

Świadomość czy samoświadomość ubezpieczeniowa

1. Postawienie problemu

W literaturze ubezpieczeniowej jak również w obiegowych opiniach na temat rynku ubezpieczeń używa się pojęcia świadomości ubezpieczeniowej. Pojęcie to rozumie się w sposób różnorodny i raczej intuicyjny. Najczęściej, wnioskując po liczbie zawartych ubezpieczeń zwłaszcza dobrowolnych, sądzi się, że statystyczni Polacy mają niski stopień świadomości ubezpieczeniowej. Tezę tę wspiera się argumentem, że składki przypisane w przeliczeniu na dolary w przeliczeniu na 1 mieszkańca są wielokrotnie mniejsze niż w rozwiniętych krajach Unii Europejskiej. Wskazuje się, że stan świadomości wzrasta w przypadku ponoszenia skutków zdarzeń losowych.

Równocześnie w literaturze psychologicznej pojawiło się pojęcie samoświadomości. Obszernie na ten temat wypowiedział się Z. Zaborowski m.in. w książce pt. *Teoria treści i forma samoświadomości*, Warszawa 2000. Lektura tej interesującej książki stawia pytanie czy pojęcie samoświadomości jest możliwe do zastosowania na gruncie ubezpieczeniowym.

Celem tego artykułu jest jedynie próba zdefiniowania pojęcia samoświadomości ubezpieczeniowej. Zastanowimy się nad treścią tego pojęcia a także pokażemy jego związek z ubezpieczeniami życiowymi i majątkowymi. W końcowej części artykułu pokażemy praktyczne przejawy samoświadomości ubezpieczeniowej.

2. Pojęcie świadomości

Jak dotychczas pojęcie świadomości pozostaje w dalszym ciągu trudne do analizowania. Kartezjusz określił świadomość jako to co jest umysłowe. Przeciwny pogląd zajmuje Dawid M. Armstrong, który wyróżnia pojęcia¹:

- świadomości minimalnej tj. słabe strony aktywności umysłowej,
- świadomość percepcyjna zdefiniowana jako minimalna świadomość połączona z postrzeganiem czyli tego co aktualnie się dzieje w najbliższym otoczeniu,
- świadomość introspekcyjna to *percepcja uświadamiająca stany i czynności naszego własnego umysłu. Te przebiegające właśnie czynności będą zawierać w sobie akty percepcji umysłowej, akty te są uświadamianiem sobie stanów otoczenia i czynności własnego ciała.*

¹ D.M. Armstrong, *Czym jest świadomość*, „Studia Psychologiczne” 1969, t. XXVII/1, s. 5–16.

W ramach świadomości introspekcyjnej odróżnia on świadomość „*odruchową*”, która jest nam zwykle dana, gdy jesteśmy w stanie czuwania oraz samoświadomość, która jest kształtowana pod wpływem pola wzrokowego, a więc czynnością, którą podejmujemy ze względu na jakiś określony cel.

Według słownika języka polskiego świadomość to:

- 1) zdawanie sobie sprawy z czegoś,
- 2) wspólne dla określonej grupy ludzi poglądy i cele,
- 3) stan przytomności,
- 4) charakterystyczna dla człowieka zdolność poznawania i oceniania siebie i otoczenia.

W psychologii spotykamy także określenia świadomości jako całokształtu doświadczeń i procesów myślowych danej osoby w określonym momencie.

Świadomość potrzeby jest stanem psychicznym jednostki, w którym zdaje sobie ona sprawę (rozpoznaje, odczuwa, poznaje) z napięcie spowodowanego brakiem środków dla jej własnego życia i rozwoju.

W słowniku psychologicznym świadomość definiuje się w pierwszym szerszym, również potocznym znaczeniu, jako „*stan przytomności, czuwania, odbierania bodźców ze świata otaczającego*” ... w drugim znaczeniu węższym, ściślejszym i specyficznym, wyłącznie dla człowieka: „*najwyższy poziom rozwoju psychicznego*”, dla którego istotne jest zdawanie sobie sprawy z własnego odzwierciedlenia rzeczywistości i działania w niej, związane ściśle z mową umożliwiającą werbalizację ich treści przedmiotowej oraz siebie jako podmiotu tych działań².

