

心理学课堂 | 02

有些行为看似荒谬、怪诞，是因为你不懂心理学

# 消费心理学

存钱、花钱、投资背后的心理秘密

(意) 利玛窦·墨特里尼◎著

陈昭蓉◎译

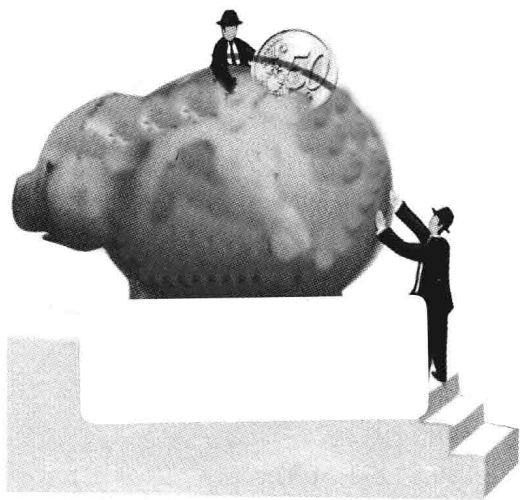


心理学课堂 | 02

# 消费心理学

(意) 利玛窦·墨特里尼◎著

陈昭蓉◎译



图书在版编目(CIP)数据

心理学课堂. 2. 消费心理学 / (意) 墨特里尼著;  
陈昭蓉译. —北京: 新世界出版社, 2014.2  
ISBN 978-7-5104-4865-2

I. ①心... II. ①墨... ②陈... III. ①消费心理学—  
通俗读物 IV. ①B84-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第021425号



消费心理学

作者: (意) 利·墨·墨特里尼  
译者: 陈昭蓉

责任编辑: 刘丽刚

责任印制: 李一鸣 高金

出版发行: 新世界出版社

社址: 北京西城区百万庄大街24号(100037)

发行部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子邮箱: [frank@nwp.com.cn](mailto:frank@nwp.com.cn)

印刷: 北京旭丰源印刷技术有限公司

经销: 新华书店

开本: 880×1230 1/32

字数: 450千字 印张: 38.25

版次: 2014年5月第1版 2014年5月第1次印刷

书号: 978-7-5104-4865-2

定价: 150.00元(全五册)

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。  
客服电话: (010) 6899 8638

## 前 言

遇到有关经济以及消费的问题，我们经常会上当。就像史努比漫画中查理·布朗每次见到红发女孩就会脸红心跳、停止思考一样，我们的大脑也经常“热得发昏”。遇到省钱、花钱、投资这些事儿时，我们的大脑不再是合理的计算器，也无法遵循经济学教科书上的数学模型，找到“效用最大化”的解答，其实这一切可以用心理学原理来解释。

平时，在我们两耳之间的“特制计算机”和我们如影随形，工作正常。可在某些时候，“中央处理器”却很迟钝，记忆力也靠不住，隐藏着超乎想象的缺陷。非但如此，我们在日常生活中体验到的喜悦、不安、愤怒、羡慕、嫉妒、厌恶等情绪，在必须下决策时，它们也会突然出现，迫使我们得出违反合理计算的结论。换句话说，心理上的喜怒哀乐其实都可以支配我们的情绪，左右我们的决定。这一切看似荒谬、怪诞，但在心理学上却是合理的。

不过大家不必担心，只要了解这一切就行了。要了解这一切，

最好的办法就是亲自试试看。本书提供了许多相关的问题和案例，用心理学原理诠释了人们在日常生活中所遇到的各种困惑，全面呈现了人们每天面临经济决策时所体验到的矛盾与挫败。对照这些案例和你自己的亲身遭遇，你就能理解自己是通过什么样的认知过程做出决定、大脑又是如何运作的。

了解这一切的目的，当然是要学习如何读懂别人的心理，如何善用大脑分析原因。只要我们能学会用更好的方法增强判断力，就能成为思虑周密的消费者。

在我们所犯的错误当中，有些并不特殊，甚至可说是稀松平常；有些错误有迹可循，只要我们认清错误的真面目，就不会重蹈覆辙。举例来说，为什么薪水和年终奖金的用法会不一样？我在第一部提到人们会对相同的金额赋予不同价值。换句话说，大家习惯“在大脑里分类计算”。某一笔钱是怎么进口袋的、怎么出口袋的，都会改变那笔钱的货币价值。

大家都知道，人的眼睛会产生错觉，把假货看成真货。眼睛的错觉和认知的错觉总在无意间自然出现，使我们基于错觉直接下判断，忽略细节，偏离目标。

即使在我们眼前的是相同的信息，也会因为说明和呈现信息的方式不同，而使我们做出完全相反的选择。例如脂肪含量5%的酸奶比无脂肪含量95%的酸奶好，含有20%一般羊毛混纺的克什米尔毛衣比不上含有80%克什米尔羊毛的毛衣。

