

# Döntépszichológiai laborgyakorlatok

Kovács Judit

# **Döntépszichológiai laborgyakorlatok**

**szerző: Kovács Judit**

**lektor: Münnich Ákos**

**kiadó: Debrecen: Didakt**

**ISBN: 978-615-5212-21-5**

## Tartalomjegyzék

Bevezető .....	4
I. rész: A "Döntésemélet és szociálpszichológiai alkalmazásai" kurzuson korábban már elsajátított döntépszichológiai alapismeretek ismétlő áttekintése .....	5
A szubjektív elvárt hasznosság és a haszonmaximalizáló racionalitás .....	6
A korlátozott racionalitás elmélete és a kielégítő döntések meghozatalára való törekvés.....	7
A kilátásemélet és a kockázatvállalás .....	8
Heurisztikák és torzítások .....	9
A valószínűséggel való bánásmód jellegzetességei .....	10
Az ökológiai racionalitás.....	11
Az intertemporális döntések.....	15
A stratégiai döntések .....	18
A csoportdöntések .....	22
II. rész: A gyakorlatok óráit megalapozó elméleti háttér .....	24
1. A választás nehézsége .....	25
2. Többszemponos következetenségek .....	29
3. Belső és szubsztantív inkonzisztenciák.....	34
4. Keretezés, a veszteségekkel kapcsolatos averzió és a mentális könyvelés .....	39
5. Kockázatvállalás.....	44
6. Intertemporális döntések .....	48
7. Érzelmi hatások a döntésekben .....	52
8. A csoportdöntés aspirációs szint alapú modellje.....	56
9. Stratégiai döntések, társas alapmotívumok, bizalom, megbocsátás, együttműködés .....	59
10. Többszemponos elosztások .....	62
11. Orvosi döntések .....	75
III. Rész: A gyakorlatok leírásai .....	78
1. gyakorlat: A választás nehézsége .....	79
2. gyakorlat: Többszemponos következetlenségek .....	81
3. gyakorlat: Belső és szubsztantív inkonzisztenciák.....	84
4. gyakorlat: Keretezés, a veszteségekkel kapcsolatos averzió, mentális könyvelés .....	87
5. gyakorlat: Kockázatvállalás .....	91
6. gyakorlat: Intertemporális döntések .....	94
7. gyakorlat: Érzelmi hatások a döntéshozatalban .....	97
8. gyakorlat: A csoportdöntések aspirációs szint szerinti modellje.....	100
9. gyakorlat: Stratégiai döntések .....	103
10. gyakorlat: Többszemponos osztások.....	107
11. gyakorlat: Orvosi döntések.....	113

## Bevezető

A jegyzet a DE Pszichológus MA képzésének Munka- és Szervezetpszichológiai Szakirányában teljesítendő "*Alkalmazott döntéelméleti laborgyakorlatok*" tárgy keretében tárgyalt tudásanyagot, és teljesített gyakorlatokat tartalmazza.

A jegyzet első egységében az olvasó tömör összefoglalását kapja a "*Döntéelmélet és szociálpszichológiai alkalmazásai*" kurzuson korábban már elsajátított döntépszichológiai alapismereteknek, melyekre a gyakorlati kurzus alapoz. Ebben a részben a normatív és leíró döntéelmélet alapelméletei, a kilátásmélet, a racionalitásfogalmak, a heurisztikák, a valószínűséggel való bánásmód, és a kockázatvállalás alapfogalmai kerülnek átismétlésre. Haladó gyakorlati kurzusunk ugyanis pontosan azokkal a modern megközelítésekkel, új szempontokkal foglalkozik, amelyek által leírt jelenségek már a normatív döntéelmélet kezdeti leíró kritikái által sem magyarázhatóak.

A második egységben a kurzus során elvégzett gyakorlatokat alapozzuk meg elméleti tudással, például a döntések halogatásának, a többszemponos következtelenségeknek, a szubsztantív inkonzisztenciáknak vagy a döntésekben érvényesülő érzelmi és társas hatásoknak a tárgyalásával. Már ezek a fejezetek is célirányosan úgy vannak felépítve, hogy az elvégzett gyakorlatok eredményeinek értelmezését segítsék. A fejezeteket kiemelésekkel, kérdésekkel, és ajánlott olvasmányok listájával zárjuk. A gyakorlatok forgatókönyvei az eredmények értelmezését segítő változóstruktúrákkal a harmadik nagy fejezetben jelennek meg.

**I. rész: A "Döntésemélet és  
szociálpszichológiai alkalmazásai"  
kurzuson korábban már elsajátított  
döntépszichológiai alapismeretek  
ismétlő áttekintése**

---

## A szubjektív elvárt hasznosság és a haszonmaximalizáló racionalitás

A döntések tárgya az, hogy a rendelkezésre álló választási alternatívákat kielemezve azt válasszuk, mely számunkra a legnagyobb várható hasznosságú.

Minden döntés tehát alternatívák közti választás, az alternatívák lehetséges kimeneteinek számbavételével, mely során számolunk nemcsak a kimenetek értékével, de valószínűségével is.

Egy alternatíva várható hasznossága a lehetséges kimenetekhez tartozó értékek és valószínűségek szorzatának az összege. A szubjektív elvárt hasznosság fogalom arra utal, hogy az értékek és valószínűségek a különböző egyének szerint különbözőek lehetnek, viszont abban hasonlítanak a személyek, hogy mindenki azt az alternatívát választja, melynek számára legnagyobb elvárt hasznossága van.

*A legáltalánosabb axiómák (Neumann és Morgenstern)*

*Érzékenység és megkülönböztethetőség:* Bármiről meg tudjuk állapítani, hogy rosszabb, jobb vagy ugyanolyan, mint egy másik alternatíva

*Tranzitivitás:* Ha egy alternatíva jobb, mint egy másik, s ez a másik jobb, mint egy harmadik, akkor az első alternatíva a harmadiknál csak jobb lehet.

*Dominancia:* Ha egy alternatíva legalább egy szempontból előnyösebb, mint egy másik, és semmilyen előnytelen tulajdonsága nincs, azt kell választanunk.

*Függetlenség:* Két alternatíva közti választást nem befolyásolhatják a közös tényezők, vagyis a bizonyos eshetőséghez tartozó ugyanolyan kimenetek.

---

### Hol fordult elő korábbi tananyagban?

Zoltayné, P. Z. (2002). *Döntéselmélet* (pp. 57–62; pp. 192–203). Budapest: Alinea.

---

---

## A korlátozott racionalitás elmélete és a kielégítő döntések meghozatalára való törekvés

A valóságban az alternatívákat és az azokra vonatkozó információkat is keresni kell, sőt gyakran még a problémát is azonosítani kell (March és Simon, 1958, adminisztratív modell). A keresés időigényes és fárasztó, az alternatívákat leíró összes tulajdonságot kiértékelni túlságosan bonyolult feladat lenne.

A szempontok közül szívesebben használjuk a könnyen számszerűsíthetőket, a valószínűségeket illetően gyakran eltekintünk a kevésbé valószínű eshetőségektől, és inkább az időben közel bekövetkező eseményekre koncentrálunk.

Kognitív kapacitásunk korlátozott, megelégszünk az „elég jó” választásával. Maximalizálás helyett tehát *kielégítésre* törekszünk. Az *elég jó* mércéje az *aspirációs szintünk*. Az aspirációinkat előzetes tapasztalatainkból és az aktuális lehetőségekből is merítjük.

A választás gyakran nem összegző (*kompensatorikus*) módon történik, vagyis nem számszerűsítjük egy végső összesített értékben egy alternatíva jóságát, és nem az történik, hogy kiválasztjuk a legnagyobb értékűt, hanem kritériumok szerint szűrünk, vagyis az egyes szempontok szerinti aspirációink alkotják a rostát, s ami ezen a szűrőn fennakad, mint megfelelőt elfogadjuk. Ezt a szűrést írják le a döntés *lexikografikus* modelljei.

A viselkedéses racionalitás felfogása szerint a döntések meghozatalára szánt időről sem feledkezhetünk meg, minél hamarabb meg tudunk hozni egy elég jó döntést, az annál adaptívabb.

---

### Hol fordult elő korábbi tananyagban?

Zoltayné, P. Z. (2002). *Döntéselmélet* (pp. 85–126). Budapest: Alinea.

---

---

## A kilátáselmélet és a kockázatvállalás

A leíró döntéseméleti kutatás 70-es évektől folytatott kutatásai számos meggyőző bizonyítékot adtak annak, hogy a valóságban nem követjük a normatív döntésemélet követelményeit. E téren Kahneman és Tversky meghatározó munkásságot mutatott. Nevükhöz fűződik az ún. „kilátás-elmélet” (*prospect theory*).

Az alternatívákat nem abszolút értelemben értékeljük, hanem egy kiindulási ponthoz képest veszteségként vagy nyereségként értelmezzük. Ez a minősítés keretezés-érzékeny. Rendelkezik egy sajátos S-alakú, a veszteségek esetében meredekebb hasznosságfüggvénnyel, illetve egy olyan valószínűségi függvénnyel, mely a 0 és az 1 értékeket helyénvalóan értelmei, egyébként a kis valószínűségeket (3%-ig) fölsúlyozza, az ennél nagyobbakat pedig alásúlyozza. A valószínűség- és érték-függvényekből következik a nyereségoldali kockázatkerülés és a veszteségoldali kockázatvállalás.

Az elméletből számos jelenség következik, pl. a bizonyossági hatás és a birtoklási hatás. *Bizonyossági hatás*: A biztos nyereséget értékesebbnek tartjuk a „várható” nagyobb nyereségnél. *Birtoklási hatás*: Mivel birtokolt dolgaink eladása veszteségélménnyel jár, s a veszteségek görbéje meredekebb, ezért a piacon saját portékáikat a termelők sokszor magasabb áron kínálják, mint amennyit a vevők adnának érte. Fontos fogalom a *pszichológiai könyvelés* (vagy *mentális könyvelés*), mely arra utal, hogy milyen kereteket kezelünk együtt, amikor minősítjük és értékeljük magunk körül az eseményeket, ami lehet akár saját vásárlásunk is.

---

### Hol fordult elő korábbi tananyagban?

Zoltayné, P. Z. (2002). *Döntésemélet*. (pp. 57 – 62; pp. 197 – 200). Budapest: Alinea.

---



---

## Heurisztikák és torzítások

Heurisztikákról és torzításokról a valószínűségi becslésekben és kategorizációban beszélünk.

Kahneman és Tversky 3 alapheurisztikát írtak le:

*Reprezentativitás:* az alapján sorolunk egy esetet kategóriába, hogy az mennyire hasonlít a kategória prototípusához. A reprezentativitási heurisztika a esetei: alap-arány-tévesztés; a játékos tévedése; a mintanagyság figyelmen kívül hagyása.

*Hozzáférhetőség:* a felidézés számára hozzáférhető eseményeket valószínűbbnek tartjuk. Az elképzelhetőségből, a frissességből, a keresési halmaz hozzáférhetőségéből adódó hozzáférhetőség esetei külön osztályokat képeznek.

*Rögzítés és igazítás:* becsléseinkben támpontokat használunk, melyhez képest mozdulunk el, elégtelenül, az ésszerűnek gondolt irányba. A kategóriaátlagok például gyakran használt támpontok. A változatosságot rendszerint alábecsüljük.

Egyéb ismert torzítások:

*Visszatekintő torzítás:* a dolgok alakulásának egy konkrét módja azzal az érzéssel töltenek el bennünket, hogy a dolgok nem is történhettek volna másképp, az, ami végül is lett belőle, sokkal valószínűbbnek tetszik, mint az egyéb alternatívák, melyek nem valósultak meg.

*Cselekvési torzítás:* Ha egy helyzetben a cselekvés a norma, a nem cselekvésből eredő negatív kimenetelt sokkal averzívabbnak észleljük, mint a cselekvésből származó negatív kimenetelt.

Ezért van például, hogy egy focikapus a tizenegyesrugásnál többször ugrik egyik vagy másik oldalra, mint azt az adatok alapján tennie kellene. Úgy érzi, legalább tett valamit. *Mulasztási torzítás:* Ha egy helyzetben a nem cselekvés a norma (pl. „győztes csapaton ne változtass”), akkor hajlunk rá, hogy ne tegyünk semmit, még akkor sem, ha jó okok szólnának a cselekvés mellett. Úgy érezzük, ha nem válik be a döntésünk, sokkal rosszabb érzésünk lenne, mint lesz akkor, ha tartjuk a normát, de a normatartás esetleg mégsem vezet eredményre.

---

### Hol fordult elő korábbi tananyagban?

Zoltayné, P. Z. (2002). *Döntésemélet* (pp. 184–191). Budapest: Alinea.

---

## A valószínűséggel való bánásmód jellegzetességei

A valószínűség-fogalommal az emberek általában véve nehezen bánnak, és sok hibát követnek el. A heurisztikák is ezt példázták. További, a valószínűséggel való torzított bánásmódot szemléltető jelenségek:

Az összekapcsolási torzítás („Linda” probléma, *conjunction fallacy*): Képzeljük el Lindát, aki független, magabiztos, saját érdekeit jól képviseli stb. Mi a valószínűsége, hogy feminista bankár? Mi a valószínűsége, hogy bankár? Az első kérdésre általában az emberek nagyobb valószínűséget jelölnek meg. A kapcsolt valószínűséget bizonyos esetekben nagyobbak tartjuk, mint az összekapcsolt valószínűségek valamelyikét, miközben nyilvánvaló, hogy a kapcsolt valószínűség elviekben csakis kisebb lehet. A háttérben a reprezentativitási torzítás áll, ugyanis az eset (Linda) nagyon hasonlít az összekapcsolás után képződött kategória prototípusához (a feminista bankárhoz).

*Az új információ meggyőző ereje, a feltételes valószínűségek és a Bayes-tétel alkalmazása (A „taxis” probléma).* A példa szerint egy városban két taxivállalat működik: így a taxik 85 %-a zöld, a többi kék. Egy cserbenhagyásos gázolás elkövetőjét keresi a rendőrség. Az egyetlen tanú vallomásában elmondja, hogy úgy látta, kék taxi okozta a balesetet. A vizsgálatok szerint a tanú megbízhatósága 80%. Ön szerint mennyi annak a valószínűsége, hogy a tettes kék taxit vezetett? Sokan erre a kérdésre 80%-ot felelnek, tehát csak a szemtanú megbízhatóságát veszik alapul, elismervén, hogy amire zöldet mondott, lehet kék is, de nem számolnak sem a zöld taxik alaparányával, sem azzal, hogy amire kéket mondana, az is lehet zöld. A feltételes valószínűségekkel nehezen bánnak, az ilyen típusú problémákat jóval könnyebb gyakoriságokban megfogalmazott feladatok esetében megoldani.

*Illesztési torzítás (matching bias):* Fogadásainkban próbáljuk lemásolni a gyakoriságokat, pedig például, ha van egy zsákban 70 piros és 30 fehér golyó, és 10 egymás utáni húzásra egyenként kellene fogadásokat kötnünk, akkor mind a 10-szer a pirosra kellene fogadnunk, mert mindig az a valószínűbb. Ugyanakkor nagyon sokan 7-szer a pirosra, 3-szor a fehérre fogadnának.

---

### Hol fordult elő korábbi tananyagban?

Zoltayné, P. Z. (2002). *Döntéelmélet* (pp. 181–183). Budapest: Alinea.

---

## Az ökológiai racionalitás

Az ökológiai racionalitás felfogása szerint a műveleteink, gondolkodási jellegzetességeink jól ki tudják használni a környezet információstruktúrája adta lehetőségeket. A belső korlátaink az evolúció hatására lettek olyanok, amilyenek, így tudják jól kihasználni a környezet lehetőségeit, vagyis az ember racionalitása ökológiai.

A korlátozott racionalitás fogalma a pszichológiában időben átalakult. Először Simon (1947) használta. A korlátos optimalizáció értelmezés szerint az emberi gondolkodás nagyjából követi azokat a célokat és működéseket, amit a klasszikus normatív döntésmélet szerint követnie kellene, a korlátozott kapacitása miatt persze megszorításokkal. A heurisztikák és torzítások értelmezés szerint az emberi gondolkodás nagyban irracionális, illúziókkal, torzításokkal terhelt. Az ökológiai filozófia mögött a külső (környezeti) és a belső (kognitív) sajátosságok illeszkedése húzódik.

Az ökológiai racionalitás kutatásának kutatási feladatai: Heurisztikák, döntési algoritmusok után kutat, keresve a heurisztikák alkalmazásának a szabályát, és próbálva megismerni a heurisztikák működési körét. Három alapvető feladatnak kell eleget tenni: a heurisztikák modelljeit, algoritmusát fel kell állítani; elemezni kell, hogy milyen környezetben hogyan működnek (erre a számítógépes szimulációk kiválóan alkalmasak); kísérleteket is kell végezni, melyből kiderül, az emberek ténylegesen hogyan gondolkodnak.

### *Heurisztikus algoritmusok*

A heurisztikák a túlélőkészletünk részei. A gyors és egész pontos heurisztikáinknak egész sokasága van. Ezeknek mindig vezetniük kell az információkeresés fonalát, meg kell tudni mondani, hol álljunk le a kereséssel, és hogy milyen szabály alapján döntsünk. Ilyen heurisztika például az ignoranciaalapú (*felismerési*) heurisztika, ami értelmében sokszor vezet jó döntéshez az, ha arra támaszkodunk, hogy egyáltalán ismerjük-e az alternatívát, hallottunk-e róla. Például így járhatunk el termékválasztásnál, adott esetben egy könyv kiválasztásánál, amikor az alapján választunk könyvek között, hogy ismerjük-e az írókat. Ez a heurisztika akkor eredményes, ha a döntési céljaink elvi kapcsolatban állnak azokkal a tényezőkkel, melyek valamit vagy valakit ismertté tesznek.

### *Empirikus vizsgálatok*

Az egyik legismerttebbé vált vizsgálat a 100.000 lakos fölötti német nagyvárosok (83 ilyen van) párjait tesztelte amerikai és német diákokon, hogy milyen sikerrel tudják eldönteni, melyik a nagyobb. Mivel a nagyobb helyekről tényleg többet hallunk, felismerés alapján dönteni (egyáltalán hallottunk-e arról a helyről) jó mankó lehet. Mivel a német diákok az összes városról hallottak, nem tudtak a felismerésre támaszkodni, és rosszabbul teljesítettek ebben a feladatban. Ez a „kevesebb olykor több” („the less-is-more effect”) hatás (Goldstein, Gigerenzer, 1999). Ugyanez működhetne például részvényvásárlási tanácsként is a tőzsdén. A szerzők ezt a feltételezést tesztelték is: a felismerési heurisztika alapján hozott döntés felülmúlta a magasan képzett szaktanácsadók minden elérhető információ alapján hozott döntését, ami egyébként alig jutott többre, mint a véletlen alapú portfólió-választás.

### *A titkárnő-probléma*

A titkárnő-probléma Fergusson (1989) tolmácsolásában vált ismertté. A történet szerint 100 jelölt közül kell titkárnőt választani. Sorban meghallgatjuk őket, és azonnal döntünk, maradunk-e egy adott személynél (ő lesz a titkárnő), vagy megyünk tovább. Hogy kell jól megoldani egy ilyen feladatot? Fergusson (1989) az elemzésében megadja az optimális választ: miután meghallgattuk a jelentkezők 37 %-át, azt a személyt kell választani, aki meghaladja az addig látott legjobbat. Ez a módszer azonban csak 37%-os eséllyel vezet sikerre, és ha sikerre is vezet, átlagosan azzal jár, hogy meg kell hallgatni a jelentkezők 74 %-át. Ha a környezet időnyomós, ráadásul esetleg a kínálat fogyatkozik is (mint például amikor iskolaszézon elején sok diák keres albérletet, és hamar elkapkodják a jó fogásokat), sokkal célravezetőbb, ha a tájékozódást hamar befejezzük, a látottak alapján felállítunk egy aspirációs szintet, s utána, ha ezt megütő alternatívát találunk, azt elfogadjuk („végy egy tucatot” szabály, ’take a dozen’)..

### *A kognitív limit előnyei*

Vannak esetek, amikor a kognitív korlátok még jó szolgálatot is tesznek, olyan funkciókat lehetővé téve, amik nem működnének olyan jól nélkülük. Kareev (2000) vizsgálatai rámutattak, hogy a munkamemóriánk szűkös kapacitása segíti a korrelatív kapcsolatok észlelését. Ez akkor hasznos különösen, ha az észlelt feltételes kapcsolat előnyei meghaladják a felesleges riasztás költségét. Gyerekeknél, akiknél a munkamemória kapacitás még korlátosabb, kifejezetten nagy szolgálatot tesz alapösszefüggések elsajátításában!

*Az ökológiai racionalitás kutatásának útjai*

Nem ismerjük arra a kérdésre a választ, hogy honnan tudjuk, hogy milyen heurisztikát kellene alkalmazni, vagy, hogy milyen jegyek alapján kellene dönteni. Kezelnünk kellene a társas normák és az érzelmek hatásait, és több tudásunknak kellene lenni a környezet információstruktúrájáról, mondják az ökológiai racionalitás kutatásával foglalkozó szerzők. Amit jelenleg bizton állíthatunk, hogy az úgynevezett „adaptív tudatalattink” számos döntést elég jó hatékonysággal elintézik. Ezekre a kis erőfeszítéssel elég pontosan végrehajtott feladatteljesítésekre sok példát hozhatnánk illusztrációképp. Ilyen lehet például Ambady és Rosenthal (1993) „tanári hatékonyság megítélése” vizsgálata, melyben kimutatták, hogy akár pár másodperces némafelvételek alapján is egész pontosan megítélhető a tanári hatékonyság. Egy másik példa lehet Wilson és Schooler (1991) híres eperdzsemes vizsgálata, melyből kiderült, hogy az egyszerű fogyasztók nagyon hasonló minőségi sorrendet tudnak képezni a termékek kóstolása után ahhoz a sorrendhez, melyet a professzionális ételkóstolók alakítanak ki.

Az ökológiai racionalitás kutatásának egy másik jól körülhatárolt területe: a valószínűségszámítás vizsgálata. Vajon tényleg annyira ügyetlenek vagyunk a feltételes valószínűségekkel való számolásban, mint azt a „heurisztikák és torzítások” áramlat kutatásai mutatták?

Összefüggések észlelésére az embernek azelőtt is szüksége volt, mielőtt a valószínűségszámítást vagy a kísérletezést feltalálták volna. A természetes megfigyelés-alapú mintaválasztás hozta tapasztalat az alaparányokat eleve tartalmazza, éppen ezért a bayesiánus számolás az ilyen tapasztalatokkal sokkal könnyebb. A szisztematikus mintaválasztásban az alaparányok ki vannak szűrve. Tipikus példa egy bármilyen 2X2-es kísérlet, ahol pl. egy beavatkozás hatását vizsgáljuk a populáció 2 csoportján valamilyen másik változóra.

A valószínűségekkel kifejezett bayesiánus problémamegoldás nehezebb számolási feladat, mert tizedesjegyű szorzások és osztás van benne, és az alaparányok a feladatba nincsenek beépítve. A természetes mintaválasztás adta probléma takarékosabb, mert csak 2 adatot kell benne kezelni (például betegségek esetén, amikor az a kérdés, hogy egy tünet milyen valószínűséggel utal egy betegségre, az a két adat számít, hogy a tünet és a betegség hányszor fordul elő együtt, valamint a tünet a betegség nélkül hányszor fordul elő). Ezzel szemben a valószínűségek esetében szükség van az alaparányra, a találati arányra, és a hibás riasztási arányra.

**Hol lehet utánanézni?**

Todd, P. M., Gigerenzer, G. (2003). Bounding rationality to the world. *Journal of Economic Psychology*, 24(2), 143–165.

Gigerenzer, G. (2000). How to improve Bayesian reasoning without instruction. In G. Gigerenzer, *Adaptive thinking: Rationality in the real world* (pp. 92–123.) Oxford University Press.

---

## **Az intertemporális döntések**

Az intertemporális döntések az egymással szembenálló rövid távú és hosszú távú célok esetében meghozott döntések: az örömev azonnali követésének hosszútávú következményei vannak. Minden olyan döntés, aminek nem csak azonnali, de időben elhúzódó, későbbi következménye is van, intertemporális.

Számos hétköznapi példa van, például egészségviselkedés, szabadidőről vagy munkáról való döntés. Számos gazdasági döntés ilyen: Például megválasztjuk, hogy a pénzt most azonnal költjük el vagy később: ha az utóbbit választjuk, megtakarítunk, ha az előbbit, sokszor kölcsönfelvételt jelent.

### *Az intertemporális döntések gazdasági modellje*

A hasznosság idői leszámítolásának modellje (Fishburn és Rubinstein, 1982; Samuelson, 1937) meg tudja magyarázni, miért van egyfajta jelentorzításunk, vagyis miért lehet a döntéseinket leírni a következő mottóval: "Jobb ma egy veréb, mint holnap egy tuzok". A későbbi javak elfogyasztásának idejét „el is kell érni”, a jelenben számított túlélésnek nagyobb jelentősége van. A leszámítás miatt ugyanannyi fogyasztás a jövőben kevesebbet ér, mint azonnal. Ugyanakkor az egy időben fogyasztott javak marginális haszna csökken, éppen ezért érdemes kissé későbbre javakat tartalékolni. E két feltétel alapján azt várhatjuk, hogy az időben egyenletesen terített javakat szeretjük, a jelenben kicsit nagyobb fogyasztással. A modellnek mindazonáltal van jó néhány valóságtól elrugaszkodott feltételezése (pl: az, hogy minden típusú fogyasztásra ugyanaz a leszámítolási ráta vonatkozik)

### *A szubjektív leszámítolási ráták változatossága*

Csakhogy a leszámítolási rátákban nagy különbségek vannak. Az időben közeli eseményekre vonatkozó ráta nagyobb, mint a távoliakéra (Frederick és mtsai, 2002), a határ kb. 1 év. A mértéknek is van hatása: A nagyobb összegek esetén kisebb a diszkontálás (Könnyebben tudunk várni 1 évet arra, hogy 100000 Euróból 110000 legyen, mint arra, hogy 1000-ból 1100 legyen.)

Ezt a hatást kétféleképpen magyarázzák: Loewenstein és Prelec (1992) szerint az abszolút nagyságra reagálunk, nem a változásra. Shefrin és Thaler (1988) szerint pedig a magyarázat a mentális könyvelésünk sajátosságában rejlik. -alapú magyarázat: az 1000 Euró a napi költségek szintje, a 100000 pedig a megtakarításoké.

### *Intertemporális következetlenségek*

Az, hogy a leszámítási ráta nagyobb a közeli eseményekre, mint a távoli eseményekre, még önmagában nem cáfol rá a racionális döntéshozó elképzelésre. Viszont a következetlenség, vagyis, hogy sokszor nem tudjuk követni a saját tervünket, rácsáfol. Strotz (1955) „dinamikus következetlenség”-ről beszél.

Loewenstein (1996) arra mutatott rá, hogy az inkonzisztenciák javarészt zsigeri, viscerális működésekkel kapcsolatos viselkedések esetében fordulnak elő. Például elhatározzuk, hogy fogyókúrázunk, hogy naponta testgyakorlatokat végzünk, hogy leszokunk a dohányzásról, és a végén mégis megtörünk, feladjuk, nem tudjuk teljesíteni célkitűzéseinket. A viscerális tényezők elég kiszámíthatatlanok, nehezebben kontrollálhatók és más rendszer irányítja őket, mint a preferenciákat, melyek memóriában tárolt ismeretek a dolgok és tevékenységek relatív kívánatosságáról. Éppen ezért Loewenstein az impulzív viselkedést nem is gondolja irracionális preferenciaváltásnak. A cselekvés és a tudás „meleg” és „hideg” rendszerei más elképzelésekben is megjelennek. Metcalfe és Mischel (1999) például az agy két irányító, interaktív rendszeréről beszél, az érzelmi és értelmi feldolgozás rendszereiről.

A neuroközgazdaságtan újabb fejleményei (Camerer, Loewenstein és Prelec, 2005) támogatják ezt az elképzelést. McClure és munkatársai (2004) kimutatták például, hogy az agy különböző részei aktívak, mikor intertemporális döntéseket hozunk (közvetlen jutalom esetén a limbikus rendszer, késleltetett jutalom esetén a laterális-prefrontális cortex).

Shiv és Fedorikhin (1999) szellemes vizsgálattal demonstrálták, hogy a zsigeri csábítások hogyan tudják átvenni a hatalmat a döntés fölött, ha a magasrendő kognitív feldolgozásért felelős rendszer (ami a csábító jutalmak vonzásának korlátozásáért is felelős) kifárad, vagy mással van elfoglalva. Vizsgálatukban a két számjegy memorizálásán fáradozó vizsgálati személyek, amikor gyümölcssalátával és habos süteménnyel kínálták őket, inkább választották a gyümölcssalátát, akik pedig 7 számjegy megjegyzésén fáradoztak, inkább választották a habos süteményt.

