

## سوگیری خودخدمتی یا منفعت طلبانه Self-serving Bias

در زبان فارسی نام های متعددی برای این نوع سوگیری استفاده میشود. سوگیری خودخدمتی، سوگیری منفعت طلبانه، و سوگیری اسنادی Attribution Bias از جمله این نام ها هستند .

این سوگیری نشات گرفته از تمایلی ذاتی در انسان است تا اشتباهات را به گردن نگیرد و برای اینکه عزت نفس خود را حفظ کند، مشکل بوجود آمده را به عوامل و شرایط بیرونی نسبت دهد. انسان بطور طبیعی تمایل دارد اگر اتفاق خوبی روی دهد، عامل آنرا درونی بداند، یعنی اتفاقات خوب را به خود نسبت دهد و اگر رویدادی بد و اتفاقی ناگوار روی داد آن را به عوامل بیرونی نسبت دهد.

مثلا دانش آموزی که وقتی نمره خوب می آورد، آنرا نتیجه هوش یا تلاش خود میداند و زمانی که نمره بد می آورد بهانه تراشی میکند و آنرا به عوامل خارجی نسبت میدهد که سوالات خارج از کتاب بوده، معلم خوب درس نداده و چیزهای دیگر.

تصور کنید که در ابتدا به دانشجویی بگوییم نمره اش ۱۳ از ۲۰ شده و بعد از اینکه کلی ایراد گرفت که امتحان چنان بود و استاد بهمان، به او بگوییم ببخشید اشتباه شده و این نمره متعلق به دانشجویی دیگر است و نمره شما ۱۸ از ۲۰ می باشد. در آن لحظه خشکش میزند که چرا آن حرفها را در باره امتحان و استاد زده است.

معمولا اگر غذایی که می پزیم خوب شود به خود می بالیم و آنرا نتیجه دستپخت عالی خود میدانیم و اگر خراب شود این ما نبودیم که بی دقتی کردیم، عاملی خارجی را در این قضیه مقصر میدانیم. وضعیت به گونه ای است که انگار ما هیچ وقت مقصر نیستیم.

بطور کلی اگر ما اتفاقات خوب و موفقیت ها را نشانه توانایی ها و تلاشهای خود بدانیم و شکست ها را نتیجه عوامل بیرونی، دچار این خطای فکری یعنی **سوگیری خود خدمتی یا منفعت طلبانه** شده ایم.

تیم فوتبالی که پیروزی های خود را نشانه همت بازیکنان و درایت کادر فنی میداند و شکست ها را به عوامل خارجی نظیر اشتباهات داوری و مدیریت نادرست در ورزش و نظایر اینها نسبت میدهد، ممکن است دچار این سوگیری شده باشد.

توجه به این نکته حائز اهمیت است که بطور کلی دو نوع **کانون کنترل** (locus of control) وجود دارد: داخلی و خارجی.

اگر علت موفقیت ها و شکست ها را به عوامل درونی نسبت دهیم **کانون کنترل داخلی** داریم. مثلا شخصی که علت موفقیت خود را تلاش و پشتکار خود میداند و علت ناکامی و شکست را هم در بی توجهی و تنبلی خود میبیند.

حال اگر کسی هم علت موفقیت ها و هم دلیل شکست ها را به عوامل و شرایط بیرونی نسبت دهد، آنوقت میگوییم **کانون کنترل خارجی** دارد. مثل کسی که رویدادها را عموماً به خواست خدا، قسمت، تقدیر، شانس و نظایر اینها نسبت میدهد و نقش خودش را تقریباً صفر میداند. چنین شخصی اگر اتفاق ناگواری روی دهد مثلاً با ماشین تصادف کند، بیش از آنکه آنرا نتیجه بی دقتی خود بداند به خواست خدا و قسمت نسبت می دهد.

اینگونه افراد به راحتی از مسئولیت شانه خالی میکنند. متأسفانه افرادی هستند که حتی وقتی با درخت هم تصادف میکنند، باز درخت را مقصر می دانند!!! در کسی که **کانون کنترل خارجی** دارد یعنی همه امور چه خوب و چه بد را به عوامل خارجی نسبت میدهد وضعیت به گونه ای است که اگر موفقیتی هم کسب کند باز آنرا نتیجه شانس و یا خواست خدا میداند.

آنچه در این درس مد نظر ماست سوگیری خود خدمتی یا منفعت طلبانه است. زمانی که شخص موفقیت ها را نتیجه عوامل درونی مثل تلاش فردی و شکست ها را نتیجه عوامل و شرایط خارجی نظیر بدشانسی بداند. مثال آنرا دانش آموزی دانستیم که موفقیت خود در یک آزمون را به هوش و تلاش خود نسبت میدهد و عدم موفقیت در آزمونی دیگر را به سخت بودن آزمون و ضعف معلم در تدریس یا هر چیز دیگری ارتباط میدهد.

