

سوگیری لنگر، سوگیری جلب رضایت، سوگیری سرایت

مقدمه: فکر کردن مهمترین مهارت زندگی است، ولی دریغ و افسوس که ما از این مهارت زیربنایی و مهم غفلت میکنیم. برای بسیاری اینگونه جا افتاده که تفکر، یک فعالیت روشنفکری است و مخصوص افراد بخصوصی است که به بحثهای جدی فلسفی علاقه دارند. متأسفانه بسیاری دیگر گمان میکنند تفکر زندگی انسان را ملال آور میکند. در حالیکه نحوه فکر کردن ما در لحظه لحظه زندگی ما حضور دارد. هر تصمیمی که میگیریم از فکر خودمان استفاده میکنیم. کیفیت زندگی هرکس به کیفیت فکر کردن او بستگی دارد. از تصمیم های کوچک تا تصمیم های کلان زندگی مثل انتخاب شریک زندگی و رشته تحصیلی بستگی به این دارد که چگونه فکر میکنیم. جوانی که درست فکر کردن را یاد بگیرد به سمت استفاده از مواد مخدر نخواهد رفت. کسی که درست فکر کردن را یاد بگیرد مسئولانه رفتار میکند و به محیط زیست صدمه نمیزند. فکر کردن در بطن زندگی ما جاریست به اهمیت آن پی ببریم و آنرا جدی بگیریم. حتی کسانی که احساسات و تفکر را دو مقوله جدا از هم تلقی میکنند لازم است با مطالعات و پژوهش های علمی آشنا شوند که چگونه سیستم فکری ما در شکل گیری و بروز احساسات ما نقش آفرینی میکند .

درست نیست که اوج توجه به موضوع فکر کردن، به این خلاصه شود که ما در قالب نصیحت و توصیه از کسی بخواهیم که فکر کند. انگار فکر کردن مثل "راه رفتن" است که ما از کسی خواهش کنیم که از جایش بلند شود و راه برود. فکر کردن یک مهارت است و مثل هر مهارت دیگری نیاز به تمرین و ممارست دارد. دو مسئله اینجا باید مورد توجه قرار گیرد :

اول اینکه به صرف یک توصیه دوستانه یا نصیحت مادرانه یا پدرانه نیست. تو گویی هر کسی ابزار درست اندیشیدن را در اختیار دارد و از آن استفاده نمیکند. نه عزیزان من، چنین نیست. باید مهارت درست فکر کردن را آموخت.

دومین نکته این است که چگونه باید بیاموزیم؟ عزیزان، کسی با گوش کردن به سخنرانی نمیتواند درست فکر کردن را یاد بگیرد. همانطور که عرض کردم یک مهارت است و مثل هر مهارت دیگری با انجام دادن یاد گرفته میشود. شما ساعت ها برای کسی در باره شنا کردن صحبت کنید، برایش حتی فیلم شنا کردن بهترین شناگران را پخش کنید. آیا او شناگر میشود؟ همه ما قبول داریم تا تن به آب نزنیم و در آب شنا کردن را بصورت عملی انجام ندهیم شناگر نخواهیم شد. تفکر هم همین طور است. باید اصول آنرا یاد گرفت و در عمل تمرین کرد و یاد گرفت.

سوگیری لنگر Anchoring bias

خطای فکری لنگر زمانی اتفاق می افتد که ذهن بر اساس اطلاعات اولیه ای که به آن داده میشود داده های بعدی را تفسیر و تحلیل میکند. به عبارتی داده اولیه نقش یک لنگر را بازی میکند و نمیگذارد ما بطور آبجکتیو و عینی به بررسی داده های بعدی پردازیم.

از این خطای شناختی در بازار استفاده زیادی میشود. حتما شما دیده اید که در برخی فروشگاهها یک قیمت اولیه روی کالا هست که آنرا خط زده اند و قیمت پایین تری را کنار آن زده اند که قیمت تخفیف داده شده فروشگاه است. مثلا روی یک لباس قیمت 250 دلار به عنوان قیمت پیشین خورده و بعد قیمت جدید با تخفیف فروشگاه که مثلا 170 دلار است داده شده است. ما خوشحال از اینکه داریم کالایی که 250 دلار بوده را به قیمت 170 دلار میخریم در حالیکه معلوم نیست اساسا این لباس چقدر می ارزد. اگر فاصله قیمت پیشنهادی با قیمت اولیه بیشتر باشد خریدار برای خرید آن علاقه بیشتری نشان خواهد داد. مثلا روی یک تیشرت قیمت اولیه 120 دلار باشد و فروشگاه حاضر باشد آنرا به قیمت پانزده دلار بفروشد.

