

# A közgazdasági értelemben irracionálisnak tekintett döntések kognitív okai

**Korábbi cikkünkben – egyfajta definíciós keretrendszer megadásával – elemeztük a racionális fogyasztó döntéshozási folyamatát. Munkánkban elsősorban arra a törekedtünk, hogy bemutassuk a klasszikus közgazdasági megközelítés logikáját, a fogyasztó választását leíró közgazdasági mechanizmusokat, axiomatikus rendszereket és a fogyasztói döntést magyarázó közgazdasági elméleteket. Ezeket a szakirodalomban elterjedt ordinális és kardinális megközelítésben tárgyaltunk. Rámutattunk arra, hogy a különböző elméletek más-más feltételezésekből indulnak ki a döntéshozó választásai, céljai tekintetében. Ez azt eredményezte, hogy a racionalitásnak, mint fogalomnak nem alakult ki egy általánosan elfogadott definíciója, inkább arról van szó, hogy többfajta értelmezésről, megközelítésről beszélhetünk (formális racionalitás, szubsztantív racionalitás, procedurális racionalitás, weberi cél- és értékracionalitás stb.).**

**J**elen cikkünkben a döntéseméleti előzmények után elemezzük a klasszikus közgazdasági modellt ért kritikákat. A korlátozott racionalitás és kielégítő döntések elméletén keresztül jutunk el odáig, hogy a döntéshozót a hasznosságmaximalizáláson túl számos elem: a szokások, a kultúra és a társadalmi intézmények mellett, egyéni kognitív képességei, motivációi is befolyásolják. Cikkünknek feltett célja, hogy a hazai és nemzetközi kutatók eredményei mellett saját példáinkon keresztül szemléltessük a döntéshozatal pszichológiai vonatkozásait, eredményeit. Ezek az eredmények szorosan kapcsolódnak a közgazdasági modell valószínűségi becsléseihez, hasznosságok megállapításaihoz. A döntéshozatal során a pszichológiának 3 kiemelt területe van, ezért elemzésünkben célszerűnek tartottuk e hármas tagolást megtartani:

1. Észlelés, az információ-befogadás és -feldolgozás folyamata
2. Valószínűségek becslése
3. Hasznosságok becslése

## DÖNTÉSEMÉLETI ELŐZMÉNYEK

Az emberben mindig is élt a vágy, hogy megfejtse a jó döntések titkát. A döntésemélet történetét tekintve évszázadokra visszamenőleg nyomon lehet követni az egyes tudományterületek útkereséseit, amelyekben közös, hogy az adott tudományban alkalmazott módszerekre, eszközrendszerre, modellekre épít. Így a döntésekkel kapcsolatos „kutatási fókusz” is tudományterületileg meghatározott. A filozófiai felfogás a különböző értékfelfogások alapján jónak tekinthető döntéshez vezető utat kereste. A filozófusokkal szemben a közgazdászok a számszerűsítésre helyezték a hangsúlyt. Bevezették a hasznosság fogalmát, amely az emberi igények kielégítésének képességét jelenti. A közgazdasági megközelítés hipotézise szerint az egyének/döntéshozók/fogyasztók a tökéletes információk tudatában racionálisan cselekszenek. Stiegler szerint a racionális fogyasztót konzisztens ízlése, korrekt költségkalkulációja és a döntéseiben való hasznosság maximalizálása teszi racionálissá (Stiegler, 1987).

Az adminisztratív elmélet korrigálja a közgazdasági modellt azzal, hogy hiányos információkat feltételez, ezért az információk megszerzésére van szükség, amely költségekkel jár. Továbbá a megszerzett információk sem pontosak, ezért a bizonytalanság elkerülhetetlen a döntés során. A szigorú megerősítés modellje az előzőekhez hasonlóan nem mellőzi a kognitív tényezők szerepét, de a hangsúlyt a megerősítésre helyezi (Skinner, 1970). A fokozatos hozadék teóriája a klasszikus döntési modellkehez képest éppen ellenkező álláspontból indul ki: a cselekvési változatok a hasznosság alapján nem hasonlíthatók össze, éppen a nagy számosságú és összetett eredmények miatt, ezért az egyes alternatívákat egyenként kell összevetni a valós eredményekkel, amelyek a múltbeli hasonló cselekvési változatok következményei voltak. Elmondható, hogy a változatok kis lépésekben következnek be, továbbá a döntéshozó a hiba elkövetésének kockázatát igyekszik minimalizálni.

A különböző modelleket – megközelítésüket tekintve – a szakirodalomban két fő rendezőmodellen keresztül értelmezik: normatív és leíró. A normatív modell megközelítésének a fő kérdése az, hogy a döntéseket hogyan lehetne „jobbá tenni”, így elsősorban a döntés egyes elemeit, statikus struktúráját emeli ki, a döntést hangsúlyozza. A döntéshozó magatartására jellemző, hogy egy bizonyos, egyértelműen meghatározott, általa kiválasztott stratégiát követ. A választás lényegében a rendelkezésre álló stratégiákból való választás, amelyben a megfogalmazott feltételrendszernek döntő szerepe van (Szilvácsku, 2003). A normatív döntésemélet modelljeinek egyik legnagyobb erénye, hogy segíti a döntéshozókat a következetlenség csökkentésében. A normatív irányzathoz tartoznak az optimalizáló döntési modellek, játékelméleti modellek és a statisztikai döntésemélet (Zoltayné, 2002).

