Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Kupiłem Coś Drogiego i Teraz Muszę Udowodnić, Że Było Warto

Jak rozpoznawać efekt kosztów utopionych, oceniać decyzje po zakupie i wycofywać się z nietrafionych wydatków bez obrony własnego ego



Mamy problem. Ale spokojnie.
Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

Kupiłem Coś Drogiego i Teraz Muszę Udowodnić, Że Było Warto

Jak rozpoznawać efekt kosztów utopionych, oceniać decyzje po zakupie i wycofywać się z nietrafionych wydatków bez obrony własnego ego

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 978-83-8483-759-7

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Kiedy wydane pieniądze zaczynają podejmować decyzje za ciebie 11

Rozdział 2 - Dlaczego bronimy złego zakupu jak własnej reputacji 20

Rozdział 3 - Metka w głowie, czyli dlaczego cena nie chce stracić ważności 30

Rozdział 4 - Jeszcze tylko jeden wydatek i wszystko zacznie mieć sens 39

Rozdział 5 - „Jeszcze się przyda", czyli jak odkładanie decyzji przedłuża życie nietrafionego zakupu 49

Rozdział 6 - Gdy zakup był wspólny, a nikt nie chce przyznać, że był nietrafiony 59

Rozdział 7 - Kupiłem, ale nadal szukam. Kiedy porównywanie ofert staje się drugim hobby 70

Rozdział 8 - Nie mam siły tego używać, czyli ukryty koszt skomplikowanej wygody 79

Rozdział 9 - Audyt po zakupie, czyli jak sprawdzić, czy coś naprawdę ci służy 88

Rozdział 10 - Sprzedać, naprawić czy zatrzymać? Rachunek, który zaczyna się dzisiaj 98

Rozdział 11 - Zapłaciłem za kurs, więc teraz muszę cierpieć edukacyjnie 108

Rozdział 12 - Sprzedaż bez zemsty na rynku, czyli jak odzyskać pieniądze i nie stracić resztek cierpliwości 117

Rozdział 13 - Projekt w połowie drogi, czyli kiedy przestać finansować obietnicę.....127

Rozdział 14 - Próba generalna przed wielkim zakupem, czyli jak nie kupować sobie nowej osobowości 136

Rozdział 15 - Nie ma przycisku „cofnij”, czyli co robić, gdy wyjście naprawdę kosztuje 146

Rozdział 16 - Rozsądna decyzja też potrafi boleć. Jak nie odkupywać własnych wyrzutów sumienia 156

Rozdział 17 - Rozczarowanie na raty, czyli gdy nietrafiony zakup zaczyna zagrażać budżetowi 166

Rozdział 18 - Sygnały ostrzegawcze, czyli jak nie wracać do tej samej pułapki 176

Rozdział 19 - Nie każdy drogi zakup musi się zwrócić, czyli jak odzyskać przyjemność bez poczucia winy 186

Rozdział 20 - Kupiłem, pomyliłem się, zdecydowałem. I świat się nie zawalił 196

INTRO

Fotel masujący kosztował siedem tysięcy złotych. Miał rozluźniać mięśnie, poprawiać samopoczucie i sprawiać, że po ciężkim dniu człowiek poczuje się jak w luksusowym spa. Po dwóch tygodniach okazało się, że zajmuje pół salonu, wydaje dźwięki przypominające rozruch starego traktora, a podczas masażu łydek wywołuje wrażenie przesłuchania przez wyjątkowo nerwowego robota. Mimo to właściciel korzysta z niego codziennie. Nie dlatego, że sprawia mu przyjemność. Korzysta, ponieważ zapłacił siedem tysięcy. Kiedy ktoś pyta, czy zakup był udany, odpowiada z przekonaniem: „Rewelacja. Trzeba się tylko przyzwyczaić". Po czym siada, zaciska zęby i pozwala urządzeniu ugniatać swoje nogi z determinacją godną maszyny do produkcji makaronu. W końcu za takie pieniądze przyjemność powinna być obowiązkowa.

Brzmi absurdalnie? Oczywiście. Problem polega na tym, że podobne przedstawienia urządzamy sobie znacznie częściej, niż chcielibyśmy przyznać. Kupujemy drogi sprzęt, który okazuje się niewygodny. Opłacamy kurs, który zupełnie nie odpowiada naszym potrzebom. Wybieramy abonament z rocznym zobowiązaniem, a po miesiącu odkrywamy, że korzystanie z usługi jest mniej ekscytujące niż czytanie regulaminu ubezpieczenia. Zamiast spokojnie sprawdzić, co dalej ma sens, rozpoczynamy prywatną kampanię reklamową własnej decyzji. Podkreślamy zalety, minimalizujemy wady, szukamy argumentów potwierdzających słuszność zakupu. Czasami jedyną osobą, którą próbujemy przekonać, jesteśmy my sami. I, trzeba przyznać, bywamy wyjątkowo wymagającą publicznością.

