



**VILNIAUS UNIVERSITETO
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

VADYBOS MAGISTRO STUDIJŲ PROGRAMA

VILMA RASIMAVIČIENĖ

Magistro studijų baigiamasis darbas

**BAIMĖS MOTYVAS PRIMANT SPRENDIMĄ PIRKTI DRAUDIMO
PASLAUGAS**

Darbo vadovas (-ė): doc. dr. Evandželina Petukienė

Šiauliai, 2022

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį *WARRANTY of Final Thesis*
darbą, GARANTIJA**

Vardas, pavardė <i>Name, Surname</i>	<i>Vilma Rasimavičienė</i>
Padalinys <i>Faculty</i>	<i>Šiaulių akademija</i> <i>Šiauliai Academy</i>
Studijų programa <i>Study Programme</i>	<i>Vadyba</i> <i>Management</i>
Darbo pavadinimas <i>Thesis topic</i>	<i>Baimės motyvas priimant sprendimą pirkti draudimo paslaugas</i> <i>Fear motive for making a decision to buy insurance services</i>
Darbo tipas <i>Thesis type</i>	<i>Baigiamasis darbas</i> <i>Final Thesis</i>

Garantuoju, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.

Aš, Vilma Rasimavičienė, pateikdamas (-a) šį darbą, patvirtinu (pažymėti)

Embargo laikotarpis

Embargo Period

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:

Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested.*

I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below: _____ mėnesių / months

(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / an embargo period shall not exceed 60 months).

SANTRAUKA

56 puslapiai, 20 lentelių, 5 paveikslai, 51 šaltinis.

Pagrindinis šio darbo tikslas yra ištirti baimės emocijos sąsajas su sprendimu įsigyti draudimo paslaugas ir suformuluoti praktinės vertės turinčias rekomendacijas šios srities atstovams.

Darbą sudaro trys pagrindinės dalys; literatūros analizė, empirinis tyrimas ir jo rezultatai, išvados ir siūlymai.

Literatūros analizėje apžvelgtos žmogaus emocijos ir jų paskirtis, sprendimo priėmimo procesas, emocijų vaidmuo sprendimo priėmimo procese.

Po literatūros analizės darbo autorė atliko tyrimą, matuodama tiriamųjų baimės emocijos lygį, kad nepageidaujami įvykiai gali pasikartoti arba nutikti (būsto arba asmens draudimo kontekste) ir tiriamųjų polinkį gauti draudimo pasiūlymus ir sudaryti draudimo sutartis. Tyrimo metu apdoroti 125 tiriamųjų duomenys. Tyrimo duomenys apdoroti SPSS programa, skirta statistinei duomenų analizei. Skaičiuojant ryšius tarp kintamųjų, naudotas Pearson koreliacijos koeficientas, o lyginant vidurkius - Mann-Whitney, Kruskal Wallis ir Student - T testai.

Pagrindiniai tyrimo rezultatai rodo, kad didesnis įvykių pasikartojimo baimės lygis yra susijęs su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą ir stipresniu sprendimu pirkti draudimo paslaugą, ir atvirkščiai. Taip pat, kad didesnis įvykių nutikimo baimės lygis yra susijęs su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, ir atvirkščiai, tačiau nereiškia stipresnio ketinimo pirkti draudimo paslaugą.

Tyrimo rezultatai, išvados ir pasiūlymai apibendrina pagrindinius literatūros analizės konceptus. Tyrimo autorė tiki, kad tyrimo rezultatai bus svarbūs draudimo paslaugų tiekėjams ieškant būdų, leidžiančių padidinti klientų polinkį draustis.

Rasimavičienė V. (2022) *Fear Motive in Making a Decision to Buy Insurance Services*. Master`s final thesis. Vilnius University, Šiauliai academy, Šiauliai.

SUMMARY

56 pages, 20 tables, 5 pictures, 51 reference.

The main goal of this master theses is to explore the links between fear emotion and the decision to purchase insurance services and to formulate recommendations of practical value for the industry.

The work consists of three main parts; the analysis of literature, the research and its results, conclusion and recommendations.

Literature analysis reviews human emotions and their purpose, decision-making process, the role of emotions in the decision-making process.

After reviewing the literature, the author conducted a study measuring the level of emotional fear that adverse events may recur or occur (in the context of home or personal insurance) and the propensity of subjects to obtain insurance offers and take out insurance contracts. Data from 125 subjects were processed during the study. The results of the research were statistically processed with the SPSS programme batch. The Pearson correlation coefficient was used to calculate the relationships between the variables, and the Mann-Whitney, Kruskal Wallis, and Student-T tests were used to compare the means.

The main findings of the study suggest that a higher level of fear of recurrence is associated with accepting an insurance offer and a stronger decision to purchase an insurance service, and vice versa. Also, the fact that a higher level of fear of an event is related to agreeing to receive an insurance offer, and vice versa, does not imply a stronger intention to purchase an insurance service.

The results of the research, conclusions and suggestions summarize the main concepts of literature analysis. The author of the study believes that the results of the study will be important for insurance service providers in finding ways to increase customers' propensity to insure.

TURINYS

LENTELIŲ SARAŠAS	7
PAVEIKSLŲ SARAŠAS	8
ĮVADAS	9
1. TEORINĖ BAIMĖS EMOCIJOS KAIP MOTYVO PRIIMANT SPRENDIMĄ PIRKTI ANALIZĖ	11
1.1. Emocijų samprata ir vieta vadybos moksle.....	11
1.2. Baimės vieta emocijų klasifikavimo sistemoje.....	13
1.3. Bazinės emocijos, jų paskirtis ir intensyvumas.....	14
1.4. Sprendimo pirkti priėmimo proceso samprata.....	16
1.5. Emocijos kaip veiksnys sprendimų pirkti procese.....	21
2. BAIMĖS EMOCIJOS SĄSAJŲ SU SPRENDIMU PIRKTI DRAUDIMO PASLAUGAS EMPIRINIS TYRIMAS	28
2.1. Empirinio tyrimo tikslas, tyrimo modelis, hipotezės ir tyrimo kintamieji.....	28
2.2. Duomenų rinkimo metodai.....	29
2.3. Duomenų analizės metodai.....	30
2.4. Tyrimo imtis.....	31
2.5. Tyrimo metodo tinkamumas.....	32
3. BAIMĖS EMOCIJOS SĄSAJŲ SU SPRENDIMU PIRKTI DRAUDIMO PASLAUGAS EMPIRINIŲ REZULTATŲ ANALIZĖ	33
3.1. Bendrieji kintamųjų aprašomosios statistikos rodikliai.....	33
3.2. Koreliaciniai ryšiai tarp draudžiamųjų įvykių patirties, draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas.....	37
3.3. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal sociodemografinius ir kitus kintamuosius.....	44
3.3.1. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal lytį.....	44
3.3.2. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio analizė pagal amžių.....	45
3.3.3. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal gyvenamąją vietą.....	45
3.3.4. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal gyvenamąją objektą.....	46
3.3.5. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal turimus finansinius išsipareigojimus.....	47
3.3.6. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal nepilnamečių vaikų skaičių šeimoje.....	49
3.3.7. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal gyvenamo būsto nuosavybę.....	49

3.3.8. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal turimų produktų skaičių bendrovėje	50
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	52
LITERATŪROS IR ŠALTINIŲ SĄRAŠAS	54

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė Socialiniai - demografiniai tiriamųjų požymiai (N = 125).....	31
2 lentelė Draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis (N=125)	33
3 lentelė Draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis, atskyrus asmens draudimo (N=67) ir būsto draudimo (N=58) grupės tiriamuosius	33
4 lentelė Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis (N=44).....	34
5 lentelė Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis, atskyrus asmens ir būsto draudimo grupės tiriamuosius.	34
6 lentelė Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis (N=75).....	35
7 lentelė Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis, atskyrus asmens draudimo (N=37) ir būsto draudimo (N=38) grupės tiriamuosius	35
8 lentelė Pateiktų draudimo pasiūlymų ir sudarytų sutarčių skaičius bendroje ir atskirose tiriamųjų imtyse.....	36
9 lentelė Tiriamųjų pasiskirstymas pagal gyvenamąjį objektą, būsto nuosavybę, turimų finansinių įsipareigojimų faktą, turimų draudimo produktų skaičių bendrovėje.....	36
10 lentelė Koreliacija tarp draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą.....	37
11 lentelė Koreliacija tarp draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje ir draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas).....	38
12 lentelė Koreliacija tarp baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą bei draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas).....	39
13 lentelė Koreliacija tarp baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą bei draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas) būsto draudimo tiriamųjų grupėje	42
14 lentelė Koreliacija tarp baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą bei draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas) asmens draudimo tiriamųjų grupėje.....	43
15 lentelė Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal lytį	44
16 lentelė Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal gyvenamąją vietą	46
17 lentelė Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal gyvenamąją objektą	47
18 lentelė Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal finansinių įsipareigojimų turėjimo rodiklį	48
19 lentelė Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal gyvenamojo būsto nuosavybę	50
20 lentelė Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal turimų produktų kiekį bendrovėje.....	51

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Emocijų klasifikacija.....	13
2 pav. Vartotojo sprendimo priėmimo proceso modelis	18
3 pav. Sprendimo priėmimo modelis	19
4 pav. Psichologinių ir socialinių veiksnių įtaka sprendimo priėmimui	22
5 pav. Kognityvinio situacijos vertinimo teorinis modelis	24

IVADAS

Darbo temos aktualumas. Pastaruosius du dešimtmečius tiek moklininkų, tiek praktikų susidomėjimas emocijų svarba tiek pardavimo, tiek pirkimo procese vis auga. Dalinai tai galėjo lemti didesnis dėmesys emocinio intelekto sričiai, platesnis neurofiziologinių tyrimų spektras ir galimybės ir pan. Įvairiose mokslo srityse pripažįstama, kad kritinę dalį sprendimų žmogus priima vadovaudamasis emocijomis, ir tik mažoji dalis sprendimų yra analizuojama racionalių argumentų pagrindu. Emocijos laikomos svarbiu tarpininku ne tik reklamose, prekinių ženklų komunikacijoje, tačiau ir asmeninio pardavimo procese (kai pardavėjas tiesiogiai bendrauja su klientu).

Stebint šių konceptų svarbą, tampa aktualu atskleisti kuo daugiau informacijos apie klientų motyvaciją, emocijas bei jų poveikį elgsenai - tiksliau, sprendimo pirkti procesui. Tokių duomenų rinkimas yra svarbus teoriniu požiūriu, nes leidžia pateikti mokslui reikalingus empirinius duomenis.

Praktinis darbo temos aktualumas atsiskleidžia per pasirinktos verslo srities nagrinėjimą. Lietuvos draudimo rinka yra pakankamai nebrandi, besivystanti, lyginant su kitomis šalimis (Lezgovko, Lastauskas, 2008). Pagal draudimo rinkos išsivystymo rodiklius Lietuva Europos šalių kontekste yra viena iš paskutiniųjų (European Insurance Overview, 2020). Žinant, kad Lietuvos gyventojų išdraustumo rodikliai kai kurių draudimo produktų atžvilgiu (būsto ir asmens draudimai) ženkliai atsilieka nuo kitų Europos valstybių, neišvengiama suprasti, kas siejasi su klientų sprendimu draudimo paslaugas įsigyti. Tai gali būti naudinga moksliniu ir dviem praktiniais aspektais (įskaitant, bet neapsiribojant): palengvinti draudimo specialistų darbą, siekiant efektyvesnių darbo rezultatų, o tuo pačiu ir prasmingai stiprinti emocinius įtakos mechanizmus, kurie padėtų klientams priimti naudingus sprendimus savo būstų bei asmens apsaugos klausimais, tokiu būdu išvengiant neplanuotų finansinių nuostolių. Tai leidžia teigti, jog šis darbas pasitarnaus visuomenei svarbių klausimų sprendimui.

Analizuojamos temos ištyrimo lygis. Analizuojama tema plačiai tyrinėta emocijų ir jų svarbos sprendimų priėmimo kontekste, tačiau labiau teoriniu lygmeniu. Nepavyko aptikti publikuotų tyrimų, kurie šiuos klausimus nagrinėtų polinkio draustis ir baimės emocijos ryšio kontekste.

Darbo naujumas. Neaptikta atliktų mokslinių tyrimų, kurie nagrinėtų emocijų svarbą įsigyjant draudimo paslaugas, tuo pačiu nėra tyrinėtas ir emocijų ryšys su sprendimu šias paslaugas įsigyti. Tai iš esmės reiškia, jog šis analitinis empirinis darbas yra originalus - reikšmingai skiriasi nuo kitų šios srities darbų, jame bus gauti nauji empiriniai duomenys, pateiktos išvados ir suformuluoti pasiūlymai.

Darbo problema. Emocijų svarba pardavimo procese ir jų ryšys su sprendimo pirkti priėmimu kelia didelį mokslininkų, organizacijų vadovų, marketingo specialistų susidomėjimą, pakankamai plačiai nagrinėjamas mokslinėje literatūroje, tačiau svarbu išsiaiškinti ir empiriškai šio ryšio aspektus skirtingose verslo (o tiek ir produktų bei paslaugų) sferose. Tad šio darbo problema išreiškiama klausimu "Ar baimės emocija dėl draudžiamųjų įvykių pasikartojimo arba nutikimo tikimybės yra susijusi su sprendimu pirkti būsto arba asmens draudimo paslaugas?"

Darbo tikslas - ištirti baimės emocijos sąsajas su sprendimu pirkti draudimo paslaugas.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti emocijas, kaip vadybos mokslo objektą ir pagrįsti baimės emocijos prielaidas sprendimo pirkti procese.
2. Identifikuoti baimės raiškos (išgyvenimo) lygius sprendimo pirkti procese.
3. Atliktus baimės emocijos išgyvenimo lygio sąsajų su sprendimu įsigyti draudimo paslaugas empirinį tyrimą, nustatyti stipresnę baimės jausmą dėl draudžiamųjų įvykių įvykių pasikartojimo ir /ar nutikimo tikimybės bus susijęs tiek su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, tiek su draudimo sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas).

Darbo metodai. Darbe naudojami šie teoriniai tyrimo metodai: abstrakcijos, alternatyvų, analizės, analogijos, apibendrinimo, dedukcijos, ekstrapoliacijos, indukcijos, lyginimo, modeliavimo, sintezės ir sisteminės analizės. Empiriniam tyrimui atlikti pasirinktas kiekybinis metodas (žr. metodinę dalį). Duomenų analizė atlikta naudojant statistikos metodus (aprašomoji statistika, vidurkių lyginimas, dviejų nepriklausomų imčių lyginimas, koreliacinė analizė) (žr. metodinę dalį).

Darbo struktūra. Darbas sudarytas iš keturių pagrindinių struktūrinių dalių: teorinės analizės, metodinės dalies, empirinio tyrimo rezultatų ir išvadų bei siūlymų. Teorinės analizės dalyje apžvelgiamos žmogaus emocijos, jų kilmė, sprendimo primėmimo procesas, emocijų svarba sprendimo primėmimo procese, analizuoti atlikti tyrimai. Metodinėje dalyje aprašytas tyrimo tikslas, tyrimo modelis, tyrimo kintamieji, suformuluojamos hipotezės, pateikiami duomenų rinkimo būdai, apibūdinami respondentai, pagrindžiamas pasirinktas tyrimo būdas. Empirinio tyrimų rezultatų dalyje išsamiai ir nuosekliai pateikiami tyrimo rezultatai, jie interpretuojami. Išvadų ir pasiūlymų dalyje formuluojamos originalios išvados ir pasiūlymai, paminimi tyrimo apribojimai ir nurodomos tolesnio tyrimo kryptis.

1. TEORINĖ BAIMĖS EMOCIJOS KAIP MOTYVO PRIIMANT SPRENDIMĄ PIRKTI ANALIZĖ

1.1. Emocijų samprata ir vieta vadybos moksle

Emocijos yra labai svarbi kiekvieno žmogaus gyvenimo dalis, skirtingi žmonės emocijas jaučia skirtingai. Nesvarbu, ar žmogus gali pasakyti, ką jis jaučia duotuoju momentu, bet pats emocinis gyvenimas labai svarbus tiek sąmoningai suvoktame, tiek nesąmoningame žmogaus pasaulyje, nes emocijos paliečia daugelį žmogaus gyvenimo aspektų: jos randa kelią per žmogaus mintis, jausmus ar veiksmus. Psichologai, tyrinėjantys žmonių santykius, teigia, kad emocijos perspėja žmogų apie aplink jį vykstančius procesus (Strongman, 2003).

Emocijas tyrinėja daugybė psichologų, siekiančių geriau suprasti žmogaus emocijų vaidmenį versle, kasdieniniame gyvenime ir daugybėje kitų sričių. Autoriai pateikia įvairius emocijų apibrėžimus.

Visos emocijos yra impulsai veikti, žaibiškos pastangos ką nors pakeisti gyvenime. Žodžio *emotion* (emocija) šaknis yra *motere*. Šis lotynų kalbos veiksmažodis reiškia „judėti“, o su priešdėliu *e* – „judėti šalin“, „pabėgti“. Taigi polinkis veikti yra būdingas kiekvienai emocijai (Goleman, 2009).

Anot Ratner (2000), „emocijos tai natūraliai vykstantis reiškinys, valdomas biologinių mechanizmų, kurie nuo mūsų nepriklauso ir kyla automatiškai“. George (2000) žmogaus emocijas įvardija kaip labai didelio intensyvumo jausmus, kurie yra sukelti specifinio vidinio arba išorinio stimulo ir taip įtakoja individo elgesį. Pasak Scherer (2000), emocijos suprantamos kaip reakcija į tam tikrą dirgiklį ar įvykį. Dar vienas iš emocijas tyrinėjančių Amerikos psichologų Myers (2000), emocijas apibrėžia kaip viso organizmo reakciją, kuri pasireiškia fiziologiniu sužadiniu, išraiškos veiksmis ar sąmoningu išgyvenimu.

Carlson ir Sheffield (2011) emocijas apibrėžia, kaip tendenciją išgyvenimais ir fiziologiškai reaguoti į tam tikrus išorinius ir vidinius kintamuosius. Pasak jų emocijas sudaro:

- būdingos išraiškos (elgesio komponentas);
- fiziologinis sužadinimas (fiziologinis komponentas);
- subjektyvus, sąmoningas išgyvenimas (kognityvinis komponentas);

Paradnikė (2016) sako, kad „emocija yra sudėtinga reakcija, kuria žmogus stengiasi naudoti tvarkantis su asmeniškai svarbiu dalyku ar įvykiu.“ Jos manymu emocija yra stipri, greičiausiai nesąmoningai, bet automatiškai, nervų sistemos sukeliama dvasinė ar vidinė būseną, kuri yra įtakojanti malonias arba nemalonias reakcijas. Emocijas tyrinėja psichologijos, vadybos, neuromokslai, neseniai ir dirbtinio intelekto sferoje. Ne vieno psichologų sutarimu yra teigiama, kad emocijos atsiradimui reikalingi šie elementai, kurie gali būti įvairaus stiprumo:

- fiziologinės reakcijos sužadinimas;
- elgesio išraiška, pvz., veido išraiškos;
- sąmoningas emocijos suvokimas.

Emocijos pasireiškia fiziškai, dažnai nevalingai ir kyla iš subjektyvių žmogaus jausmų, suvokimų ar įsitikinimų apie tam tikrus realius arba įsivaizduojamus dalykus, jų sąryšį. Paradnikė (2016) teigia, kad emocijas sudaro:

- fiziologinė (organizme vykstantys pokyčiai);
- pažintinė (su emocijomis susiję pažintiniai procesai – mintys, prisiminimai, savo būsenų įvardijimas)
- išraiškos (veido išraiška, kūno kalba) dalys.

Nepaisant, kokia daugybė psichologų tyrinėtų žmogaus emocijas, vieningo požiūrio, kas yra emocija, nėra, nes vieni akcentuoja fiziologines organizmo reakcijas, kiti pabrėžia subjektyvius išgyvenimus, treči – skatinimą ar slopinimą veikti.

