

Kompetenciák és kockázatterzet a szolgáltatásokban

Málovics Éva¹ – Veres Zoltán² – Mihály Nikolett³ – Kuba Péter⁴

A dolgozat a folyamatjellegű bilaterális eredménykockázat aktuálisan folyó kutatásának elméleti alapjait ismerteti, illetve felveti azokat a lehetséges kérdéseket amik a kutatás során felmerülhetnek, elemzi a kutatás lehetséges kimeneteit, számba veszi a felhasználható eszközöket. A kockázattal foglalkozó szakirodalom áttekintése elsősorban két területre koncentrál: a kockázat fogalmára, illetve a kockázatos helyzetben való kommunikációra.

A dolgozat elsődleges célja rálátást nyújtani az éppen folyó kutatásra mind elméleti, mind gyakorlati oldalról. A kutatás a szolgáltatások során felmerülő kockázatos helyzetekkel foglalkozik a marketing paradigmájának szemszögéből, ennek megfelelően multidiszciplináris.

Kulcsszavak: kockázat, kompetencia, kockázat-kommunikáció, bilaterális folyamat

1. Bevezetés

A szolgáltatás sajátos természete különleges kockázati viszonyokat eredményez. Az egyik ezek közül az *egyidejűségből és a folyamatjellegből származtatható bilaterális eredménykockázat*. A szolgáltatás folyamatában rejlő csapdahelyzetet a szolgáltatásmarketing-elmélet elválaszthatatlanságnak nevezi, mivel a tranzakcióba belépő igénybe vevő és a szolgáltató frontszemélyzete közös „munkával”, egymástól elválaszthatatlanul hozzák létre azt a szolgáltatásterméket, amit a vevő folyamatosan el is fogyaszt. Ez a helyzet egy sajátos kényszerpálya, ahol menetközben már csak úgy lehet kiszállni (ha lehet egyáltalán), hogy a már elfogyasztott szolgáltatás-féltermék nem „váltható vissza”. A szolgáltatásáru nem javítható, megismételhetetlen aktus! Az igénybevevő kockázatterzete első vásárlási szituációban sajátos módon magas (áruminta hiánya!), de az igénybevételi folyamatban is. Hasonlóképpen magas a szolgáltató kockázatterzete is, mert a megfelelő eredmény, tudniillik az igénybevevő elégedettségének elérése összehasonlíthatatlanul nehezebb feladat, mint a fizikai

¹ Dr. Málovics Éva, szakcsoportvezető egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar, Üzleti Tudományok Intézete, Gazdaságpszichológia Szakcsoport (Szeged)

² Dr. Veres Zoltán, a közgazdaságtudomány kandidátusa, intézetvezető egyetemi docens, SZTE Gazdaságtudományi Kar, Üzleti Tudományok Intézete, Marketing-Menedzsment Szakcsoport (Szeged) és tanszékvezető főiskolai tanár, Budapesti Gazdasági Főiskola, Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Nemzetközi Marketing Intézeti Tanszék (Budapest)

³ Mihály Nikolett, Ph.D. hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Közgazdaságtani Doktori Iskola (Szeged)

⁴ Kuba Péter, Ph.D. hallgató, SZTE Gazdaságtudományi Kar Közgazdaságtani Doktori Iskola (Szeged)

termékek piacán (pl. kapacitásmenedzsment; idegen tényező kezelése stb.). Nem véletlen, hogy a szolgáltatásmarketingben olyan nagy hangsúlyt kap az *érezelt kockázat csökkentése*. A szolgáltatásügylet magas kockázatérzetét (természetesen csupán) tendenciaként értelmezhetjük, hiszen a fizikai termékek piacán számos áru található, amelyhez ugyanúgy viszonylag magas észlelt kockázat társul. Mintegy ellenpéldaként a szolgáltatások között is van sok olyan, amelyekre a kockázatérzet elhanyagolható szintje a jellemző. A szolgáltatásügyletek észlelt kockázatának azonban nem az a sajátossága, hogy feltétlenül magasabb, mint a fizikai termékek esetében, hanem az, hogy az *eredménykockázat kétoldalú (bilaterális) és folyamatjellegű* (real time kockázat). Ráadásul minél inkább egyedi, személyre szabott a szolgáltatás, annál nagyobb *mindkét fél* kockázatérzete, mivel az egyediség korlátozza a tranzakció szabályozhatóságát. A szolgáltatásügyletek tehát alapvetően ebben különböznek a fizikai termékügyletektől. A fizikai késztermék ugyanis az eladó számára csupán minimális eredménykockázatot hordoz, és az is garanciákkal fedezett. A szolgáltatás nem-javítható természete viszont kisebb kockázat esetén is az ügyfél elvesztését eredményezheti. Az igénybevevő és a szolgáltató eredménykockázata már az ügyletet megelőző fázisban és a folyamat minden mozzanatában észlelhető. Ez utóbbinak az a magyarázata, hogy *a szolgáltatásügylet eredményes kimenetele az utolsó pillanatilig kétséges lehet, szolgáltató számára is!*⁵

A kockázatérzetet azok a veszélyhelyzetről alkotott elképzelések táplálják, amik a negatív következményekkel járó események fölötti kontroll elvesztéséről, vagy gyengüléséről alakultak ki. A kockázat percepcióját befolyásolja, hogy mennyire gondolja a személy azt, hogy képességeit vagy tudását mozgósítani tudja e veszéllyel való találkozás folyamán. A szolgáltatástechnológia nézőpontjából az eredmény eléréséhez fűződő kockázatérzet egy kompetenciaeredetű kockázat. A szolgáltató vélt (és valós) kompetenciája ütközik az igénybe vevő által a szolgáltatói oldalon vélt és a tranzakcióban észlelt kompetenciával, valamint a saját „kompetenciájával”. Ennek a kockázatérzetnek a menedzselése mindkét oldalon kulcskérdés az elégedettség kialakulásában. A kockázatmenedzselés egyik útja az interaktív kockázatérzet-csökkentő kommunikáció.

A *kompetencia – kockázat – kommunikáció – (elégedettség)* lánc alakulását komparatív kutatással vizsgáljuk. Mivel e fogalmak – a vizsgált tárgytól függően – tág értelmezési keretet tesznek lehetővé, kutatásunk egyik kezdeti lépése szolgáltatásmarketing szempontú definiálásuk. Jelen írásunkban többek között erre teszünk kísérletet. Három szolgáltatástípust mérünk össze: az egyik az egészségügy, a másik az oktatás, a harmadik a projekt engineering.

⁵ Itt a szolgáltatás közvetlen (azonnali) eredményéről van szó, az állandósult eredmény később, egy bizonyos értékelési időszak eltelte után jelentkezik. A jelenség az állandósult állapotra is hasonlóképpen értelmezhető, sőt az sem zárható ki, hogy egy a tranzakció befejezésekor sikeresnek tűnő eredményről később kedvezőtlen irányban változik az igénybe vevő értékítélete.

2. A kompetencia

A kompetencia kifejezésnek sokfajta „fordítása” létezik, szótári megfogalmazásban: illetékesség, jogosultság, szakértelem (Bakos 1984). Köznapi értelmezésekor általában ehhez soroljuk még a készségek, képességek tárházát, valamilyen információ birtoklását, illetve a „jártasságot” egy adott területen belül. A számtalan bővebb, „tudományos körökben forgó” meghatározás közül itt csupán egyet ragadnánk ki, mely a fent megfogalmazott tartalmakat fűzi logikai sorrendbe. Garai László és szerzőtársai (2003, 23. o.) elmélete szerint:

„A gazdaságpszichológia az emberi potenciál kiképezésének is, erőforrásként való alkalmazásának is két aspektusát tartja számon:

1. egy *technikai* folyamatot, amely kialakítja, karban tartja, megnyilvánítja a személynek azokat a *tulajdonságait*, amelyek együttese a *tudását* alkotja;
2. egy *társadalmi* folyamatot, amellyel az emberek egymáshoz való *viszonyait* adminisztrálják, kialakítva, karban tartva, megnyilvánítva ezáltal a maguk *szociális identitását*.