A normatív modellek leírásánál gyakran vizsgálják, hogy vajon minden egyes esetben teljesülnek-e a racionalitás axiómái. Általánosan megjegyezhető, hogy adott normatív modellben az összes axiómának meg kell felelni, különben a döntéshozó viselkedése irracionálissá válik a modell értelmében. A valóságban legtöbbször valamelyik axióma nem teljesül. Számos modellel próbálták leírni, hogy miként születnek az egyéni döntések. A mögöttes fel-

tételezés mindegyik elmélet esetében az volt, hogy a döntéshozók bizonyos értelemben racionálisak (LaudonLaudon, 2000). A klasszikus közgazdasági megközelítés szerint: a fogyasztó számára a szükséges információk rendelkezésre állnak, választás esetén az eredmény biztosan bekövetkezik, az eredményeket hasznosság szerint rangsorolja, a választás a legmagasabb hasznosságú változatot jelenti, ami egyben a racionalitás alapelve. Feltételezi továbbá, hogy a döntéshozók konzisztens dön-

*„A döntéshozó magatartására jellemző, hogy egy bizonyos, egyértelműen meghatározott, általa kiválasztott stratégiát követ. A választás lényegében a rendelkezésre álló stratégiákból való választás, amelyben a megfogalmazott feltételrendszernek döntő szerepe van.”*

téseket hoznak. A klasszikus elméleti kereteken kívüli szituáció a valóságban gyakoribb, ekkor a haszonmaximalizálás feltételezése nem mindig érvényesül. Elképzelhető, hogy az optimális döntés meghozatalának folyamatát nem ismeri, a számszerűsítés nem megoldható, vagy közgazdasági értelemben nem racionális elvek befolyásolják választását (Kindler, 1991). Ezen tényezővel elsősorban a pszichológia és a szociológia tudománya járult hozzá az árnyaltabb elemzéshez.

## KORLÁTOZOTT RACIONALITÁS ELMÉLETE

A közgazdaságtan a döntést optimálisnak tekinti, feltételezve, hogy a fogyasztó ismeri a lehetséges cselekvési változatokat, azok eredményét, és preferencia-rangsort képes felállítani. A homo oeconomicus racionalitását kérdőjelezi meg a Simon-féle elmélet, amikor arra utal, hogy a bonyolult döntési szituációk nem teszik lehetővé az ideális döntés meghozatalát. A közgazdasági Nobel-díjas Herbert Simon azonban bebizonyította, hogy a valóságban az előbbi feltételek ritkán teljesülnek: „a valóságos helyzetekben előforduló problémák nagyságához viszonyítva az emberi elme kapacitása nagyon kicsi ahhoz, hogy az objektív racionalitás alapján oldhassuk meg ezeket a problémákat” (Simon, 1957). Másképp fogalmazva a racionális viselkedéstől való eltérés oka főképp az ember kognitív adottságaiban, információ-befogadási és -feldolgozási mechanizmusaiban keresendők. A korlátozott racionalitás elméletének alaptételei:

1. Az alternatívák szekvenciális kezelése;
2. Heurisztikák alkalmazása;
3. Kielégítésre törekvés.

Kísérlettel bizonyított tény, hogy a döntéshozók a racionalitást ma is értéknek tartják, elfogadják a hasznosság-maximalizáló közgazdasági felfogást, azonban a döntéseiket később sokszor a korlátozott racionalitással magyarázzák (Zoltayné, 2002). Simon összetettebbé teszi a problémát azzal a feltételezéssel, hogy a problémák legnagyobb hányada a rosszul strukturált problémákhoz tartozik, amelyeket komplexitás, bizonytalanság és információhiány jellemez. Egy jól strukturált helyzetben a választással járó hiba elhanyagolható, azonban rosszul strukturált döntési helyzetekben az információk nem elegendőek a feltételek teljesítéséhez. Ez előbbi esetben a döntések során igen összetett problémákba ütközhetünk, több alternatíva adódik kevésbé meghatározható következményekkel. A közgazdasági racionalitás elve itt nem alkalmazható, mivel a legjobb megoldás meghatározása nem egyértelmű. A döntési szituáció azért is nehéz, mert a bizonytalanság és az információk hiányának állapota áll fenn.

A kielégítő döntéseket tárgyaló elemzésben a döntési folyamat egyszerűsítése a cél az elegendően jó megoldás keresésével. Itt valójában egy tanulási folyamatot tételez fel, ahol a döntéshozó az alternatívákat tanulmányozza és kiválasztja azt, amelyik az általa meghatározott minimális követelményeknek

*„Kísérlettel bizonyított tény, hogy a döntéshozók a racionalitást ma is értéknek tartják, elfogadják a hasznosság-maximalizáló közgazdasági felfogást, azonban a döntéseiket később sokszor a korlátozott racionalitással magyarázzák.”*

eleget tesz. A kielégítő megoldás elfogadása egy olyan korlátozottan racionális stratégia, amely csökkenti az alternatívák felkutatására fordított erőfeszítéseket (Zoltayné, 2002). Herbert Simon barátját kérdezték egyszer, hogy Simon miért marad a Carnegie–Mellon egyetemen, hiszen bármelyik nagy amerikai egyetem szívesen fogadná. Barátja válasza szerint Simon még egy tényanyagot akart szerezni a kielégítő döntések elméletéhez (Simon, 1982).

