

曾经被戏称为“光棍节”的11月11日,在各大电商的努力下,如今彻底成为了购物节。近日,一则名为《注意!买买买或是精神病!》的消息在微博和网络上到处传播,内容大意是:“国际医学期刊的一篇分析称,有一种‘买买买’被称为强迫性购物,是精神疾病,患病率已经达到5%,大学生、女性是高危人群。”疯狂网购的背后有哪些心理因素,又有哪些方式可以缓解,本报记者就此采访了北京市职工服务中心心理咨询师刘飞。

“买买买”是病吗?



专家解读“双十一”女性的购物狂心理

□本报记者 闵丹

我们缘何成了“剁手党”

近年来,“双十一”催生了一个新群体——“剁手党”,专指沉溺于网络购物的人群,以女性居多。这些人每日游荡于各大购物网站,兴致勃勃地搜索、比价、秒拍、购物。周而复始,乐此不疲。结果往往是看似货比三家、精打细算,实际上买回了大量没有实用价值的物品,造成大量时间、金钱的浪费。2015年12月,《咬文嚼字》杂志发布2015年度“十大流行语”,“剁手党”排第八。到底是什么原因让我们成了“剁手党”?

求廉心理

打折,是“双十一”打出最响亮的口号;虽然大家心里明白可能有水分,但还是怕自己错过占便宜的机会;而“双十一”还打出“仅此一天”的口号,则让消费者心理上更加紧迫,让消费者最终快速地转化成实际购买行为,以抓紧时间“占”便宜。

图方便心理

不用花大半天的时间去上街购物,然后大包小包地扛回家;网购能方便快捷地买到性价比高的产品,并直接快递到家;而且可以随时随地随心所欲地做出购买决策,不受他人或环境干扰。根据对网购用户的调查,图方便快捷、节省时间的占55%,在网上能买到线下买不到的商品占22%,这是对此种心理的有力佐证。

从众心理

从众行为作为个体处理与群体关系或与情境的关系的一种方式,是个体在日常生活中调节自我的反应、适应社会环境的一种重要心理机制。“双十一”在网上造势,热闹非凡,而中国人总喜欢在热闹的氛围中做出购买决



北京市职工服务中心心理咨询师 刘飞

策;这也可能导致盲从,以至于买大量可有可无的东西。

“剁手党”并非就是“强迫症”

最近几年关于消费行为的相关研究有很多,针对“剁手党”的购买行为是“冲动性消费”还是“强迫性购买”的争论也一直一直没有停息,“买买买”是否一定就是强迫症不能简单的下定论。刘飞介绍,“冲动性消费”是消

费者在由特定环境所激发的动机和强烈情感的作用下放弃自我控制所实施的未经深思熟虑、不计后果且无先期计划的购买行为。因此,“冲动性消费”更多体现的是一种“冲动-控制障碍”。然而,强迫障碍是一种焦虑障碍,伴有会导致压力和焦虑的迷思(想法,执念)和强迫(行为),会消耗患者大量时间,影响患者正常生活。

“强迫性购买”具有双重属性:一是具有强迫障碍的特征:思绪被购买的执念占据且重复性的购买用以消除焦虑感;二是像“冲动-控制障碍”一样,消费者缺乏对购买行为渴望的控制。“强迫性购买”和“冲动性消费”应该是两个概念,不应当把“冲动性消费”和“强迫性购买”混淆。

8大心理因素影响“买买买”

心理学研究发现,影响消费

者购买行为的因素有很多。其中被普遍认可的影响因素有8种:1、网购情境吸引力的影响。2、促销的影响。3、自我控制下降的中介作用。4、物质主义的影响。5、低自尊的影响。6、人际关系冷漠的影响。7、心理压力的影响。8、负面情绪的中介作用。

刘飞认为,引起消费者“冲动性消费”或“强迫性购买”的因素主要在于消费者内部因素,即消费者的一些心理特征和价值观特征。消费者内部因素通过使消费者产生负面情绪,如愤怒、压抑、焦虑、沮丧等,从而进一步引起“冲动性消费”或“强迫性购买”倾向。消费者要控制其“冲动性消费”或“强迫性购买”的主要途径在于从自身出发,消除引起“冲动性消费”或“强迫性购买”的内部因素。