A technikai és a társadalmi folyamat egymástól elválaszthatatlanul gazdálkodik tudással és identitással: a gazdálkodás tárgya tulajdonképpen az ember kompetenciája, ami egyszerre jelenti *hozzáértését* egy bizonyos felmerülő feladathoz és *illetékességét*, hogy egy társadalmi struktúrában e feladattal foglalkozzék.

A tudásból úgy lesz a feladathoz való hozzáértés, hogy a feladattal kapcsolatos *információ* társul hozzá – ugyanígy állítja elő a szociális identitásból az illetékeséget a feladattal szorosabban vagy lazábban összefüggő *okirat*.”

A szolgáltatásban megjelenő kompetenciákat kutatásunkban az alábbi 5 dimenzióban értelmezzük:

3. A szolgáltatást nyújtó „valós” kompetenciája: a „szakma által közös meg egyezésen alapuló” szükséges kompetenciák a szolgáltatás nyújtásához.
4. A szolgáltatást nyújtó „vélt” kompetenciája a szolgáltatásra vonatkozóan: szubjektív ítélet a saját, szolgáltatói kompetenciájáról.
5. A szolgáltatást igénybe vevő „vélekedése, ítélete” a szolgáltatást nyújtó kompetenciájáról (szolgáltatás előtti, alatti, utáni)
6. A szolgáltatást nyújtó „ítélete” a szolgáltatást igénybe vevő hozzáértésére vonatkozóan.
7. A szolgáltatást igénybe vevő „vélekedése” a szolgáltatást illető saját hozzáértésére vonatkozóan.⁶

⁶ Érdekes lehet annak feltárása, hogy a szolgáltatást igénybe vevő vajon a „szolgáltató kompetens volt” ítéli-e meg, vagy inkább a szolgáltatásról szóló kommunikációba rejtett kompetenciákat. A szolgáltatás elején valószínű, hogy inkább a kommunikációba rejtett kompetenciák alapján ítéli meg a kocká-

3. Az észlelt kockázat-fogalom elméleti előzményei

A marketingelméleti előzmények mintegy negyedszázadosak⁶, és az *észlelt kockázat* már jó ideje a marketing egyik alapfogalmának és alapjelenségének számít (Kolos 1997). Fontossága egyszerűen származtatható a marketingben paradigmaticus *vevő-orientációból*. Amennyiben ugyanis a marketingfunkció célja a vevő/felhasználó elégedettségének elérése/fokozása, a vevő/felhasználó által észlelt kockázat magas szintje közvetlenül veszélyezteti a marketing sikerességét. Folyamatában szemlélve a kockázatérzet megelőzi a tranzakciót (sőt azt meg is hiúsíthatja!), kíséri a tranzakciós folyamatot, és a vásárlás/felhasználás utáni fázisban is „dolgozik”. Ez utóbbi már egy a tranzakcióra visszavetített kockázatérzet, amely megerősítheti a vevő és a márka „bimbózó kapcsolatát”, vagy éppen ellenkezőleg: igazolhatja a vevő tranzakció előtti bizonytalanságait.

Kolos Krisztina több szerző észlelt kockázatfelfogására támaszkodva a marketing szempontjából az észlelt kockázat itt következő meghatározását adja: „A fogyasztó szükséglet-kielégítésre irányuló célorientált magatartását feltételezve, a kockázat a fogyasztó azon *szubjektív várakozása*, hogy cselekedeteinek negatív következményei lehetnek, amelyek valamilyen veszteség formájában jelentkeznek.” (Kolos 1998, 4. o.). Az észlelt kockázat három összetevőben nyilvánulhat meg:

- az áru birtoklásához és felhasználásához köthető fizikai kockázat,
- az ár- és költségeredetű pénzügyi kockázat és
- a márkához fűződő elvárások pszicho-szociológiai kockázata.

Az új termék és/vagy az új helyzet növeli, a tapasztalat csökkenti az észlelt kockázatot. A kockázati helyzetben lévő fogyasztó a számára hiteles kockázatcsökkentő információkat részesíti előnyben. Ez utóbbit használja fel a marketingkommunikáció, amikor a befolyásolhatóság (reklám) szerepét a közepes észlelt kockázatszinten tartja igazán optimálisnak (Brochand–Lendrevie 2004). Alacsony kockázatérzet mellett ugyanis a kommunikációs üzenet kreatív megoldásai kevésbé hatnak (mert feleslegesek), a magas kockázatérzetet pedig már a legkreatívabb üzenet sem tudja semlegesíteni. A folyamat végén a kockázatérzet maradványa (vagy felerősödése) kognitív diszsonanciában jelentkezhet, ami odáig vezethet, hogy megkérdőjelezi a vevő/felhasználó korábban hozott döntését. A kognitív diszsonancia sokszor kommunikációs hatás (negatív szájreklám, szolgáltató zavaró magatartása stb.) következménye.

További fontos kutatási eredmény, hogy a szolgáltatásokhoz fűződő kockázatérzeteket eltérő bekövetkezési valószínűségekkel és súlyossággal éljük meg.⁷ A kockázatérzet objektív meghatározását egyes irányzatok nem is tartják kivitelezhetőnek, pusztán egy korlátozott mértékben feltárható szubjektív kockázatészlelést

zatokat, míg a szolgáltatás igénybevétele során (illetve után) a kommunikáció kisebb – jöllehet nem elhanyagolható – jelentőséggel bír.

⁷ Lásd erről Kolos és Berács (2000) kutatási eredményeit az üzemanyagtöltő szolgáltatásban.

tudnak elképzelni (Adams 1995). Természetesen nem csak akkor beszélhetünk kockázatról, amikor annak tényleges észlelése jelen van, azaz Kolos megfogalmazását követve „szubjektív várakozás” érhető tetten. Számtalan esetben csak egy negatív esemény megtörténte után – legyen az saját, vagy mások kára – döbbenünk rá, hogy valójában kockázatnak voltunk kitéve.

A cikkünkben vizsgált többfázisú bilaterális kockázatészlelési folyamat az 1. ábra szerint modellezhető, ahol

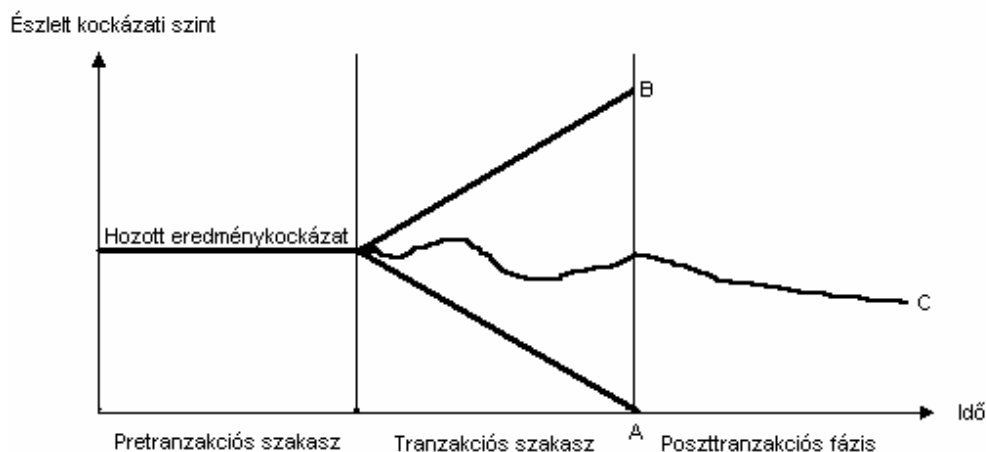
1. Ideális eset, amikor a szolgáltatás folyamán az észlelt kockázat nullára csökken (A pont).
2. Nem kívánt eredmény: a szolgáltatás során az észlelt kockázat erőteljesen nő (B pont).
3. Az észlelt kockázat valós értéke valószínűleg A és B közötti mezőben ingadozó érték lesz, amely még a poszttranzakciós fázisban is változhat, mielőtt stabilizálódik.