A kielégítő döntések a leíró modellhez kapcsolódnak. A leíró irányzat a normatív irányzattal szemben azzal foglalkozik, hogy valójában hogyan döntenek

az emberek. A tényleges döntés folyamatait, szabályszerűségeit, szabálytalanságait írja le (Zoltayné, 2002, 168. o.). Svenson szerint a valódi döntéshozatal nem lehet pusztán a végső döntésekből levezeteni. Kiemeli továbbá, hogy az emberi döntéshozás mozgatórugóinak feltérképezéséhez nélkülözhetetlen azoknak a faktoroknak – észlelési, emocionális, motivációs és kognitív folyamatoknak – az ismerete, amelyek az adott cselekvési változat kiválasztásához vezetnek (Szilvácsku, 2003). Ennek tudományos hátterét vizsgálja a döntéssz pszichológia és a kognitív pszichológia, amelynek segítségével megérthetjük az emberi indítékokat, motivációkat, kognitív adottságokat, amelyek a valóság eltorzítására készítetnek. A kognitív pszichológia térhódítását támasztja alá, hogy új interdiszciplináris tudományágak, mint például a neuro-ökonómia létrehozásában is szerepet játszott. Fő kutatási fókusz a fogyasztói döntés. Háttérterületei a neurológia, a pszichológia, a magatartáskutatás, a közgazdaságtan és a marketing. A münsteri egyetem neuro-ökonómiai központjában Michael Deppe és kutató csoportja mágneses rezonancia vizsgálatával elemezte a fogyasztóban kialakult kedvenc márkához való kötődést és ezen keresztül agyi aktivitásukat. A sörökön és kávékon végzett kísérletek eredményeiként kiderült, hogy csak a kedvenc márká megpillantása vált ki sajátos neurológiai folyamatokat. Elsősorban az érzelmi alapú cselekvésekért felelős elülső homloklebeny és a limbikus rendszer volt aktív ilyenkor, amelyek az általános emóciókért, a jutalomérzetért és az érzelmi alapú cselekvésekért felelősek. Ez azt jelenti, hogy kedvenc márkánk esetében koránt sem fogunk közgazdasági értelemben vett racionális fogyasztóként viselkedni.

A következőkben a közgazdasági értelemben vett irracionális okait tárgyaljuk Frey és Eichenberger (1989), Bazerman (1990) és Faragó (2002) nyomán – példákkal illusztrálva – pszichológiai megközelítésben.

## **ÉSZLELÉS, INFORMÁCIÓ-BEFOGADÁS ÉS -FELDOLGOZÁS FOLYAMATA**

Az emberek, a fogyasztók döntése sok esetben nem racionális, azaz nem a klasszikus racionális haszon-maximalizálás vezérli. Az emberi képességek korlátokat állíthatnak a racionális döntés és viselke-

dés, az információk befogadása és feldolgozása elé. Bartee szerint a probléma megoldása, és így a döntés is egyedül az észlelt, és nem a tényleges helyzettől függ. Az érzékelés egyrésztől a külső ingerekkel, stimuláló tényezőkkel, fizikai jellemzőkkel írható le (intenzitás és méret, pozíció, kontraszt, újdonság, ismétlés, mozgás), míg az egyéni ún. belső tényezőket az érdeklődés, a szükséglet, a motívumok, az elvárások határozzák meg (Hoffmeister, 2003).

**Észlelésünk szelektív.** A külvilág megannyi információját csak megszűrve tudjuk érzékelni (Atkinson, 2004, 146. o.). Szelekció alatt azoknak a mechanizmusoknak az összességét értjük, amelyek segítségével kiválasztjuk és szelektív figyelmünk középpontjába helyezzük a szándéainknak megfelelő szenzoros ingereket és motoros válaszokat (Vidnyászky, in Pléh at al. szerk., 2003) Az érzékelésünk összetett folyamat, ahol a bemenő adatokat szelektáljuk, hogy a körülöttünk levő világot értelmezni tudjuk. A szelektív percepciót azonban nem az adott dolgok, hanem a hozzájuk kötődő viszony és tapasztalat határozzák meg (Faragó in Zoltayné, 2002). Egy átlagos amerikai 2000-ben naponta 1500 reklámüzenettel került kapcsolatba, és ezen túl számos nem reklám jellegű kommunikációs üzenet is eléri. Az adatáradat monoton zaja azt jelenti, hogy a célszemély nem tehet mást, mint felülemelkedik az áradaton és kiszűri azt, ami számára igazán fontos (Székely–Sipos–Kiss, 2005). Vizsgálatok támasztják alá, hogy a befektetési döntések után csak azokra a hírekre figyelünk, amelyek cselekvésünk helyességét igazolják. Az észlelésünkkel kapcsolatos az is, hogy az új információk tendenciózusan nagyobb hangsúlyt kapnak, mint a régiek. Többek között ezért is büntetik a választások alkalmával a kampánycsend megsértőit.

A **motiváció szerepe** is sokszor meghatározó a valóság eltorzításában. A motiváció- és a személyiség kutatás egyik legnehezebb feladata, hogy a tudatos motívumokon túl a tudatalatti mozgatórugóinak hatásmechanizmusát próbálja meg feltárni. A bonyolult összetevők miatt számos elmélet született, amelyek az emberi szükségletek (Maslow, Murray), tanult motívumok (McClelland), ösztönök osztályozása (Freud), a társadalmi kölcsönhatások (Adler, Fromm, Horney), az egyén jellemző vonásainak, tulajdonságainak meghatározásából (Allport) és a fo-

gyasztó énképe alapján (Mowen) alakultak ki (Bolles, 1967; Hoffmeister, 2003).

Bruner és Goodman (1947) híres kísérletében a szegény gyerekek nagyobbak látták ugyanazokat a pénzérméket, mint tehetősebb társaik. A pénzérme nagyságú kontroll papírkorongokat már mindkét csoport azonos nagyságúnak ítélte.

