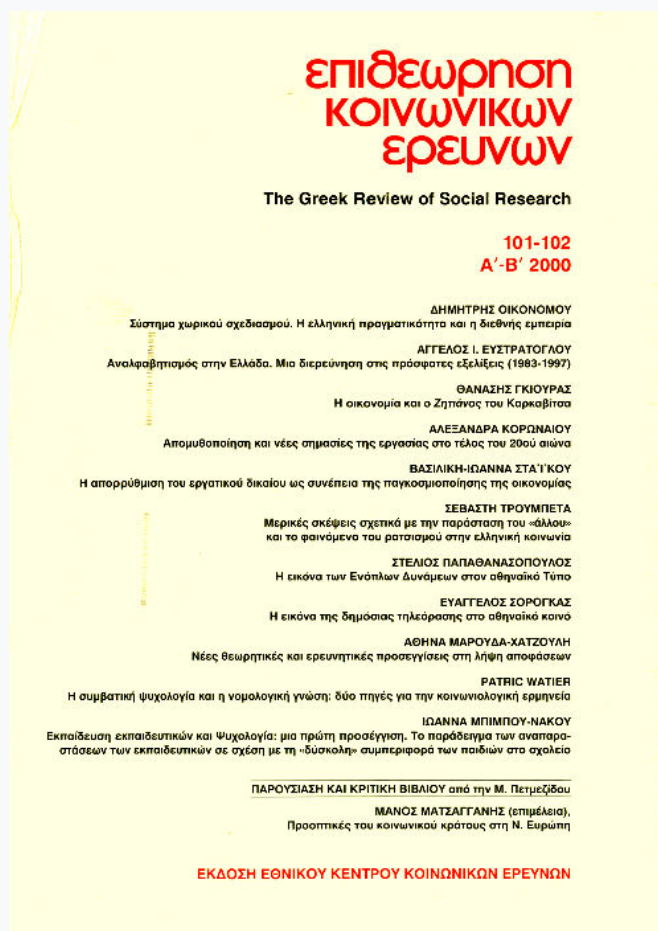


The Greek Review of Social Research

Vol 101 (2000)

101-102, A'-B'



Νέες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις
στη λήψη αποφάσεων

Αθηνά Μαρούδα-Χατζούλη

doi: [10.12681/grsr.1002](https://doi.org/10.12681/grsr.1002)

Copyright © 2000, Αθηνά Μαρούδα-Χατζούλη



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

To cite this article:

Μαρούδα-Χατζούλη Α. (2000). Νέες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις στη λήψη αποφάσεων. *The Greek Review of Social Research*, 101, 227–241. <https://doi.org/10.12681/grsr.1002>

Αθηνά Μαρούδα-Χατζούλη *

ΝΕΕΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Για πολλές δεκαετίες οι θεωρητικές προσεγγίσεις στο πεδίο λήψης αποφάσεων βασίζονταν στην έρευνα και εφαρμογή λογικών μοντέλων που υποστήριζαν τον ένα και μοναδικό τρόπο λήψης αποφάσεων. Με την εξέλιξη των θεωριών, έμφαση δόθηκε στο πώς κάθε άτομο αντιλαμβάνεται, δομεί και αναπαριστά το πρόβλημά του, στις διαφορές μεταξύ των ατόμων, στο πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύσσεται το πρόβλημα και στο γεγονός ότι το ίδιο πρόβλημα είναι δυνατόν να έχει περισσότερες από μία αναπαραστάσεις. Η παρούσα εισήγηση αναφέρεται στο πώς οι έννοιες της υποκειμενικότητας, συμπλοκότητας των προβλημάτων και κοινωνικής πολιτισμικής πραγματικότητας θέτουν βασικά ερωτήματα στη διερεύνηση και μεθοδολογία της διαδικασίας λήψης των αποφάσεων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

*Ταράσσει τους ανθρώπους ου τα πράγματα
αλλά τα περί των πραγμάτων δόγματα.*

Επίκτητος

*Ο κόσμος είναι αυτό που είναι, η αντίληψή μας
για τον κόσμο μπορεί να είναι αληθινή ή εσφαλμένη.*

Jaspers (*On Truth*, 1947)

Η παρούσα εισήγηση αποσκοπεί στη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο οι έννοιες της υποκειμενικότητας και της ατομικότητας καθώς και της

* Δρ. Κοινωνικής Ψυχολογίας. Επιστημονική συνεργάτις στο Τμήμα Νηπιαγωγών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

συμπλοκότητας των προβλημάτων, και της πολυπλοκότητας της φύσης της κοινωνικής πραγματικότητας διαπλέκονται και καθορίζουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ιδιαίτερος τονίζεται ότι, στην έρευνα της λήψης απόφασης και επίλυσης των προβλημάτων, έμφαση πρέπει να δοθεί στο ότι κάθε άτομο αντιλαμβάνεται, δομεί και αναπαριστά το πρόβλημά του διαφορετικά, ως αποτέλεσμα διαχρονικών και συγχρονικών κοινωνικοπολιτιστικών δομών. Η θεωρία και οι έρευνες στη λήψη των αποφάσεων πρέπει να αναγνωρίσουν αφενός τη σημασία της διαφορετικότητας μεταξύ των ατόμων, που μπορεί να έχει σαν αποτέλεσμα περισσότερες από μία αναπαραστάσεις του προβλήματος –και επομένως περισσότερες από μία λύσεις–, αφετέρου το πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύσσεται το πρόβλημα.

