

# 情緒賽局讀後感論決策的機制

## 一、前言

情緒賽局一書主要是說明情緒決策的概念，情緒本身就是一種很難界定現象，許多定義都會用心理現象來說明情緒，但實際上情緒與生理現象的相關性，遠遠超出我們的想象。另一方面，與情緒行為相反的行動就是理性行為，相對情緒而言，理性似乎比較容易被定義，本書主要將理性行為定義為，倘若某人採取某個行動，就選擇行動時的當下條件，沒有其他行動可以讓他獲得更大的演化優勢，據此判斷其行動是否理性，理性的行動必須要讓這個人獲得確實心理與物質的利益，並增進他的演化生存優勢。以上，這一理性行為之定義似乎可以提供難以定義情緒行為的重要線索。

在我們日常生活中，一直不斷的做決策，所以就林林總總存在著各種不同的賽局，其中情緒便是一種釋放訊號的機制，讓我們得以協調相互的行動，達成均衡，以創造最大優勢。本書作者導引行為科學、賽局理論、心理學、經濟學、生物學及統計學等為主要架構，運用啟發性的觀念解讀影響決策的情緒機制，並以人類的直覺思維模式著手，搭配多項豐富有趣的研究案例及實驗成果，對情緒賽局做一深入淺出的分析，進一步認知，學會精確的判斷所面臨的主客觀環境，做出高品質決策，用效率解決各種問題。

## 二、情緒機制的運作

- (一) 情緒機制的種類：經由本書可以明白，情緒實際上是做為一種釋放訊號的機制，可以調合相互間的行動，讓對方知道彼此間的需求，以及對事件處理的態度，

做出對自己最有效率的決策，這樣有助於達成目標。除此之外，情緒在我們的演化過程中出現、成形與發展，用來增加未來生存的機會。情緒可分為自發情緒（諸如：恐懼、悲傷、後悔等）、社會情緒（諸如：憤怒、羨慕、憎恨、同理等）及理性情緒，自發情緒會影響到我們自己的決定，社會情緒則會同時影響我們跟他人的決定，且情緒能夠使我們對自己和他人做出承諾。除了情緒的反應之外，還有另一項有助於做出決策的機制，就是理性分析的能力，在本書中舉出一例，就某方面來看，站在懸崖的柵欄開始搖晃所感受到的恐懼，對於生存來說似乎是多餘的，假如起初就精確計算柵欄所能承受重量的上限，懸崖的高度，及從懸崖摔下去的後果，可能剛開始就不會靠在柵欄上了。不過，在這情境之下，比起理性機制逐條的算計，則情緒機制迅速反應的效率高出了上千倍。所以光靠理性，恐來不及救上一命。

（二）賽局理論與情緒：賽局理論其本質是在研究人際間互動的決策，在生活中我們常常面臨各種不同抉擇，也因此常利用賽局原理來解決各項問題，因為決策的影響因素是複雜且多重選項的，當然也包含情緒在內，是故，人們的賽局不只是理性，而是與情緒相輔相成。賽局理論中最有名的模型就是囚犯的兩難，被捉的囚犯如果兩人都選擇了不認罪，可以獲判的刑期是最低

的，可是到最後往往會選擇認罪，很明顯的這不是最好的結果，且看起來一點都不理性，原因是這兩人事前都沒有見面也沒有互相溝通，所以他們二人各自都不會單獨考慮自己的行動，在追求自身最大利益下，而是加入了預期對方會選擇的行動，所以才會得到這結果。又假設在另一情境模式下，囚犯兩人事先見面且互相交談及協商，結果卻變得不一樣了，如果其中一個囚犯提出了二人都不認罪的建議，並取得另一位囚犯的信任，那結果可能是他們二人都不認罪，獲得了最好的結果（刑期是最低的）。這最好的結果也就是經濟學上賽局理論所稱的奈許均衡，是1994年諾貝爾經濟學獎學者約翰奈許(John Nash)於1950年代初期首度提出這個概念，最終成為被廣泛運用於社會科學領域極重要概念。我們可以了解到情緒是一種釋放訊息的機制，可以協調彼此的行動，在日常生活上所遭遇到的各種賽局達成均衡，因此情緒也能讓我們創造出不存在於純粹理性思維世界裡的新平衡，很多時候情緒可以透過這機制，作為改善我們社會的處境。