### *Az önkontroll és az intertemporális döntések*

Bár számos tapasztalat, kísérlet szerint az emberek és az állatok gyakran választják a csekélyebb, de azonnali örömeiket a nagyobb, de halasztott helyett, azért mégis képesek vagyunk késleltetni, amit az önkontrollnak köszönhetünk.

Igen gyakori példázat az Odüsszeuszé, aki a szirének énekének csábítása ellen jellemzően két „trükköt” használt: az előzetes elköteleződését, vagyis a hajóárbochoz kötötte



---

magát, illetve a csábító helyzet elkerülését, vagyis viasszal zárta el hallását. Vannak persze egyéb módszerek is, melyekkel segíthetjük az elhatározásaink mellett való kitartásunk esélyét, például élhetünk az automatizálás módszerével, vagyis a hosszú távú célt szolgáló viselkedést automatizmussá tehetjük, alkalmazhatjuk az összefüggő, konzisztens tervezés módszerét, és általános értelemben a hosszútávú célokhoz kapcsolódó attitűdök erősítése mindig jó eséllyel növeli az attitűd-viselkedés kapcsolatot.

### *Hogyan fejlődik ki a késleltetés képessége?*

Strotz (1955) szerint a szocializáció az embereknek három típusát neveli ki: A „zsugoriak” szocializációja olyan sikeres lett, hogy át se éltek a kísértést; az „előzetes elköteleződések” megtanulták kordában tartani a vágyaikat; a „költekezők” számára pedig az intertemporális feladványok örökre megoldatlanok maradnak.

A kísérleti tanulságok szerint a gyerekeknek nagy jutalom kell, amire sokat gondolnak, és tesznek is érte (pl. a kísérletekben más tevékenységekkel lekötik a figyelmüket), hogy ne a rövidtávú jutalmat válasszák. Ayduk és mtsai (2000) szerint a fiatalkori késleltetési képesség felnőttkori pozitív viselkedéssel korrelál, és pl. magasabb végzettséggel.

---

### **Hol lehet utánanézni?**

Webley, P., Nyhus, E. K. (2008). Inter-temporal choice and self-control: Saving and borrowing. In A. Lewis (Ed.), *Psychology and Economic Behaviour* (pp. 105–131). Cambridge University Press.

---

## A stratégiai döntések

A játékelmélet az a formális jel és szabályrendszer, mely a konfliktusos, együttműködési és koordinációs helyzetek elemzésére alkalmas. A racionális játékos modellek azt feltételezik, hogy a játékosok teljesen értik a stratégiai helyzet lényegét, és következetes preferenciáik szerint maximalizálni akarják a hasznukat. Két fontos mű: Neumann, Morgenstern (1944): *Theory of Games and Economic Behavior*; Luce and Raiffa (1957): *Games and decisions. Introduction and critical survey*.

Az evolúciós modellek jellemzően nem kogníciókról és tudatos döntésekről beszélnek, hanem „programozott stratégiákról”, amik a túlélést segítik a versenyben. A viselkedéses játékelmélet pedig empirikus tapasztalatokat gyűjt róla, hogy az emberek, akik sem nem tökéletesek, sem nem gépek, hogyan döntenek stratégiai döntési helyzetekben.

### *Hogyan lehet a stratégiai helyzeteket jellemezni?*

A stratégiai helyzeteket alapvetően az jellemzi, hogy hányan játsszák, hogy hány stratégia (viselkedésválasztás) áll a játékosok rendelkezésére, és mi a kimenetele az egyes viselkedésválasztásoknak a többi játékos választása függvényében.

A megoldásra vonatkozó szabályok, előírások azt írják le, hogy a játékosok hogyan fogják játszani a játékot. Az általános feltételezés az, hogy a játékosok a saját szubjektív hasznosságukat maximalizálják.

### *A legfontosabb szabályok*

A legalapvetőbb megoldási szabály a dominancia. Egy racionális játékos nem választ olyan megoldást, aminél választhatna jobbat is. Dominancia elv alapján nem minden játékot lehet megoldani.

Az ilyen, dominancia alapján nem megoldható helyzetekre jó megoldási mérték a Nash-egyensúly. A Nash egyensúly olyan, hogy abban egyik játékosnak sem éri meg a viselkedésén változtatni. A koordinációs problémák olyanok, hogy abban több Nash egyensúly is van. Vannak olyan helyzetek is, melyekben csak vegyes stratégiás Nash egyensúly létezik (pl. sok konfliktusos helyzetben, mondjuk a tizenegyesrúgásnál).

Nash volt az, aki bebizonyította, hogy minden véges számú játékkal játszott stratégiai helyzetben van egyensúly, ha másféle nem, akkor vegyes stratégiás.

#### *A kooperáció, a koordináció és a konfliktusok klasszikus játéka*

*Kooperáció:* fogoly-dilemma helyzet: általában véve az emberek sokkal többet kooperálnak, mint az a domináns megoldásból következne. *Koordinációs játékok:* a szarvasvadász problémája „stag-hunt game”. Melyik egyensúlyt játszik az emberek? Hogyan befolyásolja a választást a jól látható jelzés, mitől lesz valami kiugróan észlelhető jelzés? Mit segít a kommunikáció, és a koordinációt segítő eszközök?

#### *A konfliktusos játékok*

A racionális játékosnak bejósolhatatlanul kellene vegyes stratégiát játszani. Vegyesek az adatok arra vonatkozóan, hogy vajon konvergálunk-e a vegyes stratégiás egyensúlyhoz vagy éppenséggel attól jelentősen eltérünk.

#### *A modern viselkedéses játékelmélet 3 konceptuális építőköve: Preferenciák, stratégiai gondolkodás, tanulás*

##### *Preferenciák*

A klasszikus játékelméleti alapok alkalmazásai legtöbbször azzal az egyszerű feltételezéssel élnek, hogy az emberek tisztán önzők. A viselkedéses játékelmélet egyik legfontosabb tette, hogy aktívan hozzájárult a társas preferenciák megismeréséhez. A kooperációs játékok eredményei szerint nagyon sok ember máshogyan viselkedik, mint kellene tennie pusztán önzőségéből. A preferenciákat az egyidejűségben hozott döntésekkel azonban nem lehet pontosan vizsgálni. Mikor a döntések egyszerre születnek, nehéz az altruizmust, a kölcsönösséget és az önzőséget megkülönböztetni. Ahol a játékosok egymás után lépnek, sokkal alkalmasabbak erre, például az ultimátumjáték vagy bizalomjáték.

A társas preferenciákat egyszerű játékokban lehet jól mérni tehát. Ezek a játékok szándékosan ilyen egyszerűek, azért, hogy elkerüljék a kognitív komplexitásból eredő esetleges interferenciát, ami belezavarhatna a társas preferenciák mérésébe

##### *Negatív reciprocitás*

Ha valaki elutasít az ultimátumjátékban egy pozitív ajánlatot (Güth és mtsai, 1982), az csak negatív reciprocitást jelenthet. Tehát azt, hogy a személy hajlandó áldozatot hozni azért, hogy

valakit azért büntessen, mert helytelenül, igazságtalanul viselkedett. Ez nagyban különbözik az ismétlős játékokban alkalmazott stratégiai büntetéstől.

### *Pozitív reciprocitás*

Azért is hajlandóak vagyunk áldozatot hozni, hogy megjutalmazzuk a barátságos vagy nagylelkű viselkedéseket (Fehr, Kirchsteiger és Riedl, 1993). A pozitív reciprocitást a bizalomjátékokban is tetten lehet érni (Berg, Dickhaut és McCabe, 1995).

### *Altruizmus*

Sok ember van, aki még a legteljesebb anonimitás, és a másik teljes kiszolgáltatottsága esetén is osztozik másokkal, például a „diktátor-játék”-ban (Kahneman, Knetsch és Thaler, 1986).

### *A stratégiai gondolkodás*

A hátulról visszafelé következtetés módszerével csak kevesen élnek. Ez persze bizonyos értelemben természetellenes is, hiszen a folyamatnak egy olyan pontjára (a végére) kell tekinteni, ami sokszor be sem következik.

Johnson és munkatársai (2002) háromlépéses váltakozó szerepkörös ultimátumjátékot játszottak, fogyatkozó osztandóval. Az ún. „mouselab” eljárást alkalmazták, vagyis egérrel vezérelt grafikus program segítette a döntést, amelynek segítségével a későbbi állapotokról könnyű volt információhoz jutni. Legfőbb eredményük szerint a legtöbben az 1. kör körül informálódtak, ahelyett, hogy a 3.-at nézték volna, és hátulról visszafelé gondolkoztak volna.

A dominancia alapján megoldható játékok legtöbbször azt kívánja meg, hogy hátulról visszafelé ismételten ejtsük ki a dominált stratégiákat. Ilyen a „beauty contest game” is, ahol a legtöbben nem tesznek több lépést meg a vég felé való gondolkodásban, mint 3-at. (Ez az a játék, ahol mindenkinek gondolni kell egy számra 1 és 100 között, s azt mondjuk, hogy az nyer, aki az átlag feléhez legközelebb eső számra gondolt).

### *Tanulás*

A viselkedéses játékelmélet megerősítés-elvű tanulásról, hiedelem-tanulásról, és a tapasztalat által súlyozott vonzerő-tanulásról beszél. Mai tudásunk szerint nem csak a sikeres stratégiaválasztásainkból tanulunk, de abból is, hogy elgondolkozunk rajta, mit nyerhettünk volna, ha mást választunk.

A viselkedéses játékelmélet legalapvetőbb célja, hogy az élet valóságos stratégiai helyzeteiről tudjon véleményt formálni, kiindulva a laboratóriumi történésekből.

---

### **Hol lehet utánanézni?**

Gachter, S. (2004). Behavioral Game Theory. In D. Koehler, N. Harvey (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgement and Decision Making* (pp. 485–503). Oxford: Blackwell Publishing.

---

## A csoportdöntések

A csoportdöntések társadalmi-szervezeti életünkben nagyon fontosak, hiszen olyan összetett feladatokat hajtunk végre csoportokban, melyek kapcsán hozotti döntést nagyon sokszor egy személy, a vezető, a megfelelő kompetencia hiányában, meg sem tudna tenni. A csoportos megvitatás – lehetőség szerint – minden olyan esetben ajánlott, ahol a csoportnak erre igénye van. Még akkor is, ha a csoport minden valószínűség szerint ugyanarra az eredményre jut, amelyet a vezető is javasolna. Az átbeszélés azért előnyös, mert a bevonódás növeli nemcsak a döntéssel, de a szervezettel kapcsolatban érzett elkötelezettséget is (Blader és Tyler, 2003). A csoportdöntések minőségének három fontos megítélési dimenziója tehát: Mennyire jó a döntés?; Mennyi idő alatt születik a döntés?; Mennyire elfogadott a döntés?.

A döntéshozó csoportok lehetnek konszenzust kereső interaktív csoportok, nominális csoportok, Delphi-csoportok. Ezek összetétele is különbözik (pl. a szakértőség szerint), működés módja is különbözik, és a problémák is különböznek, melyek megoldására ideálisak. Igen fontos, hogy a döntések minőségének három szempontja alapján is különböznek. A konszenzusos csoportdöntés fő erénye, hogy nagy elfogadottságú, és általában jó döntést eredményez (lásd: esküdszéki döntések), fő hátránya viszont, hogy sok időt vesz igénybe.

Mivel a csoportot is személyek alkotják, a csoportdöntések kitéttek mindazoknak a torzításoknak, mint az egyéni döntések, s a csoportosságból még további jelenségek is következnek. Ilyen a csoportpolarizáció, illetve a csoportgondolkodás. Mindazonáltal a csoportban a „több szem többet lát” elv is érvényesülhet, és adott esetben a csoport az egymásra gyakorolt inspiráló hatások miatt még jobb teljesítményre is képes lehet, mint bárki a csoportot alkotó személyek közül (Gruber, 1992).

Vannak helyzetek tehát, melyben nem az átlagolás, kiegyenlítés a csoportdöntés eredménye, hanem a polarizáció, vagyis, amikor a csoportdöntés szélsőségesebb lesz, mint az egyéni vélemények átlaga. Az elmozdulás abba az irányba történik, mely oldalra a vélekedések csoportdöntést megelőző vita előtti átlaga esik. Kogan és Wallach (1960) először a kockázatvállalás csoportkonszenzus általi növekedése kapcsán mutattak rá a jelenségre, de később Moscovici és Zavalloni (1969) arról számoltak be, hogy a polarizáció a másik irányban is megtörténhet, sőt, nem csak kockázatvállalási kontextusban, de minden olyanban, mely a szélsőséges véleményformálásnak értéktelített terepe. Így például a politikai attitűdök kinyilvánításának kontextusában.

A jelenséget a normák normatív, társas összehasonlítási hatásával is, és információs hatásával is magyarázhatjuk. Különösen kohézív csoportokban egy versengés indul a csoportmegvitatás során azért, hogy a tagok olyannak mutakozzanak, mint akik a csoportnorma igazi csoporttagként való hű hordozói, ezért is fogalmazhatják meg még sarkosabban, még kikristályosodottabban véleményeiket. Másrészt, a többségi oldali megszólalások gyakoribbak pusztán valószínűségi alapon is, ezért nagyobb eséllyel gazdagítják a probléma kapcsán megfogalmazott véleményeket új tartalommal.

A csoportgondolkodás jelenségét Janis (1972) azonosította. Főleg a nagy kohéziójú szakértői döntéshozó csoportokra gondolunk a jelenség kapcsán. Alternatív információforrásoktól elszigetelve fordul elő, mikor a csoportvezető egyértelműen bizonyos megoldásokra hajlik. Következései a sérthetlenség illúziója, az öncenzúra alkalmazása, „kapuőrök” jelentkezése, az ellenfél lebecsülése. Védekezhetünk ellene, ha a vezető tartózkodik a véleménnyilvánítás elsőként való gyakorlásától, ha a tagok a többiek véleményének megismerése előtt kifejtik (pl. írásban) a véleményüket, illetve ha valakit megbízunk egy olyan szereppel, melyben az a feladata, hogy a csoporttársak ötleteit kritizálja.

---

### **Hol fordult elő korábbi tananyagban?**

Zoltayné, P. Z. (2002). *Döntésmélet* (pp. 255–300). Budapest: *Alinea Kiadó*.

---

## **II. rész: A gyakorlatok óráit megalapozó elméleti háttér**



## 1. A választás nehézsége

A gyakorlat azt a tételt támasztja alá, hogy sok alternatíva esetén gyakran nem választunk, nem vonódunk be a döntésbe, ami mögött a konfliktusos döntésben való rossz döntéstől való félelem van.

A modern társadalmak egyik ritkán megkérdőjelezett tézise, hogy minél több a választási lehetőség, az annál jobb. A pszichológiai kutatások évtizedei is támogatják ezt a meggyőződést. A döntési lehetőség növeli a belső motivációt, az észlelt kontrollt, a feladatteljesítményt, az étellel való elégedettséget is (pl: Deci és Ryan, 1985; Taylor és Brown, 1988). Számos szociálpszichológiai elmélet (attribúcióelmélet, disszonanciaelmélet, reaktanciaelmélet) alapján állíthatjuk, hogy még a döntés látszatának is jó hatása van. Azonban ezeknek az idézett munkáknak van egy látszólag mellékes, de ezúttal nagyon is fontos vonása: a döntési alternatívák száma nem haladja meg bennük a 6-ot.

Nem lehet vitatni, hogy vannak olyan élethelyzetek, amikor a nagy kínálat csak jó lehet. Ha valaki tudja, mit keres, a kínálat növeli az esélyeit annak, hogy megtalálja azt, amit keres. Ezzel együtt egyre több olyan adat is van, ami arról szól, hogy az embereknek nehézségeik vannak a komplex döntésekkel.

Iyengar és Lepper (2000) három vizsgálatot építettek föl, ahol a kicsi és a nagy választék által kiváltott pszichológiai konzekvenciákkal foglalkoztak. Rámutatnak, hogy a nagy választék, bár kezdetben lehet vonzó, később váratlan módon visszavetheti a választási motivációt. A hat alternatívából álló választékot vetették össze a nagy, de nem teljesen szokatlan választékkal. Próbálták elkerülni, hogy a választási helyzet egyszerű, preferencia szerinti illesztési helyzetet jelentsen, hiszen azokban a helyzetekben a nagy választék egyértelműen kedvező.

Az első vizsgálatot egy nagy választékú üzletben végezték, ahol találtak olyan lekvárt, aminek a gyártója 28 féle ízzel volt jelen a piacon. A legnépszerűbb ízelet eleve kizárták, s a többiből 6-ot, illetve 24-et állítottak ki egy kóstolóban, ami után azt nézték, hogy a kapott ajándékkupon felhasználásával hányan lesznek olyanok, akik vásárolnak. Azt találták, hogy a 6-os pult mellett elhaladók 60%-a kóstolt, a 24-es pult mellett elhaladóknak viszont csak a 40%-a kóstolt, s míg a 6-os feltétel kóstolóinak 30%-a vásárolt is, a pult esetén ez az arány csak 3% volt.

Ez a terepkísérlet azonban felvetett néhány problémát (belső és szerkezeti validitással kapcsolatosat). Például, hogy a nagy kínálatú pult mellett megállni életszerűtlen, mert ilyen

sok dolgot kóstoltatni nem is szoktak a boltokban, és nem is illene ennyit megkóstolni, nem beszélve arról, hogy talán nem is tud az ember 28 falat lekvárt megenni, még akkor sem, ha akarna. Ezért ezt követően más helyzetekben is tesztelték a kérdésfeltevést. Ezekben a vizsgálatokban is gyakorlatilag ugyanarra az eredményre jutottak, és hasonló konklúzióval zártak.

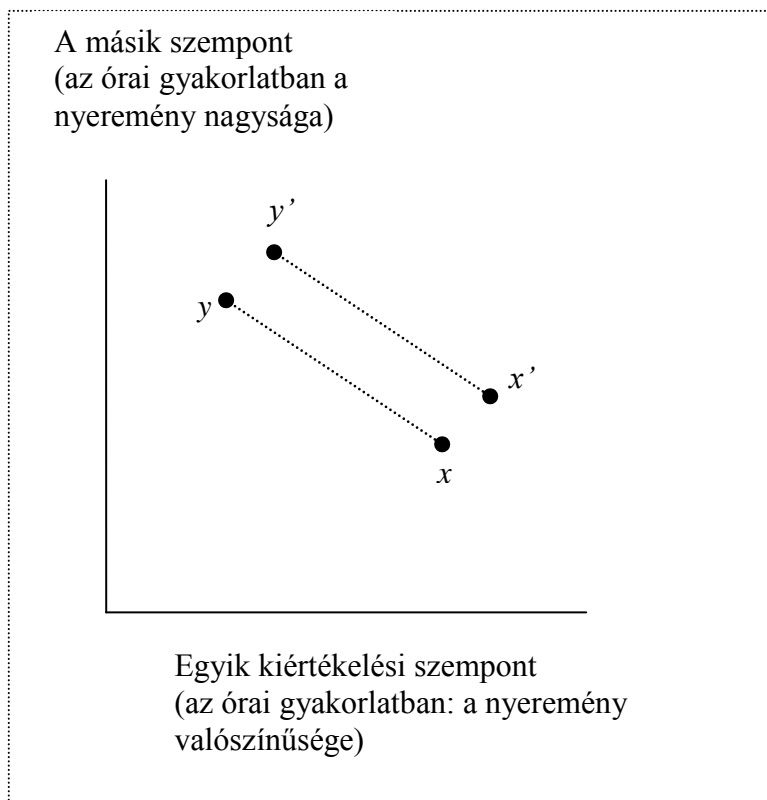
Példaául, a második vizsgálatukban egy egyetemi kurzus teljesítését dolgozatírással tették kiválthatóvá. A dolgozattémák kisebb választéka esetén többen döntöttek a beadandó dolgozat megírása mellett, és színvonalasabb munkákat adtak le, mint a dolgozattémák nagyobb választéka mellett, pedig a tanárok a dolgozat megírásáért kapott jutalmat (a kurzus teljesítését) nem testték a dolgozat színvonalától függővé, és ezt előre meg is mondták.

Harmadik, csokoládéválasztással kapcsolatos vizsgálatukban, melyet döntésről való önbeszámolás adatokkal is kiegészítettek, az derült ki, hogy a nagy választék kezdetben vonzónak tűnik, de az anticipált megbánás is nagyobb, vagyis a nagy választék esetén jobban félnek az emberek attól, hogy nem sikerül kiválasztaniuk a legjobbat, mint kis választék esetén.

A döntések elnapolása, elhalasztása nem csak akkor valószínű, ha túl sok alternatíva közül kell választanunk. Előfordulhat, hogy a döntés már két alternatíva közül is nehéz. Különösen jellemző ez olyan konfliktusos döntések esetén, ahol nincs domináns megoldás, vagyis nincs olyan választás, mely egyik szempont szerint sem rosszabb, mint a többi, de legalább az egyik szempont szerint jobb.

Tversky és Shafir (1992) bemutatták, hogy ha konfliktusos döntés előtt állunk (mert amelyik alternatíva jobb az egyik szempont szerint, rosszabb a másik szempont szerint), hajlunk rá, hogy elhalasszuk a döntést, vagy egy olyan szokásos megoldást válasszunk, amelyik igazából mindkettő választásnál rosszabb.

Olyan döntési alternatívahalmazt hoztak létre, mely 12 elemből állt, s ezeket a személyekkel megismertették. A 12 elem úgy állt össze, hogy három, 4 elemes csoportra volt tagolható, mely négyesben volt egy  $x$ , egy  $x'$ , egy  $y$  és egy  $y'$  alternatíva (lásd a 2.1. ábrát).  $X'$  dominálja  $x$ -et, tehát mindkét szempontból jobb, és  $y'$  dominálja  $y$ -t, lévén jobb mindkét szempont szerint nála.  $X$  és  $x'$ , valamint  $y$  és  $y'$  összehasonlítása könnyű. Egyértelmű, hogy a két-két lehetőségből mindig a domináns választás a jobb választás. De az  $x$ - $y$  és az  $x'$ - $y'$  összehasonlítások nehezebbek, mert konfliktusosak. Ezeket az alternatívákat a kétdimenziós (kétszemponos) rendszerben a következőképp képzelhetjük el:



2.1. ábra: Az egyszerű és a konfliktusos választások elhelyezése két dimenzióban.

A gyakorlat során a 12 elemes lehetőség-készlet bemutatása után egy  $x-x'$  vagy egy  $x'-y'$  közti választást kérünk, megadva a lehetőséget arra, hogy a személy bővítheti még a lehetőségkészletét némi felár ellenében, a 12 elemből fennmaradó 10 közül való véletlenszerű választással. Az  $x-x'$  összehasonlításnál a tapasztalat szerint kevesebben kérik a költséges új ajánlatot, mint az  $x'-y'$  összehasonlításnál. Pedig, ha  $y'$  rosszabb lenne az emberek szemében az  $x'$ -nél, akkor ugyanúgy meg kellene elégedni az  $x'$ -tel, mint az  $x-x'$  összehasonlításnál. Ha pedig jobb lenne  $x'$ -nél, akkor nem kellene jobb után vágyakozni, hiszen az  $x-x'$  összehasonlításakor már  $x'$ -tel is beérték, és nem akartak jobbat. A gondot éppen az jelenti, hogy a több szempontot nehéz együtt kezelni, és egy egészleges összehasonlítást tenni, éppen ezért az emberek próbálnak az újabb alternatíva bekérésével egy olyan szituációt teremteni, ahol könnyebben tehetnek választást, remélhetőleg a dominancia elvre támaszkodva.

A szerzők egy másik vizsgálatában egy vizsgálatért vagy 1,5 pénzegységnyi pénzjutalmat, vagy egy 2 egységet érő tollat kínáltak, melyek közül a vizsgálati személyek választhattak. Ebben a változatban a választás egyszerű, az emberek általában a tollat választják, hiszen tudják róla, hogy értéke 1,5 egységnél nagyobb. Ha azonban a jutalomkínálat nő, és a toll mellett még más, hasonló értékű írószer választásának is megnyílik

a lehetősége, akkor a megkérdezettek jellemzően a kisebb értékű pénzjutalmat választják, mert nehezen tudnak a két alternatíva közül dönteni.

**Irodalom:**

Iyengar, S. S., Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 995–1006.

Tversky, A., Shafir, E. (1992). Choice under conflict: The dynamics of deferred decision. *Psychological Science*, 3, 358 –361.

**Ajánlott olvasmány:** Érdeemes összevetni az órán tanultakat Schwartz „*A választás paradoxona*” (magyarul: 2006) című könyvében kifejtett gondolattal, mely szerint a mai ember szereti a választékot, de szorong a választástól.

## 2. Többszemponos következetenségek

Ez a fejezet azt összegzi, milyen pontokon térünk el a MAUT (Multi Attribute Utility Theory, Többszemponos Hasznosság-elmélet) feltevéseitől, ami azt állítja, hogy több szempont esetén is következetes hasznosságfüggvényeink vannak, ami alapján teljesíteni tudjuk a számunkra legjobb alternatívák kiválasztását.

### 1. *Az észlelet, a figyelem és más pszichológiai hatások*

A Kahneman és Tversky (1979) által leírt megfogalmazási (framing) hatások széleskörűen ismertek. Általánosan szólva, mivel a kiértékelési folyamat komparatív természetű, egy attribútum mentén történő változás a kontextus függvényében vált ki hatást. Olyan is van, hogy az érték marad, mégis más súlyt kap. És vannak olyan motivációk is a döntésben, amelyeket normatív szempontból egyszerűen nem lehet értelmezni. Erre az utóbbira láttunk példát a múlt órán Tversky és Shafir (1992) vizsgálatában, mikor egy hozzáadott alternatíva megnehezítette a döntést. A most bemutatott vizsgálatok közt lesznek olyanok, melyekben a tulajdonságok és az opciók világosan meg lesznek jelenítve. Másokban ezek az attribútumok nem lesznek konkrétan megnevezve.

### 2. *A szempontok szerinti értékek fluktuációja*

Mellers és Cooke (1994) az értéktulajdonítás hajlékonyságát mutatták be. A vizsgálatukban résztvevő személyek albérltetnek való lakások vonzóságát ítélték meg, melyek a bérleti díjban és az egyetemtől való távolságban különböztek. A szórás változó volt, pl. az ár vagy 200\$ és 400\$ között mozgott vagy 100\$-tól 1000 \$-ig. Érdekes módon, az ár többet nyomott a latba, ha a szórás kicsi volt. Az alapos elemzés azt mutatta meg, hogy a hatás nem a döntési súlyokból, hanem az észlelt értékességből jött. Pl. a 350\$ a 300\$-nál lényegesen nagyobbnak tűnt, ha a szórás kicsi volt, mint ha nagy. Ez a fluktuáció pontosan elég volt ahhoz, hogy preferenciamegfordulást eredményezzen. Egy 200\$-os, az egyetemtől 26 perc távolságra lévő bérlemény vonzóbbnak tűnt, mint egy 400\$-os, 10 percre lévő, ha a bérleti díjnak kicsi volt a szórása a felhozatalban, de a távolságnak nagy. Pontosan fordított volt viszont a vonzóság megítélése, ha a távolság szórása volt kicsi és a bérleti díj szórása volt nagy.

### 3. *Az attribútum súlyokban való szórás*

#### a. *Kompatibilitás*

Egy bizonyos jegynek adott hangsúly megnövekszik, ha a jeggyel összeillő módon kérjük a választ. Például egy fogadás várható értéke többet nyom a latba, ha a válaszáért árat kér („Mennyit kérnél egy ilyen és ilyen sorsjegy átruházásakor cserébe a másiktól?”), mint ha választást („Melyik sorsjeggyel szeretnél játszani egy sorsoláson?”). Ez utóbbi esetben a kockázat többet számít, vagyis az emberek inkább a kisebb várható értékű, de biztos nyereményt választják (Lichtenstein és Slovic, 1971). A tapasztalatok szerint ezt a preferenciamegfordulást még a szerencsejátékokban nagy gyakorlattal rendelkező Las Vegas-i kaszinójátékosok is ugyanígy mutatják (Slovic és Lichtenstein, 1983).

További érdekes példa az előnyök és a választás, illetve a hátrányok és az elutasítás esete. Shafir (1993) „dús” és „szegényes” változatok közötti választásokat vetett össze a legkülönbözőbb dilemmákban (gyerekelhelyezés, kurzusfelvétel, nyaralás, politikusválasztás; A gyakorlaton két döntési helyzetet is kipróbáltunk, a gyermekelhelyezéssel kapcsolatos, illetve a politikusválasztással kapcsolatos.). A „szegényes” alternatívákban nem volt semmi kivetnivaló, de nem volt semmi különösen nagyon vonzó sem. A „dús” alternatívák bővelkedtek előnyökben és hátrányokban. Akár a kedvelésre, akár az elutasításra kérdeznék rá egy ilyen helyzetben, a karakteresebb jegyekkel bíró alternatívát relatíve többen választják. Tehát, ha az emberek felének így, a felének úgy tesszük fel a kérdést (választ, ill. elutasít), és végeredményben a választások több mint a fele a „dús” alternatívára esik.

