

اتخاذ القرارات الواعية والاستهلاك المسؤول

المصطلحات الأساسية

أنظمة التفكير في الدماغ

النظام الأول ("الطيّار الآلي")

نظام تفكير يعمل بسرعة، وبشكل حدسي وعاطفي وتلقائي، دون الحاجة إلى جهد ذهني واعٍ. يرتبط بالانطباع الأول، وردود الفعل الاندفاعية، والمشاعر الفورية، مثل الشراء الاندفاعي عند صندوق الدفع.

النظام الثاني ("المحلل العقلاني")

نظام تفكير بطيء، منطقي ومنضبط، يتطلب التركيز والجهد الذهني والتوقف الواعي. يُفعل عند القيام بمهام معقدة، مثل مقارنة الأسعار، وإجراء العمليات الحسابية، أو التحقق من مدى الحاجة إلى منتج.

التحيزات المعرفية والاستهلاكية

كراهية الخسارة ((Loss Aversion

مبدأ نفسي ينص على أن الألم والانزعاج الناتجين عن الخسارة يكونان أقوى بحوالي ضعفين من السعادة والفائدة الناتجتين عن تحقيق ربح مماثل. لذلك يميل الناس غالبًا إلى تجنب المخاطرة أو الإقدام على خطوات جديدة.

تأثير الخيار الافتراضي ((Default Effect

ميل الإنسان إلى البقاء مع الخيار الموجود مسبقًا (الخيار الافتراضي)، وتجنب القيام بخطوة نشطة لتغييره، حتى لو كان التغيير أكثر فائدة أو ربحًا. تستغل الشركات هذا الميل لإبقاء العملاء في الخطط أو الاشتراكات الحالية.

تحيز الارتكاز ((Anchoring Bias

ميل العقل إلى الاعتماد بشكل مفرط على أول معلومة يتلقاها (المرساة) عند التقييم واتخاذ القرار. ففي عالم الاستهلاك، يؤدي عرض سعر أصلي مرتفع إلى جعل سعر التخفيض يبدو مغريًا ورخيصًا، بغض النظر عن القيمة الحقيقية للمنتج.

تأثير الطعم ((Decoy Effect

أسلوب في التسعير يتمثل في إضافة خيار ثالث (الطعم) لا يُراد بيعه فعليًا، وإنما لجعل أحد الخيارين الأصليين يبدو أكثر جاذبية وجدوى في نظر المستهلك.



التحيز للحاضر ((Present Bias

ميل الإنسان إلى تفضيل الإشباع الفوري والملموس "هنا والآن" (مثل الشراء الآن)، على حساب الحصول على مكافأة مستقبلية، أو الادخار، أو تحقيق هدف أكبر وأكثر أهمية في المستقبل.

التفاؤل المفرط ((Optimism Bias

اعتقاد غير واقعي بأن احتمال حدوث أمور إيجابية لنا أعلى من المتوسط، بينما احتمال التعرض لأمر سلبي أو للفشل (مثل الوقوع في الديون أو عدم الالتزام بتعهد طويل الأمد) منخفض جدًا.

مفاهيم ومفارقات في اتخاذ القرار

مفارقة الاختيار – نمط "الباحث عن الأفضل" ((Maximizer

هو الشخص الذي يشعر بضرورة فحص جميع الخيارات المتاحة قبل اتخاذ القرار، سعيًا للوصول إلى الخيار المثالي. وغالبًا ما يكون أكثر عرضة للشعور بالندم والخوف من فوات الفرص (FOMO).

مفارقة الاختيار – نمط "المكتفي" ((Satisficer

هو الشخص الذي يبحث عن خيار "جيد بما يكفي" لتلبية احتياجاته. وبمجرد أن يجد خيارًا يحقق المعايير الأساسية، يتخذ قراره بسرعة ويتوقف عن البحث، مما يوفر الوقت والجهد الذهني.

أداة أساسية لتنظيم المشاعر

نموذج HALT

أداة عملية تساعد على التوقف الواعي وإجراء فحص ذاتي قبل اتخاذ قرار مالي أو القيام بعملية شراء. وتشير حروف HALT إلى أربع حالات جسدية وعاطفية تضعف الإرادة وتقل بشكل كبير من القدرة على التفكير العقلاني:

- H – Hungry: جائع
- A – Angry: غاضب
- L – Lonely: وحيد
- T – Tired: متعب