Σύμφωνα μ' αυτήν τη θεωρητική προσέγγιση, η λήψη των αποφάσεων είναι αποτέλεσμα μιας συνεχούς διεργασίας μεταξύ της αντικειμενικής κοινωνικής πραγματικότητας και της υποκειμενικής πραγματικότητας του ατόμου. Το υποκείμενο, μέσα από μια συνεχή συνδιαλλαγή με το περιβάλλον του στο άμεσο επίπεδο της οικογένειας, της εργασίας, της κοινότητας, καθώς και στο έμμεσο επίπεδο της κουλτούρας και της γλώσσας, διαμορφώνει την υποκειμενική του πραγματικότητα και επηρεάζεται στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται μια προβληματική κατάσταση. Αυτή η υποκειμενική πραγματικότητα αποτελεί τον μικρόκοσμο του ατόμου (small world) που περιλαμβάνει τις προσωπικές εμπειρίες του, την προσωπική του ιστορία καθώς και την ιστορία του άμεσου και έμμεσου περιβάλλοντος μέσα στο οποίο συνδιαλλάγεται και υπάρχει. Από την άλλη πλευρά, το άτομο, ως ενεργό και όχι παθητικό στοιχείο στις επιδράσεις του περιβάλλοντός του, δρα δυναμικά, παίρνει αποφάσεις και μπορεί να το αλλάξει. Αυτή η θεωρητική αντίληψη για τη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, η οποία αντιδιαστέλλεται με τα θετικιστικά μοντέλα επίλυσης προβλημάτων, συνεπάγεται μια πιο σχετιστική άποψη περί των πραγμάτων, απαιτώντας βέβαια και την ανάλογη διερευνητική προσέγγιση. Μια προσέγγιση η οποία να λαμβάνει υπόψιν αφενός την ψυχοκοινωνική διάσταση του υποκειμένου, αφετέρου τη διαφορετικότητα και τον υποκειμενικό τρόπο που το άτομο αντιλαμβάνεται και αναπαριστά το πρόβλημά του.

ΠΩΣ ΠΑΙΡΝΟΝΤΑΙ ΟΙ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Οι αρχικές θεωρητικές προσεγγίσεις στη διαδικασία λήψης απόφασης υποστηρίζουν ότι ο μηχανισμός επίλυσης ενός προβλήματος στηρίζεται στη λογική εκτίμηση των εναλλακτικών λύσεων η οποία ενίοτε παίρνει τη μορφή αριθμητικών συλλογισμών, αφαιρώντας τον παράγοντα «υποκει-

μενικότητα» του ατόμου. Το θεωρητικό πεδίο της λήψης αποφάσεων φαίνεται να παίρνει μια πιο κοινωνική χροιά, όταν ο Bernoulli (1954) εισήγαγε την έννοια της υποκειμενικότητας. Ο ίδιος υποστήριξε ότι η ψυχολογική αξία του χρήματος και η αντικειμενική δεν έχουν την ανάλογη σχέση. Στο γνωστό του παράδειγμα απέδειξε, πως η αύξηση του εισοδήματος του ατόμου κατά 2.000 λίρες γίνεται αντιληπτή διαφορετικά και έχει διαφορετική αξία σ' έναν φτωχό από ό,τι σε έναν πλούσιο. Επομένως, η υποκειμενική αξία μιας αντικειμενικής αύξησης είναι σχετική με τα χρήματα που ήδη έχει το άτομο και η αντικειμενική αξία της αύξησης δεν είναι ανάλογη με την ψυχολογική αξία (περισσότερα χρήματα δεν προξενούν την ίδια χαρά σ' έναν φτωχό και σ' έναν πλούσιο).

Κάτω από το νέο αυτό πρίσμα, στη δημιουργία θεωρητικών μοντέλων για τη λήψη των αποφάσεων, οι συνέπειες που μπορεί να έχει κάθε εναλλακτική λύση και ο τρόπος που εκτιμώνται από το υποκείμενο απέκτησαν νέα βαρύτητα. Και ενώ οι πιθανότητες επιτυχίας μιας απόφασης ή μιας εναλλακτικής λύσης εκτιμώνται βάσει μιας αντικειμενικής αξίας, η εκτίμηση των συνεπειών βασίζεται στην προσωπική εκτίμηση του ατόμου (Raiffa, 1968· Keeney and Raiffa, 1976· Edwards, 1954, 1977· Kahnemann and Tversky, 1979). Στις τεχνολογίες που αναπτύχθηκαν σύμφωνα με τις ανωτέρω θεωρίες, με σκοπό να υποστηρίξουν το υποκείμενο στην προσπάθειά του να πάρει μια απόφαση, το πρόβλημα δομείται σύμφωνα με τους ορθολογιστικούς κανόνες της θεωρίας των αποφάσεων οι οποίοι θεωρούνται ανώτεροι από την αυτόματη σκέψη του ατόμου. Βασική προϋπόθεση είναι ότι το πρόβλημα πρέπει να είναι καλά προσδιορισμένο και δομημένο σύμφωνα με το μοντέλο που χρησιμοποιείται για την επίλυσή του. Οποιοδήποτε λάθος αποδίδεται στο υποκείμενο και όχι στο μοντέλο το οποίο θεωρείται a priori σωστό. Η κύρια κριτική για τον τρόπο αυτόν επίλυσης των προβλημάτων επικεντρώνεται στο ότι τα μοντέλα αυτά μπορούν να εφαρμοσθούν μόνο για την επίλυση καλά προσδιορισμένων προβλημάτων (προβλήματα εργαστηρίου, well-defined problems) και όχι για λήψη αποφάσεων και επίλυση πραγματικών προβλημάτων (ill-defined problems), στα οποία υπάρχει αρκετή αβεβαιότητα όσον αφορά την εκτίμηση των εναλλακτικών λύσεων και των συνεπειών τους, όπως επίσης και της διαδικασίας που πρέπει να ακολουθηθεί για την επίλυση του προβλήματος (Edwards, 1977· Larichev, 1984· Humphreys, 1986· Simon, 1986· Hosking and Morley, 1991).