W tym miejscu pojawia się efekt kosztów utopionych. Nazwa brzmi, jakby ekonomista przypadkowo wrzucił portfel do jeziora, ale opisuje bardzo konkretny mechanizm. Pieniądze, czas i wysiłek, których nie możemy już odzyskać, zaczynają wpływać na nasze kolejne decyzje, mimo że same w sobie nie powinny przesądzać o tym, co opłaca się zrobić teraz. Skoro zapłaciliśmy za kurs cztery tysiące złotych, uczęszczamy na zajęcia, chociaż nie dostarczają nam potrzebnej wiedzy. Skoro poświęciliśmy trzy miesiące na projekt, dokładamy następne trzy, mimo że perspektywy są coraz gorsze. Nie chcemy przyznać, że coś straciliśmy, więc ryzykujemy kolejną stratę. To trochę tak, jakby po zgubieniu stu złotych wyrzucić kolejne pięćdziesiąt, żeby pierwsze nie czuło się samotne.

Najbardziej przewrotne jest jednak to, że często bronimy czegoś więcej niż pieniędzy. Bronimy obrazu siebie jako osoby rozsądnej, zaradnej i potrafiącej podejmować dobre decyzje. Drogi zakup staje się małym egzaminem z inteligencji, a przyznanie, że nie spełnił oczekiwań, wydaje się publicznym ogłoszeniem porażki. Szczególnie gdy wcześniej opowiadaliśmy znajomym, jak długo analizowaliśmy parametry, porównywaliśmy opinie i wybieraliśmy absolutnie najlepszy model. Teraz trudno powiedzieć, że najlepszy model okazał się najlepszy głównie w generowaniu wyrzutów sumienia. Wolimy znaleźć jeszcze jedną zaletę, jeszcze jedno zastosowanie i jeszcze jeden powód, dla którego powinniśmy być zadowoleni.

Tymczasem nietrafiony zakup nie jest dowodem głupoty. Nawet rozsądna decyzja może przynieść rozczarowujący rezultat. Przed zakupem dysponujemy niepełnymi informacjami. Nie wiemy dokładnie, jak produkt sprawdzi się podczas codziennego użytkowania, czy nasze potrzeby się

zmienią albo czy wyobrażenie o nowym hobby wytrzyma spotkanie z poniedziałkowym zmęczeniem. Warto oceniać zarówno jakość pierwotnej decyzji, jak i jej rzeczywiste konsekwencje, ale nie należy mylić tych dwóch spraw. Można dobrze przeanalizować zakup i mimo wszystko się rozczarować. Można też kupić coś impulsywnie i przypadkiem dokonać znakomitego wyboru. Szczęśliwy wynik nie zawsze świadczy o doskonałym procesie decyzyjnym, podobnie jak niepowodzenie nie przekreśla rozsądku.

Ta książka nie powstała po to, żeby przekonać cię, że wszystko, co drogie, jest podejrzane, a najlepszym sposobem na życie jest siedzenie w pustym mieszkaniu i podziwianie stanu konta. Wydawanie pieniędzy może przynosić ogromną satysfakcję. Niektóre przedmioty służą latami, inne oferują krótką, ale wartościową przyjemność. Czasami płacimy za wygodę, oszczędność czasu albo doświadczenie, którego nie da się uczciwie przeliczyć na koszt jednej godziny. Nie musisz udowadniać, że każda złotówka wygenerowała wymierny zysk. Chodzi o umiejętność odróżniania rzeczywistej wartości od wartości, którą desperacko próbujemy odnaleźć, ponieważ cena na paragonie była wyjątkowo imponująca.

Przyjrzymy się również temu, dlaczego tak łatwo pomylić konsekwencję z uporem. Konsekwencja pomaga realizować cele mimo przejściowych trudności. Upór potrafi utrzymywać nas przy rozwiązaniu, które przestało tym celom służyć. Różnica nie zawsze jest oczywista. Nowego sprzętu trzeba czasem nauczyć się używać, a nie każdy kurs staje się interesujący od pierwszej lekcji. Rezygnacja przy pierwszej niedogodności również może okazać się błędem. Dlatego nie wystarczy powiedzieć sobie: „Nie patrz

na przeszłość". Trzeba jeszcze umieć ocenić przyszłe korzyści, pozostałe koszty i prawdopodobieństwo, że dalsze zaangażowanie rzeczywiście coś poprawi. Rozsądek nie polega na automatycznym odpuszczaniu wszystkiego, co wymaga wysiłku.

