

KONFLIKT CELÓW W WYBORACH KONSUMENTÓW ŻYWNOŚCI

Anna Wielicka

Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu

Abstrakt. Opracowanie jest próbą analizy celów i wyborów związanych z konsumpcją żywności. Studium stanowi wgląd w decyzje międzyokresowe, zawierające w sobie aspekt niepewności i ryzyka. Wnioski z badań własnych zostały oparte na modelu dyskontowania hiperbolicznego, który opisuje niezgodne preferencje, często pojawiające się między celami hedonicznymi a utylitarnymi, kiedy alternatywy decyzyjne są dostępne w różnym czasie. Dyskusja nawiązuje również do badań z zakresu neuroekonomii.

Słowa kluczowe: konsument, konsumpcja, teoria wyboru, cele hedoniczne, cele utylitarne, dyskontowanie hiperboliczne, wybór międzyokresowy, neuroekonomia, żywność

WSTĘP

Konflikt celów jest jednym z najbardziej nieprzyjemnych doświadczeń w naszym życiu. Kompromis wymaga bowiem od nas zrezygnowania z osiągnięcia danego celu, aby była możliwa realizacja innego celu. Skutkiem takiego ustępstwa jest najczęściej świadomość utraty czegoś i uczucie żalu. Aby uniknąć negatywnych następstw kompromisu, zdarza się, że świadomie lub podświadomie wybieramy bez zastanowienia jeden cel i staramy się nie myśleć o innych alternatywach, tak aby przypadkiem nie dojść do wniosku, że są one w jakimś aspekcie lepsze od opcji wybranej przez nas [Aaker i Lee 2001]. Ten schemat postępowania jest odpowiedzialny za wybór nieoptymalny. Blokowanie pogłębionej analizy dostępnych alternatyw jest charakterystyczne dla zbioru celów, gdzie przynajmniej jeden jest poddawany systemowi intuicyjnej, automatycznej oceny. Pozostałe cele mogą podlegać refleksyjnej, racjonalnej ewaluacji. Proces, którym rządzi uczucie i intuicja jest bardzo szybki i skumulowany w czasie;

z kolei proces ewaluacji, polegający na refleksyjnym myśleniu, jest powolny i zazwyczaj mniej perswazyjny. Idea, że cele mogą być ewaluowane na te dwa sposoby pojawiła się już w czasach starożytnych, a teraz znajduje zastosowanie i przeżywa renesans w teoriach dualnych procesów, które podkreślają różnice między szybkimi i skojarzeniowymi formami jednych sądów a powolną i refleksyjną naturą innych. Te dwie metody poznawcze są powiązane z dwoma głównymi systemami decyzyjnymi, które działają równolegle, ale pełnią inną funkcję w procesie oceny, dlatego ich działanie nie może być przypisywane do określonego semantycznego znaczenia celu. System 1 jest opisywany w literaturze jako generujący intuicyjne odpowiedzi bardzo szybko, prawie równolegle z bodźcami, które aktywują jego działanie. System 2 kontroluje jakość odpowiedzi, a także może wprowadzać swoje odpowiedzi i zmieniać inne [Kahneman i Frederick 2005]. Reakcje systemu 1 są często nadzwyczaj silne, dlatego system 2 może nie być w stanie skorygować pierwotnego osądu. Cała kwestia polega na zdobyciu lepszej kontroli nad systemem 1. Można to osiągnąć przez osłabienie odpowiedzi systemu 1 lub poprzez wzmocnienie systemu 2.

Natura konfliktu intrapersonalnego, wynikającego zazwyczaj z antagonistycznych odpowiedzi wspomnianych systemów, nie jest tak dobrze zbadana jak bardziej zewnętrzne typy konfliktów: interpersonalne, organizacyjne, międzynarodowe, które są obudowane teorią, a społeczeństwo obserwuje i rejestruje interakcje stron konfliktu, wyciągając ważne wnioski.