Z kolei K. Marks wprowadził pojęcie świadomości społecznej oznaczając *całokształt życia duchowego człowieka, jego poglądów i idei powstających i kształtujących się w procesie rozwoju grup, klas i zbiorowości społecznych, odzwierciedlających ich konkretne warunki bytowe i miejsce w procesie społeczno historycznym oraz pełniących określone funkcje społeczne*³.

Przy wykorzystaniu obsługi złożonych np. systemów, urządzeń, maszyn, operacji chirurgicznej jest wysoki stopień inteligencji, zręczności, odporności, umiejętności przewidywania i kojarzenia faktów. Cechy te mogą złożyć się na określenie mianem świadomości sytuacyjnej. Pojęcie to w swej treści zawiera elementy postrzegania, rozumienia sytuacji bieżącej oraz przewidywania zdarzeń i sytuacji, które mogą wystąpić w przyszłości⁴.

W pracach z psychologii porównuje się m.in. funkcje świadomości i pamięci operacyjnej. Opierając się na pracach Bovarsa i Baddelcya dowodzi się, że podstawowa różnica między tymi pojęciami jest zakres regulacji, gdzie pamięć operacyjna działa w interwałach rzędu kilku sekund zaś świadomość obejmuje długi okres. Oba systemy tj. pamięć operacyjna i świadomość związane są z różnymi procesami emocjonalnymi⁵.

² Słownik psychologiczny, Wł. Szewczuk (red.), Wiedza Powszechna, Warszawa 1985, s. 291.

³ Tamże, s. 292.

⁴ J. Gałuszecki, P. Rzmidło, *Ocena predyspozycji do wykonywania zawodu pilota w oparciu o test świadomości sytuacyjnej*, „Diagnostyka” 2008, nr 1 (45), s. 59.

⁵ T. Maruszewski, *Świadomość, pamięć operacyjna i emocje*, „Studia Psychologiczne” 2007, t. 45, z. 1, s. 83–96.

3. Pojęcie świadomości ubezpieczeniowej – przegląd literatury

W literaturze ubezpieczeniowej bardzo często używa się pojęcia świadomości ubezpieczeniowej różnie definiowanej. Przytoczmy tutaj kilka takich definicji.

Pani profesor W. Sułkowska mówi, że świadomość ubezpieczeniowa jest: wartością społeczną, kategorią złożoną, względnie stałą i jest jednym z podstawowych wyznaczników poziomu intelektualnego jednostek i grup społecznych⁶.

Z kolei A. Szromnik definiuje świadomość ubezpieczeniową jako cechę nabytą indywidualną jednostki, lub grupy społecznej, ukształtowaną w procesie rozwoju osobowego odbywanego w określonych warunkach środowiskowych.

Jest ona kategorią psychiczną, posiadającą silny wpływ na zachowania jednostek i rozwój biznesu⁷.

N.M. Pazio oraz A. Formanowska definiują świadomość ubezpieczeniową następująco *jako określony, ale zmienny, w czasie stan intelektualny jednostek i społeczeństwa, który wynika ze stopnia znajomości, zrozumienia oraz racjonalnego wartościowania faktów i zdarzeń zachodzących na rynku ubezpieczeniowym*⁸.

W tak zdefiniowanym pojęciu – świadomość ubezpieczeniowa dotyczy relacji i podstaw między klientem a zakładem ubezpieczeń.

Badając atrybuty świadomości T. Szumlicz zdefiniował ją jako *wiedzę i umiejętności pozwalające racjonalnie skorzystać z ochrony ubezpieczeniowej czyli w konsekwencji wykazać stosowaną przezorność ubezpieczeniową*⁹. Jego zdaniem o świadomości ubezpieczeniowej decydują m.in. znajomość ryzyka, znajomość OWU, zasad funkcji ochronnej ubezpieczeń.

4. Definicja samoświadomości

Samoświadomość możemy zdefiniować jako indywidualnie wyznaczoną świadomość poprzez właściwości osobowościowe i przebieg jej dotychczasowego życia, indywidualnych przeżyć i doświadczeń.