Ważną rolę odgrywają także emocje, których nie znajdziemy na żadnym paragonie. Rozczarowanie bywa wstydliwe, zwłaszcza gdy zakup pochłonął oszczędności albo wymagał długich negocjacji z domowym budżetem. Dochodzi strach przed oceną partnera, rodziny czy znajomych. Ktoś może przecież zapytać: „A nie mówiłem?". Te trzy słowa potrafią zamienić rozsądną decyzję o sprzedaży niepotrzebnej rzeczy w walkę o honor całego rodu. Możemy też przywiązać się do wyobrażenia o człowieku, którym mieliśmy się stać dzięki zakupowi. Profesjonalny aparat miał uczynić nas fotografem, kosztowny instrument muzykiem, a luksusowy zestaw do ćwiczeń osobą, która z radością wstaje o piątej rano. Produkt zostaje w domu, ale wymarzone życie jakoś nie przychodzi w komplecie.

Nie zawsze możemy odzyskać wydane pieniądze, lecz często nadal mamy wpływ na to, ile stracimy w przyszłości. Możemy zrezygnować z kolejnych opłat, ograniczyć użytkowanie, sprzedać przedmiot, skorzystać z dostępnej możliwości zwrotu albo znaleźć zastosowanie lepiej odpowiadające naszym potrzebom. Każda z tych decyzji wymaga innej oceny. Kwota zapłacona w przeszłości nie jest tym samym co pieniądze możliwe jeszcze do odzyskania. Podobnie kolejny miesiąc naszego czasu nie staje się darmowy tylko dlatego, że poprzednie miesiące zostały już poświęcone. To rozróżnienie wydaje się proste, dopóki nie

dotyczy naszych własnych oszczędności i naszego pięknego, drogiego, kompletnie niepraktycznego nabytku.

Zaczniemy więc od odzyskania prawa do zmiany zdania. Nie od wielkiej rewolucji finansowej ani wyrzucenia połowy wyposażenia mieszkania, lecz od uczciwszego spojrzenia na własne decyzje. Nauczysz się zadawać pytania, które pomagają oddzielić rzeczywistą użyteczność zakupu od potrzeby obrony wcześniejszego wyboru. Jedno z nich brzmi: „Gdybym dzisiaj nie posiadał tej rzeczy, czy chciałbym ją kupić na obecnych warunkach?". Odpowiedź nie rozstrzyga automatycznie wszystkiego, ponieważ sprzedaż, zmiana czy rezygnacja również mogą mieć koszty. Pozwala jednak zobaczyć różnicę między tym, czego naprawdę chcemy teraz, a tym, co próbujemy usprawiedliwić z powodu wczorajszej decyzji.

Nie obiecam, że po przeczytaniu tej książki nigdy więcej niczego nie kupisz pod wpływem emocji. Byłaby to obietnica podejrzanie podobna do tych, które widnieją na opakowaniach produktów obiecujących odmianę życia w siedem dni. Możesz jednak nauczyć się wcześniej rozpoznawać moment, w którym zaczynasz dopłacać do własnej dumy. Możesz przestać traktować wycofanie się jako osobistą kapitulację. Możesz również zachować coś drogiego bez potrzeby wymyślania dwudziestu powodów, dla których był to zakup stulecia. Wystarczy, że rzeczywiście ci służy, sprawia przyjemność albo ma wartość, którą świadomie uznajesz za wystarczającą.

Będziemy przy tym uwzględniać życie w jego mniej eleganckiej wersji: ograniczone budżety, wspólne wydatki, zobowiązania, niewygodne rozmowy, spadające ceny używanych przedmiotów i sytuacje, w których żadna dostępna opcja nie wydaje się szczególnie atrakcyjna. Nie

każdy błąd da się naprawić, a niektórych konsekwencji nie cofniemy. Kiedy stawką są poważne zobowiązania finansowe, kwestie prawne albo problemy wymagające specjalistycznej wiedzy, ogólne zasady podejmowania decyzji nie zastąpią indywidualnej porady. Możemy jednak ograniczyć szkody powodowane przez przekonanie, że skoro raz zapłaciliśmy wysoką cenę, musimy płacić dalej, choćby już tylko własnym spokojem.