Σ' οποιαδήποτε βέβαια παρέμβαση για το ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να αντιμετωπίσει κανείς την επίλυση ενός προβλήματος, τα ερωτήματα που τίθενται είναι: Πώς φέρονται πραγματικά οι άνθρωποι όταν βρί-

σκονται μπροστά σ' ένα δίλημμα, σε μια απόφαση, σ' ένα πρόβλημα; Ακολουθούν ένα συγκεκριμένο κανόνα; Λειτουργούν τόσο λογικά ώστε να πάρουν την καλύτερη δυνατή λύση; Υπάρχει μία και μοναδική καλή λύση για το πρόβλημά τους; Οι πρώτες απαντήσεις δόθηκαν από τους εκπροσώπους του νεο-ορθολογισμού, τους Simon (1976, 1979), March (1969), Crozier (1970) κ.ά., που υποστήριξαν ότι ατομικοί παράγοντες (προσωπικότητα, συστήματα αξιών, πληροφόρηση) αλλά και παράγοντες συλλογικοί διέπουν τη συμπεριφορά του ατόμου στη λήψη της απόφασης. Ο Simon (1976) πρότεινε τον όρο «περιορισμένος ορθολογισμός», σύμφωνα με τον οποίο το άτομο δεν μπορεί να επιλέξει ελεύθερα, χωρίς κανένα κώλυμα, την καλύτερη απόφαση όπως ένα μαθηματικό μοντέλο την προδιαγράφει, αλλά ο ορθολογισμός του περιορίζεται από τις ικανότητές του, από το σύστημα των αξιών του και από την πληροφόρηση που διαθέτει. Το αποτέλεσμα της γνωστικής αυτής δυσκολίας είναι να αναπτύσσει το άτομο στρατηγικές οι οποίες μπορεί να μην οδηγούν στην καλύτερη δυνατή λύση, αλλά να ικανοποιούν κάποιες βασικές απαιτήσεις, ικανές να το βοηθήσουν να αντιμετωπίσει το άγχος που γεννιέται μπροστά σ' ένα δίλημμα.

Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια του νεο-ορθολογισμού με μια σειρά από μοντέλα και πειράματα διερευνήθηκε ο τρόπος που τόσο οι προκαταλήψεις και τα προαισθήματα του ατόμου, όσο και η αυτόματη σκέψη (heuristics and biases) επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων (Phillips, 1984, 1989· Brown and Vari, 1992· Winterfeldt and Edwards, 1986· Tversky and Kahnemann, 1974, 1988, 1992). Το άτομο παρουσιάζεται σαν προαισθηματικό άτομο που ρέπει προς τα λάθη, που προσπαθεί να ακολουθήσει τη λογική, που όμως πολύ συχνά δεν τα καταφέρνει, ιδιαίτερα όταν η κοινωνική κατάσταση στην οποία βρίσκεται ή όταν το ίδιο το πρόβλημα που αντιμετωπίζει είναι περίπλοκα.

Βέβαια, τα μοντέλα για την έρευνα της λήψης της απόφασης τα οποία στηρίζονται στις θεωρίες του νεο-ορθολογισμού, ενώ ενσωματώνουν τις θεωρίες αντίληψης, κινήτρων, μάθησης, αγνοούν πλήρως τις ασυνείδητες διαστάσεις της συμπεριφοράς, οι οποίες διαμορφώνουν τη συμπεριφορά του ατόμου μπροστά σ' ένα δίλημμα ή μια σύγκρουση. Έτσι το άτομο, το οποίο δεν μπορεί να ακολουθήσει τους προδιαγεγραμμένους κανόνες και διαλέγει άλλους τρόπους να λύσει το πρόβλημά του, θεωρείται ότι κάνει λάθος, και αντί να αναρωτηθούμε κατά πόσο οι κανόνες και τα μοντέλα είναι σωστά ή λάθος, το λάθος αποδίδεται στο άτομο το οποίο θεωρείται είτε γνωστικά, είτε συναισθηματικά ανεπαρκές να ακολουθήσει τον κανόνα (Miller and Starr, 1967· Berkeley and Humphreys, 1982).

Από την άλλη πλευρά, η συνεισφορά αυτών των θεωρητικών και ερευνητικών τοποθετήσεων είχε σαν αποτέλεσμα να δώσει νέο προσανατολισμό στα μοντέλα λήψης απόφασης. Αναπτύσσονται μοντέλα τα οποία, ενώ λαμβάνουν υπόψιν τους ψυχολογικούς παράγοντες που υπεισέρχονται στη διαδικασία λήψης απόφασης και επηρεάζουν τη λογική επεξεργασία πραγματικών προβλημάτων, είναι συγχρόνως συνεπή με τις αρχές των νεο-ορθολογιστών (post-Keynesian) σχετικά με την οικονομική συμπεριφορά των ανθρώπων (Harvey, 1998). Αναπτύσσονται επίσης νέες θεωρητικές προσεγγίσεις (Camerer, 1990· Thaler, 1993· Sunstein, 1997), οι οποίες προσδιορίζουν τις περιπτώσεις όπου το άτομο παραβαίνει βασικούς κανόνες της λογικής σκέψης, όταν αντιμετωπίζει πραγματικά προβλήματα, ή προβλήματα εργαστηρίου (ill-defined – well-defined problems), (Meller et al., 1998· Hoffman et al., 1988· Weintraub, 1997).

Γενικότερα, ο νέος προσανατολισμός στις θεωρίες και στα μοντέλα λήψης απόφασης χαρακτηρίζεται από μια μετάβαση από τα αρχικά ορθολογιστικά ή καθοδηγητικά μοντέλα (normative, perscriptive) στα περιγραφικά (descriptive) και, στη συνέχεια, στην ανάπτυξη των μοντέλων διεργασίας (process models), μέσα από την εξέλιξη της θεωρίας των συστημάτων (Checkland, 1981· Jackson, 1991). Τα μοντέλα αυτά, τα οποία ακολουθούν ένα μη-γραμμικό χαρακτήρα επίλυσης προβλημάτων, αναφέρονται σε πραγματικά προβλήματα και όχι σε προβλήματα εργαστηρίου. Στην περίπτωση αυτή, περιγράφεται η διαδικασία λήψης απόφασης, τι πραγματικά κάνει το άτομο όταν προσπαθεί να πάρει μια απόφαση και ποια είναι η συμπεριφορά του μπροστά σ' ένα δίλημμα ή σε μια σύγκρουση. Διερευνώνται οι αντιδράσεις του ατόμου, το άγχος που γεννάται μπροστά σ' ένα δίλημμα, ο πανικός που μπορεί να το καταλάβει όταν πιέζεται να επιλέξει μία λύση ανάμεσα σε πολλές, ή οι διάφορες μορφές άμυνας, όπως εκλογίκευση, αναβολή, προβολή, που το άτομο χρησιμοποιεί είτε για να μειώσει, έστω και προσωρινά, το άγχος (Janis and Mann, 1977) είτε να ελαχιστοποιήσει τη λύση που θα ακολουθήσει μετά τη λήψη οποιασδήποτε απόφασης (Lazarus and Folkman, 1984· Jungermann, 1980).

