



# Ловушки мышления покупателей и продавцов квартир, из-за которых риэлтор теряет деньги и время



Наталья Колбасина,  
финансовый консультант



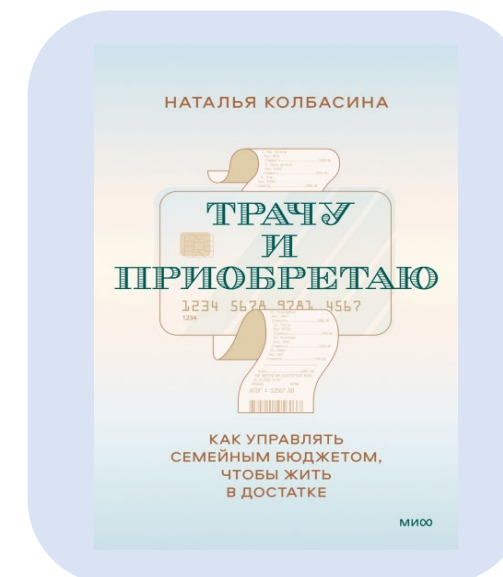


# Наталья Колбасина

**20 лет** - опыт успешной работы  
в финансовой сфере

Более **60 000** участников  
вебинаров и программ

- Руководитель консультационного центра сервиса «Финансовое здоровье»
- Финансовый консультант, бизнес-психолог
- Эксперт на 1 канале, РБК и в СМИ
- Автор и ведущая курсов и тренингов по личным финансам для сотрудников крупных компаний, изд. МИФ, СберСовы, Тинькофф-Учебник
- Автор книги «Трачу и приобретаю»





# О чем поговорим сегодня

Как человек принимает решения?

Что такое когнитивные ловушки мышления и чем они опасны?

7 когнитивных ловушек на рынке недвижимости

Можно ли избежать ловушек мышления и как это сделать?



# Главный враг участников рынка недвижимости?



**Человек мыслит  
рационально?**



# 90-95%

решений человек принимает  
под влиянием эмоций!