A jeśli nadal masz w domu coś, czego od miesięcy bronisz z większą pasją niż własnych przekonań, nie musisz natychmiast podejmować decyzji. Przyjrzyj się temu spokojnie. Być może zakup naprawdę był dobry. Być może potrzebujesz zmienić sposób korzystania z niego. A być może najrozsądniejszą rzeczą, jaką możesz zrobić, jest pozwolić mu odejść. Zapłacona kwota nie zmieni się od liczby argumentów wygłoszonych na jej obronę. Twoja przyszłość może natomiast zmienić się od decyzji, którą podejmiesz dzisiaj. I właśnie dlatego warto nauczyć się jednego: paragon jest potwierdzeniem transakcji, a nie dożywotnim kontraktem na udawanie zadowolenia.

Rozdział 1 - Kiedy wydane pieniądze zaczynają podejmować decyzje za ciebie

Piec do pizzy kosztował cztery tysiące trzysta złotych. Miał zmienić zwykłe sobotnie wieczory w kulinarne święto, podczas którego rodzina i znajomi będą zachwycać się chrupiącym ciastem, a właściciel z dumą opowiadać o temperaturze wypieku. Rzeczywistość okazała się mniej romantyczna. Przygotowanie pizzy wymagało wcześniejszego planowania, odpowiedniego ciasta, miejsca na rozstawienie urządzenia i cierpliwości, której po całym tygodniu pracy zazwyczaj brakowało. Po kilku miesiącach piec stał nieużywany. Kiedy znajomy zaproponował odkupienie go za dwa tysiące osiemset złotych, właściciel oburzył się: „Przecież stracę półtora tysiąca!". Odmówił, schował piec do garażu i przez następny rok nie przygotował ani jednej pizzy. Na szczęście pieniądze zostały uratowane. Niestety, głównie w jego wyobraźni.

Ta sytuacja pokazuje osobliwą właściwość naszego myślenia: potrafimy traktować poniesiony wydatek tak, jakby nadal uczestniczył w negocjacjach dotyczących przyszłości. Cena zakupu staje się argumentem, choć nie możemy jej już zmienić. Cztery tysiące trzysta złotych zostało wydane niezależnie od tego, czy piec zostanie sprzedany, czy pozostanie w garażu. Sprzedaż za dwa tysiące osiemset złotych nie powoduje utraty całej różnicy między cenami. Ta różnica wynika z wcześniejszego zakupu i obecnej wartości urządzenia. Decyzja o zatrzymaniu pieca oznacza natomiast rezygnację z pieniędzy, które można byłoby teraz otrzymać. Właśnie tutaj zaczyna się prawdziwy problem: mylimy

rozliczenie przeszłości z wyborem najlepszej dostępnej przyszłości.

Ekonomiści określają kosztem utopionym taki wydatek, którego nie można już odzyskać. Może to być zapłacona kwota, poświęcony czas albo wysiłek włożony w przedsięwzięcie. Sam koszt utopiony nie powinien przesądzać o kolejnym działaniu, ponieważ nie zmieni się pod wpływem naszej decyzji. Nie oznacza to jednak, że wszystkie pieniądze wydane wcześniej przestają mieć znaczenie. Jeżeli przedmiot można sprzedać, jego aktualna wartość jest istotna. Jeżeli rezygnacja wiąże się z dodatkową opłatą, również należy ją uwzględnić. Liczy się wszystko, co możemy jeszcze zyskać, stracić lub zmienić. Problem pojawia się wtedy, gdy do tej kalkulacji zapraszamy historyczną cenę wyłącznie dlatego, że trudno nam pogodzić się z jej wysokością.

Wyobraź sobie, że masz bilet na wydarzenie, które miało być świetną rozrywką. Zapłaciłeś za niego sześćset złotych. W dniu wydarzenia jesteś wyczerpany, pogoda jest fatalna, a sama impreza przestała cię interesować. Mimo to przygotowujesz się do wyjścia, powtarzając: „Za takie pieniądze muszę iść". Tymczasem sześćset złotych, jeżeli biletu nie można już odsprzedać ani zwrócić, jest wydatkiem nieodwracalnym. Pozostaje pytanie, czy udział przyniesie ci przyjemność wartą kolejnego wysiłku, czasu i ewentualnych kosztów. Możesz oczywiście pójść i doskonale się bawić. Możesz również zostać w domu. Żadna z tych decyzji nie cofnie płatności. Pójście wyłącznie po to, żeby pieniądze się „nie zmarnowały", przypomina próbę naprawienia rozbitego talerza przez zjedzenie z podłogi obiadu.