Από την ανωτέρω σύντομη ανασκόπηση των θεωριών για τη λήψη της απόφασης, είναι φανερό ότι, για τη δημιουργία οποιουδήποτε μοντέλου ή τεχνολογίας που θα βοηθούσε στην επίλυση πραγματικών προβλημάτων, είναι απαραίτητη αφενός η κατανόηση του υποκειμένου όχι μόνο ως άτομου με περιορισμένη λογική, αλλά και με ιδιαίτερα κληρονομικά χαρακτηριστικά, ιδιαίτερη προσωπικότητα και δεξιότητες, και αφετέρου η κατανόηση του ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο το άτομο ζει και το οποίο επηρεάζει τον τρόπο που αντιλαμβάνεται το πρόβλημά

του. Ως εκ τούτου, στην έρευνα του πώς παίρνονται οι αποφάσεις, η υποκειμενική πραγματικότητα του ατόμου, που καθορίζεται μέσα από τις διαπλοκές και τις σχέσεις του με το άμεσο ή έμμεσο κοινωνικό του περιβάλλον, αλλά και η αντικειμενική του πραγματικότητα, που καθορίζει το πλαίσιο και το περιεχόμενο του προβλήματος, είναι εξίσου σημαντικές.

Σύμφωνα μ' αυτή την θεωρητική προσέγγιση, η λήψη των αποφάσεων είναι αποτέλεσμα τόσο ατομικών διαφορών και υποκειμενικών αντιλήψεων όσο και συλλογικών κοινωνικοπολιτισμικών παραγόντων, οι οποίοι επηρεάζουν και διαμορφώνουν τις υποκειμενικές αντιλήψεις των ατόμων. Έτσι στην έρευνα για τη διαδικασία λήψης της απόφασης, το ερώτημα δεν θα πρέπει να είναι κατά πόσο το άτομο παρουσιάζεται λογικό ή παράλογο στην επίλυση του προβλήματός του μπροστά σ' ένα μοντέλο, αλλά πώς το ίδιο το άτομο αντιλαμβάνεται, δομεί και αναπαριστά το πρόβλημά του και κατά πόσο ο τρόπος αυτός δόμησης και αναπαράστασης του προβλήματος είναι ο μοναδικός (Marouda-Chatjouli, 1995). Κατά πόσο, δηλαδή, διαφορετικά άτομα είναι δυνατόν να δημιουργούν διαφορετικές αναπαραστάσεις του ίδιου προβλήματος, ανεξάρτητα από το γεγονός ότι ενδέχεται να μοιράζονται την ίδια αντικειμενική πραγματικότητα, και κατά πόσο αυτές οι διαφορετικές αναπαραστάσεις του ίδιου προβλήματος συνεπάγονται περισσότερες από μία λύσεις.

ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΑΝΑΠΑΡΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Οι Humphreys και Berkeley (1983, 1984), προσπαθώντας να απαντήσουν στα ανωτέρω ερωτήματα, υποστηρίζουν ότι η διαδικασία λήψης της απόφασης γίνεται σε πέντε ποιοτικές διαφορετικά επίπεδα αναπαράστασης του προβλήματος, με διαφορετικές αλλά αλληλεπιδρώσες διεργασίες σε κάθε επίπεδο (Σχήμα 1). Στο Σχήμα 1, βλέπουμε τα πέντε αυτά επίπεδα σε μια συγχρονική αναπαράσταση της διαδικασίας λήψης της απόφασης. Σύμφωνα με το θεωρητικό αυτό σχήμα, η διαδικασία της απόφασης ξεκινά με το ασαφές συναίσθημα που δημιουργείται στο υποκείμενο (σχηματικά τοποθετείται στην κορυφή του ανεστραμμένου κώνου), ότι «υπάρχει πρόβλημα», και κάτι πρέπει να αλλάξει, και καταλήγει στη στιγμή που το άτομο δεσμεύεται σε μια συγκεκριμένη πορεία ενεργειών και άρα «παιρνει την απόφαση» και λύνει το πρόβλημα (βάση του κώνου).

Η πρώτη αναπαράσταση του προβλήματος δημιουργείται καθώς το άτομο διερευνά πιθανές λύσεις για το πρόβλημά του. Η διερεύνηση γίνεται μέσα στην περιοχή που καθορίζεται από την υποκειμενική πραγματι-

κότητα του ατόμου (σχηματικά τοποθετείται στο Level 5). Είναι η περιοχή όπου το άτομο έχει πλήρη ελευθερία μέσα στα δικά του όρια κίνησης, τον δικό του «μικρόκοσμο» (small world), να σκεφθεί και να μιλήσει για το πρόβλημά του, να αναπτύξει επιχειρήματα, να κάνει σενάρια για τον τρόπο που θα χρησιμοποιήσει για να λύσει το πρόβλημά του.

ΣΧΗΜΑ 1

*Επίπεδα αναπαράστασης της γνώσης του προβλήματος
στη διαδικασία της απόφασης*

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

Συναίσθηματα	<p>-----</p> <p>Level 5</p> <p>Διερεύνηση του προβλήματος Διερεύνηση του μικρόκοσμου του ατόμου Καθορισμός ορίων</p> <p>-----</p> <p>Level 4</p> <p>Επιλογή του τρόπου επίλυσης του προβλήματος Δημιουργία σεναρίων</p> <p>-----</p> <p>Level 3</p> <p>Διερεύνηση των εναλλακτικών λύσεων</p> <p>-----</p> <p>Level 2</p> <p>Εκτίμηση των κριτηρίων για κάθε εναλλακτική λύση</p> <p>-----</p> <p>Level 1</p> <p>Απόφαση για την καλύτερη λύση</p>	(Πλήρης ελευθε- ρία σκέψης)
Σκέψη		
Απόφαση Πράξη		Δέσμευση σε μία απόφαση

