارها را ایجاد می کنند و سپس گزینه هایی را که یکی از معیارها را ندارند به تدریج حذف می کنند. در مرحله بعدی، آنها گزینه هایی را که معیار بعدی را ندارند از مجموعه حذف می کنند. در نهایت، تعداد گزینه ها به طور قابل توجهی کاهش می یابد، که تصمیم نهایی را تسهیل می کند. روش ابتکاری دیگر، استراتژی رضایت بخشی است که شامل جستجوی گزینه ها و در نهایت انتخاب کافی رضایت بخش است. با اتخاذ تصمیم، یک تصمیم گیرنده به این خاطر راضی نیست چون انتخابش بهترین گزینه بوده است، بلکه به دلیل اینکه کاملاً خوب بوده چون عمده نیازهای وی را برآورده نموده است. این امر به نوعی یک مصالحه است چون گزینه بهینه دیگری وجود ندارد، اما باعث صرفه جویی در وقت و منابع دیگر می شود و مهمتر اینکه اول از همه تصمیم گیری شده است. علاوه بر این، بررسی همه گزینه ها ممکن نیست، به ویژه اینکه بسیاری از آنها ممکن است به دلیل انتخاب سایر رقبا از دسترس خارج شوند (سیمون، ۲۰۱۳). استراتژی بعدی انتخاب مهم ترین چیز است، به عنوان مثال پیروی از نشانه های مربوطه. به عبارت دیگر، تصمیم گیرندگان یک نشانه را انتخاب می کنند که آن را مهم ترین می دانند و سپس گزینه های منفرد را به صورت جفت مقایسه می کنند و هر بار یکی از مواردی را که از نظر نشانه انتخاب شده کمتر یا ناشناخته است رد می کنند. اگر این سیستم ناکارآمد باشد، می توانیم نشانه بعدی را در نظر بگیریم و روند را تا زمان تصمیم گیری تکرار کنیم. استراتژی دیگری وجود دارد که تصمیم گیرندگان به آنچه قبلاً خوب کار کرده است اعتماد می کنند. آنها معیاری را اعمال می کنند که در آخرین بررسی و قضاوت از همان نوع اثبات شده است. روش های ابتکاری فوق الذکر زمانی جزو فرمول های ساده تصمیم گیری هستند که تعداد گزینه های پیش روی فرد در تجزیه و تحلیل از همه گزینه های ممکن بیشتر باشد. استراتژی های تصمیم گیری نه تنها بر جستجوی ما برای یافتن راه حل حاکم هستند بلکه به ما اجازه می دهند در صورت عدم ادامه کار، از جستجو دست بکشیم (گیگرنسر و همکاران، ۱۹۹۹).

باین حال، استفاده از روش های اکتشافی و ابتکاری می تواند منجر به تصمیمات مغرضانه شود. یک مثال کلاسیک جایگزینی قضاوت احتمال طبیعی با ارزیابی، شباهت است. دلیل این امر این است که قضاوت احتمال دشوارتر و وقت گیر است، در حالی که ارزیابی شباهت آسان تر و سریعتر انجام می شود. تحقیقات نشان داده است که هنگام انتخاب، افراد تمایل دارند احتمالات برخی از پدیده ها را با شباهت آن به پدیده دیگری که معمولاً شناخته شده است جایگزین کنند، از این رو مرتکب خطای ارزیابی می شوند. این نمونه ای از نوعی قضاوت درباره واقعیت مغرضانه است، یعنی تمرکز روی عناصر غیرمرتبط با وضعیت، که منجر به یک تصمیم مغرضانه می شود (کانمان و فردریک، ۲۰۰۲).

۵- تصمیم‌گیری در شرایط عدم اطمینان

تصمیماتی که در شرایط عدم اطمینان اتخاذ می‌شوند، تصمیماتی هستند که افراد نمی‌دانند در نهایت چه اتفاقی خواهد افتاد یا وقتی مطمئن نیستیم که اقدامات ما چه نتایجی را به دنبال خواهد داشت (سوکلووسکا، ۲۰۰۵). از منظر اقتصادی، هدف از تدوین مدل‌های نظری ارائه پاسخ به این سوال است که چه گزینه‌هایی باید انتخاب شود تا منطقی تلقی شوند. مشهورترین مفاهیم در این زمینه عبارتند از (مولودینو ۲۰۰۹).