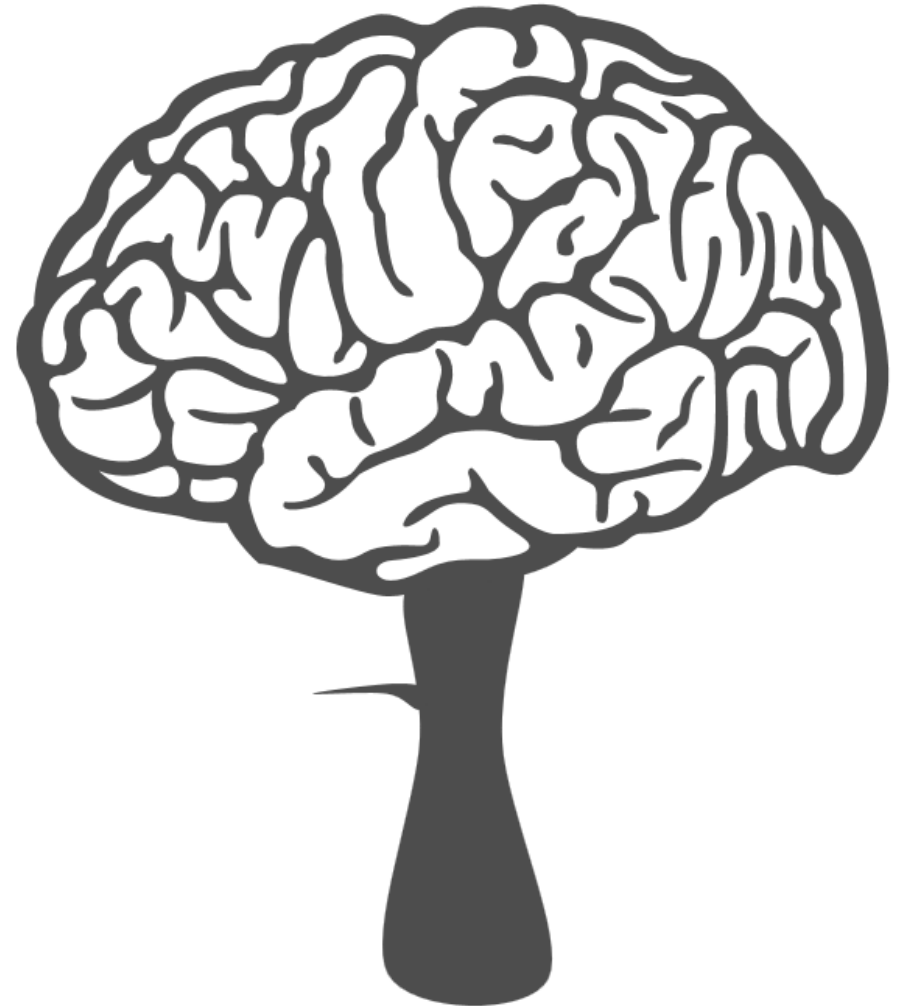


# Почему?

**Когнитивные искажения (ошибки мышления)** – это систематические отклонения от рационального поведения, которые возникают из-за:

- особенностей строения и работы мозга
- субъективных убеждений и стереотипов человека
- социальных, моральных, эмоциональных причин

*Они мешают клиентам принимать разумные и взвешенные финансовые решения и приводят к потерям времени и денег.*

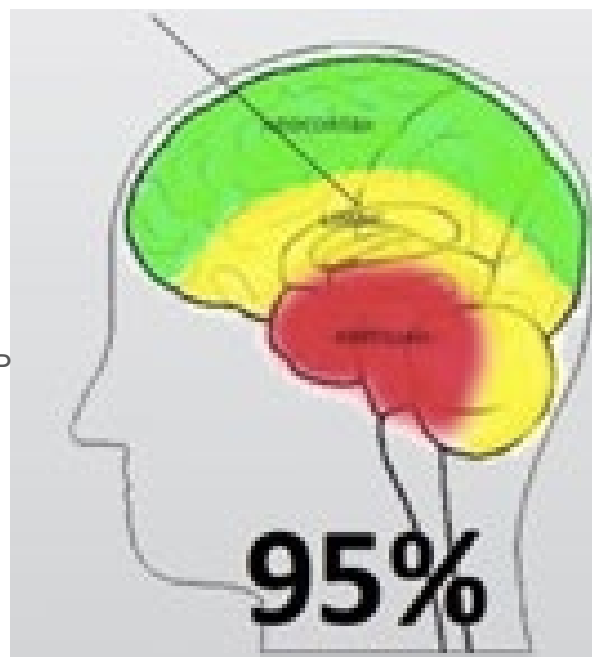


# Как устроен наш мозг?

## Система 1

Быстрое, интуитивное мышление

Быстрая  
Автоматическая  
Неосознанная  
Повседневные решения  
Ассоциативная память  
Нельзя отключить  
Склонна совершать систематические ошибки в определенных обстоятельствах

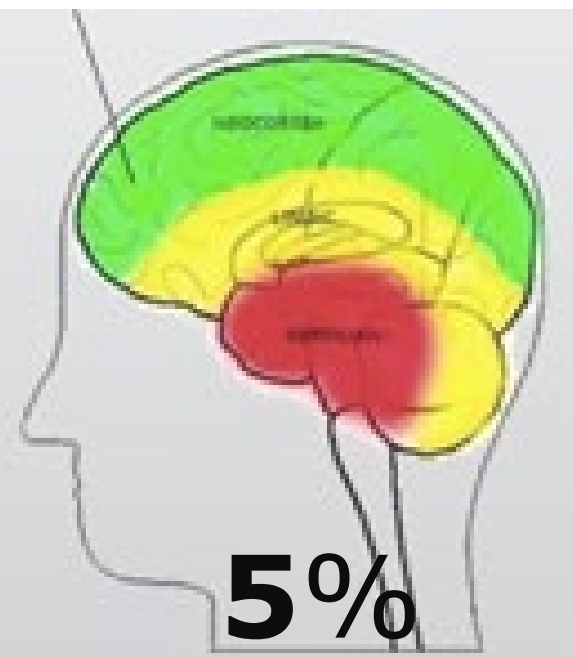


Решить пример:  $2+2 = \dots$

## Система 2

Медленное, сознательное рассуждающее мышление

Медленная  
Осознанная  
Трудозатратная  
Сложные решения  
Отвечает за самоконтроль  
Может вмешиваться в работу Системы 1 и направлять ее



Заполнить налоговую декларацию

Дэниел Канеман «Думай медленно... Решай быстро»



А у вас есть  
КОГНИТИВНЫЕ  
искажения?