Μιλώντας για το μικρόκοσμο του ατόμου, αναφερόμαστε σ' ένα φανταστικό κόσμο, στον οποίο έχει κανείς πρόσβαση μόνο μέσα από τις «πρωταρχικές διαδικασίες» της σκέψης (Freud, 1993· Mannoni, 1976) και ο οποίος περιέχει μελλοντικές φανταστικές καταστάσεις, μια επιθυμητή κατάσταση πραγμάτων χωρίς καθόλου δομή. Σύμφωνα με τον Savage (1954), ο μικρόκοσμος αυτός του ατόμου (small world) διαμορφώνεται μέσα από μια σειρά σχέσεων κοινωνικά καθορισμένων που επιβάλλονται

από το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον διαμέσου ιδεολογικών, πολιτισμικών, κοινωνικών και οικονομικών υποθέσεων (Habermas, 1992). Είναι ο χώρος συνάντησης του υποκειμενικού με το κοινωνικό (Parker, 1991). Ο χώρος όπου, μέσα από ένα σύστημα συμβολισμών και αλυσιδωτών σημαινόμενων του λόγου (Barthes, 1973· Lacan, 1977), το υποκείμενο διερευνά το πρόβλημά του και κάνει σενάρια για τη λύση του. Τα όρια του μικρόκοσμου, μέσα στον οποίο το υποκείμενο κινείται σ' ένα ασυνείδητο επίπεδο, καθορίζουν τις περιοχές όπου το άτομο αισθάνεται ασφαλές να κινηθεί καθώς και τις περιοχές μέσα στις οποίες αισθάνεται ανασφαλές, γιατί δεν γνωρίζει ενδεχόμενους ή εναλλακτικούς τρόπους να αντιμετωπίσει μια προβληματική κατάσταση (Sandler and Sandler, 1978).

Έτσι λοιπόν, το άτομο διερευνά το πρόβλημά του μέσα στα όρια που ο δικός του μικρόκοσμος επιτρέπει. Μέσω της διερεύνησης αυτής, που, σύμφωνα με τους Humphreys και Berkeley, γίνεται με τις διεργασίες του πέμπτου επιπέδου, το άτομο οργανώνει το πρόβλημά του, αναπτύσσει επιχειρήματα και μέσω του εκφραστικού του λόγου δηλώνει πώς το ίδιο αντιλαμβάνεται το πρόβλημα και πώς θέλει να επιλυθεί. Έτσι, στο επόμενο επίπεδο (Level 4), καθορίζονται η δομή, τα σενάρια και το πλαίσιο μέσα στο οποίο το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί. Στη συνέχεια, τα σενάρια των λύσεων γίνονται όλο και πιο δομημένα, το αβέβαιο και ασαφές γίνεται πιο συγκεκριμένο και αναπτύσσονται οι εναλλακτικές λύσεις για την επίλυση του προβλήματος (Level 3). Οι εναλλακτικές λύσεις εκτιμώνται βάσει κάποιων κριτηρίων (Level 2), μέχρι να φθασουμε στη μία καλύτερη δυνατή λύση και στην πράξη (Level 1). Σταδιακά, καθώς το υποκείμενο προχωρεί στα διάφορα επίπεδα ανάλυσης του προβλήματος, αυξάνεται η δομή της αναπαράστασης του προβλήματος, ενώ η συμπλοκότητα του προβλήματος και η αβεβαιότητα ελαχιστοποιούνται μέχρι να φθάσει το άτομο να πάρει μια απόφαση και να προχωρήσει στην πράξη.

Η διαδικασία λήψης της απόφασης γίνεται σ' όλα τα επίπεδα. Τα αποτελέσματα των διεργασιών που εμπεριέχονται και πρέπει να εκπληρωθούν σε κάθε ανώτερο επίπεδο καθορίζουν τον τρόπο που οι διεργασίες θα εκπληρωθούν στο κατώτερο επίπεδο. Παρόλα αυτά, η πρόοδος της διαδικασίας της απόφασης δεν γίνεται με καθαρά γραμμικό τρόπο. Τα διαφορετικά επίπεδα αναπαράστασης του προβλήματος δεν αποτελούν λογικά συνεχόμενα στάδια, αλλά ένα ολοκληρωμένο σύστημα μέσα στο οποίο το άτομο μπορεί να κινείται, έχοντας τη δυνατότητα σε κάθε στάδιο να αναδιοργανώσει και να επανεκτιμήσει το πρόβλημά του. Έτσι, μπορεί να ξεκινήσει την ανάλυση του προβλήματός του μέσα από τις διεργασίες ενός από τα κατώτερα επίπεδα και, αν δεν είναι ικανοποιημένο, να ανα-

διαπραγματευθεί το πρόβλημά του σε ένα άλλο επίπεδο. Μπορεί, π.χ., να ξεκινήσει συζητώντας για τα διάφορα κριτήρια που θα το βοηθούσαν να εκτιμήσει κάποιες υπάρχουσες εναλλακτικές λύσεις (Level 2). Αν δεν είναι ευχαριστημένο από την εκτίμηση αυτή, μπορεί να θελήσει να διερευνήσει ή και να τροποποιήσει τις εναλλακτικές του λύσεις (Level 3), ή ακόμη μπορεί να θελήσει να οργανώσει το πρόβλημά του διαφορετικά, με διαφορετικά σενάρια (Level 4), και έτσι να επαναπροσδιορίσει τον τρόπο που θέλει να ακολουθήσει για τη λύση του προβλήματός του.

Σ' οποιαδήποτε περίπτωση, ο εκφραστικός λόγος του ατόμου αναδεικνύει τον ιδιαίτερο τρόπο που σε κάθε χρονική στιγμή το υποκείμενο αντιλαμβάνεται και αναπαριστά το πρόβλημά του. Μας δείχνει επίσης τις ατομικές δυσκολίες που αντιμετωπίζει κανείς στη διαδικασία επίλυσης του προβλήματός του καθώς και τον τρόπο που παράγοντες από το ευρύτερο κοινωνικο-πολιτισμικό του περιβάλλον προκαθορίζουν τις κινήσεις του και τις αντιλήψεις του. Με άλλα λόγια, μας δείχνει τον ιδιοσυγκρασικό τρόπο που το υποκείμενο ορίζει το πρόβλημά του μέσα από τον δικό του μικρόκοσμο και τις διαπλοκές της υποκειμενικής και αντικειμενικής του πραγματικότητας.

Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΚΦΡΑΣΤΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

Η ανωτέρω ανάλυση των διαφορετικών αναπαράστάσεων του προβλήματος και της διαδικασίας της απόφασης μάς οδηγεί σε δύο βασικά συμπεράσματα:

Πρώτον, ότι η διαδικασία επιλογής μιας καλής αναπαράστασης του προβλήματος δεν μπορεί να διαχωρισθεί από τη διαδικασία οργάνωσης και τη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος (Marouda-Chatjoulis, 1995). Επομένως, ο ορισμός του προβλήματος που γίνεται διαμέσου της διερεύνησης του μικροκόσμου του, και εκφράζεται με τον τρόπο που το άτομο αναπαριστά το πρόβλημά του στο φυσικό του λόγο, εμπεριέχει και τη λύση του προβλήματος (Napplebaum, 1994). Σύμφωνα με τη θεωρητική αυτή αντίληψη, μοντέλα και τεχνολογίες που προσπαθούν να προσομοιώσουν κάποιες προβληματικές καταστάσεις, και οι οποίες λαμβάνουν υπόψη τον υποκειμενικό τρόπο αντίληψης του προβλήματος, δεν μπορούν να εφαρμοσθούν σε οποιαδήποτε πρόβλημα χωρίς κάποιες αλλαγές, διότι κάθε πραγματικό πρόβλημα έχει τη δική του αναπαράσταση και επομένως και τη δική του λύση. Αυτή η θεωρητική προσέγγιση ακολουθείται από τις νεότερες μεθοδολογίες των μαλακών συστημάτων, όπου πιστεύεται ότι

κάθε μεθοδολογία αντιστοιχεί «σε μια πρόταση για μία λύση και το αντίθετο» (Jackson, 1991).

Δεύτερον, ότι σε οποιαδήποτε προσπάθεια για τη διερεύνηση της διαδικασίας της απόφασης, ο *εκφραστικός λόγος* είναι το μέσον διά του οποίου θα μπορέσει ο ερευνητής να αντιληφθεί τον τρόπο που αναπαρίσταται το πρόβλημα και να βοηθήσει στην επίλυσή του. Διαμέσου της ανάλυσης του τρόπου που το άτομο αναπαριστά το πρόβλημά του, θα μπορέσουν, ερευνητής και ερευνώμενος ή αναλυτής και αναλύόμενος, να καταλάβουν το πρόβλημα μέσα από τον ίδιο μικρόκοσμο για να φθάσουν, μέσα σ' ένα περιβάλλον οικειότητας, σ' έναν κοινό ορισμό του προβλήματος ο οποίος να εμπεριέχει και τη λύση του.

Οι Harre (1991) και Carbaugh (1995) χρησιμοποίησαν την ανάλυση του εκφραστικού λόγου για να διερευνήσουν τη διαδικασία λήψης της απόφασης, διότι, όπως υποστηρίζουν, η διαδικασία της απόφασης είναι αποτέλεσμα ενός διαλόγου του οποίου οι βάσεις είναι διαλεκτικοί σχηματισμοί προερχόμενοι από την εξωτερική πολιτισμική σφαίρα του ατόμου. Σύμφωνα με τους ίδιους, η σκέψη παίρνει διαλεκτική μορφή και μ' αυτόν τον τρόπο μετατρέπεται από τον εσωτερικό υποκειμενικό λόγο σε μια κοινωνικο-πολιτική συνομιλία με βάσεις το πολιτισμικό περιβάλλον του ατόμου. Έτσι, η λήψη των αποφάσεων γεννάται μέσα σε μια σύμπλοκη μήτρα κοινωνικών αλληλεπιδράσεων και πολιτισμικών συνομιλιών. Σύμφωνα μ' αυτή την άποψη, που δεν διαφέρει από τα ανωτέρω συμπεράσματα, η λήψη των αποφάσεων, ενώ συνεπάγεται την υποκειμενική πραγματικότητα του ατόμου, μετατοπίζεται και πέραν αυτής σε ευρύτερες αλληλεπιδρώσες καταστάσεις. Οι αποφάσεις μας, επομένως, εν μέρει είναι δικές μας και εν μέρει ανήκουν στον ευρύτερο κοινωνικοπολιτισμικό χώρο στον οποίο οι ίδιοι ανήκουμε.

Μεθοδολογικά, έχουν χρησιμοποιηθεί διάφορες μορφές ανάλυσης του εκφραστικού λόγου στη λήψη αποφάσεων (Figuera and Lopez, 1991· Moir, 1993· Yeung, 1997). Μια μορφή ανάλυσης που έχει χρησιμοποιηθεί για τη διερεύνηση της διαδικασίας της λήψης των αποφάσεων είναι η ανάλυση της επιχειρηματολογίας που αναπτύσσει το άτομο όταν προσπαθεί να επιλύσει το πρόβλημά του. Στην ανάλυση αυτή, το επίχειρημα ορίζεται σαν ένα αυτόνομο κομμάτι συλλογισμού. Βέβαια, ο ορισμός αυτός θεμελιωδώς συνδέεται με την πρωταρχική έννοια της λέξεως «επίχειρημα», η οποία αναφέρεται στη συζήτηση και στη διαφορά των απόψεων μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων (Billing, 1987). Και τούτο, διότι δεν μπορούμε να κατανοήσουμε ένα επίχειρημα, εάν δεν γνωρίζουμε τις θέσεις και τις αντιθέσεις οι οποίες εμπεριέχονται, γίνονται δεκτές ή απορρίπτονται με

το επιχείρημα. Ως επιχείρημα, επομένως, ορίζεται η διαδικασία του συλλογισμού την οποία χρησιμοποιούμε όταν αναφερόμαστε σ' ένα θέμα ή προσπαθούμε να επιλύσουμε μια κατάσταση.

