

ORVOSI DÖNTÉSEINK MECHANIZMUSA

Torma Kálmán

TMT
Consulting

BEFOLYÁSOLÁS ÉS DÖNTÉS ?

JÓL TUDUNK DÖNTENI?

**BEFOLYÁSOLHATÓNAK
LÁTJUK-E MAGUNKAT VAGY
SEM?**

A DÖNTÉSI NEHÉZSÉGE

- BONYOLULT

KALKULÁLUNK,
RACIONÁLISAN, DE GYORSAN,
FONTOSABB A GYORSASÁG,

HALOGATÁS, SZAKÉRTŐK
MEGKÉRDEZÉSE, TANÁCSOK,
HEZITÁLÁS, NAGY
FESZÜLTÉG

- EGYSZERŰ

GYORS,
KÖNNYŰ DÖNTÉS

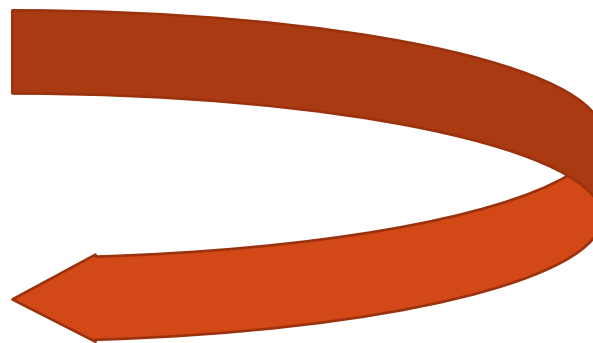
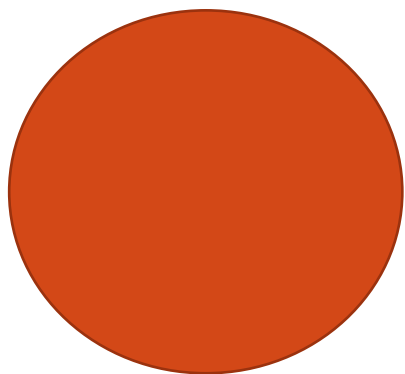
VESZTESÉG KERÜLÉS

KIS KOCKÁZAT

NAGY KOCKÁZAT

A DÖNTÉSHOZÓ ÉRINTETTSÉGE

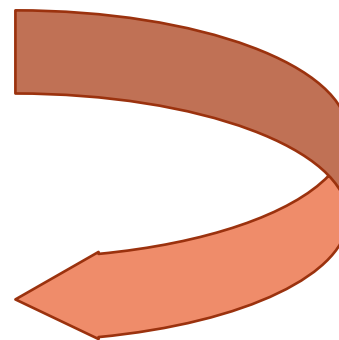
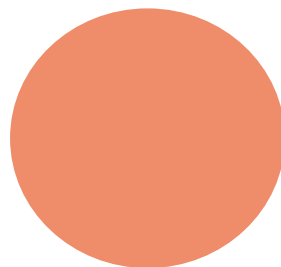
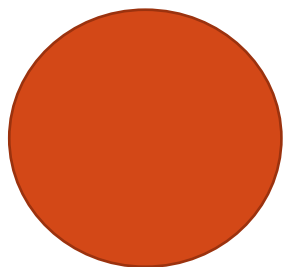
- **Személyes kockázatú döntés** = magunk viseljük döntésünk következményeit = magunkért viseljük a felelősséget



Döntés végrehajtása

A DÖNTÉSHOZÓ ÉRINTETTSÉGE

- **Szakértői döntés** = amikor döntésünk következményeit áttételesen viseljük a felelősséget = **másokért viselünk felelősséget**



döntés

végrehajtás

TIPIKUS DÖNTÉSI VISELKEDÉSEK: DÖNTÉS ELŐTT

□ A BIZONYTALAN

- Bizonytalanná válik, lassan dönt
- Új meg új információkat keres
- Túlhangsúlyozza a kockázatokat
- Félt a veszteségtől
- Szorongás, izzadás, kellemetlen érzések, ingerültség vagy túlingereltség jelenik meg.

TIPIKUS DÖNTÉSI VISELKEDÉSEK: DÖNTÉS ELŐTT

□ A HATÁROZOTT

- Gyorsan dönt,
- Biztos a választásában,
- De néha túlságosan is siettet a döntést, kapkod, bagatellizálja a kockázatot
- Nem másítja meg döntését
- Erőteljes tekintet, határozott mozgás, céltudatos testtartás

TIPIKUS DÖNTÉSI VISELKEDÉSEK DÖNTÉS UTÁN

□ AZ ÖNBÜNTETŐ

- Megbánás, mintha veszteséget okoztam volna magamnak a rossz döntéssel, amit utólag élek át.
- Önvád, önleértékelés

□ AZ ELKERÜLŐ

- Gyorsan elfelejti, nem akar rágondolni
- Nem néz szembe az esetleges veszteséggel

TIPIKUS DÖNTÉSI VISELKEDÉSEK: DÖNTÉS UTÁN

❑ A HIBÁZTATÓ

- Környezetét, körülményeket hibáztatja
- Vádol másokat a rossz döntéséért
- Saját felelősségét nem vállalja

❑ A TÖKÉLETES

- Öndicséret
- Másokat is erre vesz rá
- A döntés eredményének túlértékelése

TIPIKUS DÖNTÉSI VISELKEDÉSEK OKAI

□ DÖNTÉS ELŐTT

- A döntés kockázatával együtt növekvő **feszültség**
- Mohóság
- Veszteségtől való félelem
- A veszteség – nyereség lehetőségének eltérő értékelése és valószínűsége

Viselkedés célja: feszültség csökkentése

TIPIKUS DÖNTÉSI VISELKEDÉSEK OKAI

□ DÖNTÉS UTÁN

- Disszonancia, amikor szembesül a döntés következményeivel
- Viselkedés célja: a disszonancia csökkentése

MI HAT A DÖNTÉSEINKRE

□ Minek hiszünk jobban?

