2018-08-20

**陳如月**

**有行銷野心嗎? 你需要掌握認知的偏誤**

如果你曾經"只是為了牛奶"走進超市，但超市剩下一隻雞、放在顏色鮮豔盒子裡的穀物和**複式包裝**的焗豆，因為售價特別而無法被忽視，然後你也喜歡運用心理學在決策過程中的威力。

超市巧妙使用鼓勵所期望的客戶行為的伎倆，在過去已有廣泛記載。但在得出不必要的購買和不必要的花費的結論之前，我們應該花一點時間理解他們使用的技術中的積極因素。

**我們的大腦如何處理資訊超載？**

現實情況是，超市的現代化為日常購物者帶來了非常多的選擇。如果以無序和不合邏輯的方式呈現，將會讓客戶受不了並對業務產生負面影響。為了避免這種情況，超級市場用我們都應該追求的方式對其優勢進行認知偏誤。

認知偏誤是是心理上的捷徑，部分是從出生開始根深蒂固，部分是由以前的經驗中形成的，這使我們能夠對我們以前從未見過的情況做出明智的假設。

從歷史上看，這些大約180種不同的偏誤中的一小部分將有助於我們弄清楚我們何時被騙或誤導，甚至記得哪些食物有毒。這些行為的有利結果導致它們被保留在我們的基因構成中。廣義地說，認知偏誤對於幫助我們處理資訊是有用的，並且已經根深蒂固地融入到我們的決策模式中，以至於在現代情境中，它們的本性仍然適用。

舉例來說，當出現一系列未知的巧克力品牌時，我們更有可能選擇我們看到其他人在我們面前挑選的品牌，儘管他們可能處於完全相同的情況。同樣，醫療決策者必須使用一系列潛意識認知偏誤，有效地處理定期提供給他們的大量資訊。

**這些洞察如何幫助我們了解我們的產業？**

首先，應用我們對認知偏誤的了解可以幫助至少解釋某些決策行為的某些方式。這樣的一個例子是非理性的升級：個人或群體的觀察 - 即使面對來自某些決策、行動或投資的越來越多的負面結果 - 繼續同樣的行為而不是改變方向，因為他們的行動與先前的選擇保持一致。這降低認知失調[[1]](#footnote-1)；當一個人的行動和信仰相互矛盾時所經歷的心理痛苦。

史丹利·米爾格蘭（Stanley Milgram）1961年臭名昭彰的震驚實驗[[2]](#footnote-2)展示了一個眾所周知的非理性升級的例子。他研究了在紐倫堡審判中被指控者所提供的種族滅絕行為的理由 - 大多是他們服從命令 - 進行了一項關注服從權威與個人良知之間衝突的實驗。很少有人會經歷這種極端情況，但觀察提供了一個答案，面對同樣好的替代品，為什麼處方可以成為一個習慣性的過程。

**這些洞察力如何幫助我們影響我們的產業？**

應用認知偏誤的知識可以用來做更多的事情，而不僅僅是解釋行為。確保訊息被記住，直到它們立即與某種情況相關是成功影響行為和記憶的核心原則，尤其是一個受認知偏誤強烈影響的過程。這樣的例子包括「Bizarreness Effect」(怪異效應：怪異的事比尋常的事更容易記住)和「Processing Difficulty Effect」(處理難度效應：處理難度高的資訊，由於花較多時間閱讀和思考，因而較易記住) 。

透過構建資訊，以最好地利用這些固有的思維模式，可以創建並以各種方式呈現訊息，以確保它們比沒有考慮到這些因素而設計的訊息具有更大的影響，並且更令人難忘。

**改變你對認知偏誤的看法。改變溝通方式。**

認知偏誤並不必然是好或壞，但它們是不可避免的。要了解它們潛力的深度，並利用它們成為你的優勢來增強自己的能力 - 無論你是選擇利用這種潛力來培養強大的訊息傳遞並加速你的品牌成功，或避免被哄騙在每周的購物花一點額外的錢，其實是取決於你。

※　　　※　　　※

我們的大腦真的很奧妙，雖然會產生認知偏誤，但它仍是為我們省去相當多的麻煩。

我們的客戶固然可以自己從網路搜尋大量的資訊，包括很多是垃圾資訊，但是行銷專業人員可以掌握認知偏誤，建構有影響力的訊息，幫助客戶容易接收、理解並連結行動，處方你的藥品。

（取材自PMLiVE）

–End–

1. #### 認知失調論由美國心理學家范士庭(L. Festinger)所提出，是解釋心理平衡的理論之一；該理論的要點為：個體有保持心理平衡的傾向。在大部分的情況下，內在的認知與外在的行為和諧一致，但是當兩者不一致時即失去平衡，使個體覺得緊張，因此產生欲行恢復平衡的內在動機。另一種情形是，對同一事物有兩種以上的認知，而這些認知之間彼此有矛盾，致使個體認知上產生衝突而引發心理失衡現象。故認知失調具有動機作用，同時也是近代社會心理學家用來解釋態度改變的重要理論。

   [↑](#footnote-ref-1)
2. 心理學界有個非常知名的「服從權威實驗」，主持者Stanley Milgram要假扮的老師（權威）要求受試者按鈕電擊另一房間內答錯問題的學生（亦為實驗人員假扮），看看受試者能否因惻隱之心而抗拒命令。令Milgram想做這樣試驗的，是負責執行「最終解決方案」這個猶太滅絕計畫的納粹高官Adolf Eichmann的故事。Eichmann在戰後被抓至耶路撒冷受審，1961年被判處死刑（隔年執行）。 [↑](#footnote-ref-2)