Tyrinėjant emocijų kilmę, neatsiejami yra du mokslininkų vardai – C. Izard ir C. Darwin. Izard (2003) teigia, kad „emocijų kilmė tai fiziologiniai varikliai (tokie kaip alkis) bei pirminiai žmogaus adaptaciniai prie aplinkos mechanizmai, o emocijos – žmogaus evoliucinių procesų padarinys.“ Kiekviena emocija atliko vienokias arba kitokias adaptacines funkcijas žmogaus evoliuciniuose procesuose ir atsiradusi žmogaus evoliucijos procese. Tačiau Clarke (2003) savo straipsnyje teigia, kad „savo veikalė „The expression of the emotions in man and animals“ Darwin (1890) konstatavo, jog emocijos būdingos tiek žmonėms, tiek gyvūnams ir jos dažniausiai pasireiškia kaip pagrindinė apsauginė išgyvenimo reakcija į pavojus ir grėsmes, kylančias iš aplinkos“. C. Darwin mažai domėjosi emocijų fiziologija ar subjektyviu išgyvenimu. Daugiausia dėmesio jis skyrė emocijų išraiškai. Pagal jo evoliucijos teoriją, emocijos turi adaptacinę reikšmę tiek žmonėms, tiek ir gyvūnams. Emocinės išraiškos, tokios kaip veido išraiška bei įvairios kūno pozos, tarnauja kaip svarbi bendravimo forma, padedanti suprasti ne tik tai, kas vyksta, bet ir tai, kas gali įvykti. Tokiu būdu, šios išraiškos padeda nuspėti elgesį, o tai padeda išgyventi. C. Darwin neneigė, kad kai kurios emocinės išraiškos yra išmokstamos, tačiau jis teigė, kad dauguma emocinių išraiškų yra įgimtos (Clarke, 2003).

Nagrinėjant evoliucinę emocijų kilmę, pravartu paminėti, kad primityviausia žmogaus smegenų dalis yra smegenų kamienas, sudarantis stuburo smegenų viršutinę dalį. Apatinė smegenų dalis reguliuoja gyvybiškai svarbias funkcijas, tokias kaip kvėpavimas, bei kūno organų medžiagų apykaitą, valdo stereotipines reakcijas ir judesius. Emociniai centrai išsivystė iš primityviausių šaknų, smegenų kamieno. Po milijonus trukusios evoliucijos iš šių emocinių centrų išsivystė mąstančios smegenys, arba naujoji smegenų žievė, didysis vingiuotų audinių rutulys, sudarantis viršutinius smegenų sluoksnius. Atsiradus pirmiesiems žinduoliams, susiformavo nauji pagrindiniai emocinių, t.y. emocijas reguliuojančių, smegenų sluoksniai. Ši smegenų dalis todėl, kad juosia smegenų kamieną ir su juo ribojasi, vadiname limbine, „kraštine“ (lot. *limbus* – žiedas). Ši nauja nervų sistemos sritis papildė smegenis atitinkamomis emocijomis (Goleman, 2009). Naujoji smegenų žievė emocinį gyvenimą paverčia subtiliu ir kartu sudėtingu, ji suteikia galimybę patirti įvairesnius jausmus.

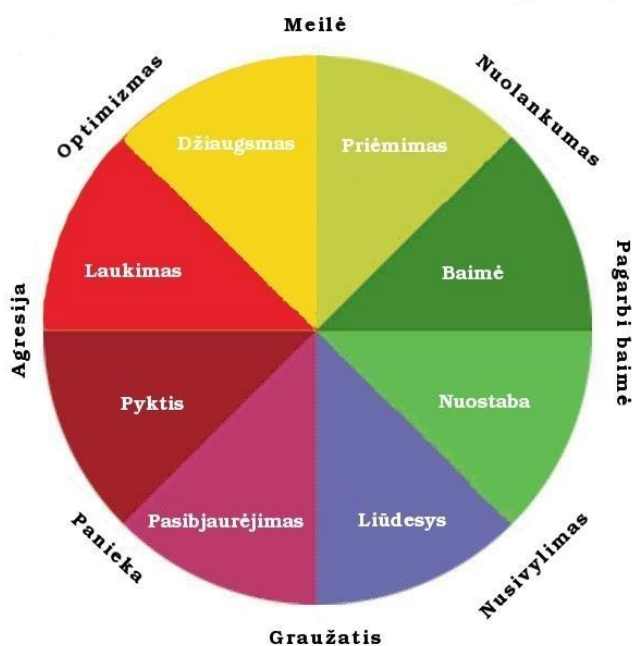
Apibendrintai galime teigti, kad emocijų išgyvenimas, nepaisant egzistuojančių skirtingų apibrėžimų, turi aiškia bendražmogišką evoliucinę kilmę ir yra būdingas absoliučiai kiekvienam žmogui (išskyrus tam tikrus specifinius sutrikimų atvejus). Žmogus emocijas patiria kasdien ir negalime neigti, kad jos turi didžiulę įtaką mūsų pasirinkimuose, sprendimų priėmimuose ir kituose veiksmuose. Emocijos keičiasi, priklausomai nuo situacijų. Emocijos yra tokios galingos, kad nepastebime, kaip joms pasiduodame.

1.2. Baimės vieta emocijų klasifikavimo sistemoje

Mokslininkų bandymai klasifikuoti emocijas siekia pakankamai senus laikus. O ir įvairūs mokslininkai pateikia skirtingą emocijų klasifikaciją.

Watson (1929) baimę, pyktį ir meilę priskyrė įgimtoms emocijoms; jo klasifikavimo sistema pabrėžė elgesio pokyčius. Izard (1977) modernesnė teorija teigia, kad yra dešimt bazinių emocijų (džiaugsmas, susijaudinimas, nuostaba, liūdesys, pyktis, pasibjaurėjimas, neapykanta, baimė, gėda ir kaltė); dauguma jų būdingos jau kūdikiams, o kitos emocijos yra šių pagrindinių emocijų deriniai.

Plutchik (1980) emocijas suskirstė į pirmines (bazines) bei antrines. Anot Plutchik (1980) egzistuoja aštuonios pirminės emocijos, kurios sudaro keturias pirminių emocijų poras: džiaugsmas, priėmimas, baimė, nustebimas, liūdesys, pasibjaurėjimas, pyktis ir laukimas. Pasak šio autoriaus, tai yra pačios intensyviausios emocijos, o visos kitos yra silpnesnės, t.y. antrinės, kurios kyla sugretinus kelias pirmines emocijas, pvz., sugretinus pyktį ir pasibjaurėjimą, gimsta panieka. Nepaisant to, kad šioje klasifikacijoje nėra įvardijamos visos emocijos, o tik pateikiama galima jų klasifikacijos schema, dėl savo paprastumo ši emocijų klasifikacija psichologijos moksle tapo viena populiariausių. Šią klasifikaciją pavaizduota 1 paveiksle:



1 pav. Emocijų klasifikacija.

Šaltinis: (Plutchik, 1980)

Manoma, kad šios pagrindinės emocijos liejasi tarpusavyje panašiai kaip spalvos, taip susidarant pilnam žmogaus emocijų „spektrui“. Anot Plutchik (1980), pagrindinės emocijos atsirado evoliucijos eigoje, kiekviena turi santykį su išlikimo svarba ir įeina į žmogaus prigimtį. Pvz., baimė paskatina pasitraukimą iš pavojingos situacijos, pyktis – kovą dėl išlikimo.

Pats paprasčiausia ir plačiausiai įvairiose srityse naudojamas emocijų klasifikacijos modelis yra „Didžiojo šešto“ emocijų rinkinys (angl. „Big six“ emotion set), kurį sudarė amerikiečių tyrėjas Ekman (1992). Rinkinį sudaro šešios bazinės emocijos, kurios yra daugiau ar mažiau būdingos visiems žmonėms:

1. Džiaugsmas;
2. Liūdesys;
3. Nuostaba;
4. Baimė;
5. Pasišlykštėjimas;
6. Pyktis.

Bandymų suklasifikuoti emocinius reiškinius yra nemažai, tačiau vieningos klasifikacijos kol kas nėra. Daugumoje klasifikacinių schemų emocijų reiškinių skirstymo kriterijai yra priešaringi ir nevienareikšmiai. Emocijos klasifikuojamos pagal modalumus (teigiami ir neigiami), intensyvumą, trukmę, išsąmoninimo lygį, genetinę kilmę, atliekamas funkcijas, poveikį organizmui, pasireiškimą skirtinguose psichikos lygiuose, išraiškos ypatumus, poreikius, turinį, kryptį ir t.t. (Paradnikė 2016).

1.3. Bazinės emocijos, jų paskirtis ir intensyvumas

Labai dažnai žmonės emocijas skirsto į „geras“ ir „blogas“ arba „teigiamas“ ir „neigiamas“ pagal tai, kaip jie tuo metu jaučiasi. Jeigu emocija maloni – ji atrodo „gera“, „teigiama“, jeigu emocija nemaloni – ji „bloga“, „neigiama“. Viskas, ką žmogus jaučia – visos jų emocijos – yra vienaip ar kitaip naudinga informacija, tik reikia jos neignoruoti, mokėti ją išsifruoti ir į ją atsižvelgti.

Emocijų paskirtis – informuoti žmogų apie jo būseną, lyginant su jo poreikiais, tikslais, norais, vertybėmis. Pavyzdžiui, jeigu žmogus vakare vienas eina neapšviesta gatve ir priešais pamato šūkaujančius jaunuolius su alkoholio buteliais rankose, jis tikriausiai pajunta baimę ir nerimą, nes tuo momentu jo saugumo poreikis yra nepatenkintas, o kylančios emocijos būtent tai ir praneša. (Ekman, 1992).

Emocijų spektras, kaip jau minėta, gali būti labai platus ir sudėtingas. Jos dažnai būna persipynusios tarpusavyje. Taip pat kelių emocijų kombinacijos gali sudaryti naujas emocijas. Remiantis bazinių emocijų modeliu (Ekman, 1992, Izard, 2009) plačiau apžvelgsime kiekvienos emocijos paskirtį.

Pyktis – priešiška emocinė reakcija į asmenybės poreikių tenkinimo, tikslų įgyvendinimo kliūtis, asmenybės ribų pažeidimą. Pyktį gali sukelti įvairiausi veiksniai: draudimas, įžeidimas, kritika, vertimas daryti tai, ko nenori, apgaulė, nepritarimas. Pyktis paprastai reiškiasi energijos antplūdžiu, padažnėjusiu širdies ritmu, kraujo plūstelėjimu į galūnes, adrenalino išsiskyrimu, sustiprinančiu energijos pulsavimą. Jis sustiprina pasitikėjimą savo jėgomis ir ryžtą, tačiau susilpnina savikontrolę. Daugelio tyrimų duomenys rodo, kad negalėjimas reikšti natūraliai kylantį pyktį sugadina bendravimą, iškreipia tikrovės suvokimą ir gali sukelti įvairių sutrikimų. Pyktis būtinas tam, kad galėtum nugalėti konkurentus ar grobuonis, pavojaus šaltinius – tada, kai nesigauna nuo jų pabėgti. Kai kuriose situacijose pyktis yra ir neišvengiamas, ir būtinas – jis leidžia mums kovoti ir laimėti.

Liūdesys – dvasinės kančios emocija, kylanti dėl netekties ar ko nors stokos. Liūdint sumažėja motyvacija ir energija, atsiranda pasyvumas, vangumas, nuovargis, gali sulėtėti medžiagų apykaita. Liūdesys patiriamas susitaikant su realybe, atsisakius iliuzijų, priėmus nemalonią tiesą. Liūdesys

būtinai tam, kad galėtume atsisakyti prarastų dalykų, nustoti kovoti ten, kur neįmanoma laimėti ir pan. Liūdesys yra slopinimo emocija, būtina perėjimui į kitus jausmus. Kai pereiname liūdesį, mes galime imtis naujų dalykų.

Džiaugsmas – maloni emocija, kylanti patenkinus tam tikrą poreikį, pasiekus tikslą, atlikus prasmingą darbą, gyvenant pagal savo vertybes. Jaučiamas pasitenkinimas savimi ir (ar) aplinkiniais, pasitikėjimas savimi, teigiamas savęs vertinimas. Patiriant džiaugsmą, smegenys slopina neigiamus jausmus, sužadina energiją, ramina. Tačiau fiziologiškai ypatingų pokyčių nebūna, išskyrus neveiklumą, padedantį kūnui greičiau atsigaivinti nuo slegiančių emocijų. Ši būseną leidžia kūnui pailsėti, pasirengti žvaliai veiklai, siekti tikslų, vėl daryti tai, kas neša džiaugsmą. Džiaugsmas būtinai tam, kad gerų, tinkamų dalykų norėtumėsi siekti iš naujo, kad būtų paskata mokymuisi. Tai apdovanojimo jausmas, kuris verčia mus laimingais, skatina nuolat judėti į priekį ir gauti iš pasaulio tai, kas yra gera.

Nuostaba – emocija, kylanti susidūrus su netikėtu ar nepažįstamu reiškiniu. Nuostaba skatina tyrinėti, provokuoja smalsumą, vertinimą. Nustebus kilsteli antakiai, todėl galime apžvelgti didesnę plotą, į akių tinklainę patenka daugiau šviesos. Taip pat gali paaštrėti ir kiti pojūčiai. Tai suteikia daugiau informacijos apie netikėtą įvykį ar reiškinį, padeda greičiau išsiaiškinti, kas vyksta, ir apsispręsti, kaip elgtis toliau. Nuostaba būtina tam, kad būtų galima tinkamai sureaguoti į naujus, nematytus dalykus, kad būtų įmanoma gauti naujų pamokų. Būtent nuostaba mums leidžia peržvelgti įvairius senus dalykus naujai, o naujus – suprasti.

Pasibjaurėjimas – emocija, kylanti, kai kažkas dvokia, neskanu, užkrečiama arba kelia šleikštulį perkeltine prasme. Pasibjaurėjimas skatina atsitraukimą nuo pasiūlykštėjimą keliančio objekto ar žmogaus. Pasibjaurėjimą atspindinti veido išraiška, kaip pastebėjo C. Darvin, tokia nuo senų laikų, kai tekdavo išspjauti nuodingą maistą, saugotis kenksmingo kvapo – išvalyti užterštus jutimo organus ir taip apsaugoti organizmą. Pasibjaurėjimas būtinai tam, kad gautumėsi apsaugoti nuo nuodingo maisto, infekcijų ir pan. dalykų, kurie nekeltų tiesioginės grėsmės, tačiau kurių reikia vengti pačiam. Pasibjaurėjimas yra vengimo emocija, kuri mums leidžia apsaugoti nuo kenksmingų dalykų.

Baimė – emocija, kylanti jaučiant tikrą ar įsivaizduojamą pavojų. Užplūdus baimei kraujas suteka į didžiuosius skeleto raumenis, ypač kojų, kad būtų lengviau pabėgti, o veidas išblykšta, nes iš jo kraujas išteka. Tuo pat metu kūnas trumpam atvėsta, matyt, leisdamas pasvarstyti, ar ne geriau būtų pasislėpti. Gali pradėti drebtėti galūnės, ypač rankos. Kūnas įsitempia, kad būtų viskam pasiruošęs, o dėmesys sutelkiamas į potencialią grėsmę. Baimė būtina išsigelbėjimui nuo pavojų, grėsmių vengimui. Tai viena iš kritiškiausių emocijų, būtina išgyvenimui. Arba moki bijoti, arba nemoki likti gyvu. Nėra baimės – nėra galimybės išgyventi. Baimė yra viena iš svarbiausių evoliucinių palikimų. Kaip teigia evoliuciją tyrinėjantys biologai, baimės sukeltos automatinės reakcijos mūsų atmintyje įsispaudė giliai ir seniai, dar priešistorėje, kai viena akimirka nulemdavo išsigelbėjimą arba mirtį (Goleman, 2009).

Šiame darbe baimės emocija (o tiksliau jos patyrimo lygis yra pasirinkta vienu pagrindinių tyrimo kintamųjų), manant, kad nepageidaujami (draudžiamieji) įvykiai turėtų generuoti būtent šią emociją. Tuo pačiu tikimasis, kad baimės paskirtis - grėsmių vengimas turėtų labiausiai sietis su žmonių polinkiu įsigyti draudimo paslaugas, kaip alternatyvą galimų finansinių nuostolių išvengimui.

Verta paminėti, kad kiekviena iš anksčiau paminėtų emocijų gali būti įvairaus stiprumo. Emocijoms augant, jos ima reikšmingai veikti mūsų mąstymo ir suvokimo procesus. Kai tie procesai paveikiami,

visas mūsų mąstymas, suvokimas ir elgesys reikšmingai keičiasi. Taigi, sustiprėjusi emocija ima veikti visiškai kitaip. Plutchik (1980) išskiria tris emocijų lygius:

- Įprasto stiprumo emocijos – tai tos, kurioms esant, mes galime ir normaliai mąstyti, ir adekvačiai save vertinti. Tokios emocijos gali būti ir silpnos, ir gana stiprios, bet jos yra tokios, kur mes jaučiamės savimi ir elgiamės kaip įprasta. Jos tiesiog nepertraukia mūsų įprasto mąstymo, įprasto elgesio – tokios emocijos yra netrikdančios.
- Stiprios emocijos – tokios, kurios jau ima valdyti mūsų mąstymo procesą. Rezultatas – vietoje protingų, racionalių sprendimų mes darome emocinius sprendimus, mūsų suvokimas keičiasi į emociinį, mes imame reaguoti taip, lyg mums būtų būdingas ribinis sutrikimas. Tiesą sakant, ribinis sutrikimas nuo įprastų atvejų tuo ir skiriasi, kad įprastose situacijose žmonės pereina į stiprias emocijas – į tokias, nuo kurių “aptemsta” protas. Tokio stiprumo emocijos yra labai svarbios, nes jos neretai ir baugina, ir priverčia elgtis taip, kaip nenorėtume elgtis.
- Užribinės emocijos – tokios, kur įprastas suvokimas iš esmės dingsta, o emocinės reakcijos pasiekia fiziologinį lygmenį. Kiekviena tokio stiprumo emocija turi savitą, specifinį fiziologinių reakcijų rinkinį. Tai tokio stiprumo emocijos, kurioms veikiant įnebūdingas joks racionalumo lygmuo. Žmogus ima reaguoti taip, kaip reaguotų gyvūnas, susidūręs su kraštutinai stipriais dirgikliais. Visas mąstymas atsijungia ir ima dominuoti instinktai.

Šiame tyrime neabejotinai bus analizuojama įprasto stiprumo tiriamųjų įvardijamą baimės emocijos lygį. Tad būtent įvardintą emocijų intensyvumo lygį ir laikysiu šio tyrimo objektu.

1.4. Sprendimo pirkti priėmimo proceso samprata

Per pastaruosius dešimtmečius įvyko emocijų mokslo revoliucija. Įvairūs tyrimai atskleidžia, kad emocijos yra stiprūs, nuspėjami, kartais žalingi, o kartais naudingi sprendimų priėmimo veiksniai. Įvairiose srityse atsiranda dėsniumai, kuriais emocijos įtakoja sprendimus ir pasirinkimus. Analizuojant emocijų svarbą sprendimo priėmimo procese, pradžia derėtų apžvelgti patį sprendimo priėmimo procesą.

Sprendimų priėmimas, kaip, beje, ir emocijos, yra neatsiejama mūsų kasdienio gyvenimo dalis. Anot Šarkutės (2009), sprendimų priėmimas yra tarpdisciplininių tyrimų objektas, tad ir jo apibrėžimai yra labai įvairūs ir neretai skirtingi. „Mokslinėje literatūroje dominuoja tradicinė linijinė sprendimų priėmimo samprata, kai pateikiama eilė žingsnių, padedančių žmogui priimti geriausią sprendimą iš visų įmanomų alternatyvų. Nors racionalusis sprendimų priėmimo proceso modelis yra pakankamai tikslus ir paremtas moksline argumentacija bei logikos principais, jo prielaidas dažnai paneigia empiriniai duomenys“ (Šarkutė, 2009).

Kaip mini Bakanauskienė ir Kyguolienė (2013), vadybos literatūroje kol kas nėra vienos visuotinai priimtą sprendimo priėmimo sampratos. Yra keletas sprendimo priėmimo apibrėžimų:

- Sprendimo priėmimas – besitęsiančio proceso momentas, kai, įvertinus alternatyvų atitiktį tikslui, lūkesčiai apie tam tikrą veiksmų kursą paskatina sprendimų priėmėją pasirinkti jį kaip labiausiai tinkamą tikslui pasiekti.

- Sprendimo priėmimas – veiksmų krypties konkrečiai problemai spręsti nustatymas ir parinkimas.
- Sprendimų priėmimas – problemos ar galimybės atpažinimo bei suradimo, kaip ją išspręsti, procesas.
- Sprendimų priėmimas – problemos ar galimybės identifikavimo ir jos išsprendimo procesas.
- Sprendimo priėmimas – didesnio problemos sprendimo proceso dalis; sprendimo priėmimas koncentruojasi apie centrinę pasirinkimo tarp alternatyvių veiksmų kurso pasirinkimo problemą.
- Sprendimų priėmimas – vienos alternatyvos iš daugelio galimų pasirinkimo veiksmas.