A modellt a fenténél nagyobb felbontásban elképzelve az eredményhez fűződő észlelt kockázat kivételes esetben állandó, többnyire egy inkább ingadozó időfüggvény. A tranzakciót megelőzően még a sokszoros tapasztalat által stabilizált kockázaterzet is lehet hullámzó. Negatív szájpropaganda vagy szolgáltatói válsághelyzet (pl. egyes utazási irodák váratlan csődje, vagy egy nagy port felvert orvosi műhiba) felfelé, pozitív szájpropaganda, hatékony válságkezelés vagy egy jól sikerült reklám pedig lefelé mozdíthatja el a kockázaterzet szintjét. A tranzakció kezdetére a kockázaterzet ideális állapota az lenne, ha lecsökkenne, számtalan esetben azonban ez nem következik be. A vevőnek ilyenkor nincs más, kedvezőbb választása, esetleg a szolgáltatóval kényszerkapcsolatban van. A tranzakció közben a tapasztalt szolgáltatás, a szolgáltató kommunikációja és egyes harmadik felek (pl. a tranzakciót egyidejűleg igénybe vevők) befolyása alakítja a kockázaterzetet. A legkevésbé kívánatos kimenetel az ún. *szolgáltatáskatasztrófa*, amikor valamilyen szolgáltatói hiba folytán a kockázaterzet hirtelen és visszafordíthatatlanul megemelkedik (teljes bizalomvesztés esete). A tranzakciót követően beszélhetünk egy „lecsengési” és egy állandósult állapotról. A jelenség hasonló ahhoz, mint a szolgáltatásminőség pillanatnyi és stabil állapota közötti különbség. A szolgáltatás újbóli igénybe vétele az állandósult állapotban válhat szándékká, azaz az érzékelt kockázati függvény mintegy visszacsatlódik a következő pretranzakciós fázisba. Ez az alapmodell természetesen a bilaterális jellegnek megfelelően eltérő formában megkettőződik.

3.1. A „kockázatészlelés” eltérő megközelítései

Hogyan modellezné a bilaterális eredménykockázatot a kockázat-pszichológia? Hol van a kockázatfogalom határa? Mitől kezdve tekinthető kockázatosnak egy helyzet? Melyek azok a tényezők, amelyek a kockázatészlelést befolyásolják? Hogyan lehet

1. ábra A kockázatészlelési tölcser a szolgáltatások igénybevétele esetén



hatékony kommunikációt folytatni a kockázatról? Az első kérdés, ami kutatásaink során felmerül: mi is a kockázat?

A kockázat fogalom közelítéseinek többféle csoportosítása létezik. Renn (1992) nyomán a következő alapvető szemléletmódokat különböztettük meg:

1. A *technikai közelítések* a negatív következményeket főként a fizikai károkban látják, a negatív hatások megfigyelhetőknak és tudományos módszerekkel mérhetőknak tartják, szerintük a kockázat nagysága a valószínűségekkel súlyozott negatív hatásokkal mérhető és a kockázatok könnyen számszerűsíthetők. A matematikai, normatív megközelítés arra koncentrál, hogy a számítások alapján milyen mértékű a bizonytalanság objektív csökkenése illetve növekedése.
2. A *közgazdasági közelítések* a negatív következményeket az elégedettség – elégedetlenség dimenziója mentén írják le; a kockázat fizikai és nem fizikai hatások esetén is definiálható, illetve a pozitív és negatív következményeket együttesen is figyelembe lehet venni. A kockázat eszerint a nem kívánatos következmények várható (negatív) hasznossága.
3. A *pszichológiai közelítésekben* tovább növekszik a kockázatfogalom terén a szubjektív ítéletalkotás jelentősége. A kockázat definíciójában a szubjektív észlelések figyelembevételével az egydimenziós várható értékeken túl különböző kvantitatív és kvalitatív jellemzők figyelembe vételére törek-szenek.

A továbbiakban kutatási céljainknak megfelelően a témánk szempontjából fontosabb pszichológiai közelítésekkel foglalkozunk részletesebben.

3.1.1. Valószínűségi ítéletalkotás

Az e területen belüli kutatások elsődleges tárgya az információk hasznosításának vizsgálata bizonytalan helyzetekben. Egyik legfontosabb kérdés a következő: az egyén által becsült valószínűségek hogyan viszonyulnak az egyébként „racionálisan” kiszámíthatókhöz? Az egyes kockázateszlelési, s ennek megfelelő döntési minták ugyanis nem követik a közgazdaságtanban oly népszerű hasznosság hipotézisnek megfelelő eredményeket. Tversky és Kahneman (1991) ide vonatkozó elmélete, s az ezt követő gazdasági döntésekkel foglalkozó széles körű kutatási eredmények azt mutatják, hogy az emberek úgynevezett heurisztikákat (irányítóelveket/feladatmegoldó módszereket) alkalmaznak döntéseik során, s nem követnek racionális számítási elveket illetve statisztikai törvényszerűségeket. Ezek a heurisztikák általában hasznosak, néha azonban komoly és szisztematikus hibákhoz vezetnek. A szerzőpáros bizonytalan helyzetben hozott ítéleteket vizsgálta, s ezek alapján a bizonytalanságcsökkenő heurisztikákat következő csoportjait definiálták.

1. **Reprezentativitás (hasonlóságészlelés):** A szerzőpáros által felfedezett hasonlóságészlelés alapján történő torzítási mechanizmusok közül egyik az „érvényesség illúziója”, melyre példa lehet a következő: az emberek annak a valószínűségét, hogy István orvos, aszerint becsülik meg, hogy milyen mértékben hasonlít egy orvos sztereotípiájához.
2. **Hozzáférhetőség (példák felidézése):** Vannak olyan helyzetek, amelyekben az emberek egy osztályhoz tartozó eset gyakoriságát vagy esemény valószínűségét egyszerűen azon példák vagy esetek alapján becsülik meg, amelyek az eszükbe jutnak. Például az emberek a szolgáltatás múltbeli sikertelenségét könnyebben idézik fel, mint a sikeres szolgáltatások előfordulását, ha a sikertelenség lényegesen ritkább esemény. Ismert pszichológiai összefüggés, hogy különleges események könnyebben előhívhatóak a memóriából, mint közönséges események. A szerzőpáros ezt a jelenséget a „példák felidézhetőségének köszönhető torzításként” definiálja. Meg kell jegyezni, hogy más torzítási „módszerek” is azonosíthatóak ebben a kategóriában.
3. **Kiigazítás és lehorgonyzás:** Számos helyzetben az emberek egy kezdeti értékből kiindulva készítenek becsléseket, amit úgy igazítanak ki, hogy az a végső választ adja. Képzeljünk el például egy embert, akinek lehetősége van annak eldöntésére, hogy milyen szolgáltatást válasszon felgyógyulása érdekében a következő információk alapján:
 - Olyat, melynek választása esetén 50 százalékos eséllyel felgyógyul.
 - Olyat, ami hét lépésben valósul meg, s ahhoz hogy meggyógyuljon, mind a hét lépésnek sikeresnek kell lennie. Tudható, hogy minden egyes lépés 90 százalékos valószínűséggel sikeres.

- Hét kezelést egyszerre kezdhet meg, tudva azt, hogy rendszerint az egyes kezelések csak 10 százalékos eséllyel sikeresek. A gyógyuláshoz elegendő, ha a hét közül bármelyik (tehát akár csak egy is) sikeres.

Az emberek általában téves módon döntenek, s előnyben részesítik a második lehetőséget, noha a szolgáltatás sikeressége ebben az esetben a legalacsonyabb.

Tversky és Kahneman eredményei felhasználhatóak a szolgáltatások eladása/vásárlása során létrejött kockázatok megítélésének vizsgálatakor, hiszen segítségével ugyan kevésbé racionális, de realisabb kiindulási pontot kapunk az emberre jellemző gondolkodásról, ítéletalkotásról.

3.1.2. Az „énképet” szolgáló pozitív illúziók

A torzítások nemcsak a kognitív működések fent említett hiányosságaiból fakadhatnak. Bizonyos „érvédő mechanizmusok” ugyancsak befolyásolják az információfeldolgozást, s ebből fakadóan a kockázatészlelést. Taylor és Brown (1988) felhívja a figyelmet arra az érdekes tényre, miszerint az egészséges egyén egyik fontos meghatározójának véljük, hogy az általa érzékelt világ egybeesik a „tényleges” világgal, azaz „objektíve” képes érzékelni a valóságot. Ennek ellenére számos kutatási eredmény azt sugallja, „hogy bizonyos illúziók adaptívak, sőt szükségszerűek a mentális egészség fenntartásához, mert számos kognitív, érzelmi és társas funkció működését segítik” (Balogh–Kovács 1998, 338. o.).

