

《错信》6：欢迎加入主流社会（完）

这是丹·艾瑞里的《错信》这本书的最后一讲。一般的书，如果描写了一个巨大的问题，结尾都会给一个解决方案，证明虽然道路是曲折的，但是前途是光明的。艾瑞里这本书没有这么做。读到最后，他对人类社会的未来充满忧虑。

当然艾瑞里也提了一些解决方案。比如作为个人，既然我们的大脑在现代社会判断复杂事物很吃力，那就应该装备几个现代化认知工具，也许是科学方法，也许是 AI 助手什么的。就如同汽车上都装有很多安全设施一样，我们的思考也需要安全设施，我们需要了解自身的局限性和非理性。

艾瑞里还向社交网络公司提出建议，说能不能弄一个机制，如果谁要发一个耸人听闻的帖子，必须先付出一定的代价，证明你是认真的，这样你说的话才有可信度……但目前他的建议并没有得到采纳。

那接下来的局面会怎样呢？那些越来越极端的阴谋论社团会统治世界吗？不会的。

※

历史上的确发生过一帮人狂热地相信一个离奇的学说，组织起来，造成巨大破坏的事情，但那往往都有经济和人口的原因，现在的情况要温和的多。以我之见，只靠极端思想维系的团体是无法做大的。

因为那是一种不稳定结构。

艾瑞里书中有个故事。有一位女护士，坚决反对家长给孩子注射疫苗。因为她的医护身份和强硬态度，她在反疫苗圈里是个英雄，地位很高。

有一次艾瑞里在某地做讲座，这个女护士也来听了。当然她反对艾瑞里，但还是跟艾瑞里合了个影，事后还把照片发到了 Facebook 上，自己没当回事。

哪里想到，他们反疫苗组织的成员，看了这张照片就对女护士的忠诚度产生了强烈怀疑。艾瑞里是政府帮凶，你怎么能跟他合影呢？你是卧底吗？女护士百般辩白，还做了一系列视频恶毒地攻击艾瑞里.....但是不管她怎么说，那帮人都不信。

因为一张合影，女护士的人设彻底崩塌，几个月后就退出了组织。

你看这就是一根筋思维的反噬：这帮人不能容忍复杂的情况。你说这样的组织能做成什么大事？这就叫乌合之众。

这是组织把人往外推。你还可以把人往你这边拉，但方法不是劝说，而是借助认知失调。

这是本杰明·富兰克林著名的一招，被后世称为「富兰克林效应（Ben Franklin effect）」。富兰克林有一个政敌，在议会跟他势不两立。有一天，富兰克林给这位老兄写了一张字条，说我听说你有一本特别稀有的奇书，能不能借我看几天。老兄可能觉得这种小忙不答应显得小气，就真把书给寄过来了。过了一个星期，富兰克林又给他一张字条，表达了强烈的感激之情。

就这么一个小事，结果两个人下次在议院见面，那位老兄就对富兰克林特别友好。没过多久，他就表示我愿意在任何场合为你效劳.....两人的友谊一直维持到那人去世。



"He that has once done you a kindness will be more ready to do you another, than he whom you yourself have obliged."

Benjamin Franklin

因为我帮过你，所以我认为你是我的朋友。所以对付这帮容易认知失调的人特别简单：你只要想办法让他帮你个小忙就行。更何况一旦跟你有了暧昧关系，他想再划清界限都跟组织解释不清。

这两个故事的关键都是信任。

信任可以因为一件小事而打破，又可以因为一件小事而建立。

信任，是社会的资本。

✱

在政府和个人的中间，在自由市场经济的旁边，还有一个东西叫社会。

经济需要货币运行，而货币其实是信用；社会则是靠信任运行。信用跟信任本质上是一回事，都是相信。

没有任何物理定律规定这张钞票有价值，你愿意接受它只是因为你相信它的价值，而且你相信别人也相信它的价值。而且你还相信政府不会不负责任地印刷这种钞票，你相信它的价值是稳定的。

同样道理，家长把孩子送到学校，不可能自己留在那里监督，我们相信老师是爱孩子的。我们去医院看病，是相信医生也想把病给治好。我们去餐馆吃饭，相信厨师会使用安全的食材。我们在网上购物，相信拼多多没有拿用户信息做手脚。我们还相信警察能公正执法，相信官员为百姓办事。

当然，有时候他们会辜负我们的信任，所以我们有法律，有合同，有各种监管措施 —— 但是，那些措施都是次要的，信任是主要的。否则社会就无法运行。

像我家曾经买个房，那真是左一页右一页签了无数个文件。我就忍不住问经纪人，一个房子真的需要这么多文件吗？他说以前是不需要，手续很简单。现在的人动不动就因为各种原因打官司，这里大多数手续都是为了开发商免责，避免大家互相起诉。

在艾瑞里看来，这就是官僚主义的本质。各种机构搞出层层叠叠的规则和手续来，不是为了让你办事儿方便，而是为了保护自己不被追究责任。

“走程序”是最安全的。然而规章越来越复杂的结果，却是人们发现这个机构已经不可理解，于是就会减少信任。你真的读过那些所谓“用户许可协议”吗？你点“同意”的时候不担心被坑吗？