Intuicyjne zrozumienie konfliktu w procesie decyzyjnym prowadzi do wniosku, że muszą istnieć przynajmniej dwie alternatywy, aby wywołać konflikt. Ponadto konflikt dotyczy wielu poziomów procesu decyzyjnego, zaczynając od generalnych parametrów decyzji, takich jak cele, a kończąc na rozwiązaniach – środkach do celów i sposobach ich aplikacji. Na każdym etapie decydent może być dotknięty przez konflikt. To opracowanie skupia się na konflikcie celów w wyborach żywieniowych jako podstawowej informacji dla reszty procesu decyzyjnego [Higgins 2002].

Każdy konflikt wywołuje napięcie i poczucie niepewności czy niejasności, które zużywa zasoby kognitywne osób wewnątrz skonfliktowanych. To nieprzyjemne uczucie powinno zostać zredukowane tak szybko, jak to jest możliwe, dlatego ludzie używają różnych strategii, aby skrócić ten etap procesu decyzyjnego lub go uniknąć. W tym celu zazwyczaj posługują się strategiami niekompensacyjnymi, najczęściej bez dobrych rezultatów. Niezgodne preferencje, zmienione przez niewłaściwą ocenę czasu i ryzyka, jawią się tutaj jako jedne z najczęstszych metod wyzbycia się dylematów intrapersonalnych [Urminsky i Kivetz 2005].

Waga konfliktów, pojawiających się w naszych codziennych wyborach, wynika ze sposobu, w jaki ich doświadczamy i nieodpartej chęci uniknięcia ich. Zrozumienie tego mechanizmu powinno budzić zainteresowanie zarówno instytucji społecznych, promujących niepopularne zachowania prozdrowotne i proekologiczne, służące w dłuższej perspektywie poprawie dobrostanu społeczeństwa, jak i specjalistów ds. marketingu, służąc im jako inspiracja do tworzenia nowych produktów. Podane poniżej zasady mogą stanowić punkt wyjścia do określania właściwej strategii marketingowej.

Dane empiryczne pochodzą z badań ilościowych dotyczących zwyczajów żywieniowych, popartych przeglądem literatury, w którym uwagę skupiono na modelach koncepcyjnych i teoriach, związanych z najczęstszym zachowaniem się ludzi w sytuacjach wewnętrznych konfliktów. W przedstawionych badaniach sprawdzano, jakie cele ze sobą kolidują i jakie może to mieć konsekwencje.

METODA

Dane pochodzą z ogólnopolskich badań ankietowych dotyczących zwyczajów i preferencji żywieniowych, w których wzięło udział 1665 osób. Próba badawcza została wyznaczona metodą doboru kwotowego. Zmienne, na podstawie których wyznaczano wielkość kwot, to wiek, płeć i miejsce zamieszkania. Użycie tych zmiennych do wyznaczenia kwot było uzasadnione ich wpływem na zmienne zależne, np. nawyki, upodobania, intensywność konsumpcji, postawy itp. Dane zostały zebrane w 2006 roku. Przedstawione wyniki stanowią tylko wycinek badania.

WYNIKI

Analiza dotyczyła pięciu głównych celów konsumpcyjnych kojarzonych z żywnością [Luomala i in. 2004]:

- sensorycznych (smak),
- zdrowotnych (zdrowie),
- odżywczych (wartość odżywcza),
- estetycznych (estetyka),
- prestiżowych (prestizż).

Ich waga była mierzona w pięciostopniowej skali (gdzie: 1 – zupełnie nieważny, 5 – bardzo ważny). W badaniu pomiarowi podlegała korelacja i różnice między grupami.

Na początku stwierdzono, że istnieją pary celów, ocenianych przez respondentów jako bardzo ważne, występujące za sobą równolegle. Stąd wybrano najczęściej występujące cztery pary konfliktowych celów (tab. 1):

- zdrowie i składniki odżywcze (23% badanej populacji),
- smak i składniki odżywcze (21% badanej populacji),
- smak i zdrowie (24% badanej populacji),
- estetyka i smak (24% badanej populacji).

Aby wykluczyć cele semantycznie podobne, przeprowadzono analizę korelacyjną dla całego zakresu cechy.