Hogyan kapcsolódik ez a problémafeltevésben elhangzott kijelentéshez, miszerint: „a szolgáltató vélt és valós kompetenciája ütközik az igénybe vevő által a szolgáltatói oldalon vélt és a tranzakcióban észlelt kompetenciával, valamint a saját kompetenciájával”? A szolgáltatást megvásárló gyakran a tranzakció előtt egyfajta „alulinformáltság” állapotában van, ennek ellenére döntenie kell arról, hogy igénybe veszi-e a szolgáltatást vagy sem. Ez a helyzet a szolgáltatás igénybe vételekor, azaz a tranzakció során is fennmarad – kedvező esetben csökkenő tendenciával. Össze kell tehát egyeztetni azt a két ténytet, hogy noha alulinformáltság állapotában vagyunk, hajlandóak vagyunk/voltunk az információ kibocsátó – ez esetben a szolgáltató – „melletti” döntést hozni. Amikor olyan szolgáltatást veszünk igénybe, melyek minőségében nem lehetünk teljesen bizonyosak, kialakulhat egyfajta belső kellemetlenségérzet, melynek legyőzésére sokféle technikát alkalmazhatunk. Ezek közül a technikák közül igen gyakori a Taylor és Brown (1988) által leírt énképet védő „pozitív illúzió” alkalmazása. A következőkben e „módszer” válfajait foglaljuk röviden össze:

1. *Az énre vonatkozó pozitív irreális nézetek:* az emberek általában erősségeiknek és érdemeiknek sokkal inkább tudatában vannak, mint a gyengeségeiknek és a hibáiknak.
2. *A kontroll illúziója:* az egyén jóval nagyobb kontrollt él meg környezetével szemben, mint amennyinek valójában birtokában van. Például „Ha ez a

gyógyszer nem fog hatni, biztosan adnak majd egy másikat, amitől meggyógyulok.”

3. *Irreális optimizmus*: a „nem velem fog megtörténni” téves illúziója. Az emberek általában hajlamosak azt gondolni, hogy a negatív események kisebb eséllyel történnek meg velük, mint másokkal. Például „Én biztosan nem halnék bele semmilyen műtétbe.”

Összefoglalva tehát elmondható, hogy az énvédő mechanizmusok okozta tévedések segítik az egyént a kedvező énkép fenntartásában, a magasabb szintű önértékelésben, azáltal hogy bizonyos távolságot tartanak fenn az én és a környezet kedvezőtlen, fenyegető eseményei között. Így a személy következetesen alulbecsli a kockázat mértékét minden olyan helyzetben, ahol ezek az énvédő mechanizmusok erősen működnek. Fontos azonban megjegyezni, hogy az irreális optimizmus megakadályozhatja az embereket abban, hogy észleljék a reális kockázatokat. Így például egy túlzottan optimista hozzáállás egészségi állapotunkat illetően, megakadályozhat abban, hogy észre vegyünk testünk betegségre utaló jelzéseit. Másik példa lehet, amikor orvosunk szakértelmében annak ellenére megtartjuk hitünket, hogy beavatkozásai ellenére egészségi állapotunk folyamatosan romlik.

3.1.3. Pszichometrikus irányzat

A pszichometrikus irányzat képviselői a kockázatok pszichológiai mérőeszközökkel való mérésének szükségességét hangsúlyozzák. Elsősorban a modern kori technológiai eszközökkel, eljárásokkal és tevékenységgel kapcsolatos kockázátészlelést vizsgálták. Egyik fő módszere ennek az irányzatnak a kérdőíves megkérdezés: a pszichometriai paradigma keretei között az embereknek kvantitatív ítéleteket kell kialakítaniuk a különböző kockázathordozók kockázatosságának fennálló és kívánt mértékéről, valamint a szabályozás kívánatos szintjéről. Ezeket az ítéleteket azután más tulajdonságokra vonatkozó ítéletekhez viszonyítják.

A kognitív pszichológia módszereivel próbálták feltárni egy társadalomban illetve kultúrában jelenlévő kockázattitűdöket és észleléseket, s azok kognitív térképeinek megrajzolására tettek kísérletet. Slovic (1987) a laikusok kockázátészlelésének jellegzetességeit kutatta, fontosnak tartotta a laikusok kockázatról alkotott képének megismerését. Legfontosabb kérdései közül néhány:

- Melyek az észlelt kockázatot meghatározó tényezők? (Fogalomhasználatbeli jellegzetességek, érzelmi tényezők befolyásoló ereje, a módszerek adekvátsága stb.)
- Milyen pontos az átlagember észlelése? (A „torzítások” oka az információk hiányossága, vagy a képességek korlátozott volta?)
- Milyen intézkedésekre van szükség a kockázattal szembeni felvilágosító magatartás kialakulásának előmozdítására?

- Mennyire tudják megbecsülni a szakértők, hogy hol vannak szakértelmük határai?

Eredményei azt mutatják, hogy a laikusok kockázattal kapcsolatos tudása a kevesebb információ és esetleges tévedések ellenére is olyan szabályosságot mutató meggondolásokat tükröz, amelyek tipikusan hiányoznak a szakértők kockázatértékeléseiből. E gondolatok a kockázat észleléssel és kommunikációval kapcsolatos szakirodalomban ma már központi szerepet játszanak (1. táblázat).

A laikusok esetében nagymértékben befolyásolja a kockázat észlelésének milyenségét az önértékelés szintje, az, hogy mennyire tartja magát a személy kompetensnek, hogyan értékeli saját képességeit a valószínűségi becslések terén. Akik bizonytalanok és nem tartják kompetensnek magukat, általában túlbecsülik a kockázatot és túlságosan elővigyázatosak. Akik jól informáltak, tapasztaltak és önállóan tartják magukat, inkább alábecsülik a kockázatokat, mert nehezen tudják elképzelni a kontroll elvesztését a helyzet felett. Fischhoff és Beyth (1975) vizsgálatai szerint a kísérleti személyek, amikor korábbi becsléseikre kellett visszaemlékezni, ezeket rendszeresen a tényleges eredmények irányába torzították. Slovic és szerzőtársai (1977) úgy látták, hogy a laikusok nincsenek tudatában annak, hogy mennyire bizonytalan feltevéseken alapulnak az ítéleteik.⁸

3.1.4. A kulturális antropológiai megközelítés

A pszichometrikus megközelítés már felhívja a figyelmet a társadalmi kulturális dimenzió szerepére, amelyet a szociológia, antropológia és pszichológia határán lévő kulturális elmélet fejt ki bővebben. A kulturális megközelítés alap gondolatait Douglas és Wildavsky (1982) fogalmazták meg a veszély kulturális meghatározottságáról szóló kutatásaikban. Ugyanúgy, mint a pszichometrikus modellek képviselői kétségbe vonták a tudományos „kockázatipar” kvantitatív módszereivel létrehozott kockázatok közötti objektív rangsorokat. Szerintük nem léteznek olyan mércék, amelyek alapján kialakíthatók a társadalom illetve annak különböző csoportjai számára elfogadható kockázatok. Douglas és Wildavsky a kockázatot a jövőről való tudás és a kívánatos perspektívákról való konszenzus együttes eredményének tekintik. A kockázatészlelés szerintük olyan társadalmi folyamat, amelynek során a társadalom létrehozza saját domináns konszenzusát arról, hogy mely veszélyek váltják ki a legnagyobb szorongást, illetőleg milyen kockázatok fölvállalása tekinthető még észszerűnek.