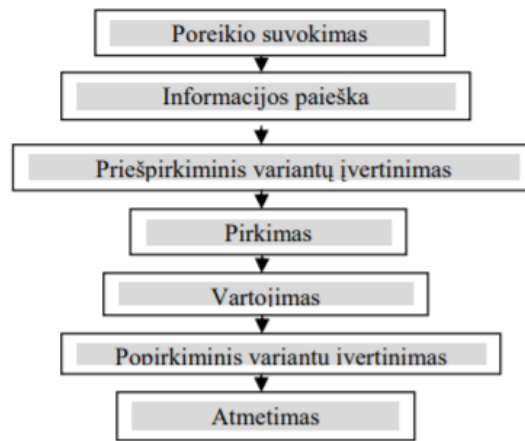
Šarkutė (2009) pateikia penkių lygių žmogaus sprendimo priėmimo modelį:

- Problemos identifikacija.
- Tikslų nustatymas.
- Alternatyvūs sprendimai.
- Informacijos surinkimas.
- Sprendimo priėmimas.

Pirmiausia, identifikuojama problema. Antra, nustatomi tikslai, kurie turi būti pasiekti, kad problema būtų išspręsta. Trečia, pasiūlomi alternatyvūs situacijai sprendimai. Ketvirta, surenkama informacija, kad būtų galima įvertinti pateiktas alternatyvas. Penkta, priimamas sprendimas dėl tos alternatyvos, kuri yra labiausiai naudinga (Šarkutė, 2009).

Sprendimų priėmimas apima procesą, kuris prasideda nuo informacijos, pagal kurią apibrėžiama situacija, įvertinama laukiama nauda, numatomi įmanomi pasirinkimai ir prognozuojami galimi padariniai. Sprendimų priėmimo procesas baigiasi konkrečios alternatyvos pasirinkimu. „Sprendimo priėmimo rezultatas visada yra galutinis pasirinkimas, vadinamas sprendimu. Sprendimu gali būti tiek nuomonė, tiek ir veiksmas. Apskritai sprendimų priėmimas yra samprotavimo procesas, galintis būti ir racionalus, ir iracionalus, paremtas aiškiai suformuluotomis ar tik numanomomis prielaidomis“ (Šarkutė 2009).

Kitų autorių teigimu, sprendimų priėmimas yra alternatyvų nustatymo ir pasirinkimo procesas, pagrįstas žmogaus, kuris priima sprendimus, vertybėmis, norais ir įsitikinimais (Brockmann, 2016). Kaip teigia Mellers ir McGraw (2001), tokie veiksniai kaip neišsami informacija, skubūs terminai, taip pat riboti fiziniai ar emociniai ištekliai, gali apriboti gebėjimą priimti gerus sprendimus. Ackwell ir kt. (2002) pateikia septynių stadijų vartotojo sprendimo priėmimo proceso modelį. (žr. 2 pav.) Autoriai šį modelį tapatina su vartotojo minčių eigos žemėlapiu.



2 pav. Vartotojo sprendimo priėmimo proceso modelis

Šaltinis: (Blackwell ir kt., 2002).

Šiame modelyje schematiškai apjungti veiksmai, kurie įgyvendinami sprendimo priėmimo procese, taip pat pateikta skirtingų sąveikaujančių tarpusavyje vidinių ir išorinių jėgų įtaka, kurios veikia vartotojų mintis ir poelgius. Kaip teigia Blackwell ir kt. (2002), „vartotojo sprendimo priėmimo proceso modelis demonstruoja, kaip žmonės sprendžia gyvenimiškas šių dienų problemas, verčiančias juos pirkti ir vartoti prekes ir paslaugas”.

Vadybinių sprendimų literatūroje dar vartojamas terminas “sprendimo problema”, kuriam apibrėžti išskiriami du požymiai: neatitiktis tarp esamos ir norimos (tikslinės) situacijos ir bent du pasirinkimai veikti, kad būtų pasiekta norima situacija (tikslas). Tada sprendimas priimamas norint sumažinti ir/ar įveikti tą neatitiktį, atlikus tam tikrus veiksmus (Šarkutė, 2009).

Žmogus, susidūręs su problema, ieško atitinkamos informacijos, kuri padėtų ją išspręsti (Halamish ir Liberman, 2017). Priimant sprendimą dažnai reikia apsvarstyti galimas alternatyvas norint pasirinkti tinkamiausią variantą (Ernst ir Paulus, 2005).

Kai sprendimas yra priimtas, tada ištiriamos ir palyginamos alternatyvos ieškant geriausio sprendimo, pagal tam tikrus sprendimo priėmimo lygius. Sprendimo priėmimo proceso lygmenys yra išskiriami trys: strateginiai, taktiniai ir operaciniai (Berardi ir Blackmore, 2010).

1. Strateginiai sprendimai yra aukščiausio lygio, jie siejami su ilgalaikiais tikslais, yra mažiausiai apibrėžti ir kūrybiškiausi. Tokie sprendimai yra rizikingiausi ir jų gaunamas rezultatas dažnai yra neaiškus ir neprognozuojamas – dėl to, kad jie daro įtaką vėlesniems sprendimams.

2. Taktiniai sprendimai duoda pagrindą atsirasti strateginiams sprendimams, jie įgyvendina įvairias strategijas ar tikslus.

3. Sprendimai, kuriuos priimame kiekvieną dieną, vadinami operaciniais. Tai žemiausias sprendimo priėmimo proceso lygis. Duoda pagrindą atsirasti taktiniams sprendimams ir yra labiausiai apibrėžti. Tokių sprendimų rezultatas yra greitas, tiesioginis ir trumpalaikis. Blogo operacinio sprendimo priėmimo pasekmės bus minimalios (Berardi ir Blackmore, 2010).

Kaip matome, sprendimų priėmimo procesas apima sprendimo situacijos atpažinimą ir apibrėžimą, alternatyvų identifikavimą, geriausios alternatyvos pasirinkimą ir jos įgyvendinimą praktikoje.

Apibendrinant pateiktus apibrėžimus galima teigti, kad sprendimų priėmimas turėtų būti suprantamas kaip veiksmas arba procesas, susijęs su žmogaus siekiu išspręsti tam tikrą jo atpažintą ir suvoktą problemą ar galimybę. Būtina sprendimų priėmimo prielaida – galimybė pasirinkti iš kelių įmanomų būsimo elgesio ar veiksmų alternatyvų. Sėkmingas sprendimų priėmimas, žinoma, turėtų reikšti, kad pasirenkama geriausia įmanoma būsimo elgesio ar veiklos alternatyva (Šarkutė, 2009).

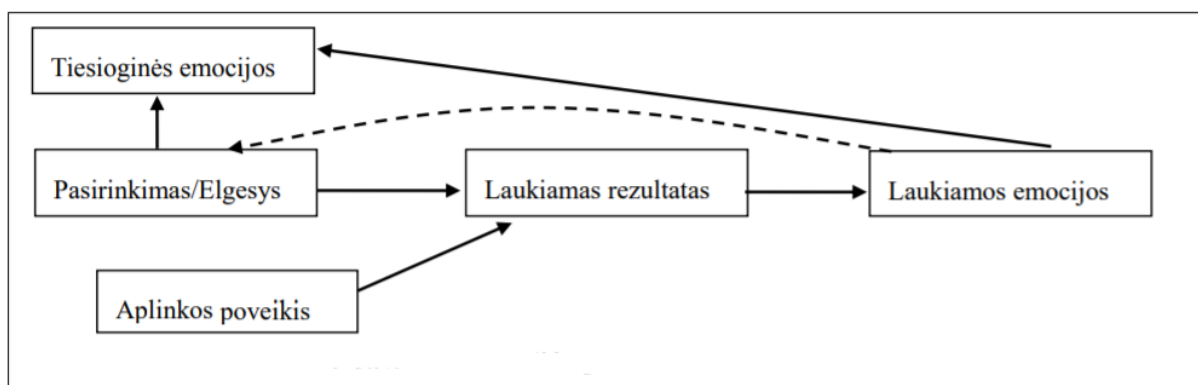
Pasak Šarkutės (2009), sudėtingi sprendimai dažniausiai priklauso nuo situacinių veiksnių visumos, kuri lemia, jog nebūtinai pasirenkamas racionaliausias sprendimas. Žmonės turi du mąstymo būdus: racionalų bei emocinį. Emocijos niekada neegzistuoja atskirai nuo galvojimo ir racionalaus proto. Emocijos, paveiktos žmogaus asmenybės savitumo, temperamento, nuotaikos bei racionalaus proto tiesiogiai įtakoja žmogaus elgesį bei jo daromus sprendimus. Lemiamą vaidmenį emocijos vaidina priimant net paprasčiausius kasdienes sprendimus (Brown 2003). Daugelis psichologijos mokslininkų tvirtina, kad tokios atskiros emocijos kaip džiaugsmas, liūdesys, pyktis ir baimė įtakoja mąstymą bei sprendimų priėmimą (Bechara ir Damasio, 2000; Bower, 1991; Clore, Schwarz ir Conway, 1994; Fredrickson, 2000; Lerner ir Keltner, 2000).

Giliau nagrinėjant emocijų svarbą sprendimo primėmimo procese išskiriamos svarbios emocijų kategorijos į "laukiamas" ir "tiesiogines" (angl. - *immediate*).

Laukiamomis emocijomis yra tos, kurių yra tikimasi įvyksiant kaip veiksmo rezultatui. Taip pat išskirtinis jų bruožas yra tas, kad jos yra patiriamos tuomet, kai pasirinkimo rezultatas materializuojasi, o ne paties pasirinkimo metu. Taigi pasirinkimo metu laukiamos emocijos patiriamos tik suvokimo lygiu. Tiesioginės emocijos yra atvirkščiai, patiriamos pasirinkimo metu. (Rick ir Lowenshtein, 2008; Leowenshtein ir Lerner, 2003) Mokslinėje literatūroje išskiriamos dvi tiesioginių emocijų kategorijos (Rick ir Lowenshtein, 2008; Leowenshtein ir Lerner, 2003):

- Integruotosios emocijos yra panašios į laukiamąsias, tačiau patiriamos pasirinkimo metu.
- Atsitiktinės, arba šalutinės emocijos kyla iš visiškai su sprendimu nesusijusių aplinkybių.

Tiesioginės emocijos yra susijusios su laukiamomis emocijomis ir elgesiu tiesiogiai. Tuo tarpu laukiamosios emocijos su elgesiu susiję netiesiogiai, kadangi yra pajuntamos ne esamuoju laiku, o pasireiškus rezultatui (žr. 3 pav.) (Rick ir Loewenshtein, 2008).



3 pav. Sprendimo priėmimo modelis

Šaltinis: (Rick ir Loewenshtein, 2008).

Toks paaiškinimas tarsi išstumia laukiamąsias emocijas į antrą planą, nors klasikiniuose modeliuose jos buvo pagrindinės, ir vienintelės įvertinamos emocijos. Tačiau Rick ir Loewenshtein (2008) modelyje emocijos vaizduojamos taip dėl jų laikiškumo - tiesioginės emocijos paveikia sprendimą tiesiogiai, duotuoju laiku, o laukiamosios - per sprendimo rezultato vertinimą ir yra pajaučiamos tik gavus rezultata, tad vėliau nei tiesioginės emocijos.

Loewenstein ir Lerner (2004), labai panašiai kaip aprašyta prieš tai, sprendimų priėmimo metu kylančias emocijas skirsto į du tipus:

- nujaučiamas (tikėtinos) emocijas;
- patiriamos „čia ir dabar“ (tikrosios).

Nujaučiamos emocijos nėra tiesiogiai patiriamos, tai yra lūkesčiai, kaip žmogus jausis. Moksliniai tyrimai daugiausia dėmesio skiria rizikos spektrui, kuris yra svarstomas daugelyje sprendimų. Kai svarstomas sprendimas, šis poveikis yra susijęs su numatomomis emocijomis (Mellers ir McGraw, 2001).

Tikros emocijos, patiriamos priimant sprendimus, vadinamos tiesioginėmis emocijomis. Tiesioginės emocijos linkusios veikti kitaip nei nujaučiamos (tikėtinos) emocijos. Didesnę įtaką sprendimų priėmimui lemia intensyvios emocijos nei tikėtinos emocijos. Tiesioginės emocijos gali būti labai svarbios tam, kaip stipriai galimas rezultatas gali paveikti asmenį priėmusį sprendimą. Šios emocijos yra realios, patirtos emocijos, o ne tikėtinos galvojant apie galimus rezultatus. Todėl tiesioginės emocijos gali daryti labai didelę įtaką sprendimų priėmime (Keltner et al., 2010).

Damasio (2000) apibrėžtos emocijos yra kūno ir smegenų būsenos pokyčiai reaguojant į skirtingus dirgiklius. Fiziologiniai pokyčiai (pvz., raumenų tonusas, širdies susitraukimų dažnis, endokrininis išsiskyrimas, laikysena, veido išraiška ir kt.) atsiranda organizme ir yra perduodami į smegenis, kur jie virsta emocijomis, kurios žmogui nurodo apie tam tikrą stimulą, su kuriuo jis susidūrė. Priimant sprendimus pirkti šie fiziologiniai signalai ir jų sukeltos emocijos sąmoningai arba nesąmoningai yra siejami su praeities rezultatais ir tendencingu sprendimų priėmimu, nukreiptu į tam tikrą elgesį. Kai suvokiamas fiziologinis signalas yra susijęs su teigiamu rezultatu, kuris teikia laimę ar džiaugsmą, žmogus gali jaustis laimingu ir motyvuotu siekti tokio elgesio. Kai suvokiamas fiziologinis signalas yra susijęs su neigiamu rezultatu, kuris sukelia liūdesį ar baimę, žmogus gali jaustis liūdnas, o emocija gali veikti kaip vidinis pavojaus signalas, įspėjantis žmogų, kad būtų išvengta tolesnių veiksmų, kurių rezultatas, būtų labai nepalankus. Sudėtingose situacijose fiziologiniai signalai leidžia smegenims atpažinti situaciją ir greitai reaguoti. (Dunn et al., 2006).

Anot Walters (2015) racionalaus sprendimo priėmimo teorijoje yra trys svarbūs emocijų vaidmenys:

- Pirmiausia žmonių emocinė būsena yra svarbus kontekstas, kuriuo remiasi racionalus elgesys.
- Antra - „tylusis jaudulys“, kai asmuo slepia savo jausmus, jaudulį ar baimę, numatant emocines elgesio pasekmes ir naudą.
- Trečia, numatomos emocinės rizikos, susijusios su elgesiu, gali padėti veiksmingai sumažinti tokio elgesio tikimybę.

Emocijos yra pagrindinė psichologinio motyvavimo proceso dalis, nes jos padidina tam tikrų norų ir rezultatų patrauklumą ir taip skatina žmones jų siekti. Neigiamos emocijos gali kliudyti racionalumui,

todėl žmogus kartais yra priverstas taikyti ribotą racionalumą arba impulsyviai atlikti tam tikrus veiksmus (Walters 2015).

Brown (2003) teigia, kad emocijos įtakoja žmogaus elgesį, nes žmonės yra emocionalios būtybės, jų jausmai bei nuotaikos įtakoja galvosena, motyvaciją, elgesį, bendravimą su kitais žmonėmis. Brown (2003) tvirtina, jog emocijos kyla kaip atsakas į daugelį įvairių stimulų – nuo įvykių, kurie įvyksta žmogaus aplinkoje iki veiksmų ir elgesio kitų žmonių, su kuriais mes sąveikaujame. Emocijos, paveiktos žmogaus asmenybės savitumo, temperamento, nuotaikos bei racionalaus proto tiesiogiai įtakoja žmogaus elgesį bei jo daromus sprendimus. Pasak Damasio (1994), lemiamą vaidmenį emocijos vaidina priimant net paprasčiausius kasdienes sprendimus. Ratner (2000) išklė mintį, jog emocijos niekada neegzistuoja atskirai nuo galvojimo ir racionalaus proto. Emocijos ir jausmai visuomet akompanuoja mąstymui. Freemantle (1998) teigia, jog priimant sprendimus, o kartu ir sprendimą pirkti, didžiulę įtaką turi emocijos. Racionalūs sprendimai sprendimų priėmimo procese veikia kaip kontroliuojantysis veiksnys.

Apibendrinant išanalizuotą literatūrą, galime teigti, kad nepasaint egzistuojančių aiškinimo skirtumų, emocijų vaidmuo priimant sprendimą pirkti yra itin svarbus.

1.5. Emocijos kaip veiksnys sprendimų pirkti procese

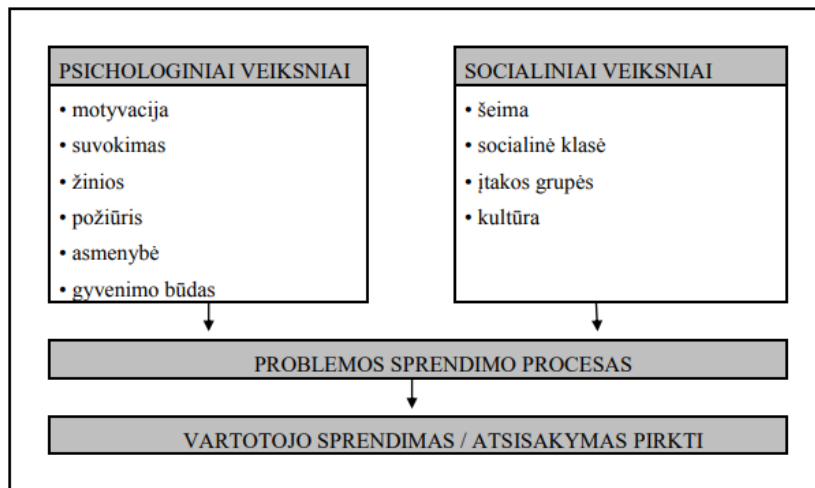
Žmogaus emocijos yra labai svarbus veiksnys jo sprendimų priėmimui. Emocijas reikėtų suprasti ne tik kaip veiksmų pasekmę, bet taip pat ir kaip jų priežastį. Mokslinėje literatūroje galima rasti įrodymų, kad emocijos lemia tam tikrą žmonių (vartotojų) elgseną, jo pasirinkimus. Šias idėjas aptarsime plačiau.

Kiekvieno pardavėjo tikslas – parduoti savo prekes ar paslaugas, todėl reikia atkreipti dėmesį į parametrus, kurie turi įtakos sprendimo priėmimo procesui. Taip pat labai svarbu suprasti, kaip, kodėl ir kokius sprendimus priima vartotojai.

Sanfey, Loewenstein, McClure ir Cohen (2006) teigia, kad sprendimai pirkti priklauso nuo skirtingų posistemių sąveikos, kylančios iš dviejų tarpusavyje konkuruojančių arba sąveikaujančių formų:

- Greitų ir efektyvių automatinių procesų, kurie paprastai veikia lygiagrečiai. Jie yra gana nelankstūs.
- Sąmoningų, savanoriškų, aiškių, lengvai prieinamų bei lanksčių kontroliuojamų procesų.

Solomon (1994) išskyrė dvi grupes veiksmų: socialinius bei psichologinius, kurie lemia vartotojo sprendimą pirkti (žr. 4 pav.).



4 pav. Psichologinių ir socialinių veiksnių įtaka sprendimo priėmimui

Šaltinis: Solomon (1994).

Jobanputra (2009) nuomone, vartotojai dažnai susiduria su įvairiais šaltiniais, kurie daro įtaką jų sprendimams. Vartotojų sprendimas priklauso nuo psichologinių procesų, per kuriuos reikia pereiti norint suprasti savo poreikius, ieškant būdų, interpretuojant informaciją, sudarant planus bei ieškant būdų, kaip juos įgyvendinti. Fiziniai veiksniai, tokie kaip alkis, troškulys taip pat turi įtakos žmonių sprendimams. Taip pat socialiniai veiksniai, kurie sprendimą pirkti veikia tuo, kad vartotojai siekia imituoti kitus, kuriais jie žavisi, todėl perka tų pačių prekės ženklų gaminius.