Następnie usunięto pary celów, dla których wskaźnik Spearmana był wyższy niż 0,300. Stopień korelacji był wyznacznikiem identyczności, bliskiego znaczenia celów, tak że jeden z nich mógł służyć jako synonim drugiego i przedstawiał te same semantyczne skojarzenia (tab. 2). Taka sytuacja wystąpiła dla:

- zdrowia i składników odżywczych,
- estetyki i smaku.

Ponieważ cele w parach były traktowane przez respondentów jako tożsame, z pary celów postanowiono wybrać ważniejszy cel, posługując się średnimi ocen jako indykatorami wagi. Na tej podstawie wyłączono z dalszej analizy mniej ważne cele, tj. wartość odżywczą i estetykę.

Stwierdzono, że parą będącą najczęstszą przyczyną konfliktu w wyborach żywieniowych jest zdrowie i smak. Ten duet odzwierciedla klasyczny konflikt między powinnościami a zachciankami lub inaczej – konflikt między potrzebami hedonicznymi a użytecznymi [Kahn i Urminsky 2004].

Tabela 1. Częstotliwość występowania par celów, które równocześnie są bardzo ważne dla konsumentów

	Wartość odżywcza	Zdrowie	Smak	Estetyka	Prestiz
Wartość odżywcza	0	23%	21%	14%	5%
Zdrowie	381 osób	0	24%	15%	5%
Smak	347 osób	385 osób	0	24%	7%
Estetyka	223 osoby	238 osób	391 osób	0	7%
Prestiz	85 osób	83 osoby	117 osób	115 osób	0

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2. Wskaźnik korelacji Spearmana dla par celów

	Wartość odżywcza	Zdrowie	Smak	Estetyka
Wartość odżywcza	x	0,652	ns	ns
Zdrowie	0,652	x	ns	ns
Smak	ns	ns	x	0,379
Estetyka	ns	ns	0,379	x

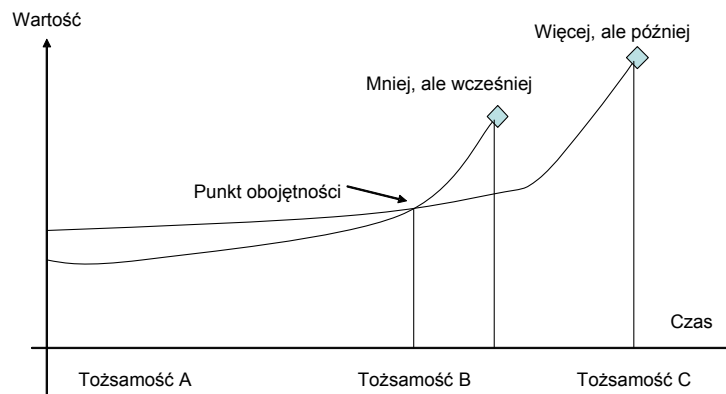
ns – test jest nie istotny lub/i wskaźnik korelacji Spearmana jest poniżej 0,3.

Źródło: opracowanie własne.

DYSKUSJA I WNIOSKI

Dominujący konflikt między smakiem i zdrowiem, który przeważa w konsumpcji żywności, może być interpretowany z perspektywy ekonomii behawioralnej i neuroekonomii. W ich świetle może zostać opisany jako wybór między możliwością szybkiego i łatwego osiągnięcia małej, lecz długotrwałej korzyści a możliwością zdobycia większej nagrody, lecz znacznie później. Taki schemat został przedstawiony w modelu dyskontowania hiperbolicznego, zaproponowanym przez Ainslie [1975].