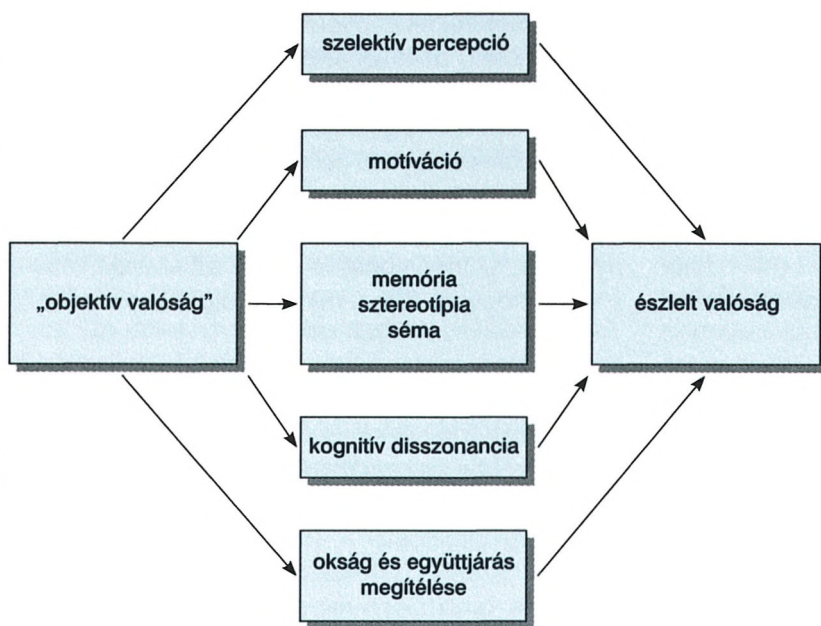
A bróker és ügyfele példáján keresztül is szemléltethető a motiváció valóságot torzító szerepe. Sokszor hallani olyan brókeri érvelést, hogy a tőzsde lényege az állandó „pörgés”, azaz az állandó vétel és eladás, hogy ne álljon, mindig dolgozzon a pénz. (A

*„Az emberi képességek korlátokat állíthatnak a racionális döntés és viselkedés, az információk befogadása és feldolgozása elé. Bartee szerint a probléma megoldása, és így a döntés is egyedül az észlelt, és nem a tényleges helyzettől függ.”*

bróker abban érdekelt, hogy minél nagyobb pénzekkel minél többször kössön üzletet, hiszen jutalékos rendszerben dolgozik. A bróker minden kötés vagy eladás – más néven tranzakció – után kapja az előre rögzített jutalékát.) Könnyű átlátni, hogy ellentét feszül a befektető és a bróker céljai között. Emiatt lehet, hogy rábeszéli ügyfelét egy korai eladására, hogy újabb jutalékot kaphasson. Természetesen arra azért vigyáznia kell, hogy az ügyfele ne menjen el tőle egy konkurens céghez. A pszichológia szempontjából azért is nyomás alatt van a befektető, mivel ha brókere felhívja, és ajánl neki egy papírt, mondjuk napon belüli vételre és eladásra, akkor felmerülhet benne a kérdés, hogy ez a tranzakció vajon melyikük érdekét szolgálja inkább. Tehát a brókerek sokszor arra törekednek, hogy az ügyfeleik még nyerjenek, de azért ők is jól járjanak. Elgondolásunk szerint azért ezzel a legtöbb ügyfél tisztában van, azonban megelégszenek egy kielégítő cselekvési változat eredményeivel (1. ábra).

A **sztereotípiák** szerepe, valamint a **kontextus** és a **memória** sajátosságai mind-mind torzíthatja a valóságról alkotott képünket. A memória és a vele kapcsolatos kutatások ismételten arra jutottak, hogy a memória két időtartományban működő alrendszerből tevődik össze: rövid távú memóriából és hosszú távú memóriából. A memóriánkat jellemezni tudjuk az önmegfigyelési élmény maximális időtartamával, a kapacitás nagyságával, kódolási mechanizmusai-

## A valóság észlelésében közrejátszó tényezők



Forrás: Faragó Klára: A döntéshozatal pszichológiája, In: Zoltayné, 2002, 180. o.

val és az előhívás módjával (Séra – Oláh – Komlói, 1997). Baddeley és Hitch szerint a rövid távú memóriát a független információk interakciói, időleges tárolás, és korlátozott kapacitás jellemzi (Baddeley és Hitch in Pléh – Kovács – Gulyás, 2003). Miller és később tudós társai megállapították, és kísérleteikkel bizonyították, hogy az észlelés kapacitáskorlátja  $7 \pm 2$  egység, amely érzékszertől függetlenül érvényes. Egyes elméletek szerint a hosszú távú memóriába csak a rövid távú memóriában eltárolt elemek épülhetnek be és azok is csak akkor, ha meglévő mentális modellekhez (sémákhoz) kötődnek. Mérő rámutat a sémák kiemelt szerepére. Állítása szerint a számuk és strukturáltságuk meghatározóak a döntések minősége szempontjából (Mérő, 1994).

Általánosan ismert tény, hogy agyunk egészének mindössze 5–10 százalékát használjuk, miközben kapacitása szinte korlátlan. Hogyan lehetséges, hogy mégis rengeteg mindenre nem emlékszünk? Tomcsányi számítógépes hasonlatával élve amennyiben a hosszú távú memória passzív részét tekintjük a hardvernek, úgy a szoftver, a feldolgozó mechanizmus elégtelenségei, gyengeségei okozzák végső soron a memória elégtelenségeit (Tomcsányi, 2000). A valóságban a hosszú távú memóriában az információért felelős információs kulcs előhívása, a

rövid távú memóriánál a kapacitás korlátja szab határt.