#### b. *Információkeresés*

A keresett, illetve várt információ nagyobb hangsúlyt kap ahhoz képest, mint ha ugyanaz az információ adott lenne. Shafir (1998) vizsgálatában felvételi profilokat mutogattak. Az egyik esetben (X) az adott profil utolsó elemét egyértelműen megadták (a jelölt tanulmányi eredménye az egyetemen „B”). A másik esetben (Y) ugyanezt az elemet bizonytalanságnak tették ki, mondván, hogy a tanulmányi eredményre vonatkozóan ellentmondanak a háttér-információk: egyes dokumentumok szerint „A”, mások szerint „B”. A vizsgálati forgatókönyv szerint belekerült egy kis időbe, míg kiderült, hogy a „B” az igaz válasz a tanulmányi eredményre. Érdekes módon, míg X esetben a bemutatott jelentkező teljesen megfelelt, Y esetben inkább elutasították.

Az információkeresés azért is nagyon lényeges, mert a preferenciáinkat nagyon sok esetben nem egyszerűen felfedjük, hanem konstruáljuk, s közben – követve az önészlelés

törvényszerűségeit – saját viselkedésünk is fontos szemponttá válik: amivel sokat foglalkozunk, bizonyára fontos (Bem, 1972).

*c. Egyenkénti vagy összehasonlító kiértékelés*

Vannak jegyek, amelyeket könnyebb észrevenni összehasonlítással. Hsee (1996) vizsgálatában kottákat kellett összehasonlítani. Az egyik kopott volt, de 20000 soros, a másik szép, de csak 10000 soros. Ha külön-külön ítélik meg, mivel az emberek nem is tudják, hogy mi számít soknak vagy kevésnek a sorból, inkább a szépet értékelik többre. De ha összevetik őket, a kapacitás különbsége bőven kompenzálja a kopott fedelet.

Egy másik jelenség, hogy az összehasonlító kiértékelésben bizonyos szempontok különösen exponálódni tudnak. Ilyen például az „emberi” szempont, vagyis az empátia. Kahneman és Ritov (1994) a válaszadóiknak párban vagy külön-külön mutattak be problémákat, és kínáltak a problémákra megoldásokat. (A megoldás mindig az adakozás volt). Például nagy probléma az egyre gyakoribb bőrrák, de van megoldás a problémára, s ez a rákszűrés. Megkérdezték, mennyit adakoznának a rendszeres szűrőprogramok ügyének támogatására. Vagy, egy másik kérdésben a kiháló fajok problémáját nevezték meg, melyet orvosolni csakis a fajok védelmével lehet. Megkérdezték, mennyit adakoznának a kihálóban lévő fajok védelmének az ügyéért. A válaszadók egyik csoportjától azt kérdezték, melyiket támogatnák inkább, a másiktól pedig külön-külön megkérdezték, mennyit szánnának az egyik és mennyit a másik ügyre. A közvetlen összehasonlításnál az emberi probléma a fajok védelménél több figyelmet vívott ki, miközben az elkülönült válaszadási helyzetben a fajvédelem ügyére nem deklaráltak kisebb adakozási hajlandóságot.

*d. „Mi lett volna ha” gondolkodás (counterfactual thinking)*

Olykor a külön-külön történő kiértékelés is tud azonban az összehasonlító kiértékeléshez képest nagy különbségeket hozni. Például Miller és McFarland (1986) vizsgálatában, ahol olyan történettel szembesültek a megítélők, mely egy terrorcselekményről szólt egy áruházban. Az egyik változatban egy sérült dolgozó csak véletlenül tartózkodott az érintett osztályon, mert egy ügyben éppen ott járt, a másik változatban pedig a sérült az érintett osztály dolgozója volt, aki jellemzően mindig az érintett osztályon tartózkodik. A kérdés arra irányult, hogy a biztosító mennyi kártérítést fizessen. A szokatlan dolgok erősen beindítják a meg nem történtté tevés gondolati folyamatát, és nagyobb sajnálatot indítanak be az áldozat felé. Egy esemény érzelmi hatását nagyban befolyásolják, mennyire vannak az eseménynek a fejünkben könnyen elképzelhető alternatívái. Azonban ha együtt értékeljük ki az

alternatívákat ez a „mi lett volna, ha másképp lett volna” hatás elmarad, tehát a fenti példában, ha egymás után sorra látjuk, hogy voltak olyan sérültek is, akik a támadás sújtotta osztály alkalmazottjai, és voltak olyanok is, akik csak arra jártak, nem gondoljuk, hogy egyik számára a biztosítónak többet kellene fizetni, mint a másinak.

#### *e. Identitás és választás*

A választásainkat az éppen hozzáférhető identitásunk is befolyásolja. LeBoeuf és Shafir (2004) vizsgálatukban kínai-amerikaiakat láttak el vagy kínai, vagy angol nyelvű instrukciókkal, majd négy többszemponos scenárió alapján hoztak döntést (Mit választana? Szokványos/különleges autósín autóvásárláskor; szokványos/különleges étel az étteremben ételrendeléskor; viszonzni/nem viszonzni egy szívességet; együttműködni, versengeni fogoly-dilemma helyzetben). Mint ahogyan azt várták, az egyediség és a versengés jobban hozzáférhető volt az amerikai identitás számára.

### *4. Konfliktusok a többszemponú döntésekben*

#### *a. Alternatívák utáni keresés*

Az előző gyakorlaton már tárgyalt jelenség is példa a többszemponos következetlenségekre. Tversky és Shafir (1992) szerint a konfliktusos döntésben mindegyik alternatívának vannak előnyei, a konfliktusmentesben az egyik dominálja a másikat. Olyan helyzeteket vetettek össze, melyekben az egyikben logikailag nem indokoltabb jobb alternatívát keresni, mint a másikban, az emberek mégis keresik az új alternatívát. Ha jó indokaink vannak a választásra (dominancia eset), akkor csökken a késztetésünk, hogy új alternatívák után nézzünk.

#### *b. Az elhalasztott döntések és az alapértelmezések*

Tversky és Shafir (1992) múlt gyakorlaton tárgyalt vizsgálatai közül a másik is jó példa a többszemponos következetlenségekre. Vizsgálati személyeik kérdőívkitöltésért választhattak, hogy 1,5\$ pénzt vagy egy 2\$ értékű ajándékot visznek el cserébe. A legtöbben a másodikat választották. Ha viszont a 2\$-os ajándék mellett még egy másik 2\$-os ajándékot is kínáltak választási lehetőségként, legtöbben a pénzjutalmat választották. Ne higgyük, hogy ezek a tendenciák a professzionális döntéshozóknál nincsenek jelen! Redelmeier és Shafir (1985) 287 ortopéd-orvosból álló mintát vizsgált. A csoport egyik felétől azt kérdezték meg, hogy egy krónikus csípőfájdalmakkal küzdő beteg esetében javasolnák-e a Metrint (ez egy gyógyszer). 47%-uk igennel felelt. A többiek számára a kérdést úgy tették fel, hogy kipróbálnák-e a Metrint vagy a Feldenét (ez egy másik gyógyszer). Ezúttal 28 % mondta,



hogy igen. Vagyis, egy másik gyógyszer elérhetősége rontotta az esélyét annak, hogy egyáltalán adnának-e gyógyszert. Persze, ha egy hozzáadott alternatíva egyértelműen rosszabb, az még javíthatja is a másik választási arányát! Ez az aszimmetrikus dominancia-hatás (Huber, Payne és Puto, 1982).

### *Záró megjegyzések*

A preferencia sokszor nagyon sok kontextuális nüánszon múlik. Ezek a tárgyalt inkonzisztenciák jellemző módon nem durva egyszerűsítések, figyelmetlenségek, hibás számítások eredményei, hanem mentális működéseink nagyon alapvető perceptuális, kiértékelési jegyeiből adódnak.

### **Irodalom:**

Shafir, E., LeBoeuf, R. A. (2004). Context and Conflict in Multiattribute Choice. In D. Koehler, N. Harvey (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (pp. 341–359). Oxford: Blackwell Publishing.

Shafir, E. (1993). Choosing versus rejecting: Why some options are both better and worse than others. *Memory & Cognition*, 21, 546–556.

### 3. Belső és szubsztantív inkonzisztenciák

A döntés belső inkonzisztenciát mutat, ha a döntés megsérti a döntéselmélet alapvető axiómáit. Szubsztantív inkonzisztencia akkor áll elő, ha a döntés később nem válik be, mert a döntéshozó a döntés meghozatalakor nem mérte fel jól, hogy a jövőben minek fog majd örülni.

#### *Belső inkonzisztencia: A preferenciamegfordulás*

Emlegettünk már belső inkonzisztenciára példákat, ilyen volt például a választás és az „árazás” (pricing) helyzetei közötti különbség (Lichtenstein és Slovic, 1971). A legelfogadottabb magyarázat a kompatibilitás jelenségére épít, vagyis arra, hogy a kérdésfeltevés más és más aspektusokra irányítja a figyelmet, az árazás a várható hasznosság szempontjára, a választás pedig a biztonságra vonatkozó preferenciára.

Hasonló inkonzisztencia szokott fellépni a választás és illesztés (matching) között (3.1. táblázat). Ha a válaszadóknak választási formában nyújtják az információt, vagyis például két jelöltet egy felvételi szempontjából mindkét legfontosabb attribútum alapján jellemeznek, és azt kérik, hogy válasszon a két jelölt közül, ha egy nagy technikai tudású és alapvetően barátságos emberre van szükség, akkor általában az „A” jelöltet választják. Viszont ha nincs adat a „B” jelölt emberi tulajdonságairól, és az a feladat, hogy írjanak be egy olyan értéket, ami birtokában a „B” jelölt hasonlóan jónak tűnik, mint az „A” jelölt, akkor a 91% alatti értékeket írnak.

<i>„a”: választás</i>	<i>technikai tudás</i>	<i>emberi tulajdonságok</i>
„A” jelölt	86%	76%
„B” jelölt	78%	91%

<i>„b”: illesztés</i>	<i>technikai tudás</i>	<i>emberi tulajdonságok</i>
„A” jelölt	86%	76%
„B” jelölt	78%	?

3.1. táblázat: A választás és illesztés közötti preferenciamegfordulás illusztrálása

Ezt a „*prominencia*”-hatással magyarázzák: a fontosabbnak tűnő attribútum a választásnál nagyobb hangsúlyt kap, mint az illesztésnél. A választás kvalitatív feladat, ahol inkább veszünk elő lexikografikus szabályokat, az illesztés viszont kvantitatív, ahol a súlyozott átlag algoritmusához fordulunk.

A belső inkonzisztenciákat példázzák az *egyidejű vagy különálló értékelések esetén bekövetkező preferenciamegfordulások is*. A *kiértékelhetőségi* hipotézis szerint vannak olyan jegyek, amelyeket nehezebb függetlenül megragadni, és ezek az egyidejű kiértékelésnél nagyobb hangsúlyt kapnak (például lásd a 20.000 soros, kopott tetejű, illetve 10000 soros, ép kottagyűjtemény esetét a múlt órai példatárból; Hsee, 1996).

#### *Szubsztanciális inkonzisztenciák: a döntés és a tapasztalat inkonzisztenciája*

##### *A hatások félreismerése (impact bias)*

A jövőbeni érzelmi reakcióinkat túlbecsüljük, akár intenzitásban, akár tartósságban (Gilbert, Pinel és mtai, 1998). Ennek oka az adaptáció, az aspirációkban való változás félreismerése és a fokalizmus. Továbbá negatív eseményeknél alábecsüljük pszichológiai immunrendszerünk munkálkodását. Ez könnyen vezethet a döntés és a tapasztalat közötti inkonzisztenciához. Például Wilson, Wheatley és Gilbert (2000) egy párválasztós játékot vittek be a laboratóriumba. Előre kellett nyilatkozni azzal kapcsolatban, hogy hogyan éreznék magukat, és mennyi hangulatjavító könnyű drogot kérnének, ha veszteseik lennének ennek a játéknak. Jóslóként rosszabb hangulatot és nagyobb dózis drogot prognosztizáltak, mint amennyire valójában rosszul érezték magukat, és amennyit valójában kértek.

##### *Elfogult emlékezet és helytelen laikus elméletek*

A rossz jóslataink sokszor elfogult emlékezetünkől és pontatlan laikus elméleteinkből következnek. A logikára rácáfoló emlékezeti működést eleveníti meg az a kísérlet, amiben kétféle dolgot tapasztaltak meg a személyek. Egyrészt azt, milyen 60 s-ig jeges vízben tartani a kezünket, másrészt azt, hogy milyen érzés 60 s-ig jeges, majd azt követően 30 s-ig igen hideg vízben tartani a kezünket (ez utóbbi élmény sem kellemes). Utána ki kellett választani, melyik procedúrát ismételnék meg, ha muszáj lenne egyiket megismételni. A másodikat választották, pedig igazából az még rosszabb, mint az előző. Az averziót nem összességében, hanem a folyamat vége alapján ragadták meg.

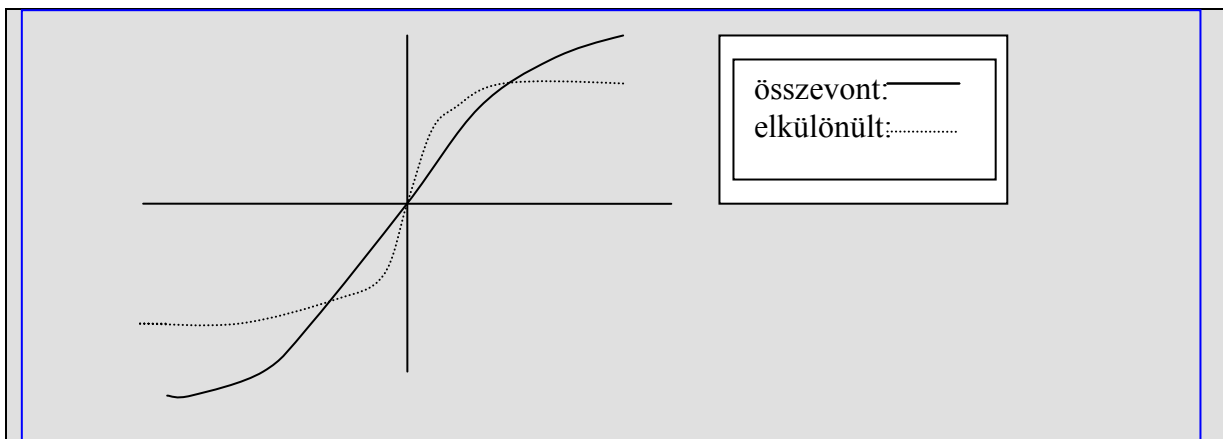
A pontatlan laikus elméleteket példázzák a megszokásra, illetve a felüdülésre kialakított laikus elméleteink. Például azt gondoljuk, hogy ráununk egy finom joghurtra, ha gyakran esszük, pedig ez nem feltétlenül van így, vagy azt gondoljuk, hogy egy rossz ízű falat után jobban esik egy jóízű falat, mint akkor, ha előtte nem ettünk rossz ízűt, ez pedig határozottan nincs így.

Szubsztantív inkonzisztenciát ír le az úgynevezett *empátia-szakadék* jelenség (Loewenstein, 1996). Hideg fejjel rosszul jósoljuk be azt, hogy mik lesznek a preferenciáink akkor, amikor a dolgok közepében vagyunk. Például amikor valaki elvállal egy kiselőadást, mert érdekli a téma, és hasznosnak tartja a pluszmunkát, nem anticipálja világosan a bemutató előtt érzett izgalmát. A tanácsadói szerepkör velejárója az empátia-szakadék, s kihívás egy messzebből világosan látott cél felé haladás irányában involválni egy olyan személyt, aki belülről nem látja a megoldást.

A szubsztantív inkonzisztenciák fontos osztálya ered a megkülönböztetési torzításból, mely az elkülönülő és az összevont kiértékelések különbözőségéből származik. A következő boxunkban részletesen bemutatjuk a megkülönböztetési torzítást.

Hsee, C. K. Zhang, J. (2004). Distinction bias: Misprediction and mischoice due to joint evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 5, 680–695.

Ez a cikk azt mutatja be, hogy milyen nehéz jól meghozni hosszú távra szóló döntéseinket. Azt a szempontot emelik ki, hogy míg döntéseink esetében egyidejűleg jelen vannak az alternatívák, vagyis egyidejű, összevont kiértékelési helyzetben vagyunk, addig a későbbi tapasztalatunk már a választott alternatíváról szóló elkülönült kiértékelés helyzete. Az összevont esetben bizonyos jól megragadható és fontosnak tűnő különbségek jelentőségét túlbecsüljük. Ez a megkülönböztetési torzítás. Például képzeljük el, hogy egy olyan lakásban lakunk, ahonnan gyalog be tudunk járni dolgozni. Szeretnénk nagyobb, és hasonló árban találnánk is, de akkor 1 óra autóval vagy tömegközlekedéssel való napi utazást is kellene vállalnunk. El tudjuk-e ezt a kérdést jól dönteni, úgy, hogy hosszú távon elégedettségünket szolgálja? A kérdésnek nyilvánvaló vonatkozásai vannak az „affective forecasting” (érzelmi állapotok bejósolása) és a boldogság téma kérdéseire.



A fenti ábra érzékelteti, hogy összevont helyzetben érzékenyebbek vagyunk a „kvantitatív változásokra”. Viszont a „kvalitatív” változásokat az elkülönült helyzetben is éppoly érzékenyen megragadjuk, mint az összevont helyzetben. Emiatt értékeljük túl a kvantitatív változásokat összevont helyzetben. A fenti példára visszatérve, a távolság életminőség-változást jelent, mert óriási különbség gyalog megközelíthető rövid távolságra lakni, vagy egy óra útra. A lakás nagysága pedig kvantitatív különbség. Összevont értékelésben túlsúlyozzuk a lakás méretének attribútumát, s ez esetleg ahhoz vezethet, hogy lakva a nagyobb lakást, megbánjuk, hogy miért költöztünk olyan messzire. A görbék alakját számos tapasztalati bizonyítékkal támasztották alá, mi is kipróbáltuk pl. a „verseskötet” vagy a „szavak” helyzeteket (lásd a gyakorlatokat).

További jelenségek is magyarázhatnak szubsztantív inkonzisztenciákat. Ilyen az átlagemberre jellemző *laikus racionalitás, mely kifejeződik* laikus közgazdaságtanban, vagyis abban a meggyőződésben, hogy a pénzben mérhető dolgokra jobban kell figyelni, s laikus funkcionalizmusban. Ez utóbbi jelenséget szemlélteti Hsee és Zhang (2003) példája. Ha nyerünk 1000\$-t egy áruházban, s megkérdezik, mit éreznénk, ha lemennénk egy helyre, ahol csodálatos ceremónia közepette egy gyönyörűen kiállított csekket kapnánk, illetve mit éreznénk, ha rögtön átutalnák a számlánkra, az emberek azt gondolják, nagyobb lenne a boldogságuk az első esetben. Ennek ellenére azért a második lehetőséget választják. A másik példa a laikus tudományosság, mely szerint a kemény adatok, jól mérhető attribútumok fontosabbnak tűnnek. A közgazdászokat gyakran vádolják, hogy erőltetik ezeket a szempontokat, de mutatnak arra jelek, hogy az embereknek van is erre hajlama.

Ariely a szabályok alapján hozott döntéseket leplezi le. Arról ír, hogy számos olyan szabály rögzült belénk, ami adott esetben gátjául szolgálhat a saját elégedettség maximalizálásának. Ilyen a „ne pazarolj”, a „keresd a változatosságot”, a „ne rendeld ugyanazt az ételt, mint a másik”, vagy a „ne fizess a késedelemért” szabály. Simonson (1990) szemléletesen bemutatja, hol hibázik a „keresd a változatosságot” szabály. a előre választunk egy készlet cukorkát későbbi fogyasztásra, sokkal változatosabban választunk, mint amikor rendre az idejében tesszük meg a választásunkat: legalább is a vizsgálatában résztvevő gyerekek így tettek.

A „ne pazarolj” szabály érvényesítését szemlélteti Arkes és Blumer (1985) vizsgálata. Ebben azt kellett elképzelni, hogy nyert az ember két utazásnyereményt, de sajnos mindkettő ugyanazt a hétvégét érinti. Az egyik többbe kerül, de azt mondják, egyébként nem kecséget olyan jó szórakozással, mint a másik, ami olcsóbb. A kérdés, hogy melyiket ajándékoznánk el egy ilyen helyzetben. A választás jellemzően a kisebb értékű nyeremény elajándékozására esett. Természetesen e szabályok pellengérré állításával nem azt szerettük volna kifejezni, hogy ezek a szabályok ostobák, csak azt illusztráltuk, hogy korántsem mindig olyan bölcssek, mint amekkora bölcsességet a népi bölcsességekről gondolunk.

Irodalom:

Amir, O., Ariely, D. (2007). Decisions by rules: The case of unwillingness to pay for beneficial delays. *Journal of Marketing Research*, 44, 142–152.

Hsee, C. K., Zhang, J., Chen, J. (2004). Internal and substantive inconsistencies. In D. Koehler, N. Harvey (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making*, (pp. 360–378). Oxford: Blackwell Publishing.

Hsee, C. K., Zhang, J. (2004). Distinction bias: misprediction and mischoice due to joint evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 5, 680–695.

## 4. Keretezés, a veszteségekkel kapcsolatos averzió és a mentális könyvelés

Az információbemutató módja nem kellene, hogy döntéseinkben befolyásoljon bennünket, mégis azt teszi. Más szóval: procedúra-érzékenyek vagyunk. Különböző keretek különböző döntésekhez vezetnek.

### *A keret (frame) fogalma*

A keret a döntési probléma *mentális modellje* (Johnson-Laird, 1983), ugyanúgy tartalmaz részleteket a problémáról magáról (információk), mint a kontextusról. A döntésekkel foglalkozó nem pszichológiai szakirodalom az utóbbi 30 évben ismerte fel, hogy a kiértékeléseink tárgya nem is az objektív valóság, hanem mentális reprezentációink. A *frame*, mint megnevezés, a kognitív tudományból és a mesterséges intelligencia kutatásából átvett. Háromféle típusával fogunk foglalkozni a keretezésnek: a *kimeneti* (outcome) keretezéssel, a *struktúra*-keretezéssel, és a *feladat*-keretezéssel.

A kezdeti kutatások célja az volt, hogy rámutassanak arra, hogy a keretezés számít, s ezek a kutatások (pl. Kahneman és Tversky, 1979) nem a keretformálásban résztvevő működésekre irányultak, sokkal inkább arra, hogy demonstrálják, hogy a különböző hatásoknak kitett emberek nagyon más döntésre jutnak.

Azt a kutatási irányt, mely a keretezés *folymatának* vizsgálatában érdekelt, Richard Tahler (1980, 1985, 1999) úttörő munkája indította el, melyben a mentális könyvelésről (mental accounting) beszélt. A szerző szerint kiadásainkat és bevételeinket konkrét eseményekhez, vállalkozásokhoz szabjuk. Számlánk lehet *szűkre* vagy *szélesebbre* szabott (pl: kosárlabdameccs vagy szórakozás általában, ha egy meccsre szánt konkrét összegről van szó); s lehet *rövidebb* vagy *hosszabb* időre szabott.

### *A kimeneti keretezés (outcome framing)*

A kimeneti keretezésnek is van három típusa, a nyereség-veszteség keretezés; az összegzett illetve részekre bontott kimenetek problémája, illetve a kicsi vagy nagy valuta-skála problémája..

### *Nyereségek-veszteségek*

A kilátás-elméletből ismert, hogy a nyereségeknek nem az abszolút nagyságára reagálunk, hanem egy referenciaponthoz képest tekintünk valamit nyereségnek vagy veszteségnek. Az, hogy valamit így vagy úgy látunk, sokszor csak megfogalmazás, keretezés kérdése. Gondoljunk csak Kahneman és Tversky híres ázsiai betegség problémájára, ahol a beavatkozási lehetőségekhez viszonyulást befolyásolta, hogy a példa az elvesztett vagy a megmentett életek mentén volt-e megfogalmazva. A veszteségekre egyrészt érzékenyebbek vagyunk, másrészt a nyereségek esetén kockázatkerülés, veszteség esetén pedig kockázatkeresés jellemzi az embert.

### *Összeadott vagy tagolt egységek*

Thaler (1985) vetette fel, hogy egy együtt megjelenő  $x$  és egy  $y$  tag értékelésénél az ember attól függően járhat el, hogy mivel jár jobban: az összeg szubjektív értékével vagy a szubjektív értékek összegével.

A kilátáselmélet S-alakú értékgörbéjét is alapul véve, 4 ajánlás fogalmazható meg azzal kapcsolatban, hogy hogyan érdemes nyereségeinket és veszteségeinket összeadni vagy tagolni:

1. Többszörös hasznok: különválasztott kezelésmód;
2. Többszörös veszteségek: együttes kezelésmód;
3. Nagy nyereség és kicsiny veszteség: Mivel a veszteséggörbe meredekebb, az együttes kezelésmód éri meg;
4. Nagy veszteség, kis nyereség: ha sokkal-sokkal nagyobb a veszteség, akkor szétválasztva a nyereség legalább egy kis reménysugár, aminek lehet örülni, de ha alig haladja meg a veszteség a nyereséget, akkor akár az együttes kezelésmód is kedvező lehet, ez a pontos értékektől függ.

Erre az utolsó pontban megemlített jelenségre, hogy tudniillik, amikor nagyok a veszteségek, akkor vonzó lehet egy különválasztottan értelmezhető nyereség, nagyon jó példa a marketingből, amikor nagyösszegű vásárláshoz nem árkedvezményt adnak, hanem valami teljesen más ajándékot (Johnson, Hershey, Meszaros és Kunreuther, 1993).

Viszont a második pontban tárgyalt jelenségnek látszólag teljesen ellentmond az, ahogyan az emberek inkább készek adakozni, ha az a kérdés, hogy erre és erre az ügyre szán-e 85 centet naponta, mint ha úgy merül föl a kérdés, hogy szánnak-e rá 300\$-t évente. (GOURVILLE, 1998: Pennies-a-Day keret). A szerző sok-sok kísérletben mutatta ki, hogy az



apróra bontás vonzóbbá is teheti a veszteségeket és kevésbé vonzóvá a nyereségeket, de ez nagyban függ attól, mekkora tételekről van szó. Ugyanis egy „kettős könyvelés” jellemző ránk: van egy keretünk a mindennapos apró kiadásokra, illetve van egy keretünk a nagyobb vásárlásokra. Ha apró összegekre bontunk egy kiadást, könnyen úgy érezzük, hogy napi szinten „szinte semmit” nem költöttünk semmit.

### *Valuta-skálák*

Bár lehetne átvitt értelemben is használni, de itt szó szerint arról van szó, hogy egy olyan valutával, aminek egy egysége kevesebbet ér, sokkal kockázatkeresőbbnek fogadásokat, mint egy olyannal, melynek egysége többet ér (Soman, Wertenbroch és Chattopadhyay, 2003).

### *A veszteségek kerülésével kapcsolatos jelenségek*

*A felnagyítási (endowment) hatás:* Sokszor sokkal többet kérnénk egy már birtokolt tárgyért, mint amennyit valaha is egy olyan tárgyért fizettünk. Thaler (1980) írta le először. Azért van, mert a birtokolt dolgot odaadni veszteségként reprezentálódik, amiért kompenzálni kell az eladót, és mint tudjuk, a veszteséggörbénk a referenciaponthoz közel nagyon meredek.

*Az elsüllyedt-költség (sunk-cost) hatás:* Itt is arról van szó, hogy amit már befektettünk, arról nehezen mondunk le. Arkes, Blumer (1985) írta le azt a példát, hogy ha valaki nyer egy 50\$-os síutazást is és egy 100\$-os utazást is, de a kettőt egyszerre nem lehet elvinni, akkor természetesen az 50\$-osról mond le, hiába mondják azt sokkal élvezetesebbnek.

*Előnyök és hátrányok a választásban:* Viszonyítás kérdése, hogy melyik domborodik ki, a lényeg, hogy veszíteni minél kevesebbet szeretnénk.

*Status quo bias:* Egy változtatást azért is viselünk nehezen, mert a status quo feladását veszteségnek éljük meg. Samuelson és Zeckhauser (1988) például egy tereptanulmányban mutattak rá, hogy a gyógyítás új protokolljait egy kórházi osztály dolgozói sokkal kedvezőbben fogadták, ha nem voltak az intézmény alkalmazottjai a régi rendszer idején.

*A választástól való vonakodás:* Carmon, Wertenbroch és Zeelenberg (2003) érvelnek úgy, hogy egy problematikus választásnál a nem választott alternatíva jó tulajdonságait

gyakorlatilag veszteségként éljük meg, ezért van sokszor úgy, hogy választás után rosszabbul érezzük magunkat, mint előtte. Túl közel kerültünk a nem választott alternatívához is, megválni tőle egyfajta veszteség-élménnyel jár.