Ta koncepcja zakłada niezgodność preferencji w czasie (rys. 1). Z początku ludzie, stojąc przed wyborem między dwoma wyłączającymi się alternatywami: pierwszą – o obiektywnie mniejszej wartości, lecz szybciej dostępną, przynoszącą krótkotrwałą przyjemność i drugą – cenniejszą, ale dostępną później lub po podjęciu systematycznego wysiłku, który przynosi większe długotrwałe korzyści, skupiają się na odleglejszej, lecz bardziej cennej nagrodzie. Potem, gdy mniejsza, ale natychmiastowa opcja staje się dostępna (konsument przekracza punkt obojętności), ocena zmienia się na jej korzyść. Jeśli konsument ostatecznie zdecyduje się na wybór szybciej dostępnej alternatywy, jest zazwyczaj pozbawiony korzyści wynikających ze zdecydowania się na opcję późniejszą, ale bardziej cenną. Po wyborze pierwszej opcji i tym samym utracie możliwości zdecydowania się na drugą alternatywę ludzie zazwyczaj czują do siebie żal, ponieważ są świadomi tego, że ich wybór nie był trafny [Sukhidial i Boush 2004]. Tylko dokonywanie



Rys. 1. Model dyskontowania hiperbolicznego, pokazujący niezgodność preferencji w czasie [Ainslie 2001]

wyborów strategicznych z odległej perspektywy i trzymanie się ich może doprowadzić do wyboru lepszej opcji, kiedy pierwsza opcja zaczyna być w bezpośrednim zasięgu konsumenta. Syndrom korzystania z szybkiej i natychmiastowej nagrody jest przyczyną większości osobistych i społecznych problemów, które dotyczą współczesnego społeczeństwa. To zjawisko występuje z podwójną siłą również w konsumpcji żywności, gdzie pojawia się wiele łatwo dostępnych opcji, lecz szkodliwych dla przyszłej kondycji konsumenta. Przykładami są tu: tzw. „szybka żywność” (fast food), alkohol i inne uzależniające substancje, które nie tylko oferują nagrodę w formie odczuwania krótkotrwałej przyjemności, lecz niosą ze sobą niekorzystne konsekwencje na resztę życia [Inman 2004].

Deklaracje złożone przez respondentów w kwestionariuszu ankiety były przemyślane, wolne od zewnętrznych kontekstualnych wpływów, niemniej konflikt między smakiem a zdrowiem jest w nich silnie zaznaczony. Co dokładnie się dzieje, kiedy podejmujemy decyzję o konsumpcji? Na podstawie aktualnych osiągnięć neuroekonomii możemy stwierdzić precyzyjnie, co się zmienia, kiedy produkt jest postrzegany jako oferujący natychmiastową gratyfikację. Nasz wybór jest determinowany przez aktywność dwóch podstawowych systemów – refleksyjnego i automatycznego. Główne struktury systemu emocjonalnego, który jako pierwszy dokonuje ewaluacji, są zlokalizowane w najstarszej części mózgu (*cortex R*), gdzie bodźcom przyjemnościowym (lub umożliwiającym uniknięcie zagrożenia) jest przypisywana największa wartość. Z kolei ewaluacja wartości prozdrowotnej wymaga spojrzenia w przyszłość, poza tym zdrowie wymaga raczej rezygnowania z przyjemności niż się im poddawania. Preferencja wobec zdrowia może być lobbowana przez system refleksyjny, jednak przeciwstawienie się silnej presji systemu automatycznego zazwyczaj kończy się fiaskiem. Ewaluacja systemu refleksyjnego prawdopodobnie jest tłumiona. Poza tym jej dokonanie wymaga czasu lub świadomego zaangażowania się jednostki w proces decyzyjny. Choć decyzja zostanie podjęta, może jednak po czasie wywołać wyrzuty sumienia i poczucie winy, za które są odpowiedzialne struktury refleksyjne monitorujące zachowanie. Takiego wewnętrznego konfliktu między zachowaniem a jego oceną chcielibyśmy uniknąć. Dlatego zaferowanie opcji, która służy obu celom, może w pewien sposób zneutralizować

negatywne psychiczne konsekwencje, pozwalając na częściowe zrealizowanie obu celów. Można odnaleźć wiele rynkowych produktów, które mogłyby być najlepszym przykładem łączenia dwóch lub większej liczby sprzecznych celów, np. produkty instant z korzystnymi dla zdrowia dodatkami, żywność dietetyczna, żywność funkcjonalna i wiele innych. Jednak tego typu rozwiązania nie są aż tak popularne, jak można by sądzić na podstawie częstotliwości występowania konfliktów między celami sensorycznymi a celami zdrowotnymi.