کانمن در کتاب خود آزمایشهای متعددی را مطرح میکند که نشان دهنده این است که چگونه این خطای شناختی کار میکند. مثلا شما از افراد یک گروه اگر بپرسید فکر میکنی بابای علی وقتی فوت کرد بیست سال سن داشت یا کمتر و از گروه دیگری بپرسید فکر میکنی بابای علی وقتی فوت کرد نود سال سن داشت یا کمتر پاسخ هایی که دریافت میکنید میانگین متفاوتی را برای این دو گروه نشان میدهد.

استاد دانشگاهی که از دانشجویانش بخواهد برای امتحان میان ترم بیست مقاله بخوانند بعد با التماس دانشجویان راضی می شود که امتحان از پانزده مقاله باشد و دانشجویان خوشحال از اینکه توانستند تعداد را یک چهارم کاهش دهند، از این تکنیک استفاده کرده است.

دولت ها نیز از این خطای شناختی روی مردم استفاده میکنند. وقتی میخواهند تعرفه مصرف برق یا قیمت کالایی را بالا ببرند ابتدا خودشان شایعه ای را با یک قیمت خیلی بیشتر پخش میکنند. بعد مسئولین مربوطه از مردم میخواهند که به شایعات توجه نکنند. سپس قیمت پایین تری زیر قیمت شایعه از طرف دولت اعلام میشود. آن شایعه اولیه تاثیر خودش را روی مردم میگذارد و لنگر قیمت جدید میشود.

در فارسی یک ضرب المثل داریم که گویای این خطای شناختی است: به مرگ میگیرند تا به تب راضی شوی.

استفاده از این خطای شناختی زمانی که دولت ها میخواهند برای موضوعی مثل مناقشه هسته ای ایران سر میز مذاکره بروند نیز دیده میشود. از هفته ها قبل موضع گیری هایی میشود و خواسته هایی فراتر از سطح مذاکرات مطرح میشود تا مبنا قرار گیرد و لنگر بندهای موافقت نامه شود و به گروه مذاکره کننده دست بالا را بدهد. بعد که طرف مقابل توانست با سطحی پایین تر از خواسته های اولیه، امضای طرف مقابل را بگیرد از نتایج مذاکرات اعلام رضایت میکند. البته دولت ها و مقامات

مذاکره کننده با این تکنیک ها آشنایی دارند بنابر این هر دو طرف از آن استفاده میکنند. استفاده از این تکنیک برای طرفداران و جریان های سیاسی موافق و مخالف تا مدتها اسباب سرگرمی و مناظره های سیاسی را فراهم میکند و این تحلیل گران سیاسی توجه ندارند که به مطالبی استناد میکنند که لنگر بوده و واقعیتی برای مطرح کنندگان نداشته است.

Courtesy bias سوگیری مهر طلبی یا سوگیری جلب رضایت

گاهی تمایل ما به خشنود کردن دیگران سبب بروز نوعی خطای فکری میشود که به آن سوگیری جلب رضایت می گویند. مثلا وقتی تمایل داریم باورها و استدلال های شخصی را صرفا به این دلیل که نمیخواهیم باعث رنجش خاطرش شویم می پذیریم. این تمایل که بیشتر به صورت ناخودآگاه جلوه میکند سبب میشود به انگیزه خشنود کردن دیگری، نظرش را قبول کنیم نه لزوما چون دلایل و شواهد قوی در آن می بینیم.

این نوع سوگیری جایی که از خدمات ارائه شده رضایت نداریم ولی برای رعایت ادب و احترام نظر اصلی خود را بیان نمی کنیم. مثلا به یک مهمانی میرویم از غذایی که خوردیم رضایت نداریم ولی از میزبان بخاطر شام عالی تشکر می کنیم. توصیه میشود در اینگونه موارد داوطلبانه به اظهار نظر نپردازیم و فقط در صورتیکه نظر ما را طلب کردند سخن بگوییم. باید توجه داشته باشیم رعایت ادب و احترام نیز نشانه خردمندی است. صحبت از این نوع سوگیری به منزله این است که اگر جایی این گرایش به جلب رضایت باعث بروز مشکلاتی میشود نسبت به این موضوع توجه داشته باشیم. وگرنه جایی که جلب رضایت دیگری سبب خشنودی او میشود و به جایی آسیب نمیزند ضرورتی ندارد که بخواهیم خاطر دیگران را آزرده کنیم.

