

Małgorzata Jeziorska *

POSTRZEGANIE RYZYKA A DZIAŁANIA OCHRONNO- -PREWENCYJNE PODMIOTÓW NARAŻONYCH NA RYZYKO

1. WPROWADZENIE

Percepcja to „uświadomiona reakcja narządu zmysłowego na bodziec zewnętrzny”¹. To proces poznawczy polegający na subiektywnym odzwierciedleniu przez jednostkę przedmiotów, zjawisk i procesów. Percepcja to rejestracja elementów świata zewnętrznego: ich odbiór sensoryczny, zrozumienie, identyfikacja i określenie werbalne oraz przygotowanie do reakcji na bodziec. Przez postrzeganie rozumieć będziemy „uświadomienie sobie wrażenia wywołanego działaniem bodźca zewnętrznego na zmysły”². Celem niniejszej pracy jest specyfikacja czynników kształtujących sposób postrzegania i oceny ryzyka. Podjęto próbę oceny wpływu doświadczeń własnych i obcych jednostek na podejmowane przez nie działania ochronno-prewencyjne, w tym na ich decyzje o zakupie ubezpieczenia.

Sednem badań nad percepcją ryzyka jest uzyskanie informacji o wielkości ryzyka w odbiorze jednostek i określenie poziomu jego akceptacji. Istotne znaczenie mają tu zarówno ich doświadczenia, jak i przekonania. Postrzeganie ryzyka opiera się na subiektywnych ocenach parametrów je opisujących. Jednostki odbierają i przetwarzają informacje, analizują potencjalne skutki działań ludzkich lub zjawisk naturalnych, a następnie na tej podstawie formułują opinie i kształtują swój stosunek do ryzyka. Sposób w jaki jednostki postrzegają ryzyko i ukierunkowują swoje późniejsze działania ma kluczowe znaczenie dla podmiotów wprowadzających na rynek produkty i usługi. W pracy tej skupiono się na wpływie powyższego na funkcjonowanie rynku ubezpieczeń.

* Dr inż., Katedra Ubezpieczeń, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki.

¹ *Podręczny słownik języka polskiego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1996, s. 653.

² *Ibidem*, s. 732.

2. CZYNNIKI KSZTAŁTUJĄCE PERCEPCJĘ RYZYKA

„Ocena ryzyka zależy od tak wielu czynników, iż pełna ich identyfikacja i opis są zadaniem szczególnie trudnym”³. Jednym z kluczowych elementów wpływających na postrzeganie ryzyka jest dobrowolność/niedobrowolność „ryzykownych” sytuacji⁴. Kolejne wymiary to subiektywna ocena oparta na kryterium straty/zysku oraz rozmiar skutków realizacji ryzyka, ich katastroficznosc/niekatastroficznosc. Podmioty są bardziej wrażliwe na wielkość potencjalnej straty/zysku niż na poziom prawdopodobieństwa realizacji⁵.

Cechy charakterystyczne źródła ryzyka, jego rodzaj, czynniki opisujące jego ewentualne skutki są elementami wpływającymi na indywidualne szacunki i oceny jednostek. Za najsilniej wpływające na tę ocenę uznaje się następujące elementy⁶:

- oczekiwana liczba ofiar i/lub szkód – im wyższa liczba, tym ryzyko oceniane jest jako większe,
- potencjał katastroficzny – ryzyka o niższym prawdopodobieństwie, ale rozległych negatywnych skutkach, są postrzegane jako większe niż te o wyższym prawdopodobieństwie i mniej dotkliwych rezultatach,
- postrzegane właściwości źródeł ryzyka.

C. P. Thompson i D. Mingay podkreślili również, że istotnym czynnikiem wpływającym na odbiór ryzyka jest grupa, na którą ono oddziałuje⁷. Jednostki mogą postrzegać dane ryzyko w różny sposób, w zależności od tego czy dotyczy ich bezpośrednio, dotyka ich najbliższych czy też osoby, z którymi nie są emocjonalnie związani⁸.

W tab. 1 wyszczególniono podstawowe elementy wpływające na tę ocenę.