Nie wszystkie trudne decyzje dotyczą rzeczy, których przestaliśmy używać. Czasami zakup nadal przynosi

korzyści, tylko mniejsze, niż oczekiwaliśmy. Drogi aparat fotograficzny może być wykorzystywany rzadziej, niż planowaliśmy, ale podczas rodzinnych wyjazdów pozwala robić zdjęcia, z których jesteśmy naprawdę zadowoleni. Wygodny fotel może kosztować znacznie więcej niż podobne modele, a mimo to zapewniać codzienny komfort. Nie istnieje uniwersalna liczba godzin użytkowania, po której przedmiot staje się opłacalny. Jedni kupują rzeczy dla praktycznych korzyści, inni dla przyjemności, estetyki lub wyjątkowych doświadczeń. Wartość nie zawsze da się wyrazić w złotówkach. Musimy jednak uczciwie odróżnić wartość, którą rzeczywiście odczuwamy, od tej, którą próbujemy sobie wmówić.

Cena zakupu szczególnie mocno wpływa na nasze decyzje wtedy, gdy była wysoka w stosunku do możliwości finansowych. Jeśli ktoś kupił słuchawki za trzysta złotych i odkrył, że są niewygodne, łatwiej mu zaakceptować pomyłkę niż osobie, która wydała na nie trzy tysiące. Mechanizm nie wynika z samej kwoty, lecz z jej znaczenia dla właściciela. Dla jednej osoby tysiąc złotych stanowi niewielką część miesięcznych wydatków, dla innej oznacza kilka miesięcy oszczędzania. Im większe wyrzeczenie towarzyszyło zakupowi, tym bardziej chcemy wierzyć, że miało sens. Trudność polega na tym, że poczucie poniesionej ofiary może przysłonić aktualną użyteczność rzeczy. Zaczynamy wymagać od przedmiotu, aby wynagrodził nam wszystkie wcześniejsze ograniczenia, choć nie podpisywał w tej sprawie żadnej umowy.

Istnieje też pułapka szczególnie popularna wśród osób, które lubią doprowadzać rozpoczęte sprawy do końca. Skoro zainwestowaliśmy już tyle wysiłku, dokładamy kolejny. Kupiliśmy sprzęt wymagający skomplikowanej konfiguracji,

więc po trzech nieudanych wieczorach przeznaczamy czwarty na walkę z instrukcją. Następnie kupujemy dodatkowe akcesoria, bo być może to one rozwiążą problem. W końcu mamy urządzenie kosztujące znacznie więcej niż pierwotnie, działające tylko czasami i wymagające obsługi przypominającej przygotowanie statku kosmicznego do startu. Bywa, że dodatkowy wydatek rzeczywiście poprawia sytuację. Trzeba jednak sprawdzić, czy nowe pieniądze kupują realną korzyść, czy jedynie kolejną szansę na udowodnienie, że poprzednie nie zostały wydane bez sensu.

Warto przy tym zrozumieć różnicę między kosztami utopionymi a kosztami przyszłymi. Pierwszych nie odzyskamy, drugie zależą przynajmniej częściowo od naszych wyborów. Jeśli remont pochłonął już trzydzieści tysięcy złotych, a jego dokończenie wymaga dodatkowych dziesięciu, sama wysokość wcześniejszych wydatków nie wystarcza do podjęcia decyzji. Trzeba ustalić, co otrzymamy po zakończeniu prac, czy przewidywany rezultat spełni nasze potrzeby, jakie są dostępne alternatywy i ile kosztują. Czasami dokończenie remontu będzie rozsądne, nawet jeśli wcześniejsze decyzje były błędne. Innym razem dalsze inwestowanie tylko powiększy stratę. Hasło „już tyle wydaliśmy” może towarzyszyć obu sytuacjom, dlatego samo w sobie nie dostarcza żadnej użytecznej odpowiedzi.

Najbardziej praktycznym sposobem rozpoczęcia takiej oceny jest wyznaczenie mentalnej granicy między przeszłością a przyszłością. Wszystko, czego nie możemy już zmienić, umieszczamy po jednej stronie. Po drugiej znajdują się możliwe działania, ich konsekwencje i koszty. W przypadku pieca do pizzy nie analizujemy ponownie czterech tysięcy trzystu złotych, ponieważ ta transakcja już

się wydarzyła. Sprawdzamy natomiast, ile możemy uzyskać ze sprzedaży, jak często naprawdę zamierzamy przygotowywać pizzę, czy urządzenie zajmuje potrzebne miejsce oraz czy posiadanie go sprawia nam satysfakcję. Gdyby właściciel uwielbiał okazjonalne wypieki i dysponował wygodną przestrzenią, zatrzymanie sprzętu mogłoby mieć sens. Jeśli jednak piec tylko zbiera kurz, jego pierwotna cena nie zamieni kurzu w korzyść.