# Игра



- Вам предлагают сыграть в лотерею.
  - Выберите вариант, который вам ближе.
1. 100% гарантия, что вы выиграете 5 000 руб.
  2. 80% гарантия, что вы выиграете 7 000 руб. и 20% - вы не выиграете ничего.



# Игра

- Как только мы слышим «гарантия», мы преимущественно активизируем консервативные сценарии поведения и принятия решений.

Когнитивная ловушка – **эффект псевдоуверенности.**

Люди склонны принимать решения, направленные на избегание риска, если ожидаемый результат позитивный. И склонность к повышению риска, чтобы избежать убытка.

# Задача

Бейсбольный мяч и бита вместе стоят 1 100 рублей.

При этом бита стоит на 1 000 рублей дороже мяча.

**Сколько стоит мяч?**



# Правильный ответ – 50 рублей



Мяч – 50 рублей, бита – 1 050 рублей.  
Итого: 1 100 рублей.

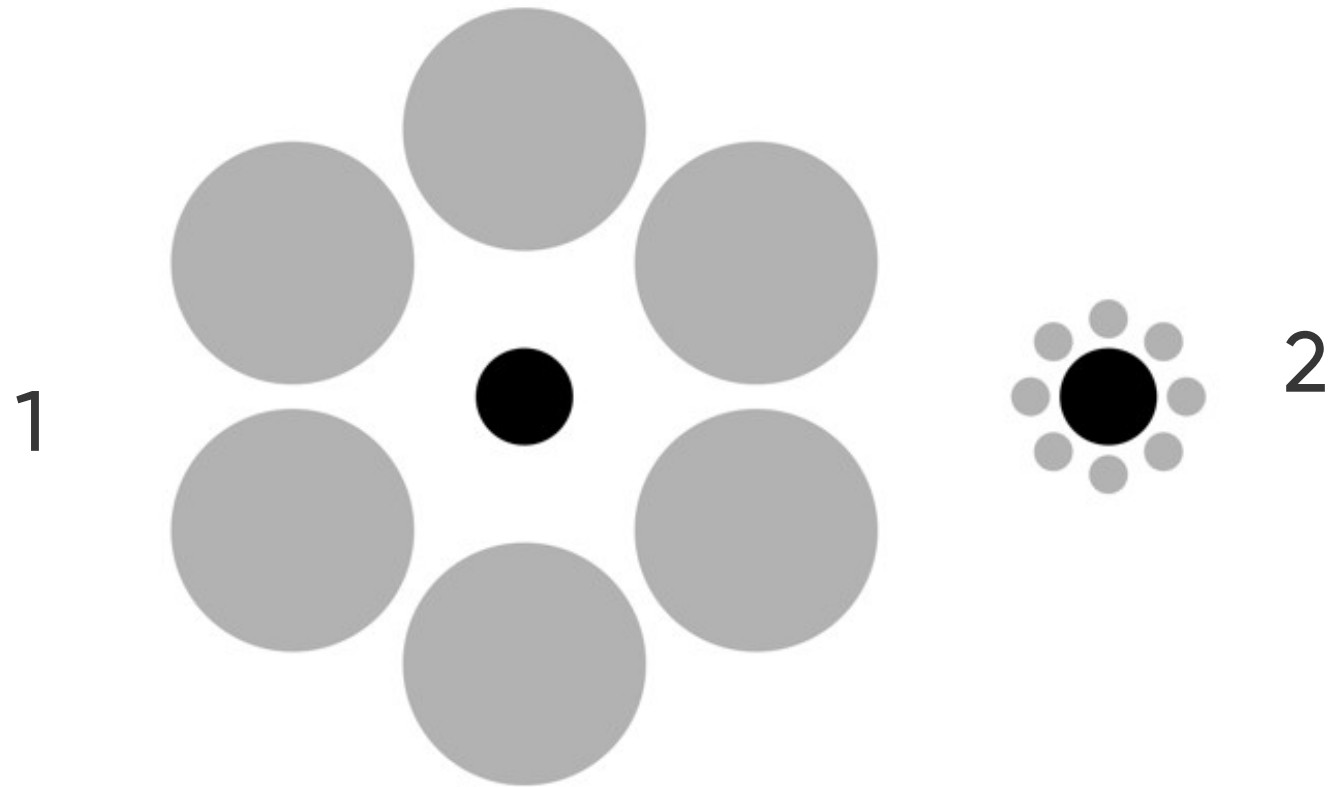
Кто ответил 100 рублей – вы не заметили подвох, дали интуитивный ответ.