البته باید توجه داشته باشیم افرادی هم هستند که **سوگیری منفعت طلبانه را به شکل معکوس** دارند یعنی موفقیت های خود را نتیجه شانس و یا خواست خدا میدانند و شکست ها را به خود و ناتوانایی های درونی ربط میدهند. این افراد معمولاً **اعتماد به نفس پایینی** دارند.

با خود فکر کنید که شما چگونه هستید؟ موفقیت های خود را نتیجه چه عواملی میدانید؟ برای عدم موفقیت های خود چه دلایلی دارید؟

پژوهشگران دلایل متعددی را برای این نوع سوگیری در نظر گرفته اند:

اولین آنها عزت نفس یا **self-esteem** است. انسان برای حفظ عزت نفس و کرامت خود، سعی میکند موفقیت ها را به ویژگیهای شخصیتی خود و شکست ها و اشتباهات را به گردن شرایط و عوامل خارجی می اندازد. او با این کار خود را از انتقاد و نکوهش بدور نگه میدارد.

دومین دلیل خویشن نمایی یا **Self-presentation** است. انسان بطور طبیعی مایل است تصویری مطلوب از خود ایجاد کند و آن تصویر خوب را به دیگران نمایش دهد. برایش اهمیت دارد که دیگران او را چگونه می بینند و ارزیابی می کنند. در ارائه اطلاعات از خود همواره تلاش میکند مطالب به گونه

ای بیان شود که تصویر او در نزد دیگران خراب نشود. برای این منظور گاهی دچار این خطای فکری یعنی سوگیری خود خدمتی میشود.

دلیل دیگری که باعث شیوع این سوگیری میشود خوش بینی ذاتی یا **Natural Optimism** آدم هاست. این میل به خوشبینی سبب میشود پیامدهای منفی را به نوعی از خود دور کنیم و هر گونه ارتباط خود با این رویداد های منفی را انکار کنیم. لذا این تمایل به خوشبینی نسبت به خود، انسان را گرفتار این نوع سوگیری شناختی میکند.

در آزمایشی که توسط متخصصان علوم اعصاب صورت گرفت سعی شد تا بوسیله ام آر آی مرکز سوگیری منفعت طلبانه (خودخدمتی) در مغز مشخص شود. همانطور که میدانید متخصصان علوم اعصاب همیشه بدنبال **correlation** هستند تا ببینند فلان عملکرد ما در فکر کردن در کدام ناحیه در مغز و تحت تاثیر کدام سلول های عصبی است. نتیجه این آزمایش نشان داد که سترایتم خلفی **dorsal striatum** که فعالیت های حسی حرکتی را کنترل میکند در کنترل سوگیری منفعت طلبانه (خودخدمتی) نیز نقش ایفا میکند.

میتوان گفت علت اصلی که انسان به این سوگیری ها متوسل میشود همان حفظ بقا است. اینها نیروهایی است که طبیعت طی میلیون ها سال در بشر نهادینه کرده است تا او بتواند به بقای خود ادامه دهد.

سوگیری خودخدمتی هم در بعد شخصی و هم در بعد اجتماعی دیده میشود. ملتها نیز سعی میکنند موفقیت ها و پیروزی ها را نتیجه عملکرد خوب خود و شکست ها و اشتباهات تاریخی را نتیجه عوامل خارجی بدانند. کتاب های تاریخ ملل، سرشار از قهرمانی ها و نیک اندیشی های مردم قهرمان است و هر جا در نتیجه بی خردی آن مردم، شکست و ناکامی به بار آمده، گناه آن به حساب عوامل خارجی و شرایطی که از کنترل و اراده مردم خارج بوده، نوشته شده است.

گاهی این باورهای نادرست و عدم مسئولیت پذیری با برخی باورهای به ظاهر مذهبی نیز همراه میشود. کسانی که باور دارند برگی از درخت نمی افتد مگر اینکه اراده خدا بر آن قرار گرفته باشد در حالیکه در متون مذهبی به صراحت گفته شده که خداوند سرنوشت هیچ قومی را عوض نمی کند مگر اینکه آنان آنچه در خودشان است را تغییر دهند.