刘飞也进行了具体的支招,他介绍,如果想降低“冲动性消

费”或“强迫性购买”的情况产生,具体的做法包括调整心态和错误的价值观,树立自尊心和正确的消费观,通过多种途径降低心理压力,并且增加人际交往机会。此外,“双十一”临近,消费者更应该注意观察自己的情绪状态,及时调整情绪,通过各种途径缓解和消除负面情绪,从而降低“冲动性消费”或“强迫性购买”的产生。

免费职工心理咨询在线服务

www.bjzgx.org



北京市职工服务中心与本报合办

■相关新闻■

中消协提醒:面对“双十一”促销要理性

□本报记者 博雅

“双十一”即将来临,各大电商平台与网络商家纷纷加大促销力度,广大消费者又迎来了“购物狂欢”。为了让消费者在“双十一”期间能够畅享更好的消费体验,中消协提醒广大消费者:

选择正规电商 注重网店信誉

网上购物要选择经营资质齐全、规模大、信誉高的第三方购物平台和网上店铺。不要轻易登陆陌生网站,避免点击不明链接。微商所售商品一般没有质量保证,产生交易纠纷后也难以解决,消费者请慎重选择个人微店交易。

提前关注商品价格 防止掉入“假优惠”陷阱

“双十一”期间,各类电商采取秒杀、让利、赠红包等促销手段,很容易让消费者冲动消费。建议消费者购买商品前,要事先了解商品市场价,再对促销活动进行评估是否有实际优惠,警惕明降实涨的价格陷阱,避免受不实促销诱惑而盲目冲动购买一些长时间不会使用的商品。

注重商品质量 勿信低价误导

“双十一”网络购物时,不

要被个别网店过于低廉的商品价格所吸引,不要轻信商家的“特价”“清仓价”“全网最低价”,或者只看宣传图片。一定要货比三家,仔细查看商品的技术参数和相关说明,避免个别不良商家趁机抛售库存和滞销产品,甚至是劣质商品。

慎重预付定金 防范消费陷阱

商家规定消费者预付定金后,必须在规定时间内支付余款才能享受价格优惠等,而实际却存在规定时间内消费者无法付款、七日无理由退货不兑现、预售定金不予退还等问题。建议消费者在缴纳“预售定金”前一定要详细了解营销活动细则,不要未看清规则,随意下单。

首选第三方支付平台支付 注意保障财产安全

尽量使用第三方支付平台,不要轻信、接受任何直接汇款至个人账户的理由和要求。不要随意透露身份信息、银行账号、密码、验证码等,短信中奖、馈赠等链接也不要随便点开,避免贪小失大。扫描二维码付款时,应仔细辨别,避免扫描非正规途径的二维码。



丰台工商分局组织召开“双十一”规范电商网络交易行为告诫会

11月3日下午,为进一步落实《北京市工商行政管理局丰台分局关于进一步推动“两项维权制度”落实深入开展放心消费创

建活动的意见》(京工商丰发[2017]39号)的要求,加强“双十一”期间对辖区电商促销行为的规范力度,提高辖区网络电商经营者和消费者争议的主动性,丰台工商分局消保科联合丰台区消协、分局广告科、商标科、网监科等科室,在丰台区消费教育基地召开以“规范电商网络交易行为,共创丰台放心消费环境”为主题的告诫会。各工商所辖区内投诉、举报集中的重点网络电商经营企业40余户参会。

会上,相关业务科室分别从各自的专业领域对电商网络经营

者如何规范交易行为,合法使用广告及宣传用语、保护商标专用权等多方面进行了系统指导,并对即将到来的“双十一”大型网络促销活动期间容易产生的虚假宣传问题、七日退换货纠纷等历史频发问题进行重点告诫。同时,分局在会议现场对辖区内排名前五名的投诉重点户进行了当场行政告诫。

参会电商网络经营者在会后统一签订了《电商承诺书》,承诺在“双十一”期间及之后的经营活动中,规范经营行为,保障消费者安心购物。

(李斌)

