



تصمیم گیری در شرایط ریسک

ترجمه : مهدی فاطمی

کارشناس اداره پذیرش نمایندگان و کارگزاران

بیمه مرکزی ایران

روان شناختی تصمیم گیری تحت شرایط ریسک و تمایل به خرید بیمه است. تحقیق درباره تصمیم رفتاری در دهه ۱۹۵۰ با تحلیل هایی در خصوص

هدف این مقاله ارائه مقدمه ای در مورد تصمیم گیری و چگونگی ارتباط آن با رفتار بیمه ای است. تاکید اصلی این مقاله بر تجزیه و تحلیل های

اینکه مردم چگونه در بین ریسک ها دست به انتخاب می زنند، آغاز شد و در دهه ۱۹۶۰، تحقیق و بررسی در مورد یادگیری احتمال، در دهه ۱۹۷۰ تحقیق در خصوص روش های انسانی و انحرافات ریسک و در دهه ۱۹۸۰ نیز تحلیل هایی در مورد تدوین نتایج در مقایسه بین کارشناسان و نوآموزان مطرح شد.

امروزه حوزه قضاوت، تصمیم گیری و تحلیل تصمیم های رفتاری در حال گسترش است. انجمن قضاوت و تصمیم گیری (SRJDM) بیش از ۶۰۰ عضو در سراسر جهان دارد و دو نشریه به نام های رفتار سازمانی و فرایندهای تصمیم انسانی همچنین تصمیم گیری رفتاری در این زمینه دارند. به علاوه چندین مجله درباره مسائلی در این زمینه و کتاب های بسیاری در تمام سطوح از مقدماتی تا متوسط و نسبتاً پیشرفته در این زمینه به چاپ رسیده اند.

اگرچه در ابتدا پژوهشگران در زمینه تصمیم گیری تحت سلطه روان شناس ها بودند، اما در حال حاضر انواع مختلف رشته ها از جمله مدیریت، مهندسی، آمار، علوم سیاسی، پزشکی، بازاریابی، جغرافیا، حقوق و حسابداری نیز در این زمینه کمک می گیرند.

این مقاله توضیح می دهد که چگونه می توان یافته های پژوهش های انجام شده در زمینه قضاوت و تصمیم گیری را برای توضیح و تبیین رفتار بیمه ای به کار برد. لذا مطلب مورد نظر به چهار بخش تقسیم می شود: نخست برخی اصول عمومی رفتار تحت

شرایط ریسک ارائه می شود. دوم یافته های خاصی از یک مطالعه آزمایشی در مورد تصمیم های مردم در خصوص بیمه سیل و خشکسالی تشریح خواهد شد. سوم اهمیت این نتایج و سایر یافته ها برای رفتار بیمه ای مورد بحث قرار می گیرد و در انتها پیشنهادهای در مورد کاربرد مفاهیم روان شناسی در تصمیم گیری بیمه ای مطرح می شود.

اصول رفتاری در شرایط ریسک

همان گونه که اسلوویک (Slovic) می گوید: "برای مردم بسیار سخت است تا در مورد مسائلی مانند عدم اطمینان، احتمال و ریسک فکر کنند." در واقع ثابت شده است که بیشتر مردم درک و شناخت کافی از مفاهیم احتمال و ریسک ندارند و تعدادی از اصول و مفاهیم که چگونگی تفکر مردم درباره احتمال و ریسک را توضیح می دهد، ناشناخته مانده اند که در اینجا به برخی از این مفاهیم می پردازیم.

برداشت نادرست از احتمالات کوچک

کاملاً واضح است که مردم تنها نسبت به ریسک هایی واکنش نشان می دهند که آنها را درک می کنند. "اگر درک آنها نادرست باشد، تلاش در جهت حفاظت شخصی، عمومی و زیست محیطی به درستی مدیریت نخواهد شد." یک برداشت و درک نادرست به معنای ناتوانی در واکنش نشان دادن منطقی در مقابل حوادث با احتمال کم است.