Dažniausiai visi žmonių veiksmai yra nukreipti į kažko gerinimą. Žmonės perka produktus ar paslaugas, nes jiems atrodo, kad tai kažkoku būdu pagerins jų gyvenimą. Priklausomai nuo pardavėjo, žmogus gali įsigyti tik jo prekę ar paslaugą, kito pardavėjo ar išvis nieko neįsigyti (Tracy, 2004).

Kiekvienas žmogus turi skirtingą motyvaciją pirkti. Viena iš svarbiausių pardavimų psichologijos sričių yra susijusi su taip vadinamomis „psichologinėmis“ ar „emocinėmis“ vertybėmis. Tai nematomos ir neapčiuopiamos vertybės, kurios tarsi pririša prie produkto ar paslaugos ir taip tampa labiau vertinamos (Tracy, 2004).

Dvi pagrindinės priežastys, kodėl žmonės perka arba neperka, atitinkamai yra naudos troškimas ir nuostolių baimė. Naudos troškimas – tai kažkokių sąlygų pasigerinimas. Gero pardavėjo užduotis yra padėti klientui suprasti, kiek pagerės jo gyvenimo sąlygos, palyginus su dabartine situacija (Tracy, 2004).

Antroji motyvacija, anot Tracy (2004), – tai nuostolių baimė. Potencialus klientas bijo padaryti klaidą, įsigydamas kažką, kas jam vėliau pasirodys esą visiškai nenaudinga, nepatiks, negalės panaudoti arba apskritai negali sau to dabar leisti. Kadangi potencialūs klientai tai yra patyrę ne kartą, jie stengiasi, kad tai daugiau nepasikartotų.

Pasak Tracy (2004), sprendimas pirkti labiausiai yra paremtas emocijomis. Žmonės priima sprendimus emociškai ir tada juos logiškai pateisina. Žmonių emocijų spektras yra labai platus. Yra nustatyta, kad stipriausia emocija, veikianti tuo konkrečiu momentu, ir nulemia žmogaus sprendimus ir veiksmus. Pavyzdžiui, jei asmuo trokšta to, ką siūlo pardavėjas, bet jo praradimo baimė arba baimė

padaryti klaidą yra žymiai intensyvesnė negu naudos troškimas, jis susilaikys nuo pirkimo. Stipresnė emocija visada laimi prieš silpnesniąją.

Jei potencialus klientas sako, kad prieš nusprenddamas jis nori viską pergaltoti, jis iš tikrųjų turi omenyje vieną iš dviejų dalykų. Pirmiausia jis taip sako, nes nenori turėti ir mėgautis tuo, ką siūlo pardavėjas. Antroji priežastis, kodėl žmogus dvejoja ir atideda sprendimą dėl pirkimo, yra ta, kad jis nebuvo pakankamai įtikintas, kad gaus tai, ką žada pardavėjas. Vadinasi, pardavėjas nesukėlė pakankamai emocinių priežasčių, kad jis galėtų iš karto priimti tokį sprendimą. Baimė prarasti ar suklysti vis dar didesnė už galimą pasiūlymo naudą (Tracy, 2004).

Baimė priimti netinkamą sprendimą, plėtojama Zavadskio (2003). Jis teigia, kad yra penkios galimos baimės, kurias gali jausti potencialus pirkėjas bendraudamas su pardavėju. Jas patirti ji gali tiek pavieniui, tiek kompleksiskai.

Pirmoji baimė – pardavėjo bijojimas. Potencialus pirkėjas labai gerai supranta, kad pardavėjas atstovaudamas savo įmonei, atlieka vieną iš savo pareigų – pardavinėti savo įmonės produktą. Jis supranta, kad pardavėjas nori ir turi jam kažką parduoti. Jis taip pat supranta, kad niekas šiaip sau neateina, neskambina ir nesiuolo susitikti, kad kiekvienas telefono skambutis ir siūlymas susitikti turi kokį nors tikslą. Potencialus klientas vengia pardavėjų, nes nenori patekti į padėtį, kai bus galimai priverstas ką nors nusipirkti. Potencialus pirkėjas pirmo kontakto su pardavėju metu dažnai nesąmoningai pateikia šiuos klausimus:

- Ko jam iš manęs reikia?
- Ką jis nori man parduoti?
- Ko jis prie manęs priėjo (man paskambino)?
- Kodėl man siūlo susitikti?
- Kas bus, jeigu mane apgaus?

Antroji baimė – priimti netinkamą sprendimą. Niekam nepatinka, kai jam sako, kad priėmė netinkamą sprendimą. Žmonės nenori, kad iš jų pasijuoktų arba pastatytų į nemalonią padėtį už jų priimtą sprendimą. Būtent todėl, priimdami sprendimą, žmonės tariasi vienas su kitu.

Trečioji baimė – permokėti. Žmonės įsitikinę, kad „kažkur už kampo“ arba „kažkur miesto pakraštyje“ būtinai bus pigiau ir nori tuo įsitikinti, todėl labai dažnai sprendimą pirkti atideda neribotam laikui.

Ketvirtoji baimė – nežinomo dalyko. Žmonės vengia jiems nežinomų dalykų ir linkę turėti reikalų su tuo, ką jie žino. Potencialus pirkėjas, niekada neturėjęs reikalų su tam tikru pardavėju, visada elgsis atsargiai ir įtariai – kaip su kažkuo nežinomu.

Penktoji baimė – praeities klaidų pasikartojimo. Žmogui paprastai pakanka, kartą „užlipus ant grėblio“, iš to pasimokyti ir ateityje iš toli aplenksti tuos pačius „grėblius“. Kiekvienas žmogus turi kokį nors „juodąjį sąrašą“ ir jie linkę nepamiršti savo neigiamos patirties. Tuo ir paaiškinama potencialaus pirkėjo baimė, kad pasikartos praeities klaidos.

Visgi prieš tai aptartos situacijos, kuomet klientas (vartotojas) jaučia baimės emociją nėra tiesiogiai susijusios su mūsų tyrimo objektu.

Plėtojant aprašytas idėjas, pravartu paminėti, kad emocijos, kylančios iš sprendimo ar pasirinkimo (t. y. vientisos emocijos) stipriai ir reguliariai formuoja sprendimų priėmimą (Damasio, 1994; Greene ir

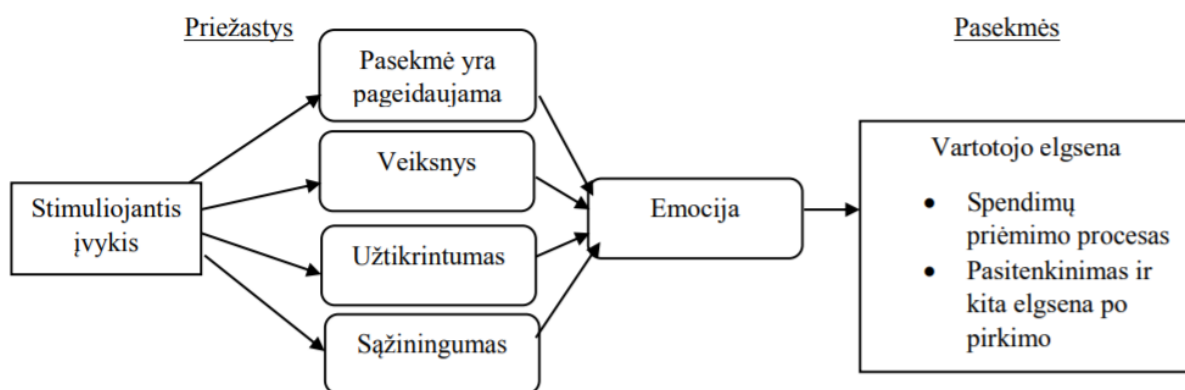
Haidt, 2002). Pavyzdžiui, asmuo, kuris jaučia nerimą dėl galimo rizikingo pasirinkimo rezultato, gali pasirinkti saugesnį, o ne pelningesnį variantą.

Paradnikė (2016) teigia, kad pažinimo procesai nukreipia emocijas į reikšmingus žmogui įvykius ir tuo pačiu metu patys yra emocijų nukreipiami, kad būtų galima geriau tuos įvykius išnagrinėti ir surasti optimalų elgesio būdą. Taip bendradarbiaujant emocinei ir pažintinei sferoms yra pasiekiamas lūkesčių patenkinimas.

„Brand Enrichment“ (2013) tyrime buvo išsiaiškinta, kad pats svarbiausias faktorius, skatinantis žmonių pasiryžimą pirkti nėra piniginė vertė; tai yra emocinė vertė, kurią jie gauna įsigijus produktą ar paslaugą. Tyrime gana konkrečiai pateikiama, kad verslai prekiauja ne tik produktu ar paslauga. „Įmonės taip pat siūlo emocijas – pasitikėjimą savimi, statusą visuomenėje, priklausymo bendruomenei jausmą, ir, visų svarbiausia, malonumą – kuris paskatina 25% vartotojų įsigijimų“ (Brand Enrichment, 2013). Pasak tyrimo, be malonumo, didžiausią įtaką pirkėjo elgsenai daro:

- Pasitikėjimas savimi (17%).
- Statusas visuomenėje (14%).
- Atsakomybės jausmas (14%).
- Efektyvumas (11%).
- Individualumas (9%).

Anot Watson ir Spence (2007), kognityvinio situacijos vertinimo teorija teigia, kad žmogaus emocijos yra subjektyvus, asmens aplinkoje įvykusio įvykio įvertinimas (žr. 5 pav.). Skirtingi žmonės skirtingai supranta ir aiškina juos veikiančius stimulus (Kang ir kt., 2010). Dėl šios priežasties, patyrus nepasitenkinimą ne visada bus elgiamasi taip pat. Piktas ir liūdnas vartotojas elgsis skirtingai, jų reakcijos nebus vienodos.



5 pav. Kognityvinio situacijos vertinimo teorinis modelis

Šaltinis: (Watson ir Spence, 2007).

Emocijos yra labai svarbios vartotojo elgsenai. Jausdamas skirtingą emociją, vartotojas tokioje pačioje situacijoje gali pasielgti labai skirtingai ir tai priklauso nuo kognityvinio įvertinimo modelio. Kognityvinio įvertinimo teorija padeda suprasti emocijų atsiradimo priežastis. Šie veiksniai gali paaiškinti, ko vartotojas turėtų imtis, jei nori suvaldyti savo emocijas (Kang ir kt., 2010). Pavyzdžiui baimė, vartotojo elgsenoje pirkti, anot Coleman, Williams, Morales ir White (2017) pasireiškia

apsisprendimo atidėliojimo sumažinimu. Tuo pačiu, emocijos, jeigu jas sugebama suvaldyti ir nukreipti, gali padėti vartotojui pasiekti savo tikslų, jaustis laimingu. Išlavinti įgūdžiai padeda vartotojui įvertinti emocionalią situaciją racionaliai ir nepasiduoti jų įtakai priimant sprendimus, kurių paskui jis gali gailėtis (Watson ir Spence, 2007). Tai labiau paaiškina pirkėjo perspektyvą sprendimo pirkti procese.

Žmonės yra emocionalūs, jų elgseną didele dalimi įtakoja emocijos – džiaugsmas, baimė, pyktis, pavydas, vienišumas, gailestis ir pan. Tarp emocijų, minčių ir elgesio yra nenutrūkstamas ryšys, kurio metu jie veikia vienas kitą. Dauguma emocijų atspindi mūsų veiduose ir padeda išreikšti jausmus, todėl aplinkiniai gali identifikuoti individo emocinę būseną. Autoriai Antonides ir Fred van Raaij (1998) emocijas apibūdina kaip sujaudinimą, kurio metu individas išgyvena neigiamą arba teigiamą patyrimą. Vieną emociją dažniausiai keičia kita, ankstesnės emocijos greitai išblėsta, tačiau jos vėliau gali virsti tam tikromis nuotaikomis. Žmogaus nuotaikos trunka ilgiau. Todėl jos gali suformuoti pirkėjo požiūrį į tam tikras prekes ar paslaugas. Tai žinodami specialistai kuria strategijas, susiejančias produktus ar paslaugas su teigiamomis emocijomis, taip stengiamasi padidinti perkamumą. Kuo toliau, tuo garsiau kalbama, kad žmonės perka ne vadovaudamiesi racionaliai pamąstymais, o pasikliaudami savo jausmais, emocijomis susietoms su tam tikru produktu ar preke. Juk, paklausus nuomonės apie prekę, dažniau išgirstama asmeninė vartotojo nuomonė (patikonepatiko), nei racionalus tos prekės privalumų ir trūkumų išdėstymas. (Coleman, Williams, Morales ir White, 2017).

Emocijos žmogų lydi nuolatos. Taigi, savaime suprantama, kad visuose sprendimo pirkti priėmimo etapuose vartotoją lydės vienokios ar kitokios emocijos, kurios galiausiai susilies į vieną emocinį patyrimą, jis bus priskiriamas tai prekei/paslaugai ar visai organizacijai. Kitą kartą susidūrus su ta pačia preke ar paslauga pirmiausia atsiras su juo susijusi emocija, kurią bus sunku pakeisti net ir labai racionaliais gerųjų ir blogųjų savybių paaiškinimais. (Antonides ir Fred van Raaij 1998).

Emocijos ir jausmai nulemia daugelį pirkėjų sprendimų, tame tarpe ir impulsyvių pirkimų sprendimą. Vartotojo reakciją į tam tikrą prekę, reiškinį sukelia individo asmenybė, auklėjimas, įpročiai, esamos nuotaikos. Emocijos gali būti trumpalaikės, keistis kas sekundę, tačiau jų metu susikuria individo nuotaika, kuri trunka šiek tiek ilgiau ir gali žymiai paveikti pirkėjo impulsyvius pirkimus (Langrehr, 1991).

Remiantis Parboteeah (2005), Saleh (2012), Zhang (2010), Virvilaite ir kt. (2009) galima teigti, kad impulsyvus pirkimas – vartotojo emocinė ir kognityvinė reakcija, priklausanti nuo situacijos bei asmeninių veiksnių, į stimulą pirkimo aplinkoje. Tikslinga atkreipti dėmesį, kad šiais laikais vis dažniau priimami nesąmoningi, t.y. racionaliai neapgalvoti sprendimai, prieštaraujantys vartotojo sprendimo pirkti priėmimo modeliui, kuris pabrėžia, kad žmonės, priimdami sprendimus, vadovaujasi racionaliai sąmoningu mąstymu.

Vohs ir Faber (2007) teigia, kad vartotojai, turintys daugiau savikontrolės išteklių dažniau atsispiria impulsyviam pirkimui. Visi vartotojai turi tam tikrų kontrolės išteklių, kuriuos naudojant sumažėja jų prieinamumas, o tai kartu mažina ir savikontrolę sprendžiant tam tikras užduotis. Connell et. al. (2011) teigimu, didesnę dalį impulsyvių pirkėjų sudaro vyrai.

Virvilaitė ir kt. (2009) teigia, kad impulsyvus pirkimas – momentinis sprendimas, kurį vartotojas priima veikiant tam tikrai aplinkai. Toks pirkimas yra priešingas klasikiniame sprendimo pirkti priėmimo modeliui, kadangi perkama impulsyviai, neieškant informacijos ir neįvertinus alternatyvų. Virvilaitė ir kt. (2009), remiantis Parboteeah (2005) išskyrė keturias grupes veiksmų, kurie turi didelę įtaką impulsyviam pirkimui:

- Vartotojo charakteristikos: amžius, lytis, kultūra, nuotaika, polinkis į materializmą ir pan..
- Pardavimo (pirkimo) aplinkos ypatybės: parduotuvės tipas, išplanavimas, atmosfera, personalas.
- Situaciniai veiksniai: vartotojų laikas, lėšos, prekių apžiūra.
- Prekės savybės.

Apibendrintai galime teigti, kad emocijos susijusios su vartotojų polinkiu įsigyti prekes ar paslaugas. Dažniau nagrinėjamos pozityvios emocijos, taip pat emocijų svarba impulsyviam pirkimui, emocijų valdymo svarba racionaliam, apgalvotam sprendimui. Specifiškai baimės emocija kaip veiksnys, turintis ryšį su polinkiu pirkti prekes ar paslaugas, mokslinėje literatūroje nėra tyrinėtas. Visgi, išnagrinėta literatūra leidžia pagrįstai teigti, kad emocijos turi svarbą sprendimo pirkti procese.

Specifiškiau nagrinėjant sprendimą pirkti draudimo paslaugas, turime paminėti, kad, anot Ulbinaitės (2012) draudimo paslauga yra neapčiuopiamas, laiko riba apibrėžtas saugumo pojūčio išlaikymo procesas. Vartotojams, ypač tiems, kurie su draudimu susiduria pirmą kartą, sunku suvokti draudimo paslaugos esmę dėl paslaugos materialaus pagrindo nebūvimo. Draudimo paslaugą dauguma jų gali suvokti kaip „pažado“ pirkimą – o tai asocijuojasi su netikrumu ar net apgaule, o tai sukelia ar sustiprina priešišką / neigiamą vartotojų nusistatymą draudimo paslaugų atžvilgiu. Draudimo paslaugos neapčiuopiamumas, ypač įsigyjant ją pirmą kartą, draudimo paslaugų vartotojams gali sukelti baimę, įtampą ir riziką: jie patiria nežinomos draudimo paslaugos pasekmes, piniginių lėšų, sumokėtų už paslaugą, praradimo, nerimo dėl sutarties terminų laikymosi, fizinių praradimų bei nemalonių psichologinės – socialinės būsenos tipų riziką.

Kaip teigia Ulbinaitė (2012), vartotojai dažnai linkę rizikuoti (patys prisiimti riziką) egzistuojant nuostolių grėsmėi. Nors vartotojų elgsena ne visais atvejais atitinka racionalaus, mąstančio žmogaus elgsenos kriterijus, paprastai vartotojai prisiima rizikos tiek, kad būtų išlaikoma savotiška jų rizikos pusiausvyra. Rizikos išlaikymas vartotojus skatina „skatina“ elgtis atsargiau. Rizikos lygiui mažėjant, jie elgiasi „drąsiau“, jų sprendimai yra mažiau apgalvoti, dažnai spontaniški.

Le Moullec ir kt. (2013) pateikia socialinių, psichologinių bei emocinių veiksnių, darančių įtaką draudimo vartotojų elgsenai:

- Socialiniai veiksniai. Viena iš priežasčių įsigyti draudimą yra ta, kad tai daro ir kiti, pažystami, šeimos nariai, draugai, kaimynai. Kyla baimė, jog neapsidraudę jie liks vieninteliai, kuriems nelaimės atveju nebus kompensuoti nuostoliai. Be to sprendimą draustis priimti lengviau, kai aplinkiniai jau turi surinkę informaciją apie draudimo paslaugas ir gali nukreipti tinkama linkme.
- Psichologiniai veiksniai. Vartotojai linkę įsigyti paslaugą, kuri išreikšta žodžiu „draudimas“. Pastarasis turi teigiamą asociaciją su investicija, kuri suteikia apsaugą. Jei

draudimas parduodamas, kaip apsaugos paslauga, tai vartotojui sukelia neigiamą asociaciją su kaina. Apsauga lygu išlaidos, draudimas – investicija. Taip pat draudimas nuo kažko, pavyzdžiui, kelionės draudimas, yra patrauklesnis nei draudimas bendrąja prasme.

- Emociniai veiksniai. Klientai pirkdami draudimo paslaugas remiasi savo jausmais. Jiems brangus ir jų mėgstamas paveikslas bus apdraustas lyginant su identišku daiktu, kuris jiems nėra artimas ir nekelia teigiamų emocijų. Nusipirkę draudimą klientai gali ramiau miegoti, kadangi atsitikus nelaimei nebus dėl ko gailėtis. Taip pat neseniai įvykusios nelaimės ir katastrofos turi įtakos žmonių norui apsidrausti, nes pamatę kitų ar pajutę savų „kailių“, koks yra jausmas netekti jiems brangių daiktų ar dar blogiau žmonių, siekia šį skausmą sumažinti ateityje.

Šie duomenys leidžia daryti išvadą, kad sprendimui įsigyti draudimą įtakos turi vidiniai psichologiniai, tarp jų ir emociniai, veiksniai bei išoriniai socialiniai veiksniai, tačiau baimės emocija apie nepageidaujamų įvykių tikimybę mokslinėje literatūroje specifiskai netyrinėta.