(三) 情感性需求的解析：就人類演化過程觀察得知，愛和性無疑是最重要的情緒現象，如此重要的原因，是因為它可以增進我們對於環境的適應力，以提高個人未來生存機會，且直接攸關我們的基因是否能不斷的延續下去。在學者康納曼 (D. Kahneman) 等人的研究中，

有將近80%受訪者表示愛與性是生活中，能否感到快樂最關鍵因素。另外也發現到人類的性行為模式與其他動物有很大差異，就如婚姻這個文化現象，就表現與眾不同的相異性，充分展現出人類文化對於愛與性的態度及價值觀。此外，也查覺到人類的幼年期特別長，是因為小孩除了經歷所有動物都會經歷的生理與認知成長以外，還要學習複雜的社會技能，得以因應未來面臨的各項挑戰。另一方面，人類也會演化出不同情緒與性行為，這是主要基於男女性生理差異的現象，探討原因臚列如下：

- 1、 女生終其一生，只要跟一位男性交配，就可以達到生育能力的上限。
- 2、 女生完全能確定誰是她的親生小孩，因為小孩是她子宮孕育而生。
- 3、 女生在生育過程中，由於須懷胎9個月，因此所投入資源遠高過男性。
- 4、 平均來說，男性的肌肉比女性發達。

由於天生男女性差異存在的事實，對於人類而言，不僅具有巨大的演化優勢，也凸顯了性別差異，才使得人類能不斷繁衍下去。人類的性行為也參雜著情緒與承諾，想要談戀愛跟性的情緒，也並非突然，對於愛情決擇也是因為充斥各種賽局，在大多數的愛情結果，事實上都是彼此雙方相互協商及溝通所做的決定。

(四) 群體行為的探究：首先來談論在群體行為的情緒算術是如何運作，本書首先提出情緒算術：1加1小於2，但減1再減1，其減幅會大於2；但在學術研究上幾乎找不到和情緒算術相關的主題，惟一可以提出部分解釋就是經濟學理論的效用函數概念，效用函數把每種情況都配上一個數值，用來表示一個人對於不同情況的主觀情緒反應。所謂的邊際效用遞減法則，也就是說當你擁有的物質每增加一個單位，其後所增加的效用幅度呈現出遞減的現象，此法則相當符合實際社會情況，假設第一次給飢餓者一顆蘋果，這時他的滿足感會是最大的，第二次再給他一顆蘋果，則滿足感就沒有第一次那麼大，第三次再給他一顆蘋果，他的滿足感也就沒有第二次那麼大，繼續如此的話，他的滿足感就會逐漸降低。想想看自己所擁有某種物品數量的多寡，會對自己的效益造成什麼影響？假如自己擁有該種物品的數量很少，則多1單位物品會明顯提升自己的效益，但倘若自己已經有了很多該項物品，則自己所能得到效益就會大打折扣，這就是我們大部分的人會成為風險趨避者的根本原因，而風險趨避正是人類理性的特徵，我們也似乎也常常表現出來。其次討論是從眾的心理，我們為什麼會放棄自信而從眾，主要原因有下列二點，第一點是資訊不對稱，因為所獲得外在資訊太少，影響到我們的自信心，第二點是害怕成為異類，

與別人與眾不同，導致隨波逐流。在完全理性下，所作決策會滿足下列三條件：

- 1、 每個人都有自己的消息來源，他們據此做出正確決定。
- 2、 每個人都完全知道該如何利用機率模式，運算能力也不受限制。
- 3、 每個人都追求讓自己的效用最大化。