Когнитивная ловушка - люди слишком **самоуверенны**, склонны чересчур доверять собственной интуиции.



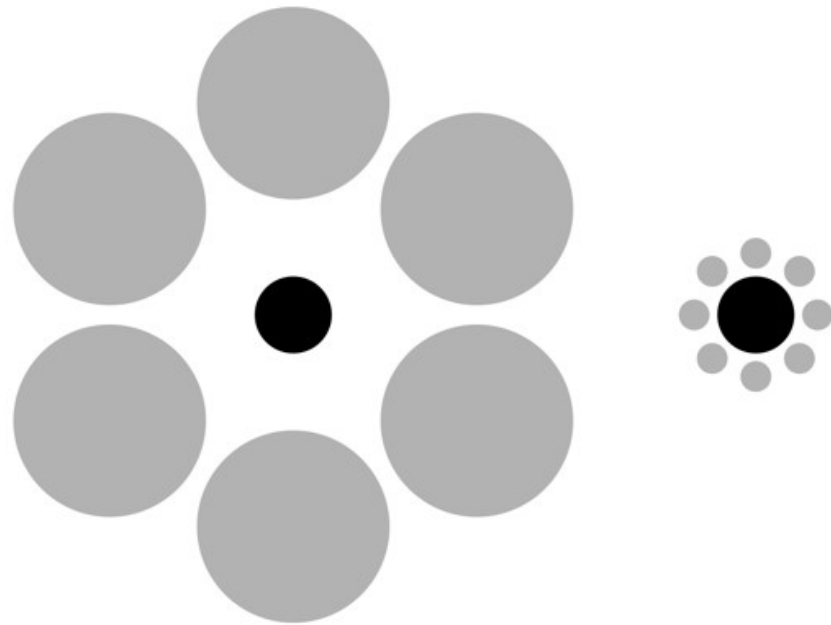
# Визуальное сравнение

Какой круг больше?



# Ответ

- они одинаковы!



Диаметр среднего круга в обоих случаях не изменяется, а нам кажется, что он меняется в зависимости от окружения.

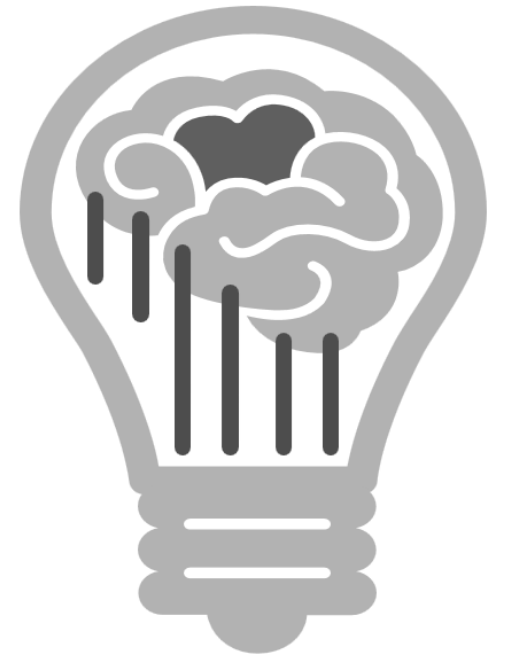
## **Принцип относительности**

Отражает принцип действия нашего мышления – мы всегда смотрим на вещи с учетом их окружения и связи с другими вещами и можем попасть в психологические ловушки.