Η ανάλυση της επιχειρηματολογίας βασίστηκε στη μέθοδο ανάλυσης του επιχειρήματος η οποία εισήχθη από τον Toulmin το 1958. Έχει τις ρίζες της στους αρχαίους Έλληνες φιλοσόφους (Σωκράτης, Πλάτωνα, Αριστοτέλη), σύμφωνα με τους οποίους η κατασκευή ενός λογικού επιχειρήματος είναι η βάση της λογικής σκέψης. Ο Toulmin υποστήριξε ότι το επιχείρημα πρέπει να το εκλάβουμε όχι απλώς ως ένα λογικό συλλογισμό, αλλά ως ένα συλλογισμό ο οποίος αναπαριστά την υποκειμενική και αντικειμενική πραγματικότητα του ατόμου χωρίς να στηρίζεται απόλυτα στη λογική σκέψη. Η ανάλυση της επιχειρηματολογίας χρησιμοποιήθηκε στην ανάλυση πολιτικών αποφάσεων (Mason and Mitroff, 1981· Ball, 1994), στην ανάλυση ομαδικών αποφάσεων (Varti et al., 1987) καθώς και στην ανάλυση προσωπικών αποφάσεων (Marouda-Chatjoulis, 1995).

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Από την ανωτέρω σύντομη αναδρομή στα θεωρητικά μοντέλα και στις ερευνητικές προσεγγίσεις που χρησιμοποιήθηκαν και χρησιμοποιούνται για τη διερεύνηση της λήψης των αποφάσεων, είναι φανερό ότι οι αποφάσεις είναι αποτέλεσμα διαπλοκών και διεργασιών της υποκειμενικής και της αντικειμενικής πραγματικότητας του ατόμου. Το αποτέλεσμα αυτό επηρεάζει, διαμορφώνει και καθορίζει τον τρόπο που το υποκείμενο αντιλαμβάνεται, δομεί και αναπαριστά το πρόβλημά του μέσα στον εκφραστικό του λόγο. Ο τρόπος αυτός, βέβαια, διαφέρει από άτομο σε άτομο, είναι ιδιοσυγκρασιακός, αφενός διότι προέρχεται από διαφορετικούς μικρόκοσμους και αφετέρου διότι εκφράζεται με διαφορετικό εκφραστικό λόγο. Επομένως, το ίδιο πρόβλημα μπορεί να εκφραστεί με διαφορετικούς τρόπους και να έχει διαφορετικές αναπαραστάσεις και διαφορετικούς τρόπους οργάνωσης και σχεδιασμού, επομένως και διαφορετικές λύσεις (Marouda-Chatjoulis, 1995· Marouda-Chatjoulis and Humphreys, 1997).

Ως εκ τούτου, από τη στιγμή που δεν υπάρχουν σαφώς καθορισμένες λύσεις στα προβλήματα, καμιά ορθολογιστική απόδειξη δεν μπορεί να εγγυηθεί ένα αντικειμενικό αποτέλεσμα, που στην πραγματικότητα είναι πάντα αμφιλεγόμενο, για την επίλυσή τους. Από την άλλη μεριά, στις μέχρι τώρα μεθοδολογίες, φαίνεται ότι είναι αδύνατο να βρεθεί ένα μοντέλο ικανό να αναπαραστήσει ή να προσομοιώσει τις δυναμικές αλλαγές της κοινωνικής πραγματικότητας και την πολυπλοκότητα του ανθρώ-

πινου παράγοντα και να μπορέσει να συλλάβει την αμφίδρομη σχέση που υπάρχει μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος.

Έτσι, πιστεύουμε ότι η ανάλυση του εκφραστικού λόγου, της διαλεκτικής και της επιχειρηματολογίας, που το άτομο χρησιμοποιεί για να αναπαραστήσει το πρόβλημά του, είναι οι καλύτερες εν δυνάμει τεχνικές για τη διερεύνηση της διαδικασίας της απόφασης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ball W. J., 1994, «Using Virgil to Analyze Public Policy Arguments: A System Based on Toulmin's Informal Logic», *Social Science Computer Review*, 12(1), σ. 26-37.
- Barthes P., 1973, *Mythologies*, London, Paladin.
- Berkeley D. and Humphreys P., 1982, «Structuring Decision Problems and the Bias Heuristic», *Acta Psychologica*, 20, σ. 210-252.
- Bernoulli D., 1954, «Exposition of a New Theory on the Measurement of Risk», *Econometrica*, 22, σ. 23-36.
- Beach L. R., 1997, *The Psychology of Decision Making, People in Organizations*, London, Sage Publications.
- Billing M., 1987, *Arguing and Thinking: A Rhetorical Approach to Social Psychology*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Brown R. and Vari A., 1992, «Towards a Research Agenda for Prescriptive Decision Science: The Normative Tempered by the Descriptive», *Acta Psychologica*, 80, σ. 33-47.
- Camerer C., 1990, «Behavioral Game Theory», in R. M. Hogarth (ed.), *Insights in Decision Making* (σ. 311-336), Chicago, Univ. Chicago Press.
- Carbaugh D., 1995, «Decision Making», στο P. Harre and P. Streams (eds), *Discursive Psychology in Practice* (σ. 137-163), London, Sage Publications Ltd.
- Checkland P., 1981, *Systems Thinking, Systems Practice*, Chichester, Wiley and Sons.
- Crozier M., 1970, *La société bloquée*, Paris, Seuil.
- Dawes R. M., 1997, «Judgment, Decision Making and Interference», στο D. Gilbert, S. Fiske, G. Lindzey (eds), *The Handbook of Social Psychology* (σ. 497-548), Boston, MA, McGraw-Hill.
- Edwards W., 1954, «The Theory of Decision Making», *Psychological Bulletin*, 51, σ. 380-417.
- Edwards W., 1977, «Use of Multiattribute Utility for Social Decision Making», στο Bell D. E., Keeney R. L. and Raiffa H. (eds), *Conflicting Objectives in Decision Making*, New York, Wiley.
- Figuora H. and Lopez M., 1991, *Commentary on Discourse Analysis Workshop/conference*, paper for the Second Discourse Analysis Conference, Manchester Polytechnic, July.