A racionálistól eltérő viselkedést a **kognitív disszonancia** is korlátozhatja. Leon Festinger szerint amennyiben gondolatainkban és cselekedeteinkben ellentmondást fedezünk fel, úgy megpróbáljuk azt valahogy kiküszöbölni. Döntéseink után azok helyességére bizonyítékokat keresünk, amik megnyugtatóknak bennünket, azaz ítéletünk cselekvésünktől nagymértékben függ (Atkinson, 1994). Ennek helyességét Festinger is bizonyította kísérletében. A résztvevőket arra kérték, hogy érdektelen és unalmas feladatokról később úgy számoljanak be, mintha azok érdekesítőek és izgalmasak lettek volna. Ugyanazon feladatok végrehajtásáért az egyik csoportnak egy, a másiknak húsz dollárt fizettek. Azok, akik magasabb

összeget kaptak, a kérésnek megfelelően a valóságot torzítva számoltak be a feladatokról, de nem változtatták meg attitűdjeiket, viszont akik csak egy-két dollárt kaptak és izgalmasnak, érdekesnek állították be beszámolóikban az általuk végzett tevékenységet, maguk is elkezdtek elhinni, hogy a feladatok valóban érdekesek voltak, vagyis hozzáigazították attitűdjeiket a viselkedésükhöz.

A kognitív disszonancia elmélete szerint erős késztetés van bennünk viselkedésünk, gondolataink és érzéseink közötti ellentmondás megszüntetésére, cselekedeteink megmagyarázására, igazolására. A fogyasztók igazságtalannak tarthatják, hogy más és más áron juthatnak hozzá ugyanahhoz a termékhez. A később tapasztalt olcsóbb ár következtében elvesztik az „ésszerű fogyasztó” illúziójukat, és megijednek, hogy szegényben maradnak, kognitív disszonancia alakul ki bennünk (Festinger, 1957).

Az objektív valóság és az észlelt valóság közötti különbséget tovább növelheti az **okság és az együttes előfordulás** helytelen megítélése. Ezeket a tévedéseket a korreláció felismerésére vonatkozó feltételezés hiánya, statisztikai ismeretek hiánya, a babona, a kontroll illúziója vagy a saját sors irányításának képessége stb. okozza. A három alapszituáció melyekre visszavezethetőek:

1. A meglévő korrelációt nem vesszük észre;
2. Korrelációt érzékelünk ott, ahol nincs is;
3. A dolgok között helytelenül oksági kapcsolatot feltételezünk.

A döntéseméleti vizsgálatok középpontjában a hasznosság és a valószínűség fogalma áll. A hasznosság egy döntési alternatíva relatív kívánatosságának mérésére szolgáló mennyiség. A hasznosság,

*„Az objektív valóság és az észlelt valóság közötti különbséget tovább növelheti az okság és az együttes előfordulás helytelen megítélése. Ezeket a tévedéseket a korreláció felismerésére vonatkozó feltételezés hiánya, statisztikai ismeretek hiánya, a babona, a kontroll illúziója vagy a saját sors irányításának képessége stb. okozza.”*

mivel a döntéshozó személyéhez kötött fogalom, relatív és szubjektív. A valószínűség annak mérésére szolgál, hogy a döntéshozó által kiválasztott alternatíva megvalósulása esetén mekkora az esély az elképzelt következmény állapotba való eljutásra. A döntéseméletben a legritkábban nyílik lehetőség a relatív gyakoriság határértékeként definiált objektív valószínűségek használatára. A valószínűségek sokkal inkább szubjektív becslések formájában jelennek meg (Zoltayné, 2002, 54. o.).

## VALÓSZÍNŰSÉGEK BECSLÉSE

Az egyes döntési szituációkban különösen fontos lehet a valószínűség megállapítása, amikor az egyes cselekvési lehetőségek között kell választanunk. A normatív elmélet a valószínűségi ítéletek matematikai szabályszerűségeit használja fel, a leíró döntésemélet pedig megkísérli megállapítani, hogy a valószínűségi ítéletalkotásban érvényesül-e a következetesség és a pontosság. A következőkben a heurisztikák fogalmával és osztályozásával foglalkozunk.

A híres heuréka felkiáltás Archimédészről származik, amikor rájött a vízbemerülő testekre ható felhajtóerő alaptörvényére. A heurisztikák, mint speciális tudományág fejlődésében a legkülönbözőbb tudományterületek tudósai játszottak fontos szerepet. Az

egyes tudományterületek sajátosan értelmezték ezt a fogalmat, a döntéseméletben egységesen kialakult jelentéstartalommal bír. A heurisztikák olyan leegyszerűsítő mechanizmusok, „hüvelykujj szabályok”, amelyek a döntéshozót segítik bonyolult döntési helyzetekben. Alkalmazásuk leginkább bizonytalan helyzetekre jellemző. A heurisztikák során gyakran mentális modellt alakítunk ki a helyzetről, ami természetesen a valóság leegyszerűsítését is jelenti, és ezáltal magába foglalja a téves következtetés levonásának lehetőségét.

Döntéshozatalkor nem mindig törekszünk a legjobb (optimális döntés) választ adni egy kérdésre, mert néha fontosabb az a szempont, hogy gyorsan válaszoljunk (kielégítő döntés). Az ilyen helyzetekben nem vizsgálhatunk meg

minden körülményt, nem vehetünk figyelembe minden részletet. Gondolkodásunkat ekkor segítik a heurisztikák, amelyek ugyan néha nem bizonyulnak megfelelőnek, de az esetek többségében megbízhatóak, gyorsítják a döntéshozatali folyamatot.