**self-enhancement** یا ارتقای خود سبب میشود انسان به منظور حفاظت از کرامت خود از سوگیری خودخدمتی بهره بگیرد و رویداد های خوب را به خود نسبت دهد و رویداد های ناگوار را به عوامل بیرونی. چون انسان اینگونه به اصطلاح حالش خوب میشود و نسبت به خودش رویکرد مثبتی پیدا میکند. هیچکس دوست ندارد در نظر دیگران فردی ناتوان و مقصر دیده شود. این است که اگر

نتیجه آزمون خوب باشد دلیلش ما هستیم و اگر نتیجه نامطلوب باشد عوامل بیرونی نظیراستاندارد نبودن پرسش های آزمون، ندادن وقت کافی برای جواب دادن به سوالات و هر چیز دیگری علت آن بوده است.

مطالعاتی انجام شده تا مشخص شود آیا سن، جنسیت یا فرهنگ بر روی سوگیری خود خدمتی تاثیری دارد یا خیر. مطالعات نشان داد بین مردان و زنان تفاوت محسوسی در این زمینه وجود ندارد اما با بالا رفتن سن میزان آن در افراد کمتر میشود و انگار فرد منطقی تر به موضوع نگاه میکند.

در مورد رابطه بین سوگیری و فرهنگ مطالعات نشان داده که در جوامع غربی که آزادیهای فردی بیشتر است نسبت دادن موفقیت ها به عوامل درونی بیشتر از جوامعی است که شخص تحت فشار و محدودیت جامعه زندگی میکند. در چنین جوامعی شخص کمتر مسئولیت کارهای خود را میپذیرد و نارسایی ها را به عوامل بیرونی نسبت میدهد.

البته لازم است به این مسئله هم توجه داشته باشیم که سوگیری خود خدمتی یا self-serving bias با خود شیفتگی در انسان همبستگی مستقیم دارد.

نکته ای که باید به آن توجه داشت که این سوگیری نگاه واقع بینانه به قضایا را از انسان میگیرد همچنین توجه به این نکته حائز اهمیت است که نسبت دادن رویدادهای مثبت به خود و مسئول دانستن دیگران در بروز نابسامانی ها سبب میشود روابط انسان با دیگران دچار مشکل شود. مثلا رابطه معلم و شاگرد یا رابطه والدین و فرزندان.

تفکر نقادانه به ما کمک میکند تا با تحلیل منطقی درک مناسبتری نسبت به علل رویدادهای مثبت و منفی پیدا کنیم. با تامل و تفکر در باره رویدادهای گذشته تصویر منطقی تری از رویدادها و عوامل بوجود آورنده آنها داشته باشیم.

این سوگیری که ناشی از یک خطای ادراکی است میتواند برای ما مشکل ساز باشد هرچند ممکن است در ظاهر با شانه خالی کردن از قبول مسئولیت اشتباهات به خود کمک کنیم تا حال بهتری داشته باشیم و یا اینکه در نظر دیگران فرد موجه تری نمود پیدا کنیم، اما این امر احتمال تکرار خطا و اشتباه را به میزان زیادی بالا میبرد و در دراز مدت چهره ما را در نزد دیگران به عنوان کسی که حاضر به قبول مسئولیت کارهای خود نیست تخریب میکند.

ما باید بتوانیم از اشتباهات خود درس بگیریم تا کیفیت تصمیم گیری در ما بالا رود. این سوگیری امکان این کار را از ما می گیرد. افراد موفق از اشتباهات خود درس میگیرند و تجربه بدست آمده را چراغ راه آینده قرار میدهند.

اگر عدم موفقیت هایی که ناشی از خطاها و قصورهای ماست را به خوبی تحلیل نکنیم این شانس را از دست می‌دهیم تا از اشتباهات گذشته درس بگیریم و دائم آنها را تکرار نکنیم. تاریخ را به ظاهر می‌خوانیم ولی از آن درس نمی‌گیریم، چون تاریخی تحریف شده را می‌خوانیم. تاریخی که بیش از آنکه ما را بیدار کند به خواب فرو می‌برد. تاریخی که آنرا برای خوش آیند خود نوشته ایم.

اشکالی ندارد اگر جایی اشتباه کرده ایم چه اشتباه فردی یک شخص در زندگی و چه اشتباه تاریخی یک ملت، آنرا آنگونه که بوده ببینیم و این شکست‌ها و اشتباهات را مقدمه پیروزی‌های بعدی کنیم.

کسانی که موفقیت را می‌شناسند همواره اذعان می‌کنند که بارها و بارها شکست خوردند تا بالاخره توانسته‌اند راه رسیدن به موفقیت را پیدا کنند.

سوگیری خودخدمتی در سیاستگذاری‌ها هم تاثیرگذار است. وقتی در سطح ملی یا بین‌المللی قرار است در باره موضوعی مثلاً زیست محیطی تصمیمی اتخاذ شود باید از نقش آفرینی این نوع سوگیری کاست تا کشورها به میزانی که در مشکلات آن مثل گرم شدن کره زمین مقصرند این تقصیر را بپذیرند.