当抉择有风险的时候，我们对于风险造成的利益和损失也会有不同的衡量——相较于利益带来的喜悦，人们更在意损失带来的痛

苦，所以会为了回避损失，而采取难以理解的行为，例如在危险的赌局中大胆下注，这些都是人们的心理在作怪。

我们每天都感到无所适从，却必须不停做决定。无论是金融专家还是医生，都不知道自己的决定是不是最好的。第二部说明了我们对风险的看法并不单纯，对数据、几率、百分比、统计数字的看法也会受到许多事物的影响。数字并不是冰冷客观的数值，而会受到情感渲染，导致我们得出令人吃惊的不合理的结果，就像情感犹如不宜驾驭的黑马，影响我们对未来的判断。例如我们在买卖股票时难免感情用事，这时候，你需要了解一下自己的消费心理，看穿人生的镜像游戏。

很多时候，我们误以为自己知道自己不懂的事，相信自己有更强的力量和能力。简单说来，就是过于自恋。例如失败时觉得是因为自己运气不好，成功时认为是因为自己很厉害，这些都是心理上的不成熟。我们总是只看见自己想看的。其实只要仔细观察，就会发现自己的主观认知和客观事实互相矛盾，可是谁也不想舍弃自己的信念和偏见。

认知心理学、神经科学、实验经济学等领域不断在研究人的决策过程，累积的研究量多得惊人。这些研究发现，“当事人的决策总能实现最大利益”的经济理论并不正确。研究也发现人们是基于什么理由、如何做出不合理的决策的。在这个研究领域，心理学家丹尼尔·卡纳曼（Daniel Kahneman）<sup>[1]</sup>于2002年荣获诺贝尔经济学奖，可说是划时代的大事。本书也多处引用卡纳曼的研究成果。

人类的大脑容易过热失控，不过再怎么笨的行为总有一定的道

理。我们犯的错误有许多是可以预测的。换句话说，这些行为的逻辑有别于数学逻辑，虽然不像数学那么有规律，但许多实验已经证实，这些行为的背后往往存在着思考快捷方式（详见第4章）。许多杰出的实验揭露了一连串经济学的错误，让我们得以看到无意识的认知如何作用，如何帮助我们过滤眼前的信息，以决定相应的行动。

科学家在脑和神经生物学领域也针对合理性进行了一连串的研究，我会在第三部中详细介绍。该领域通常是以大脑显像技术来追踪脑内的活动。研究结果显示，人的决策行为受到相关大脑部位的神经细胞的左右，在无意识的过程和可以介入操控的过程之间，在情绪与认知之间（简单说来就是在感性和理性之间），不断进行拉锯以完成决策。

可惜感性和理性经常发生冲突，所以人们容易落入认知的陷阱，做出不合理的选择。在做决策的时候，感性总会出来捣乱，又哭又闹的时候怎么可能冷静思考？情绪机制这时候做了我们自己的主导，例如，明明想减肥，却在面包上涂满奶油大快朵颐。

不过，情绪机制不只扮演阻挠和干扰的角色。为了做出适当的决策，让合理性这部机器发挥功能，我们除了在理性上知道自己该做什么，还需要感性帮一点忙，扮演助手的角色。

假如人类的大脑只会以深思熟虑的方式思考，也就是只靠前额叶皮层运作（这是区分爬行类、其他哺乳类和人类的部位，也是高等认知活动的基地），那么传统经济学理论的确可以正确说明我们的决策行为。不过，假使大脑真的是这样，那么人类就不是地球上

的居民了，而是外星人或数学能力优异却没有情感的尖耳火星  
人。电影《星舰迷航记》中的史巴克博士正是如此。

幸好人生和电影不一样，本书比以往的心理理论更加丰富多彩、兴味盎然又充满想象力，你会知道，心理上的喜怒哀乐才是决定你要不要花钱的因素。我们的神经回路无穷无限，可以教导我们许多事。书中没有无趣的内容，只要读到最后，你一定会明白我所言不假。

利玛竇·墨特里尼

#### 注释：

[1] 卡纳曼于1934年生于以色列，现任美国普林斯顿大学心理学教授。自20世纪70年代后期至80年代前期，他和经济学家阿莫斯·特沃斯基（Amos Tversky, 1937-1996，他是卡纳曼一辈子的朋友，也是研究伙伴）共同以实验证明，人在具有不确定性的情况下未必会采取合理的决策。他们提倡以“前景理论”（Prospect Theory）取代“期望效用理论”（Expected Utility Theory），其研究催生了“行为经济学”这门新领域。