Samoświadomość ubezpieczeniowa stanowi element świadomości społecznej, odzwierciedlającej się w doświadczeniach ludzi, przedmiotów objętych ochroną ubezpieczeniową.

Obejmuje ona przekonania indywidualnych osób, poglądy, opinie, a także zachowania związane z doświadczeniami w zakresie istniejących zagrożeń (naturalnych, technicznych i społecznych), a także ich skutków.

Głównym źródłem samoświadomości jest wiedza z najbliższego otoczenia.

Zakres samoświadomości ubezpieczeniowej kształtują: oferta różnych produktów ubezpieczeniowych, ogólne warunki ubezpieczeń ustalone na mocy ustawy ubezpieczenio-

⁶ *Bariery rozwoju polskiego rynku ubezpieczeń*, W. Sułkowska (red.), Zakamycze, Kraków 2000, s. 72.

⁷ A. Szromnik, *Rynek ubezpieczeniowy. Społeczne problemy kształtowania i funkcjonowania*, A E Kraków 2001, s. 32.

⁸ N.M. Pazio, A. Formanowska, *Struktura świadomości ubezpieczeniowej w świetle badań*, „Wiadomości ubezpieczeniowe” 2002, nr 3, 4.

⁹ T. Szumlicz, *Atrybuty świadomości i przezorności ubezpieczeniowej*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2007, z. 1, s. 21.

wej czy rozporządzeń, a także w dowolny sposób przez zakłady ubezpieczeń (ubezpieczenia dobrowolne).

Zakres samoświadomości ubezpieczeniowej dotyczy wszystkich, parametrów ochrony ubezpieczeniowej, do których zaliczamy m. in. okres ubezpieczenia, składkę, sumę ubezpieczenia, wyłączenia, sposoby likwidacji szkody, oceny ryzyka itp.

Biorąc pod uwagę przyjęte definicje samoświadomości skoncentrujemy uwagę na osobie indywidualnej. W bardzo łatwy sposób dostrzegamy, że samoświadomość ubezpieczeniowa kształtowana jest przez przetwarzanie informacji własnych, o potrzebie ochrony ubezpieczeniowej.

Na podstawie własnych doświadczeń i obserwacji o zagrożeniach płynących z otoczenia kształtuje się specyficzny rodzaj procesów zmysłowych tworząc stany lęku, niepokoju. To z kolei pobudza stany i potrzeby obronne m.in. poprzez nabywanie ochrony ubezpieczeniowej. Innymi słowy kształtuje się wewnętrzna potrzeba samoświadomości ubezpieczeniowej jednostki.

5. Treść samoświadomości ubezpieczeniowej

W swojej treści dotyczy: samoświadomości obronnej, zewnętrznej, wymuszonej, podmiotowej.

Samoświadomość ubezpieczeniowa jako obronna

Wokół każdego człowieka spotykamy różnego rodzaju zagrożenia, np.: naturalne, techniczne, technologiczne, społeczne. Istnienie tych zagrożeń poparte jest różnymi wypadkami, zdarzeniami. Część z nich to zdarzenia losowe. Jedną z metod obrony przed tymi zdarzeniami jest ubezpieczenie, czyli wspólnota ryzyka, zdolna bronić każdej osoby do niej należącej.

Percepcja zdarzeń losowych, ich skutków, rozmiarów i kosztów, kształtuje samoświadomość obronną za pomocą ubezpieczenia czyli przerzucenia ryzyka zdarzeń losowych z klienta na zakład ubezpieczeń. Samoświadomość obronna jest tym większa im większe możemy straty ponieść w wyniku zdarzeń losowych, przypadkowych, występujących niezależnie od woli jednostki.

Jako przykład możemy podać raptowny wzrost liczby ubezpieczonych po doświadczeniach różnego rodzaju zdarzeń losowych np. huraganów, powodzi. Bolesne doświadczenia w zakresie trudności w egzystencji wielu rodzin po zajściu katastrofy powoduje niezwłoczny wzrost popytu na ochronę ubezpieczeniową¹⁰.