### *A struktúra-keretezés*

#### *Az információk integrációja és szegregációja*

A Tversky-Kahneman (1981) példatárból jól ismert, hogy más döntésre jutunk, ha egy kétszakaszos döntési problémát szakaszaira bontva vizsgálunk, illetve, ha összevonva. Ha például van egy sorsjáték, aminek a második fordulójába 25% eséllyel jutunk be, s a második fordulóban kell egy biztos, de kisebb, illetve bizonytalan, de nagyobb várható hasznosságú nyeremény között választani, akkor az összevont problémabemutatásnál, melyben a biztos nyeremény sem biztos, csak 25%-os, a nagyobb várható hasznosságú fogadást választják az emberek. Ha viszont a problémabemutatás tagolt, és előre meg kell nevezni, hogy a második fordulóban mit választanak, akkor a „biztos” alternatívára esik a választás. A *feltételes események egymásutánosságát keretezhetjük* tehát, kiváltva az *álbizonyossági* hatást.

#### *A keret kiterjedése*

A kereteinket szabhatjuk szélesebbre vagy szűkebbre. Soman és Gurville (2001) élnek a következő példával: Ernie és Bert nagy síelők. 4 napos túrára mentek, meg is vették előre a jegyeket. Ernie 40\$-os napijegyeket váltott, Bert pedig egy 160\$-os négynapos bérletet. A negyedik napon az időjárási körülmények nagyon rosszak, a pálya nem jó. Ki az, aki elmegy? Ernie sokkal valószínűbb, hogy elmegy, mert neki ez otthonmaradás egy egyértelmű 40\$-os veszteség. Bertnél az a kérdés, hogy úgy érzi-e, hogy a 160\$-jáért már kapott elég örömet. (Tehát egyikük sem szeretné, hogy a pénzük pocsékba menjen, de Bertnek nagyvonalúbb könyvelési lehetőségei vannak.) A széles léptékű könyvelés általában véve elejét veszi a veszteségekkel kapcsolatos averzió érvényesülésének.

### *A feladat-keretezés*

A feladatkeretezésre jó példa a korábbi gyakorlatunk során bemutatott jelenség, mely szerint a választás az előnyökkel kompatibilis, az elutasítás pedig a hátrányokkal, éppen ezért azokat az alternatívákat, melyeknek egyaránt vannak nagyon jó és nagyon rossz tulajdonságaik is, akkor is kiválaszthatjuk, ha a választás a feladat, s akkor is, ha az elutasítás (Shafir, 1993).

Összességében tehát a gyakorlatban azt mutattuk be, hogy a keretezés számít, ennek elvi és gyakorlati jelentőségét hangsúlyoztuk.

Irodalom:

Soman, D. (2004). Framing, loss aversion, and mental accounting. In D. Koehler, N. Harvey (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (pp. 379–398). Oxford: Blackwell Publishing.

Gourville, J. T. (1998). Pennies-a-Day: The effect of temporal reframing on transaction evaluation. *Journal of Consumer Research*, 24, 395–407.

Carmon, Z., Wertenbroch, K., Zeelenberg, M. (2003). Option attachment: When deliberating makes choosing feel like losing. *Journal of Consumer Research*, 30, 15–29.

## 5. Kockázatvállalás

A kockázatvállalás jelenségének megértéséhez világosan meg kell különböztetni a *kockázat (risk)* és a *bizonytalanság (uncertainty)* eseteit. Míg előbbit az objektív valószínűséggel megragadható esetekre értelmezzük, az utóbbit a szubjektívvval megragadhatóakra. (Például, hogy egy 100 golyó közül 60 piros golyót tartalmazó zsákból pirosat húzunk, annak az objektív valószínűsége 0,6. Ellenben, hogy egy állást milyen valószínűséggel kapunk meg, inkább csak hozzávetőlegesen tudjuk megbecsülni, melyet inkább nyelvi formában fejezünk ki, hogy esélyes vagy nem.) Miközben az életben nyilván a bizonytalanság a több mint az objektív valószínűséggel leírható kockázat, a kockázatvállalással kapcsolatos kiterjedt alapirodalom nyilvánvalóan használható a szubjektív valószínűségi

A várható hasznosság elmélet legismertebb axiómarendszerét *von Neumann és Morgenstern* fektette le a *Games and Economic Behavior* (1947) munkájában. A tételrendszer legfontosabb axiómája a valószínűségi események függetlenségének, vagyis a helyettesíthetőségnek a tétele. Ez azt mondja ki, hogy ha A-t jobban kedveljük B-nél, akkor elvileg a  $pA + (1-p)C$  és  $pB + (1-p)C$  lehetősége közül is az elsőt kell választanunk.

A szubjektív elvárt hasznosság (SEU) elmélet az elvárt hasznosság (EU) elmélet generalizációja az életre, vagyis a kockázat fogalmának kiterjesztése a bizonytalanság esetére. Ezt a teljesítményt *Savage* nevéhez kötjük. Itt a kritikus axióma a „biztos dolog elve” (sure thing principle), amit a következő két táblázatban szemléltetünk (teljes mértékben azon az elgondoláson alapul, mint a függetlenség fentebb említett axiómája):

	<i>E1</i>	<i>E2</i>	<i>E3</i>
<b>A</b>	100	0	0
<b>B</b>	0	100	0

A táblázatban bemutatott helyzetben a nyeremény attól függ, melyik esemény (*E1*, *E2*, *E3*) következik be. Ha *E1* következik be, akkor járunk jól, ha A-t választottuk, ha *E2*, akkor, ha B-t választottuk. *E3* nem tesz az alternatívák közt különbséget. Ha A-t választjuk, azt jelenti, *E1* eseményt valószínűbbnek tartjuk, mint *E2*-t. E döntésben semmit nem kell, hogy

befolyásoljon bennünket, ha E3 kimeneteleként mindkét alternatívára adunk valami pozitív értéket, például a következőképpen:

	<i>E1</i>	<i>E2</i>	<i>E3</i>
A	100	0	50
B	0	100	50

Két híres paradoxon is arra épül, hogy az emberek megsértik a biztos dolog elvét. Ezek az Allais és az Ellsberg paradoxonok.

*Az Allais paradoxon:*

Az első döntési helyzet: Melyiket választaná, „A” vagy „B” fogadást?

A: 1 millió \$-t nyer biztosan

B: 89% eséllyel 1 millió \$-t, 10 % eséllyel 5 millió \$-t nyer.

A transzformált döntési helyzet: Melyiket választaná, „A'” vagy „B'” fogadást?

A': 11 % eséllyel 1 millió \$-t nyer

B': 10 % eséllyel 5 millió \$-t nyer

A két problémát következőképp foglalhatjuk a kifizetéseket tartalmazó táblázatba, melyben az oszlopok a világállapotok, a sorok pedig a lehetőségek (fogadások).

	<i>E1: 89%</i>	<i>E2: 10%</i>	<i>E3: 1%</i>
A	1 millió	1 millió	1 millió
B	1 millió	5 millió	0

	<i>E1: 89%</i>	<i>E2: 10%</i>	<i>E3: 1%</i>
A'	0	1 millió	1 millió
B'	0	5 millió	0

Tehát „A”-nak és „B”-nek 89%-os közös következménye van, s ugyanígy, „A'”-nek és „B'”-nek is 89%-os közös következménye van. A különbség csak abban áll, hogy a közös következmény 1 millió \$ nyereség vagy semmi. Mégis, az első esetben az emberek inkább választják „A”-t, a másodikban pedig „B'”-et. Ezzel megsértik a biztos dolog elvét. A paradoxon magyarázatául a biztos nyereség iránti elfogultság „A” választása esetén.

### *Az Ellsberg paradoxon*

Ebben ugyanígy a függetlenségi tétel, vagyis a biztos dolog elve sérül meg. A választási feladat a következő: Van egy urna, benne 90 golyó, abban 30 piros, a többi 60 vegyesen fekete vagy sárga, hogy pontosan melyikből mennyi, nem tudjuk. Mire fogadnák? Arra, hogy pirosat húzunk (100\$ nyeremény) vagy arra, hogy feketét (100\$ nyeremény)? Itt az emberek a pirosra tesznek. Ha a fenti fogadást megtoldjuk azzal, hogy bármelyik fogadás esetén a sárga is ér 100\$-t (az előbb a sárga nem ért semmit), akkor viszont a „fekete vagy sárga” opcióra tesznek, nem a „piros vagy sárgára”. Ezt azzal szoktuk magyarázni, hogy mindkét esetben az ismert eloszlást választják, de ez akkor is a függetlenségi tétel megsértése!

A szokásos módon ábrázolhatjuk az Ellsberg-paradoxont is:

	<i>E1: Piros (60)</i>	<i>E2: Fekete (?)</i>	<i>E3: Sárga (?)</i>
<b>A</b>	100\$	0	0
<b>B</b>	0	100\$	0

	<i>E1: Piros</i>	<i>E2: Fekete</i>	<i>E3: Sárga</i>
<b>A'</b>	100\$	0	100\$
<b>B'</b>	0	100\$	100\$

Az Allais paradoxon megsértésére tehát elsősorban a kilátáselemélet adott magyarázatot (Kahneman és Tversky, 1979). A későbbi idők során számos finomításon ment keresztül a kilátáselemélet maga is.

Pszichológiai szempontból a kockázatvállalások („fogadások”) kutatásának új érdekes ága az érzelmek irányába viszi el a kutatást. Az egyik ilyen vállalkozásra re példa Heath és Tversky (1991) kutatása, mely az önattribúciókat és a pozitív önértékelésre törekvés témáit hozza be a kockázatvállalás kutatásába.

Ismert jelenség, hogy nem szeretünk már megtörtént dolgokra fogadni. Azért nem szeretjük ezt, mert a már megtörtént dolgok „tudhatóak lennének, csak mi nem tudjuk”. Kicsi tudással pontosan ezért nem szeretünk jóslatokba bocsátkozni, például sportfogadást tenni. Ugyanis szeretjük, ha a sikert a saját teljesítménynek tulajdoníthatjuk, a kudarcot pedig a véletlennek. Így például. egy kvízzjáték esetében, ha elég jónak érezzük teljesítményünket, szívesebben fogadunk a tudásunkra, mint a tudásunk esélyének megfeleltetett sorsolásra (pl.

70%-osnak becsült saját tudás esetén szívesebben fogadunk arra, hogy válaszunk jó, mint arra, hogy egy kalapból, melyben 1-100-ig vannak a számok, 70 alatti számot húzunk).

Egy másik példa az érzelmi jelenségeknek a kockázatvállalás kutatásába való beszivárgására az érzelmileg jelentés teli események összevetése a jelentéktelenekkel. A kis valószínű események valószínűségének fölé súlyozása sokkal kifejezettebb a félelemre és reménységre okot adó eseményeknél, bizonyítva ezzel például azt, hogy az értékek és a valószínűségek a fejünkben nem függetlenek (Rottensteich és Hsee, 2001). Például, ha a biztos nyereség a tandíj eltörlése vagy egy nagyszerű európai körút, a legtöbben a tandíj eltörlését választják. De ha minderre csak igen kicsi esély van, akkor a körutazást. Ugyanez a negatív oldalon is megvan: Ha egy biztos büntetést vagy egy biztos, de nem ártalmas elektromos ütést kell elviselnünk, inkább kibírjuk az áramütést. De ha vásárlással eliminálni lehet egy kicsi esélyű veszteséget, akkor az áramütés kiváltásáért többet fizetünk.

#### Irodalom:

Wu, G., Zhang, J., Gonzalez, R. (2004). Decision under risk. In D. Koehler, N. Harvey (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (pp. 399–423). Oxford: Blackwell Publishing.

Heath, C., Tversky, A. (1991). Preference and Belief: Ambiguity and Competence in Choice under Uncertainty. *Journal of Risk and Uncertainty*, 4, 5–28.

Rottenstreich, Y., Hsee, C. K. (2001). Money, Kisses, and Electric Shocks: On the Affective Psychology of Risk. *Psychological Science*, 12, 185– 90.

## 6. Intertemporális döntések

Az idői *diszkontálás*ra (vagyis a „jobb ma egy veréb, mint holnap egy tüzök” elvre) a magyarázó elméleteknek két nagy érvet szoktak emlegetni. Az első szerint az elszalasztott lehetőségek költsége az idővel csak nő és nő. A másik a türelmetlenséggel magyaráz, azzal, hogy egy hasznosságot annál jobban szeretünk, minél hamarabb érkezik.

Az idői *konzisztencia* Strotz (1955) fogalma, ami azt jelenti, hogy ha egyszer felállítunk egy tervet, azt tartanunk is kellene, ha csak nincs valami nagyon jó okunk az ellenkezőjére. Az egyetlen módja ennek az lenne, ha exponenciális lenne a diszkontálási függvényünk, de a valóság sokkal inkább a hiperbolikust igazolja.

Az időpreferenciával kapcsolatos empirikus tapasztalatok:

*Idői inkonzisztencia* késleltetés esetén: Kirby és Herrnstein (1995) először beállítottak egy olyan választási ajánlatot, hogy a kisebb, de azonnali legyen a favorit. Ha az egészbe egy kis késleltetést visznek, már a távolabbi, de nagyobb, jobban tetszik.

A *nagyság-hatás* szerint a kis összegekre a diszkontálás nagyobb. Az *előjel-hatás* szerint pedig a veszteségek diszkontálása kisebb, mint a nyereségeké. Sokszor a veszteségek diszkontálása negatív („inkább essünk túl rajta, semmint tologassuk”; Van der Pol és Cairns, 2000).

*Milyen elméletek születtek az idői diszkontálással kapcsolatos tapasztalatok magyarázatára?* Az elméleteknek alapvetően két nagy csoportja van. Az első racionalizálni akarja a tapasztalatokat, vagyis megmagyarázni, hogy egy racionális döntéshozó abban a helyzetben, amibe került, pontosan úgy viselkedik, ahogyan a tapasztalatok szerint teszi: ha a jövőt kevésbé látja biztosnak, ha a saját evolúciós esélyeit nem látja benne, vagy úgy véli, úgyis sokkal gazdagabb lesz és több mindent megengedhet magának, akkor indokolt is a nagy diszkontálás.

A magyarázatok második típusa valamilyen mechanizmust keres a jelenségek mögött, és magát az eredményt, amihez ez a működés vezet, nem minősíti. Ilyenek az értékgörbe megközelítések, az attribútum összehasonlítási modellek, a kognitív reprezentációs elméletek és az érzelemalapú elméletek.

*Értékgörbe megközelítések*



Az értékörbe megközelítések a hasznosságdiszkontálás pontos alakját akarják meghatározni, s a görbealakból tesznek jóslatokat a viselkedésre.

#### *Attribútum-összehasonlítási modellek*

Rubinstein (2003) és Leland (2002) a megkülönböztetethez magyaráznak. Főleg a pénzben jól kifejezhető döntések esetében működik ez az érv. A kis összegnyi különbségek alig tesznek megkülönböztethetővé két ajánlatot, a megkülönböztetethez érezhetőnek kell lenni. Klasszikus példa a következő: Az „A” verzió szerint 60 nap múlva fognak kiszállítani egy hifi hangberendezést, 960\$-ért. Kész lenne-e belemenni egy egynapos késedelembe, ha 2 \$-ral kevesebbet kellene érte fizetni? „B” verzió: Holnap fognak kiszállítani egy hifi hangberendezést, 1080\$-ért. Kész lenne-e belemenni egy 60 napos késedelembe, ha 120 \$-ral kevesebbet kellene érte fizetni? Egy nap késés „ára” tehát 2\$. Ha valóban hiperbolikusan diszkontálunk, 120\$ 60 nap távlatából kevesebbet ér, mint 2\$ 1 nap távlatából. A „B” verzióban mégis többen elfogadják a késést, mivel 120\$ szignifikáns összeg.

#### *Kognitív reprezentációs elméletek*

A diszkontálásról lényegi mondanivalója van például a konstruktumok közelség-távolság elméletének (Trope és Liberman, 2000, 2003). Az elmélet szerint a jövőt a végcélok kívánatosságában, absztrakt módon a jelent pedig kényelmi szempontból, konkrét módon mérjük. Ez azzal jár, hogy minél kisebb az ember jövőperspektívája, annál inkább hajlik a jelentorizációra.

#### *Érzelem-alapú elméletek*

Azok a dolgok, melyek idői-téri közelségben alkalmasak averzív arousal állapotaink csökkentésére, különösen fel tudnak értékelődni (Loewenstein, 1996). Sőt, jelenlétük vágyakozást is kelthet, deprivációs állapot előidézése útján (éhes lesz az ember, ha meglát egy nagyon finom ennivalót). Azért értékelődnek fel ezek a rövidtávon örömet okozó jutalmak, mert fogyasztásuk után a közvetlen kilátások okozta aggodalmak már nem nyomasztanak többé.

Ezekből az elméletekből az idői megfontolások elméletéhez nagyon hasonló elmélet keretében végeztünk gyakorlatot, mely szerint „konkrétra hangolt” beállítódásunk sokkal jelen-torzításosabb, mint az „absztraktra hangolt” (Malkoc, Zauberman és Bettman, 2010).

Azt mutatják meg, hogy az intertemporális döntéseink is beilleszkednek a gondolataink folyamába, és hat rájuk az előzőleg használt gondolati séma, annak absztraktsága. A konkrét sémák kedveznek a jelen-torzításnak, és alapjáraton így működünk. Az absztraktabb gondolatok csökkentik a jelen-torzítást.

Nemcsak olyan helyzetekben él a sémák hatása, melyekben az előhangoló gondolkodási művelet megélhetően absztrakt vagy konkrét, de olyan helyzetekben is, ahol a hatás csak nagyon áttételes lehet, mert igazából nem is tudatos gondolati aktivitásról van szó, csak tudattalan implikációról. Mindezek a hatások (hogy az absztrakt séma csökkenti a jelen-torzítást), akkor nem jutnak szerephez, ha az intertemporális döntés kontextusa maga is absztrakt.

Malkoc és munkatársai (2010) első kísérletükben először fényképezőgépeket hasonlítottak össze. A nehéz összehasonlítást (ami az absztrakt gondolkodást támogatja) egy digitális és egy hagyományos gép összehasonlítása jelentette, a könnyű összehasonlítást pedig két digitális gép összehasonlítása. Majd az intertemporális feladat következett: Ebben arról olvas a személy, hogy vásárol egy technikai eszközt, aminek a kiszállításkor 9000 Ft visszajár neki. A kiszállítást lehet később is kérni, s ezért kamatot lehet kérni a szállítótól. Mennyi késedelmi díj fejében vállalná, hogy a kiszállítást 4 hetet késik? Mennyi késedelmi díj fejében vállalná, hogy a kiszállítást 10 hetet késik? A két késedelmi díj aránya árulkodó a diszkontálási rátáról. Minél közelebb van (alulról) a 2,5-hez, annál kisebb a diszkontálás. Ezt az absztrakt esetben kapták eredményképp a kutatók.

Ugyanezt az intertemporális feladatot elvégeztették előzetes összehasonlítási feladat nélkül is, és az derült ki, hogy „alapjáraton” a konkrét összehasonlítás utánihoz hasonló értékeket adunk, vagyis jelen-torzítunk, a késedelemért felállított díj egy hétre vetített ára sokkal nagyobb a kis várakozás esetében.

Harmadik és negyedik kísérletükben meglehetősen indirekt úton befolyásolták a gondolkodás absztraktságát, s hasonló eredményre jutottak. Az utolsó vizsgálatban nyugdíjrendszerekről volt szó, újra az illesztett, ill. nem illesztett összehasonlítás módszerével éltek, és megint egy vásárlási kiszállítási késleltetésért kért kompenzációt kellett meghatározni, vagy úgy megfogalmazva, hogy megadták dátumszerűen a kiszállítást várható idejét, vagy úgy, hogy hetekben adták meg a várakozás tartamát. A dátumszerű esetben a konkrét-absztrakt manipuláció nem fejtette ki azt a szokásos hatását, amit eddig láttunk, tehát a konkrét (azonos szempontok szerinti összehasonlítás) esetben nem volt nagyobb a jelen-torzítás, mint a különböző szempontok szerinti összehasonlítás esetében, mert a dátum szerint való gondolkodás már önmagában is az absztrakt gondolkodást támogatja.

Irodalom:

Read, D. (2004). Intertemporal choice. In D. Koehler, N. Harvey (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (pp. 424–443). Oxford: Blackwell Publishing.

Malkoc, S. A., Zauberan, G., Bettman, J. (2010). Unstuck from the concrete: Carryover effects of abstract mindsets in intertemporal preferences. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 113, 112–126.

## 7. Érzelmi hatások a döntésekben

Ahogy a kilátásemélet mindig a normatív elmélethez viszonyított, úgy viszonyulnak a modern döntépszichológiai kutatások a kilátásemélethez, választ keresvén arra, hogy az érzelmekkel kapcsolatos jelenségek közül melyek férnek bele az elméletbe és mely jelenségek esnek a hatósugarán kívülre. Azokat a jelenségeket tárgyaljuk, melyek kívül esnek.

### *Az értékfüggvény működésével kapcsolatos tapasztalatok*

#### *Az értékelés kettős-folyamat elméletei:*

Az érzés alapján való kiértékelés és a gondolkodás alapján történő kiértékelés sokszor különböző eredményre vezet. Sok olyan példát ismerünk, amikor valamire adott válaszaink „csak” minőségek, és nem tükrözik a mennyiségi különbségeket. Például 4 faj megmentése ügyéért körülbelül ugyanannyit adakozunk, mint egy fajért, és egy 5 elemű használt Madonna-lemez válogatásért körülbelül ugyanannyit fizetnénk, mint egy 10 elemből állóért (Hsee és Rottensreich, 2003). Korábban Damasio (1994), Pham (1998) és Sloman (1996), illetve Zajonc (1980) hasonló megkülönböztetéssel éltek. Frederick (2002) tudatos és automatikus kiértékelésről beszél.

#### *1. jelenség:*

*A preferencia-instabilitások hátterében a kiértékelési folyamatok állnak: nincs is szó igazán instabilitásról, csak más és más kiértékelési rendszerről*

A kétféle kiértékelő működés különböző súlyai miatt néha úgy tűnik, preferenciafordulásokat mutatunk, pedig igazából csak más működésmódban vagyunk. Például ha éhesen megyünk bevásárolni, több, az eredeti szándékunktól független választásunk lesz. Ha használhatjuk a bevásárló listát, az éhség nem lesz hatótényező (Gilbert, Gill és Wilson, 1998). Shiv és Fedorikhin (1999) számmegjegyzéses és édességválasztós kísérletében is akkor választották az egészségtelenebb csokoládétortát, mikor kizárólag az érzéseket használták a preferenciák megalapozására, azokat is automatikusan.

#### *2. jelenség:*

*A különböző kiértékelési folyamatok az értékelő függvényt különböző alakúra formálják*

Ha az érzelmek dominálnak az értékelő függvényben, van egy nagy ugrás a rossz és jó érzések között, de azon túl gyakorlatilag lapos az értékfüggvény. Ha a gondolkodás dominál, az értékelő függvény sokkal közelebb van a lineárishoz. Desvousges és munkatársai (1993) például azt a kérdést tették föl, hogy a vizsgálati személy mennyit adakozna 2000 vagy 20000 vagy 200000 költöző madár megmentése ügyéért? A válaszok nagyon hasonlóak voltak egymáshoz: 80, 78, illetve 88\$. Hsee és Rottenstreich szerint a legtöbb tárgyat mindkét módon értékeljük, attól függ, hogy hogyan tesszük, hogy mennyire vagyunk érzelmetelített állapotban.

### 3. jelenség:

*Az érzelemgazdagság kifejezett veszteség-averzióhoz vezet*

E fenti jelenséget Dhar és Wertenbroch (2000) hedonikus termékekre mutatták ki. Luce (1998) szerint különösképp berzenkedünk a biztonságbeli, morálbeli, egészségbeli állapotok szempontjából veszélyt hordozó dolgokkal kapcsolatban.

*A súlyfüggvénnyel kapcsolatos jelenségek:*

### 4. jelenség:

*Az érzelemgazdagság a bizonyosság és a lehetetlenség különös hangsúlyaihoz vezet*

Ismerjük a kis valószínűségű események fölé, és a nagy valószínűségű események alásúlyozását. Rottenstreich és Hsee (2001) a remény és a félelem nyelvén megfogalmazott affektív magyarázatát adták a jelenségnek (az 5. gyakorlaton vettük). Ez a valószínűség és érték függetlenségével kapcsolatban a függetlenség cáfolatát is jelenti.

### 5. jelenség:

*Az érzelemvezérelt elképzelések szerepe*

Slovic, Monahan és MacGregor (2000) klinikusokat kértek meg, hogy ítéljenek meg pácienseket abból a szempontból, hogy mennyire tartják valószínűnek, hogy kórházon belül fizikai erőszakot követnek el. Nagyobb esélyt mondtak, ha az ilyen betegek előfordulási esélye gyakoriságokban volt megadva, s nem valószínűségben. A szerzők szerint, azért, mert a gyakoriság arra terel bennünket, hogy a negatív eseményt feltétlenül valóságosnak lássuk. Ugyanis a képzelőerőnk egysége az egyes eset. Ha valószínűséget látunk, arra a megítélési célpontra gondolunk, akiről nyilatkozunk, és arra vagy igaz, vagy nem a veszélyesség. Ezzel szemben a gyakoriság a negatív esetek szükségszerű előfordulását jelentik.

A szerzők szerint hasonlít ehhez az eredményhez Yamagishi (1997) eredménye is, aki arra jutott, hogy a veszélyek esetén a gyakoriságok elrettentőbbek, mint a valószínűségek. („Hogyan lehet 12,86 % mortalitás veszélyesebb, mint 24,14 % mortalitás?” címmel írt erről a szerző tanulmányt).

### *6. jelenség*

#### *A valószínűség szisztematikusan torzított megítélései*

Johnson és Tversky (1983) szerint a negatív hangulatunkban bármilyen rossz természetű dolgot valószínűbbnek látunk, még ha annak semmi köze az alaphangulatunk okához, akkor is. Pozitív hangulatra is áll ugyanez az összefüggés, hogy a pozitív kimeneteket valószínűbbnek látjuk.

#### *Az érzelmi tapasztalatok sokfélesége*

Lehetne beszélni döntés alatti érzelmi hatásokról, a döntést követő hatásokról, és azokról, amelyek a döntést követő eredmény beállta után jönnek. Ezzel együtt továbbra is a döntés folyamán megvalósuló érzelmi hatásoknál maradunk. Mint például az *anticipációs érzelmek a döntés során* (Damasio és mtai, 1994), vagy a megbánástól való félelmek a döntés során (lásd az 1. gyakorlat anyagát).

### *7. jelenség:*

#### *Az emberek megküzdnek a sok opcióval és az esetleges rossz döntés félelme visszatartja őket a választástól*

Ezt a jelenségekört az első. gyakorlaton alaposan kitárgyaltuk.

### *8. jelenség:*

#### *A társas motívumokból következő valószínűség-felfogási ellentmondások*

Például erős társas motivációs bázisunk a pozitív önértékelés fenntartása, melyet sokszor a társas összehasonlítási folyamat alapján érünk el. Az órai gyakorlatokon azt szemléltetjük, hogy bizonytalan szituációkban az önértékelési motívum milyen jellegzetes megfontolásokra vezeti az embert. Például szívesebben indulunk egy olyan sorsoláson, melyen mi birtokoljuk a legtöbb sorsjegyet, és a többi sorsjegy elosztva található meg a többiekénél, ahhoz képest, mint amikor a többi sorsjegy egy kézben van.

Irodalom:

Rottenstreich, Y., Shu, S. (2004). The Connections between Affect and Decision Making: nine Resulting Phenomena. In D. Koehler, N. Harvey, N. (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making*, (pp. 444–463). Oxford: Blackwell Publishing.

Windschitl, P. D., Wells, G. L. (1998). The alternative outcomes effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1411–1423.

## 8. A csoportdöntés aspirációs szint alapú modellje

A csoportdöntés két modellje kerül ütköztetésre: a preferenciatöbbségi modell, és az aspirációs szint alapú modell. Az aspirációs szint modellt még Harnett vetette fel 1967-ben, és később Ohtsubo és Miller (2008) találták újra érdekesnek. Többek között azért, mert nemcsak a preferenciák milyenségére, de erősségére is érzékeny, s alkalmazásával feloldhatónak tűnik néhány paradoxonja a csoportdöntésnek (pl. a Condorcet paradoxon), miközben természetesen újabb „furcsaságokat” vet fel ez a modell is, persze másféléket.

Ilyen „furcsaságról” beszél Ohtsubo és Miller (2008), akik azt mutatják be, hogy minden más egyezése esetén a csoportdöntés megfordulhat pusztán egy irreleváns alternatíva tulajdonságaiban bekövetkezett változás miatt.

Harnett (1967) csoportdöntésre értelmezett aspirációs szint elméletének Siegel (1957) aspirációs modellje az előzménye, melyet egyéni döntésekre értelmezett. Siegel szerint a döntéshozók nem pusztán egy sorrendet állítanak föl az alternatívák között, de van egy aspirációs szintjük is, amelyhez képest bizonyos alternatívákat elfogadhatónak, másokat elfogadhatatlannak tartanak. Az aspirációs szintre a sorba rendezett alternatívapárok közti legnagyobb különbség erős hatással van. Például ha pénzüsszegekről beszélünk, 10000 egységnyiről (A), 9000 egységnyiről (B), és 8900 egységnyiről (C), akkor az (A) és (B) nagyobb távolsága az (A)-t mutatja elfogadhatónak, (B)-t és (C)-t elfogadhatatlannak. Ugyanakkor, ha a fenti példában a (C) alternatíva 100 lenne, akkor a (B) és (C) közti nagy szakadék lenne a vízváltó, és ekkor már (B) is elfogadhatónak tünne.