A heurisztikákat azonban a döntéshozó sokszor nem megfelelően használja. Ezek a szituációk a szakirodalomban a heurisztikák korlátai elnevezéssel váltak ismertté, amelyek csoportosítását Tversky, Kahneman, Bazermann és Faragó nyomán tesszük meg. A döntéseinket alapvetően meghatározza, hogy következtetéseink milyen információkon alapulnak. A heurisztikákat leggyakrabban aszerint osztályozták, hogy milyen torzításra vezethető vissza (rep-

*„Döntéshozatalkor nem mindig törekszünk a legjobb (optimális döntés) választ adni egy kérdésre, mert néha fontosabb az a szempont, hogy gyorsan válaszoljunk (kielégítő döntés). Az ilyen helyzetekben nem vizsgálhatunk meg minden körülményt, nem vehetünk figyelembe minden részletet.”*

rezentativitási heurisztika, hozzáférhetőségi heurisztika, visszatekintő torzítás, túlzott magabiztosság, rögzítési heurisztika vagy mentális horgonyzás).

A vizsgálatok megállapították, hogy az emberi természetből adódóan az információ hozzáférhetősége nagyban befolyásolja az információ súlyát az adott döntésben. A könnyebben hozzáférhetőket na-

gyobb, míg a nehezebben hozzáférhetőeket kisebb súllyal vesszük figyelembe. Hasonló torzítás jelentkezik a tőzsdén, amikor a nem várt események után a piac túlreagálja az adott hírt. A következőket írta André Kostolany: „...én magam sem adok tippeket, hanem azt igyekszem megtanítani, hogyan lehet pénzt csinálni a saját ötletekkel és megérzésekkel” (Kostolany, 1999, 21.o.).

**Reprezentativitási heurisztika.** Előfordul, amikor a vélemény kialakítására hatással van az, hogy egy

*„Az előzőekben rámutattunk arra, hogy az észlelésben, az információ-befogadás és -feldolgozás folyamatában, a valószínűségek becslésében és a hasznosságok megítélésében az emberi tényező egyaránt fontos szerepet játszik. Az észlelés szelektív, a motiváció és a memória torzít, a kognitív disszonancia kisimítja a gondolataink és cselekvéseink közötti eltéréseket.”*

esemény milyen szorosan kapcsolódik egy adott kategóriához. Amennyiben a hasonlóság jelentős, nagy valószínűséggel fennáll a kategóriába tartozás, azonban ezt több tényező is befolyásolhatja. Elképzelhető, hogy nem vesszük figyelembe az egyes események előzetes valószínűségét, nem tulajdonítunk figyelmet a minta nagyságának vagy helytelenül értelmezzük az események átlagos tendenciájához való visszatérést.

**Rögzítési heurisztika.** Több esetben egy kiinduló érték alapján történnek a becslések. Akkor is elképzelhető, hogy ezen értékhez igazodnak becsléseink, ha az az adott problémával nincs kapcsolatban. Az eredmény az lehet, hogy eltérő kiindulási pontokból különböző becslésekhez jutunk.

**Visszatekintő torzítás.** A heurisztikák szempontjából azt jelenti, hogy korábban történt dolgokról feltételezzük, hogy másképpen nem következhetek volna be. Figyelemmel kell lenni arra, hogy korábbi döntéseinkre rosszul emlékszünk, és a jövőre vonatkozó becsléseket erre kívánjuk alapozni.

**Túlzott magabiztosság.** A magabiztosság vagy bizonytalanság többször megjelenik döntéseinkben. Az előbbi esetben az információk keresésének igénye mérséklődik, így a döntés nem lesz megalapozott, míg a bizonytalansággal járó helyzetekben kevésbé releváns, költséges információk megszerzése történik. Optimális esetben a tudás és a döntéshozatal információigényének helyes felismerése valósul meg.

## HASZNOSSÁGOK BECSLÉSE

A hasznosságok legáltalánosabban az ember szükségleteinek kielégítési képességét jelenti. Más megközelítésben azt a megelégedettséget jelenti, amelyet a termék/szolgáltatás elfogyasztása révén nyer a fogyasztó. Kézenfekvő megoldásnak látszott az értékek – egy mindenki által elfogadott dimenzió mentén való – pénzben való kifejezése. Ez a módszer az alternatívák összehasonlítására könnyen és jól alkalmazható, azonban későbbi kutatások rámutattak, hogy az értékek nem minden esetben számszerűsíthetők, illetve ha számszerűsíthetők is, erősen szubjektív természetűek. Ennek kapcsán alkották meg a szubjektíven elvárt hasznosság modelljét. E modell feltevései alapján a döntéshozó tökéletes ismeretekkel rendelkezik az összehasonlítandó alterna-

tívák valószínűségeit és hasznosságait illetően. A kiszámított értékek után a választását a legnagyobb hasznosságú alternatíva fogja jelteni. Amennyiben a racionális fogyasztó eltér a klasszikus axiomatikus feltevésektől, választása inkoherenssé válik, hasznosságmaximalizálása így nem biztosított. Ennek okai lehetnek:

1. A „közös tényezők kiejtése” szabály megsértése (Allais-paradoxon, Ellsberg-pradoxon);
2. A tranzitivitás szabályainak megsértése;
3. Az invariancia szabály megsértése.