¹⁰ M. Sliperski, *Chodzi o świadomość*, <http://www.ubezpieczeniaonline.pl/article.php?id=547>

Samoświadomość ubezpieczenia podmiotowa

W bardzo wielu wypadkach wykonujemy różne czynności jako podmiot. Podmiot rozumiany jako jednostka, osoba, jak również jako instytucja, przedsiębiorstwo, spółka itp.

Wykonywanie szeregu czynności przez podmiot, stwarza sytuację odpowiedzialności za konsekwencje swoich działań.

Wykonywanie czynności zawsze jest obarczone ryzykiem, zdarzeniem losowym, przypadkiem, sytuacją ekstremalną, spowodowaną różnymi przyczynami. Skutki błędnego wykonywania czynności spowodować mogą straty, których podmiot nie może być w stanie pokryć. W tym miejscu pomocą w takiej sytuacji jest ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej. Mamy tu do czynienia z samoświadomością ubezpieczeniową koncentrującą swoją uwagę na skutkach własnej działalności.

Samoświadomość wymuszona

W Polsce ubezpieczenia możemy podzielić m.in. na obowiązkowe i dobrowolne.

Ubezpieczenia obowiązkowe mogą być narzucone z mocy ustawy o działalności ubezpieczeniowej np. ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, czy ubezpieczenia budynków w rolnictwie. Ubezpieczenia obowiązkowe mogą być także wymuszone na mocy różnych Rozporządzeń Ministra Finansów, np. ubezpieczenia niektórych podmiotów gospodarczych czy społecznych grup zawodowych.

Posiadanie obowiązkowej ochrony ubezpieczeniowej jest bardzo mocno ekspozowane przez przekazywanie tej informacji między podmiotami, instytucjami, uczestnikami ruchu drogowego, członkami grup zawodowych. W toku różnorodnych doświadczeń wskazuje się na różne argumenty jakie towarzyszą obowiązkowej ochronie ubezpieczeniowej tj. ochronie poszkodowanego jak również – ochronie sprawcy oraz jej społeczny charakter. Liczne przykłady realizacji w praktyce posiadania obowiązkowej ochrony ubezpieczeniowej wpływa w sposób skuteczny i przekonujący na samoświadomość jednostek grup społecznych i przedsiębiorstw.

Mówimy wówczas, że kształtowana jest samoświadomość wymuszona przez prawo ubezpieczeniowe. Nie bez znaczenia na kształtowanie samoświadomości ubezpieczeniowej są rygory prawa nakładane w postaci różnego rodzaju kar. Dolegliwość nakładanych kar jest – jak dowodzi praktyka – bardzo skuteczna, gdyż odsetek np. nie posiadających ubezpieczenia obowiązkowego pojazdów mechanicznych jest niewielki. Sytuacja na tym odcinku w rolnictwie jest jednak trudniejsza, spowodowana sytuacją ekonomiczną gospodarstw rolnych.

Samoświadomość ubezpieczeniowa zewnętrzna

Ubezpieczona osoba przetwarza posiadaną ochronę ubezpieczeniową w sposób opisowy, zobiektywizowany. Poczucie bezpieczeństwa na wypadek skutków zdarzeń losowych, stawia ją w otoczeniu ludzi odpornych na straty, krzywdy, cierpienia czy stres. Daje to poczucie pewności i przekonania, że będzie chroniona w chwilach ekstremalnych.

Kształtuje się postawa wyższości wobec tych, którzy takiej ochrony ubezpieczeniowej nie posiadają. Samoświadomość ubezpieczeniowa zewnętrzna z punktu widzenia statystycznego przejawia się w liczbie ubezpieczonych ryzyk.

Jeśli porównujemy liczbę ubezpieczonych ustalonych rodzajów ryzyk z potencjalnym polem ubezpieczeniowym, otrzymujemy jego stopień wykorzystania. Stopień wykorzystania pola ubezpieczeniowego możemy umownie interpretować jako poziom samoświadomości ubezpieczeniowej zewnętrznej. Poziom ten nie jest wielkością stałą, jak dowodzi praktyka, lecz zmienną uzależnioną od wielu czynników.