合同和手续给人一种现代感，其实它们降低了社会运行的效率。

王煜全老师经常说，为什么中国的产业链搞得这么好呢？就是因为中国的那些小企业互相之间信任度高：平时大家都是亲友，今天你从我这拿个货，明天我帮你介绍一个订单，都是私下一句话的事儿，并不需要走那么多合同程序。这样做事就灵活，就能确保第一时间应对变化，大大提高了效率。

这就是熟人社会的好处。费孝通在《乡土中国》书中说中国社会追求「无讼」，就是大家靠声望和信任而不是靠打官司维持秩序。艾瑞里这本书则告诉我们，信任出了问题，可能会让社会分崩离析。

✱

信任的失去是个连锁反应。

新冠疫苗刚问世不久，美国食品药品监督管理局搞了个网站，叫“疫苗不良事件报告系统（VAERS）”。这是一个专门用于搜集疫苗副作用案例的数据库，任何人都可以报告，而且都公开可查。

然而有一些人不信任政府这个系统，就另搞了一个网站，专门给家长用，用于报告儿童打疫苗后的不良反应。民间系统会自动收录政府系统上的案例，但有一个好处：这里不删帖。

不久之后，人们就利用那个民间系统发现，政府系统删除了一些严重的不良反应事件。你看，这不就是政府在刻意隐瞒疫苗的真相吗？

艾瑞里认为不至于，就主动为民请命，去问了食品药品监督管理局的有关官员。官员说我们是删除了一些数据，但那是因为俄罗斯正在美国传播谣言，专门编造了一些假案例在这个系统里面，我们是为了制止谣言传播才删除的啊。

可是反对者又问，那你们为什么不直接说哪些案例是俄罗斯编造的，保留数据让老百姓了解真相呢？也许食品药品监督管理局不想让一个疫苗网站牵扯国际政治，也许是别的原因……这种模棱两可的行动特别容易被视为在故意隐瞒什么东西。

这跟法律、跟经济都没关系：你没有官司可打，也没人受到经济损失，但是民众对政府的信任变少了一点。

✱

信任可以减少当然也可以增加，建立信任的方式有很多种。

如果你具有某种权威，人们自动倾向于相信你。如果你能主动为别人做事，先不求回报，人们会更愿意相信你。如果你能展现一点“像人”的特点，哪怕跟人握个手，人们会更相信你。如果你能“先同步后领导”，人们会更相信。

这里我最想说的是官媒最爱说的那个办法：「公开和透明」。公开和透明到底是啥意思？在我看来，那意味着你敢于暴露自己的弱点。如果你承认有些事儿你做不好，让人理解你的能力有限，人们会更相信你。

马航 370 飞机失踪事件之后，马来西亚政府做了很多工作，人们看到这些努力之后，都相信不管飞机是因为啥失踪的，都肯定不是马来西亚政

府在搞阴谋 —— 因为记者们看在眼里，马来西亚政府的办事能力是真的很弱。

如果一家公司明明白白告诉公众有些问题我们也不知道该怎么解决，我们也在探索之中，它更可能赢得信任。有的公司试图扮演神，有暂时成功的，但非常危险。

※

我最后要说的是，不论你现在处在什么样的境遇，你都应该设法加入主流社会的大家庭。注意是*加入*而不是融入。以前有人爱说什么“融入主流社会”，那是不对的 —— 融入是为了进入一个圈子而把自己变成跟别人一样，是迷失自我，是小人同而不和。加入，则是保留自身的特色，成为一个组合的一员，是我就要让你们见见不一样的，我给你们这个事儿稍微改一改，是君子和而不同。

“主流社会”这个说法不是很好听，但是哪都有主流。主流就是主要玩家组成的社群，就是那些国家、大公司、政府部门、社会团体、科学家、媒体，他们共同塑造的那个大场面。你应该加入他们。

想象那是一个隆重的晚宴。参与者都气质非凡，衣着不俗，一个个谈笑风生。而你呢，什么都不太懂，也没人认识你，你有一种被边缘化的感觉。但是别害怕也别担心，你可以加入他们。你只需要明白三件事 ——

——

第一，这些人都不完美的。

他们各有各的问题和局限，他们对很多事情也很迷茫，有各种不得已，还一直在犯愚蠢的错误。

第二，不完美，也可以出现在这里。

世界本来就不完美，我们得容忍不完美。如果你非得找一个完美的社群，你只会走向错信漏斗。

第三，你可以帮助他们。

因为他们不完美，所以你总可以找到某个他们不会做的事去做，那就是你对晚宴的特别贡献。你能让局面更好。

如果你能让局面更好，别人就也能接受你的不完美。大家彼此接受不完美，就有了信任关系。建立了信任关系，你就算成功加入了主流。

我认为《错信》这本书最重要的教训就是最好加入主流，而不要看到不完美就想着另起炉灶。

(The End)

划重点

- 1.信任可以因为一件小事而打破，又可以因为一件小事而建立。信任，是社会的资本。社会靠信任运行。
- 2 信任的失去是个连锁反应。信任可以减少当然也可以增加，建立信任的方式有很多种。
- 3.不论你现在处在什么样的境遇，你都应该设法加入主流社会。