Wśród zmiennych najsilniej wpływających na postrzeganie ryzyka wymienić należy: (1) dobrowolność – przymusowość, (2) natychmiastowość – odroczone konsekwencje, (3) katastroficznosc – chronicznosc skutków, (4) kontrolowalnosc, (5) nowosc ryzyka, (6) wiedzę o ryzyku, (7) poziom wzbudzanego lęku, (8) surowosc konsekwencji, (9) cechy podmiotowe jednostek.

³ R. Studenski, *Ryzyko i ryzykowanie*, Uniwersytet Śląski, Katowice 2004, s. 32.

⁴ J. Barnett, G. M. Breakwell, *Risk perception and experience: Hazard personality profiles and individual differences*, „Risk Analysis” 2001, vol. 21, no. 1.

⁵ P. Jaracz, *Promieniowanie jonizujące w środowisku człowieka. Fizyka, skutki radiologiczne, społeczeństwo*, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2001.

⁶ O. Renn, B. Rohrmann, *Cross-cultural risk perception: A survey of empirical studies*, Springer, New York 2000.

⁷ C. P. Thompson, D. Mingay, *Estimating the frequency of everyday events*, „Applied Cognitive Psychology” 1991, vol. 5, no. 6.

⁸ L. Sjöberg, *Factors in risk perception*, „Risk Analysis” 2000, vol. 20, no. 1.

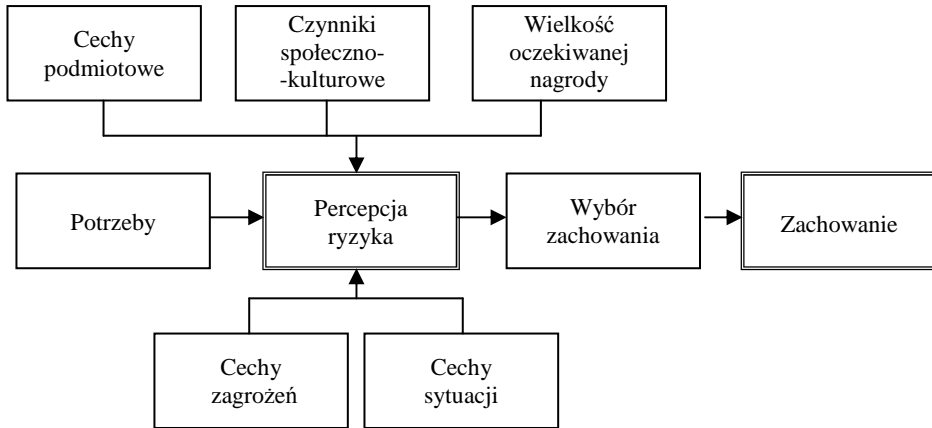
Tabela 1

Elementy wpływające na ocenę ryzyka

Poziom ryzyka
<ul style="list-style-type: none"> – wielkość ryzyka, – szacowana liczba wypadków śmiertelnych w danym okresie, – indywidualne szacunki prawdopodobieństwa, skrócenie statystycznej długości czasu życia, – rozmiar wpływu na zdrowie ludzkie, – możliwość uniknięcia wypadku/katastrofy, – potencjał katastroficznego, liczba wypadków śmiertelnych w wyniku zjawiska katastroficznego.
Jakościowe czynniki zagrożenia
<ul style="list-style-type: none"> – wywołany lęk, obawa, – indywidualna wiedza związana z niebezpieczeństwem, wyobrażenie na temat zagrożenia, – możliwość obserwowania źródeł i/lub skutków, – możliwość kontroli, – wiedza i wyniki badań naukowych, – rozłożenie wpływu w czasie (wpływ natychmiastowy lub opóźniony), – wpływ na przyszłe pokolenia.
Korzyści
<ul style="list-style-type: none"> – korzyści dla jednostki płynące ze źródła ryzyka bądź z samego ryzyka, – atrakcyjność ryzykownych działań (sporty ekstremalne), – korzyści społeczne, – związek z potrzebami jednostek, – równowaga pomiędzy ryzykiem i zyskiem.
Indywidualne powiązania
<ul style="list-style-type: none"> – dobrowolność podlegania, indywidualny wybór, – intensywność obaw, – osobiste podleganie zagrożeniu, – indywidualnie podjęte czynności redukujące ryzyko.
Akceptacja ryzyka
<ul style="list-style-type: none"> – gotowość do zapłacenia za uniknięcie lub redukcję ryzyka, – pożądany poziom ograniczeń, – indywidualny poziom akceptacji ryzyka, – społeczna akceptacja ryzyka.