2. BAIMĖ EMOCIJOS SĄSAJŲ SU SPRENDIMU PIRKTI DRAUDIMO PASLAUGAS EMPIRINIS TYRIMAS

2.1. Empirinio tyrimo tikslas, tyrimo modelis, hipotezės ir tyrimo kintamieji

Atlikus literatūros analizę, matyti, kad yra nustatytos sąsajos tarp žmogaus išgyvenamų emocijų pardavimo proceso metu arba konkretaus produkto / paslaugos atžvilgiu ir jo sprendimo pirkti. Siekiant plėtoti šią tyrimų sritį, pasirinkta draudimo paslaugų sfera. Šiame empiriniame tyrime bus ieškoma ryšių tarp emocijų (specifiškai tyrinėjant baimės emociją) ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas. Tad apibendrinant, šio **empirinio tyrimo tikslas** yra nustatyti, ar baimės emocija yra empiriškai susijusi su sprendimu pirkti draudimo paslaugas.

Konstruojant **tyrimo modelį**, buvo remiamasi ekspertinėmis tyrėjos žiniomis, kad ne visi draudimo produktai yra įsigijami savanoriškai (pvz., Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimas) ir/arba sprendimui juos įsigyti įtaką gali turėti situacinės aplinkybės (pvz. kelionės į užsienio valstybę faktas, kai tampa aktualu įsigyti Medicininių išlaidų draudimo paslaugą). Tad buvo pasirinkti du draudimo produktai, kurie įsigijami labiausiai vadovaujantis savanoriškumo principu (išskyrus kai kuriuos specifinius atvejus):

- Būsto draudimas,
- Asmens draudimas.

Remiantis išnagrinėta literatūra, atsiranda pagrindas manyti, kad sprendimas pirkti draudimo produktą labiausiai galėtų būti susijęs su baimės emocija. Tad būtent šios emocijos patyrimo lygis buvo pasirinktas kaip vienas šio tyrimo kintamųjų.

Remiantis ekspertine tyrėjos patirtimi, žinoma, kad tiriamieji galimai skirtingai išgyvena baimės emociją tuomet, kai yra patyrę draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje, ir kai nėra. Dėl to buvo nagrinėjami skirtingi baimės lygio aspektai:

- Baimė, kad draudžiamieji įvykiai pasikartos (tokiu atveju, kai tiriamasis nurodo, kad yra patyręs draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje, specifiškai susijusiu su parduodamu draudimo produktu),
- Baimė, kad draudžiamieji įvykiai nutiks (tokiu atveju, kai tiriamasis nurodo, kad nėra patyręs draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje, specifiškai susijusiu su parduodamu draudimo produktu).

Tiriamuosius atskiriant pagal parduodamą draudimo produktą, bus matuojamas jų baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti / nutikti, tuo pačiu fiksuojant, ar tiriamasis sutiko gauti draudimo pasiūlymą ir ar 10 dienų laikotarpyje buvo sudaryta draudimo sutartis. Pastaroji informacija šiame empiriniame tyrime bus laikoma teigiamu sprendimu pirkti konkrečią (būsto arba asmens) draudimo paslaugą.

Šiame empiriniame tyrime formuluojamos tokios **hipotezės**:

1. Stipresnis baimės jausmas dėl draudžiamųjų įvykių įvykių *pasikartojimo* tikimybės bus susijęs tiek su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, tiek su draudimo sutarties sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas).

2. Stipresnis baimės jausmas dėl draudžiamųjų įvykių įvykių *nutikimo* tikimybės nebus susijęs nei su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, nei su draudimo sutarties sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas).

Siekiant patvirtinti arba atmesti suformuluotas hipotezes bus matuojami šie pagrindiniai **kintamieji**:

- Baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti, arba baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti (priklausomai nuo tiriamojo turėtos patirties fakto),
- Tiriamojo sutikimas gauti draudimo pasiūlymą,
- Tiriamojo teigiamas arba neigiamas sprendimas sudaryti draudimo sutartį (per 10 dienų nuo draudimo pasiūlymo pateikimo datos).

2.2. Duomenų rinkimo metodai

Tyrimui atlikti buvo pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas. Esminiai etikos principai, kuriais buvo remtasi atliekant šį tyrimą, yra konfidencialumas, anonimiškumas, nešališkumas.

Tyrimas vyko 2021 m. spalio - lapkričio mėn.

Tyrimas buvo atliekamas įprastoje darbo aplinkoje draudimo bendrovėje. Gautas bendrovės sutikimas leido atlikti pokalbių perklasas.

Duomenų rinkimo etape su tiriamaisiais buvo bendraujama telefonu, jiems užduodant standartizuotus klausimus (pateikti žemiau).

Ar jums tiesiogiai arba jūsų aplinkos žmonėms yra tekę patirti draudžiamųjų įvykių?

• *Būsto draudimo grupės respondentams, gyvenantiems name, klausimas išplėstas sekančiais*: Ar teko susidurti, kad Jūsų aplinkoje esantiems žmonėms ar Jums patiems kilo gaisras namuose? Audros metu nukentėjo Jūsų ar artimųjų namai, kiemas ar kilęs potvynis užsėmė namo rūšį? Trūkus vamzdžiui, išsiliejęs vanduo apgadino Jūsų namus: grindis, sienas, baldus?

• *Būsto draudimo grupės respondentams, gyvenantiems bute klausimas išplėstas sekančiais*: Trūkus vamzdžiui ar klozeto žarnelei išsiliejęs vanduo užliejo žemiau gyvenančius kaimynus? Buvo apvogtas butas ar sandėliukas, kuriame buvo laikomi dviračiai ar kiti vertingi šeimos daiktai?

• *Asmens draudimo grupės respondentams klausimas išplėstas sekančiais*: Ar Jus ar Jūsų šeimos nariai esate patyrę traumą (kojos ar rankos lūžį, raiščių ar raumens patempimą, buvo diagnozuota Laimo liga)? Galbūt turėjote artimoje aplinkoje ir labai skaudžią traumą dėl kurios vėliau įvyko mirtis?

Į pirmąjį klausimą atsakius teigiamai, tiriamųjų buvo klausama “**Kiek nuo 1 iki 5 baiminatės, kad tai gali pasikartoti?**” (atsakymus vertinant Likert'o skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 - visai nesibaiminu, 5 - labai baiminuosi, ir fiksuojant papildomą reikšmę “neįvardino”).

Į pirmąjį klausimą atsakius neigiamai, tiriamųjų buvo klausama “**Kiek nuo 1 iki 5 baiminatės, kad tai gali nutikti?**” (atsakymus vertinant Likert'o skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 - visai nesibaiminu, 5 - labai baiminuosi, ir fiksuojant papildomą reikšmę “neįvardino”).

Tyrimo metu respondentams taip pat buvo užduodami klausimai, leidžiantys įvertinti, ar tiriamasis gyvena nuosavame būste ir ar turi finansinių įsipareigojimų (paskolų, lizingų ar pan.). Papildomai buvo fiksuojami šie duomenys:

- Kiek produktų tiriamasis turi bendrovėje,
- Ar tiriamasis sutiko gauti atitinkamo draudimo produkto (būsto arba asmens draudimo) pasiūlymą,
- Ar tiriamasis per 10 dienų nuo pasiūlymo pateikimo sudarė atitinkamo draudimo produkto (būsto arba asmens draudimo) sutartį.

Tyrimo metu buvo fiksuojami (remiantis duomenimis klientų duomenų valdymo sistemoje) ir/arba renkami (užduodant klausimus) tiriamųjų socio-demografiniai duomenys (lytis, amžius, gyvenamoji vieta, nepilnamečių vaikų skaičius).

2.3. Duomenų analizės metodai

Atliekant pirminių empirinių duomenų statistinę analizę visų tirtųjų respondentų duomenys apdoroti SPSS 26.0.0.1 versija. Duomenų analizei buvo taikyti įvairūs metodai:

Aprašomosios statistikos parametrai: duomenų sklaidos pagal normalinę Gauso kreivę įvertinimas (Kolgomorov-Smirnov kriterijus), rezultatų vidurkio, standartinio nuokrypio, minimumo, maksimumo reikšmių apskaičiavimas;

Koreliacinė analizė: Pearson ranginės koreliacijos koeficientas ryšiui tarp kintamųjų nustatyti. Rodiklių skirtumai laikyti statistikai patikimais, kai $p < 0,05$. Koreliacija yra laikomas patikima, kai $p < 0,05$, $p < 0,01$. Koreliacija gali būti teigiama (nuo 0 iki 1) arba neigiama (nuo -1 iki 0). Teigiama koreliacija – tai teigiamas tiesinis ryšys, kai didėjant vieno kintamojo reikšmėms, didėja kito kintamojo reikšmės. Neigiama koreliacija – neigiamas tiesinis ryšys, kai didėjant kintamojo reikšmėms, kito kintamojo reikšmės mažėja. Skirtas matuoti abipusėms sąsajoms tarp kintamųjų. Koreliacijos koeficiento reikšmės priklauso intervalui [-1;1]. Kuo didesnė koreliacijos koeficiento absoliuti reikšmė (t.y. kuo jis artimesnis 1 arba -1), tuo stipresnis tiesinis ryšys tarp kintamųjų. Kai $r > 0$, tai didėjant vieno atsitiktinio dydžio reikšmėms, kito reikšmės tiesiškai didėja. Jei $r < 0$, tai didėjant vieno atsitiktinio dydžio reikšmėms, kito reikšmės tiesiškai mažėja. Jei $r = 0$, tai tiesinio ryšio nėra.

Lyginamoji analizė: Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, Student T - test kriterijai, skirti skirtumams tarp dviejų nepriklausomų imčių nustatyti. Rodiklių skirtumas (p), mažesnis nei 0,05, buvo laikomas statistiškai patikimu. Hipotezės apie lygybę buvo atmetamos (skirtumai laikomi statistiškai reikšmingi), jei apskaičiuotoji p reikšmė neviršijo 0,05. Rezultatai laikyti statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$, labai reikšmingi, kai $p < 0,01$, o ypač reikšmingi, kai $p < 0,001$.

2.4. Tyrimo imtis

Darbe dalyvių imtis parinkta taikant netikimybinę tikslinę atranką. Tai būdas, kai tyrėjas formuoja grupę, priklausomai nuo savo tikslų. Šiame tyrime tiriamųjų imtis galime vadinti ekspertine, nes ji sudaryta remiantis principu, jog “elementai į imtį įtraukiami atsižvelgiant į ekspertų nuomonę”. (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011)

Tyrimo dalyvavo 350 tiriamųjų, tačiau 225 respondentai neatitiko reikiamų duomenų rinkimo kriterijų:

- dalis respondentų turėjo sudarę ilgametes gyvybės draudimo sutartis (aktualu tiriant sprendimą įsigyti asmens draudimo produktą),
- dalis respondentų neturėjo savo nuosavo nekilnojamo turto arba gyveno jau apdraustame bute ar name (aktualu tiriant sprendimą įsigyti būsto draudimo produktą).

Tad apdoroti 125 tiriamųjų duomenys. Respondentų socialiniai demografiniai požymiai pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė

Socialiniai - demografiniai tiriamųjų požymiai (N = 125)

Požymiai	Grupės	Skaičius (N)	Procentai (%)
Lytis	Vyrai	62	49,6
	Moterys	63	50,4
Amžius	18-25	2	1,6
	26-35	18	14,4
	36-45	32	25,6
	46-55	36	28,8
	56 ir daugiau	37	29,6
Gyvenamoji vieta	Miestas	77	61,6
	Rajonas	48	38,4
Nepilnamečių vaikų skaičius respondento šeimoje	0	83	66,4
	1	14	11,2
	2	21	16,8
	3	5	4
	4	2	1,6

Tiriamąją imtį sudaro 125 respondentai: 62 vyrai ir 63 moterys. Tiriamųjų amžius keliose grupėse pasiskirsto taip, kad daugiausia turime 46-55m. (N=36) ir 56m. ir daugiau amžiaus grupės respondentų (N=37), o mažiausiai 18-25 m. (N=2).

Daugiau respondentų nurodė gyvenantys mieste (N=77), atitinkamai mažiau rajone (N= 48).

Tiriamųjų pasiskirstymas pagal nepilnamečių vaikų skaičių šeimoje rodo, jog daugiausiai respondentų neturi nepilnamečių vaikų (N=83). Tarp turinčiųjų nepilnamečių vaikų dominuoja 2 vaikus auginantys respondentai (N=21). Mažiausiai tiriamųjų nurodė auginantys 4 vaikus (N=2).

2.5. Tyrimo metodo tinkamumas

Apibrėžiant šio empirinio tyrimo metodo pasirinkimo tinkamumą ir pagrindumą, verta paminėti, kad visi metodai, taikomi tyrimo procesui, skirstomi į dvi bendrąsias kategorijas (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011):

1. Kiekybinius tyrimo metodus,
2. Kokybinius tyrimo metodus.

Šiam empiriniam tyrimui pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas. Jis atitinka pagrindinį šio tyrimo tikslą ir leidžia įgyvendinti tyrimo modelį – gauti kiekybinę informaciją apie didelį tyrimo objektų (šiuo atveju, potencialių draudimo paslaugų pirkėjų) skaičių. “Kiekybinis tyrimo metodas laikomas tinkamu, kai reikia gauti tikslus, statistiškai patikimus skaitinius duomenis” (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011).

Šiame empiriniame tyrime nagrinėjami išmatuojami (baimės lygis, remiantis tiriamojo įvardinimu) ir objektyviai galimi fiksuoti kintamieji (sutikimas gauti draudimo pasiūlymą ir draudimo sutarties sudarymo faktas). “Būtent kiekybiniai tyrimai ir susiduria su išmatuojamais (objektyviais) dalykais, skaičiais ir logika” (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011).

“Kiekybinių tyrimų eigoje, remiantis moksliniais metodais sudaroma imtis, žmonės atsako į klausimus ir nustatomas jų atsakymų dažnis bei kitos statistinės atsakymų charakteristikos” (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011). Būtent tai leidžia atsakyti į pagrindinį šio empirinio tyrimo klausimą “Kaip baimės emocija susijusi su sprendimu pirkti draudimo paslaugas?”

Be to pabrėžtina, kad sudarius statistiškai patikimą imtį, iš jos gautus rezultatus galima taikyti visai populiacijai (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011).

“Tradicinis empirinis kiekybinis tyrimų metodas yra apklausa” (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011). Būtent tokiu būdu šiame empiriniame tyrime įvertinti kintamuosius buvo tikslingiausia (apklausą atliekant natūralioje aplinkoje, t.y. su tiriamaisiais bendraujant telefonu apie jų draudimo paslaugų poreikį).

3. BAIMĖS EMOCIJOS SĄSAJŲ SU SPRENDIMU PIRKTI DRAUDIMO PASLAUGAS EMPIRINIŲ REZULTATŲ ANALIZĖ

Siekdami atsakyti į tyrimo keliamus uždavinius, pirmiausiai įvertinome bendruosius statistinius kintamųjų parametrus.

3.1. Bendrieji kintamųjų aprašomosios statistikos rodikliai

Tyrimo metu tiriamųjų buvo klausta, ar jie *yra turėję draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje*. Tyrimo rezultatai rodo, kad turime 81 tiriamąjį, kuris draudžiamųjų įvykių teigė nepatyręs ir 44 tiriamuosius, kurie teigė, kad įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje yra patyrę. Papildoma duomenų analizė patvirtina, kad vidutinis draudžiamųjų įvykių patirties įvertis bendroje tiriamųjų grupėje ($M=0,35$) yra pasislinkęs į kairiąją pusę. Kairioji asimetrija patvirtina išvadą, jog *didesnioji dalis tiriamųjų teigė draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje nepatyrę* (žr. 2 lentelėje).

2 lentelė

Draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis (N=125)

Skalė	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Draudžiamųjų įvykių patirtis asmeninėje arba artimoje aplinkoje	0	1	0,35	0,48

Draudžiamųjų įvykių patirtį asmeninėje arba artimoje aplinkoje vertinant atskyrus asmens ir būsto draudimo produktų tiriamuosius, gauti rezultatai, kurie pateikti 3 lentelėje. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad dažniau įvykius patyrė asmens draudimo grupės tiriamieji nei būsto draudimo grupės tiriamieji (vidurkiai atitinkamai $M= 0,37$ ir $M=0,31$).

3 lentelė

Draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis, atskyrus asmens draudimo (N=67) ir būsto draudimo (N=58) grupės tiriamuosius

Skalė	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Draudžiamųjų įvykių patirtis asmeninėje arba artimoje aplinkoje asmens draudimo grupėje	0	1	0,37	0,487

Skalė	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Draudžiamųjų įvykių patirtis asmeninėje arba artimoje aplinkoje būsto draudimo grupėje	0	1	0,31	0,467

Tiriamieji, kurie nurodė turėję draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje, buvo prašyti įvardinti, kiek jie baiminasi, kad tai gali pasikartoti. Analizuodama surinktus duomenis gaunama, kad minimalus baiminimosi lygis buvo 1, o maksimalus - 5. Tyrimo rezultatai rodo, kad vidutinis baiminimosi lygis tirtoje grupėje (M=3,27) yra nežymiai pasislinkęs į dešiniąją pusę, kas leidžia daryti išvadą, *jog nežymiai didesnioji dalis tiriamųjų labiau baiminasi įvykių pasikartojimo tikimybės nei mažiau* (žr.4 lentelę).

4 lentelė

Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis (N=44)

Įvertis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	1	5	3,27	1,227

Minėtas baimės lygis įvertintas ir atskirose tiriamųjų imtyse, atskirtas pagal asmens ir būsto draudimo produktus. Gauti rezultatai pateikti 5 lentelėje. Analizuojant gautus rezultatus matoma, kad stipriau draudžiamųjų įvykio pasikartojimo tikimybę jaučiantys nurodo asmens draudimo grupės tiriamieji nei būsto draudimo grupės tiriamieji (vidurkiai atitinkamai M=3,36 ir M=3,16).

5 lentelė

Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis, atskyrus asmens ir būsto draudimo grupės tiriamuosius.

Įvertis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti asmens draudimo tiriamųjų grupėje	1	5	3,36	1,319
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti būsto draudimo tiriamųjų grupėje	1	5	3,16	1,119

Tiriamieji, kurie nurodė neturėję draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje, buvo prašyti įvardinti, kiek jie baiminasi, kad tai gali nutikti. Surinkti duomenys rodo, kad minimalus baiminimosi lygis buvo 1, o maksimalus - 5. Analizuodami gautus rezultatus matome, kad vidutinis baiminimosi lygis tироje grupėje (M=2,67) yra pasislinkęs į kairiąją pusę, kas leidžia daryti išvadą, *jog didesnioji dalis tiriamųjų mažiau baiminasi įvykių tikimybės nei labiau* (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis (N=75)

Įvertis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	1	5	2,67	1,349

Minėtas baimės lygis įvertintas ir atskirose tiriamųjų imtyse, atskirtas pagal asmens ir būsto draudimo produktus. Gauti rezultatai pateikti 7 lentelėje. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad draudžiamųjų įvykio pasikartojimo tikimybę apylygiai jaučiantys nurodo tiek asmens, tiek būsto draudimo grupės tiriamieji (atitinkamai M= 2,59 ir M=2,74).

7 lentelė

Baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti įverčio vidurkis, minimali ir maksimali reikšmė, standartinis nuokrypis, atskyrus asmens draudimo (N=37) ir būsto draudimo (N=38) grupės tiriamuosius

Įvertis	Minimali reikšmė	Maksimali reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti asmens draudimo tiriamųjų grupėje	1	5	2,59	1,481
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti būsto draudimo tiriamųjų grupėje	1	5	2,74	1,223

Tyrimo metu buvo fiksuojama, ar tiriamieji sutiko gauti pasiūlymą ir kiek draudimo sutarčių buvo sudaryta (t.y. tiriamieji priėmė sprendimą pirkti draudimo paslaugas). Gauti rezultatai, kurie pateikti 8 lentelėje, rodo, jog būsto draudimo tiriamųjų grupėje pateikta daugiau pasiūlymų ir sudaryta daugiau sutarčių. Konversijos rodiklis bendroje tiriamųjų imtyje yra 36 procentai. Šiek tiek didesnis jis yra asmens draudimo grupėje nei būsto draudimo tiriamųjų grupėje (atitinkamai 34 procentai ir 40 procentų).

Pateiktų draudimo pasiūlymų ir sudarytų sutarčių skaičius bendroje ir atskirose tiriamųjų imtyse

Įvertis	Bendroje tiriamųjų imtyje (N=125)	Asmens draudimo grupėje (N=67)	Būsto draudimo grupėje (N=58)
Pateikta draudimo pasiūlymų	47	32	15
Sudaryta draudimo sutarčių	17	11	6
Konversijos rodiklis	36 %	34 %	40 %

Tyrimo metu taip pat fiksuoti šie tiriamųjų duomenys: kur klientas gyvena - bute ar name, ar klientas gyvena nuosavame būste, ar klientas turi finansinių įsipareigojimų (paskolų, lizingų ar pan.), kiek produktų klientas turi bendrovėje. Gauti rezultatai pateikiami 9 lentelėje.