مردم یا احتمالات کوچک را نادیده می گیرند

و یا از اتخاذ تصمیم های عقلایی که احتمالات کوچک را نیز در بر می گیرد، ناتوان هستند. ادراک نادرست تا اندازه ای از توانایی محدود مردم برای پردازش اطلاعات ریسک ناشی می شود. استنباط سیمون از "عقلانیت محدود" بدین معناست که محدودیت های شناختی مردم را ناگزیر می سازد تا مدل های ساده شده ای از جهان بسازند. به اعتقاد سیمون تصمیم گیرنده "با توجه به این مدل به گونه ای عقلایی رفتار می کند. اما این قبیل رفتارها حتی به طور تقریبی نیز نسبت به جهان واقعی بهینه نیست." بنابراین توانایی پردازش محدود مردم، توجه آنها را نسبت به حوادث نادر کاهش می دهد.

تمرکز بر احتمال ضرر

مردم دوست ندارند پولشان (یا هرچیز دیگری) را گم کنند. با این حال به نظر می رسد که این تنفر از گم کردن بیشتر متوجه احتمال باشد تا میزان گم شده "این مقدار زیان بالقوه نیست که مردم را به سمت خرید داوطلبانه بیمه سوق می دهد، بلکه احتمال تکرار بروز چنین ضرری باعث این امر می شود." یک جرم شناس به نام رابرت مارک، استدلال مشابهی دارد: "بهترین بازدارنده از جرم، شدت مجازات نیست بلکه احتمال دستگیری می باشد."

البته تمرکز بر احتمال زیان می تواند به رفتار غیر عقلایی منجر شود. به عنوان نمونه در مطالعات مربوط به رفتار افراد مورد مطالعه، آنها ریسک های نامساعد را بر پذیرفتن زیان قطعی ترجیح می دادند.

مطالعات دیگر نیز نشان داده اند که مردم یک نفع قطعی را بر ریسک ترجیح می دهند. اما هنگامی که همان گزینه ها به صورت زیان نمایان می شوند، ترجیح آنها نیز تغییر می کند. به طور خلاصه مردم "اسیر" احتمال ضرر هستند.

ریسک گریزی در برابر ریسک پذیری معمولاً این گونه فرض می شود که یک گرایش شخصی نسبت به پذیرش یا پرهیز از ریسک متناسب با منافع و ضررها وجود دارد. به عنوان مثال، یک فرد ریسک گریز از هر نوع ریسک اجتناب می کند. با این وجود شواهد تجربی نشان می دهد که بیشتر مردم در مورد منافع، ریسک گریز و در مورد ضررها ریسک پذیر هستند. [۱]

مردم اغلب موقعی که مسئله ضرر در میان باشد، ریسک پذیر هستند، آنها هنگامی که می توانند در برابر زیان بیمه شوند، مایلند ریسک آن را نیز بپذیرند. بسیاری از افراد حتی از خرید بیمه های دولتی که حق بیمه آن کم است و در واقع خریداران چیزی را از دست نمی دهند، نیز خودداری می کنند. [۲] این گرایش، بی میلی مردم را از ضررهای حتمی نشان می دهد.

عقاید نادرست

بسیاری از مردم اعتقاد قوی و اشتباهی دارند، مبنی بر این که حوادث اتفاقی خود به خود اصلاح می شوند. اگر یک زوج تعدادی دختر داشته باشد آن گاه داشتن یک پسر بیشتر به چشم می آید. [۳] به

عنوان مثال، اعتقاد عمومی آن است، بازیکنی که قبلاً تجربه ضربه زدن نداشته، در بازی بیس بال کارش به نحوی به زدن همان ضربه بستگی دارد.