Źródło: opracowanie na podstawie: O. Renn, B. Rohrman, *Cross-cultural risk perception: A survey of empirical studies*, Springer, New York 2000, s. 21.

Podsumowując powyższe rozważania, na budowany przez jednostkę obraz ryzyka wpływ ma wiele czynników. Można podzielić je na: podmiotowe, społeczno-kulturowe, cechy zagrożenia i sytuacji oraz wielkość przewidywanego wyniku (straty/zysku). Na rys. 1 przedstawione zostały główne zmienne warunkujące zachowanie w sytuacji ryzyka.



Rys. 1. Zmienne warunkujące zachowanie w sytuacji ryzyka

Źródło: R. Studenski, *Ryzyko i ryzykowanie*, Uniwersytet Śląski, Katowice 2004, s. 32.

3. WPŁYW DOŚWIADCZEŃ JEDNOSTEK NA SPOSÓB POSTRZEGANIA RYZYKA

Na skutek złożoności i szybkości zmian w otoczeniu zmniejszających kontrolę jednostki nad biegiem wydarzeń rośnie poziom ryzyka odczuwanego subiektywnie⁹. E. Peters i P. Slovic zauważyli, że ludzie reagują na niebezpieczeństwo zgodnie z właściwym sobie sposobem postrzegania¹⁰. To, w jaki sposób i dlaczego właśnie w taki jednostki postrzegają ryzyko i jaki ma to wpływ na ich późniejsze działania ma zasadnicze znaczenie dla podmiotów wprowadzających na rynek nowe produkty i usługi. Ludzie dokonują przeszacowania prawdopodobieństw zajścia zdarzeń, z którymi nie są zaznajomieni, zdarzeń katastroficznych, natomiast nie doszacowują prawdopodobieństw mało spektakularnych zjawisk, które dotyczą ich częściej. Jednostki wykorzystują doświadczenia z przeszłości do głębszego i pełniejszego postrzegania ryzyka. Podejmowanie środków ostrożności może zostać zintensyfikowane po przeżyciu zdarzenia katastroficznego¹¹. Negatywne doświadczenia okazują się najważniejszym z czynników stymulujących zakup ubezpieczenia¹². Silne emocjonalne przeżycia zwią-

⁹ P. Jaracz, *op. cit.*

¹⁰ E. Peters, P. Slovic, *The role of affect and worldviews as orienting dispositions in the perception and acceptance of nuclear power*, „Journal of Applied Social Psychology” 1996, vol. 26, no. 16.

¹¹ D. D. Baumann, J. H. Sims, *Flood insurance: Some determinants of adoption*, „Economic Geography” 1978, vol. 54, no. 3.

¹² T. Zaleśkiewicz, Z. Piskorz, A. Borkowska, *Fear or money? Decision on insuring oneself against flood*, „Risk, Decisions and Policy” 2002, vol. 7.

zane z realizacją ryzyka mogą mieć znaczący wpływ na jego postrzeżenie i stanowić czynnik motywujący działania ochronno-prewencyjne¹³. M. Jeziorska znalazła dowody na potwierdzenie, że własne doświadczenia szkodowe są dodatnio skorelowane z poziomem awersji do ryzyka, a to przekłada się na wybór wyższych poziomów ochrony ubezpieczeniowej¹⁴. Jednocześnie podkreślić należy, że obcowanie z ryzykiem bez negatywnych doświadczeń na zdrowiu i mieniu może zmniejszać jego rozmiar w oczach jednostek¹⁵. Ryzyko postrzegane jest jako mniejsze, kiedy nie wiążą się z nim negatywne doświadczenia. Według B. Richardsona, J. Sorensena, E. J. Soderstorma doświadczenie jest czynnikiem wpływającym na wrażliwość jednostek na ryzyko¹⁶. Osoby mające większe obycie z ekstremalnymi, długotrwałymi ryzykami mogą wykazywać, na skutek procesów dostosowawczych i adaptacyjnych, mniejszą awersję.

