



影響風險認知的非理性因素

© August 2008, Dr David Hillson PMP HonFAPM

david@risk-doctor.com

決策研究公司 (美國) 的斯洛維克博士 (Dr. Paul Slovic) 是風險心理學領域的領導研究者，曾提出一些有價值的洞見有助於我們瞭解我們如何感覺到我們在風險下的作為及為何如此，雖然理性評估是我們相信一個狀況風險多高的主要來源，但也有許多非理性因素影響我們對風險的認知。斯洛維克指出以下幾項：

1. **恐懼。**如果某一個特定風險的產出是某種想像中很恐怖、痛苦、或可怕的東西，我們對風險的認知會增高；譬如說，任何會致癌的東西看起來都是高風險的，因為想到癌症會喚起恐懼。
2. **控制。**我們相信我們已控制的地方，我們認知到的風險就愈低。開車去旅行是一個明顯的例子—我們感覺當乘客比自己開車不舒服。
3. **天然的對人為的。**人類行為導致的危害看起來比天然災害的風險高，核能電廠顯示出比惡劣天候或自然災害的風險更高。
4. **選擇。**如果我的某些選擇使我暴露在風險中，似乎比若我是非自願性的暴露來得低，譬如說，從行動電話基地台所發出的輻射，比假日去做日光浴時暴露在太陽輻射中引起更多的公眾關注。
5. **孩童。**任何影響到孩童的風險被認為比只影響成人的更糟糕，遊樂場的安全比公路安全更引起注意。
6. **新奇的。**新的風險似乎比我們習以為常的風險來得高 (基因改造食品被認為比殺蟲劑的風險高) ，且當長期暴露在同一風險中時看起來風險似乎較低。
7. **公眾性。**如果一個風險在媒體或公眾意見中引起高度重視，則會被認知為較高的風險。恐怖份子是最明顯的例子。
8. **鄰近事件。**如果我可能成為受害者，風險的重要性似乎比我真的是要來得嚴重。譬如說，我在手術後會擔心我的術後復原情形，既使醫院與外科醫師都有良好的過去紀錄。
9. **風險-利益的權衡。**如果暴露在風險中除了威脅外也可以獲致利益，則風險就會減小。主要例子包括抽煙與酒後駕車。

10. **信任。**當對風險的保護來自一個值得信任的單位，對此風險的認知就會降低，但缺乏信任反而會升高風險。譬如說，民眾對政府或警察的信任會影響其對恐怖份子威脅的風險認知的水準。

這些非理性因素對風險是否能做良好的評估與管理有顯著的影響，雖然斯洛維克的研究是關於社會上對風險的公眾認知，他的結論在評估企業及專案風險也同樣適用，如果我們繼續不瞭解這些因素，我們可能會對風險的重要性做出錯誤判斷，且我們的回應將是不適當的。認定它們的存在可以導致更有效的風險程序、更實際的風險溝通、以及更好的結果。