6. Przykłady wyników badań

Przeprowadzono wiele badań pod hasłem świadomości ubezpieczeniowej¹¹. Wszystkie badania to wypowiedzi i opinie różnych indywidualnych osób, grup społecznych. Z wyników badań wyraźnie widzimy indywidualny charakter odpowiedzi czyli wyrażanie opinii o własnej samoświadomości ubezpieczeniowej. Badając zbiorowości ludzi możemy powiedzieć, że mamy zbiory informacji o samoświadomości ubezpieczeniowej. Część wspólną tego zbioru definiować będziemy jako świadomość ubezpieczeniową.

Badania rynku ubezpieczeń dowodzą, że samoświadomość Polaków nie jest wysoka. Świadczą o tym następujące wyniki badań:

Tabela 1. Stan wiedzy Polaków na temat ubezpieczeń kilka lat temu (w %)

L.p.	Odpowiedzi Polaków	Dane liczbowe
1	Ubezpieczenia mnie nie interesują	11
2	Niewiele wiem o ubezpieczeniach	32
3	Wiem na czym polegają ubezpieczenia ale nie jestem w stanie wybrać ofert dla siebie	27
4	Wiem na czym polegają ubezpieczenia i mniej więcej wiem, jaka oferta by mi odpowiadała	24
5	Dobrze orientuję się w ofertach ubezpieczeniowych	5
6	Doskonale orientuję się w ofertach ubezpieczeniowych	1

Źródło: Ubezpieczenia online.pl Created by E. Finacial. pl

Z badań przeprowadzonych przez Państwowy Urząd Nadzoru Ubezpieczeń wynika, że ok. 6% ma bardzo dobrą lub dobrą wiedzę na temat ubezpieczeń¹², ok. 90% respondentów uważa, że ludzie się ubezpieczają ponieważ chcą mieć pewność, że gdy coś się stanie będą mieli prawo do jakiegoś odszkodowania¹³.

¹¹ Por. m.in.: A. Piercieniak, *Ocena poziomu wiedzy ubezpieczeniowej społeczeństwa*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2000, nr 5–6, s. 65; N.M. Pazio, A. Formanowska, *Struktura świadomości ubezpieczeniowej w świetle badań*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2002, nr 3–4, s. 42.

¹² *Co Polacy wiedzą i myślą o ubezpieczeniach?* Wyniki badań przeprowadzonych na zlecenie PUNU przez Instytut ARC Rynek i opinia, „Prawo. Ubezpieczenia. Reasekuracja” 2000, nr 7–8, s. 78.

¹³ A. Meszysch-Handsche, *Świadomość wyborów*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2002, nr 7–8, s. 42.

W badaniach wśród studentów w zakresie ubezpieczeń na życie ok. 78% respondentów kojarzy je z PZU Życie¹⁴. Fakt ten należy interpretować jako silne wieloletnie ukształtowanie samoświadomości spowodowane istnieniem tego zakładu ubezpieczeń. W badaniu okazało się, że tylko ok. 19% posiada ubezpieczenie na życie z czego 8,9% swoją wiedzę na temat ubezpieczeń na życie ocenia jako pozytywną.

Badanie wykazało, że czynnikami skłaniającymi do zakupu polisy na życie była chęć zabezpieczenia siebie i rodziny (64,2%) oraz dodatkowa emerytura (34,3%). Ponadto zauważono, że:

- młodzi 18–24 lat nie uświadamiają sobie potrzeby posiadania ubezpieczenia,
- samoświadomość nagle wzrasta z chwilą założenia rodziny (45,4%) i poprawy sytuacji finansowej,
- ok. 42,2% uznało, że dopiero doświadczenie życiowe mogłoby ich przekonać do zakupu ubezpieczenia. Fakt ten możemy także interpretować jako jeden z czynników kształtujących samoświadomość ubezpieczeniową.