Douglas és Wildavsky azzal a kérdéssel is foglalkoznak, hogy hogyan megy végbe a különböző „kockázatkultúrák” kialakulása, ennek során a kulturális előítélet szerepét emelik ki, amelyet az intézmények közvetítenek az egyének felé. E gondolatokkal hozzájárulnak annak a dichotómiának a magyarázatához, amely a kockáza-

⁸ Tehát nem csak azzal nincsenek tisztában, hogy miket kellene mérlegelni, de azzal sem, hogy mennyire nincsenek tisztában ezzel.

1. táblázat A szakemberek és laikusok kockázatészlelésének eltérő szempontjai

Szakember	Laikus
Kockázat kontrollálhatósága, kiszámíthatósága	A kockázatértékelés kis hányada alapul csak előző tapasztalatokon
Tárgyszerű kockázatazonosítás, -értékelés és minimalizálás	A kockázat nem észlelhető érzékszervekkel
Természettudományos megközelítés	Nincsenek adatok, statisztikák, ezek használata számukra nem evidens
Általános érvényűsége törekvés	Ezzel kapcsolatos hiedelmek, elképzelések szerepe jelentősebb – egyéni értékítélet
A kockázattal kapcsolatos racionális döntés alapjául szolgálhatna	Nem egyértelműen műszaki, gazdasági szempontokra támaszkodnak – több szempont keveredik
Valószínűségi kockázatbecslések	Minőségi kockázatjellemzők nagyobb tere, szubjektivitás szerepének jelentősége, félelem
Kockázat összehasonlítások	A fent leírt szempontok kevert használata miatt – ítélet és cselekedetek inkonzisztenciája

Forrás: Haller (2003) alapján saját szerkesztés.

tokat szakértők által objektíven megállapítottára és a laikusok által szubjektíven észleltre osztotta fel. A szolgáltatáspiacon fontos lenne az egyes szolgáltató iparágakhoz köthető *kockázati szakmakultúrák* feltárása, az esetleges sztereotípiák leválasztása a valóságos elemekről. A kockázatfelfogás ráadásul olyan értelemben is rendkívül kultúrafüggő, hogy az a kultúráközi (értsd: nemzetközi) marketing „vadászterülete” is.

3.1.5. Jelzésemélet és kontraszelekció

A jelzésemélet – bár evolúcióelméleti alapokon nyugszik, és közgazdászok fejlesztették tovább – számos pszichológiai kérdéskört tartalmaz, ezért sorolható ehhez a részhez. Az elmélet egy – az állatok szignalizációs magatartásával analóg –, az emberi kapcsolatrendszerekben megjelenő identitásalakító tényező hatását írja le, mely szoros kapcsolatban van az „aszimmetrikus információ-eloszlás”, illetve a „kontraszelekció” jelenségével (Akerlof 1984). A jelzésemélet az evolúcióelmélet azon fel-

fedezéséből indul ki, miszerint vannak olyan körülmények, melyek között két egyed még érdekellentét esetében is akkor jár a legjobban, ha a saját magukra vonatkozó információt torzításmentesen közli, azaz igaz jelzéseket használ minőségére vonatkozóan (pl. a gazella ugráló viselkedése ragadozó észlelésekor). Az elmélet szerint kapcsolat létezik a jelzések ára és a jelzések megbízhatósága között (minél drágább egy jelzés, annál megbízhatóbb). Ez a lehetséges megoldás a „őszinteség” kontra érdekellentét között. Jóllehet Szabó és Farkas (2000, 7. o.) állítása szerint: „a vállalat alapvető üzleti érdeke, hogy a vele kapcsolatba kerülők számára egyértelmű jelzéseket adjon arról, hogy a kialakult szabályoknak megfelelően viselkedik és a szabályokat betartja. A vállalati kapcsolatok esetében – »b2b« helyzetekben – opportunista módon gyakorta a »csalárd magatartás« jelenik meg, a jelzésemélet alkalmazhatósága tehát korlátozott”.⁹ Meg kell jegyezni, hogy a csalárd magatartás a fogyasztói piacon sem ismeretlen. Így például egy oktatási intézmény szándékosan is torzíthat bizonyos információkat a hallgatók felé piaci pozíciójának megőrzése érdekében.

A modell alkalmazhatóságát a „kompetencia kontra kockázatészlelés” témakörön belül az alábbi három területen mutatjuk be:

1. oktatás-munkaerőpiac
2. egészségügy
3. projekt engineering

1. A 70-es évek elején Spence, a munkaerőpiacon jelen levő „jelző” magatartás szerepét kezdte vizsgálni. Az általa leírt problémahelyzet a következő: a munkavállalók készségeiket tekintve különbözőek, azonban a munkaadók ezt a különbséget nem tudják felmérni, s ennek megfelelően szelektálni az adott munkára alkalmasak, illetve kevésbé alkalmasak között. Az aszimmetrikus informáltság – a dolgozó tudja milyen készségek, képesség birtokában van, míg a leendő munkáltató nem – következménye, hogy a megfelelő bérkialakítás is nehézségekbe ütközik. E probléma felvázolására Spence (1973) a munkaadók (általában feltételezett) gondolkodását követve dolgozóknak két típusát különítette el: magasan teljesítőt és alacsonyan teljesítőt. Az előbbi képzettségét alacsonyabb költségen tudja megszerezni mint az utóbbi, mivel készségei gyorsabb és könnyebb ismeretsajátításra predesztinálják. Ennek megfelelően bizonyos körülmények között a magasan teljesítő egyén fog képzést vállalni, míg az alacsonyan teljesítő nem. Ez esetben a jelző a képzettség foka.¹⁰ E gondolatmenetnek megfelelően, később a munkaadó magasabb bért fog ajánlani a több iskolaévvvel, illetve diplomával rendelkezőnek. Meglepő módon, Spence modelljében tehát az oktatásban eltöltött évek száma, mint „megbízható jelző” szolgál.

⁹ Vállalatok között az a kérdés, hogy melyek azok a körülmények, amik között ez létrejöhet, és hogyan lehet ezeket létrehozni.

¹⁰ Spence absztrakt modelljében a képzettségnek mindösszesen két foka létezik: vagy vállalat képzést a munkavállaló vagy nem.

Az elmélet továbbgondolásakor felmerül a kérdés, vajon mi történik abban az esetben, ha a diplomák elvesztik megbízhatóságukat? Ha például a felsőoktatási rendszer a keretlétszám kibővítésével biztosítja, hogy az „alacsonyan teljesítők” közel ugyanolyan eséllyel végezhesenek el felsőfokú képzést, mint a „magasan teljesítők”? A diploma jelzője marad-e a „jól teljesítőknek”, azaz a jelző igazat mond-e a jelzett tartalomról. Az előirányzott létszámnövekedés okozta gombamód elszaporodó, túlszűfolt oktatási intézmények és képzések más kételyekre is okot adnak: minden valószínűség szerint megváltozik a „megmunkálendő anyag átlagminőségével” együtt a képzések színvonala is. Számos – itt most nem említett – további tényező is azt eredményezheti, hogy a diploma elveszítheti jelző értékét.

Vajon képesek-e ezt a jelenséget kezelni a piaci szereplők, azaz az „oktatást megvásárlók”-nak van-e esélyük kompetens módon felmérni annak jövőbeli értékét (gondolunk itt elsősorban a későbbi elhelyezkedési esélyekre)? Annál is inkább érdekes ez a kérdés, mivel erre vonatkozóan a piac kiszámíthatatlansága folytán a szakemberek is csupán jóslatokba képesek bocsátkozni. Ha tehát az oktatás jövőbeli értéke „csekély mértékben” kiszámítható, milyen eligazodási pontok mentén döntenek a tanulni vágyók, s hogyan élik meg a választás előtti-utáni kockázatokat? A jelenlegi választások meghatározottságára vonatkozóan két tényezőt emelünk ki:

- Egyes szakmákban a túlképzés jelentős munkanélküliséget szül, de ezek a szakmák ennek ellenére presztízsértéküknél fogva továbbra is vonzzák a tanulni vágyókat.
- Másrészt a egyes képzések nyújtotta tudásanyag színvonalbeli hiányosságai miatt nyilvánvalóan nem felelnek meg a jelenlegi igényeknek, ennek ellenére választják azokat.¹¹

Az „oktatást felkínálók” kompetens módon tudják-e megállapítani a „megmunkálendő anyag átlag minőségét”? Ez azért lehet fontos, mert az iskola hírnevét a későbbiekben az onnan kikerülő tanulók megítélése, ajánlása, illetve életútja jócskán öregbítheti. Természetesen a bemeneti minőség esetleges alacsonyabb színvonalát kiválóan ellensúlyozhatja egy ragyogó színvonalú, jól megszervezett képzési rendszer. Felmerül azonban a kérdés, hogy az anyagi érdekek az előbb említett hosszú távú célt tüzik-e ki maguk elé – magas színvonal elérése –, vagy feláldozzák a minőséget a magasabb diáklétszámért, azaz minél több állami fejkvótáért. Kockázatot vállal tehát a képzési intézmény is, de fontos kiemelni azt a tényt, hogy ez utóbbinak rendelkezésére állnak olyan információk, melyek alapján kompetens módon tud céljainak megfelelően dönteni, míg a „fogyasztók” legtöbbször az alulinformáltság állapotában vannak egy adott képzési intézmény kiválasztásakor, illetve a szolgáltatással kapcsolatos kockázatok megítélésekor.