ناتوانی در درک استقلال حوادث اتفاقی در موقعیت هایی با احتمال کم نیز دیده می شود. اگر زمانی یک حادثه بعید رخ دهد، مردم بر این باور هستند که احتمال وقوع مجدد آن اندک است. به عبارت دیگر "صاعقه نمی تواند دوباره اصابت کند." پی بردن به احتمال وقوع حوادث آینده به عنوان یکی از علل و نتایج پیامدهای قبلی است.

سطح تعادلی ریسک

یک اصل عمومی رفتار این است که مردم می خواهند تا در سطح تعادل باقی بمانند. این مفهوم از هموستازی توسط اسلوویک (Slovic) به موقعیت های ریسک گسترش یافته است:

"یعنی یک سطح بهینه از ریسک وجود دارد که مردم به راحتی آن را می پذیرند." بنابراین تلاش برای کاهش ریسک ممکن است با رفتارهای پرمخاطره مواجه شود.

به عنوان مثال، فرض کنید طرحی جهت بهبود کیفیت و پایداری ماشین آلات کشاورزی مطرح شود و این طرح منجر به بهبود کیفیت ماشین آلات کشاورزی گردد. اما کشاورزان آنها را در شیب های تندتر به کار می برند و نرخ حوادث همچنان ثابت باقی می ماند. این امر حاکی از آن است که اقدامات کاهش دهنده ریسک ممکن است با برخی رفتارهای

خطرناک خنثی شود.

تفاوت های فردی

تحقیق ها، وجود تفاوت های فردی فراوانی را در نحوه واکنش مردم به وضعیت های مخاطره آمیز نشان می دهند. جانسون و برخی افراد دیگر، هزار کشاورز از ایالت های مرکزی آمریکا را مورد مطالعه قرار داده و بین تمایل پذیرش ریسک و انواع محصولات کشاورزی کاشته شده، نوعی ارتباط پیدا کردند. آنهایی که در پذیرش ریسک در حد متوسط قرار داشتند، در تولید لبنیات و کشاورزی تنباکو و کمترین افراد ریسک پذیر نیز در کشاورزی عمومی فعالیت می کردند.

این چنین رفتاری در پذیرش ریسک می تواند از اشتغال کشاورزان در فعالیت های سودمندتر جلوگیری کند، همان طور که کنروتیر و رایت (Kunreuther and wright) خاطر نشان ساخته اند. برای افرادی که در امر کشاورزی مهم ترین مسئله امنیت است، ممکن است در دام اجتناب از ریسک گرفتار شوند.

مقاومت در برابر تغییر

برداشت ها در مورد ریسک کاملاً با ثبات و در برابر تغییر پایدار هستند. اعتماد به تجربه شخصی ممکن است معنای نادرستی از امنیت را به وجود آورد. اعتقادات مردم به کندی تغییر می کند و شواهد مختلف پافشاری فوق العاده مردم را در برابر تغییرات نشان می دهد. یکی از مشکلات این است که

ما به ندرت واکنشی را در مورد تناسب یا عدم تناسب برداشت هایمان از ریسک تحمل می کنیم. لذا مردم تمایل دارند تا خودشان را در خصوص چگونگی برخورد مناسب با ریسک فریب دهند. به عنوان مثال ما از طریق بازنگری می توانیم - پس از انجام عمل- تقریباً هر پیامدی را مشخص کنیم.

اعتماد مفرد

انسان ها اغلب تحت آنچه که "توهم مسلم" نام گرفته عمل می کنند. یک نوع اعتقاد به خطا ناپذیری این است که حتی هنگامی که مردم اشتباه می کنند باز هم شدیداً بر نظرات خود اطمینان دارند و به طور کلی مردم تمایل دارند تا آسیب پذیری خود را در برابر برخی از انواع ریسک، کمتر از حد ارزیابی کنند. [۴] ما گرایش داریم تا خودمان را در مقابل خطرهای مصون و آسیب ناپذیر بدانیم. [۵] به عنوان مثال، اغلب افراد معتقدند که آنها از نصف رانندگان بهتر هستند، یا با احتمال بیشتر، بیش از ۸۰ سال عمر می کنند و احتمال کمی وجود دارد که از فرآورده های مصرفی آسیب ببینند. [۶] با توجه به این قبیل توقعات نباید از این نکته متعجب شد که بسیاری از مردم از اتخاذ اقداماتی برای کاهش ریسک خودداری می کنند.