Tiriamųjų pasiskirstymas pagal gyvenamąjį objektą, būsto nuosavybę, turimų finansinių įsipareigojimų faktą, turimų draudimo produktų skaičių bendrovėje

Požymis	Grupės	Skaičius (N)	Procentai (%)
Gyvenamoji vieta	Butas	63	50,4
	Name	62	49,6
Būsto nuosavybė	Nuosavas	90	72
	Nuomojamas	35	38
Ar tiriamasis turi finansinių įsipareigojimų?	Taip	25	20
	Ne	100	80
Turimų draudimo produktų skaičius bendrovėje	1	42	33,6
	2	75	60
	3	8	6,4

Tiriamųjų pasiskirstymas pagal 9 lentelėje pateiktus kintamuosius rodo, kad iš esmės lygus skaičius tiriamųjų gyvena tiek bute (N=63), tiek name (N=62). Ženkliai daugiau tiriamųjų disponuoja nuosavu būstu (N=90), nei gyvena nuomojamame (N=35). Beveik absoliuti dauguma tiriamųjų nurodė neturintys finansinių įsipareigojimų (N=100). Beveik visi tiriamieji bendrovėje turi vieną produktą (N=42) arba du produktus (N=75), kai tuo tarpu tris produktus turi vos keli tiriamieji (N=8).

Skaičiuotos papildomos kintamųjų įvertinimo reikšmės (Kolmogorov-Smirnov testo koeficientai). Pagal Kolmogorov-Smirnov koeficientą ($p > 0,05$) skalės reikšmė statistiškai reikšmingai nesiskiria nuo normaliojo skirstinio, kas leistų daryti išvadą apie normaliojo duomenų pasiskirstymo buvimą.

3.2. Koreliaciniai ryšiai tarp draudžiamųjų įvykių patirties, draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas

Nagrinėjant empirinio tyrimo rezultatus svarbu yra nustatyti, *ar draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje patyrę tiriamieji labiau yra linkę gauti draudimo pasiūlymus ir priimti sprendimą sudaryti draudimo sutartis (t.y. pirkti draudimo paslaugas).*

Norint įgyvendinti minėtą tikslą, ieškoma koreliacijos tarp minėtų kintamųjų, panaudojan Pearson koreliacijos metodą. Koreliacinis ryšys rodo ne priežastinį tarpusavio ryšį ir neparodo, kuris požymis yra priežastis, o kuris pasekmė. Koreliacijos koeficientas leidžia daryti išvadas apie tai, ar kintamieji susiję ir kaip kintant vienam kintamajam, kinta kitas. Apskaičiuoti koreliaciniai ryšiai pateikiami 10 lentelėje.

10 lentelė

Koreliacija tarp draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą

		Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą
Draudžiamųjų įvykių patirtis	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,223*
	Statistinis reikšmingumas (p)	0,012

* sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,05$

** sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,01$

10 lentelėje pateiktas rezultatas rodo, kad tarp draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą egzistuoja statistiškai reikšmingas ryšys ($r=0,223^*$, $p > 0,05$). Teigiamas koreliacijos koeficientas rodo, kad didėjant vienam kintamajam, kitas taip pat didėja. Tai reiškia, jog esant draudžiamųjų įvykių patirties, klientai yra labiau linkę gauti draudimo pasiūlymus. Nepaisant to, kad statistiškai reikšmingas ryšys gautas, jis yra silpnas. *Visgi, galima daryti išvadą, kad draudžiamųjų įvykių patirtis asmeninėje arba artimoje aplinkoje yra susijusi su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą.* Tai dar neleidžia teigti, kad draudžiamųjų įvykių patirtis yra reikšmingai susijusi su kliento sprendimu pirkti. Draudimo pasiūlymo gavimas susijęs tik su vienu iš sprendimo etapų. Skirtingi autoriai sutinka, kad žmogus, susidūręs su problema (sprendimu pirkti) ieško atitinkamos informacijos, kuri padėtų ją išspręsti (Halamiš & Liberman, 2017), o priimant sprendimą dažnai reikia apsvarstyti galimas alternatyvas norint pasirinkti tinkamiausią variantą (Ernst & Paulus, 2005). L. Šarkutė (2009), pateikdama penkių lygių žmogaus sprendimo priėmimo modelį, teigia, kad iki sprendimo priėmimo dar atliekami 4 etapai: problemos identifikacija, tikslų

nustatymas, alternatyvūs sprendimai, informacijos surinkimas. Taigi, sutikimas gauti draudimo pasiūlymą šiuo atveju galėtų būti interpretuojamas tik kaip išreikštas ketinimas svarstyti šią alternatyvą kaip apsaugą galimų finansinių nuostolių atveju.

Plėtojant ir gilinant prieš tai padarytas išvadas, analizuota *ar turėta draudžiamųjų įvykių patirtis yra susijusi su draudimo sutarties sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas)*. Gauti rezultatai pateikti 11 lentelėje.

11 lentelė

Koreliacija tarp draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje ir draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas)

		Draudimo sutarties sudarymo faktas
Draudžiamųjų įvykių patirtis	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,147
	Statistinis reikšmingumas (p)	0,101

* sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,05$

** sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,01$

11 lentelėje pateiktas rezultatas rodo, kad tarp draudžiamųjų įvykių patirties asmeninėje arba artimoje aplinkoje ir draudimo sutarties sudarymo fakto neegzistuoja statistiškai reikšmingas ryšys ($r = 0,147$, $p > 0,05$). Teigiamas koreliacijos koeficientas rodytų, kad šie kintamieji galėtų būti susiję taip, kad draudžiamųjų įvykių patirtis ir draudimo sutarties sudarymo faktas didėtų vienu metu. Tas reikštų, kad draudžiamųjų įvykių patyrę tiriamieji būtų labiau linkę priimti sprendimą įsigyti draudimo paslaugas. Visgi, statistiškai reikšmingo koreliacinio ryšio neegzistavimas šioje tiriamųjų imtyje neleidžia daryti tokios išvados, ir teidžia numatyti tik minimalias tokio ryšio gaires. *Taigi, daroma išvadą, kad turėta draudžiamųjų įvykių patirtis nėra susijusi su draudimo sutarties sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas)*. Tai galėtų būti paaiškinama tuo, jog sudėtingi sprendimai dažniausiai priklauso nuo situacinių veiksnių visumos, kuri lemia, jog nebūtinai pasirenkamas racionaliausias sprendimas. Kaip teigia Mellers & McGraw (2001) tokie veiksniai kaip neišsami informacija, skubūs terminai, taip pat riboti fiziniai ar emociniai ištekliai, gali apriboti gebėjimą priimti sprendimus. Šiuos teiginius patvirtina ir A. Ulbinaitės tyrimas, kurio išvadose teigiama, jog ekspertų pateikti vertinimai leidžia susiteminti draudimo paslaugų neįnaudojimo Lietuvoje priežastis: ribotos vartotojų pajamos ir mokėjimo galia, perdėtas tikėjimas valstybinių institucijų pagalba juos ištikusio nelaimingo atsitikimo atveju, naivus tikėjimas, jog neįvyks nepageidaujama įvykių, draudimo poreikio bei naudos nesuvokimas bei netikėjimas draudimu, nepasitikėjimas finansų sistema ir įmonėmis, jau įgytos draudiminės patirties metu vartotojų išvelgti tam tikri, jų suvokimu, neigiami aspektai. Nepaisant išsamaus aspektų sąrašo, minėto tyrimo objektu emocijos nebuvo pasirinktos, tad tampa svarbu analizuoti, kaip minėti sprendimai yra susiję su jaučiama baimės emocija dėl nepageidaujamų įvykių pasikartojimo arba nutikimo tikimybės.

Siekdami analizuoti šiuos klausimus, *tyrimo pradžioje keliamos hipotezės, kuriose teigiama, kad:*

1. *Stipresnis baimės jausmas dėl draudžiamųjų įvykių įvykių pasikartojimo tikimybės bus susijęs tiek su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, tiek su draudimo sutarties sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas).*

2. *Stipresnis baimės jausmas dėl draudžiamųjų įvykių įvykių nutikimo tikimybės nebus susijęs nei su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, nei su draudimo sutarties sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas).*

Prieš tikrinant empirinio tyrimo hipotezes, įdomu palyginti, ar tiriamieji skirtingai patiria įvykių pasikartojimo ir nutikimo baimę, turint omenyje, kad pirmuoju atveju jie teigė turėję draudžiamųjų įvykių patirties, o antruoju - ne. Palyginus minėtų kintamųjų vidurkus (baimės, kad įvykiai gali pasikartoti $M=3,27$, baimės kad įvykiai gali nutikti $M=2,67$) gauname statistškai reikšmingą skirtumą ($p=0,000$, $p<0,05$). Tai reiškia, kad *draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje patirtis reikšmingai susitiprina baimės emociją apie tokių įvykių pasikartojimo tikimybę*. Šie rezultatai liudija, kad patirtyje išgyventi sunkumai arba nesklaidumai, greičiausiai sukėlę ir finansinių pasekmių, sukelia draudžiamųjų įvykių realumo pojūtį. Tuo tarpu, nepatyrus draudžiamųjų įvykių, išgyvenama baimė mažesnė, viliantis, kad sunkumai aplenks ir ateityje.

Šiuos rezultatus galima grįsti teiginiu, jog emocijas gali sukelti ištisas spektras dirgiklių: tam tikras įvykis, interakcija, prisiminimas ar tiesiog mintis. Emocijų paskirtis – informuoti žmogų apie jo būseną, lyginant su jo poreikiais, tikslais, norais, vertybėmis. Specifiškai baimės emocija kyla jaučiant tikrą ar įsivaizduojamą pavojų, ir yra labai svarbi išsigelbėjimui nuo pavojų ar grėsmių vengimui. (Ekman, 1992) Asmeniškai ar artimoje aplinkoje išgyventa nepageidaujama įvykių patirtis (labiausiai tikėtina, kad prisiminimų formate) mūsų tyrimo kontekste tampa bene akivaizdžiu dirgikliu, besisiejančiu su stipresne baimės emocija dėl tokių įvykių pasikartojimo.

Plėtojant minėtus rezultatus ir tikrinant empirinio tyrimo hipotezes buvo skaičiuojami koreliaciniai ryšiai tarp baimės (dėl įvykių pasikartojimo arba nutikimo) emocijos ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas (tuo pačiu ir natūralaus veiksmo prieš draudimo sutarties sudarymą - sutikimo gauti pasiūlymą). Gautus rezultatus pateikiame 12 lentelėje.

12 lentelė

Koreliacija tarp baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą bei draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas)

		Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Draudimo sutarties sudarymo faktas
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,515**	0,351*
	Statistinis reikšmingumas (p)	0,000	0,020
	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,248*	0,150

Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Statistinis reikšmingumas (p)	0,032	0,198
--	-------------------------------	-------	-------

* sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,05$

** sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,01$

Tyrimo rezultatai rodo, kad baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali **pasikartoti** (draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje patyrusių tiriamųjų grupėje) yra statistiškai reikšmingai susijęs tiek su sutikimu gauti pasiūlymą ($r = 0,515^{**}$, $p < 0,01$), tiek su sprendimu pirkti draudimo paslaugą ($r = 0,351^*$, $p < 0,05$). Teigiami koreliacijos koeficientai leidžia teigti, kad *didesnis įvykių pasikartojimo baimės lygis yra susijęs su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą ir stipresniu sprendimu pirkti draudimo paslaugą, ir atvirkščiai. Taigi, pirmoji hipotezė pasitvirtino.*

Interpretuojant šiuos rezultatus, prasminga minėti, kad sprendimų priėmimas turėtų būti suprantamas kaip veiksmas arba procesas, susijęs su žmogaus siekiu išspręsti tam tikrą jo atpažintą ir suvoktą problemą ar galimybę. Vadybinių sprendimų literatūroje dar vartojamas terminas “sprendimo problema”, kuriam apibrėžti išskiriami du požymiai: neatitiktis tarp esamos ir norimos (tikslinės) situacijos ir bent du pasirinkimai veikti, kad būtų pasiekta norima situacija (tikslas). Tada sprendimas priimamas norint sumažinti ir/ar įveikti tą neatitiktį, atlikus tam tikrus veiksmus. (Šarkutė, 2009) Šio tyrimo kontekste ši neatitikimą būtent ir gali sukelti baimės emocija dėl galimo nepageidaujamų įvykių pasikartojimo, lydimo ne tik finansinių nuostolių, bet ir bendrojo gerbūvio suprastėjimo (rūpesčiai dėl gyvenamosios vietos, negalėjimas dirbti ir pan.). Pastarąjį teiginį galima patvirtinti Damasio (2000) požiūriu, kad, jaučiant emocijas, atsiranda kūno ir smegenų būsenos pokyčiai, o, priimant sprendimus, šie fiziologiniai signalai ir jų sukeltos emocijos sąmoningai arba nesąmoningai yra siejami su praeities rezultatais ir tendencingu sprendimų priėmimu, nukreiptu į tam tikrą elgesį, - šiame tyrime sprendimu pirkti draudimo paslaugą. Taipogi, daugelis kitų psichologijos mokslininkų (Bechara, Damasio ir Damasio, 2000; Bower, 1991; Clore, Schwarz ir Conway, 1994; Fredrickson, 2000; Lerner ir Keltner, 2000) tvirtina, kad tokios atskiros emocijos kaip džiaugsmas, liūdesys, pyktis ir baimė įtakoja mąstymą bei sprendimų priėmimą. Pasak Damasio (1994), lemiamą vaidmenį emocijos vaidina priimant net paprasčiausius kasdienes sprendimus, kai tuo tarpu savanoriško draudimo paslaugos ekspertiniu požiūriu priskiriamos sudėtingoms paslaugoms, o tai reiškia - ir sudėtingesniems sprendimams. Čia emocijų (konkrečiai - baimės) vaidmuo turėtų būti netgi kompleksiškesnis ir, tikėtina, stipresnis.

Šarkutės (2009) teigimu, priimant sprendimą pirmiausia identifikuojama problema. Tikėtina, kad baimės emocija dėl galimo nepageidaujamų įvykių pasikartojimo sustiprina arba “katalizuoja” problemos identifikaciją ir tampa tiltu ne tik į tikslų išsikėlimą, alternatyvų svarstymą, bei informacijos paiešką, bet ir į teigiamą sprendimo pirkti priėmimą.

Tuo pačiu, nepaisant to, jog specifiškai netyrinėta, galima manyti, kad baimė dėl nepageidaujamų įvykių pasikartojimo galėtų būti priskirta tikrųjų emocijų kategorijai (Loewenstein & Lerner, 2004). Šių autorių teigimu, tikros emocijos, patiriamos priimant sprendimus, linkusios veikti kitaip nei nujaučiamos (tikėtinės) emocijos. Didesnę įtaką sprendimų priėmimui lemia būtent tikrosios emocijos (dėl savo intensyvumo). Tiesioginės emocijos gali būti labai svarbios tam, kaip stipriai

galimas rezultatas gali paveikti asmenį priėmusį sprendimą. Šios emocijos yra realios, patirtos emocijos, o ne tikėtinos galvojant apie galimus rezultatus. Todėl tiesioginės emocijos gali daryti labai didelę įtaką sprendimų priėmimo (Keltner et al., 2010). Tad gauti rezultatai iš esmės sutampa su mokslinėje literatūroje pateikiamais postulatais.

Šiame empiriniame tyrime taip pat buvo matuojama, ar, baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali **nutikti** (draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje nepatyrusių tiriamųjų grupėje) yra statistiškai reikšmingai susijęs su sutikimu gauti pasiūlymą ir draudimo sutarties sudarymo faktu. Antrojoje empirinio tyrimo hipotezėje teigiama, kad statistiškai reikšmingo ryšio nesitikima. 12 lentelėje pateikti rezultatai rodo, kad tarp baimės, kad nepageidaujami įvykiai gali nutikti, ir sutikimo gauti pasiūlymą, statistiškai reikšmingas ryšys egzistuoja ($r = 0,248^*$, $p < 0,05$), tiesa, silpnas. O baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti, mūsų tyrimo rezultatuose nėra susijęs su sprendimu pirkti draudimo paslaugą ($r = 0,150$, $p > 0,05$). Taigi, galima daryti išvadą, kad *didesnis įvykių nutikimo baimės lygis yra susijęs su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, ir atvirkščiai, tačiau nereikia stipresnio ketinimo pirkti draudimo paslaugą. Taigi, antroji hipotezė pasitvirtino iš dalies.*

Siekiant paaiškinti gautus rezultatus, verta cituoti R. Brown (2003) idėjas, kuriose tvirtinama, jog emocijos kyla kaip atsakas į daugelį įvairių stimulų – nuo įvykių, kurie įvyksta žmogaus aplinkoje iki veiksmų ir elgesio kitų žmonių, su kuriais mes sąveikaujame. Čia galime stebėti įvardijamą realaus patyrimo veiksnį. Kai tiriamo baimės, kad nepageidaujami įvykiai gali nutikti, ryšį su sprendimu pirkti draudimo paslaugas, natūralu, kad atsiribojame nuo emocijos realumo. Čia pravartu būtų grįžti prie Loewenstein & Lerner (2004) idėjų apie nujaučiamas (tikėtinas) ir patiriamas “čia ir dabar” (tikrąsias) emocijas. Nujaučiamos emocijos nėra tiesiogiai patiriamos, tai yra lūkesčiai, kaip žmogus jausis. Svarbu tai, kad didesnę įtaką sprendimų priėmimui lemia intensyvios (tikrosios) emocijos nei tikėtinos emocijos. Tai gali paaiškinti rezultatus, kurie rodo, kad, tik simuliuojant savyje (numanant) baimės emociją, sprendimas įsigyti draudimo paslaugą visgi nėra priimamas tiek dažnai, kad galima būtų teigti apie statistiškai reikšmingo ryšio egzistavimą.

Visgi, būtina neatmesti to, kad baimės, kad nepageidaujami įvykiai gali nutikti, lygis statistiškai reikšmingai siejasi su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą. Tai lyg ir reikštų, kad tiriamasis pasiekia sprendimo primėmimo “pusiaukelę. Anot Tracy (2004), dvi pagrindinės priežastys, kodėl žmonės perka arba neperka, atitinkamai yra naudos troškimas ir nuostolių baimė. Naudos troškimas – tai kokių nors sąlygų pasigerinimas. Antroji motyvacija – tai nuostolių baimė. Potencialus klientas (mūsų tyrimo atveju - draudėjas) bijo padaryti klaidą, įsigydamas kažką, kas jam vėliau pasirodys esą visiškai nenaudinga, nepatiks, jis negalės panaudoti arba apskritai negali sau to dabar leisti (Tracy, 2004). Šie teiginiai gali būti susiję ir su mūsų tyrimo rezultatais. Juolab, ir Ulbinaitė (2012) teigia, kad draudėjų elgsenos specifika lemia egzistuojantys netikrumo, rizikos ir tikimybinio pobūdžio elementai dėl draudiminio įvykio (ne)pasireiškimo, būtent neaiškumas dėl draudimo paslaugos “rezultato”. Šio empirinio tyrimo kontekste nepageidaujamų įvykių patirties neturėjimą galima interpretuoti kaip pakankamą veiksnį analizuoti alternatyvas (t.y. gauti draudimo pasiūlymą), tačiau nepakankamą, kad priimti sprendimą pirkti draudimo paslaugą. Kai, tuo tarpu, kiti paminėti veiksniai, panašu, kad įgyja lemiamą reikšmę.

