

بررسی سوگیری‌ها و خطاهای شناختی

ناصر شکاریان^۱، امیر شکاریان^۲، محمد شیخ‌زاده^۳

دانشجوی کارشناسی ارشد MBA، دانشکده‌ی مدیریت و اقتصاد، دانشگاه صنعتی شریف

کارشناسی ارشد MBA، دانشکده‌ی مدیریت و اقتصاد، دانشگاه صنعتی شریف

استادیار گروه مدیریت، دانشگاه بجنورد

چکیده

سوگیری‌های رفتاری و خطاهای شناختی، الگوهایی هستند که باعث انحراف از اخذ تصمیمات درست و منطقی می‌شوند. با آگاهی و اشراف بر انواع سوگیری‌ها و دلایل بروز آن‌ها، می‌توان احتمال رخداد سوگیری‌های مختلف را در فرآیند تصمیم‌گیری به حداقل رساند و در نهایت معقولانه‌ترین تصمیمات را در امور مختلف زندگی و حرفه‌ای اخذ نمود. در این پژوهش، ابتدا سه مورد از رایج‌ترین سوگیری‌های شناختی شامل سوگیری اثر، سوگیری پس‌نگر و مغالطه برنامه‌ریزی بررسی و علل بروز آن‌ها تشریح گردیده است. در ادامه به بررسی مصداق سوگیری‌ها در زندگی شخصی و حرفه‌ای پرداخته شده تا اهمیت و گستردگی آن‌ها مورد بررسی قرار بگیرد. سپس با توجه به علل بروز سوگیری‌ها و خصوصیات منحصر به آن‌ها، راه‌کارهایی برای مقابله با رخداد سوگیری‌ها پیشنهاد گردیده است. در انتها هم با توجه به سیر طی شده در پژوهش، جمع‌بندی‌ای در رابطه با اهمیت سوگیری‌ها و ضرورت شناخت و درک کامل آن‌ها و دلایل رخداد ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی

خطاهای شناختی، سوگیری، مغالطه برنامه‌ریزی، سوگیری اثر، سوگیری پس‌نگر

مقدمه

سوگیری^۱ خطای سیستماتیک و مقدمه انحراف از حقیقت است. چون با جهت‌گیری و یکسوگیری همراه می‌شود. همگی ما در زندگی شخصی و حرفه‌ای خود در رابطه با فرصت‌ها، افراد، شرایط مختلف و... قضاوت‌های سوگیرانه داریم. به عبارت دیگر، یک فرد در شرایطی که از سوگیری‌های شناختی^۲ و عاطفی^۳ آگاهی نداشته باشد، براساس یک سری فیلتر و پیش‌زمینه ذهنی که حاصل تجربیات گذشته‌ی فرد می‌باشد، دچار سوگیری می‌شود. نداشتن کامل سوگیری ذهنی تقریباً غیرممکن است، ولی با شناسایی انواع سوگیری‌ها و دلایل بروز آن‌ها، می‌توانیم احتمال بروز آن‌ها را به حداقل برسانیم و در صورت بروز آن‌ها، معقولانه‌ترین واکنش‌ها را داشته باشیم [13]. داشتن سوگیری در برخی مواقع می‌تواند مفید باشد و به نتیجه مطلوب بینجامد، ولی

در برخی مواقع هم می‌تواند باعث انحراف زیاد از عقلانیت و در نتیجه نتیجه نامطلوب شود. بنابراین داشتن راهکارهایی برای کنترل بیش‌تر شرایط وقوع این سوگیری‌ها، بسیار ضروری است [14].

به طور کلی خطاهای سوگیری، شامل خطاهای شناختی و عاطفی هستند. منظور از خطاهای شناختی آن دسته از خطاهایی می‌باشد که در بلندمدت براساس تجربه‌های پیشین شکل گرفته و افراد جهت کاهش میزان درگیری در فرآیند تصمیم‌گیری و تسریع شدن این فرآیند و همچنین اجتناب از مقایسه راه‌حل‌های مختلف موجود، ایجاد می‌شوند [15، 16]. خطای شناختی شامل مواردی مانند سوگیری‌های تایید^۴، وضعیت موجود^۵ و منفی‌گرایانه^۶ می‌شود. خطاهای عاطفی هم به دلیل تعلقات خاطر فرد به فاکتورهای دخیل در فرآیند تصمیم‌گیری، رخ می‌دهد که موجب می‌شود تا فرد از عقلانیت فاصله گرفته و براساس وابستگی عاطفی خود تصمیم‌گیری کند که شامل مواردی مانند زیان‌گریزی^۷، اعتماد به نفس بالا^۸ و موهبت^۹ می‌شود [13].

تحقیقات مختلفی که در زمینه‌ی رفتاری انسان و چگونگی علل بروز سوگیری‌های مختلف انجام شده، نشان می‌دهد که به دلیل پیچیدگی این فرآیند و ناممکن بودن اصلاح اساسی مغز انسان، بهتر است که وقوع خطاهای سوگیری را بپذیریم و در عوض با تمرکز بر محیط تصمیم‌گیری و بهینه‌سازی آن، در راستای خروجی مناسب قدم برداشت [14].

در ادامه، به ذکر سه مورد خطای سوگیری متداول می‌پردازیم.

معرفی خطاهای سوگیری

۱- سوگیری اثر^۱

سوگیری اثر موقعی رخ می‌دهد که اغلب وقتی ما در مورد رخداد‌های عاطفی (که احتمال می‌دهیم در آینده رخ دهند) فکر می‌کنیم، تمایل داریم که در مورد عواقب بروز آن حادثه، مدت زمان آن و مهم‌تر از همه، نتایج بروز آن بر احساسات و افکار خود و... بزرگ‌بینی انجام دهیم و به اثرات آن حادثه شدت ببخشیم. البته این خود شامل جنبه‌های مثبت و منفی می‌شود. به دلیل سوگیری اثر، افراد نمی‌توانند

¹ nshekarian@ce.sharif.edu

² amir.shekarian@gmail.com

³ m.sheikhzadeh@ub.ac.ir