تأثیرات موقعیتی

روانشناسان به تأثیرات شرایط و اوضاع در قضاوت ها معتقدند. یک دسته از این تأثیرات از سوی کانی مان (Kahneman) و تورسکی (Tversky) تحت

عنوان "چارچوب مرجع" نامیده شده اند. آنها دریافته اند که مردم به زیان هایی به نام "هزینه محافظت" بسیار بیشتر نسبت به "ضررهای جبران نشده" واکنش نشان می دهند. محققان گزارش داده اند که آنچه که در بیان مسئله، جزئی و کم اهمیت به نظر می آید، می تواند تأثیر قطعی بر رفتار انتخابی داشته باشد. تفاوت های ظریف در چگونگی آشکار شدن ریسک ها می تواند تأثیر چشمگیری بر چگونگی درک ریسک ها داشته باشد. [۷] این بدان معناست که تأثیرات محیط می تواند به جای تغییر در برداشت ها در مورد ریسک مورد استفاده قرار گیرد.

ناتوانی در عقلانی کردن ضررها

یکی از محدودیت های عمده در واکنش نشان دادن به ریسک های با احتمال اندک، ناتوانی در مجسم کردن اتفاقاتی است که هنوز رخ نداده اند. بیشتر مشکلات جهت بهبود بخشیدن برنامه ریزی برای سیل ناشی از ناتوانی افراد در مجسم کردن سیل هایی است که هرگز اتفاق نیفتاده اند. مردم اغلب تحت تأثیر حوادث قبلی هستند. [۸] آنها شدیداً از گذشته نزدیک خود متأثر بوده و استنباط خود را به مفهوم های ساده شده محدود می کنند و آینده را به عنوان آینه گذشته می پندارند. [۹]

یک مطالعه آزمایشی در مورد تصمیم گیری

بیمه ای

برای بررسی قابل اجرا بودن برخی از این مفاهیم یک مطالعه آزمایشی کوچک در مورد تلقی

ریسک اتفاقی و تصمیم گیری بیمه ای ارائه می شود.

روش انجام تحقیق

به یک گروه ۴۸ نفری دانشجوی دوره لیسانس روانشناسی گفته شد که یک حادثه مصیبت بار سال گذشته اتفاق افتاده است. از آنها خواسته شد تا در مورد احتمال وقوع مجدد آن در سال آینده، نظر بدهند و بگویند که آیا مایل به پرداخت مبلغ بیشتری برای بیمه خواهند بود.

چهار حادثه تشریح شد: خشکسالی، سیل طبیعی، سرقت ماشین و سیل ناشی از فعالیت های انسانی، دو اتفاق نخست "ساخته طبیعت" و دو اتفاق دیگر "ساخته دست انسان" می باشند و احتمال هر یک به طور متناوب یک بار در ۲۰ سال یا یک بار در صد سال تخمین زده شده است.

نتیجه

پس از انجام تحقیق چهار نکته با اهمیت حاصل می شود. نخست اینکه، برای اتفاق های طبیعی گرایش یکسانی وجود دارد مبنی بر اینکه احتمال وقوع مجدد آن را در سال آینده کم ارزیابی کنند. بنابراین ۷۵ درصد افراد گفتند که احتمال بروز دوباره یک خشکسالی در سال آینده که ضریب وقوع آن یک درصد است، بسیار کم می باشد. این امر ناشی از اعتقاد به یک باور غلط است زیرا مردم معتقدند بروز یک حادثه با احتمال ضعیف بسیار بعید است.