4. POSTRZEGANIE RYZYKA A DECYZJE O ZAKUPIE UBEZPIECZENIA

„Zawarcie ubezpieczenia jest (...) równoznaczne z zapewnieniem solidnego zabezpieczenia siebie i rodziny przed skutkami nieoczekiwanych wydarzeń”¹⁷. „Fundamentalnym motywatorem wskazywanym wśród przyczyn ubezpieczenia się jest awersja do ryzyka oraz wysoka skłonność do jego ograniczania”¹⁸. Jak wskazują badania, jest to podstawowy czynnik skłaniający do zakupu w przypadku trzech czwartych ubezpieczonych. Wśród motywatorów występują również:

- troska o siebie, rodzinę i posiadany majątek,
- dotkliwe doświadczenia z przeszłości.

Jak wskazano wcześniej, własne doświadczenia szkodowe są dodatnio skorelowane z poziomem awersji do ryzyka. Szczególnie duży wpływ na jej zwiększenie mogą mieć doświadczenia związane z poważnymi zdarzeniami katastroficznymi, takimi jak powodzie, huragany, deszcze nawalne. Wtedy, nawet jeśli szkoda nie dotyka bezpośrednio decydenta, ma wpływ na chęć zakupu przez niego ubezpieczenia. Jak wskazują badania, skłonność ta może mieć jednak

¹³ P. Slovic et al., *Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk and rationality*, „Risk Analysis” 2004, vol. 24, no. 2.

¹⁴ M. Jeziorska, *Ekonomiczne konsekwencje awersji do ryzyka w ubezpieczeniach majątkowo-osobowych*, praca doktorska, Uniwersytet Łódzki, Łódź 2011.

¹⁵ B. L. Halpern-Felsher et al., *The role of behavioral experience in judging risks*, „Health Psychology” 2001, vol. 20, no. 2.

¹⁶ B. Richardson, J. Sorensen, E. J. Soderstorm, *Explaining the social and psychological impacts of nuclear power plant accident*, „Journal of Applied Social Psychology” 1987, vol. 17, no. 1.

¹⁷ N. Sikorska, M. Idzik, J. Głuszynski, *Zadowoleni ubezpieczeni?*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy” 2006, t. 3, nr 1, s. 22.

¹⁸ *Ibidem*.

charakter cykliczny. „Kłęski żywiołowe przynoszą skokowy wzrost popytu na ubezpieczenia, mimo wzrostu składek ubezpieczeniowych, lecz popyt ten po dwóch, trzech latach opada, mimo spadających składek ubezpieczeniowych”¹⁹. Szkody katastroficzne są coraz częstszyimi zjawiskami dotykającym nie tylko konsumentów, ale również towarzystwa ubezpieczeń. Z tego względu utrwalanie powszechnej potrzeby ubezpieczania się ma sens z punktu widzenia interesu ekonomicznego wszystkich uczestników rynku ubezpieczeń.

5. PODSUMOWANIE

Walka o przewagę konkurencyjną na rynku ubezpieczeń wymusza systematyczną obserwację preferencji nabywców. Zrozumienie zachowań ubezpieczających nabiera coraz większego znaczenia. Skuteczna komunikacja i właściwa prezentacja oferty, uwzględniająca zróżnicowanie w postrzeganiu ryzyka przez jednostki, daje możliwość rozszerzenia spektrum potencjalnych klientów. Te działania umożliwiają zdobywanie przewagi konkurencyjnej nad innymi podmiotami oferującymi podobne produkty i usługi, a w dłuższej perspektywie – pozyskanie zadowolonych i lojalnych klientów.