(الف) به حداکثر رساندن مقادیر مورد انتظار بسته به اینکه افراد نه تنها تلفات احتمالی بلکه احتمال آنها را نیز محاسبه می‌کنند.

(ب) به حداکثر رساندن مطلوبیت مورد انتظار که بدان معنی است که مقدار ذهنی مورد انتظار تابعی خطی از مقدار عینی نیست زیرا در شرایط خاص برخی افراد مقدار مورد انتظار را به حداکثر نمی‌رسانند که ارزش ذهنی مورد انتظار تابعی خطی از ارزش عینی نیست زیرا در شرایط خاص برخی از افراد مقدار مورد انتظار را به حداکثر نمی‌رسانند.

(ج) به حداکثر رساندن مطلوبیت ذهنی مورد انتظار که در آن مفروضات مربوط به مطلوبیت و شباهت ذهنی با هم ترکیب شده اند. (د) به حداقل رساندن واریانس (نظریه پورتفولیو)^۲ که براساس آن تصمیم‌گیرندگان، ریسک (واریانس) را به حداقل می‌رسانند رسانند در حالی که به طور همزمان نرخ بازده یا سود را به حداکثر می‌رسانند.

با این حال، مدل‌های فوق نمی‌توانند در همه شرایط ممکن که تصمیم‌گیرندگان در آن قرار گرفته‌اند مورد استفاده قرار گیرند زیرا آنها عمدتاً به یک احتمال شناخته شده اشاره می‌کنند. مطالعات روان‌شناختی نشان می‌دهد که تصمیم‌گیری در شرایط عدم اطمینان از الگوی مطلوبیت ذهنی مورد انتظار پیروی نمی‌کند. افراد به جای به حداکثر رساندن مقدار مورد انتظار، آن را به حداقل می‌رسانند یا نادیده می‌گیرند. چندین مفهوم روان‌شناختی وجود دارد که نویسندگان آنها سعی در توضیح این اختلاف دارند. کانمان و توورسکی (۱۹۷۹) در نظریه خود به نام «نظریه چشم انداز»^۳ از مشاهده گزینه‌های زندگی واقعی الگو گرفته‌اند. آنها فرض می‌کنند که تصمیمات اقتصادی در شرایط عدم اطمینان در دو مرحله ویرایش و ارزیابی اتخاذ می‌شوند. در مرحله ویرایش، ما با هدف ساده‌سازی تصمیم می‌گیریم، همچنین ترتیب فرآیند تصمیم‌گیری، معمولاً با استفاده از روش‌های اکتشافی خاص بطور آگاهانه یا ناآگاهانه اعمال می‌شود. در مرحله ارزیابی، ما در مورد ارزش گزینه‌های فردی تصمیم می‌گیریم و گزینه‌ای را انتخاب می‌کنیم که دارای بالاترین ارزش ذهنی باشد. تحقیق انجام شده توسط کانمان (۲۰۰۳)، نشان می‌دهد که سود و زیان نسبی است و براساس یک مرجع مشخص ارزیابی می‌شود. علاوه بر این، افراد تمایل دارند ریسک خطر خود را تغییر دهند که این امر به وضعیت ضرر یا سود آنها بستگی دارد. روش مشابهی توسط لوپس (۱۹۸۷) نشان داده شده است که معتقد است که افراد در شرایط عدم اطمینان با مراجعه به سطح اشتیاق پذیرفته شده و تمایل فردی خود به خطر انتخاب می‌کنند. براندستاتر و همکاران (۲۰۰۶) بر این باورند که اطلاعات مربوط به نتایج و احتمالات به روشی پی در پی محاسبه می‌شود، به این معنی که در گام اول تصمیم‌گیرندگان داده‌های مربوط به ضرر را تجزیه و تحلیل می‌کنند، سپس آنها بر سود تمرکز می‌کنند. زالسکویسچ (۲۰۱۱)، خاطرنشان می‌کند که از بین مدل‌های فوق‌الذکر «نظریه چشم انداز» به طور گسترده‌ای توسط محققان شناخته شده است.