**>200 КОГНИТИВНЫХ ИСКАЖЕНИЙ**

**37 ФИНАНСОВЫХ**

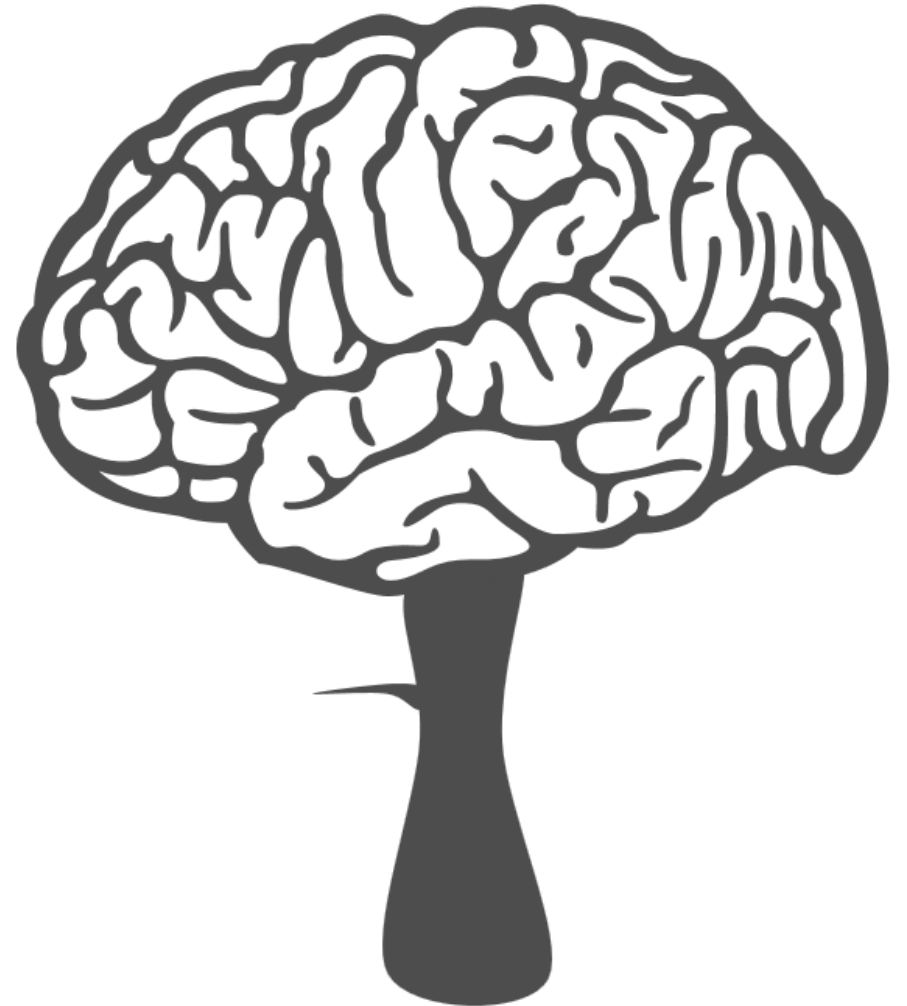
**7 РАССМОТРИМ СЕГОДНЯ**





# Зачем риэлтору эти знания?

- Понимание поведения клиентов и их решений о покупке, продаже или аренде недвижимости.
- Более эффективная работа с возражениями клиентов за счет грамотной аргументации в пользу своего варианта.
- Улучшение коммуникации.  
Понимание причин поведения клиентов = более эффективное общение.
- Разработка стратегии продаж.



# Эффект толпы

Люди часто склонны действовать на основе решений остальных участников рынка:

- Инвестиции в квартиры в ОАЭ
- Разбивка квартиры на студии
- Все зарабатывают на посуточной сдаче квартир, апартаментов, а я чем хуже?
- Покупка долей в квартирах для последующей перепродажи
- Покупка кладовок
- Флиппинг
- Срочно успеть до 1 июля взять льготную ипотеку
- Что еще?