目  
录  
Contents

## Part 1 合理决策的不合理

### 第1章 原来大脑是这样计算的

- ◇ 忽大忽小的500元 · 3
- ◇ 选择愈多，让人愈混乱 · 8
- ◇ 问法改变，决定就不同 · 12

### 第2章 自相矛盾的决定

- ◇ 如何引导顾客做选择？ · 15
- ◇ 有三个选项时，人会选中间那一个 · 19
- ◇ 内心不安时，会逃避做决定 · 22

### 第3章 决策的错觉和陷阱

- ◇ 荒谬的偏好顺序 · 26

- ◇为不合理决策付出惨痛代价 · 30
- ◇敝帚自珍，自卖自夸 · 32
- ◇人有维持现状的倾向 · 35
- ◇为什么无法及时终止亏损？ · 38
- ◇赢得竞标，反而不开心？ · 42
- ◇被数字印象牵着走 · 45

#### 第4章 “先入为主”的认知陷阱

- ◇凭直觉下判断的后果 · 49
- ◇错觉其实很普遍 · 57
- ◇不合理的思考，才是正常 · 60

#### 第5章 换个角度，决定大不同？

- ◇很可能赔钱时，会变得更敢赌 · 65
- ◇稳赚的时候，就变得保守 · 69
- ◇改变提问方式，足以影响决策 · 71

#### 第6章 为什么老是在亏钱？

- ◇出租车司机在下雨天提早收工 · 73

◇卖掉赚钱的股票，抱紧赔钱的股票 · 76

◇什么事现在不做，以后会后悔？ · 79

## 第7章 有关金钱的错觉

◇你真的注重实质收入，胜过账面收入吗？ · 85

◇薪水少不要紧，重点是不能比同事低 · 90

◇损失10万元的失落，大过赢得10万元的喜悦 · 94

## Part 2 其实我们不了解自己

### 第8章 同样是风险，感受大不同

◇找出自相矛盾的答案 · 103

◇情绪影响对数字的判断 · 107

◇“1%”和“每100人之中有1人”的差别 · 110

◇杯子小一点，感觉分量比较多？ · 114

### 第9章 和风险拉锯

◇相对风险比绝对风险更耸人听闻 · 118

◇ 搞懂统计数据，认清事物本质 · 122

## 第10章 高估自己的判断力

◇ 愈专业，愈容易自以为是 · 126

◇ 自大造成的陷阱 · 129

◇ 成功是自己了不起，失败是因为别人不好 · 133

◇ 人只看得见自己想看的 · 137

## 第11章 经验会作怪

◇ 高谈阔论的“事后诸葛” · 142

◇ 事后的归因，影响客观的判断 · 146

## 第12章 投资人的心理

◇ 一味追求低风险，不见得风险就低 · 149

◇ 对过去表现良好的股票过度乐观 · 152

◇ 投资自己熟悉的企业，有什么不对？ · 154

◇ 愈清楚情况，投资愈顺利？ · 156

◇ 积极买卖，造成亏损 · 158

### 第13章 预测将来

- ◇既有经验影响对未来的判断 · 161
- ◇买卖股票难免感情用事 · 164

## Part 3 喜怒哀乐的决定力

### 第14章 盈亏的游戏

- ◇与人交手时的心理战 · 171
- ◇合作博弈 · 175
- ◇理论和实际的差距 · 178

### 第15章 会发怒的神经元

- ◇大脑痛苦的时候 · 182
- ◇了解别人的想法，再决定自己的做法 · 186
- ◇伸张正义的复仇带来快感 · 189

### 第16章 看穿人心的镜像游戏

- ◇以神经生物学解释金钱游戏 · 194

- ◇同理心来自镜像神经元 · 197
- ◇道德判断的两难，大脑怎么说？ · 201

#### 第17章 情感与理性的角力

- ◇理性是有极限的 · 206
- ◇情感是不可或缺的助力 · 210
- ◇人与鸽子的相似处 · 214

#### 第18章 太有人性的大脑

- ◇情感如同不易驾驭的黑马 · 220
- ◇刷卡付费减轻了神经系统的痛苦 · 226
- ◇合理决策的人，能妥善操控情感 · 231

*Part 1*  
合理决策的不合理





## 第1章

# 原来大脑是这样计算的

金钱的价值在我们心目中并不是绝对的。  
我们会自行赋予金钱相对的价值，  
而这是受到经验和情绪所影响的。

## | 忽大忽小的500元 |

谈到钱，无论金额大小，大家总会精打细算，不过我们却常常在不经意间做出矛盾的判断。

大家可能以为我们脑中的账本算得很精确，其实不然。大脑会从不同角度去解释同一笔交易的意义，有时候解释的方式很独特，有时候则非常令人费解。

先来看一则例子。