Powodem ograniczonej popularności jest natura systemu 1, który działa na zasadzie maksymalizacji, a nie na zasadzie kompensacji. Poza tym system 1 stosuje techniki ochrony przed korektą ze strony systemu 2, dlatego w momencie decydowania możemy czuć się usprawiedliwieni. Konflikt jest obecny tylko w wyborach strategicznych, a po konsumpcji jest z kolei tłumiony, począwszy od momentu, kiedy w zasięgu pojawia się pierwsza opcja, do momentu, kiedy nastąpi konsumpcja przez aktywną korę pierwotną. Istnieje kilka przyczyn sprawiających, że kora pierwotna jest szczególnie wrażliwa na zyski i jest w stanie zdominować część mózgu odpowiedzialną za rozsądną ocenę, tj. korę czołową (*prefrontal cortex*). Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że jako organizmy o ograniczonym czasie życia jesteśmy zorientowani na teraźniejszość i mamy problemy z oceną prawdopodobieństwa, dotyczącego przyszłych wydarzeń. Ponieważ nasza przyszłość wydaje się niepewna i odległa (z wyjątkiem zdarzeń zagrażających życiu), możemy sądzić, że i na nagrodę trzeba będzie długo czekać [Deppe i in. 2005]. Ponadto kompromisowe rozwiązania oferują w momencie decyzji mniejszą wartość, bo co prawda zaspakajają oczekiwania systemu refleksyjnego, ale nie rekompensują tym samym straty dla systemu automatycznego. Ta percepcja alternatyw prowadzi ostatecznie do wyboru maksymalizującego cechę ważną dla systemu automatycznego. Taki mechanizm może wydawać się – i prawdopodobnie jest – deterministyczny, chyba że aktywnie zaangażujemy się w modulowanie danych dla systemu automatycznego i budowanie siły oddziaływania systemu refleksyjnego.

Aby zmienić siłę oddziaływania systemów, należy strukturalizować decyzję w kategoriach strat [Deppe i in. 2007]. Wyboru należy dokonać po rozpatrzeniu negatywnych konsekwencji i zagrożeń, jakie niesie ze sobą każda z alternatyw [Freitas i in. 2002].

LITERATURA

- Aaker J.L., Lee A.Y., 2001. "I" seek pleasures and "we" avoid pains: the role of self-regulatory goals in information processing and persuasion. *J. Consum. Res.* 28 (6), 33-49.
- Ainslie G., 1975. Specious reward: A behavioral theory of impulsiveness and impulse control. *Psychol. Bull.* 82, 463-496.
- Ainslie G., 2001. *Breakdown of will*. Cambridge University Press, NY, 117-143.
- Freitas A.L., Liberman N., Salovey P., Higgins E.T., 2002. When to begin? Regulatory focus and initiating goal pursuit. *Personality and Social Psychol. Bull.* 28 (1), 121-130.
- Higgins E.T., 2002. How Self-Regulation Creates Distinct Values: The case of Promotion and Prevention in Decision Making. *J Consum. Psychol.* 12 (3), 177-191.
- Inman J.J., 2004. Drivers of hedonic choice. *Adv. Consum. Res.* 32, 142-145.
- Kahneman D., Frederick S., 2005. A Model of Heuristic Judgment. *The Cambridge Handbook of Thinking and Reasoning*.
- Khan U., Urminsky O., 2004. Navigating between virtues and vices: moderators of decisions involving hedonic versus utilitarian choices. *Adv. Consum. Res.* 31, 226-228.

- Luomala H.T., Laaksonen P., Leipamaa H., 2004. How do consumers solve value conflicts in food choices? An empirical description and points for theory-building. *Adv. Consum. Res.* 31, 226-228.
- Sukhidial A., Boush D.M., 2004. Eating guilt: measurement and relevance to consumer behavior. *Adv. Cons. Res.* 31, 156-158.
- Urminsky O., Kivetz R., 2005. Principles or probabilities: when value overshadows expected value. *Adv. Consum. Res.* 32, 291-192.