# Иллюзия яснови́дца

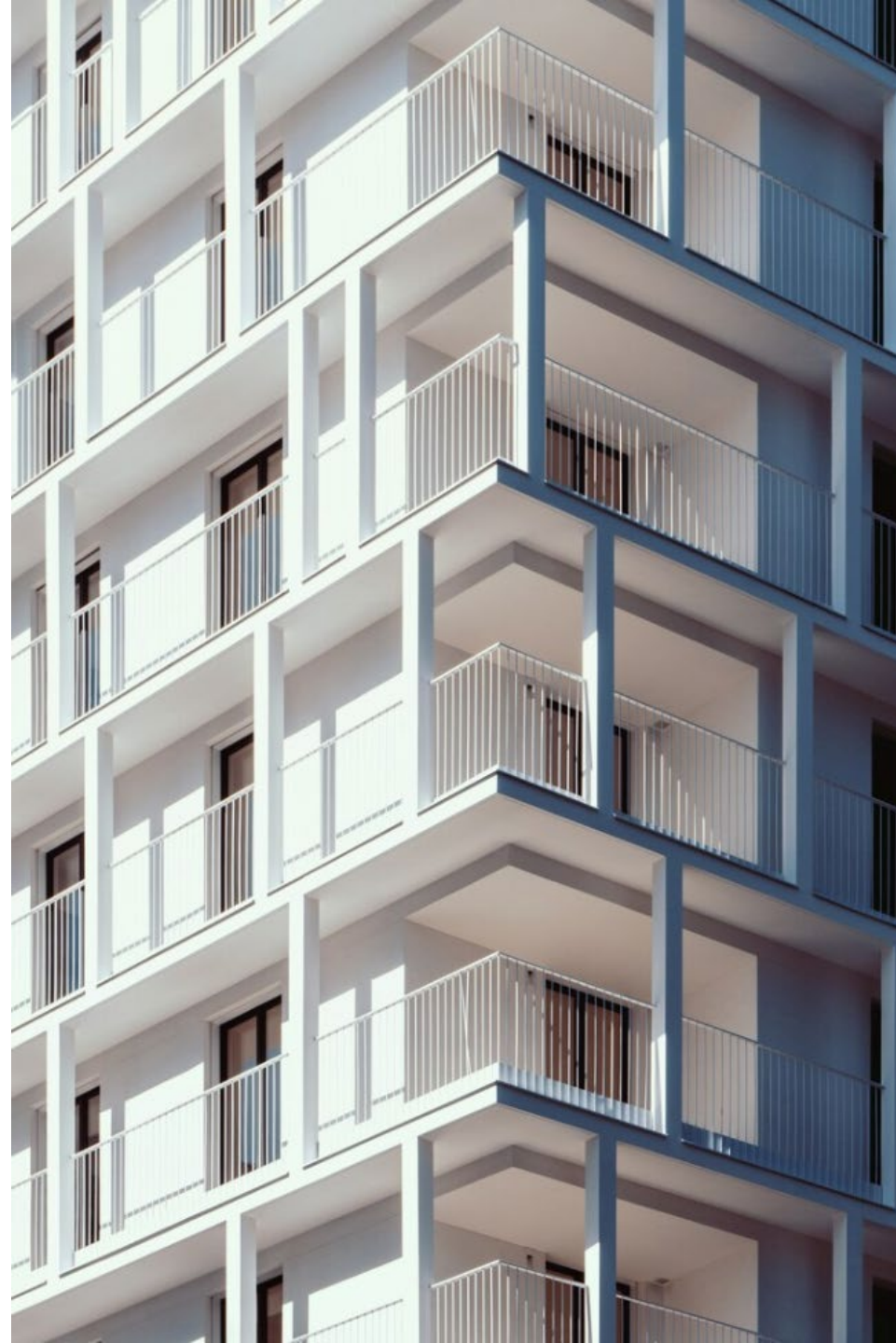
При принятии решений ориентироваться на мнение гения-гуру в инвестициях в недвижимость, новостной фон, прогнозы аналитиков.

Все эксперты при составлении прогнозов предполагают варианты развития событий.

Они не дают 100% гарантий и могут ошибаться.

При покупке/продаже недвижимости у клиента должна быть фин. стратегия/план – зачем он заходит в эту сделку?

Объект подбирается под его цели, финансовые возможности.



# Эффект владения

Владельцы высоко ценят свою недвижимость.

Чем дольше владение активом, тем сильнее привязка к нему.

## Поведение на рынке:

- Переоценка актива – ставят завышенную цену, руководствуясь эмоциями.
- Не идут на торг - негативно воспринимают возражения по цене от заинтересованных покупателей, не готовы дать скидку из-за чего сделки срываются.
- При повышенном спросе на объект отказываются продавать (подожду пока еще цена подрастет).



# Игра

Вам предлагают игру с подбрасыванием монеты.

Если выпадет решка, вы теряете 5 000 рублей.

Если выпадет орел, вы выиграете 7 000 рублей.

Будете играть?

1. Да

2. Нет



# Эффект неприятия потерь



Люди склонны в 2 раза сильнее страдать от потери денег, чем радоваться их получению

## Поведение на рынке:

- Отказываются признавать рыночное снижение цены на объект и держат его, не желая признавать убытки
- В периоды кризисов не инвестируют вообще, чтобы не рисковать и упускают выгодные объекты

Источник: книга Даниэля Канемана «Думай медленно, решай быстро»

# Эффект якоря

Человеческий мозг склонен в большей степени доверять информации, которую получил первой.

Люди склонны давать численные оценки, опираясь на предъявленные ранее числа.

Люди привязаны к своему первому впечатлению, основываясь на первой предложенной им цене, и их ответный вариант основывается на том, насколько низкая или высокая цена была.

