

روانشناسی بیمه

● سعید صیادی - کارشناس ارشد روانشناسی

عادات و توانمندی‌هایش به عنوان ابزاری قوی در خدمت رفع گرسنگی قرار گرفته است .

در مرحله بعد یعنی پس از ارضاء کلیه نیازهای فیزیولوژیک مثل گرسنگی، تشنگی و نیازهای ایمنی بر فرد مسلط می‌شوند که مجموعه‌ای است متشکل از نیاز به امنیت، ثبات، حمایت، رهایی از نگرانی و آشفتگی، قانون و

این نیازها شدت و اهمیت کمتری نسبت به نیازهای جسمانی دارند لکن بعد از رفع نیازهای جسمانی تسلط آنها بر انسان انکار ناپذیر است. پس از رفع نیازهای ایمنی، به طور زنجیروار سایر نیازها مطرح و فرد را در جهت رفع آنها برانگیخته و چگونگی اعمال و رفتار فرد را در کنترل می‌گیرند. لیکن آنچه در اینجا مورد بحث قرار می‌گیرد نیازهای ایمنی و حمایت است. به هنگام بروز نیازهای ایمنی تمام استعدادهای فرد در خدمت رفع آنان قرار می‌گیرد. به طوری که می‌توان گفت فرد با تمام قدرت و با بکارگیری تمامی استعدادهای خود در جستجوی ایمنی و حمایت است و هر چیز دیگر برای او اهمیت کمتری نسبت به ایمنی و حمایت دارد .

می‌شوند و به دنبال آن فرد برانگیخته شده و رفتار گوناگونی از او سر می‌زند. مزلو نیازها را به پنج طبقه کلی تقسیم‌بندی می‌کند .

- ۱ - نیازهای جسمانی یا فیزیولوژیک
 - ۲ - نیاز به ایمنی و حمایت
 - ۳ - نیاز به محبت و وابستگی
 - ۴ - نیاز به احترام
 - ۵ - نیاز به خود شکوفایی
- نیازهای پنج‌گانه یادشده به‌طور همزمان انسان را بر نمی‌انگیزند، بلکه در هر لحظه فقط یک نیاز به صورت سلسله‌وار بر انسان چیره می‌شود. یعنی ابتدا نیازهای جسمانی یا فیزیولوژیک مطرح می‌شوند و تا وقتی که ارضاء نشده‌اند نیازهای ایمنی و حمایت نمی‌توانند انسان را برانگیخته و به عملی وادارند. بدون شک قدرت غلبه نیازهای جسمانی از تمامی نیازها بیشتر است. شخصی که فاقد غذا، ایمنی، محبت و احترام است از میان تمامی نیازهایش فقط متوجه غذاست و تمامی نیازهای دیگر موجودیت خود را برای او از دست می‌دهند. و می‌توان گفت تمام ارگانیزم گرسنه است، زیرا گرسنگی بر ضمیر خود آگاه فرد مستولی شده و تمامی استعدادهای او از قبیل هوش، حافظه،

آیا تاکنون از خود پرسیده‌اید که چه چیز مردم را وامی‌دارد، زندگی خود را برای نجات دیگری به خطر اندازند و یا برای رسیدن به هدفی ساعات متوالی کار کنند. چند چیز موجب می‌شود مردم برای پیشگیری از خطرات چاره‌جویی کرده و برای جبران خسارات احتمالی به اقداماتی چون عقد قراردادهای بیمه روی آورند. پاسخ این پرسش‌ها و صدها پرسش مشابه در زمینه چگونگی رفتار آدمی در کلمه انگیزش نهفته است. انگیزش، به علت و چرایی رفتار اشاره دارد. انگیزش مجموعه‌ای از عوامل است که به رفتار آدمی نیرو بخشیده و به آن جهت می‌دهد . از جمله نظریه‌های مطرح در زمینه رفتار اجتماعی بشر، نظریه‌های انگیزشی است. بر طبق این دیدگاه تمامی رفتار آدمی به دنبال ظهور انگیزه‌هایی خاص و مرتبط با آن رفتار، واقع می‌شود. به عبارتی هر عمل انسان انگیزه خاص خود را دارد؛ بطوری که هیچ فعلی از انسان بدون وجود انگیزه سر نمی‌زند .

آبراهام مزلو روانشناس بزرگ آمریکایی معتقد است که ریشه تمامی انگیزه‌های آدمی نیازهایی است، فطری و مشترک که زنجیروار از قوی به ضعیف بهم مرتبط هستند، موجب ایجاد انگیزه در آدمی



تأمیل عمومی مردم برای داشتن شغلی دایم، پس اندازی مناسب، بهره‌مندی از انواع گوناگون بیمه‌های درمانی، بیکاری، از کارافتادگی، حوادث و ... را می‌توان از جلوه‌های خاص نیاز به ایمنی و حمایت برشمرد.