據我們的觀察在現實社會中，即便在完全理性下，也會因為受到上開二因素的影響下而從眾。當我們在處理複雜問題時，往往會採取捷徑原則，就是所謂多數必然正確，在面臨大部分問題時，有時還蠻有用的，於是大多數的人就順著這個原則逐漸變成從眾行為。另外有關1+1大於2的團隊精神，就是看到身邊的人都在認真工作，自己也不由自主的開始認真起來，在這裏談到人類工作行為動機，就不得不提到學者赫茨伯格（Herzberg）所提出的兩因素理論，經由他的研究發現，讓員工感覺工作滿足或不滿足的因素是不相同的，他進一步將工作中的相關因素區分為「激勵因素」與「保健因素」兩類，會對工作行為產生影響的不只有金錢因素（保健因素），社會因素（激勵因素）也是很重要的。因此各單位的人力資源部門如何規劃激勵結構變得是一項困難的工作，如果規劃不良的話，可能造成動機逆轉，即是對所有員工提高紅利，反而降低認真工作的意願的現象。最後談

到同儕效應與工作績效關連性，真正的工作環境是各種心理因素、差別利益及情緒行為等相互交叉影響著，在這上述的情境之下，同儕效應具有顯著的效果，社會激勵與情緒的效應該會大於金錢激勵之上，團隊績效經常會因此而提升，本書作者舉出經濟學文獻其中之一範例，就是南北義大利員工的工作倫理差異與同儕效應實例。

### 三、結論

經由本書理解到情緒本身就是一個很難定義的，在閱讀情緒心理學後，發現學者 Kleinginna 整合了各家的觀點，為情緒做了一個概括性定義，情緒是一組複雜的主觀因素和客觀因素之間的交互作用，受到神經系統和荷爾蒙系統的調節，它可以引起感情的經驗，諸如警覺、愉悅或不快樂等情感；產生認知歷程，諸如與情緒有關的知覺作用、評價和分類的工作；活化一般的生理適應為警覺狀態；導致行為通常是表達的、目標導向的及適應的。情緒近來研究與大腦科學、行為科學與賽局理論等領域息息相關，上開領域是研究的最大優點，是在於容易得到新實驗結果，可以作為客觀的判斷標準，我們在平時作決策時，難免會受到情緒所影響，經由各項情緒因子的交互作用之下，有時比理性的決定，更能發揮效率，且品質更好。情緒與認知行為已為近年來行為科學研究的重點，在賽局理論、大腦科學、演化理論及心理學等科學發展日益迅速下，同時也為行為科學提供了學術支持，是因為上開科學更容易取得實證結果，經由該社會觀察研究的實證結果取得新見解，會逐漸形成新理論的基礎，這種容易取得實證結果研究惟一缺點是造假，此時對於所得新見解

研究價值，除了決定於研究者的學術良心，更要有懷疑的精神與批判性的思考。

我們可以清楚了解理性系統與情緒系統對於決策的運作機制而言，其界線是難分難解且錯綜複雜，大部分時候情緒能讓我們快速做出決定，但在遇見重大問題時，確容易影響理性的判斷的過程。以理性作決策的優缺點，優點是決策品質較佳，決策結果較客觀，缺點是決策過程緩慢；另一方面以情緒作決策的優缺點，優點決策速度快，缺點決策品質較差，似乎容易徧頗。任何一個理性決策形成時，除了要收集各方資訊、整理分析、效益判別及選擇過程之外，往往在取得時受限於資訊不完整、資訊不對稱、資訊落後及分析技術等因素影響下，而做出較差決定，相反的，在有限資源之下，以情緒做決策，依照習慣、憶測及本能，有時做出效果反而不差。最後惟有兼具理性與情緒的決策，可以平衡兩者優缺點，創造最大效用得到最好的效果，才能做出最適的決定，在從事日常公務行政決策下可以當做一個重要的參考。

#### 參考文獻

- 1、維基百科。雙因素理論。(2019)最後修訂
- 2、游恆山(譯)(1993)。情緒心理學(The psychology of emotion)(初版)(原作者：K. T. Strongman)。台北：五南