Harnett ezt a gondolatot alkalmazta a csoportdöntésre, és azt vetette fel, hogy a csoport mindig azt az alternatívát fogja választani, mely legtöbb tagja számára elfogadható. Volt már néhány tesztje a modellnek (Castore, Peterson, és Goodrich, 1971; Lieberman, 1971; Harnett, 1967). Noha ezek eredményei ígéretesek voltak, nem kimerítők.

Ohtsubo és Miller (2008) munkájának elsődleges célja az volt, hogy további bizonyítékokat gyűjtsön, és felhívja a figyelmet az irreleváns alternatívák miatti preferenciamegfordulásra.

Vizsgálataikban Strasser és Titus (1985) „rejtett profil” elrendezésének egy változatát alkalmazták. Ez azt jelenti, hogy bizonyos információkat a csoporttagok mindegyike birtokol, másokat csak bizonyos személyek tudnak. A döntésben konszenzusra kell jutni.



Vizsgálatukban egy felvételi kiválasztásos döntésről volt szó, ahol egy multinacionális cég új leányvállalatához olyan munkatársat keres, aki elsősorban nagyon jól tud angolul és megfelelő interperszonális készségekkel rendelkezik.

Vizsgálatukban 4 személy alkotja a csoportot, az I. és a II. személy az angoltudásról rendelkezik teljeskörű információval, és ezek szerint az információk szerint „A” jelölt a befutó. A III. és IV. személyeknek az interperszonális készségekről van tudása, és ezek szerint „B” a jobb jelölt. Ezen kívül még más töltelékinformációk is szerepelnek a profilban. A vizsgálatnak két alakja van, az egyikben a harmadik jelöltnek, „C”-nek (C1) olyan gyatra a nyelvi képessége, amelyhez képest mind „A”, mind „B” nagyon jónak tűnik. „C” (C1) interperszonális képessége viszont közel van az „A” jelölthöz, amely háttér alapján a „B” magasan jobbnak, és az egyedül elfogadhatónak látszó. A LOA (Level of Aspiration, aspirációs szint) modell alapján itt „B” lesz a nyerő a csoportdöntésben, mert B mindenki számára elfogadható.

	A	B	C1
Angol (I és II tudja)	750	600	230
Interjú (interperszonális készségek) (III és IV tudja)	75	95	70

A másik alakban „C”-nek (C2) (a biztosan nem nyerő jelöltnek) más tulajdonságai vannak. Jobb nyelvileg és rosszabb az interjúban. Tulajdonságai az aspirációs szinteket máshova teszik, ezért itt a nyelvtudásról szóló információt birtoklók számára kizárólag „A” az elfogadható, míg a másik szempontból informáltak számára „A” és „B” is. Itt tehát a LOA az „A”-t jósolja, mint csoportdöntést.

	A	B	C2
Angol (I és II tudja)	750	600	580
Interjú (interperszonális készségek) (III és IV tudja)	75	95	35

Eredményeik szerint 22 csoportból 19 „B”-t választotta „A”-val és „C1”-gyel szemben, továbbá 22 csoportból 13 „A”-t választotta „B”-vel és „C2”-vel szemben.

A csoportok a jelöltekről skálákon is kifejezték véleményüket, s valóban, a jelöltek és feltételek interakcióba léptek: „A” jelölt a 2. feltételben tűnt jobbnak, „B” jelölt az 1. feltételben.

Ugyanezt (majdnem ugyanezt, mert igazából a töltelékjellemzőkön kicsit igazítottak, mert az előző helyzetekben B-t, valószínűleg az irrelevánsnak szánt töltelékinformációk miatt, egy kicsit valóban jobbra sikerült beállítani), elvégezték 3 személyes csoportokban is, ahol az angoltudásról csak egy személy birtokolt információt, az interperszonális készségekről pedig kettő. Itt a 2. feltételben előállt, hogy noha a „B” iránti kedvelés többségi preferencia volt, mivel a nyelvtudásról tudó személy számára „B” elfogadhatatlan volt, viszont az interperszonális információt tudók számára még „A” is elfogadható volt, az aspirációs szint alapú modell (LOA) és a többségi vélemény alapú modell ellentétet jósolt. Az aspirációs szint alapú modellnek 60% erejéig igaza lett! Vagyis a LOA tud hozzátenni a többségi modellhez (vagyis ahhoz, hogy csoportdöntésnél általában a preferenciatöbbség szava a mérvadó). Az elmélet kiterjeszhetősége a mindennapi életre további vizsgálatokat sürget.

#### Irodalom:

Ohtsubo, Y., Miller, C. E. (2008), Test of a Level of Aspiration model of group decision making: Non-obvious group preference reversal due to an irrelevant alternative. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 105–115.

## 9. Stratégiai döntések, társas alapmotívumok, bizalom, megbocsátás, együttműködés

Ezen az órán két gyakorlat kapcsán teszünk megfigyeléseket. Elsőként De Cremer (2010) alapján azt vizsgáltuk meg, tudjuk-e demonstrálni azt az eredményt, mely szerint egy másik által nekünk okozott *veszteségek* esetében az anyagi *kártérítés*, az *elmaradt nyereségek* esetében pedig a *bocsánatkérés* készlet nagyobb megbocsátásra.

De Cremer (2010) arra mutat rá, hogy noha a szakirodalom egyöntetűen elismeri a bizalom társadalmi-gazdasági jelentőségét (Fukuyama, 1995; Knack és Keefer, 1997, Kramer, 1999), a bizalom helyreállításának eszközeivel csak általánosságban foglalkozik. Pl. Wenzel és Okimoto (2010) írásában mind a bocsánatkérés, mind a kompenzáció hatékony eszközöknek mutatkoznak.

De Cremer abból indul ki, hogy az igazságossági motívum mögött mind instrumentális, mind társas megfontolások állnak (Tyler és Lind, 1992). A veszteségekre közismerten érzékenyebben reagálunk, mint a nyereségekre (Kahneman, Is Tversky, 1979), míg a nyereségoldal inkább a státuszkülönbségekről szól (Matthijs és Valkenberg, 2003; De Cremer, 2002). Így azt várhatjuk, hogy a veszteségek esetén a kompenzáció, az elmaradt nyereségek esetén pedig a bocsánatkérés működik hatékonyabban, mint bizalomhelyreállító eszköz.

A gyakorlati használhatósága ennek a tudásnak evidens: működhet a szervezetekben, a bíróságokon, a cégek által okozott lakossági károk esetében stb.

Vizsgálatukban először a vizsgálat személyek egy diktátorjátékban vettek részt (Kahneman, Knetsch és Thaler, 1986) abban a szerepben, akinek a sorsáról a „főnök” önkényesen dönt. Ugyanannak a döntési helyzetnek a kétféle megfogalmazásával éltek, az egyik nyereségekről, a másik veszteségekről szólt. Az első esetben 100 db 5 Euro-centet érő zsetonból a főnök a vizsgálati személynek 30 zsetont adott, magának megtartott 70-et. A második esetben mindkettőjüknek volt 100-100 zsetonjuk, de ki kellett fizetniük kettőjüknek összesen 100 zseton költséget. (Láthatóan keretezésről van szó, és a két helyzet ekvivalens). A főnök úgy döntött, a vizsgálati személy fizessen 70 zsetont, saját maga pedig 30 zsetont. Ezt követően a kísérletvezető megkérdezte, hogy a főnöknek (a diktátornak, persze őt a kísérletben csak „A” személynek hívták) van-e valami hozzáfűzni valója a dologhoz. A bocsánatkérés feltételeiben felvállalta a hibáját, és kifejezte, hogy ez bántja (Scher és Darley

(1997) definíciójának megfelelően). A kompenzáció feltételeiben pedig anyagi kárpótlást ajánlott, a nyereségkeretben ajánlott még 20 zsetont, a veszteségkeretben felvállalt még 20 zsetonnyi költséget.

Ezt követően egy bizalomjátékra került sor (Berg, Dickhaut és McCabe, 1995), ahol az előzmények tudatában a vizsgálati személy hozott döntést arról, hogy 10 Euróból mennyit adjon oda a másiknak, tudván, hogy az odaadott pénz megháromszorozódik, és abból még a másik személy (A) visszaoszthat neki annyit, amennyit gondol. Alkalmaztak olyan feltételt is (ez volt a kontroll), ahol az „A” személy sem bocsánatot nem kért, sem kompenzációt nem nyújtott.

A lenti táblázat a különböző helyzetekben felajánlott zsetonok számát mutatja, azok szórásával együtt:

<i>A függő változó</i>	<i>Keret</i>	<i>A sérelmet okozó viselkedése</i>		
		Kompenzáció	Bocsánatkérés	Kontroll
A felajánlott zsetonok	Nyereség	5,41 (3,06)	7,21 (2,32)	3,83 (0,90)
	Veszteség	6,31 (2,87)	4,25 (2,59)	4,07 (1,38)

A táblázatból érzékelhető interakció szignifikánsnak bizonyult, vagyis elmaradt nyereség esetén valóban a bocsánatkérés vezetett nagyobb megbocsátáshoz, veszteség esetén pedig a kárpótlás

A második gyakorlatban szintén keretezéssel élünk. Goerg és Walkowitz (2010) kétféle szerkezetileg ekvivalens formáját használták a kétszemélyes folytonos fogolydilemma helyzetnek, ami gyakorlatilag megfeleltethető volt a „közjavak”, illetve a „közlegelők” formában felvázolt társas dilemmáknak. A közjavak (PDP) esetében a közösségi optimumot az adakozás, a közlegelők (PDN) esetében pedig az el nem vétel szolgálja. A rövidítések első két betűje a fogolydilemmára utal (prisoners' dilemma), utolsó betűje „P” vagy „N” pedig megfelel annak, hogy a köz számára a személy viselkedése milyen hatású (pozitív vagy negatív). Önmaguk számára az adakozás természetesen „veszteség”, az el nem vétel pedig „elszalasztott nyereség”. Tehát itt is nyereség-veszteség keretezésről van szó.

Négy kultúrában (palesztin, kínai, finn, zsidó) vizsgálták a keretezés hatását. Míg a palesztin és a kínai mintán (ezek kollektivistább és magasabb „kontextualitású” kultúrák), a keretezésnek erős hatása volt, a finn és zsidó mintán (individualista, alacsony kontextualitású

kultúrák) nem. A palesztin és a kínai minta sokkal kooperatívabb volt a PDP, mint a PDN esetében. A finn és a zsidó minta nem tett különbséget. Sell és mtsai (2002) korábban azt találták, hogy mind az amerikai, mind a kínai egyetemisták kooperatívabbak voltak közlegelő (PDN), mint közjó dilemmák esetében (PDP). Magyarázatuk szerint könnyebb nem elvenni, mint adni, s ez az egységnyi veszteségre való nagyobb érzékenységünkéből következik. Ez a jelen vizsgálat ezt a korábbi tapasztalatot nem erősítette meg. A lenti táblázat az együttműködés mértékét szemlélteti a különböző kultúrákban

	<i>palesztin</i>	<i>kínai</i>	<i>finn</i>	<i>zsidó</i>
az együttműködés mértéke:				
PDP: az adott zsetonok száma	7,10 (2,36)	5,50 (3,69)	3,67 (2,63)	4,40 (2,95)
PDN: 10 – (elvett zsetonok száma)	2,65 (2,08)	2,65 (2,76)	4,67 (3,26)	4,55 (3,38)

Vajon mi lehet az oka annak, hogy a palesztin és a kínai minta sokkal kooperatívabb volt a pdp, mint a pdn esetében? A szerzők két magyarázatot kínálnak. Egyrészt elképzelhető, hogy a palesztin és kínai személyek érzékenyebbek a mások által nekik okozott potenciális veszteségekre, mint azokra, melyeket ők maguk okoznak maguknak, ezért inkább „elébe mennek a rossz érzéseknek”. A másik magyarázat szerint a magasabb kontextualitású kultúrákban, melyekben az egyén a kapcsolatain keresztül tekint önmagára, a személyek egy ilyen helyzetben, ahol a másikkal való kapcsolatnak csak egyetlen formája van, jobban belefolyanak egymás ügyeibe, többet is adnak, többet is vesznek. E vizsgálat intő jel azzal kapcsolatban, vajon megelégedhetünk-e egyetlen kultúrából jövő vizsgálati eredményekkel, megelégedhetünk-e egy hipotézis egyféle megformázású vizsgálatával, lemondhatunk-e a kulturális összehasonlító adatokról.

#### Irodalom:

De Cremer, D. (2010). To pay or to apologize? On the psychology of dealing with unfair offers in a dictator game. *Journal of Economic Psychology*, 31, 843–848.

Goerg, S. J., Walkowitz, G. (2010). On the prevalence of framing effects across subject-pools in a two-person cooperation game. *Journal of Economic Psychology*, 31, 849–859.

## 10. Többszemponthozások

A mindennapi életben számos olyan helyzetet találunk, amikor valamilyen erőforrás körüli osztozkodás nem abban a szűk kontextusban történik meg, mint amelyet az előző óra gyakorlatában az ultimátumalku kapcsán láttunk, hanem amikor egyszerre több dolog kerül osztásra. Ezekben a helyzetekben a hatékonyság és a méltányosság nem konfliktusos, valamilyen fokban összeegyeztethető, s az nagyon fontos lenne, hogy ezeket az összeegyeztetéseket az emberek megtegyék, mert e két cél mindegyike általában fontos számukra, s a jó minőségű döntés nem hagyhatja, hogy egyik szempont a másik rovására menjen. Mindazonáltal, amint azt látni fogjuk, a döntéshozók sokszor egyáltalán nem, vagy hiányosan egyeztetnek, aminek hátterében egy egyszerű társas heurisztikát, az egyenlőségheurisztikát azonosíthatjuk.

Az egyenlő osztás alanyi jogon juttat egyforma kimeneteket az osztásban részesülőknek. Az alanyi jogon kapott juttatások semmiféle különbséget nem kezelnek egyik és másik személy között. Különbségek pedig lehetnek. Bar-Hillel és Yaari (1993) rendszere hatféle különbséget kezel ember és ember között. Lehetnek közöttük jogi különbségek (pl. a büntetés-végrehajtó intézményekben büntetésüket töltő személyek nem gyakorolhatják választói jogukat). Lehetnek munkavégzés során megmutatkozó erőfeszítésbeli vagy termelékenységbeli különbségek, ezeknek a fizetésekben való méltányos megmutatkozásaival foglalkozik a méltányosságelmélet (Adams, 1965; Walster, Walster és Berscheid, 1978). Lehetnek közöttük anyagi javak birtoklásában megmutatkozó státuszkülönbségek, melyek befolyást gyakorolnak arra, hogy például egy alkuhelyzetben mit tartanak méltányosnak. Ezeket a méltányossági hatásokat vizsgálják az alkukat tanulmányozó kutatások (pl. Camerer és Loewenstein, 1993; Güth, 1988). Ezek a fenn sorolt különbségek nem érintik azt, hogy az osztásban részesülő személyek mennyire tudják hasznát venni vagy élvezni az osztásban kapott jutalmat.

Vannak viszont olyan különbségek is, melyek pontosan ezt a tulajdonságot érintik. Bar-Hillel és Yaari (1993) szerint ezek a szükségletekben, az ízlésben, és a hiedelmekben mutatkozhatnak meg, és az ilyen különbségek esetén jelentkező preferenciák és vélemények vizsgálatára kevés vizsgálat irányul. A szerzők kutatásaikban demonstrálták, hogy a legitim szükségletekben megmutatkozó különbségeket az emberek igyekeznek úgy kezelni, hogy a szükségletek kielégítettsége hasonló legyen, de ha azok a szükségletek csak „gondolt” szükségletek, vagyis hiedelmek, akkor azok különbözőségét kevésbé kezelik, és inkább

alkalmazzák az alanyi egyenlősítést. Ízlés dolgában pedig, ha az ízlés fogyasztási preferenciákat illet, szintén eltérnek az egyenlősítéstől, de immáron úgy, hogy abból az embereknek a lehető legnagyobb öröme legyen.

Egyszerű példával szemléltethetjük ezeket a tendenciákat. Legyen szó 12 grapefruit és 12 avokádó elosztásáról Jones és Smith között. Ha Jones és Smith között valós szükségletbeli különbséget akarunk beállítani, mondhatjuk, hogy Jones tud F vitamint hasznosítani a grapefruitból (darabonként 100 milligrammot), de nem tud hasznosítani F vitamint az avokádóból, pedig szüksége van az F vitaminra. Smith mindkét gyümölcsöt tudja hasznosítani, darabonként mindkettőből 50 milligrammot tud hasznosítani. Ebben az esetben a legnépszerűbb igazságos választás (tipikus lehetőségek közül) az volt, mely 8 grapefruitot juttat Jones-nak, a többi gyümölcsöt pedig Smithnek adja, így teremtve meg az F vitamin iránti szükséglet egyenlő kielégítettségét 800-800 milligrammnyi juttatással. Ez a megoldás jelentősen vesztett a népszerűségéből, ha a szükségletbeli különbözőséget nem tényként közölték a válaszadókkal, csak mint Jones és Smith elgondolását arról, hogy ők mennyire tudják hasznosítani ezeket a gyümölcsöket. Ha ugyanez a probléma nem a szükségletek, hanem az ízlés nyelvén volt megfogalmazva, vagyis úgy szólt, hogy Jones imádja az egyiket, de egyáltalán nem eszi a másikat, Smithnek viszont mindegy, melyiket kapja, akkor a leggyakoribb választássá egy olyan alternatíva lépett elő, melyben Jones megkapja az összes darabot abból a gyümölcsből, amit szeret, a többi gyümölcs pedig Smith-hez kerül.

Bar-Hillel és Yaari kutatásaiból (1993) tehát azt szűrhetjük le, hogy az elosztási elv preferenciákat, nevezetesen itt a szükséglet elv méltányolását még olyan finom különbségek is befolyásolják, mint a szükséglet természete, legitimitása, testi szükségletként vagy ízlésként való megfogalmazása.

Az előző gyakorlaton tárgyalt ultimátumalkukban a felek egy bizonyos összegre osztozkodnak. A közösségi hasznosságnak nem nagy a variabilitása, ha van alku, megmarad az a bizonyos összeg, ha nincs alku, elvész. Ezen a ponton túl viszont, vagyis, ha sikerül megegyezni, a hasznosság kizárólag egyéni értelmet nyer, ráadásul, ami jó az egyik félnek, rossz a másinak. Ehhez képest viszont a legtöbb élethelyzetben nemcsak egyetlen tételen osztozkodunk. Ezek a helyzetek a hatékonyság új perspektíváit nyitják meg a forráskihasználás és a pareto-hatékonyság képében, ráadásul a hatékonyság és igazságosság összeegyeztetése immáron megtörténhet bennük. Gyakran idézett a Follett (1941) által felvetett példa, melyben két nővérnek összesen egy narancsa van, és mindkettőnek szüksége lenne rá. Aztán kiderül, hogy egyiknek igazából a héja szükségeltetne a főzéshez, de az teljes egészében, a másinak pedig az összes levére lenne szüksége teljes egészében. Ha fele-fele

alapon osztoznának, egyikőjük sem jutna semmire, de az egyéni hasznosságok feltérképezésével, és a két forrás megkülönböztetett kezelésével mindkettejük igényét maximálisan ki tudják elégíteni.

A következőkben bemutatjuk, hogyan lehet a hatékonyságot és igazságosságot összetett elosztási helyzetekben összeegyeztetni.

### *Többszemponos ultimátumalku*

A többszemponos ultimátumjátékban nem csak egy, hanem több szemponttal is foglalkoznia kell a javaslatnak. A hatékonyság az osztó számára immáron nemcsak úgy merül föl, mint elosztói nyereség *versus* stratégiai vagy érdektelen igazságosság (lsd. a klasszikus ultimátumalkut, Güth és mtsai, 1982), vagy mint forráskihasználás *versus* igazságosság (lsd. Nydegger és Owen, 1975; Roth és Malouf, 1979, ahol az osztásban egy dolog az egyiknek többet ér, mint a másiknak), de úgy is, mint a prioritások értelmes figyelembe vétele és igazságosság (Kovács, 2005).

Többszemponos ultimátumalkut nyilván többféle paraméterrel lehet kötni, a bemutatásra kerülő változat a sok lehetséges egyike (Kovács, 2005; Kovács, 2009). A feladathelyzetben itt is egy elosztó és egy fogadó van, mint a klasszikus ultimátumjátékban. Az elosztó arról hoz döntést, hogy hogyan osszon el 12 darab fekete és 12 darab fehér, a vizsgálat végén pénzre váltható zsetont maga és a fogadó között. Ha javaslatát a fogadó elfogadja, az osztozkodás az elosztó javaslata alapján megtörténik, ha viszont elutasítja, akkor senki nem kap egy darab zsetont sem, amit pénzre tudna váltani. A fekete zsetonok értéke, kerüljenek azok bármelyik játékoshoz, 100 forint. A fehér zsetonok azonban nem ugyanannyit érnek az elosztónak és a fogadónak. Míg a fogadó számára a fehér zsetonok értéke 300 forint, addig az elosztónak ezek a zsetonok ennél vagy többet, vagy kevesebbet érnek. Ha többet érnek, ez a „magas üzemmódos helyzet”, akkor az elosztó 500 forintot kap egy fehér zsetonért, ha pedig kevesebbet, (ez az „alacsony üzemmódos helyzet”), akkor csak 100 forintot. Az elosztó döntését az üzemmód ismeretében hozza meg, a fogadó azonban bizonytalan az üzemmóddal kapcsolatban. A lenti táblázat vázlatos áttekintést nyújt a fekete és fehér zsetonoknak a játékosok számára való értékéről, mind a magas, mind az alacsony üzemmódban.



játékos	Üzem mód	fehér	fekete
elosztó	Alacsony	100	100
	Magas	500	100
fogadó	Alacsony	300	100
	Magas	300	100

Áttekintés a fekete és fehér zsetonoknak a játékosok számára való értékéről alacsony és magas üzemmódban.

Az alapjáték forgatókönyve ennyiből áll, az alapforgatókönyvet használó konkrét vizsgálatok azonban tehetnek benne módosításokat. Például élhetünk a fogadó számára megnyíló üzemmódról szóló információ-vásárlási lehetőséggel vagy a fogadó forgatókönyvszerűen teljesülő informálásával. Ezek a módosítások magát az elosztási feladatot nem érintik, viszont a méltányosság-igazságosság kérdésének más-más hangsúlyt adnak.

Ez az alaphelyzet tehát egy egyszerű ultimátumjáték, az ultimátumjátékok alapértelmezéséhez (Güth és mtsai, 1982) képest annyi bonyolítással, hogy az osztójátékos első lépésként nemcsak egy, hanem két dolog osztására is javaslatot tesz. Az ultimátumjátékokkal kísérletező kutatás nagymennyiségű felhalmozott tapasztalata alapján (Camerer, 2003) egy ilyen helyzetben az elosztás elég közel kerül a fele-felehez (60-40 %), egyrészt az osztójátékos fogadójátékos felé irányuló empátiája, vagyis az érdektelen igazságosság miatt, másrészt a visszautasítás félelme miatt is (a 20 %-ot nem meghaladó ajánlatok közül minden másodikat tényleg vissza is utasítanak). Ez a 60-40% megoszlás elég közel van a fele-fele elosztáshoz, aminek a háttérben az is ott rejlik, hogy a kísérleti alaphelyzet szerint a pozíciókat nem érdem, hanem sorshúzás szerint osztják az emberekre, és ilyen véletlen helyzetekben talált javak elosztásakor az emberek általában az egyenlő elosztást tartják igazságosnak (Kameda és mtsai, 2002). Tehát ultimátumhelyzetben minden indokunk megvan rá, hogy azt várjuk, az elosztás társas normái közül az egyenlőség valóban aktiválódik.

Nem mindegy azonban, hogy ezt az egyenlőség-közeli eredményt milyen módon alakítják ki az elosztók. Ezen a ponton válik lényegessé, hogy összetett osztásról beszélünk, ugyanis az egyik dolog darabja (a 12 db fekete zsetoné), bármelyikük kapja is, ugyanannyit ér (100 Ft), a másik dolog darabja viszont (a 12 db fehér zsetoné), különböző mértékben hoz hasznót a két félnek. A kétféle minőségű dolog egyszerre történő osztása az egyensúlyt

vélhetőleg tartani kívánó osztónak sokkal nagyobb mozgásteret, szabadságot ad, mint adna az a helyzet, ha a két minőséget külön-külön, időben egymástól elszakítva, eltávolítva, az összeadásukra irányuló késztetések erejét elveszítve kellene elosztani. Mit is tehetne akkor? Kénytelen lenne az egyensúlyt az egyes epizódokban, osztási részcsелеkvésekben megvalósítani, ennél fogva a változó értékű jószágból (fehér zseton) valamivel többet adni annak, akinek kevesebbet ér. A szakirodalom szerint az emberek ugyanis így járnak el, ha változó értékű dolgot egyszerű osztással osztanak ultimátumjátékban szét, (vagyis ha csak a „fehér zsetonok” osztása a feladat, és szó sincs semmiféle „másik zsetonról”). Főleg, ha a fogadó tud róla, hogy a forrás értéke más és más, attól függően, hogy ki kapja (Nydegger és Owen, 1975; Roth és Malouf, 1979).

Itt azonban, élve az egyszerre két dolog osztásából származó helyzet előnyeivel, megtehetik, hogy az állandó értékű zsetont kompenzációs eszközként használják, és annak adják, akinek a változó értékű jószág kevesebbet ér, hogy így minél kevesebb változó értékű vagyont kelljen odacsoportosítani, ahol annak megtérülése nem elég hatékony. Konkrét számokra lefordítva, egyáltalán nem mindegy, hogy az osztó például az alacsony üzemmódban az egyenlőséghez úgy jut el, ahogyan azt az „E” válaszalternatívában tüntettük fel a lenti táblázatban (1500-1500 forint) vagy úgy, ahogyan a „B” válaszalternatívában (1800-1800 forint). Nem is kérdés, melyik a jobb válasz és melyik tartalmaz formai, a gondolkodás módjából fakadó hibát. Helyzetünkben az ilyen, kompenzációval nem élő, a fehér és fekete zsetonok készletét elkülönítve kezelő, az egyensúlyt az elkülönített készleteken belül megvalósító („készleten belül egyenlősítő”) megoldásokat egyenlőség-heurisztikusnak, vagyis az egyenlőség célját egyszerű eszközökkel elérőnek fogjuk nevezni. (A „készlet” fogalmát Tahler (1985) mentális könyvelés fogalmának megfelelően használjuk, utalván arra, hogy az emberek gyakran összeadható tételeket nem vonnak össze a fejükben, hanem kontextushoz kötve különálló forrásként, tehát nem kompenzatorikusan kezelnek.)

Természetesen az egyenlőségheurisztikus megoldások közé soroljuk azokat a még egyszerűbb, „darabszámra egyenlősítő” megoldásokat is, amelyek kizárólag darabszámmal számolnak, és tekintet nélkül arra, hogy egy zseton kinek mennyit ér, felezik meg a fehér és fekete zsetonokat („D” válasz). Ez az alanyi jogon való egyenlősítés, ami nem számol egyéni hasznosságokkal. Az egyéni hasznosságokkal való számolás műveletét a készleten belül egyenlősítő „E” válasz valójában megteszi, csak azokkal nem kompenzatorikusan, nem racionálisan sáfárkodik.

	<i>Ajánlat</i>	<i>kereset</i>	
		elosztó	fogadó
<b>A</b>	12 fekete és 11 fehér nekem, 1 fehér neki <i>egyéni haszonmaximalizáló</i>	2300	300
<b>B</b>	12 fekete és 6 fehér nekem, 6 fehér neki <i>hatékony igazságosság</i>	1800	1800
<b>C</b>	12 fekete nekem, 12 fehér neki <i>Forráskihasználás</i>	1200	3600
<b>D</b>	6 fekete és 6 fehér nekem, 6 fekete és 6 fehér neki <i>zseton-egyenlősítés</i>	1200	2400
<b>E</b>	6 fekete és 9 fehér nekem, 6 fekete és 3 fehér neki <i>készleten belüli egyenlősítés</i>	1500	1500

A hatékonyság és igazságosság szempontjából típusos elosztások alacsony üzemmódban

A fenti táblázatban a tipikus osztásokat jellemző címkék közül eddig kiemeltük a zseton-egyenlősítést és a készleten belüli egyenlősítést. A másik három elosztás is tipikus válaszosztályokat jelöl (alacsony üzemmódban), a hatékonyság három típusát. Az „A” válasz az egyéni haszonmaximalizálást képviseli, melyben az elosztó összesen egy darab zsetont ad a másiknak, hogy az egyáltalán kapjon valamit, és ne utasítsa biztosan vissza az ajánlatot. A „B” válasz a hatékony igazságosságot képviseli. Ha az elosztó egyenlő jutalmakat szeretne a két fél között beállítani, mindazonáltal a lehető legnagyobb keresetet szeretné juttatni a feleknek, akkor mind a 12 fekete zsetont magánál kell tartania, s még a fehérből is további hatot. Végül, a „C” válasz képviseli a leghatékonyabb forráskihasználást, mely által az összes fehér zsetont ahhoz a játékoshoz kerül, akinél az a legtöbbet éri, a legjobban kihasználják a helyzet adta lehetőségeket.