- Freud S., 1923, *The Ego and the Id*, London, Hogarth.
- Habermas J., 1992, *The Philosophical Discourse of Modernity*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Harre R., 1991, «The Discursive Production of Selves», *Theory and Psychology*, L: 51-63.
- Harvey J. T., 1998, «Heuristic Judgment Theory», *Journal of Economics Issues*, 32, σ. 47-65.
- Humphreys P., 1984, «Levels of Representation in Structuring Decision Problems», *Journal of Applied Systems Analysis*, 11, σ. 3-22.
- Humphreys P. and Berkeley D., 1983, «Problem Solving Calculi and Levels of Knowledge Representation in Decision Making», στο P. W. Scholz (ed.), *Decision Making Under Uncertainty*, Elsevier Science Publishers B. V. (North-Holland), σ. 121-157.
- Humphreys P. C., 1986, «Intelligence in Decision Support», στο B. Brehmer, H. Jungermann, P. Lourens and G. Seron (eds), *New Directions on Research in Decision Making*, Amsterdam, North Holland.
- Hoffman R. R., Crandall B. and Shadbolt N., 1998», *Human Factors*, 40, no 2, σ. 254.
- Hosking D. M. and Morley I. E., 1991, *A Social Psychology of Organizing - People, Processes and Contexts*, New York, Harvester Wheatsheaf.
- Jackson M. C., 1991, *Systems Methodology for the Management Sciences*, New York, Plenum.
- Janis I. L. and Mann L., 1977, *Decision Making - A Psychological Analysis of Conflict, Choice and Commitment*, New York, The Free Press.
- Jaspers K., 1947, *Von der Wahrheit [On Truth]*, Munich, R. Piper.
- Jungermann H., 1980, «Speculation about Decision Theoretic Aids for the Personal Decision Making», *Acta Psychologica*, 45, σ. 7-34.
- Kahneman D. and Tversky A., 1979, «Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk», *Econometrica*, 47, 263-291.
- Keeney R. and Raiffa H., 1976, *Decisions with Multiple Objectives: Preferences and Value Tradeoff*, New York, John Wiley and Sons.
- Lacan J., 1977, *Ecrits*, London, Tavistock.
- Larichev O. I., 1984, «Psychological Validation of Decision Methods», *Journal of Applied System Analysis*, 11, σ. 37-46.
- Lazarus R. S. and Folkman S. F., 1984, *Stress, Appraisal and Coping*, New York, Springer.
- Manoni O., 1972, *The Theory of the Unconscious*, London, Pantheon.
- Marouda-Chatjoulis A., 1995, *The Process of Representation and Development of Knowledge in Career Decision Making and Counselling*, Unpublished doctoral thesis, London School of Economics, University of London.

- Marouda-Chatjoulis A. and Humphreys P. C., 1997, «Modelling the Process of Deciding in Real World Problems», στο Stowell F. A., Ison S. L., Armson R., Holloway J., Jackson S., McRobb S. (eds), *Systems for Sustainability: People, Organizations and Environments*, New York, Plenum Press.
- Mason R. O. and Mitroff I. I., 1981, *Challenging Strategic Planning Assumptions*, New York, Wiley.
- March J. G. and Simon H., 1969, *Les Organizations*, Paris, Dumond.
- Mellers B. A., Schwartz A., Cooke A. D. J., 1998, «Judgment and Decision Making», *Annual Review of Psychology*, 49, σ. 447.
- Miler D. W. and Starr M. K., 1967, *The Structure of Human Decisions*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall.
- Moir J., 1993, «Occupational Career Choice: Accounts and Contradictions», στο E. Burman, and Parker I. (eds), *Discourse Analytic Research*, London, Routledge.
- Nappelbaum E., 1994, «Systems Logic for Problem Formulation and Choice», στο B. Mayon White, S. Ayestuan and P. C. Humphreys, *Decision Support in Organizational Transformation*, San Sebastian, Universidad del Pais Vasco Press.
- Phillips L. D., 1984, «A Theory of Requisite Decision Models», *Acta Psychologica*, 56, σ. 29-48.
- Phillips L. D., 1989, *Decision Analysis of Group Decision Support*, Decision Analysis Unit. London School of Economics.
- Raiffa H., 1968, *Decision Analysis*, Reading: M.A., Addison-Wesley.
- Parker I., 1991, *Discourse Dynamics: Critical Analyses for Social and Individual Psychology*, London, Routledge.
- Sandler J. and Sandler A. M., 1978, «On the Development of Object Relationships and Affects», *International Journal of Psycho-Analysis*, 59, σ. 285-295.
- Savage L., 1954, *The Foundations of Statistics*, New York, Wiley.
- Simon H. A., 1976, «Discussion: Cognition and Social Behavior», στο J. S. Carll and J. W. Payne (eds), *Cognition and Social Behavior*, Hillsdale, N.J., Erlbaum.
- Simon H., 1979, «Information Processing Models of Cognition», *Annual Review of Psychology*, 30, σ. 363-396.
- Simon H. A., 1986, «Alternative Visions of Rationality», στο Arkese H. and Hammond K., *Judgment and Decision Making* (σ. 97-113), Cambridge, Cambridge University Press.
- Sunstein C. R., 1997, *Which Risks Firts?*, Univ. Chicago Legal Forum, Chicago, Univ. Chicago Press.
- Toulmin A., 1958, *The Uses of Argument*, London, Cambridge University Press.
- Tversky A. and Kahnemann D., 1974, «Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases», *Science*, 185, σ. 1124-1131.

- Tversky A. and Kahnemann D., 1988, «Rational Choice and the Framing of Decisions», στο D. E. Bell, H. Raiffa and A. Tversky (eds), *Decision Making: Descriptive, Normative and Prescriptive Interactions* (σ. 197-192), Cambridge, Cambridge University Press.
- Tversky A. and Kahnemann D., 1992, «Advances in Prospect Theory: Cumulative Representation of Uncertainty», *Journal of Risk and Uncertainty*, 5, σ. 297-323.
- Vari A., Vessenyi, Paprica, 1987, «Argumatics: Representation and Facilitation of Decision Making Negotiations», στο P. C. Humphreys, Lee R. M. (eds), *Knowledge Representation in Organizations: Social Modeling Approach*, London, Wiley.
- Winterfeldt von D. and Edwards W., 1986, *Decision Analysis and Behavioral Research*, London, Cambridge University Press.
- Yeung L., 1997, «Confrontation or Resolution: Discourse Strategies for Dealing with Conflicts in Participative Decision-making», *Journal of Applied Management Studies*, 6 (1), σ. 63-75.