۶- تصمیم‌گیری و اراده

فرآیند انتخاب با اراده و خودکنترلی در ارتباط است. بلومیستر و همکاران (۱۹۹۸) ادعا کردند که اعمال اراده آزاد و خودتنظیمی نیاز به تلاش دارد و افراد قادرند همزمان خودکنترلی را محدود کنند. بنابراین، منابعی که امکان خودکنترلی را دارند،

۱ portfolio theory

۲- نظریه سبد سهام مدرن یا نظریه پورتفولیوی مدرن یا تحلیل میانگین واریانس، چارچوبی ریاضیاتی برای جمع‌آوری سبدهای از دارایی‌ها به نحوی است که بازگشت مورد انتظار برای یک سطح ریسک داده شده که تحت عنوان واریانس تعریف می‌شود حداکثر شود. بیش کلیدی آن این است که ریسک و بازگشت دارایی نباید به خودی خود ارزیابی شود بلکه چگونگی سهم آن در ریسک و بازگشت کلی سبد باید آن را ارزیابی کند.

3 Prospect theory

۴- نظریه دورنما یا چشم انداز یکی از نظریه‌های حوزه اقتصاد رفتاری است. این نظریه به توصیف این موضوع می‌پردازد که مردم چگونه بین گزینه‌های احتمالی مختلف که دارای ریسک هستند و در آن‌ها احتمال هر کدام از پیش‌آمدها مشخص است تصمیم‌گیری می‌کنند. این نظریه بیان می‌کند که مردم به جای تصمیم‌گیری بر پایه پیش‌آمدهای نهایی، براساس پتانسیل ارزش سودها و زیان‌ها تصمیم‌گیری می‌کنند و تعیین این سودها و زیان‌ها براساس تصمیم‌گیری‌های ابتکاری صورت می‌گیرد. لازم است ذکر شود که این مدل توصیفی است و نه هنجاری، بدین صورت که سعی در مدل‌سازی تصمیمات آن گونه که در واقعیت اتفاق می‌افتد دارد.

تخلیه می شوند. قدرت خود کنترلی به تنهایی متفاوت و متنوع است. محدودیت منابع ارادی که در جریان فعالیت‌های متنوع شامل خود کنترلی (تلاش) انجام می‌شود، به عنوان «تخلیه نفس»^۱ توصیف می‌کنند. از دست دادن خود کنترلی ممکن است برای عملکرد در ابعاد فردی، گروهی یا اجتماعی مانند خریدهای غیرقابل کنترل، هزینه‌های زیاد، ناتوانی در پس انداز یا وام گرفتن مخاطره آمیز باشد بومیسستر و همکاران (۲۰۰۶). نظرات مشابهی در مورد دخالت خودکنترلی در تصمیم‌گیری توسط مولر و همکاران (۲۰۰۶) به اشتراک گذاشته شده است. آنها معتقدند وقتی افراد مجبور به تصمیم‌گیری می‌شوند منابع خود کنترلی آنان تخلیه می‌شود، اما آنها با تصمیمات خودمختار خسته نمی‌شوند. تحقیقات نشان داده است که کاهش منابع می‌تواند به دلیل ویژگی کالاهایی باشد که تخمین کیفیت و قیمت آنها دشوارتر باشد (وانگ و همکاران ۲۰۱۰). در موقعیت‌های مختلف، افراد به روشی مشابه انتخاب می‌کنند، و این امر احتمالاً نشان دهنده وجود یک مجموعه جهانی از توانایی‌های شناختی است. این توانایی‌ها ممکن است در مراحل مختلف تصمیم‌گیری از بین بروند. بنابراین برخی از تصمیمات ممکن است ناکافی یا غیرمنطقی تلقی شوند (هاستی و داوس، ۲۰۱۰).