Czasami wystarczy zmienić sposób zadawania pytania, aby zobaczyć sytuację wyraźniej. Zamiast pytać: „Czy powinienem zrezygnować z czegoś, na co wydałem tyle pieniędzy?", spróbuj: „Jaką decyzję podjąłbym dzisiaj, gdybym oceniał wyłącznie dostępne możliwości?". Pomyśl o rzeczy, którą już posiadasz, jako o jednym z wariantów wykorzystania swoich zasobów. Możesz ją zatrzymać, używać rzadziej, sprzedać, oddać albo zmienić sposób korzystania. Każdy wariant ma określone konsekwencje. Takie spojrzenie zmniejsza wpływ historycznej ceny, ale nie usuwa z analizy emocjonalnej czy praktycznej wartości przedmiotu. Pozwala jedynie przywrócić właściwe proporcje między wspomnieniem wydatku a tym, co może wydarzyć się dalej.

Nie należy przy tym popełniać błędu odwrotnego i traktować każdego rozczarowania jako sygnału do natychmiastowej rezygnacji. Pierwsze tygodnie korzystania z nowego urządzenia bywają trudne, ponieważ musimy nauczyć się jego obsługi. Zmiana przyzwyczajeń wymaga czasu, a niektóre korzyści pojawiają się stopniowo. Osoba, która kupiła wysokiej jakości instrument muzyczny, nie powinna oczekiwać, że po pięciu próbach zagra koncert bez fałszywych nut. Jeśli jednak od miesięcy nie odczuwa żadnej przyjemności z nauki i nie ma ochoty kontynuować,

cena instrumentu nie stworzy motywacji. Rozsądna wytrwałość opiera się na perspektywie przyszłych korzyści, nie na potrzebie usprawiedliwienia przeszłości. To subtelna różnica, lecz właśnie ona oddziela cierpliwość od finansowego masochizmu.

Efekt kosztów utopionych potrafi również zmienić nasze podejście do czasu. Wydaje nam się, że skoro spędziliśmy nad czymś kilkadziesiąt godzin, porzucenie działania sprawiłoby, że ten wysiłek zostałby zmarnowany. Problem polega na tym, że kolejne godziny są równie wartościowe jak poprzednie. Moglibyśmy przeznaczyć je na odpoczynek, inne zajęcie albo zadanie przynoszące większe korzyści. Jeśli kontynuowanie projektu ma sens, wcześniejsza praca może być cennym fundamentem. Jeżeli projekt utracił wartość, dokładanie czasu nie uratuje automatycznie tego, co już poświęciliśmy. Zegarek nie prowadzi programu lojalnościowego, w którym po setnej godzinie bezsensownego wysiłku otrzymujemy darmowe poczucie spełnienia.

Szczególnie łatwo przeoczyć koszty alternatywne, czyli wartość korzyści, z których rezygnujemy, wybierając jedną możliwość zamiast innej. Nie zawsze pojawiają się na wyciągu bankowym, dlatego wydają się mniej rzeczywiste niż zapłacona faktura. Wyobraź sobie, że przechowujesz nieużywane wyposażenie w wynajmowanym schowku. Miesięczna opłata jest niewielka, ale przez kilka lat tworzy znaczącą sumę. Do tego dochodzi czas potrzebny na porządkowanie przedmiotów i brak miejsca na rzeczy potrzebne obecnie. Pierwotne wydatki na przechowywane wyposażenie nie zostaną odzyskane tylko dlatego, że nadal pozostaje ono twoją własnością. Tymczasem koszty

utrzymania tej własności mogą narastać. Posiadanie rzeczy i czerpanie z niej korzyści to dwa różne osiągnięcia.