BIBLIOGRAFIA

- Barnett J., Breakwell G. M., *Risk perception and experience: Hazard personality profiles and individual differences*, „Risk Analysis” 2001, vol. 21, no. 1.
- Baumann D. D., Sims J. H., *Flood insurance: Some determinants of adoption*, „Economic Geography” 1978, vol. 54, no. 3.
- Halpern-Felsher B. L. et al., *The role of behavioral experience in judging risks*, „Health Psychology” 2001, vol. 20, no. 2.
- Jaracz P., *Promieniowanie jonizujące w środowisku człowieka. Fizyka, skutki radiologiczne, społeczeństwo*, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2001.
- Jeziorska M., *Ekonomiczne konsekwencje awersji do ryzyka w ubezpieczeniach majątkowo-osobowych*, praca doktorska, Uniwersytet Łódzki, Łódź 2011.
- Peters E., Slovic P., *The role of affect and worldviews as orienting dispositions in the perception and acceptance of nuclear power*, „Journal of Applied Social Psychology” 1996, vol. 26, no. 16.
- Podręczny słownik języka polskiego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1996.
- Renn O., Rohrman B., *Cross-cultural risk perception: A survey of empirical studies*, Springer, New York 2000.
- Richardson B., Sorensen J., Soderstorm E. J., *Explaining the social and psychological impacts of nuclear power plant accident*, „Journal of Applied Social Psychology” 1987, vol. 17, no. 1.

¹⁹ M. Wiśniewski, *Wstęp do teorii ubezpieczeń*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2003, s. 17.

- Sikorska N., Idzik M., Głuszyński J., *Zadowoleni ubezpieczeni?*, „Miesięcznik Ubezpieczeniowy” 2006, t. 3, nr 1.
- Sjöberg L., *Factors in risk perception*, „Risk Analysis” 2000, vol. 20, no. 1.
- Slovic P. et al., *Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk and rationality*, „Risk Analysis” 2004, vol. 24, no. 2.
- Studenski R., *Ryzyko i ryzykowanie*, Uniwersytet Śląski, Katowice 2004.
- Thompson C. P., Mingay D., *Estimating the frequency of everyday events*, „Applied Cognitive Psychology” 1991, vol. 5, no. 6.
- Wiśniewski M., *Wstęp do teorii ubezpieczeń*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2003.
- Zaleśkiewicz T., Piskorz Z., Borkowska A., *Fear or money? Decision on insuring oneself against flood*, „Risk, Decisions and Policy” 2002, vol. 7.

Małgorzata Jeziorska

POSTRZEGANIE RYZYKA A DZIAŁANIA OCHRONNO-PREWENCYJNE PODMIOTÓW NARAŻONYCH NA RYZYKO

Na podjęcie przez podmiot działania obciążonego ryzykiem wpływ ma sposób postrzegania oraz stosunek do ryzyka decydenta. Podkreślić należy zatem, że właściwa percepcja warunkuje odpowiednie radzenie sobie z ryzykiem. Niewłaściwa ocena może prowadzić do działań nieodpowiednich w stosunku do istniejącego zagrożenia. Sposób w jaki podmioty postrzegają ryzyko i ukierunkowują swoje późniejsze działania ma kluczowe znaczenie dla podmiotów wprowadzających na rynek produkty i usługi. Artykuł prezentuje krótki przegląd badań nad czynnikami kształtującymi sposób postrzegania ryzyka i ich wpływem na podejmowane przez podmioty decyzje.

Słowa kluczowe: ryzyko, percepcja ryzyka, awersja do ryzyka, ubezpieczenia.

THE CONNECTION OF THE RISK PERCEPTION WITH PROTECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS OF THE INDIVIDUALS

Taking any risky action is connected with the way risk is perceived by the individuals. The influence has also decision-makers' attitude toward risk. Appropriate perception determines suitable coping with risky situations. Inadequate judgment may cause unsuitable actions in relation to existent danger. The way individuals perceive risk and steer their activities is a key issue for entities bringing new products or services onto the market. This article presents brief survey of researches into factors determining risk perception and affecting decision-makers actions.

Key words: risk, risk perception, risk aversion, insurances.