¹¹ Bár a diploma megszerzése kétség kívül olyan identitástudattal ruházza fel az emberek egy részét – talán az „alacsonyan teljesítőket” inkább –, melynek szubjektív jutalmazó értéke igen magas, objektíve – pénzben kifejezve – az „elégtelen” képzés, vagy azon szakok elvégzése, melyekben ma már túlképzés van, bizonytalan.

2. Az egészségügyben bizonyos szempontból, ugyancsak jól alkalmazható a „jelzés”, illetve az aszimmetrikus informáltság problematikájára épülő elmélet. Az egészségügyi szolgáltatások minőségüket tekintve különbözőek, azonban ezt a különbséget nehezen tudják felmérni a „fogyasztók”, s ennek megfelelően szelektálni a jó szolgáltatások és a kevésbé jó¹² szolgáltatások között. E problémahelyzet elkerülése érdekében a szolgáltatók olyan „jelzőket” alkalmaznak, melyek bizonyítják kiválóságukat, s ezzel együtt különbözőségüket egy másik szolgáltatótól. Ilyen lehet például az egészségügyben az orvosok egymástól való megkülönböztetése „fokozataik” segítségével, vagy az orvostársadalom tagjainak megkülönböztetése más „gyógyítóktól” diplomáik révén.¹³ Ha a diplomát vagy címet – mint jelzőket – kellőképpen „megbecsüli” a beteg, azaz hisz abban, hogy ez valami olyasminnek a garanciája, ami az ő egészségét feltétlenül javítani fogja, akkor törekedni fog arra, hogy az ilyen jelzővel rendelkezőkhöz forduljon egészségügyi problémája esetén. Ennek megfelelően az orvostársadalomnak érdeke (kiváltképp a magánszférában dolgozóknak) nemcsak „érdemben”, de szubjektíve is erősíteni azt a hitet (pl. státuszszimbólumokkal, viselkedési formulákkal), hogy az orvosi egyetemet elvégzők, az ott diplomát kapók, „az egészség letéteményezői”. Ez mára olyannyira jól sikerült egyes kultúrákban, hogy nemcsak fokozott társadalmi megbecsültség övezi a diplomás orvosokat, hanem teljes elutasítást „élveznek” olyan hagyományos gyógy módok, melyek alkalmazása bár nincs kötve diplomához, de bizonyítottan hatásosak. De nézzük meg az érem másik oldalát is: miként alakítják ki a betegek érdekeiknek megfelelően a „jelzéseiket”, s az aszimmetrikus informáltság következtében, hogyan reagálnak erre a biztosító társaságok? Joseph Stiglitz (1977) az alábbi módon vélekedik erről, példaként hozva az amerikai egészségügyi piacot.¹⁴

A biztosítótársaságoknak érdekében áll, hogy minél pontosabban becsljék meg az egyes biztosítottak kockázatait. Ez nem könnyű feladat, hiszen a leendő biztosítottaknak érdeke fűződik ahhoz, hogy minél alacsony kockázatúaknak tűnjenek, s ennek megfelelően alacsonyabb biztosítási összeget fizessenek. Amennyiben a biztosítónak nem sikerül az egyén kockázatát felmérni, egy átlagos kockázati szintnek megfelelő összeget határoz meg biztosítási díjként. Ez az összeg viszont túl magas lesz az „alacsony kockázatú” biztosítottaknak, s így érdekében áll majd kilépni a biztosítótól, és saját magának finanszírozni az esetleges egészségügyi szolgáltatásokat. Így a biztosítónál a magasabb kockázatú biztosítottak maradnak, akik az átlagos biztosítási díjat fizetik, de ez az összeg nem fogja fedezni az igénybe vett egészségügyi ellátásuk költségét, így veszteséget okoznak a biztosító társaságnak. Emiatt a biztosítótársaság – tudván, hogy ilyen biztosítási díj mellett úgyis csak a magasabb kockázatú egyének kötnek biztosítást – eleve a magasabb kockázatú ügyfelek egészségügyi szolgáltatásának finanszírozásához szabja meg a biztosítási díjakat. Így megva-

¹² Itt már tulajdonképpen kockázatmenedzsmentről van szó.

¹³ Így például a kínai orvoslás képviselőitől, akiknek ha van is diplomájuk, Magyarországon azt nem fogadják el.

¹⁴ Lásd a 11. lábjegyzetet.

lósul a kontraszelekció, azaz csak a magasabb kockázatú személyek fognak biztosítást kötni. Stiglitz azt mutatja meg, hogy bizonyos körülmények között a biztosító tud olyan különböző biztosítási lehetőségeket felajánlani, melyek közül az alacsony kockázatú és a magas kockázatú személyek is a maguk és a biztosító számára egyaránt megfelelő lehetőséget választja. Külön érdekessége ennek a modellnek, hogy itt a biztosítónak nem kell, hogy egyáltalán bármilyen információja legyen az általa biztosítottak kockázati jellemzőiről.

3. A projekt engineering több nézőpontból is indokolható módon került vizsgáldásaink fókuszába. A beruházási tanácsadás és a rendszerszállítás kombinációjaként értelmezhető „termék” egy olyan komplex műszaki-gazdasági szolgáltató tevékenység, ahol a szolgáltatástartalom piaci értékét az adja, hogy a felhasználót megvédheti a beruházási objektum (hardver) műszaki jellegű eredménykockázatától. Ez az a többlet-szaktudás, amiért érdemes a szállítónak kifizetni a hardver értékét jóval meghaladó árat. A projekt engineering olyan értelemben közelebb áll az egészségügyhöz, hogy a szolgáltatói kompetenciák vevőoldali megítélése sokkal nehezebb. Az oktatáshoz is hasonlítható, mert a szolgáltatásfolyamat többnyire elhúzódó. Mindkettőtől különbözik azonban abban, hogy az egyik legkevésbé sztenderdizálható üzleti (b2b) szolgáltatásról van szó.¹⁰ A tevékenység sztenderdizálhatóságának korlátozott volta miatt az észlelt kockázat egészen szélsőséges értékeket is felvehet. A szolgáltatói kompetencia jelzője a cégimázs mellett a referencia, azaz a korábbi sikeres teljesítmények kommunikációpolitikai hasznosítása. Ennek tartalma lehet minden olyan teljesítmény, illetve teljesítményértékelés, amelyet a piaci szereplők közvetítenek. Sajátosan b2b jelenség, hogy a felhasználó túlértékeli kompetenciaszintjét (mert úgy érzi, hogy szakemberként illik ismernie a beruházási objektum technológiáját), és túlreagálja a szolgáltató kommunikációs erőfeszítéseit. Ez jelentheti a kockázatérzet öngerjesztő fokozását (egészen a „bepánikolásig”), de a veszélyek bagatellizálását is. Ilyenkor a laikus vevő szakértő szerepbe helyezi magát a valós kompetencia súlyos hiányosságai mellett.