Nasze myślenie dodatkowo komplikuje przekonanie, że strata powstaje dopiero wtedy, gdy ją oficjalnie uznamy. Dopóki drogi przedmiot leży w szafie, możemy wyobrażać sobie, że kiedyś ponownie stanie się użyteczny. Sprzedaż za niższą cenę wygląda natomiast jak ostateczne potwierdzenie niepowodzenia. Stąd bierze się pokusa odkładania decyzji na później. Czasami warto rzeczywiście poczekać, jeśli istnieją konkretne przesłanki wskazujące na zmianę sytuacji. Innym razem oczekiwanie jest tylko elegancką nazwą unikania nieprzyjemnej prawdy. Przedmiot nie zna ceny, którą za niego zapłaciliśmy, i nie planuje samodzielnego powrotu do dawnej wartości. Niektóre urządzenia z czasem tanieją, starzeją się technologicznie albo tracą atrakcyjność. Zwlekanie również może więc kosztować.

Zdarza się jednak, że najlepszą decyzją jest zachowanie kosztownego przedmiotu, nawet jeśli nie da się go racjonalnie uzasadnić częstotliwością użytkowania. Pamiątki, dzieła sztuki czy rzeczy związane z ważnymi przeżyciami mogą mieć wartość osobistą, której nie oddaje cena rynkowa. Nie musimy udawać, że wszystkie zakupy są inwestycjami przynoszącymi finansowy zwrot. Wystarczy nazwać rzeczywistą korzyść. Jeśli zatrzymujesz przedmiot, ponieważ daje ci radość, przypomina ważny moment albo zwyczajnie lubisz na niego patrzeć, jest to uczciwy argument. Gorzej, gdy twierdzisz, że jest niezbędny, choć od dwóch lat nie potrafisz wskazać żadnej sytuacji, w której go potrzebowałeś. Pierwsze wyjaśnienie mówi o twoich preferencjach, drugie może być próbą ratowania własnego ego.

Dobrym sprawdzianem jest obserwowanie momentu, w którym cena zakupu pojawia się w naszej argumentacji. Jeśli mówisz: „Zatrzymuję urządzenie, bo regularnie go używam", wskazujesz realną korzyść. Jeśli mówisz: „Zatrzymuję je, bo kosztowało pięć tysięcy", warto przyjrzeć się temu bliżej. Wysoka cena może oczywiście uzasadniać ostrożniejsze obchodzenie się z przedmiotem albo podjęcie próby naprawy, gdy ta jest ekonomicznie sensowna. Nie stanowi jednak samodzielnego powodu, aby korzystać z czegoś niepotrzebnego. Spróbuj na chwilę usunąć z własnego uzasadnienia informację o zapłaconej kwocie. Jeżeli nie pozostaje żaden przekonujący argument, właśnie odkryłeś miejsce, w którym przeszłość przejęła kontrolę nad teraźniejszością.

W praktyce pomocne może być zapisanie jednej konkretnej decyzji na kartce. Najpierw określ, co już się wydarzyło i czego nie można odzyskać. Następnie opisz dostępne możliwości, uwzględniając dalsze wydatki, czas, przewidywane korzyści i ewentualną wartość sprzedaży. Nie potrzebujesz skomplikowanego arkusza ani tabeli przypominającej analizę finansową międzynarodowej korporacji. Wystarczy kilka uczciwych zdań. „Mogę zatrzymać urządzenie i prawdopodobnie używać go kilka razy w roku. Mogę je sprzedać i odzyskać część pieniędzy. Mogę również dać sobie miesiąc na sprawdzenie, czy naprawdę będę z niego korzystać". Ważne, żeby ostatnia możliwość miała określony termin i sensowne kryterium oceny. Inaczej miesiąc eksperymentu może niepostrzeżenie zamienić się w siedmioletni projekt badawczy.

Z takiej analizy nie zawsze wyłoni się odpowiedź, która zapewni pełną satysfakcję. Możesz sprzedać przedmiot ze stratą i nadal czuć rozczarowanie. Możesz go zatrzymać,

wiedząc, że finansowo nie było to najlepsze rozwiązanie, ale uznając jego osobistą wartość. Rozsądne podejmowanie decyzji nie gwarantuje przyjemnych emocji. Pozwala jednak ograniczyć sytuacje, w których wydajemy kolejne pieniądze lub poświęcamy czas tylko dlatego, że wcześniejszy wybór trudno zaakceptować. Czasami konsekwencje nietrafionego zakupu są nieodwracalne, a dostępne opcje jedynie mniej lub bardziej niekorzystne. Wtedy celem staje się ograniczenie dalszych strat, a nie stworzenie idealnej historii z nieudanego początku.