- А вот в другом агентстве цена за эту услугу ниже...
- А я на сайте видел, что можно снять за ...
- Трешка в соседнем доме стоит 10 млн., значит и моя не ниже...

# Эффект якоря

## Эксперимент в риэлторском агентстве

Попросили оценить дом для продажи.  
Ввели якорь – цену, которую просил владелец.

Группы	1 группа	2 группа	3 группа	4 группа
Якорь	119 000 \$	129 000 \$	139 000 \$	149 000 \$
Средняя оценка стоимости дома в группе	111 454 \$	123 209 \$	124 653 \$	127 318 \$

Разница заявленной цены в \$30 000 привела к разнице в оценках в 15 864 \$ - больше половины от диапазона якорей!

Разброс в оценках непрофессионалов достиг 31 000 \$ - больше, чем диапазон самих якорей.

Якорь — это данные, которые логически не связаны с решением вопроса, но все же влияющие на принятие решения. на то, как мы думаем.

Привязка к якорю происходит, когда ранее предъявленная информация искажает наше суждение.



# Синдром упущенной выгоды

**FOMO (Fear of Missing Out)** - страх не получить прибыль там, где её получают другие. Страх быть хуже других.

## Поведение на рынке:

- Переживания, что не купили жилье, когда была ниже ставка по ипотеке, кризис на рынке и т.п.
- Чрезмерное отслеживание новостей по рынку, попытка найти лучший объект.
- Копирование стратегий других инвесторов на рынке (кладовки, флиппинг, посуточная аренда и т.п.) без учета своих целей и фин. возможностей
- Инвестиции в рискованные проекты в надежде, что они «выстрелят».



# Схожесть ситуаций

Когда нужно принять решение, мы часто делаем предположения, основываясь на моделях и результатах, которые наблюдали ранее:

- При принятии решений люди могут отдавать предпочтение знакомым вариантам вложения денег, даже если они не являются оптимальными. Это может привести к упущенным возможностям или ошибкам в оценке рисков.
- Люди могут переоценивать свои знания и опыт, полагая, что они уже сталкивались с подобной ситуацией и знают, как действовать, хотя это не так.

Например, инвестор решает купить недвижимость в районе, где он уже имеет другую недвижимость, потому что он знаком с этим районом и у него есть там инвестиции.

При этом инвестор не учитывает риски, связанные с конкретным объектом недвижимости или с изменением рыночных условий в этом районе.

# Как риэлтору помочь клиентам?

- Понять, что полностью оградить от ловушек мышления себя и клиентов не получится.
- Но можно снизить их влияние на свою работу.
- Для этого нужно научиться распознавать ловушки мышления и понимать, как они влияют на клиента при принятии решений о покупке или продаже недвижимости.
- Задача – включить у клиента действие Системы 2.
- Помочь клиенту осознать, что он попал в ловушку мышления.
- Рассматривать с клиентом все аспекты сделки с учетом возможных рисков и преимуществ. Сравнить несколько вариантов.
- Предоставить объективную профессиональную информацию, данные анализа рынка, объяснить, что прошлые тенденции не всегда повторяются и т.п.
- Делать упор на необходимость достижения фин. целей клиента.