Tuo pačiu svarbu analizuoti ir patiriamų emocijų (konkrečiai baimės) intensyvumo lygį. Jau anksčiau buvo aptarta, kad nepageidaujamų įvykių pasikartojimo ir nutikimo tikimybė generuoja skirtingo

intensyvumo baimės emociją (baimė, kad nepageidaujami įvykiai pasikartos yra statistiškai reikšmingai stipresnė už baimę, kad įvykiai nutiks). Autoriai teigia, kad įprasto stiprumo emocijos – tai tos, kurioms esant, mes galime racionaliai (mums būdingai) mąstyti. Tokios emocijos gali būti ir silpnos, ir gana stiprios, bet jos yra tokios, kur mes jaučiamės savimi ir elgiamės kaip mums įprasta. Jos tiesiog nepertraukia mūsų įprasto mąstymo, įprasto elgesio – tokios emocijos yra netrikdančios. Kai tuo tarpu stiprios emocijos ima valdyti mūsų mąstymo procesą. To rezultatas – vietoje (subjektyviu lygmeniu) racionalių sprendimų mes darome emocinius sprendimus, mūsų suvokimas keičiasi į emocinį, mes imame reaguoti taip, lyg mums būtų būdingas ribinis sutrikimas. (Plutchik, 1980). Panašu, kad tik numanant nepageidaujamus įvykius, baimės emocija nepasiekia trikdančio intensyvumo, tad draudėjas lieka savo įprastame “racionalumo” lygmenyje. O Ulbinaitė (2012) teigia, kad Lietuvos draudimo paslaugų vartotojų ketinimą (polinkį) įsigyti draudimo paslaugą lygiomis dalimis formuoja jų intelekto bei pajamų derinys. Santykinai žemas vartotojo intelekto lygis nesukelia draudimo paslaugų poreikio, o santykinai žemos pajamos neleidžia įgyvendinti poreikio draustis. Santykinai aukštas vartotojo intelekto lygis, nesant pakankamai pajamų, kaip ir pakankamų pajamų disponavimas vartotojams, nepasižymintiems dideliu intelekto lygiu, nesuformuoja polinkio įsigyti draudimo paslaugas. Šiame tyrime respondentų intelekto lygis ir pajamos nematuotos, tačiau galima kelti prielaidą, kad tai galėjo nulemti rezultatus.

Prieš tai aprašytą rezultatų analizę atlikta ir skirtingose tiriamųjų grupėse (būsto ir asmens draudimo produktų). Gauti rezultatai pateikti 13 ir 14 lentelėse.

13 lentelė

Koreliacija tarp baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą bei draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas) būsto draudimo tiriamųjų grupėje

		Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Draudimo sutarties sudarymo faktas
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,390	0,265
	Statistinis reikšmingumas (p)	0,099	0,272
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,594**	0,501**
	Statistinis reikšmingumas (p)	0,000	0,001

* sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,05$

** sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,01$

Iš 13 lentelėje pateiktų rezultatų matoma, kad baimės lygis, jog draudžiamieji įvykiai gali **pasikartoti** nėra statiškai reikšmingai susijęs su sutikimu gauti būsto draudimo pasiūlymą ($r = 0,390$, $p > 0,05$) ar sprendimu šią paslaugą pirkti ($r = 0,265$, $p > 0,05$). Tačiau baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai tiriamųjų būste gali **nutikti** jau statistiškai reikšmingai siejasi su susitikimu gauti būsto draudimo pasiūlymą ($r = 0,594^{**}$, $p < 0,01$) ir sprendimu jį įsigyti ($r = 0,501^{**}$, $p < 0,01$) (žr. 13 lentelę). Taigi,

daroma pagrįstą išvadą, kad *draudžiamųjų įvykių nutikimo tikimybės savo būstuose labiau bijantys respondentai yra labiau linkę gauti būsto draudimo pasiūlymus ir priimti sprendimą pirkti būsto draudimo paslaugą.*

Būsto draudimo tiriamųjų grupėje gauti rezultatai yra priešingi rezultatams, gautiems bendrojoje tiriamųjų grupėje. Svarstant dėl ko galėjo atsirasti šie neatitikimai, remtasi tyrėjos ekspertine nuomone, nes nepavyko aptikti publikuotų mokslinių darbų, leidžiančių šiuos rezultatus interpretuoti. Galima manyti, kad tiriamieji (draudėjai) artimoje aplinkoje nutikusių nepageidaujamų įvykių nesuasmensina, nepritaiko sau, o kitaip tariant remiasi naiviu tikėjimusi, kad jiems taip nenutiks, taigi - ir juntama baimė lieka labiau numanoma ir nesisieja su polinkiu draustis. Gali būti, kad patirti draudžiamieji įvykiai sugeneravo santykinai mažus finansinius nuostolius, arba net negatyvią žalą atlyginimo patirtį. Visa tai galėjo nulemti, kad ryšis su baimė, kad nepageidaujami įvykiai pasikartos, ir su polinkiu įsigyti draudimo paslaugą, šiame tyrime yra statistiškai nereikšmingas.

14 lentelė

Koreliacija tarp baimės, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti ir sutikimo gauti draudimo pasiūlymą bei draudimo sutarties sudarymo fakto (sprendimo pirkti draudimo paslaugas) asmens draudimo tiriamųjų grupėje

		Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Draudimo sutarties sudarymo faktas
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,596**	0,378
	Statistinis reikšmingumas (p)	0,002*	0,063
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Pearson koreliacijos koeficientas (ρ)	0,026*	-0,142
	Statistinis reikšmingumas (p)	0,880	0,403

* sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,05$

** sąsajos statistiškai reikšmingos, kai $p < 0,01$

Iš 14 lentelėje pateiktų rezultatų matoma, kad baimės lygis, jog draudžiamieji įvykiai gali **nutikti** nėra statiškai reikšmingai susijęs su sutikimu gauti asmens draudimo pasiūlymą ($r = 0,026$, $p > 0,05$) ar sprendimu šią paslaugą pirkti ($r = -0,142$, $p > 0,05$).

Tačiau baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai tiriamiesiems gali **pasikartoti** jau statistiškai reikšmingai siejasi su susitikimu gauti asmens draudimo pasiūlymą ($r = 0,594$ **, $p < 0,01$) ir sprendimu jį įsigyti ($r = 0,501$ **, $p < 0,01$) (žr. 14 lentelę). Taigi, daroma pagrįstą išvadą, kad *asmens draudžiamųjų įvykių pasikartojimo labiau bijantys respondentai yra labiau linkę gauti asmens draudimo pasiūlymus ir priimti sprendimą pirkti asmens draudimo paslaugą.* Šie tyrimo rezultatai atitinka prieš tai aprašytus ir interpretuotus rezultatus bendroje tiriamųjų grupėje (neskirstant tiriamųjų pagal draudimo produktus).

3.3. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal sociodemografinius ir kitus kintamuosius

Šiame darbe keliamas tikslas nustatyti, ar draudžiamųjų įvykių baimės lygis ir sprendimas pirkti draudimo paslaugas skiriasi skirtingose grupėse pagal sociodemografinius kintamuosius.

Norint patikrinti, ar skirtumai egzistuoja ir ar jie statistiškai reikšmingi, buvo lyginama prieš tai minėtų kintamųjų įverčius, naudojant Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, Student -T testus. Gauti statistiniai duomenys pateikiami 15 - 20 lentelėse.

3.3.1. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal lytį

Buvo lyginti vyrų ir moterų draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas rodikliai. Gauti duomenys pateikti 15 lentelėje.

15 lentelė

Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal lytį

Kintamasis	Tiriamoji lytis	N	Vidurkis	p
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Vyras	21	3,48	0,250
	Moteris	23	3,05	
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Vyras	36	2,78	0,499
	Moteris	39	2,56	
Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Vyras	23	0,38	0,909
	Moteris	24	0,37	
Sprendimas pirkti draudimo paslaugas (sutarties sudarymo faktas)	Vyras	7	0,16	0,459
	Moteris	10	0,11	

* skirtumai statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

Kaip matoma 15 lentelėje, negauti statistiškai reikšmingi skirtumai lyginant vyrų ir moterų draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas rodiklius ($p > 0,05$). Tai leidžia daryti išvadą, kad *vyrų ir moterų, vienodai nurodo bijantys draudžiamųjų įvykių pasikartojimo arba nutikimo tikimybės ir yra linkę vienodai priimti sprendimus įsigyti asmens ir būsto draudimo paslaugas.*

Mokslinėje literatūroje nepavyko aptikti išsamių duomenų apie lyties ryšį su nepageidaujamų (draudžiamųjų) įvykių baime ir polinkiu įsigyti draudimo paslaugas. Ulbinaitės (2012) tyrimo rezultatai rodo, kad daugialypis draudimo sąlygų ir galimybių svarstymas bei vertinimas labiau

būdingas moterims. Lygiai taip moterims svarbiausias veiksnys priimant draudimo sprendimą yra draudimo paslaugų teikėjo kompetencija. Visgi, šie rezultatai nėra tiksliai susiję su mūsų tyrimo kintamaisiais. Tikslumo dėlei taip pat dera pastebėti, jog nepakankamas tiriamųjų skaičius lyginamosiose grupėse galėjo riboti galimybę gauti statistiškai patikimus ir reprezentatyvius rezultatus. Tad, siekiant tyrinėti lyties veiksnį nepageidaujamų įvykių baimės ir polinkio įsigyti draudimo paslaugas ryšio kontekste, derėtų atlikti labiau specifiską tyrimą, leidžiantį lyginti pakankamas tiriamųjų grupes.

3.3.2. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio analizė pagal amžių

Tiriant draudžiamųjų įvykių baimės lygio skirtumus amžiaus grupėse, lygintos 5 amžiaus grupės: 18-25m., 26-35m., 36-45 m., 46-55 m. ir 56m. ir daugiau, atliekant Kruskal-Wallis testą. Gauti rezultatai (baiminantis, kad įvykiai gali pasikartoti $p=0,093$, o baiminantis, kad įvykiai gali nutikti $p=0,284$; $p>0,05$,) rodo, jog nulinę hipotezę apie statistiškai reikšmingų skirtumų egzistavimą tarp amžiaus grupių atmetama. Tai leidžia daryti išvadą, kad *draudžiamųjų įvykių baimės lygis apylygiai vienodas visose tirtose amžiaus grupėse*.

Lyginamoji analizė pagal amžių, lyginant sutikimą gauti pasiūlymą ir sprendimą pirkti draudimo paslaugas, neatlikta, remiantis tuo, kad skirtingose amžiaus grupėse turime per mažas tiriamųjų, kurie sutiko gauti pasiūlymus ir priėmė sprendimus pirkti draudimo paslaugas, imtis. Tas neleidžia atlikti patikimos statistinės analizės ir gauti reikšmingų rezultatų, kuriuos vėliau būtų galima generalizuoti bendrai populiacijai.

Mokslinėje literatūroje pavyksta aptikti duomenų, rodančių, kad daugialypis draudimo sąlygų ir galimybių svarstymas bei vertinimas labiau būdingas asmenims iki 40 m., o sprendimą įsigyti draudimo paslaugą, išskirtinai vertindami paslaugą per piniginę pizmę, priima brandaus amžiaus (nuo 41m.) asmenys. Draudimo paslaugų teikėjo kompetencija - svarbiausias veiksnys priimant draudimo sprendimą yra 18-40 metų asmenims. (Ulbinaitė, 2012) Visgi, siekiant tyrinėti lyties amžiaus nepageidaujamų įvykių baimės ir polinkio įsigyti draudimo paslaugas ryšio kontekste, derėtų atlikti labiau specifiską tyrimą, leidžiantį lyginti pakankamas tiriamųjų grupes.

3.3.3. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal gyvenamąją vietą

Buvo lyginti mieste ir rajone gyvenančių tiriamųjų draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas rodikliai. Gauti duomenys pateikti 16 lentelėje.

Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal gyvenamąją vietą

Kintamasis	Tiriamąjo gyvenamoji Vieta	N	Vidurkis	p
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Miestas	28	3,25	0,992
	Rajonas	16	3,31	
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Miestas	45	2,78	0,303
	Rajonas	30	2,50	
Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Miestas	30	0,39	0,419
	Rajonas	17	0,35	
Sprendimas pirkti draudimo paslaugas (sutarties sudarymo faktas)	Miestas	10	0,13	0,618
	Rajonas	7	0,15	

* skirtumai statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

Kaip matoma 16 lentelėje, negauti statistiškai reikšmingi skirtumai lyginant mieste ir rajone gyvenančių tiriamųjų draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas rodiklius ($p > 0,05$). Tai leidžia daryti išvadą, kad *tiek miesto, tiek rajono gyventojai vienodai nurodo bijantys draudžiamųjų įvykių pasikartojimo arba nutikimo tikimybės ir yra linkę vienodai priimti sprendimus įsigyti asmens ir būsto draudimo paslaugas.*

Tikslumo dėlei dera pastebėti, jog nepakankamas tiriamųjų skaičius lyginamosiose grupėse galėjo riboti galimybę gauti statistiškai patikimus ir reprezentatyvius rezultatus. Tad, siekiant tyrinėti gyvenamosios vietos veiksnių nepageidaujamų įvykių baimės ir polinkio įsigyti draudimo paslaugas ryšio kontekste, derėtų atlikti labiau specifiską tyrimą, leidžiantį lyginti pakankamas tiriamųjų grupes.

3.3.4. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal gyvenamąją objektą

Analizuojant tyrimo duomenis, buvo lyginama ar bute ir name gyvenantys tiriamieji skirtingai patiria draudžiamųjų įvykių baimę ir ar linkę skirtingai sutikti gauti draudimo pasiūlymus ir priimti draudimo įsigijimo sprendimus. Remiantis ekspertine tyrėjos nuomone, ši lyginamoji analizė atlikta tik būsto draudimo tiriamųjų grupėje, remiantis asmenine stebėjimo patirtimi, jog šis faktorius gali būti svarbus, atitinkamai praktikoje nestebint jokie šio faktoriaus svarbos asmens draudimo atveju.

Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal gyvenamąją objektą

Kintamasis	Tiriamąjo gyvenamasis objektas	N	Vidurkis	p
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Butas	8	2,88	0,002*
	Namas	11	3,36	
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Butas	20	2,70	0,657
	Namas	18	2,78	
Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Butas	23	0,28	0,558
	Namas	24	0,24	
Sprendimas pirkti draudimo paslaugas (sutarties sudarymo faktas)	Butas	7	0,1	1,000
	Namas	10	0,1	

* skirtumai statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

17 lentelėje matyti, kad negauti statistiškai reikšmingi skirtumai lyginant tiriamųjų, gyvenančių bute ir name, grupes draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas rodiklius ($p > 0,05$), išskyrus tuomet, kai tiriamieji vertina baimę, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti ($p < 0,05$). Pastarieji rezultatai leidžia daryti išvadą, kad *name ir bute gyvenantys tiriamieji, vienodai nurodo bijantys draudžiamųjų įvykių nutikimo tikimybės ir yra linkę vienodai priimti sprendimus įsigyti būsto draudimo paslaugas, tačiau namuose gyvenantys tiriamieji teigia labiau bijantys draudžiamųjų įvykių pasikartojimo tikimybės, nei tie, kurie gyvena butuose.*

Šiuos rezultatus bent dalinai galėtų paaiškinti tai, jog, remiantis ekspertine tyrėjos nuomone, namuose gyvenantys asmenys įprastai patiria finansiškai didesnius nuostolius dėl nepageidaujamų įvykių nei tie, kurie gyvena butuose. Finansinių nuostolių dydžio patirtis galėtų būti susijusi su stipriau jaučiama nepageidaujamų įvykių pasikartojimo baime.

3.3.5. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal turimus finansinius įsipareigojimus

Analizuojant tyrimo duomenis, buvo lyginama ar finansinių įsipareigojimų turintys ir neturintys tiriamieji skirtingai patiria draudžiamųjų įvykių baimę ir ar linkę skirtingai sutikti gauti draudimo pasiūlymus ir priimti draudimo įsigijimo sprendimus. Remiantis ekspertine tyrėjos nuomone, ši lyginamoji analizė atlikta tik asmens draudimo tiriamųjų grupėje, remiantis asmenine stebėjimo patirtimi, jog šis faktorius gali būti svarbus šio tyrimo kontekste. Būsto draudimo kontekste būsto paskolos turėjimas užtraukia prievolę drausti įkeistą būstą paskolos suteikėjo naudai, tad šiame tyrime tokių tiriamųjų duomenys apskritai nebuvo analizuojami.

Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal finansinių įsipareigojimų turėjimo rodiklį

Kintamasis	Tiriamąo finansinių įsipareigojimų turėjimo rodiklis	N	Vidurkis	p
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Neturi finansinių įsipareigojimų	17	3,24	0,166
	Turi finansinių įsipareigojimų	8	3,63	
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Neturi finansinių įsipareigojimų	29	2,86	0,044*
	Turi finansinių įsipareigojimų	8	1,63	
Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Neturi finansinių įsipareigojimų	34	0,44	0,665
	Turi finansinių įsipareigojimų	13	0,59	
Sprendimas pirkti draudimo paslaugas (sutarties sudarymo faktas)	Neturi finansinių įsipareigojimų	12	0,14	0,091
	Turi finansinių įsipareigojimų	5	0,24	

* skirtumai statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

18 lentelėje pateikti rezultatai rodo, kad negauti statistiškai reikšmingi skirtumai lyginant tiriamųjų, turinčių ir neturinčių finansinių įsipareigojimų, grupes draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas rodiklius ($p > 0,05$), išskyrus tuomet, kai tiriamieji vertina baimę, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti ($p < 0,05$). Pastarieji rezultatai leidžia daryti išvadą, kad *tiek turintys, tiek neturintys finansinių įsipareigojimų, tiriamieji, vienodai nurodo bijantys draudžiamųjų įvykių pasikartojimo tikimybės ir yra linkę vienodai priimti sprendimus įsigyti būsto draudimo paslaugas, tačiau finansinių įsipareigojimų neturintys respondentai teigia labiau bijantys draudžiamųjų įvykių nutikimo tikimybės, nei tie, kurie įsipareigojimų turi.*

Mokslinėje literatūroje nepavyksta aptikti duomenų, kurie leistų interpretuoti stipresnės nepageidaujamo įvykių nutikimo baimės neturint finansinių įsipareigojimų kontekste. Tuo pačiu, svarbu paminėti, kad gauti rezultatai turėtų būti vertinami tik kaip galimos gairės (ne)aptiktiems skirtumams egzistuoti, nes lygintos labai mažos tiriamųjų grupės. Visgi, galima manyti, kad finansinių įsipareigojimų turintys klientai įprastai jau būna pasirūpinę draudimo apsauga arba

alternatyviomis apsaugos priemonėmis finansinių nuostolių dėl nepageidaujamų įvykių atvejais. Siekiant tyrinėti finansinių įsipareigojimų (ne)turėjimo veiksnį nepageidaujamų įvykių baimės ir polinkio įsigyti draudimo paslaugas ryšio kontekste, derėtų atlikti labiau specifiską tyrimą, leidžiantį lyginti pakankamas tiriamųjų grupes.

3.3.6. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal nepilnamečių vaikų skaičių šeimoje

Tiriant draudžiamųjų įvykių baimės lygio skirtumus tiriamųjų grupėse, turinčiose skirtingą nepilnamečių vaikų skaičių, lygintos 5 grupės: neturintys vaikų ir turintys vieną, du, tris arba keturis vaikus. Atlikus Kruskal-Wallis testą, gauti rezultatai: baiminantis, kad įvykiai gali pasikartoti $p=0,836$, o baiminantis, kad įvykiai gali nutikti $p=0,675$ ($p>0,05$). Tai rodo, jog nulinę hipotezę apie statistiškai reikšmingų skirtumų egzistavimą tarp tiriamųjų, turinčių skirtingą skaičių nepilnamečių vaikų, grupių atmestina. Tai leidžia daryti išvadą, kad *draudžiamųjų įvykių baimės lygis apylygiai vienodas visose tirtose skirtingą skaičių nepilnamečių vaikų turinčiose tiriamųjų grupėse*.

Lyginamoji analizė pagal skirtingo nepilnamečių vaikų skaičiaus turėjimo rodiklį, lyginant sutikimą gauti pasiūlymą ir sprendimą pirkti draudimo paslaugas, neatlikta, remiantis tuo, kad skirtingose minėtose tiriamųjų grupėse turime per mažas tiriamųjų, kurie sutiko gauti pasiūlymus ir priėmė sprendimus pirkti draudimo paslaugas, imtis. Tas neleidžia atlikti patikimos statistinės analizės ir gauti reikšmingų rezultatų, kuriuos vėliau būtų galima generalizuoti bendrai populiacijai. Plėtoti tyrimą šia linkme būtų prasminga. Štai Ulbinaitė (2012) pateikia duomenų, rodančių, jog išplėstinis, keliaetapis draudimo sąlygų ir galimybių svarstymas bei vertinimas labiau būdingas asmenims, kurie neturi vaikų arba gyvena daugiau nei 5 asmenų šeimos ūkiuose. Bent 1 vaiką turintys asmenys, priimdami draudimo paslaugos įsigijimo sprendimą, labiausiai vertina tiekėjo kompetenciją. Tad galime manyti, kad vaikų skaičius šeimoje galėtų būti svarbus veiksnys, tačiau, kaip jau minėta, tam reikėtų išsamesnio tyrimo.