براساس نظریه‌های انگیزشی، عامل

اصلی در تعادل جسمی و روانی، افراد بر طرف شدن نیازهای جسمی و روانی آنان است و رفع نیازهای ایمنی نیز از جمله عوامل بسیار اساسی در تعادل روانی افراد محسوب می‌شود. یکی از عوامل ضروری، مهم و مورد توجه که می‌تواند در ایجاد تعادل روانی افراد جامعه و ایجاد امنیت اجتماعی و اقتصادی نقش بسزایی ایفا کند، بیمه است.

نیاز به انواع بیمه به عنوان یک شاخه از نیازهای ایمنی و

حمایت، فرد را برمی‌انگیزد و به رفتار او شکلی خاص می‌دهد. نیاز به حمایت روانی، اجتماعی و اقتصادی از جمله نیازهایی است که موجب ایجاد انگیزه در افراد شده و به دنبال آن، همه می‌توانند با استفاده از انواع بیمه‌های موجود به این‌گونه نیازها پاسخ دهند و به تعادل نسبی در زمینه‌های یاد شده دست یابند. در مجموع می‌توان عنوان کرد که عقد قرارداد انواع بیمه از سوی بیمه‌گذار، همان رفتاری است که به دنبال تبلور نیازهای ایمنی و حمایت و به دنبال آن ظهور انگیزتگی در جهت رفع آنها از سوی بیمه‌گذار شکل می‌گیرد.

با توجه به آنچه گفته شد، وجود انواع بیمه‌های درمانی، حوادث، از کارافتادگی، آتش سوزی، باربری و هر یک به نوبه

خود می‌توانند امنیت روانی، اجتماعی و اقتصادی را برای افراد حقیقی و حقوقی در جامعه تأمین کنند.

متأسفانه نقش و تاثیر بیمه آن چنان که باید در رفع این نیاز اساسی بشر به‌درستی شناخته نشده است. مردم بیمه را فقط در جهت تأمین خسارات وارده



سودمند می‌دانند و این باوری ناقص است. در حقیقت بیمه نه فقط در مقاطع بحرانی و در موارد بروز مشکلات اقتصادی ایفای نقش کرده و خسارات وارده مالی را تأمین می‌کند، بلکه نقش عمده و اصلی خود را تأمین امنیت روانی و اجتماعی بیمه‌گذار - به خوبی ایفا می‌کند. این باور که چنانچه بیمه‌گذار خسارتی در قبال پرداخت حق بیمه دریافت نکند، قرارداد بیمه را مفید برنمی‌شمارد و حق بیمه پرداخت شده را هزینه‌ای باطل تلقی می‌کند، باوری صددرد نادرست است؛ زیرا آنچه در درجه اول بیمه‌گذار در قبال پرداخت حق بیمه از شرکت‌های بیمه دریافت می‌کند امنیت است. امنیتی همه جانبه که در تمامی طول مدت قرارداد و به طور لحظه

به لحظه به عنوان یک ارزش حقیقی، حتی بدون بروز خسارت دریافت می‌کند.

چنین امنیتی در بعد روانی آسایش خیال و تعادل روانی بیمه‌گذار را فراهم می‌کند که آثار مفید و مثبت انکار ناپذیری در کار و زندگی وی خواهد داشت.

چنین امنیتی در بعد اجتماعی تضمین موقعیت بیمه‌گذار را در جامعه فراهم کرده و آینده‌ای مطمئن و خالی از نگرانی را برای او ممکن می‌سازد.

چنین امنیتی در بعد اقتصادی، متضمن موقعیت مالی و اقتصادی بیمه‌گذار است و به عنوان پشتوانه‌ای محکم و تکیه‌گاهی مطمئن وی را در بحران‌های اقتصادی حمایت می‌کند.

لازم به ذکر است که انواع قراردادهای بیمه حاوی چنین امنیت همه جانبه‌ای هستند و

می‌توانند به خوبی در رفع بخشی از نیازهای ایمنی مردم و ایجاد و تعادل روانی، اجتماعی و اقتصادی برای تک تک اعضاء جامعه سودمند باشند.

با نظری اجمالی به وضعیت صنعت بیمه در جوامعی که از نظر علمی، فرهنگی و تکنیکی پیشرفته‌اند و با توجه به این نکته که بیمه جزء لاینفک زندگی مردم این جوامع محسوب می‌شود، می‌توان به این واقعیت پی برد که جایگاه و نقش حیاتی و حقیقی صنعت بیمه هنوز در ایران به درستی شناخته نشده و کارایی آن در زمینه‌های گوناگون بسیار بیشتر و سودمندتر از آن است که در جامعه ما مطرح می‌باشد.