Wróćmy do właściciela pieca do pizzy. Gdyby sprzedał urządzenie za dwa tysiące osiemset złotych, nie odzyskałby całej zapłaconej kwoty. Mógłby jednak wykorzystać otrzymane pieniądze, odzyskać miejsce w garażu i przestać odczuwać obowiązek organizowania kulinarnych wieczorów, na które nie miał ochoty. Jeśli natomiast postanowiłby zatrzymać piec, ponieważ naprawdę chciałby nauczyć się przygotowywać pizzę i znalazł na to czas, również mógłby podjąć rozsądną decyzję. Kluczowa jest jej przyczyna. Przeszłość dostarcza informacji i doświadczeń, ale nie powinna wydawać rozkazów. Cztery tysiące trzysta złotych zostało już wydane. Nie trzeba im dodatkowo oddawać wszystkich przyszłych sobót.

Rozdział 2 - Dlaczego bronimy złego zakupu jak własnej reputacji

Elegancki płaszcz za dwa tysiące czterysta złotych miał być zakupem na lata. W sklepie wyglądał znakomicie, materiał sprawiał wrażenie luksusowego, a sprzedawca zapewniał, że to ponadczasowa klasyka. Po powrocie do domu pojawiły się drobne komplikacje. Płaszcz był zbyt sztywny, niewygodny podczas prowadzenia samochodu i wymagał wyjątkowo ostrożnego czyszczenia. Właściciel przez kilka tygodni przekonywał jednak wszystkich, że zakup był doskonały. Kiedy partnerka zapytała, dlaczego prawie go nie nosi, odpowiedział: „Bo to płaszcz na specjalne okazje". Specjalne okazje najwyraźniej miały występować wtedy, gdy temperatura wynosi dokładnie jedenaście stopni, nie pada deszcz, a człowiek nie musi wykonywać gwałtownych ruchów ramionami. Garderoba zyskała ekskluzywny eksponat. Właściciel zyskał kolejne zadanie: udowodnić, że eksponat był wart swojej ceny.

Dlaczego tak trudno powiedzieć po prostu: „Kupiłem coś, co nie spełnia moich oczekiwań"? Przecież podobne stwierdzenie nie powinno mieć większego znaczenia niż przyznanie, że zamówione danie nie smakowało nam tak, jak przewidywaliśmy. Tymczasem przy drogich zakupach często pojawia się poczucie zagrożenia. Nie oceniamy już wyłącznie produktu. Oceniamy siebie jako osobę, która ten produkt wybrała. W naszej głowie powstaje niewygodne równanie: skoro zakup był nietrafiony, musiałem podjąć złą decyzję, a skoro podjąłem złą decyzję, być może nie jestem tak rozsądny, jak chciałbym o sobie myśleć. To

rozumowanie zawiera kilka nieuprawnionych przeskoków, ale emocjonalnie potrafi być niezwykle przekonujące.

Psychologia opisuje podobne napięcie pojęciem dysonansu poznawczego. Pojawia się ono wtedy, gdy nasze przekonania, decyzje lub doświadczenia pozostają ze sobą w konflikcie. Możemy uważać się za ostrożnych konsumentów, a jednocześnie odkryć, że kupiliśmy coś niepraktycznego. Możemy wierzyć, że dokładnie analizujemy wydatki, a później zauważyć, że tym razem kierowaliśmy się głównie emocjami. Taka sprzeczność wywołuje dyskomfort. Jednym ze sposobów jego ograniczenia jest uczciwa zmiana oceny sytuacji. Innym - zmiana interpretacji faktów w taki sposób, aby wcześniejsza decyzja nadal wyglądała dobrze. Drugi wariant bywa wygodniejszy, ponieważ nie wymaga przyznania się do błędu. Wymaga jedynie odrobiny kreatywności, a tej ludzki umysł ma czasami niepokojąco dużo.

Zaczynamy więc prowadzić prywatny dział public relations. Niewygodny płaszcz okazuje się „wymagający", ciężki zegarek staje się „solidny", a urządzenie o skomplikowanej obsłudze zyskuje miano „sprzętu dla zaawansowanych". Niekoniecznie kłamiemy świadomie. Często naprawdę zmienia się sposób, w jaki postrzegamy zakup. Zwracamy większą uwagę na cechy potwierdzające jego wartość, a pomijamy te, które wywołują wątpliwości. Jeśli ktoś zauważy wadę, natychmiast znajdujemy wyjaśnienie. Jeśli pochwali przedmiot, zapamiętujemy komentarz na długo. Po kilku miesiącach możemy być przekonani, że decyzja była znacznie lepsza, niż wskazywałyby nasze codzienne doświadczenia. Najbardziej skuteczna reklama to czasami ta, którą wyświetlamy sobie sami, bez możliwości kliknięcia przycisku „Pomiń".