داستان دروغ مصلحت آمیز به از راست فتنه انگیز را سعدی شیرازی به خوبی بیان داشته است: پادشاهی را شنیدم به کشتن اسیری اشارت کرد. بیچاره در آن حالت نومیدی ملک را دشنام دادن گرفت و سقط گفتن، که گفته اند هر که دست از جان بشوید، هر چه در دل دارد بگوید. ملک پرسید چه می گوید؟ یکی از وزرای نیک محضر گفت: ای خداوند همی گوید: *وَ الْكَاطِمِينَ الْعَيْظَ وَ الْبَنَاءِ جَنَسٍ مَا رَأَى نَشَائِدَ فِي حَضْرَتِ پادشاهان جز به راستی سخن گفتن. این ملک را دشنام داد و ناسزا گفت. ملک روی از این سخن در هم آورد و گفت: آن دروغ وی پسندیده تر آمد مرا زین راست که تو گفتی که روی آن در مصلحتی بود و بنای این بر خبیثی. و خردمندان گفته اند: دروغی مصلحت آمیز به که راستی فتنه انگیز.*

این مطلب را از این نظر بیان داشتم تا یادآور شوم که همانطور که استیون پینکر میگوید عقلانیت امری پیچیده و چند بعدی است و باید جنبه های مختلفی را مد نظر قرار داد.

مطالعات نشان می‌دهد که در بعضی از فرهنگ‌ها و جوامع آسیایی، مردم تمایل بیشتری به این سوگیری دارند. دیده شده در هنگام مصاحبه‌های شغلی، پرکردن پرسش نامه‌ها و یا گفتگو با افراد مهم، اشخاص ناخواسته تلاش می‌کنند آنچه مطلوب شنونده یا پرسشگر است را ابراز کنند. برای جلوگیری از این سوگیری در هنگام پر کردن پرسشنامه‌های پژوهشی بهتر است مستقیم از افراد بخواهیم جنبه‌های منفی یا اشکالات یا مواردی که میتواند به بهتر شدن وضعیت کمک کند را ذکر کنند. توجه داشته باشیم این نوع سوگیری در پژوهش‌های مختلف سبب نگرانی‌های جدی شده است.

گاهی دیده میشود متخصص و کارشناس در بیان نظر خود بر سر یک دو راهی قرار میگیرد. یا باید واقعیت را کتمان کند و نگوید درد چیست و چیزهایی بگوید که مردم یا شنوندگان دوست دارند بشنوند و محبوب بماند، یا اینکه آنچه به نظرش درست میرسد و مطابق علم و دانشی است که آموخته را بگوید و عواقب آن را بپذیرد که گاهی فحش و ناسزا شنیدن یکی از آن عواقب است.

Courtesy bias is the tendency that some individuals have of not fully stating their unhappiness with a service or product because of a desire not to offend the person or organization that they are responding to. It is a tendency for a person to respond in a socially acceptable, polite, or positive way regardless of what they actually feel. Whether or not this strategy works depends on the nature of the problem and the attitude and presentation of the parties involved.

For instance, you go to a restaurant and have a horrible experience - your food tasted awful, your service was bad, etc. The courtesy bias would occur if, when asked by the manager how your experience was, you didn't want to cause the kitchen/server any trouble with their boss and responded that everything was wonderful. In order to be positive and polite your true feelings about the experience are not expressed.

سوگیری سرایت **Contagion Bias**

یکی از خطاهای فکری که در زیرمجموعه تفکر وهمی **magical thinking** قرار می‌گیرد سوگیری سرایت یا **contagion bias** نامیده می‌شود. این خطای فکری در انگلیسی با عنوان **contagion heuristic** نیز آمده است.

در بسیاری از انسان‌ها در فرهنگ‌های مختلف این گرایش و تمایل فکری وجود دارد که خیال کنند صفات و ویژگیهای خوب از طریق تماس با اشیا و افرادی که آنها را پاک و مقدس می‌انگارند به آنها

منتقل می‌شود. مثلاً در مراسم تشییع جنازه سعی می‌کنند دست خود را به تابوت اشخاصی که مقدس میدانند بزنند انگار این تماس به آنها این امکان را می‌دهد تا ویژگیهای خوبی به آنها منتقل شود.

در جهت منفی هم این تفکر وهمی کار می‌کند. بسیاری از آدم‌ها فکر می‌کنند اگر با اشیا و اشخاصی که آنها را ناپاک و پلید میدانند تماس برقرار کنند پلیدی به آنها سرایت می‌کنند. مثلاً دیده شده افراد اگر اه دارند پالتوی هیتلر را بپوشند یا در لیوانی که متعلق به صدام حسین بوده، آب بنوشند.

اینها همه نشات گرفته از این فکر است که تماس با چیزهای پاک، پاکی را به ما منتقل می‌کند و تماس با چیزهای پلید، ناپاکی و پلیدی را.

این نوع تفکر برخاسته از این است که انسان از گذشته‌های دور متوجه شده وقتی چیزی روی زمین میافتد آلوده می‌شود و استفاده از آن سبب بیماری می‌شود که فکر درستی بوده است.

کم‌کم این فکر درست در فرهنگ‌های مختلف به شکل «سوگیری سرایت» که از جمله خطاهای فکری است در آمده است.

اگر جدای از مسئله آلوده بودن به میکرب که موضوعی علمی است به این مسائل فکر کنیم دچار افکار خرافی شده ایم.