۷- پیامدهای تصمیم‌گیری

مفاهیم روان‌شناختی در مورد چگونگی فرایند انتخاب توسط افراد (از جمله مواردی را که در شرایط عدم اطمینان انجام می‌شود) توضیح می‌دهد. با این وجود، این مفاهیم به عواقب تصمیمات پاسخ نمی‌دهند. شرایطی که در مورد نتایج انتخاب خود اطمینان نداریم، معمولاً با احساسات شدیدی همراه است. در برخی از افراد در هنگام تصمیم‌گیری شرایط روحی مانند استرس شدید، اضطراب یا حتی افسردگی ایجاد می‌شود، به طور مثال وقتی افراد در شرایط عدم امنیت شغلی قرار می‌گیرند، میزان غیبت آنها در محیط کار، و یا شکایت در مورد کاهش سلامتی و رفاه عمومی بیشتر دیده می‌شود (دیویس و همکاران ۲۰۰۳؛ کویلان و بوهل ۲۰۰۹). علاوه بر این، افرادی که در معرض خطر افزونگی^۲ (داده‌ها و اطلاعات بیش از حد نیاز که گاهی منجر به خطای تصمیم‌گیری می‌شوند) هستند بیشتر اوقات اضطراب و افسردگی زیادی را تجربه می‌کنند (آوکی و همکاران، ۲۰۱۱؛ اسنورادوتیر و همکاران، ۲۰۱۳). به طور کلی قرار گرفتن در معرض استرس‌های ناشی از عدم اطمینان، محیط‌های ناپایدار، بیمارهای جسمی و روحی باعث می‌شود تا فرایند کلی تصمیم‌گیری و انتخاب از ابتدا تا انتها دچار انحراف شناختی و عدم پایداری در تشخیص عوامل مؤثر در یک انتخاب صحیح می‌گردند.

۸- نتیجه‌گیری

مرور ادبیات در مورد جنبه‌های روان‌شناختی تصمیم‌گیری امکان چندین نتیجه‌گیری اساسی را فراهم می‌کند. اول، از نظر روان‌شناختی، تصمیم‌گیری فرایند پیچیده‌ای است که شامل سه مرحله است: مرحله قبل از تصمیم‌گیری، مرحله تصمیم‌گیری و مرحله پس از تصمیم‌گیری، که هر یک نشان دهنده فعالیت‌های مختلف و متنوعی است. احتمالاً عملیات ذهنی مقدم بر انتخاب واقعی از الگوی مشابهی در همه انسان‌ها پیروی می‌کند. ثانیاً، بر اساس نظریه‌های روانشناسی، یک مدل جهان شمول از دو سیستم اطلاعات محاسباتی که در تصمیم‌گیری دخیل هستند، ساخته شد. اولی بصری یا احساسی نامیده می‌شود، در حالی که مورد دوم تحلیلی یا منطقی است. این تمایز منعکس‌کننده تقسیم بندی کلاسیک موجود در روانشناسی به فرایندهایی است که ناخودآگاه، سریع و خودکار هستند و آنهایی هستند که آگاهانه، کند و بازتابنده هستند. این بحث و جدل به مواردی از جمله تعامل بین دو سیستم (موازی یا متوالی) و نقش فرایندهای ناخودآگاه در سیستم ۱ (احساسات یا شهود) مربوط می‌شود. ثالثاً، هنگام تصمیم‌گیری، افراد تمایل به استفاده از استراتژی‌های مختلف به نام ابتکار عمل (میانبرهای شناختی) دارند. به لطف روش‌های ابتکاری و اکتشافی، آنها می‌توانند در هر دو موقعیت تصمیم‌گیری ساده و پیچیده، تصمیمات خود را به روشی سریع و صرفه جویانه انجام دهند. همچنین استراتژی‌های حذف عوامل مزاحم در انتخاب و تصمیم‌گیری توسط جنبه‌هایی از استراتژی‌های رضایت بخش، استراتژی‌های انتخاب مهم‌ترین و همچنین استراتژی‌های اعتماد به آنچه قبلاً خوب کار کرده است، تعیین می‌شوند. با این حال، استفاده از روش‌های اکتشافی ممکن است منجر به تصمیماتی مغرضانه شود، به عنوان مثال بوسیله جایگزینی قضاوت طبیعی با ارزیابی شباهت، افراد ممکن است گزینه‌های موجود را به طور نادرست ارزیابی کنند. چهارم، درک اینکه چگونه افراد تحت عدم اطمینان تصمیم می‌گیرند، ضروری است، یعنی وقتی نمی‌دانند چه اتفاقی می‌افتد یا اینکه در مورد نتیجه انتخاب خود مطمئن نیستند. مفاهیمی که بر مبنای اقتصاد ساخته شده‌اند، در هر شرایط تصمیم‌گیری قابل اجرا نیستند زیرا عمدتاً به یک احتمال شناخته شده مربوط می‌شوند. نظریه‌های روان‌شناختی به نوبه خود هدف از توضیح چگونگی تصمیم‌گیری واقعی افراد در