- Az észnek, az érveknek vagy az érzelmeknek ?

□ Mindkettőnek, de másképpen működnek.

A RACIONALITÁS ÚTJA

- A döntés főútvonala* – a racionális út
 - Jellemzők értékelése
 - Szükségletek megfogalmazása
 - Lehetőségek összevetése
 - Összegző értékelés
 - Mérlegelés
 - Döntés

- Miért használjuk kevésbé szívesen?
 - Lassú
 - Energiaigényes
 - Sok figyelmet követel
 - Ellentétes lehet érzelmi elfogultságainkkal

AZ ÉRZELMEK ÚTJA

- ❑ Az döntés mellékútvonala – az érzelmek útja
 - Gyenge és ingadozó racionális értékelés
 - Ellentmondásokkal teli döntések és érvelések
 - Fontos a befolyásoló minősége
 - Nem odatartozó elemek hatnak ránk
 - Szociális értékelés fontos: trendi vagy sem
- Mi a hátránya?
 - Gyenge döntési hatékonyság
- ❑ **Miért létezik mégis?**
 - **Energiatakarékos**
 - **Gyors**
 - **Kevés figyelmet igényel, a részletek fontosabbak**
 - **Érzékeny a személyességre**

MÁSOK BEFOLYÁSOLÁSI HATÁSA

□ Elfogult

- Valamilyen ellenszolgáltatás: pénz, kölcsönösség, szívesség, előny, értékeltség stb.
- Torzított információk vagy a befogadó gondolja torzítotttnak
- Gyenge hatás a befogadóra, elutasítás

□ Elfogulatlan

- Nincs ellenszolgáltatás
- Spontaneitás, nyíltság jellemzi a kommunikációt
- Erős hatás a befogadóra

A DÖNTÉST BEFOLYÁSOLÓ SZEMÉLY MINŐSÉGE

□ Kinek hiszünk?

- Presztízs: társas értékeltsége magas
- Szavahihetőség: igaz információkat közöl
- Empátiás velünk
- Viselkedése barátságos
- Kedvesnek látjuk
- Partnerként tud viselkedni
- Le tud mondani a saját érdekéről, szükségletéről
- Megjelenésével nem vált ki szélsőséges reakciókat

A HITELES BEFOLYÁSOLÓRA ADOTT REAKCIÓK

❑ Érzelmek

- Nincs gyanakvás, tudjuk ki ő, hajlamosak vagyunk az elfogadásra
- Bízunk benne, hogy nem akar nekünk rosszat
- Megnyugvást, ismerősséget, vagy jó érzést élünk át
- Azt gondoljuk, hogy jót akar nekünk
- Hajlandók vagyunk az alárendelődésre

❑ Racionalitás

- Hiszünk neki, az érvek racionális értékelésének erejét csökkentjük
- Hajlamosak vagyunk a racionalitást az elfogadás alátámasztására használni
- Tapasztalatot tulajdonítunk neki
- Okosnak látjuk

SZAKÉRTŐK REAKCIÓI A DÖNTÉSI HELYZETRE

- ❑ Ha a döntési helyzet többnyire bonyolult, nagy kockázatú (magas a bizonytalanság)
- ❑ A döntés mások épségét kockáztja.

- ❑ Ezért tevékenységükben
 - ❑ Megszokott eljárásokat követnek, hivatalos protokollok
 - ❑ Erősen csökkenteni akarják a döntési kockázatokat
 - ❑ A biztonsági szintet akarják emelni
 - ❑ Szerepe szerint megnyugtatónak és hitelesnek kell lennie
 - ❑ Presztízsét kell védenie, mert különben nem hisznek neki
 - ❑ A döntés után nagy érzelmi megterhelés jelentkezhethet: vajon nem ártottam-e?
 - ❑ Újdonságokra óvatosan reagálnak (pl. új gyógyszer, eljárás)

SZAKÉRTŐK REAKCIÓI A KÜLSŐ BEFOLYÁSOLÁSRA

- ❑ **Bizonytalanok** megerősítést kereshetnek
- ❑ Újabb, meg újabb információkat keresnek
- ❑ Esetleg könnyebben kerülnek érzelmileg függő helyzetbe

- ❑ **Határozott** döntők óvatosabbak, jobban tartják magukat saját elképzelésükhöz
- ❑ Hajlamosak vitázni

- ❑ **Tanácsadói szerep:**
 - ❑ Érzelmi támogatás lehetősége
 - ❑ Információ szolgáltatás
 - ❑ Közös gondolkodás, megerősítés