دوم، تاثیر قبلی در وضعیت یک تا بیست سال نسبت به وضعیت یک تا صد سال، تقریباً ۲۰ درصد

کمتر است. به عنوان مثال ۵۵ درصد افراد احتمال بروز یک خشکسالی با ضریب یک تا بیست سال در سال آینده را کم می دانستند، بنابراین به نظر می رسد که تاثیر یک باور غلط علی رغم احتمال اندک، قطعی تر باشد.

سوم، اتفاق های طبیعی نسبت به اتفاق های مصنوعی (ساخته دست بشر) حوادثی حدود ۱۰ درصد بزرگ تر را سبب شدند. ۸۳ درصد افراد احتمال وقوع مجدد یک سیل طبیعی با ضریب یک به صد سال را کم می دانستند، در حالی که ۷۳ درصد معتقد بودند وقوع یک سیل ناشی از اقدام انسان (با ضریب ۱ درصد) در سال آینده محتمل است. این امر حاکی از تاثیر بشر است که به موجب آن مردم به حوادث طبیعی و حوادث ناشی از اقدام های انسانی به گونه ای متفاوت می نگرند.

نهایتاً اینکه بنا به شرایط، تعداد افرادی که مایل به خرید بیمه بودند، اندکی تغییر کرد. تقریباً دو سوم افراد به رغم اینکه به آنها گفته شده بود که ضررهای عمده ای متوجه آنان است، مایل به پرداخت حق بیمه به اندازه گذشته بودند. ظاهراً اعتقاد آنها در مورد نرخ های بیمه چندان از حوادث سال قبل متاثر نشده بود.

این یافته ها نشان می دهند که مردم مایلند تا احساس کنند یک بار که یک حادثه با احتمال اندک رخ می دهد، آنها در برابر تکرار آن در سال آینده "نایه کوبی" شده اند. این نتیجه، متقاعد کردن مردم

درباره ضرورت کاهش ریسک ها را از طریق خرید بیمه مشکل می سازد. این موضوع توضیح می دهد که چرا بسیاری از ساکنان مناطق مستعد سیل پس از یک سیل بزرگ خواهان بازگشت به عقب . بدون بیمه . هستند.

اظهار نظرها

چند توضیح پیرامون رفتار خرید بیمه ارائه می دهیم. اول، این نکته روشن شده است که نظریه اقتصادی برای توجیه رفتار بیمه ای مناسب نیست. [۱۰] ماکزیم کردن مطلوبیت برای پی بردن به اینکه چه کسی بیمه خواهد خرید نه یک شرط لازم و نه یک شرط کافی است. به عنوان یک دلیل، سیمون استدلال می کند "اگر ما می خواهیم رفتار خرید بیمه را درک کنیم پس می بایست شرایطی را که توجه یک صاحب اموال و املاک را به خود جلب می کند، معین نماییم."

دوم، به نظر می رسد که ارزش پول بیمه نقش کوچکی در این امر دارد که آیا مصرف کننده اقدام به خرید آن می کند. ایزنر (Eisner) و استروتز (Strotz) مشاهده کردند که بیمه هواپیما از نظر اقتصادی نسبت به بیمه زندگی جذابیت کمتری دارد، اما مصرف کننده ها علاقه شدیدی به اولی و اشتیاق اندکی به دومی نشان می دهند. ظاهرا ارتباط بین برگشت مورد انتظار و حق بیمه برای بسیاری از تصمیمات بیمه ای نسبتا بی اهمیت است. [۱۱]

سوم، مردم تمایل دارند که به بیمه بیشتر به

عنوان یک سرمایه گذاری بنگرند تا وسیله محافظت. یک بیمه نامه به عنوان یک سرمایه گذاری با هدف به حداکثر رساندن پرداخت های درخواستی در صورتی که اتفاقی رخ دهد، نگریسته می شود. به دلیل اینکه حوادث با احتمال اندک بعید است که اتفاق بیفتند، لذا امکان پس دادن وجه پرداختی بسیار ناچیز است. بنابراین بیشتر مردم ترجیح می دهند تا خود را در برابر اتفاق های کم ضرر و دارای احتمال بیشتر بیمه کنند.