1 ego depletion

2 Redundancy

دنیای واقعی است. آنها روشی را برای درک بهتر مغز افرادی که با قانون، دارو یا تجارت با تصمیم‌گیری کنار می‌آیند درک می‌کنند. پنجم، محققان بیشتر و بیشتر نقش اراده و خودکنترلی را در روند تصمیم‌گیری تشخیص می‌دهند. برخی از نظریه‌های روانشناسی نشان می‌دهد که افراد می‌توانند فقط به میزان محدودی خودکنترلی داشته باشند، بنابراین منابع آنها در این روند کاهش یافته و منجر به تصمیم‌گیری‌های مغرضانه می‌شود. ششم، موقعیت‌های تصمیم‌گیری، به ویژه موقعیت‌هایی که افراد از نتایج اطمینان ندارند، با احساسات شدیدی همراه هستند. برخی از افراد ممکن است مشکلات روحی، عمدتاً افزایش اضطراب، استرس یا حتی افسردگی را تجربه کنند. به طور کلی، درک تأثیرات بالقوه مخرب تصمیمات پیچیده نه تنها توسط افراد سالم بلکه توسط افرادی که از اختلالات روانی رنج می‌برند، ضروری است.

به طور خلاصه، نظریه‌های روانشناسی آنچه را که در ذهن تصمیم‌گیرندگان قب، هنگام تصمیم‌گیری و پس از تصمیم‌گیری اتفاق می‌افتد، توضیح می‌دهند. همچنین، درک مکانیسم‌های محاسبه اطلاعات که در روند تصمیم‌گیری نقش دارند، می‌تواند در عمل مفید باشد.