A normatív szabályoktól való eltérést az ember kognitív és pszichológia képességei nagyban befolyásolják egy-egy döntés kapcsán. Az előzőekben rámutattunk arra, hogy az észlelésben, az információ-befogadás és -feldolgozás folyamatában, a valószínűségek becslésében és a hasznosságok megítélésében az emberi tényező egyaránt fontos szerepet játszik. Az észlelés szelektív, a motiváció és a memória torzít, a kognitív disszonancia kisimítja a gondolataink és cselekvéseink közötti eltéréseket stb. A továbbiakban arra keressük a kérdést, hogy milyen igazító mechanizmusokat, új modelleket kellett megalkotni, amelyek figyelembe tudják venni ezeket az eltéréseket. Az elvárt hasznosság modell egyik alternatív modelljének tekintik a hasznosságok torzításait, a preferencia megváltozásait és az invariancia elv megsértését is megmagyarázó megbánáselméletet. Looms és Sudgen (1987) elméletükben figyelembe

veszik, hogy a döntés után milyen elképzelt állapotba kerülne a döntéshozó, ha az adott alternatívát választotta volna. Elméletük tökéletesen magyarázza az emberek kockázatkerülő magatartását.

Egy másik alternatív modellben Kahnemann és Tversky (1974) olyan – a valóságos döntéshozást bemutató – modellt javasolt, amely a racionális közgazdasági modellt igazítja, javítja a pszichológia eredményeivel. Modelljüket megszerkesztett kilátás párokkal határozták meg, ezért is nevezték el kilátás-elméletnek. Kísérleteikkel bizonyították, hogy az emberi döntések nem invariánsak a helyzet megfogalmazására, az irreleváns feltételekre, sorrendi hatására stb. Modelljükben az alternatívák értékei kiszámíthatók, amennyiben a szubjektív hasznosságot a jelenlegi állapothoz viszonyítjuk (Mérő, 2004).

Miből ered a hasznosságok referenciapontjához való igazítása, és miért torzítjuk el a valószínűséget? Az értékfüggvény lefutása miatt nem egyformán értékeljük a nyereséget és a veszteséget. Míg a nyereségek esetében kockázatkerülők, veszteségek esetében kockázatvállalók vagyunk. Berberis és Thaler (2001) mutat rá, hogy emiatt a befektetők döntései sokszor oda vezetnek, hogy a „nyerő részvényeket” túl hamar adják el, míg a „vesztő papíroktól” nehezen válnak meg. Így látszólag elodázzák a veszteség realizálását, bár az voltaképpen már megtörtént, mivel az összvagyonuk csökkent. Azonban ez a magatartás ellentétes a tőzsde egyik alapszabályával: a veszteségeket lerövidíteni, a nyereségeket engedni kifutni (Horstein, 2003).

Attól függően, hogy az egyes eseményt nyereségnek vagy veszteségnek értékeljük, a preferencia megfordul. Amennyiben az 50 százalékos árengedmény helyett azt látjuk kiírva, hogy a második termék árát visszafizetik, inkább döntünk a vásárlás mellett. Ez az értékfüggvény elemzéséből egyértelműen kiderül. Ha a nyereséget (amit visszatérítenek) külön kezeljük, azaz a referenciapont 0, akkor a függvény lefutása miatt nagyobb a hasznossága, mintha az eredeti árból vontuk volna le. Ezt nevezik keretezési hatásnak. Tehát a kérdésfeltevés, vagy az események megfogalmazása a preferencia megfordulását idézheti elő. Közgazdasági értelemben az invariancia elve sérül, hiszen a megfogalmazás nem befolyásolhatja az adott problémát.

A minket ért veszteségeinket és nyereségeinket a fejünkben elkülönítetten kezeljük. A pszichológusok ezért javasolják, hogy a jutalmakat külön, részekre bontva, a veszteségeket, negatív dolgokat egyben adjuk/közöljük. Ezt nevezzük mentális könyvelésnek. Ennek köszönhető az is, hogy egy 6 ezer forint értékű farmer esetében hajlandóak vagyunk a város másik részébe átutazni, ahol az 1 ezer forinttal olcsóbb, azonban egy nagy értékű plazmatévé esetében nem.

A valószínűségek eltorzítása abból is eredhet, hogy a kis valószínűségeket túlzott súllyal, a nagy valószínűségeket túl kis súllyal vesszük figyelembe. A kísérletekből az is kiderült, hogy bizonyos szint alatt egy esemény bekövetkezésének valószínűségét nullának vesszük. Az emberek a bizonytalan helyzeteket, eseményeket rosszul viselik, ezeket ennek megfelelően kerülik. Megfigyelés szerint az emberek nagyobb súlyt tulajdonítanak azoknak az eredményeknek, amelyek 100 százalékos biztonsággal bekövetkeznek, szemben a kisebb biztonságúakkal, annak ellenére, hogy a várható értékük ugyanaz. A marketingesek ügyesen használják fel a bizonyossági hatásnak ezt a szükségletét is: egyet fizet, kettőt vihet! Más megfogalmazásban a valószínűségnek egy konstans értékkel való csökkentése preferáltabb választást ad biztos eseménynél.