چهارم، با نگاه به بیمه به عنوان یک سرمایه گذاری، مصرف کنندگان می خواهند تا به حق بیمه آنها مقداری سود تعلق گیرد. این امر به نوعی تمایل به "داد و ستد با شرکت های بیمه، حتی اگر بسیار پرهزینه باشد" منجر می شود. از اینرو به نظر می رسد که مردم بیشتر تصورات تحریف شده ای در مورد کارکرد بیمه دارند.

سرانجام، به نظر می رسد یک آستانه ریسک وجود دارد که مردم در کمتر از آن به خطر زیان توجه نمی کنند. [۱۲] زمانی که احتمالات بسیار کم مطرح باشد، مبلغ حق بیمه نامربوط جلوه می کند. افراد در برابر خطرهای مشترک اقدام به خرید بیمه و از خرید بیمه برای حوادث فاجعه آمیز غیر محتمل پرهیز می کنند. [۱۳]

نتیجه گیری

در نهایت سه اندیشه وجود دارد.

۱- احتمال دارد تلاش هایی که برای افزایش

توضیحات:

- 1- *Ckahneman & Tuersky*
- 2- *Schwatz & Griffin.1986,p.14*
- 3- *Anderson, etal., 1981*
- 4- *Solvic, 1984,p.5*
- 5- *Kunreuther.1987*
- 6- *Solvic, etal.1982*
- 7- *Solvic, etal. 1982,p.483*
- 8- *Arkes & Blumer.1985,shanteau & Harrison. 1988*
- 9- *Kates,1962,p.88*
- 10- *pashigian, schlood, menefee, 1986*
- 11- *Simon, 1987*
- 12- *Solvic, Fischheff, Lichtenstein,1977*
- 13- *Hogarth, 1987*
- 14- *Burton. Etal, 1978*
- 15- *e.g, Hogarth, Reder, 1987*

واژگان کلیدی:

تصمیم گیری شرایط ریسک تصمیم های رفتاری رفتار بیمه ای ریسک پذیری.

منبع:

Paper Presented by Shanteau, J., and Ngui, M.L.Colloquium at the university of pennsylvania, philadelphia.

حفاظت از مردم انجام می گیرد، تاثیر متضاد داشته باشد. با از بین بردن زیان های جزئی مثلا به علت سیل، مردم از یک فرصت برای تجربه کردن آسیب پذیری خودشان محروم می شوند. بنابراین موفقیت های مهندسی ساختمان (شهری) توسط مهندسی اجتماعی محدود می شوند. [۱۴]

۲- اقتصاد دانان و پژوهشگران تصمیم گیری با همکاری یکدیگر ممکن است برداشت های جدیدی از رفتارهای بیمه ای ارائه کنند. اگرچه دو رشته روان شناسی و اقتصاد در گذشته همدیگر را نادیده می گرفتند، اما نشانه هایی مبنی بر از بین رفتن موانع دیده می شود. [۱۵]

۳- به رغم مشکلاتی که مردم در مواجهه با ریسک دارند، اما توانایی و استعداد سازگار کردن و بهبود بخشیدن تصمیم گیری هایشان را نیز دارند. یک سیل با ضریب یک درصد (یک درصد سال) "به یک احتمال خسارت سیل بیش از ۵ به یک در ۲۵ سال" تبدیل می شود. برای از بین بردن اعتقاد به برآورد غلط پیشنهاد دیگر این است که مردم را در مورد امکان تکرار اتفاقات آموزش دهیم. مثل اینکه رعد و برق دوباره می تواند صدمه بزند. نهایتا اینکه تصمیم گیران می بایست برای فهم اینکه مصرف کننده ها در مورد ریسک و عدم اطمینان چگونه فکر کرده و چگونه نسبت به آن واکنش نشان می دهند، بسیار تلاش کنند.