Összegezve: a pszichológiai szempontú megközelítések elvégzik annak a hétköznapi megfigyelésnek az elméleti általánosítását, hogy a különböző egyének illetve csoportok (a laikusok illetve szakértők) másképp észlelik és értékelik ugyanazt a kockázatot, és más jelentéssel ruházzák fel. Rávilágítanak arra, hogy az emberek kockázatészlelése folyamatosan alakul az interakcióban, társas és kommunikatív folyamat. A kockázatészlelés folyamata nem objektív, a kockázat olyan tulajdonság, amit bizonyos tárgyakhoz, tevékenységekhez, helyzetekhez az észlelési, tanulási és gondolkodási folyamatok során hozzárendelnek.

¹⁰ Ez a tranzakció-típus tipikusan b2b szolgáltatás, de megjelenhet a fogyasztói piacon is.

4. Kutatási koncepció

Kutatásunk központi kérdése az, hogy a vélt kompetencia hogyan determinálja az észlelt kockázatot. A 2. ábrán a vélt kompetencia és az észlelt kockázat mellett még néhány – kutatási kérdésünk szempontjából érdekesnek tűnő –, a tranzakcióban részt vevő személyekhez köthető tényezőt is ábrázoltunk. Feltételezzük, hogy egyrészt magát a vélt kompetenciát, valamint a vélt kompetencia és az észlelt kockázat kapcsolatát is befolyásolják az ábra alsó részén elhelyezkedő tényezők. Problémafelvetésünk természetesen jóval sokrétűbb, mint ahogy az a 2. ábrán szereplő modellünkben megjelenik, hiszen a vélt kompetenciák mellett felvethető a valós kompetenciák kérdése is a szolgáltató oldaláról épp úgy, mint a vevőéről.

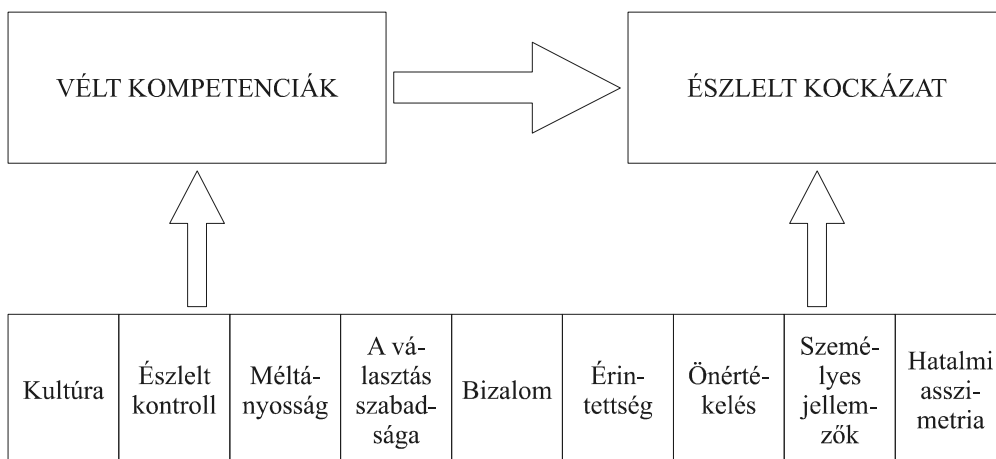
Vizsgálatunk *független változója a vélt kompetencia*, amely elsősorban a szolgáltató, másodsorban az igénybevevő hozzáértésének megítélése. A szolgáltatók általában szakértők, akik professzionális szempontok szerint mérik fel a kockázatot tudományos, szakmai szempontok és módszerek alapján (és a maguk profi szempontjai alapján határozzák meg a feladatot is). Szakképesítésük és tapasztalataik alapján magas tudásszint jellemzi őket, és képesek az összefüggések komplex kezelésére, mérlegelésére. Működésük következtében rutinra tesznek szert, képesek a kockázatot nem személyes, inkább objektív szempontok alapján vizsgálni. Ez azonban gyakran az „overconfidence” jelenségéhez vezet, azaz pont azért, mert gyakran, rögzített eljárások alapján sikeresen végeznek kockázatanalízist. Ennek következtében előfordul, hogy a szaktudásukon kívül eső hatásokat már nem veszik észre. Emellett a tudósokat és szakértőket is befolyásolják a saját értékeik, az intézményeik érdekei. Maguk a szakértői vélemények is időnként jelentősen eltérnek egymástól, különösen az alternatív szakértők esetében válhat ez a különbség igen jelentőssé. A szakértői kockázatbecslések sem 100 százalékosan meggyőzőek általában.

Kutatásunk gyakorlati hasznosíthatóságát az adja, hogy kockázatcsökkentő kommunikációval a bilaterális kockázatérzet jól enyhíthető. A kommunikáció tehát kockázatmenedzselő eszköz lehet, amennyiben ezzel a tranzakció résztvevői élni tudnak. A lehetséges kutatási irányok tárgyalása előtt tehát tekintsük át a kockázat-kommunikáció témakörét.

5. A kockázat-kommunikáció mint a kockázat-menedzsment eszköze

Az eddigiekből kiderült, hogy a felek különböző nézőpontokból látják a kockázatot, és ez össze nem egyeztethető vélekedéseket eredményez. Ezért is különösen fontos a pszichológiai tényezők figyelembevétele. Ez a szakértők számára nem könnyű, hiszen irracionálisnak látszó dolgokat kell figyelembe venniük. Bernsteint (1988, 6. o.) idézve: „Az a kockázatkezelés lényege, hogy a maximumra növeljük azokat a területeket, ahol bizonyos mértékben kontrollálhatjuk az eredményt, miközben minimumra csökkentjük azokat a területeket, ahol egyáltalán nem tudjuk el-

2. ábra Kutatási koncepció



lenőrizni az eredményt.” Ez a helyzet szükségszerűen konfliktusokat hordoz magában, nagy esély van a küzdelem kialakulására, a konfliktus elmérgesedésére, a kommunikáció megszakadására. A lehetséges konszenzus szempontjából központi szerepet játszik, hogy a felek képesek legyenek egymás álláspontját megérteni. A kommunikációs folyamat megértéséhez hozzájárulhat az összetett kockázatfogalom továbbbontása azokra a fogalmakra, amelyekkel a kockázat szót társítani szoktuk: kockázat-meghatározás, kockázat-jellemzés, kockázat-pszichológia, kockázat-kommunikáció, kockázat-értékelés, kockázat-elfogadás. E mozzanatok felfoghatók egy olyan folyamatként, amely a kockázat-meghatározással kezdődik, és a kockázat-elfogadáshoz vezet. A kockázat-elfogadással kapcsolatos döntési kompetencia az érintett csoportoknál van. A szakember hajlamos azt gondolni, hogy a kockázat elfogadásáról kizárólag az ő kezében van a döntés, a laikusok a szükséges szakismertek híján akarnak beavatkozni. A laikusok viszont attól tarthatnak, hogy a szakértők igen érzéketlenül és személytelenül, esetleg más érdekek alapján hozzák meg döntéseiket. A konfliktus tehát előre programozott, ha a felek nem tudnak egymásra figyelni és jelezni egymás felé ezt a figyelmet.

A kockázat által érintettek szempontjait tartalmazza Sandman „outrage” modellje, melynek központi kérdése: Mi határozza meg a laikusok kockázatészlelését? A kockázat kulcstényezői az érintettek szempontjából a következők:

1. szabad akarat vagy kényszer
2. idegenség vagy bizalom
3. ijesztő vagy nem ijesztő
4. időben és térben diffúz eloszlású vagy rögzített
5. rendszer vagy egyén által kontrollált

2. táblázat A szakértő és laikus vélemények eltérései

Elemek	szakértők	laikusok
Kockázatészlelés	inkább objektív	inkább szubjektív
Problémadefiniálás	szűk, tudományos	átfogó
Tudományos modell	komplex	egyszerű
Szociális modell	naiv	komplex
Differenciáltság, pontosság	nagyon differenciált, profesz-szionális megfogalmazások	kevésbé pontos
Megfogalmazás	leírás	a leírás és értékelés között nincs éles határvonal
Perspektíva	költség/haszon	sokrétű

6. unfair vagy fair kockázat
7. morálisan releváns vagy irreleváns

Ha a kockázat az említett ellentétpárok első tagjához kapcsolódik, a laikusok rossznak és fenyegetőnek érzik. Úgy tűnik, hogy az egyik legfőbb konfliktusforrása a szakértők és a laikusok kockázatészlelésének a kockázat „objektív” és „szubjektív” oldalának különbözősége. Míg az objektív oldal a kemény tényezőket prezentálja, a másik oldal „szubjektivitását” az érzelmek fokozzák, számukra a szakértő nem feltétlenül hiteles forrás. Sandman felhívja a figyelmet a kockázat-meghatározás és elemzés hatalmi megoszlásának aspektusaira is. További gondot jelenthet az az alap-éveszme, amikor kockázatmentes alternatíva létezését feltételezik (Haller 2003).