E három megoldás (az „A”, a „B” és a „C”) bármennyire is különféle motivációkat tükröz (egyéni haszonmaximalizálás, igazságosság, forráskihasználás), egy szempontból mégis hasonló. Pareto-hatékonyak, vagyis az ajánlatban rögzített állapotot alapul véve nem lehet bennük úgy változtatást eszközölni, hogy azzal senki ne járjon rosszabbul, de valaki jobban járjon. Ezzel ellentétben, például ha az „A” ajánlatban az az egy darab zseton, ami a fogadóhoz kerül, nem fehér zseton lenne, hanem fekete, akkor lehetne ilyen változtatást tenni a fogadónak adott fekete zseton fehérre történő cseréjével. Hiszen ezzel az elosztó semmit nem veszítene (mivel neki alacsony üzemmódban mindegy, hogy a 100 forintos zsetonjai

színe milyen), viszont a fogadónak javít az egyenlegén, ha a 100 forintos zsetonja helyett egy 300 forintos zsetonja van.

Általánosan fogalmazva, ha alacsony üzemmódban mind a 12 nagy-értékű fehér zseton a fogadónál van, vagy/és mind a 12 fekete zseton az elosztónál marad, akkor nem lehet hatékonyság-javító, de senki helyzetén nem rontó változtatást eszközölni. (A Pareto-hatékonyság magas üzemmód-béli feltétele az elosztónál maradó 12 fehér zseton, vagy/és a fogadóhoz kerülő 12 fekete zseton).

A több-szemponos elosztási helyzetben végzett, a 9. fejezetben bemutatott empirikus tapasztalataink elemzése során a hatékonyságot a Pareto-hatékonyság fogalmával fogjuk megragadni, mert a Pareto-hatékonyság az adott helyzetben bármilyen társas motiváció mellett teljesíthető, így a méltányossági-igazságossági motivációval (is) tökéletesen összeegyeztethető, a hatékony igazságosság választásával.

### *A többszemponos tárgyalások*

A többszemponos tárgyalási helyzetek szintén többszemponos elosztási helyzetek. Ezekben a helyzetekben egymásnak feszülő, de valamennyire mégis összeegyeztethető érdekek mentén zajlanak az interakciók. Például egy értékes tulajdontárgy, mondjuk egy autó megvásárlásakor egy családban nem biztos, hogy tökéletesen azonosak a preferenciák. A feleségnek lehet, hogy a gazdaságos üzemeltetés mellett az esztétikum számít legtöbbit, míg a férj elsőrendű prioritása a nagy csomagtartó, hogy beférjen a horgászfelszerelés, a gyerekek pedig a külön kialakított hátsó ülésekhez ragaszkodnak. Megpróbálhatják megtalálni azt a típust, mely mindegyikük igényét kielégíti, de az is lehet, hogy kompromisszumokat kénytelenek hozni. A többszemponos tárgyalási helyzeteket annál eredményesebben oldják meg, minél inkább sikerül a megegyezésben mindenki igényét tekintetbe venni, és összességében minél kisebb engedmények tételére kényszerülnek a felek. Ha úgy érzik, igényeik nem hangolhatóak össze, aminek az egyik örülne, azon a másik szomorkodna, érdekkonfliktus áll fenn közöttük.

Az interperszonális konfliktusokban, és a csoportközi konfliktusokban is, jellemzően az ütköző, vagy ütközőnek látott érdekek állnak a konfliktus hátterében. (Az egyszerűség kedvéért gondoljunk ütköző anyagi érdekekre, attól függetlenül, hogy az érdekütközés sokszor nem is az anyagiak mentén van jelen). Ha az érdekek teljes ütközéséről van szó, akkor a konfliktusban érintett felek hatékonysága kizárólag a másik fél rovására érhető el. (Ilyen például egy ultimátumalku). Nincs olyan megoldása, melynek annyira tudnának örülni,

mint örülnének, ha ők maguk nyertek, a másik pedig veszített volna. Jó példa lehet erre egy kiesésre játszott sportmérkőzés is, melyet nem nyerhet meg mindkét résztvevő.

Deutsch együttműködés-versengés elmélete szerint a konfliktus kimenetele azon múlik, hogy az ütköző célokat összeegyeztethetőnek vagy összeegyeztethetetlennek látjuk. Összeegyeztethetőnek vélt célok esetén inkább az együttműködést választjuk, és megpróbáljuk mindkét fél érdekét beteljesíteni, míg az ellentétes célok felfogásánál a konfliktus kerülése vagy versengés indulhat el. Deutsch szerint tehát vagy a közös érdekre vagy a saját érdekre koncentrálunk, ezen múlik, hogy egy mindenkinek jó és egyensúlyos elosztást érünk el, vagy egy egyensúlytalant, amelyben vagy az egyik vagy a másik fél érdeke teljesül. Megfigyelhetjük újra, hogy Deutsch felfogásában a kooperatív, a közösségi cél követése, az jó, a saját érdek követése pedig társas szempontból nem kívánatos kimenetelhez vezet (Deutsch, 1973).

A saját érdek-másik érdeke dilemma kissé másként merül föl Pruitt és Rubin (1986) kettősérdek-modelljében. A szerzők két, egymástól független dimenzió mentén négyféle konfliktuskezelési módot különítenek el. Ha valaki egy interperszonális konfliktusban egyik érintett fél érdekeivel sem foglalkozik, *elkerülő* stratégiát folytat. Ha csak a sajátjával foglalkozik, akkor *verseng*, ha csak a másikkal, akkor *alárendelődik*. Ha mindkettőjükével egyaránt foglalkozik, az integratív, *problémamegoldó* stratégia kivitelezése lesz valószínű (Pruitt és Rubin, 1986). A kettősérdek-modellben tehát nemcsak a másik érdekével való törődés fogalmazódik meg az integratív, vagyis mindkét fél érdekeit tekintő problémamegoldás feltételeként, de az is, hogy a saját érdekét is elszántan kövesse (De Dreu, Weingart és Kwon, 2000).

De Dreu és munkatársai (2000) a kettősérdek-modellben Deutsch együttműködés-elméletének egy olyan kiterjesztését látták, mely az együttműködő problémamegoldásban az igazságosság és az együttes hatékonyság mellett megfelelő hangsúlyt ad a saját érdek melletti elköteleződésnek is. Az érdekegyeztető tárgyalások módszerével élő publikációk sorának (több tíznek) az együttes elemzése alapján megállapították, hogy az együttműködő értékorientációjú tárgyaló felek akkor vonódnak be az integratív problémamegoldásba, és érnek el magasabb együttes nyereséget, ha magas meg nem alkuvás jellemző rájuk, vagyis saját érdekeikről nehezen mondanak le (De Dreu és mtsai, 2000).

A több-szemponos tárgyalások olyan részlegesen ütköző érdekkonfliktus színterei, melyekben a prioritások figyelembe vételével mód nyílik az érdekek valamelyes összehangolására. A többszemponos ultimátumalkuban az osztozkodás pontos részleteiről az elosztó-javaslattevő egy személyben hoz döntést, melynek hatályba lépéséhez mindössze a

fogadó fél engedélyére van szükség. Ehhez képest a több-szemponos tárgyalások során a felek a tárgyalás keretében megbeszélnek az osztozkodás rendjét. A tárgyalás a saját érdek és másik érdek egyeztetésének jellemző színtere akár a magánéletben akár az üzleti életben is, és a kutatásoknak nagy tömege irányul a tárgyalási stílus és tárgyalási eredmények vizsgálatára. A tárgyalások pozitív alkuzóna esetén (tehát ha van tere a megegyezésnek, mert léteznek olyan állapotok, melyek mindkét fél számára elfogadhatóak), alkuval zárulnak.

Több szempont megvitatása esetén általában lehet találni olyan pontokat, melyek nem egyformán fontosak a feleknek, s a prioritások mentén történő kölcsönös engedménytételekkel lényegesen lehet emelni az alku által elérhető hasznosságot kinek-kinek, természetesen a két személynek összesen is, anélkül, hogy az igazságosság oldalán valamilyen engedményt kellene tenni. Az egyenként konfliktusos szempontok szerint történő középútas kompromisszumok és a prioritások figyelembe vétele után kölcsönösen hasznosan tett engedmények által létrejött megállapodások között minőségi, összesített hasznosságban mért különbség van. Ez a különbség adja az alku integratív potenciálját. Rengeteg kutatás foglalkozik azzal, hogy milyen hatások befolyásolják azt, hogy a felek ki tudják-e hozni az alkuból a társas értelemben vett hatékonyság-maximumot, a pareto-optimumot, ami a többszemponos tárgyalásokat vizsgáló típusos problémahelyzetekben akár egyenlő jövedelem-megosztást is jelenthet.

Egy ilyen típusos vizsgálati helyzet a Pruitt és Lewis (1975) által javasolt, eredeti, vagy módosított formájában megannyi vizsgálatban használt (lásd pl. Carnevale és Isen, 1986; Fry, Firestone és Williams, 1983; Schei és Rognes, 2003) tárgyalási helyzet is. Ebben egy vevő és egy eladó a résztvevő, akiknek három termék (egy tv-készülék, egy írógép, és egy porszívó) eladási-vételi árában kell megegyezniük ahhoz, hogy pénzhez juthassanak. A vevő és az eladó kifizetési mátrixát a következő *táblázat* mutatja.

*A vevő és az eladó kifizetési mátrixa egy tipikus integratív alkutárgyalási feladatban*

TV-készülék		Írógép		Porszívó	
Árkatégória	Nyereség	Árkatégória	Nyereség	Árkatégória	Nyereség
<i>Vevő</i>					
A	2000	A	1200	A	800
B	1750	B	1050	B	700
C	1500	C	900	C	600
D	1250	D	750	D	500
E	1000	E	600	E	400
F	750	F	450	F	300
G	500	G	300	G	200
H	250	H	150	H	100
I	000	I	000	I	000
<i>Eladó</i>					
A	000	A	000	A	000
B	100	B	150	B	250
C	200	C	300	C	500
D	300	D	450	D	750
E	400	E	600	E	1000
F	500	F	750	F	1250
G	600	G	900	G	1500
H	700	H	1050	H	1750
I	800	I	1200	I	2000

Az alkufelek nem látják partnerük kifizetési mátrixát, csak a sajátjukat, de a két mátrix alapján, ami a legfontosabb a vevőnek az a legkevésbé fontos az eladónak, s ami a legfontosabb az eladónak az a legkevésbé fontos a vevőnek. Mint láthatjuk, az eladó nagy haszonhoz a porszívó eladásából tud jutni, a vevő pedig a TV-készülék jó áron való vételéből, vagyis van lehetőség az egymás javára tett kölcsönös engedménytételeknek. *Pareto-optimális esetben a Tv-készülék megvásárlása az „A” árkatégória szerint, a porszívó eladása az „I” árkatégória szerint történik.* Ha az írógép vételárában „E” alternatíva szerint egyeznek meg, nemcsak a pareto-hatékony optimumot, de tökéletesen egyenlő kereseteket is érnek el, ki-ki 2600 egységnyi pénzt keres. Az alaphelyzet bizonyos változataiban (lásd pl. Schei és Rognes, 2003, illetve a mi általunk elvégzett vizsgálatban is, lásd a 9. fejezetben), nem háromféle termék értékesítéséről van szó, hanem egyféle termék kategóriáról, ahol hasonló kifizetési

mátrixok alapján meg kell egyezni a kiszállítási gyakoriságban, a termékskála változatosságában, és a fizetési határidőben.

Az alkuk pozitív mederbe terelése szempontjából az egyik legígéretesebb kutatási irány az, mely az alkuhoz, az alkufolyamathoz, a partnerhez való *hozzállás hatását* vizsgálja, mivel az attitűd, a reprezentáció az a komponens, amin talán az életben a *legkönnyebb változtatni*, és ezzel a közösségi szempontból pozitív alkukimenetek segítése lehetséges (Bazerman, Curhan, Moore és Valley, 2000).

Az integrációra természetesen hat az alkupartnerek személye is, de hat a kapcsolatuk is. Az intuíció azt sugallhatná, hogy jó barátok, akik jól ismerik egymás preferenciáit, akik bíznak egymásban, és egyébként is szívesen cserélnek egymással információkat, jobb integratív alkut tudnak kötni egymással. Hiszen számukra nemcsak saját jóllétük, de partnerük jólléte is fontos, éppen ezért tesznek meg az érdekegyeztetésért mindent. Van persze ezzel szemben egy másik intuíciója is az embernek, amit arra a bölcsességre alapoz, hogy „rokonnal, baráttal ne köss üzletet”. Melyik elgondolás igaz tehát?

Fry, munkatársaival (1983) a témában úttörő kutatást végzett. Egymással intim kapcsolatban álló párokat, illetve idegeneket vizsgáltak, azt kutatva, hogy kik tudnak egy klasszikus, a kifizetési mátrixában a fenti táblázatban bemutatotthoz nagyban hasonlító többszemponos alkuhelyzetben jobb integrációt elérni, nagyobb összegzett jövedelemre szert tenni. Bár az egymással az életben is összetartozó személyek kedvesebben kommunikáltak egymással, és kevesebb manipulációt, megtévesztést alkalmaztak, eredményeiket tekintve elmaradtak az idegenektől. A pároknak kevesebb idő kellett a megegyezéshez, és inkább volt rájuk jellemző, hogy szempontok szerinti békés kompromisszumokat kötöttek, semmint hogy az érdekhangsúlyok kitapogatása után a szempontok összekapcsolásával a prioritásokat követve egymás irányába kölcsönösen előnyös engedményeket tegyenek (idegen szóval kifejezve ez a „logrolling”). E hatásmintázat különösképpen jellemző volt azokra a párokra, melyek egy szerelem erejét mérő skála (Rubin, 1970) szerint szerelmesebbek voltak egymásba.

Valószínűleg egy ilyen társas helyzet mérsékli a saját érdekekkel való foglalkozás erejét, mely ugyanúgy szükséges a jó integratív alkukhoz, mint a másik érdekével való törődés (De Dreu és mtsai, 2000). Továbbá, ha él az emberek fejében az érdekekkel való foglalkozásról egy olyan elképzelés, hogy az általában véve árt a kapcsolatoknak, akkor egy érdekegyeztetésről szóló helyzetet a kapcsolat védelme érdekében igyekeznek mihamar rövidere zárni.



A kapcsolat erejének, egyáltalán a pozitív kapcsolati kontextusnak a gazdasági értelemben vett alkukimenetet romboló hatásáról nem csak a szerelmespárok esetében lehet szólni. Tenbrunsel, Wade-Benzoni Moag és Bazerman (1999) eladók és vevők kísérleti ingatlan-piacát hozták létre 3-3 eladóval és vevővel. A résztvevők preferenciái úgy voltak felállítva, hogy minden vevő igényét ki tudta elégíteni valamelyik eladó, s minden eladónak lehetősége volt megtalálni azt a vevőt, aki pontosan arra vágyik, amit ő kínál. E piacon a megfelelő partnereket interakciós tapasztalatok útján volt módjuk megtalálni. Két feltétel mellett keresgéltek, vagy volt egy személyes ismerősük a potenciális partnerek között, vagy nem volt. Annak ellenére, hogy a személyes ismerős soha nem a „legmegfelelőbb” üzleti partner volt, nagyon sok ismerősök közötti egyezés született, pedig az így szerződést kötők jobban jártak volna, ha fáradságot invesztálnak a lehetőségeik feltérképezésébe. A szerzők kapcsolati heurisztikáról beszélnek, melyet bizonytalan, információtúlterhelt helyzetben alkalmazunk.

De még az sem kell feltétlenül a kapcsolati hatás kiváltásához, hogy a szereplők ismerjék egymást. Elég, ha az alkut keretező társas közeget olyannak látják az emberek, amelyben a barátságos kapcsolatok sokat számítanak. Már az is rontja többszemponos tárgyalások esetén az integratív alkukimenetet, ha egy kísérleti tárgyalást úgy keretezünk, mint amelynek képzeletbeli kontextusa egy olyan cég, ahol nagyon barátságosak a viszonyok, s a hierarchia különböző szintjein álló emberek között kicsi a hatalmi távolság. Szembe lehet e körülményt állítani azzal, mikor a céget nagy hatalmi távolságúnak, ember és ember között nagy különbséget tévőnek jellemezzük, például azzal, hogy olyan a cég, ahol a vezetők külön ebédelnek a beosztottaiktól (Curhan, Neale, Ross és Rosencranz-Engelmann, 2008). A kísérleti módon manipulált „szervezeti kultúra” a fent említett vizsgálatban hatással volt az alkuk gazdasági értelemben vett kimenetelére, amit a kapcsolati kultúrának azok az implikációi okozhattak, mely szerint a barátságban nem illik feltétlenül a saját érdeket hajszozni. A szerzők a gazdasági erőforrások felhalmozásában tett előmenetel mellett a kapcsolati tőke fejlődését is vizsgálták, melyre viszont a kapcsolati kultúra (ők tanulmányukban „egalitáriánus”-nak nevezik) jó hatást gyakorolt. Ilyen közegbe helyezve alkupartnerükben jobban bíztak, és úgy érezték, az jobban kedveli őket, mint abban az esetben, ha az alku társas környezete nagy hatalmi távolságú volt.

Irodalom:

Bar-Hillel, M., & Yaari, M. (1993). 4 Judgments of distributive justice. In B. A. Mellers, J. Baron (Eds.). *Psychological perspectives on justice: Theory and applications* (pp. 55–74). Cambridge University Press.

Bazerman, M. H., Curhan, J. R., Moore, D. A., Valley, K. L. (2000). Negotiation. *Annual Review of Psychology*, 51, 279–314.

Kovács, J. (2005). Hatékonyság és Méltányosság- Egy Ultimátumjáték Kísérletes Tapasztalatai. *Magyar Pszichológiai Szemle*, LX.1.235–257.

Kovács J. (2014). *Az igazságosság és a hatékonyság az interperszonális és a társadalmi kapcsolatok pszichológiájában*. Debreceni Egyetemi Kiadó.

## 11. Orvosi döntések

Ebben a fejezetben néhány olyan jelenséget tárgyalunk, melyek egy alkalmazott területen, az orvosi döntések terén mutatnak rá, hogy milyen széleskörű alkalmazhatósága van a döntépszichológiai ismereteknek. A heurisztikák és torzítások szemléletet azzal szokták vádolni, hogy a döntéshozó nem is „azt” a problémát oldja meg, amit adtak neki (1), hogy irreális követelményeket támasztanak az átlagos döntéshozóval szemben (2), és hogy mesterséges, ösztönzők nélküli helyzeteket vizsgál (3). Könnyen belátható, hogy az orvosi döntések nem „ösztönző nélküliek”(3), céljuk világos (1) – bár lehet, hogy a módjuk vitatott – s képzett (2) emberek hozzák.

### *A valószínűséggel való bánás*

Az orvosoknak nagyon sok diagnosztikus döntést kell hozni, melyek során tünetekből következtetnek betegségekre. Gigerenzer és Hoffrage (1995) meghatározó tanulmányukban demonstrálták, hogy a feltételes valószínűségek kiszámítását gyakoriságokban megadott adatokkal jobban el tudjuk végezni, mint valószínűségekben megadott adatokkal. Ez a különbség a diagnosztikus munkát végző orvosokat ugyanígy jellemzi.

Van értelme heurisztikákról beszélni az orvosi döntéshozatalban, és azon is van értelme dolgozni, hogyan lehetne ezeknek elejét venni, például a gyakoriságokban való megfogalmazásokkal.

### *Elfogult, és elfogultságot fokozó magyarázatok és elképzelések*

Koehler (1991) szerint, ha elképzeltetjük, hogy egy hipotézis igaz, ha magyarázatot kérünk, miért lehet igaz, indokolatlanul olyan érzésünk lesz, hogy a dolog igaz. Hasonló jelenség az is, hogy ha elképzeltetjük önmagunkra vetítve egy nehezen elképzelhető betegség tüneteit. Ha nehéz elképzelni, valószínűtlenebbnek gondoljuk, hogy velünk előfordul ahhoz képest, amennyire valószínűnek tartjuk ezt a betegséget, ha csak egyszerűen hallunk róla (Sherman, Cialdini, Schwartzmann és Reynolds, 1987).

A magyarázatadás hozta bizonyossági torzítás akár előnyös is lehet az orvosi gyakorlatban: ha a betegektől jóslatot és magyarázatot kérnek arra, miért fog visszajönni, inkább visszajönnek (Sherman és Anderson, 1987).

Ellenben, a rutinszerűen adott magyarázatok az orvos részéről, amit persze el is várunk, visszavethetik az orvosi döntések hatékonyságát, hiszen előfordulhat, hogy egy olyan

magyarázat felé fordul, ami könnyen kommunikálható a beteg irányába, viszont ez a saját diagnosztikus beállítódását is befolyásolja. Az alternatívákban gondolkodás segít.

### *A betegek döntéshozatala*

Az érzelmi állapotok előre vetítése („affective forecasting”) jelenség nagyon fontos (Wilson és Gilbert, 2003), mind a kezelésmódról való döntésekben, mind abban, hogy a prevencióban bizonyos döntések mellett ki tudjanak tartani. Érdeemes számolni azzal, hogy mindazokhoz a dolgokhoz, amiktől a betegek annyira félnek vagy annyira tartanak, igazából hamar adaptálódnak, de azt is, hogy amiktől annyi jót remélnék (pl. kifejezetten csak szépsészeti beavatkozások), ahhoz is nagyon hamar hozzászoknak, és nem hozzák ezek a beavatkozások azt a tartós elégedettséget, amit várnak tőlük. (Más a helyzet a valódi életminőséget javító beavatkozásokkal).

Redelmeier, Katz és Kahneman (2003) azt mutatták be, hogy ha ugyanannak a fájdalmas műveletnek a végén van egy teljesen felesleges, de kevésbé fájdalmas zárás, a páciensek inkább visszajönnek kontrollra. Ezt specifikusan a vastagbélműközéssel kapcsolatban mutatták ki, de megvolt ennek a jelenségnek a laboratóriumi előzménye is. E szerint amikor a kéz jeges vízben tartása után meglehetősen hideg vízben kellett még egy ideig a vizsgálati személyeknek a kezüket tartaniuk, azt szimpatikusabb élménynek tartották annál, mint amikor csak a jeges vízben kellett a kezüket tartaniuk. Ez a normatív elgondolásokra teljesen rácafoló illúzió is megmutatja, hogy milyen jelentősége lehet a döntépszichológiai ismereteknek is az orvosi protokollok kialakításában.

### *Keretezés*

Semleges útja nincs a közléseknek. Az orvosi döntésekben (is) vagy nyereségekről vagy veszteségekről beszélünk. Salovey és Williams-Piehot (2004), és még sok más vizsgálat is rámutat, hogy diagnosztikus közléseket szerencsésebb veszteségkeretben, preventív közléseket pedig nyereségkeretben tálalni. Később kiderült, hogy az érzelmekre adott egyéni válasz és az egyéni kognitív stílus is befolyásol ebben.

### *Az orvosok döntéshozatala*

Lerner és Tetlock (1999) eredményei szerint a szakértők hajlanak a túlzott magabiztosságra. Az indokoltatás gyakorlata nem mindig hatékony (csak bizonyos esetekben). Ha „beszéltetik” az orvosokat, hajlanak rá, hogy azt válasszák, válaszolják, amit a legkönnyebb megmagyarázni. A kalibrációt a gyakoribb feedback nagyban segítené, de sajnos csak

minimális világos feedbacket kapnak, illetve igényelnek, például epikrízisek kapcsán. Gyakran csak a visszatekintő torzítás szemüvegén keresztül tudják a dolgokat látni. Gambara és Leon (2002) szerint a döntési tréningek jók, főleg azok, amik az alternatívákban gondolkodást segítik. A statisztikai döntéstámogató rendszerek nagy segítséget jelenthetnének, de jelentős viszolygás van az ilyen rendszerekkel szemben.

#### *A betegellátásban alkalmazott heurisztikák*

A betegellátás rendje az orvosi gyakorlatban meglehetősen szabályozott, mindazonáltal még itt is jellemzőek lehetnek bizonyos emberi heurisztikák. Elster (1993) például olyan igazságosság-vezérelt ellátó heurisztikákról ír, melyek a hatékonyságot rontják. Ilyen heurisztika, amikor fokozottan szűkös erőforrások esetén, súlyosság alapján látják el a betegeket, erőforrásokat áldozva menthetetlen betegekre, s a késedelemmel a menthető betegeket olyan állapotba kényszerítve, melyben már ők is menthetetlenek lesznek. Ilyen heurisztika az is, amikor túlzott alaposággal végeznek vizsgálatokat, terápiákat, egy betegre túl sok időt fordítva. Ugyanakkor, írja, egy tágabb kontextusban, ez a fajta elkötelezettség, alaposág, része lehet az igényes professzionalitás társas mintázatának, ami végső soron és összességében hozzájárulhat a magasfokú ellátási színvonalhoz.

#### Irodalom:

Schwab, A. P. (2008). Putting cognitive psychology to work: Improving decision-making in the medical encounter. *Social Science & Medicine*, 67, 1861–1869.

### **III. Rész: A gyakorlatok leírásai**

## 1. gyakorlat: A választás nehézsége

Két csoport instrukcióját olvashatjuk. Az „A” csoport olyan választás elé kerül, mely nehéznek számít, amennyiben a két alternatíva, melyek közül választhat, olyan, hogy a döntés két szempontja tekintetében az egyik szempontból az egyik alternatíva jobb, a másik szempontból a másik alternatíva. A „B” csoport könnyű választással néz szembe, amennyiben az egyik alternatíva mindkét szempontból jobb, mint a másik.

*Elvárás: A „B” csoportban kevesebb halogatással találkozunk, a halogatás (újabb lehetőség kikérése) a döntési helyzet nehézségének következménye.*

### „A” csoport

A következőkben felkínálunk önnek egy választási lehetőséget, melyben két fogadás közül választhat. Ezt a két lehetőséget a következő alternatívahalmazból fogjuk kiválasztani.

- 65 % eséllyel lehet 3000 Ft-ot nyerni
- 30% eséllyel lehet 7000 Ft-ot nyerni
- 62 % eséllyel lehet 2800 Ft-ot nyerni
- 28% eséllyel lehet 6700 Ft-ot nyerni
- 70 % eséllyel lehet 2400 Ft-ot nyerni
- 25 % eséllyel lehet 9500 Ft-ot nyerni
- 68 % eséllyel lehet 2200 Ft-ot nyerni
- 23% eséllyel lehet 9300 Ft-ot nyerni
- 40 % eséllyel lehet 6000 Ft-ot nyerni
- 10 % eséllyel lehet 23000 Ft-ot nyerni
- 37% eséllyel lehet 5700 Ft-ot nyerni
- 8 % eséllyel lehet 21000 Ft-ot nyerni

A megismert alternatívák közül most Önnek kettő közül van módja dönteni arról, hogy melyiket választja, ezek az (1.) és (2.) pont alatt olvashatók. De dönthet úgy is (3.), hogy kér egy újabb lehetőséget. Ez azonban pénzbe kerül, ára: 200 Ft. Mit választ? Karikázza be!

1. 65 % eséllyel lehet 3000 Ft-ot nyerni
2. 30% eséllyel lehet 7000 Ft-ot nyerni
3. Kérek egy újabb lehetőséget

*„B” csoport*

A következőkben felkínálunk önnek egy választási lehetőséget, melyben két fogadás közül választhat. Ezt a két lehetőséget a következő alternatívahalmazból fogjuk kiválasztani.

- 65 % eséllyel lehet 3000 Ft-ot nyerni
- 30% eséllyel lehet 7000 Ft-ot nyerni
- 62 % eséllyel lehet 2800 Ft-ot nyerni
- 28% eséllyel lehet 6700 Ft-ot nyerni
- 70 % eséllyel lehet 2400 Ft-ot nyerni
- 25 % eséllyel lehet 9500 Ft-ot nyerni
- 68 % eséllyel lehet 2200 Ft-ot nyerni
- 23% eséllyel lehet 9300 Ft-ot nyerni
- 40 % eséllyel lehet 6000 Ft-ot nyerni
- 10 % eséllyel lehet 23000 Ft-ot nyerni
- 37% eséllyel lehet 5700 Ft-ot nyerni
- 8 % eséllyel lehet 21000 Ft-ot nyerni

A megismert alternatívák közül most Önnek kettő közül van módja dönteni arról, hogy melyiket választja, ezek az (1.) és (2.) pont alatt olvashatók. De dönthet úgy is (3.), hogy kér egy újabb lehetőséget. Ez azonban pénzbe kerül, ára: 200 Ft. Mit választ? Karikázza be!