## ÖSSZEGZÉS

A döntéselméletben a racionális közgazdasági modell szerepe megkérdőjelezhetetlen. Egyszerűsége, axiomatikus feltételrendszere, előíró jellege miatt

*„A minket ért veszteségeinket és nyereségeinket a fejünkben elkülönítetten kezeljük. A pszichológusok ezért javasolják, hogy a jutalmakat külön, részekre bontva, a veszteségeket, negatív dolgokat egyben adjuk/közöljük. Ezt nevezzük mentális könyvelésnek.”*

gyorsan elterjedt, és a későbbiekben, mint újabb elméletek kiindulópontja jelentkezett. Herbert Simon cáfolta a klasszikus közgazdasági modell előfeltevéseit: az optimális döntés és a tökéletesen racionális fogyasztó a valóságban ritkán létezik. A korlátozott racionalitás és a kielégítő döntések elméletén keresztül rámutatott a döntéshozó kognitív korlátaira. Cikkünkben példák alapján mutattuk be a döntésho-



zatal pszichológiai eredményeit az észlelés, az információbefogadás és -feldolgozás folyamatán keresztül, valamint a valószínűségek és hasznosságok becslése kapcsán.

A tanulmányban kitértünk a rendező modellek szerepére, a klasszikus racionalitástól való eltérések pszichológiai megközelítését először az észlelésen, az információ befogadásának és feldolgozásának folyamatán keresztül vizsgáltuk, ahol kitértünk a szelektív észlelés jelentőségére, a motiváció, a sztereotípiák szerepére, valamint a kognitív disszonancia, viselkedésre gyakorolt hatásának bemutatására. Majd a döntéshozatalt a valószínűségek becsléséhez kapcsolódva a heurisztikákon keresztül tárgyaltuk, különös tekintettel azok osztályozási lehetőségeire. Végül az alternatívák összehasonlításához felhasználható hasznosságról, a szubjektíven elvárt hasznosságról, illetve az igazított döntési modellekről szoltunk.

A fentebb megfogalmazottak további gondolkodásra készítenek. A klasszikus közgazdasági, valamint az irracionális döntések pszichológiai tényezőinek megismerésével árnyaltabban értelmezhető az egyes döntési helyzetekben tanúsított fogyasztói magatartás. A kérdés a továbbiakban az, hogy milyen alternatív modellek fogják még pontosabban leírni a valódi döntési helyzeteket. Talán ezek fognak elvezetni minket a döntéseink igazi okaihoz. Az újabb pszichológiai kutatásoktól várjuk, hogy feltérképezik mentális képességeinket, kognitív korlátainkat, ami újabb kiindulópont lehet olyan technikák kifejlesztéséhez, amelyekkel sikeresen védekezhetünk rossz döntéseink ellen.

## FELHASZNÁLT IRODALOM

ATKINSON, R.L. – ATKINSON, R.C. – SMITH E. E. – BEM, D.J.: Pszichológia. Osiris Kiadó, Budapest, 1994.

BAZERMAN, M.H.: Judgements in Managerial Decision Making, John Wiley & Sons, New York, 1990.

BOLLES, R.C.: Theory of motivation. Harper & Row, New York, 1967.

FARAGÓ, K.: A döntéshozatal pszichológiája in Zoltayné Paprika, Z. (szerk.): Döntésemélet Alinea Kiadó, Budapest, 2002.

FREY, B.S. – EICHENBERGER, R.: Anomalies and Institutions. Journal of Institutional and Theoretical Economics, Vol. 145. No. 3. pp. 423–437., 1989.

HOFFMEISTER-TÓTH, Á.: Fogyasztói magatartás. Aula, Budapest, 2003.

HORSTEIN, H.: Így működik: Tőzsdepszichológia befektetőknek. Nyereséget elérni, veszteséget elkerülni. Z-Press Kiadó Kft., Miskolc, 2003.

KAHNEMANN, D. – TVERSKY, A.: Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases. Cambridge University Press, Cambridge, 1974.

KINDLER, J.: Fejezetek a döntéseméletből. Aula Kiadó, Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem, Budapest, 1991.

KOSTOLANY, A.: Egy spekuláns bölcsessége. Perfekt Pénzügyi Szakoktató és Kiadó Részvénytársaság, Budapest, 1999.

MÉRŐ, L.: Az élő pénz. A gazdasági vállalkozások eredete és az evolúció logikája. Tericum Kiadó Kft., Gyula, 2004.

MÉRŐ, L.: Észjárások. TypoTex, Budapest, 1994.

PLÉH, Cs – KOVÁCS, Gy – GULYÁS, B. (szerk.): Kognitív idegtudomány, Osiris, Budapest, 2003.

SIMON A. H.: Administrative behaviour, McMillian, New York, 1957.

SIMON A. H.: Korlátozott racionalitás, KJK, Budapest, 1982.

SÉRA L.P. – OLÁH A. – KOMLÓSI A.: Általános pszichológia. Tankönyvkiadó, Budapest, 1997.

SKINNER, B. F.: Beyond freedom and dignity. Knopf, New York, 1970.

STIEGLER, G.: The Theory of Price. Macmillian Publishing Company, New York, 1987.

SZILVÁCSKU, ZS.: Stratégiai környezeti vizsgálatok gyakorlata az Európai Unióban. Vitaregnat Bt., Budapest, 2003.

SZÉKELY G. – SIPOS L. – KISS O. ZS.: Marketing alapismertek. Aula, Budapest, 2005.

THALER, R.: Mental Accounting and Consumer Choice. Marketing Science, No. 4., 1985.

TOMCSÁNYI, P.: Általános kutatómódszertan. OMMI, Budapest, 2000.

ZOLTAYNÉ PAPRIKA, Z. (szerk.): Döntésemélet. Alinea Kiadó, Budapest, 2002.

*Sipos László Phd hallgató  
Budapesti Corvinus Egyetem  
Közgazdaságtudományi Kar  
Menedzsment és Marketing tanszék*

*Tóth Arnold PhD hallgató  
Budapesti Corvinus Egyetem  
Közgazdaságtudományi Kar  
Menedzsment és Marketing tanszék*