# Коротко о главном

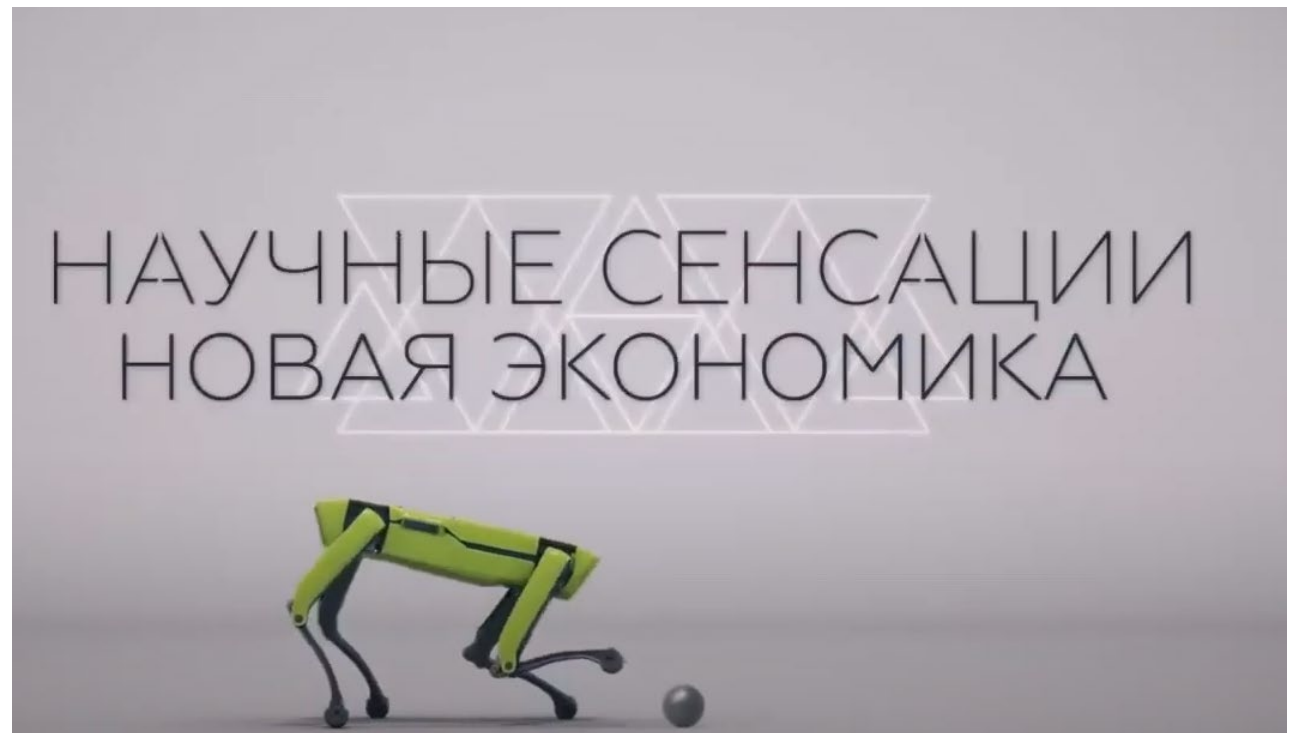
1. Из-за ловушек мышления, «защитых» в нас, даже самые рациональные люди могут принимать нерациональные решения и потерять деньги.
2. Человек не может полностью избавиться от иррациональности.
3. Но зная, как и где наш мозг расставляет свои когнитивные ловушки, мы можем их распознать, и защитить себя от их воздействия при принятии решений.
4. Понимание, как работают ловушки мышления, поможет риэлтору избежать их влияния на свою работу, эффективнее коммуницировать с клиентами и помочь им принять обоснованные решения о покупке или продаже недвижимости.



# Что посмотреть?

Фильм: «Научные сенсации. Новая экономика 2020»

<https://www.youtube.com/watch?v=x-Dy6S27vpc>



# Что почитать?

## 1. Даниэль Канеман «Думай медленно... Решай быстро».

Книга о работе человеческого мышления. Автор рассказывает почему и какие систематические ошибки в рассуждениях совершает обычный человек.

## 2. Джозеф Халлинан «Почему мы ошибаемся? Ловушки мышления в действии».

Людам свойственно ошибаться из-за того, что наш мозг несовершенен. Автор представляет свой взгляд на принятие правильных решений.

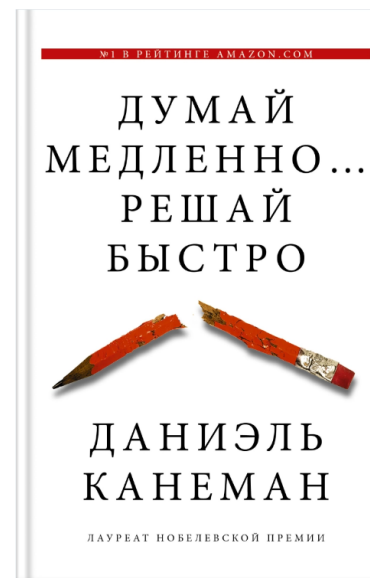
## 3. Гэри Бельски, Томас Гилович «Психологические ловушки денег. Почему умные люди не умеют управлять своими деньгами — и как это исправить».

Авторы на конкретных примерах показывают, как особенности нашей «финансовой психологии» мешают нам взять свои деньги под реальный контроль.

И дают рекомендации, как с этим справиться.

## 4. Чип Хиз «Ловушки мышления. Как принимать решения, о которых вы не пожалеете».

Простой процесс из четырех шагов, позволяющий избежать типичных ловушек мышления.





# Спасибо за внимание!

Спикер: Наталья Колбасина