1. 65 % eséllyel lehet 3000 Ft-ot nyerni
2. 62 % eséllyel lehet 2800 Ft-ot nyerni
3. Kérek egy újabb lehetőséget



## 2. gyakorlat: Többszemponos következtelenségek

A gyakorlatban azt demonstráljuk, hogy a döntéshozókat a feladattal kompatibilis jellemzők gyakran jobban befolyásolják döntéseikben, mint az inkompatibilisek, ezért fordulhat elő, hogy a karakteres, határozott jellemzőkkel rendelkező alternatívákat szeretni is, elutasítani is könnyebb, egyszóval választani könnyebb, mint az átlagos jellemzőkkel bíró alternatívákat.

Az A csoportnak az első problémában (gyermekelhelyezés) választani, a másodikban (politikusválasztás) pedig elutasítani kell, a B csoportnak fordítva. A gyermekelhelyezésnél az A alternatíva az átlagos, a B alternatíva a szélsőséges, a politikusválasztásnál pedig az A alternatíva a szélsőséges, a B alternatíva az átlagos.

Elvárás:

A két csoport együtt, a kérdés megfogalmazásától függetlenül, a gyermekelhelyezési perben több választást fog adni a B alternatívára mint az A alternatívára, a politikusválasztásban pedig összességében többször választja az A alternatívát, mint a B-t.

*„A” csoport*

### *Gyermekelhelyezés*

Képzlje el, hogy egy gyermekelhelyezési perben döntő bizottság tagja, ahol egy bonyolult váláshoz kapcsolódóan döntenek a szülők egyetlen gyermeke gondviselői jogának gyakorlásáról. Az eset elég bonyolult a gazdasági, szociális és érzelmi megfontolások miatt, de most döntenie kellene, és csak a következő, meglehetősen szűkös információk állnak rendelkezésre. Melyik szülőnek ítélné oda ezt a jogot?

Az „A” szülőről a következő információk állnak rendelkezésre:

Átlagos jövedelmű; Átlagos egészségi állapotú; átlagos munkaideje van, rendben van a kapcsolata a gyerekekkel, nagyjából egészéből rendezettek a társas kapcsolatai.

A „B” szülőről a következő információk állnak rendelkezésre

Átlag feletti a jövedelme, nagyon szoros kapcsolata van a gyerekekkel; kifejezetten mozgalmas társas életet él; sokat kell a munkája miatt utaznia; van egy kis egészségügyi problémája.

### *Politikusválasztás*

Képzelse el, hogy közelednek az önkormányzati választások, és döntenie kellene. Nem igazán bennfentes a politikában, így a barátja véleményére támaszkodik, aki a következőket mondja a jelöltekről. Melyikre *nem* fog szavazni?

Az „A” jelölt az elmúlt időben is az önkormányzat elnöke volt. Alapítványt hozott létre a helyi gyermekkórház támogatására. A „legsármosabb hallgató” címet nyerte el az egyetemen. Zavaros nőügyeiről híresült el az utóbbi időben. Az ismételt felszólítások ellenére sem tette nyilvánossá az adóbevallását.

„B” jelölt nagyon szereti a szabadtéri kikapcsolódást, például a kempingezést. Egy helyi üzletember, a „leglelkesebb hallgató” címet nyerte el az egyetemen. Két gyermeke van, akik egy helyi általános iskolába járnak. Történészként végzett.

„B” csoport

#### *Gyermekelhelyezés*

Képzelse el, hogy egy gyermekelhelyezési perben döntő bizottság tagja, ahol egy bonyolult váláshoz kapcsolódóan döntenek a szülők egyetlen gyermekének a gondviselői jogának gyakorlásáról. Az eset elég bonyolult, a gazdasági, szociális és érzelmi megfontolások miatt, de most döntenie kellene, és csak a következő, meglehetősen szűkös információk állnak rendelkezésre. Melyik szülőtől venné el ezt a jogot (hiszen csak egy szülő kaphatja meg)?

Az „A” szülőről a következő információk állnak rendelkezésre:

Átlagos jövedelmű; Átlagos egészségi állapotú; átlagos munkaideje van, rendben van a kapcsolata a gyerekekkel, nagyjából egészségből rendezettek a társas kapcsolatai

A „B” szülőről a következő információk állnak rendelkezésre:

Átlag feletti a jövedelme, nagyon szoros kapcsolata van a gyerekekkel; kifejezetten mozgalmas társas életet él; sokat kell a munkája miatt utaznia; van egy kis egészségügyi problémája.

#### *Politikusválasztás*

Képzelse el, hogy közelednek az önkormányzati választások, és döntenie kellene. Nem igazán bennfentes a politikában, így a barátja véleményére támaszkodik, aki a következőket mondja a jelöltekről. Melyikre fog szavazni?

Az „A” jelölt az elmúlt időben is az önkormányzat elnöke volt. Alapítványt hozott létre a helyi gyermekkórház támogatására. A „legsármosabb hallgató” címet nyerte el az egyetemen. Zavaros szexuális kalandjairól híresült el az utóbbi időben. Az ismételt felszólítások ellenére sem tette nyilvánossá az adóbevallását.

A „B” jelölt nagyon szereti a szabadtéri kikapcsolódást, például a kempingezést. Egy helyi üzletember, a „leglelkesebb hallgató” címet nyerte el az egyetemen. Két gyermeke van, akik egy helyi általános iskolába járnak. Történészként végzett.

### 3. gyakorlat: Belső és szubsztantív inkonzisztenciák

Az ehhez az órához tartozó első gyakorlat az együttes, összevont kiértékelés helyzetét példázza. Elvárás: az értékelők lineáris kapcsolatot tételeznek fel az eladott könyvek mennyisége és a boldogság-érzet között. Miközben, a mindennapi életben a lehetséges alternatívák nagyon sokszor nem együtt, hanem szólóban jelennek meg, és talán a mennyiségi különbségek nem is számítanak az érzetre mért hatásukban annyira, mint a minőségi különbségek. Vagyis, valószínűleg, ha a feladatban megidézett helyzetben lennénk, az számítana igazán, hogy fogyott-e valamennyi a könyvből, s nem az, hogy mennyi.

Képzelve el, hogy első verseskötetét jelentette meg. A helyi egyetemi könyvesbolt is árulja, s egy hónap elteltével érdeklődik, hogyan fogy.

1. Hogyan érezné magát, ha azt mondanák, hogy egy darabot sem adtak el? Jelölje a következő 7 fokozatú skálán!

Nagyon szomorú lennék	1	2	3	4	5	5	7	Nagyon boldog lennék
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------

2. Hogyan érezné magát, ha azt mondanák, hogy eladtak belőle 50-et? Jelölje a következő 7 fokozatú skálán!

Nagyon szomorú lennék	1	2	3	4	5	5	7	Nagyon boldog lennék
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------

3. Hogyan érezné magát, ha azt mondanák, hogy eladtak belőle 100-at? Jelölje a következő 7 fokozatú skálán!

Nagyon szomorú lennék	1	2	3	4	5	5	7	Nagyon boldog lennék
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------

4. Hogyan érezné magát, ha azt mondanák, hogy eladtak belőle 150-et? Jelölje a következő 7 fokozatú skálán!

Nagyon szomorú lennék	1	2	3	4	5	5	7	Nagyon boldog lennék
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------

Szubsztantív inkonzisztenciához vezet, ha nem mérjük fel jól, hogy bizonyos választásoknak milyen hatása lesz ránk a jövőben. Amit választunk, az lenne a jó, ha beválna, ha döntéseinkkel hosszú távon is elégedettek lennénk. Gyakran félreismerjük azonban magunkat, például a jó, illetve rossz dolgok bekövetkeztének sokkal hosszabban tartó hatást vetítünk előre, mint ameddig ezek az érzelmi állapotok tartanak (tartóssági torzítás).

Az órán demonstrált megkülönböztetési torzítás pedig arra mutat rá, hogy a mennyiségi különbségek érzetben bekövetkezett hatásait eltúlozzuk, miközben a minőségi különbségeket a helyén érzékeljük. A

megkülönböztetési torzítás ebben is hasonlít a tartóssági torzításra, hiszen ott is arról van szó, hogy az érzelmi állapotok irányát (pozitív vagy negatív) jól fel tudjuk mérni, csak a mértékét (tartósságát) nem.

A második gyakorlat a szabály-alapú döntések szuboptimalitását demonstrálja. Az A (B) változatban bemutatott választási helyzet az iránt érdeklődik, hogy egy vágyott koncert holnap vagy két hét múlva okozna nagyobb örömet (egy vágyott eseményen való részvételt ha megnyernénk, vajon azt a lehetőséget választanánk-e, hogy holnap vehetünk rajta részt, vagy azt, hogy két hét múlva). Fontos, hogy most kerülünk olyan helyzetbe, hogy egyáltalán magunkénak tudhassuk ezt a két perspektívát. Ez a termék tipikusan olyan kategóriát képvisel, amiben a várakozás, a késleltetés növelni tudja az örömet. Ezt a preferenciák és választások általában tükrözni is szokták. Ezzel szemben, a C helyzet az iránt érdeklődik, hogy melyik koncertért lennének hajlandóak felárat fizetni. Itt általában azt mondják az emberek, hogy azért, ami hamarabb van. Ugyanis azt a szabályt alkalmazzák, hogy a sürgős dolgokért szoktunk többet fizetni. Az A-B-C döntések tehát egy ellentmondást fednek föl, és a „késést nem szoktuk jutalmazni” szabály alkalmazásából származó veszteséget.

A.

Gondoljon a kedvenc zenekarára, akiknek a koncertjére mindig is kedve szokott, vagy kedve volt elmenni!

Képzeld el, hogy a következő két hétben kétszer is megfordulnak a közelben, holnap, illetve két hét múlva. Hogy érzi, ha ajándékként kapna egy jegyet valamelyik barátjától, mitől lenne boldogabb? Karikázza be a megfelelő választ!

1. ha holnapra szólna a jegy
2. ha két hét múlva következő napra szólna a jegy
3. nem tudok dönteni

B.

Gondoljon a kedvenc zenekarára, akiknek a koncertjére mindig is kedve szokott, vagy kedve volt elmenni!

Képzeld el, hogy a következő két hétben kétszer is megfordulnak a közelben, holnap, illetve két hét múlva. Egy rádiós vetélkedőben épp most nyert egy jegyet egy ilyen koncertre. Választhat, hogy melyik jegyet választja. Karikázza be a megfelelő választ!

1. a holnapra szóló jegyet
2. a két hét múlva következő napra szóló jegyet
3. nem tudok dönteni

C.

Gondoljon a kedvenc zenekarára, akiknek a koncertjére mindig is kedve szokott, vagy kedve volt elmenni!

Képzeld el, hogy a következő két hétben kétszer is megfordulnak a közelben, holnap, illetve két hét múlva. Képzeld el, hogy épp most indul jegyet venni. Az elérhető jegyek árban nem egyformák. Alapvetően szeretné nem a legdrágább jegyet venni, de már csak az elérhető, akármelyik koncertről is legyen szó. Melyikre hajlandó ezt a vártnál magasabb árat megfizetni? Karikázza be a megfelelő választ!

1. a holnapra szóló jegyért
2. a két hét múlva következő napra szóló jegyért
3. nem tudom eldönteni

## 4. gyakorlat: Keretezés, a veszteségekkel kapcsolatos averzió, mentális könyvelés

Az első gyakorlat a CARMON, WERTENBROCH ÉS ZEELLENBERG (2003) választástól való vonakodás tételét hivatott alátámasztani, mely szerint a hosszas és élményszerű döntések esetén a döntés lemondás, hiszen a nem választott alternatívát is szinte már birtokoltuk, lemondani róla kész veszteség.

Instrukció:

Képzeld el a következő helyzetet!

Két hölgy, „A” és „B” egyszerre ebédelnek egy étteremben, a helyiség két sarkában. Miközben a főételüket fogyasztják, mindketten azon törik a fejüket, milyen édességet rendeljenek. Vajon egy gazdagon díszített vanília fagyaltkelyhet vagy egy szelet pompás csokoládétortát. Mindkettőjüket mindkét választás egyformán lelkesíti, ugyanolyan vonzónak találják őket. „A”, miközben fogyasztja a főételét, látja is mindkettőt, hogyan néz ki, mert a szemközti asztalhoz épp ilyeneket hoztak ki. „B” a menülapon látható fotók alapján nyer képet az édességek megjelenéséről. „A” és „B” egymástól teljesen függetlenül, hosszas gondolkodás után, mindketten a vanília fagyaltkelyhet választják.

1. Mennyire elégedett vajon döntésének meghozatala után „A”?

Nagyon elégedetlen lenne	1	2	3	4	5	6	7	Nagyon elégedett lenne
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------------

2. Mennyire elégedett vajon döntésének meghozatala után „B”?

Nagyon elégedetlen lenne	1	2	3	4	5	6	7	Nagyon elégedett lenne
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------------

3. Milyennek gondolja a csokitortát „A” személy közvetlenül a választás után?

Sokkal rosszabbnak gondolja, mint választás előtt	1	2	3	4	5	6	7	Sokkal jobbnak gondolja, mint választás előtt
---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Milyennek gondolja a csokitortát „B” személy közvetlenül a választás után?

Sokkal rosszabbnak	1	2	3	4	5	6	7	Sokkal
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

gondolja, mint  
választás előtt

jobbnakgondolja,  
mint választás előtt

A 2. gyakorlat GOURVILLE (1998) PAD (Pennies-a-day) stratégia elemzésével foglalkozó cikke záró vizsgálatának feladata, mely arra szolgál, hogy bemutassuk, a napi tételeket más napi tételekhez szoktuk hasonlítani, és döntjük el róluk, hogy az sok vagy kevés, a ritka kiadásokat pedig a ritka kiadásokhoz. Váltogattuk a különböző leírásokban a napi és a ritkábban vett cikkek árszínvonalát 2\*2-es elrendezésben.

A napi módon bemutatott adakozás nagyvonalúságáról a napicikkek árszínvonala alapján döntünk. Tehát nem végzünk összegző kalkulust.

*Instrukció (1):*

Képzeld el, hogy beszél egy olyan barátjával telefonon, aki külföldre ment dolgozni. Ott a „Gern” a pénznem, ezt nem ismeri. Megemlíti a barátja, hogy adakozik egy jó célra, támogat egy közszolgálati TV-t, melynek a szokásos támogatását napi 10 Gern-ben állapították meg. Ezt havonta vonják a számláról.

Nemigen van arról fogalma, ez most sok vagy kevés, ezért a barátja ad némi támpontot.

Az újságok ára: 3 Gern

Egy kávé: 6 Gern

Egy ebéd: 30 Gern

Egy öltöny: 2000 Gern

Egy kamera: 2500 Gern

Egy éves lakásbérlet: 5000 Gern.

Mennyire találja nagylelkűnek a barátja felajánlását ?

Egyáltalán nem nagylelkű	1	2	3	4	5	6	7	Nagyon nagylelkű
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

Ebben a fenti példában mind a napi kiadások, mind az éves kiadások alapján soknak tetszik az adakozás. A kísérletben ezeknek az árszinteknek a háromszorosával is dolgoztak (pl. az újság 9, egy öltöny 6000 Gern). Ez azt jelenti, hogy összesen 4 féle ingerrel dolgoztak, a lista teljes kifejtése nélkül tehát: újság 3 Gern, öltöny 2000 Gern (ez van a fentiekben részletezve); újság 3 Gern, öltöny 6000 Gern; újság 9 Gern, öltöny 2000 Gern; újság 9 Gern, öltöny 6000 Gern.



Az órán a fenti (1) feltétel mellett érdemes még kipróbálnunk azt a feltételt, amiben a napi cikkek árszínvonala magasabb, de a tartós cikkeké marad ugyanakkora (2) (vagyis, ahol a napi adakozás a napi cikkek árához képest bagatell, de a tartósak árához képest soknak tűnik), s azt is, ahol pontosan fordítva, az adakozás a napicikkek árához mérten nagyvonalúnak tetszik, de a tartós fogyasztási cikkek árához képest jelentéktelennek (3). A feltételezés szerint a kiinduló feltételhez képest a 2. változat nagy különbséget eredményez, s kevésbé látják nagyvonalúnak az adakozást, de a 3. változat nem eredményez különbséget.

*Instrukció (2):*

Képzeld el, hogy beszél egy olyan barátjával telefonon, aki külföldre ment dolgozni. Ott a „Gern” a pénznem, ezt nem ismeri. Megemlíti a barátja, hogy adakozik egy jó célra, támogat egy közszolgálati TV-t, melynek a szokásos támogatását napi 10 Gern-ben állapították meg. Ezt havonta vonják a számláról.

Nemigen van arról fogalma, ez most sok vagy kevés, ezért a barátja ad némi támpontot.

Az újságok ára: 9 Gern

Egy kávé: 18 Gern

Egy ebéd: 90 Gern

Egy öltöny: 2000 Gern

Egy kamera: 2500 Gern

Egy éves lakásbérlet: 5000 Gern.

Mennyire találja nagylelkűnek a barátja felajánlását ?

Egyáltalán nem nagylelkű	1	2	3	4	5	6	7	Nagyon nagylelkű
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

*Instrukció (3):*

Képzeld el, hogy beszél egy olyan barátjával telefonon, aki külföldre ment dolgozni. Ott a „Gern” a pénznem, ezt nem ismeri. Megemlíti a barátja, hogy adakozik egy jó célra, támogat egy közszolgálati TV-t, melynek a szokásos támogatását napi 10 Gern-ben állapították meg. Ezt havonta vonják a számláról.

Nemigen van arról fogalma, ez most sok vagy kevés, ezért a barátja ad némi támpontot.

Az újságok ára: 3 Gern

Egy kávé: 6 Gern

Egy ebéd: 30 Gern

Egy öltöny: 6000 Gern

Egy kamera: 7500 Gern

Egy éves lakásbérlet: 15000 Gern.

Mennyire találja nagylelkűnek a barátja felajánlását ?

Egyáltalán nem nagylelkű	1	2	3	4	5	6	7	Nagyon nagylelkű
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

## 5. gyakorlat: Kockázatvállalás

Ez a gyakorlat azt a jelenséget hivatott demonstrálni, hogy saját tudásunkra szívesebben fogadunk, mint választunk egy azonos eséllyel sikerrel kecsegtető fogadást. Ez egy érzelmi (az önértékeléssel kapcsolatos) hatás a kockázatvállalásban.

### Instrukció:

A következőkben 10 kérdést hall, mindegyik esetében 4 választ, s e 4 válasz közül ki kell választania a helyeset. Utána meg kell becsülnie, hogy válasza milyen eséllyel helyes. Igyekezzen jó becslést adni, mert teljesítményét a szerint is értékeljük, hogy mennyire tudta pontosan meghatározni a tudása helyességének az esélyeit. Ezután döntse el, hogy mit választ! Jutalmat szeretnénk önnek adni. Ezt a jutalmat megkaphatja, ha válasza helyes, de megkaphatja akkor is, ha sikerrel túljut egy tudása esélyével megegyező eséllyel sikerre vezető sorsoláson (Például, ha azt mondja, hogy a válasza 50% eséllyel jó, akkor olyan sorsoláson, ahol 50%-os eséllyel lehet nyerni.) Kérjük, jelölje be minden egyes kérdés esetében, hogy a saját tudására fogad vagy a sorsolást választja.

Kérdés	Válasz (a,b,c,d)	Milyen esélye van annak, hogy válasza jó?	Mit választ? Karikázza be! (V: saját válasz helyes; F: az esély sorban jelölt eséllyel egy sorsolást)
1			V/F
2			V/F
3			V/F
4			V/F
5			V/F
6			V/F
7			V/F
8			V/F
9			V/F
10			V/F

A kvíz kérdések (Ez csak egy lehetséges készlet, melybe közepes nehézségűeknek gondolt kérdések kerültek. Nem alkalmas a gyakorlat céljaira sem a túl könnyű, sem a lehetetlenül nehéz kérdések műfaja sem, hiszen 100%-os tudásnál a V/F kérdésnek nincs jelentősége, nagyon alacsony eséllynél pedig elmarad a „szakértői babérok learatásának vágya” motiváció.

1. Ki az <i>Európa expressz</i> férfi főszereplője?	6. A neves flamand festőcsalád első,
---	--------------------------------------

<p>a.Nagy Ervin  <i>b. Kamarás Iván</i>  c. Fenyő Iván  d. Selmeczi Roland</p> <p>2.Miért ölik meg néha a hím tigrisek a kölykeiket?</p> <p>a.Hogy csökkentsék a táplálékkereső egyedek számát  b. Hogy megegyék őket  <i>c.Hogy az anyjuk újra párzóképes legyen</i>  d. Hogy ne hátráltassák őket az újabb párzásban</p> <p>3.Mennyi egy Bzmot motorkocsi maximális sebessége?</p> <p>a. 70 km/h  b. <i>80 km/h</i>  c. 90 km/h  d. 100 km/h</p> <p>4. Ki az Egy szoknya egy nadrág női főszereplője?</p> <p><i>a. Oroszlán Szonja</i>  b. Ónodi Eszter  c. Dobó Kata  d. Ullmann Mónika</p> <p>5. Ki volt Thészeusz szerelme?</p>	<p>legjelentősebb tagja, híresek a bölcsen derűs paraszti életképei:</p> <p>a. Hyeronimus Bosch  b. Jacob van Ruisdael  <i>c. Id. Pieter Bruegel</i>  d. Jacob Jordaens</p> <p>7. Ki kezdeményezte a Tisza szabályozását?</p> <p>a.Vásárhelyi Pál  <i>b. Széchenyi István</i>  c. Wesselényi Miklós  d. Kossuth Lajos</p> <p>8. A német reneszánsz kiválósága: festő, grafikus, könyvkiadó és művészetelméleti író: magyar származású</p> <p>a. ifj. Hans Holbein  b. Matthias Grünevald  c. Lucas Cranach  <i>d. Albrecht Dürer</i></p> <p>9.Melyik az a gyógynövény, melynek hamvaskék bogyói vizelethajtó és izzasztó hatásúak?</p> <p>a. Nyugati ostorfa  b. <i>Közönséges boróka</i>  c. Amerikai kőrís  d. Tövises ezüstfa</p>
--	--

<p>a. <i>Ariadné</i> b. Androméda c. Európé d. Perszephoné</p>	<p>10. Melyik település nem a Tisza mellett fekszik?  a. Csongrád b. Szolnok c. <i>Csenger</i> d. Szeged</p>
--	--

A gyakorlatból a tervek szerint ki fog derülni, hogy

- általában túlkalibrálunk: biztosabbak vagyunk a tudásunkban, mint lennünk kellene
- szívesebben fogadunk a tudásunkra, mint játszunk sorsjátékot.

Ez különösen így van, ha valamiben szakértőnek érezzük magunkat, főleg, ha a jövőben bekövetkező eseményekről van szó: Ha bejön, alátámasztja a szakértőségünket, ha nem, akkor azt a véletlen művének lehet tulajdonítani, Ez nemcsak viszonylag nagy valószínűségű eseményeknél van így (pl. sportmérkőzések bejósolása vagy politikai csata kimenetele), de olyan kicsi valószínűségűeknél is, mint hogy pl. melyik film fog Oscar-díjat kapni. A nagyobb szakértelemmel bírók különösen előszeretettel bocsátkoznak ilyen tudás-alapú jóslatokba.

## 6. gyakorlat: Intertemporális döntések

A gyakorlat azt szemlélteti, hogy az absztrakt gondolatokra való hangolódás csökkenti a jelen irányába való torzítást az intertemporális döntéseknél. Az „A” változat szerint egy problémáról konkrét, a „B” változat szerint pedig absztrakt kontextusban kell gondolkodni. (Hogy ez a manipuláció sikerült-e, ellenőrizhetjük a fogalmazások tartalomelemzésével: Minél több melléknév, általában véve névszó, és minél kevesebb ige szerepel egy fogalmazásban, az annál absztraktabbnak minősül.

Az intertemporális feladat során a 2. kérdésre adott összeget el kell osztani az első kérdésre adott válaszban megjelenő összeggel. Ha az időben közeli hetek ugyanannyit számítanak, mint a távolabbi hetek, akkor a hányados 2,5 (10:4). Minél kisebb 2,5-nél a hányados, annál inkább jelen van a jelen irányába való torzítás. Az „A” csoportnál átlagosan kisebb hányadosokra számítunk.

*Instrukció, „A” csoport:*

A digitális adatszámítást szabályozó törvény nagyon sokakat érint, és sok szempontból értékelhető. Például a művészek szempontjából, akik a felvételeket készítik, a lemezgyártó cégek szempontjából és a vásárlók szempontjából, akik a felvételeket megveszik. A törvényi szabályozás részletes. A figyelme kiterjed a fenn említett szempontokra, vagyis a szerzői jogra, a zeneipar és általában a gazdaság egészséges működésére és a fogyasztói jogokra, de ezeken túl még számos más szempontra is.

Most arra kérjük Önt, hogy gondoljon egy konkrét esetre, felvételre, mely az Ön szempontjából fontos lehet. Arra kérjük, hogy ezzel kapcsolatban gondolja végig a kalóztöltéseket és másolásokat szabályozó törvény implikációit a fogyasztókra általában. Koncentráljon arra, hogy az átlagfogyasztók körét, csoportját hogyan érinti ez a szabályozás.

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Most képzelje el, hogy vásárolt egy drága elektronikus holmit, amiből egy 9000 Ft összegű azonnali visszatérítés illeti meg.

1. Minimálisan mennyi pénzért lenne hajlandó 4 hetet várakozni erre a pénzre, amit ha felkínálnának, akkor inkább kivárná a 4 hetet és nem az azonnali 9 ezret választaná? (Azt a pénzüsszeget írja ide, amit a 9000Ft-on felül kér!)

.....Ft-ért várakoznék.

2. És minimálisan mennyi pénzért lenne hajlandó várakozni 10 hétig, amit ha felkínálnának, akkor inkább kivárná a 10 hetet és nem az azonnali 9 ezret választaná? ? (Azt a pénzüsszeget írja ide, amit a 9000Ft-on felül kér!)

.....Ft-ért várakoznék.

*Instrukció, „B” csoport:*

A digitális adatszólást szabályozó törvény nagyon sokakat érint, és sok szempontból értékelhető. Például a művészek szempontjából, akik a felvételeket készítik, a lemezgyártó cégek szempontjából és a vásárlók szempontjából, akik a felvételeket megveszik. A törvényi szabályozás részletes. A figyelme kiterjed a fenn említett szempontokra, vagyis a szerzői jogra, a zeneipar és általában a gazdaság egészséges működésére és a fogyasztói jogokra, de ezeken túl még számos más szempontra is.

Most arra kérjük Önt, hogy gondoljon egy konkrét esetre, felvételre, mely az Ön szempontjából fontos lehet. Arra kérjük, hogy ezzel kapcsolatban gondolja végig a kalóztöltéseket és másolásokat szabályozó törvény implikációit egy konkrét felhasználóra. Koncentráljon arra, hogy az egyes fogyasztót, például a szobatársát (vagy más jó ismerősét, ha nem lakik együtt senkivel) hogyan érinti ez a szabályozás.

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Most képzelje el, hogy vásárolt egy drága elektronikus holmit, amiből egy 9000 Ft összegű azonnali visszatérítés illeti meg.

1. Minimálisan mennyi pénzért lenne hajlandó 4 hetet várakozni erre a pénzre, amit ha felkínálnának, akkor inkább kivárná a 4 hetet és nem az azonnali 9 ezret választaná? (Azt a pénzüsszeget írja ide, amit a 9000Ft-on felül kér!)

.....Ft-ért várakoznék.

2. És minimálisan mennyi pénzért lenne hajlandó várakozni 10 hétig, amit ha felkínálnának, akkor inkább kivárná a 10 hetet és nem az azonnali 9 ezret választaná? ? (Azt a pénzüsszeget írja ide, amit a 9000Ft-on felül kér!)

.....Ft-ért várakoznék.



## 7. gyakorlat: Érzelmi hatások a döntéshozatalban

A gyakorlat a társas összehasonlítást kísérő érzelmek szerepéről szól, abban az értelemben, hogy néha az esélyek tökéletesen azonos érzékelése teljesen más viselkedéshez vezet: nevezetesen, ha nyerési esélyünk mellett más emberek között kiegyenlítődnek a nyerési esélyek, sokkal nagyobb kedvet érzünk például egy nyereményjátékon részt venni, ahhoz képest, mint amikor valaki másnak kimagaslóan nagy esélyei vannak.

Az 1. gyakorlat azt demonstrálja, hogy a társas összehasonlítás miatt mennyire bevonódottak lehetünk bizonyos információk keresésébe, miközben normatív értelemben ezek az információk semmit nem befolyásolnak esélyeinken.

Képzeld el, hogy van egy sorshúzás, amiben Önnek van 30 sorsjegye. A többi jegy 4 másik személynél van: Bettinél, Zsanettnél, Erikánál és Pamélánál, de hogy személy szerint kinél mennyi van, azt nem tudja. Csak annyit tud róla, hogy Önnél van a legtöbb, utána jön Betti, utána Zsanett, utána Erika, végül Paméla.