A kockázat-kommunikáció olyan kommunikációs folyamat, amelyet meghatároz(nak) a felek információs és kompetencia- és hatalmi aszimmetriájából is származó különböző kockázatészlelések és becslések, és torzíthatja az esetleges oppor-tunizmus a kapcsolatban. A kockázatkommunikáció céljai:

1. felvilágosítás
2. megértetés (kétoldalú folyamat)
3. elfogadtatás
4. legitimáció

A célzott kockázatkommunikáció lépései: azonosítás, elemzés, értékelés és a menedzselés. Az eddig leírtak alapján a kockázat-kommunikáció problémáit a 2. táblázat foglalja össze.

A laikusok a kockázatokat tehát főként szociális összefüggések kontextusában észlelik. A kockázatkommunikáció a fent leírt sajátosságok miatt több kell, hogy legyen, mint a becslések eredményeinek érthető közlése, az értelmezések nagymértékben a kommunikáló felek kapcsolatának minőségén alapulnak, fontos feladat ezen alapok megteremtése. A kockázattal kapcsolatos információkat és közléseket a fogadó felek szükségleteinek, kérdéseinek és felfogó kapacitásának figyelembe vételével kell kialakítani, azaz az ő kockázatszemléletükhöz hozzákapcsolni. A kockázattal kapcsolatos mennyiségi információk csak ezen az alapon nyernek értelmet. Rendkívül fontosnak gondoljuk a kockázat-kommunikáció időzítését, különösen magas kockázatú és időben elhúzódó tranzakciók (pl. egy súlyos betegség kezelése) esetén. A kockázat-kommunikáció különböző szereplői különböző szemlélettel és érdekekkel bírnak, a köztük kibontakozó dialógus egyik oldalról sem kontrollálható teljes mértékben, de formálható, s e mozgástér kihasználása a cél. És természetesen mindez egy bilaterális jelenség, tehát fel kell tárnai a kommunikáció interaktivitásából eredő problémákat is.

6. Összefoglalás

A szolgáltatás-tranzakció folyamatában észlelt eredménykockázat kezeléséhez a kutatások eddig kevés választ adtak. Feltárássra vár, hogy melyek a kockázat menedzsmentjének és a kockázatkezelő kommunikációnak az optimális megoldásai. Az észlelt eredménykockázat cikkünkben bemutatott marketing- és pszichológiai előzményeiből kiindulva egy lehetséges *kutatási design* a következő:

A komparatív elemzés érdekében a kutatási célcsoportokat különböző szolgáltató iparágakból (egészségügy, oktatás, projekt engineering) választjuk. Itt a (tranzakcióba való) különböző mértékű bevonódás, a hozott anyag eltérő értéke, a kompetencia-aszimmetria és a kockázat-kommunikáció gyakorlata lehetnének az összehasonlítás kritériumai. A kutatási célok között definiálhatók kvalitatív úton kutathatók (mint például a kockázati attitűdök vagy a bilaterális eredménykockázat felismerése), illetve kvantitatív módszerrel vizsgálhatók. A kvalitatív kutatási fázisban először szolgáltató- és igénybe vevő-oldali fókuszcsoporthal tárjuk fel a kutatási modell egyes elemeit (kompetencia, eredményesség, kockázat-kommunikáció). Az ezt követő kvalitatív kutatás – a kutatási probléma korlátozott operacionalizálhatósága miatt – egy olyan interjúsorozat a fenti két kutatási célcsoportban, amelyben rendkívüli esemény analízis (CIT, lásd Flanagan 1954) és viselkedés esemény analízis segítségével az alapmodellhez köthető szituációk mechanizmusa tárható fel.

Végül a tesztelendő hipotézisek között olyanok szerepelhetnek, mint:

- A szolgáltatás-folyamat hossza növeli a kockázatterzet ingadozását.

- A kompetencia-aszimmetria csökkenti a kockázat-kommunikáció hatékonyságát.
- A hozott anyag értéke növeli a kockázatérzet intenzitását.
- A kockázat-kommunikáció interaktivitása csökkenti a kockázatérzetet.
- A szolgáltató – igénybe vevő kapcsolat előtörténete és a kockázatérzet között szignifikáns az összefüggés.
- Hatalmi aszimmetria esetén a nagyobb partner képes a kockázatkezelő szabályrendszer befolyásolására.

Felhasznált irodalom

- Adams, J. 1995: *Risk*. UCL Press, London.
- Akerlof, G. A. 1984: *An economic theorist's book of tales*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Bakos F. 1984: *Idegen szavak és kifejezések szótára*. Akadémiai Kiadó, Kossuth Könyvkiadó, Budapest.
- Balogh I. – Kovács Z. 1998: Egészségkockázattal kapcsolatos téves optimizmust befolyásoló tényezők Magyarországon. *Pszichológia*, 18, 3, 337-352. o.
- Bernstein, P. L. 1998: *Szembeállni az istennel: A kockázatvállalás különös története*. Panem, Budapest.
- Brochand, B. – Lendrevie, J. 2004: *A reklám alapkönyve*. KJK-KERSZÖV, Budapest.
- Douglas, M. – Wildavsky, A. 1982: *Risk and culture*. University of California Press, Berkley.
- Fischhoff, B. – Beyth, R. 1975: "I knew it would happen": remembered probabilities of once-future things. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 1, 1-16. o.
- Flanagan, J. C. 1954: The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 4, 327-359. o.
- Garai L. – Köcski M. – Pais V. 2003: A tudás társas természetéről. *Kézirat*.
- Haller, L. (Hrsg.) 2003: *Risikowahrnehmung und Risikoeinschätzung*. Verlag Dr. Kovac, Hamburg.
- Kolos K. 1998: Észlelt kockázat és kockázatkezelés a szolgáltatásoknál: A szolgáltatások heterogenitásának szerepe. *PhD értekezés*. Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem.
- Kolos K. – Berács J. 2000: A fogyasztói döntések kockázata a benzinkútválasztás során. *Vezetéstudomány*, 31, 9, 26-32. o.
- Renn, O. 1992: Concepts of risk: A Classification. In Krinsky, S. – Golding, D. (eds.): *Social Theories of Risk*. Westport, CT: Praeger, 53-82. o.

- Slovic, P. – Fischhoff, B. – Lichtenstein, S. – Corrigan, B. – Combs, B. 1977: Preference for insuring against probable small losses: insurance implication. *Journal of Risk and Insurance*, 44, 2, 237-258 o.
- Slovic, P. 1987: Perception of risk. *Science*, 236 (17 April), 280-285. o.
- Spence, A. M. 1973: Job market signaling. *Quarterly Journal of Economics*, 87, 3, 355-374. o.
- Stiglitz, J. 1977: Monopoly, Nonlinear Pricing and Imperfect Information: The Insurance Market. *Review of Economic Studies*, 44, 3, 407-430. o.
- Szabó J. – Farkas Sz. 2000: Vállalatok a kockázattársadalomban. *Vezetéstudomány*, 31, 10, 2-10. o.
- Taylor, S. E. – Brown, J. D. 1988: Illusion and well-being: A social psychological perspective on mental health. *Psychological Bulletin*, 103, 2, 193-210. o.
- Tversky, A – Kahneman, D. 1991: Ítéletalkotás bizonytalanság mellett: Heurisztikák és torzítások. In Pápai Z. – Nagy P. (szerk.): *Döntéelméleti szöveggyűjtemény*. Aula Kiadó, Budapest, 77-93. o.