3.3.7. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal gyvenamo būsto nuosavybę

Analizuojant tyrimo duomenis, buvo lyginama ar nuosavame arba nuomojamame būste gyvenantys tiriamieji skirtingai patiria draudžiamųjų įvykių baimę ir ar linkę skirtingai sutikti gauti draudimo pasiūlymus ir priimti draudimo įsigijimo sprendimus. Remiantis ekspertine tyrėjos nuomone, ši lyginamoji analizė atlikta tik būsto draudimo tiriamųjų grupėje, remiantis asmenine stebėjimo patirtimi, jog šis faktorius gali būti svarbus, atitinkamai praktikoje nestebint jokio šio faktoriaus svarbos asmens draudimo atveju.

Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal gyvenamojo būsto nuosavybę

Kintamasis	Tiriamąojo gyvenamojo objekto nuosavybė	N	Vidurkis	p
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	Nuomojamas	4	4,25	0,913
	Nuosavas	15	2,87	
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	Nuomojamas	18	2,56	0,356
	Nuosavas	20	2,90	
Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	Nuomojamas	8	0,14	0,000*
	Nuosavas	39	0,33	
Sprendimas pirkti draudimo paslaugas (sutarties sudarymo faktas)	Nuomojamas	2	0,05	0,019*
	Nuosavas	15	0,14	

* skirtumai statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

19 lentelėje pateikti tyrimo rezultatai rodo, kad nuosavame būste gyvenantys tiriamieji statiškai reikšmingai dažniau sutiko gauti draudimo pasiūlymus ($p < 0,05$) ir priėmė sprendimą įsigyti draudimo paslaugas ($p < 0,05$). Tuo tarpu baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti yra vienodas gyvenančiųjų tiek nuosavame, tiek nuomojamame būste. Pastarieji rezultatai leidžia daryti išvadą, kad *tiek nuosavame, tiek nuomojamame būstė gyvenantys tiriamieji, vienodai nurodo bijantys draudžiamųjų įvykių pasikartojimo ir nutikimo tikimybės, tačiau skirtingai priimta sprendimus įsigyti būsto draudimo paslaugas: nuosavuose namuose gyvenantys tiriamieji tai padaro dažniau.*

Interpretuojant šiuos rezultatus galima manyti, kad nuosavo būsto turėjimas lemia didesnę atsakomybę už savo turtą, o tuo pačiu ir labiau skatina draudimo paslaugą įsigyti kaip alternatyvą apsaugai nuo finansinių nuostolių.

3.3.8. Lyginamoji draudžiamųjų įvykių baimės lygio ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas analizė pagal turimų produktų skaičių bendrovėje

Analizuodami tyrimo duomenis, lyginome ar skirtingą produktų skaičių bendrovėje turintys tiriamieji skirtingai patiria draudžiamųjų įvykių baimę ir ar linkę skirtingai sutikti gauti draudimo pasiūlymus

ir priimti draudimo įsigijimo sprendimus. Lyginome tik vieną ir du draudimo produktus turinčių tiriamųjų grupes, nes turinčiųjų tris produktus tiriamųjų imtis per maža patikimai statistinei analizei.

20 lentelė

Draudžiamųjų įvykių baimės ir sprendimo pirkti draudimo paslaugas palyginimas pagal turimų produktų kiekį bendrovėje

Kintamasis	Turimų produktų skaičius bendrovėje	N	Vidurkis	p
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti	1	14	3,50	0,653
	2	25	3,12	
Baimė, kad draudžiamieji įvykiai gali nutikti	1	27	2,52	0,473
	2	45	2,73	
Sutikimas gauti draudimo pasiūlymą	1	22	0,52	0,009*
	2	23	0,31	
Sprendimas pirkti draudimo paslaugas (sutarties sudarymo faktas)	1	8	0,19	0,003*
	2	7	0,09	

* skirtumai statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

20 lentelėje pateikti tyrimo rezultatai rodo, kad vieną produktą bendrovėje turintys tiriamieji statistiškai reikšmingai dažniau sutiko gauti draudimo pasiūlymus ($p < 0,05$) ir priėmė sprendimą įsigyti draudimo paslaugas ($p < 0,05$). Tuo tarpu baimės lygis, kad draudžiamieji įvykiai gali pasikartoti arba nutikti yra vienodas tarp turinčiųjų tiek vieną, tiek du draudimo produktus bendrovėje. Pastarieji rezultatai leidžia daryti išvadą, kad tiek vieną, tiek du produktus bendrovėje turintys tiriamieji, vienodai nurodo bijantys draudžiamųjų įvykių pasikartojimo ir nutikimo tikimybės, tačiau skirtingai priima sprendimus įsigyti draudimo paslaugas: turintys vieną produktą tai padaro dažniau.

Interpretuodama šiuos rezultatus, tyrėja remiasi savo ekspertine nuomone, jog vieno produkto turėjimas bendrovėje natūraliai reiškia mažesnę draudėjo išdraustumą arba, kitaip tariant, mažesnę prisotinimą jam aktualiais draudimo produktais. Tai gali būti susiję su didesniu kliento palankumu priimti teigiamą sprendimą sudaryti draudimo sutartis.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

Po atliktos teorinės analizės ir empirinio tyrimo formuluojamos tokios išvados:

- Emocijų išgyvenimas, nepaisant egzistuojančių skirtingų apibrėžimų, turi aiškia bendražmogišką evoliucinę kilmę ir yra būdingas absoliučiai kiekvienam žmogui (išskyrus tam tikrus specifinius sutrikimų atvejus), taigi ir vartotojui. Žmogus emocijas patiria kasdien ir negalima neigti, kad jos turi didžiulę įtaką žmonių pasirinkimuose, sprendimų priėmimuose ir su vartotojimu susijusiuose veiksmuose. Baimės paskirtis - grėsmių vengimas - labiausiai sietinas su žmonių polinkiu įsigyti draudimo paslaugas, kaip alternatyvą galimų finansinių nuostolių išvengimui. Be baimės emocijos sprendimui įsigyti draudimą įtakos turi vidiniai psichologiniai, tarp jų ir emociniai, veiksniai bei išoriniai socialiniai veiksniai.
- Sprendimų priėmimo procesas apima sprendimo situacijos atpažinimą ir apibrėžimą, alternatyvų identifikavimą, geriausios alternatyvos pasirinkimą ir jos įgyvendinimą praktikoje. Mokslinėje literatūroje dominuoja tradicinė linijinė sprendimų priėmimo samprata, kai pateikiama eilė žingsnių, padedančių žmogui priimti geriausią sprendimą iš visų įmanomų alternatyvų. Nors racionalusis sprendimų priėmimo proceso modelis yra pakankamai tikslus ir paremtas moksline argumentacija bei logikos principais, jo prielaidas dažnai paneigia empiriniai duomenys. Sprendimų priėmimas yra alternatyvų nustatymo ir pasirinkimo procesas, pagrįstas žmogaus, kuris priima sprendimus, vertybėmis, norais ir įsitikinimais. Apibendrinant galima teigti, kad sprendimų priėmimas turėtų būti suprantamas kaip veiksmas arba procesas, susijęs su žmogaus siekiu išspręsti tam tikrą jo atpažintą ir suvoktą problemą ar galimybę. Būtina sprendimų priėmimo prielaida – galimybė pasirinkti iš kelių įmanomų būsimo elgesio ar veiksmų alternatyvų. Sėkmingas sprendimų priėmimas, žinoma, turėtų reikšti, kad pasirenkama geriausia įmanoma būsimo elgesio ar veiklos alternatyva.
- Atlikus empirinį tyrimą, nustatyta, kad draudžiamųjų įvykių patirtis asmeninėje arba artimoje aplinkoje yra susijusi su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą. Turėta draudžiamųjų įvykių patirtis nėra susijusi su draudimo sutarties sudarymo faktu (sprendimu pirkti draudimo paslaugas). Draudžiamųjų įvykių asmeninėje arba artimoje aplinkoje patirtis reikšmingai susitiprina baimės emociją apie tokių įvykių pasikartojimo tikimybę. Didesnis įvykių pasikartojimo baimės lygis yra susijęs su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą ir stipresniu sprendimu pirkti draudimo paslaugą, ir atvirkščiai. Didesnis įvykių nutikimo baimės lygis yra susijęs su sutikimu gauti draudimo pasiūlymą, ir atvirkščiai, tačiau nereiškia stipresnio ketinimo pirkti draudimo paslaugą.
- Draudžiamųjų įvykių baimės lygis apylygiai vienodas pagal sociodemografinius ir kitus kintamuosius (tiek miesto, tiek rajono gyventojai, tiek vyrai ar moterys, tiek turintys, tiek neturintys finansinių įsipareigojimų, name ir bute gyvenantys tiriamieji, tiek nuosavame, tiek nuomojamame būste gyvenantys tiriamieji, skirtingą skaičių nepilnamečių vaikų turinčiose tiriamųjų grupėse, tiek vieną, tiek du produktus bendrovėje turintys).

Rekomendacijos:

- Tyrimo metu identifikuoti ryšiai tarp baimės emocijos, kad nepageidaujami įvykiai gali pasikartoti, ir polinkio įsigyti draudimo paslaugą, leidžia teigti, kad draudimo paslaugų tiekėjų pokalbiuose su klientais (asmeninio pardavimo proceso metu) reikšminga pokalbio laiko dalis turėtų būti skirta buvusių draudžiamųjų įvykių patirčių aptarimui, analizei ir siekiui padėti klientui suvokti ir įsisąmoninti emocinį patyrimą, jog nepageidaujami įvykiai gali kartotis. Ypač tai svarbu su būsto draudimo produkto klientais.
- Jei klientai nurodo neturintys draudžiamųjų įvykių patirties, pardavimo pokalbiuose siūloma reikšmingą laiko dalį klausti ir kalbėti apie galimus įvykius, jų sukeltus nuostolius ir planuojamus kliento sprendimus tiems nuostoliams padengti. Dalis pokalbio turėtų būti skiriama įtaigių ir realių pavyzdžių pasakojimui, įvykių statistikos, žalų dydžių įvardijimui, taip siekiant kiek įmanoma labiau suasmeninti galimą nepageidaujamų įvykių numatymą ir sugeneruoti kiek įmanomą tikresnę baimės emociją dėl nepageidaujamų įvykių padarinių. Tai galėtų padėti sumažinti naivų kliento tikėjimą, kad nepageidaujami įvykiai juos aplenks arba, kad jie nepatirs žymaus gerbūvio suprastėjimo.
- Siūloma ateities tyrimuose išsamiau analizuoti kokią reikšmę šiame tyrime gautiems rezultatams galėtų turėti patirtų nuostolių dydis, patirtis dėl žalos atlyginimo ir jo teisingumo subjektyvus vertinimas. Išsamesnio tyrinėjimo sritis galėtų būti susijusi su tiriamųjų pajamų dydžiu ir pozityvios įtakos mechanizmų paieškomis, jog teigiamą polinkį draustis demonstruotų visų pajamų lygių klientai.
- Išsamesnis tyrimas su pakankama tiriamųjų grupe galėtų leisti išsamiau paanalizuoti lyties, amžiaus, gyvenamosios vietos, nepilnamečių vaikų skaičiaus šeimoje, būsto tipo, finansinių įsipareigojimų (ne)turėjimo, nuosavo arba nuomajomo būsto veiksmų reikšmę polinkiui įsigyti draudimo paslaugas ir patiriamai baimės emocijai dėl nepageidaujamų įvykių pasikartojimo arba nutikimo tikimybės. Tai leistų draudimo paslaugų teikėjams sudaryti tikslingesnius potencialių klientų sąrašus ir galimai atskirti pozityvius įtakos mechanizmus, siekiant stiprinti polinkį įsigyti draudimo paslaugas.

LITERATŪROS IR ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Antonides G., Fred van Raaij W. (1998). Consumer behaviour: a European perspective. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
2. Bechara, A., Damasio, H., Damasio, A.R. (2006). Role of the Amygdala in Decision- Making. *Annals of the New York Academy of Sciences*, Vol. 24
3. Bilevičienė T., Jonušauskas S. Statistinių metodų taikymas rinkos tyrimuose. // Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2011, ISBN 978-9955-19-242-8
4. Bradley M.M., Codispoti M., Cuthbert B.N., Lang P.J. Emotion and motivation I: Defensive and appetitive reactions in picture processing // *Emotion*. 2001a, vol. 1
5. Bradley M.M., Codispoti M., Sabatinelli D., Lang P.J. Emotion and motivation II: Sex differences in picture processing // *Emotion*. 2001b, vol. 1
6. Bradley M.M., Cuthbert B.N., Lang P.J. Pictures as prepulse: Attention and emotion in startle modification // *Psychophysiology*. 1993, vol. 30(5)
7. Bradley M.M., Lang P.J. Measuring emotion: the self-assessment manikin and the semantic differential // *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*. 1994, vol. 25
8. Bradley M.M., Lang P.J. Affective reactions to acoustic stimuli // *Psychophysiology*. 2000, vol. 37(2)
9. Bradley M.M., Lang P.J. The International Affective Picture System (IAPS) in the study of emotion and attention. In J. A. Coan and J. J. B. Allen (Eds.), *Handbook of Emotion Elicitation and Assessment*. Oxford University Press, 2007
10. „Brand Enrichment“ (2013) Žiūrėta 2021-11-22. Prieiga per internetą:
<http://www.verslas.in/emocijos-parduodageriau-uz-nuolaidas/>
11. Brown, Randall B. (2003) Emotions and behaviour: exercises in emotional intelligence. *Journal of Management education*, February, vol.27, no.1
12. Clarke, S. (2003) Psychoanalytic Sociology and the interpretation of Emotion. *Journal for the Theory of the Social Behaviour*, vol. 33, no.2
13. Dunn, B.D., Dalgleish, T., Lawrence, A.D. (2006). The somatic marker hypothesis: A critical evaluation. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, Vol. 30
14. Ekman, P. 1992. Are There Basic Emotions?, *Psychological Review* 99 (3)
15. European Insurance Overview 2020. Žiūrėta 2021-11-22. Prieiga per internetą:
https://www.eiopa.europa.eu/document-library/insurance-overview-report/european-insurance-overview-2020_en
16. Gamble, K.R., Vettel, J.M., Patton, D.J., Eddy, M.D., Davis, F.C., Garcia, J.O., Spangler, D.P., Thayer, J.F., Brooks, J.R. (2018). Different profiles of decision making and physiology under varying levels of stress in trained military personnel. *International Journal of Psychophysiology*, Vol. 131
17. George, Jennifer M. (2000) Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human relations*, vol53(8)
18. Glenn D. Walters. (2015). The Decision to Commit Crime: Rational or Nonrational? *Criminology, Criminal Justice Law, & Society*, vol 16 (3)
19. Goleman D., (2009). *Emocinis intelektas*. ISBN 9955-424-37-0
20. Izard, Carrol.E. (2000) *Emocijų psichologija*. Sankt Peterburgas: Petras. 460 p. ISBN 5-314-00067-9.

21. Izard, Carol E. (2007) Basic Emotions, Natural Kinds, Emotion Schemas, and a New Paradigm Perspectives on Psychological Science, Vol. 2, No. 3
22. Jennifer S. Lerner,¹ Ye Li,² Piercarlo Valdesolo,³ and Karim S. Kassam⁴ Annual Review of Psychology (2015) Volume 66
23. Jobanputra K. H. Global marketing and customer decision making. - India: Paradise, 2009
24. Kang, J. H., Jin, B. H. ir Gavin, M. (2010). The Positive Emotion Elicitation Process of Chinese Consumers Toward a US Apparel Brand-A Cognitive Appraisal Perspective. Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles, 34
25. Karr R. How Do Your Customers Make Decisions? – 2004. Žiūrėta 2021-11-22. Prieiga per internetą: http://www.eyesonsales.com/content/article/how_do_your_customers_make_decisions/
26. Keltner, D; Lerner, J.S. (2010). Emotion. In Fiske, S.T., Gilbert, D.T., Lindzey G. (Eds.), Handbook of social psychology
27. Kyguolienė A., Bakanauskienė I., Vadybiniai sprendimai: priėmimas ir įgyvendinimas, VDU leidykla Kaunas, 2013
28. Langrehr F. W., Retail shopping mall semiotics and hedonic consumption. Žiūrėta 2021-11-22. Prieiga per internetą: <http://www.hibo.no/neted/upload/attachment/site/group54/Retail%20shopping%20mall%20semiotics.pdf>
29. Lezgovko A., Lastauskas P. Draudimo verslo plėtra: teoriniai aspektai ir rinkos plėtros prielaidos // Verslas: teorija ir praktika. Vilnius: Technika, 2008, t. 9, Nr. 2
30. Lowenshtein, G., Lerner, J. S. (2003). The role of affect in decision making// Handbook of Affective Science. - Edited by R. Davidson, H. Goldsmith, H., K. Scherer. Oxford: Oxford University Press
31. Mellers, B.A., McGraw, A.P. (2001). Anticipated Emotions as Guides to Choice. Current Directions in Psychological Science, Vol.10, No. 6
32. Myers, David G. (2000) Psichologija. Kaunas: Poligrafija ir informatika. 816 p. ISBN 9986-850-29-0.
33. O'Connell B., Walden S., Pohlmann A. Marketing and Neuroscience: What Drives Customer Decisions? – USA: American Marketing Association, 2011
34. Parboteeah D. V. A model of online impulsive buying: an empirical study. – USA: Washington State University, 2005
35. Ratner C, (2000) A Cultural-Psychological Analysis of Emotions. Culture&Psychology Copyright, vol. 6(1)
36. Saleh M. A. H. An Investigation of the Relationship between Unplanned Buying and Postpurchase Regret. // International Journal of Marketing Studies, Aug 2012, Vol. 4
37. Sanfey A. G., Loewenstein G., McClure S. M. ir J. D. Cohen (2006) Neuroeconomics: cross-currents in research on decision-making. Trendd in Cognitive Sciences Vol.10 No.3
38. Shacter, Stanley; Singer, J.E. (1962) Cognitive, social and psysiological determinants of emotional state. Psychological Review, No.69
39. Solomon M. R. Buying, Having and Being. London: Prentice Hall, 1994
40. Strongman K.T. The Psychology of Emotion: from Everyday Life to Theory. Chichester, 2003
41. Šarkutė L. Home .Sociologija. Mintis ir veiksma. Vol 25 (2009): Sociologija. Mintis ir veiksma. Decision Making: Definition and Research traditions. Žiūrėta 2021-11-22. Prieiga internetu: <https://www.zurnalai.vu.lt/sociologija-mintis-ir-veiksma/article/view/6089>
42. Tracy B. (2004). Pardavimų psichologija, ISBN ar kodas: 978609956913
43. Ulbinaitė A. ir Kučinskienė, M. (2013). Insurance service purchase decision-making rationale: expert-based evidence from Lithuania // Ekonomika. Vilnius: Vilniaus universitetas

44. Ulbinaitė A., Le Moullec, Yannick (2010). Towards an ABM-Based Framework for Investigating Consumer Behaviour in the Insurance Industry. Denmark, Aalborg Universitet.
45. Ulbinaitė A. Draudėjų elgsenos sisteminis vertinimas Lietuvos draudimo rinkoje. Daktaro disertacija, Vilniaus universitetas, 2012
46. Virvilaitė T. ir kt. Peculiarities of Impulsive Purchasing in the Market of Consumer Goods. // Engineering Economics, 2009, Vol. 62 Issue 2
47. Vohs K. D., Faber R. J. Spent Resources: Self-Regulatory Resource Availability Affects Impulse Buying. // Journal of Consumer Research, 2007, Vol. 33
48. Watson, D., Tellegen A. (1998) Toward a consensual structure of mood. Psychological Bulletin, September
49. Watson, L. ir Spence, M. T. (2007). Causes and consequences of emotions on consumer behaviour: A review and integrative cognitive appraisal theory. European Journal of Marketing, 41(5/6)
50. Zavadsky M. (2004). Menas parduoti: sėkmingo pardavėjo vadovas, ISBN kodas: 978-609-437-042-7
51. Zhang Y. et. al. Power Distance Belief and Impulsive Buying. // Journal of Marketing Research (JMR). Oct 2010, Vol. 47 Issue 5