Mindjárt kihúznak egy sorsjegyet és a nyertesé a pénzjutalom. Ha lenne módja rá, hogy megtudja valakinek a sorsjegyei számát, kiét tudná meg legszívesebben? Karikázzon!

1. Mennyi jegye van Bettinek
2. Mennyi jegye van Zsanettnak
3. Mennyi jegye van Erikának.
4. Mennyi jegye van Pamélának.
5. Nem lenne preferenciám.

A várakozás szerint a legtöbben Bettiről informálnának, és ez akkor is így lenne, ha a döntéshozónak nem a legtöbb, hanem a legkevesebb sorsjegye lenne, vagyis a következő változatban:

Képzeld el, hogy van egy sorshúzás, amiben Önnek van 30 sorsjegye. A többi jegy 4 másik személynél van: Bettinél, Zsanettnél, Erikánál és Pamélánál, de hogy személy szerint kinél mennyi van, azt nem tudja. Csak annyit tud róla, Betti-nél van a legtöbb, utána jön Zsanett, utána Erika, utána Paméla és végül Ön.

Mindjárt kihúznak egy sorsjegyet és a nyertesé a pénzjutalom. Ha lenne módja rá, hogy megtudja valakinek a sorsjegyei számát, kiét tudná meg megszívesebben? Karikázzon!

1. Mennyi jegye van Bettinek
2. Mennyi jegye van Zsanettnek
3. Mennyi jegye van Erikának.
4. Mennyi jegye van Pamélának.
5. Nem lenne preferenciám.

A 2. gyakorlat azt példázza, hogy ha nyerési esélyünk mellett más emberek között kiegyenlítődnek a nyerési esélyek, sokkal nagyobb kedvet érzünk például egy nyereményjátékon részt venni, ahhoz képest, mint amikor valaki másnak kimagaslóan nagy esélyei vannak.

*Instrukció (Itt a döntéshozónak van a legnagyobb esélye nyerni):*

Képzeld el, hogy egy helyi szervezet kaszinó-stílusban rendez egy alkalmat. A szervezők előzetesen a terem környezetében sorsjegyeket rejtenek el, amiket meg kell keresni. Most 6 potenciális vendégnek (Ön, Mária, Simon, Áron, Tamara és József) kell keresni a jegyeket, mindet meg is találták.

Ön 21 jegyet talált, Mária 14-et, Simon 13-at, Áron 15-öt, Tamara 12-öt, József 13-at. Aki megnyeri a húzást, kap egy ajándékot a rendezvényen, ahhoz azonban jelen is kell lenni.

1. Mi az esélye, hogy elmegy a rendezvényre?

Egyáltalán nem valószínű, hogy elmegyek	1	2	3	4	5	6	7	Nagyon valószínű, hogy elmegyek
---	---	---	---	---	---	---	---	---------------------------------

2. Milyen eséllyel fog Ön nyerni?

Nagyon kicsi az esélye, hogy nyerek	1	2	3	4	5	6	7	Nagy valószínűséggel nyerek
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

*Instrukció (Itt a döntéshozónak ugyanakkora az esélye a nyeresre, mint az előző változatban, de van valaki, akinek még nála is nagyobb az esélye a nyeresre):*

Képzeld el, hogy egy helyi szervezet kaszinó-stílusban rendez egy alkalmat. A szervezők előzetesen a terem környezetében sorsjegyeket rejtenek el, amiket meg kell keresni. Most 6 potenciális vendégnek (Ön, Mária, Simon, Áron, Tamara és József) kell keresni a jegyeket, mindet meg is találták.

Ön 21 jegyet talált, Mária 52-öt, Simon 6-ot, Áron 2-öt, Tamara 2-öt, József 5-öt. Aki megnyeri a húzást, kap egy ajándékot, ahhoz azonban jelen is kell lenni.

1. Mi az esélye, hogy elmegy a rendezvényre?

Egyáltalán nem valószínű, hogy elmegyek	1	2	3	4	5	6	7	Nagyon valószínű, hogy elmegyek
---	---	---	---	---	---	---	---	---------------------------------

2. Milyen eséllyel fog Ön nyerni?

Nagyon kicsi az esélye, hogy nyerek	1	2	3	4	5	6	7	Nagy valószínűséggel nyerek
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

## 8. gyakorlat: A csoportdöntések aspirációs szint szerinti modellje

Ebben a gyakorlatban 4 fős csoportokban folytatnak vitát a csoporttagok. Lesz egy olyan csoport, ahol egy kiválasztási feladatban a legesélytelenebb jelölt tulajdonságai úgy lesznek beállítva, hogy a csoportdöntések aspirációs-szint modellje értelmében a másik két jelölt közül az egyik, s lesz egy olyan változat is, ahol pedig ugyanannak az esélytelen jelöltnek a tulajdonságai úgy lesznek beállítva, hogy a másik két jelölt közül inkább a másik legyen olyan, amely elfogadható jelölt az egész csoportnak. A csoportvita folyamatát ajánlott hangfelvétellel rögzíteni, s tartalomelemzéssel azonosítani azokat a megnyilvánulásokat, melyek alátámasztják, hogy a folyamat értelmezhető a csoportdöntések aspirációs modellje keretében.

A vizsgálati instrukcióknak két alakja van tehát, az egyikben a harmadik jelöltnek, „C”-nek (C1) olyan gyatra a nyelvi képessége, amihez képest mind A, mind B nagyon jónak tűnik, az interperszonális képessége viszont közel van az A jelölthöz, amely háttéren a B magasan jobb, és az egyedül elfogadhatónak látszó. Az aspirációs szint modell alapján itt B lesz a nyerő a csoportdöntésben, mert B elfogadható mindenki számára.

	A	B	C1
Angol (I és II tudja)	750	600	230
Interjú (interperszonális képességek (III és IV tudja)	75	95	70

A másik alakban (C2) C-nek (a biztosan nem nyerő jelöltnek) más tulajdonságai vannak. Jobb nyelvilleg és rosszabb az interjúban. Tulajdonságai az aspirációs szinteket máshova teszik, ezért itt a nyelvtudásról szóló információt birtoklók számára kizárólag A az elfogadható, míg a másik szempontból informáltak számára A és B is. Itt tehát az aspirációs szint modell az A-t jósolja, mint csoportdöntést.

	A	B	C2
Angol (I és II tudja)	750	600	580
Interjú (interperszonális készségek (III és IV tudja)	75	95	35

A konkrét vizsgálati instrukció:

Képzeld el, hogy egy multinacionális cégnél új munkatársat keresnek, akivel szemben az az elvárás, hogy jól tudjon angolul, és jó interperszonális készségei legyenek. A jelöltek angol vizsgán elért pontszámait látjuk, illetve az interperszonális készségeket felmérő interjú pontszámának eredményeit. Pontosabban szólva, a jelöltek ilyen vizsgálatokon estek át, de önök ezeket a pontszámoknak csak egy részét látják. Az a feladatuk, hogy alakítsanak ki egy benyomást magukban a jelöltekről a rendelkezésre álló információk birtokában, majd hozzanak egy konszenzusos döntést arról, hogy kit választanának.

Az 1. személy információi: Az angol vizsgán „A” személy 750, „B” személy 600, míg „C” személy 230 pontot ért el.

A 2. személy információi: Az angol vizsgán „A” személy 750, „B” személy 600, míg „C” személy 230 pontot ért el.

A 3. személy információi: Az interjú során „A” személy 75, a „B” személy 95, a „C” személy 70 pontot ért el.

A 4. személy információi: Az interjú során „A” személy 75, a „B” személy 95, a „C” személy 70 pontot ért el.

Ugyanezek az információk a második vitában a következőképpen alakulnak:

Az 1. személy információi: Az angol vizsgán „A” személy 750, „B” személy 600, míg „C” személy 580 pontot ért el.

A 2. személy információi: Az angol vizsgán „A” személy 750, „B” személy 600, míg „C” személy 580 pontot ért el.

A 3. személy információi: Az interjú során „A” személy 75, a „B” személy 95, a „C” személy 35 pontot ért el.

A 4. személy információi: Az interjú során „A” személy 75, a „B” személy 95, a „C” személy 35 pontot ért el.

## 9. gyakorlat: Stratégiai döntések

A gyakorlat azt hivatott demonstrálni, hogy veszteség esetén a kompenzáció, elmaradt nyereség esetén pedig a bocsánatkérés az adekvát kapcsolat-helyreállító viselkedés.

*G/A (Nyereség, bocsánatkérés)*

Képzelve el, hogy a következő döntés előtt áll. Rendelkezik 10 Euro felett, amiből adhatna egy másik személynek, illetve amit nem ad oda, az biztosan az Öné. Tudni kell, hogy amennyit odaad, az megháromszorozódik, és a partnere szabadon fog rendelkezni, hogy abból mennyit tart meg és mennyit juttat vissza Önnek.

A kérdés, hogy első lépésben Ön a 10 Euróból mennyit ad oda.

A döntéshez hozzátartoznak a következő előzmények:

Az Ön partnerének ezt megelőzően módjában állt elosztani saját maga és Ön között 100 zsetont, melynek mindegyike 5 Eurocentet ért. Partnere úgy döntött, hogy Önnek 30 zsetont ad. Ezt követően a kísérletvezető megkérdezte tőle, hogy van-e hozzáfűznivalója a dologhoz, és partnere azt mondta, úgy látja, döntése nem volt helyénvaló, és rosszul érzi magát emiatt.

Most hogyan döntene, mennyit adna oda neki a 10 Euróból?.....Eurót.

*Instrukció G/C (Nyereség, kompenzáció)*

Képzelve el, hogy a következő döntés előtt áll. Rendelkezik 10 Euro felett, amiből adhatna egy másik személynek, illetve amit nem ad oda, az biztosan az Öné. Tudni kell, hogy amennyit odaad, az megháromszorozódik, és a partnere szabadon fog rendelkezni, hogy abból mennyit tart meg és mennyit juttat vissza Önnek.

A kérdés, hogy első lépésben Ön a 10 Euróból mennyit ad oda.

A döntéshez hozzátartoznak a következő előzmények:

Az Ön partnerének ezt megelőzően módjában állt elosztani saját maga és Ön között 100 zsetont, melynek mindegyike 5 Eurocentet ért. Partnere úgy döntött, hogy Önnek 30 zsetont

ad. Ezt követően a kísérletvezető megkérdezte tőle, hogy van-e hozzáfűznivalója a dologhoz, és partnere azt mondta, ad még 20 zsetont.

Most hogyan döntene, mennyit adna oda neki a 10 Euróból?.....Eurót.

*Instrukció L/A (Veszteség, bocsánatkérés)*

Képzeld el, hogy a következő döntés előtt áll. Rendelkezik 10 Euro felett, amiből adhatna egy másik személynek, illetve amit nem ad oda, az biztosan az Öné. Tudni kell, hogy amennyit odaad, az megháromszorozódik, és a partnere szabadon fog rendelkezni, hogy abból mennyit tart meg és mennyit juttat vissza Önnek.

A kérdés, hogy első lépésben Ön a 10 Euróból mennyit ad oda.

A döntéshez hozzátartoznak a következő előzmények:

Önnek és partnerének egy ezt megelőző játékban volt 100-100 zsetonja, de ki kellett közösen fizetniük egy 100 zsetonos költséget. Egy zseton értéke 5 Eurocent. Az Ön partnerének állt módjában döntést hozni a költségek elosztása felett, és úgy döntött, hogy Önre testál 70 zsetonnyi költséget, míg ő maga 30 zsetont fizet ki. Ezt követően a kísérletvezető megkérdezte tőle, hogy van-e hozzáfűznivalója a dologhoz, és partnere azt mondta, úgy látja, döntése nem volt helyénvaló, és rosszul érzi magát emiatt.

Most hogyan döntene, mennyit adna oda neki a 10 Euróból?

*Instrukció L/C (Veszteség, kompenzáció)*

Képzeld el, hogy a következő döntés előtt áll. Rendelkezik 10 Euro felett, amiből adhatna egy másik személynek, illetve amit nem ad oda, az biztosan az Öné. Tudni kell, hogy amennyit odaad, az megháromszorozódik, és a partnere szabadon fog rendelkezni, hogy abból mennyit tart meg és mennyit juttat vissza Önnek.

A kérdés, hogy első lépésben Ön a 10 Euróból mennyit ad oda.

A döntéshez hozzátartoznak a következő előzmények:

Önnek és partnerének egy ezt megelőző játékban volt 100-100 zsetonja, de ki kellett közösen fizetniük egy 100 zsetonos költséget. Egy zseton értéke 5 Eurocent. Az Ön partnerének állt



módjában döntést hozni a költségek elosztása felett, és úgy döntött, hogy Önre testál 70 zsetonnyi költséget, míg ő maga 30 zsetont fizet ki. Ezt követően a kísérletvezető megkérdezte tőle, hogy van-e hozzáfűznivalója a dologhoz, és partnere azt mondta, átvállal még 20 zsetonnyi költséget.

Most hogyan döntene, mennyit adna oda neki a 10 Euróból?.....Eurót

A másik gyakorlat a társas dilemma viselkedést vizsgálja közjó (PDP) és megújuló erőforrások (PDN) keretben. A rövidítések jelentése:

PDP: Prisoner's Dilemma Positive: a személy cselekvése a közösség számára pozitív.

PDN: Prisoner's Dilemma Negative: a személy cselekvése a közösség számára negatív.

A mi kultúránkban a „nem elvenni” (PDN) együttműködés valamivel könnyebben szokott menni, mivel itt elszalasztott nyereségről van szó, nem pedig veszteségről. Érdekes eredményeinket a kultúrösszehasonlító vizsgálat eredményeihez hasonlítani.

Instrukciók a gyakorlathoz:

Képzeld el a következő döntési helyzetet! (PDP)

Van egy partnere, akinek a kilétét soha meg nem ismeri, csakúgy, mint ő az Öné. Mindkettőjüknek van 10-10 zsetonja. (Egy zseton érjen 150 Ft-ot.)

Egyszerre hoznak döntést arról, hogy ki-ki a másiknak mennyi zsetont ad át. Azt kell tudni, hogy a másiktól érkezett zsetonok értéke a feleknek megduplázódik, vagyis ha Ön kap a másiktól zsetont vagy ad neki, ezek az átruházott zsetonok 300 Ft-ot érnek.

Az a kérdés, hogy hány zsetont ad át.

.....zsetont.

Képzeld el a következő döntési helyzetet! (PDN)

Van egy partnere, akinek a kilétét soha meg nem ismeri, csakúgy, mint ő az Öné. Mindkettőjüknek van 10-10 zsetonja. (Egy zseton érjen 150 Ft-ot.)

Egyszerre hoznak döntést arról, hogy ki-ki a másiktól mennyi zsetont kér. Azt kell tudni, hogy a másiknál hagyott zsetonok értéke a feleknek megduplázódik, vagyis ha Ön hagy a másiknál zsetont vagy ő hagy magánál, akkor ezek az el nem kért zsetonok 300 Ft-ot érnek.

Az a kérdés, hogy hány zsetont kérne el.

.....zsetont.

## 10. gyakorlat: Többszemponos osztások

A gyakorlat legfontosabb célkitűzése, hogy rávilágítson arra, hogy többszemponos elosztási helyzetekben mód van arra, hogy az elosztás egyszerre legyen igazságos és hatékony, mégis, számos tényező hátráltat ebben az összeegyeztetésben. A jegyzet tartalmazza az összetett ultimátumalku instrukcióját is, és egy összetett integratív tárgyalási instrukciót is.

### *Az összetett osztással élő ultimátumjáték kísérleti instrukciója*

Üdvözljük abból az alkalomból, hogy jelentkezett kísérletünkre. Megkérjük arra, hogy a vizsgálat alatt a többi résztvevővel ne beszélgesen, s ha az instrukciók megértésében vagy azon túl bármiben problémája adódik, azt kézfelnyújtással jelezze, megpróbáljuk a nehézségeket személyesen feloldani.

A vizsgálatban csak egyetlen másik személlyel lesz kapcsolata, hogy személy szerint kivel, az Ön számára nem fog kiderülni. A két kapcsolatban álló felet X-nek és Y-nak nevezzük (hogy Ön melyik szerepet veszi fel, azt megmutatja Önnek a lap bal felső sarkában szereplő kódjának a kezdőbetűje.)

Ezt a lapot, melyen szerepel a kódszáma, őrizze meg, mert a vizsgálat végén ezzel tudja majd magát igazolni, amikor a fizetések körüli adminisztrációt végezzük.!

Minden X-Y párnak van 12 db fekete és 12 db fehér zsetonja. A fekete zsetonok 100 Ft-ot érnek, attól függetlenül, hogy azt vajon X vagy Y kapja-e. Ami a fehér zsetonokat illeti, ott viszont két lehetőség áll fenn. Miközben Y számára a fehér zseton mindig 300 Ft-ot ér, az X számára ugyanaz a fehér zseton vagy 100 Ft-ot vagy pedig 500 Ft-ot ér. A következőekben ezzel összhangban a kétféle lehetőséget úgy fogjuk emlegetni, mint „alacsony üzemmód”-ot (ilyenkor a fehér zseton X számára 100 Ft-ot ér) vagy pedig, mint „magas üzemmód”-ot (mikor a fehér zseton X-nek 500 Ft-ot hoz).

Az maradt még hátra, hogy elmagyarázzuk, X és Y hogyan egyeznek meg abban, hogy ki-ki hány db fekete és hány db fehér zsetont kapjon. Röviden szólva, X tenni fog egy ajánlatot arra, hogy ki mennyit kapjon, s ha ezt Y elfogadja, akkor az ajánlatnak megfelelően

osztzkodnak. Ellenben, ha az ajánlatot Y visszautasítja, akkor egyikőjük sem kap se fehér, se fekete zsetont, vagyis az osztzkodáson nem keresnek pénzt.

Ennek a folyamatnak a következő lépései vannak:

A kísérletvezetők véletlenszerűen eldöntik, hogy az egyes párokra az „alacsony üzemmód” vagy a „magas üzemmód” feltétel lesz-e érvényes. (A párok felére az egyik, a felére pedig a másik lesz jellemző. Ezt úgy fogjuk eldönteni, hogy az X játékosok székét jelző számokból kihúzzunk egyet. Ha az páros szám lesz, akkor a páros kódszámú X játékosok dolgoznak magas üzemmódban, ha páratlan, akkor a páratlan kódszámúak. Mivel azt Önök nem tudják, hogy az X és Y játékosok hogyan vannak összepárosítva, ez a „húzás” csak X üzemmódját determinálja, az Y játékosoknak automatikusan nem jelent semmilyen kiindulási pontot.).

Az Y játékos eldönti, hogy akarja-e tudni, hogy melyik „üzemmód” vonatkozik rájuk. Ha úgy dönt, hogy akarja, megmondjuk neki, hogy az „alacsony” vagy a „magas” feltétel vonatkozik rájuk. Ez az információ Y-nak pénzbe kerül, mégpedig 200 Ft-ba.

Az X játékost mindenképpen tájékoztatjuk róla, hogy melyik feltétel lépett érvénybe, s Y-nal ellentétben X-nek ezért az információért nem kell fizetnie. *Továbbá X-ek azt is megmondjuk, hogy vajon az Y tud-e róla, hogy melyik feltételben játszanak, vagyis, hogy fizetett-e az információért.*

X ezen információk fényében eldönti, hogy hány fekete és hány fehér zsetont ajánl fel Y-nak. A felajánlott fekete zsetonok számát  $y_{fekete}$ -vel, a fehérekét  $y_{fehér}$ -rel jelezzük. A zsetonok számát jelölő  $y_{fekete}$  és  $y_{fehér}$  0 és 12 közé eső egész számok (akár 0 vagy 12 is lehet, tehát  $0 \leq y_{fekete} \leq 12$  és  $0 \leq y_{fehér} \leq 12$ ). A fennmaradó zsetonokat X megtartja magának. ( $x_{fekete} = 12 - y_{fekete}$ ,  $x_{fehér} = 12 - y_{fehér}$ )

Y-nak megmondjuk, hogy X hány db fekete és hány db fehér zsetont adott neki, s Y eldönti, hogy az ajánlatot elfogadhatónak tartja-e vagy sem. Az „üzemmódról” Y-nak csak akkor adunk információt, ha azt előzetesen kérte. Az ajánlatot összességében kell elfogadni vagy visszautasítani, tehát nem lehet külön kezelni a fekete és fehér zsetonokra vonatkozó részét. Ha elfogadhatónak tartja, akkor elfogadja, s úgy osztzkodnak, ahogyan azt X javasolta. Ha elfogadhatatlannak tartja, akkor visszautasítja. Ebben az esetben egyikőjük sem kap egy db zsetont sem, tehát a pár elveszíti mind a 12 fekete s mind a 12 fehér zsetonját.

Ha Y a 2. lépésben úgy döntött, hogy kéri azt az információt, mely arra vonatkozik, hogy vajon az „alacsony üzemmód” vagy a „magas üzemmód” van-e érvényben, akkor azért az információért a 200 Ft-ot attól teljesen függetlenül ki kell fizetnie, hogy vajon az 5. lépésben az ajánlatot elfogadta-e vagy elutasította.

A fentiekben leírt osztozkodási folyamatból származó pénzen kívül mindenki kap plusz 500 Ft-ot, amiért részt vett a kísérletben. Tehát történjen akármi is, valamennyi pénzt mindenki fog egészen bizonyosan keresni

## 1. Az integratív alku instrukciói

*A Vásárló instrukciója:*

Képzeld el, hogy egy hentesbolt tulajdonosa. A hentesbolt eddigi beszállítója a jövőben már nem fogja tudni ellátni az árubeszállítást, ezért felkeresett egy másik állatfarmot, hogy a gördülőkeny árubeszállítás érdekében tárgyaljanak. A következő percekben lehetősége lesz találkozni az állatfarm igazgatójával, akivel megbeszélheti a részleteket.

A következő három témát érintve kellene tárgyalniuk: kiszállítási idő, áruválaszték, fizetési határidő.

A kiszállítási idő a megrendelés kiadásától a tényleges áruátadásig eltelt időt jelenti.

Az áruválaszték a kiszállított állatfajták számát jelenti.

A fizetési határidő pedig az áruátvételtől a kifizetésig eltelt időt jelenti.

A beszélgetés időtartama alatt az említett szempontok mentén kössön üzletet az állatfarm igazgatójával, ahogyan Ön azt a legjobbnak látja.

A kiszállítási idő többek között azért fontos, hogy a húsboltban minden nap friss termék kerüljön eladásra.

Ha az árubeszállítás nem elég gyakori, akkor félsz, hogy pl. csökkeni fog a vevőkör, a rendszertelen utánpótlás miatt.

Minél szélesebb az üzlet árukínálata annál több vevő fog betérni a boltba, mivel a szélesebb árukínálattal több vevőt tud becsalogatni.

Az ön vagyonának nagy százaléka a termékkészletben áll, ezért Önnek az az érdeke, hogy minél később fizessen, akkor, ha már a húsaruk ténylegesen eladásra kerültek.

A pontos haszon/profit kiszámítás érdekében melléktünk egy táblázatot, amelyből megtudhatja, hogy a kiszállítási idő, áruválaszték, és fizetési határidő tekintetében milyen opciók közül választhat, és a különböző opciók mennyi hasznot jelentenek Önnek.

10 perc áll rendelkezésére felkészülni a tárgyalásra és 20 percen keresztül tárgyalhat.

**Kizárólag** a táblázatban leírt **konkrét összegekről nem** beszélhet tárgyalópartnerével, de minden másról igen.

A feladat lényege, hogy maximum 20 perc alatt megegyezzen partnerével, és az idő leteltével felírja a lapra, hogy mind a szállítási idő, mind az áruválaszték, mind pedig a fizetési határidő tekintetében melyik opcióban egyeztek meg.

A megszerzett kísérleti tallérok számát 75-tel elosztva kapja meg a forintban értendő jutalmat, ami a fix óradíjon felül értendő.

Ez azt jelenti, hogy 30000 kísérleti tallér 400Ft-ot ér.

*Az Eladó instrukciója:*

Képzelse el, hogy egy állatfarm igazgatója. A farmra egy új ügyfél látogat, aki egy hentesbolt tulajdonosa, és az Önök farmjától szeretné áruját beszerezni. A következő percekben a hentesbolt tulajdonosával lesz lehetősége találkozni, akivel megbeszélheti a részleteket.

A következő három témát érintve kellene tárgyalniuk: kiszállítási idő, áruválaszték, fizetési határidő.

A kiszállítási idő a megrendelés felvételétől a tényleges áruátadásig eltelt időt jelenti.

Az áruválaszték a kiszállítandó állatfajták számát jelenti.

A fizetési határidő pedig az áruátvételtől a kifizetésig eltelt időt jelenti.

A beszélgetés időtartama alatt az említett szempontok mentén kössön üzletet a hentesbolt tulajdonosával, ahogyan Ön azt a legjobbnak látja.

A gyorsabb kiszállítási idő Önnek azért nem előnyös többek között, mert adott esetben gyakrabban kellene erre megfelelő személyzetet foglalkoztatnia, illetve a magas benzinárak csökkentik a profitot.

Önnek nem előnyös több fajta állatot tenyészteni, mivel pl. gondoskodni kell külön-külön az állatok takarmányáról, szükséges gyógyszereiről, elhelyezéséről, stb.

Vagyonának nagy százaléka az állatkészletben áll, ezért az az érdeke, hogy minél hamarabb fizessék ki az átvett állatot, hogy folyamatosan gondoskodni tudjon az újabb állatbeszerzésről és az állatok felneveléséről.

A pontos haszon/profit kiszámítás érdekében mellékelünk egy táblázatot, amelyből megtudhatja, hogy a kiszállítási idő, áruválaszték, és fizetési határidő tekintetében milyen opciók közül választhat, és a különböző opciók mennyi hasznot jelentenek Önnek.

10 perc áll rendelkezésére felkészülni a tárgyalásra és 20 percen keresztül tárgyalhat.

**Kizárólag** a táblázatban leírt **konkrét összegekről nem** beszélhet tárgyalópartnerével, de minden másról igen.

A feladat lényege, hogy maximum 20 perc alatt megegyezzen partnerével, és az idő leteltével felírja a lapra, hogy mind a szállítási idő, mind az áruválaszték, mind pedig a fizetési határidő tekintetében melyik opcióban egyeztek meg.

A megszerzett kísérleti tallérok számát 75-tel elosztva kapja meg a forintban értendő jutalmat, ami a fix óradíjon felül értendő.

Ez azt jelenti, hogy 30000 kísérleti tallér 400Ft-ot ér.

*Az alkuban használt kifizetési táblázatok:*

#### *Vásárló*

<i>kiszállítási idő</i>		<i>tenyésztett állatfajták</i>		<i>fizetési határidő</i>	
alternatívák	haszon	száma	haszon	időtartam	haszon
naponta kétszer (de., du)	64000	9	38400	azonnal	0
másnap reggelre	56000	8	33600	1 nap	3200
másnap délutánra	48000	7	28800	2-3 nap	6400
2 napra	40000	6	24000	4-5 nap	9600
2,5 napra	32000	5	19200	1 hét	12800
3 napra	24000	4	14400	10 nap	16000
3,5 napra	16000	3	9600	2 hét	19200
4 napra	8000	2	4800	3 hét	22400
4,5 napra	0	1	0	1 hónap	25600

#### *Eladó*

<i>kiszállítási idő</i>		<i>tenyésztett állatfajták</i>		<i>fizetési határidő</i>	
alternatívák	haszon	száma	haszon	időtartam	haszon
naponta kétszer (de., du)	0	9	0	azonnal	64000
másnap reggelre	3200	8	4800	1 nap	56000
másnap délutánra	6400	7	9600	2-3 nap	48000

---

2 napra	9600	6	14400	4-5 nap	40000
2,5 napra	12800	5	19200	1 hét	32000
3 napra	16000	4	24000	10 nap	24000
3,5 napra	19200	3	28800	2 hét	16000
4 napra	22400	2	33600	3 hét	8000
4,5 napra	25600	1	38400	1 hónap	0

---



## 11. Gyakorlat: Orvosi döntések

Ez a gyakorlat azt kívánja demonstrálni, hogy egy bizonytalan kérdésben állásfoglalásunkat követő indoklásunk eredményeképpen valószínűbbnek tartjuk véleményünk igazságát, mint akkor, amikor nem indokolunk.

A.

Vannak arra nézve kutatások, hogy a döntéseinket hogyan befolyásolja, ha azokat meg kell indokolni. Mit gondol, javít-e a döntéseken, ha azokat meg kell indokolni?.....

Mennyire biztos benne, hogy eltalálta az előző kérdésre a választ?

nem vagyok benne biztos    1    2    3    4    5    6    7    nagyon    biztos    vagyok  
benne

B.

Vannak arra nézve kutatások, hogy a döntéseinket hogyan befolyásolja, ha azokat meg kell indokolni. Mit gondol Ön erről? Kérjük, válaszát fejtsse ki néhány mondatban!

.....  
.....  
.....

Mennyire biztos benne, hogy véleménye helyes ebben a kérdésben?

nem vagyok benne biztos    1    2    3    4    5    6    7    nagyon    biztos    vagyok  
benne