W badaniach Dziennikarskiej Akademii ubezpieczeniowej z 2006 r. zauważono następujące tendencje¹⁵:

- im większy dochód tym ważniejszy jest zakup polisy ubezpieczeń na życie,
- dla kobiet wypadki znajomych powodują konieczność posiadania ochrony ubezpieczeniowej,
- głównym zakupem polisy na życie jest zapewnienie rodzinie bytu w przypadku śmierci ubezpieczonego oraz zabezpieczenie emerytalne¹⁶,
- czytelnictwo gazet i tygodników o treści ubezpieczeniowej powoduje wzrost samoświadomości ubezpieczeniowej.

Pomimo tak małej samoświadomości obserwuje się jednak z roku na rok jej wzrost.

Z charakterystyki rodzajów samoświadomości ubezpieczeniowej widzimy jej bardzo szeroki zakres. Nie tylko decyduje cena ochrony ubezpieczeniowej ale konieczność jej posiadania.

Samoświadomość ubezpieczeniowa nie ma poziomu stałego lecz dynamiczny. Biorąc pod uwagę wiek ubezpieczonego możemy powiedzieć, że kształtowanie się samoświadomości ubezpieczeniowej rozpoczyna się po osiągnięciu wieku dojrzałego.

W dalszych etapach rozwoju człowieka stany samoświadomości ubezpieczeniowej kształtują się w sposób zróżnicowany. Jak można przypuszczać wpływa na to wiele czynników do których zaliczyć należy m.in.: wykonywaną pracę, założenie rodziny, pełnione funkcje społeczne, posiadane dobra, stan zdrowia itp.

Z badań przeprowadzonych nad zachowaniem się konsumentów na rynku finansowym¹⁷ wynika, że ok. 65,7% respondentów w ogóle nie posiadało polisy ubezpieczeń na życie. Bardziej przezorne były kobiety niż mężczyźni i one częściej ubezpieczyły się na życie jak i w zakresie ubezpieczeń majątkowych. Początkowo wraz z wiekiem rosła samoświadomość ubezpieczeniowa a zatem zwiększała się liczba i rodzaj posiadanych polis.

¹⁴ A. Grabiec, *Studenci szkół wyższych o ubezpieczeniach na życie*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2004, nr 1–2, s. 27–37.

¹⁵ A. Burchat, *Badanie świadomości ubezpieczeniowej Polaków*, Dziennikarska Akademia Ubezpieczeniowa, Warszawa 17.11.2006 (masz.).

¹⁶ Potwierdzają tę tendencję badania polis na życie, patrz: P. Tomaszek, *Klienci polis na życie 1998–2001*, „Marketing w praktyce” 2002, nr 7, s. 35.

¹⁷ S. Smyczek, *Modele zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, PNAE, Katowice 2007, s. 220.

Zauważono także, że skłonność do ubezpieczenia wzrasta wraz z wzrostem poziomu wykształcenia (8% z podstawowym; 72,7% z wyższym). Najczęściej polisy zakupywali menadżerowie (76,9%), kierownicy szczebla średniego (73,7%) oraz urzędnicy (64,7%), najmniej emeryci i renciści (18,7%). Zauważono także, że im bardziej zamożne gospodarstwo domowe tym więcej różnego rodzaju polis.

7. Zakończenie

Z przeprowadzonych rozważań wynika, że pojęcie świadomości ubezpieczeniowej może dotyczyć całego społeczeństwa lub jego grup. Pojęcie samoświadomości ubezpieczeniowej dotyczy indywidualnych osób. Na samoświadomość ubezpieczeniową wpływa wiele czynników społecznych, ekonomicznych i psychologicznych.

Dopiero własne lub innych osób doświadczenia życiowe skłaniają do zakupu polis. Samoświadomość jest wyższym poziomem orientacji w zakresie ubezpieczeń niż świadomość ubezpieczeniowa.

Artykuł nie wyczerpał podjętej problematyki lecz ją jedynie zasygnalizował. Uważamy, że zasadne jest rozróżnienia pojęć świadomości i samoświadomości ubezpieczeniowej. Konieczne są dalsze badania w tym zakresie.

Awareness and Self-Awareness

Summary

There is a term 'self-awareness' in the literature of insurance and opinion on the insurance market. On the base of the insurance data it is concluded that Poles have a low level of awareness. The level increases when random event occurs. The aim of his article is an attempt to define a term 'self-awareness' and point its connection with life and property insurances.