منابع

1. Andrade EB, Ariely D (2009) The enduring impact of transient emotions on decision making. *Organ Behav Hum Decis Process* 109:1–8.
2. Avčín BA, Kucína AU, Sarotar BN et al (2011) The present global financial and economic crisis poses an additional risk factor for mental health problems on the employees. *Psychiatr Danub* 23:142–148.
3. Brandstätter E, Gigerenzer G, Hertwig R (2006) The priority heuristic: making choices without trade-offs. *Psychol Rev* 113:409–432.
4. Davies SP (2004) Planning and problem solving in well-defined domains. In: Morris R, Ward G (eds) *The cognitive psychology of planning*. Psychology Press, Hove, pp 35–51.
5. Davis JA, Savage G, Stewart RT et al (2003) Organizational downsizing: a review of literature for planning and research/practitioner application. *J Healthc Manag* 48:181–199.
6. Del Missier F, Mantyla T, Bruine de Bruin W (2010) Executive functions in decision making: an individual differences approach. *Think Reason* 16:69–97.
7. Djeriouat H, Tremolieres B (2014) The dark triad of personality and utilitarian moral judgment: the mediating role of honesty/humility and harm/care. *Personal Individ Differ* 67:11–16.
8. Epstein S (2003) Cognitive-experiential self-theory of personality. In: Millon T, Lerner M (eds) *Comprehensive handbook of psychology*. Wiley, Hoboken, pp 156–184.
9. Evans JSB (2006) The heuristic-analytic theory of reasoning: extension and evaluation. *Psychon Bull Rev* 13:378–395.
10. Falkowski A, Tyszka T (2001) *Psychologia zachowan' konsumentenckich*. Gdan'skie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdan'sk.
11. Falkowski A, Maruszewski T, Necka E (2008) Procesy poznawcze. In: Strelau J, Dolin'ski D (eds) *Psychologia. Podre'cznik akademicki*. Gdan'skie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdan'sk, pp 339–510.
12. Gigerenzer G, Todd PM, ABC Research Group et al (1999) *Simple heuristics that make us smart*. Oxford University Press, Oxford.
13. Hastie R, Dawes RM (2010) *Rational choice in an uncertain world: the psychology of judgment and decision making*. Sage, Los Angeles.
14. Hinson JM, Jameson TL, Whitney P (2003) Impulsive decision making and working memory. *J Exp Psychol Learn Mem Cogn* 29:298–306.
15. Juslin P, Montgomery H (2007) Judgment and decision making: neo-Brunswikian and processtracing approaches. Psychology Press, Mahwah.
16. Kahneman D, Frederick S (2005) A model of heuristic judgment. In: Holyoak KJ, Morrison RG (eds) *The Cambridge handbook of thinking and reasoning*. Cambridge University Press, New York, pp 267–293.
17. Kahneman D (2003) A perspective on judgment and choice: mapping bounded rationality. *Am Psychol* 58:697–720.
18. Lerner JS, Li Y, Valdesolo P et al (2015) Emotion and decision making. *Annu Rev Psychol* 66:799–823.

19. Liang YJ (2016) Reading to make a decision or to reduce cognitive dissonance? The effect of selecting and reading online reviews from a post-decision context. *Comput Hum Behav* 64:463–471.
20. Młodniow L (2009) *Matematyka niepewności. Jak przypadki wpływają na nasz los.* Prószyński i S-ka, Warszawa.
21. Morris R, Ward G (2004) *The cognitive psychology of planning.* Psychology Press, Hove.
22. Neumann J, Morgenstern O (2007) *Theory of games and economic behavior.* Princeton University Press, Princeton.
23. Newell BR, Shanks DR (2014) Unconscious influences on decision making: a critical review. *Behav Brain Sci* 37:1–19.
24. Quinlan M, Bohle P (2009) Overstretched and unreciprocated commitment: reviewing research on the occupational health and safety effects of downsizing and job insecurity. *Int J Health Serv* 39:1–44.
25. Shanteau J (2012) Decision making by experts. In: Shanteau J, Mellers BA, Schum DA (eds) *Decision science and technology. Reflections and contributions of ward edwards.* Springer, New York, pp 105–132.
26. Simon HA (2013) *Administrative behavior.* The Free Press, New York.
27. Snorrado'ttir A', Vilhja'lmsson R, Rafnsdo'ttir GL et al (2013) Financial crisis and collapsed banks: psychological distress and work related factors among surviving employees. A nation-wide study. *Am J Ind Med* 56:1095–1106.
28. Svenson O (2003) Values, affect and processes in human decision making: a differentiation and consolidation theory perspective. In: Schneider SL, Shanteau J (eds) *Emerging perspectives on judgment and decision research.* Cambridge University Press, New York, pp 287–326.
29. Toplak ME, Sorge GB, Benoit A et al (2010) Decision-making and cognitive abilities: a review of associations between Iowa gambling task performance, executive functions, and intelligence. *Clin Psychol Rev* 30:562–581.
30. Wang J, Novemsky N, Dhar R et al (2010) Trade-offs and depletion in choice. *J Mark Res* 47:910–919.
31. Zagorsky JL (2007) Do you have to be smart to be rich? The impact of IQ on wealth, income and financial distress. *Intelligence* 35:489–501.
32. Zales'kiewicz T (2011) *Psychologia ekonomiczna.* Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی