الانحياز التأكيدي

الانحياز التأكيدي هو ميلنا إلى البحث عن المعلومات التي تؤيد ما نؤمن به أصلاً، وإلى ملاحظتها وتذكرها. ويشرح عالم النفس دانيال كانيمان أن تفكيرنا السريع التلقائي يحب القصة المتماسكة، ونادراً ما يبحث عن الحقائق التي قد تهدمها. وفي العمل، قد يؤدي هذا الانحياز إلى توظيف سيئ، واستثمارات ضعيفة، ومشروعات تستمر أطول مما ينبغي. والخبر الجيد أن بعض العادات البسيطة تقلل منه.

1. مهمة 2-4-6

في عام 1960، عرض عالم النفس البريطاني بيتر واسون على الناس ثلاثة أعداد، هي اثنان وأربعة وستة، تتبع قاعدة سرية. وخمّن معظمهم قاعدة مثل أعداد تزيد اثنين في كل مرة، واختبروا فقط مجموعات تناسبها، مثل ثمانية وعشرة واثني عشر. أما القاعدة الحقيقية فكانت ببساطة أي ثلاثة أعداد متصاعدة، وقليلون ذكروها صحيحة من المحاولة الأولى، لأنهم نادراً ما اختبروا مجموعة يمكن أن تثبت خطأ فكرتهم.

مثال: يؤمن أحد المتسوقين بأن علامته التجارية المفضلة هي الأفضل، فلا يقرأ إلا التقييمات ذات النجوم الخمس. ومثل المشاركين في مهمة 2-4-6، لا يختبر المتسوق فكرته أبداً.

في العمل: تقابل شهد، مديرة التوظيف، مرشحاً تخرج في جامعتها نفسها، فيعجبها فوراً. ومثل المشاركين في مهمة 2-4-6، لا تطرح إلا أسئلة تؤكد انطباعها الأول.

2. البحث والتفسير والتذكر

يعمل الانحياز التأكيدي بثلاث طرق. أولاً، نبحث عن المعلومات التي تتفق معنا، مثل الأخبار التي تشاركنا آراءنا. ثانياً، نفسر الحقائق الغامضة لصالحنا، فيبدو التقرير نفسه جيداً أو سيئاً. ثالثاً، نتذكر ما أصبنا فيه وننسى ما أخطأنا فيه.

مثال: يرى أحد مشجعي كرة القدم كل قرار للحكم ضد فريقه ظلماً. ومع البحث والتفسير والتذكر المنحاز، لا يتذكر المشجع إلا القرارات السيئة.

في العمل: في المقابلة، يقدم المرشح إجابة غامضة عن العمل الجماعي. فتفسرها شهد لصالحه على أنها تواضع، ولا تتذكر لاحقاً إلا إجاباته القوية.

3. البحث عما يثبت خطأنا

الطريقة الأولى لمقاومة الانحياز هي البحث عمداً عن أدلة ضد فكرتنا. فقبل اتخاذ القرار، يمكن أن نسأل: ماذا نتوقع أن نرى لو كانت فكرتنا خاطئة؟ ثم نبحث عن ذلك تحديداً، كما تُكتشف قاعدة 2-4-6 باختبار مجموعات لا تناسب الفكرة.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

مثال: قبل الشراء، يسأل المتسوق عما يمكن أن يثبت خطأ رأيه في العلامة التجارية، فيقرأ التقييمات ذات النجمة الواحدة. ويذكر كثير منها القطعة المكسورة نفسها، فيختار المتسوق طرازاً آخر.

في العمل: تسأل شهد عما يمكن أن يثبت خطأ انطباعها الأول. فتتصل بمدير سابق للمرشح، وتسأل عن العمل الجماعي، فتعرف أنه كان يعمل وحده غالباً.

4. وضع المعايير قبل الحقائق

الطريقة الثانية هي أن نقرر كيف سنحكم قبل أن نرى الحقائق. فالمعايير الواضحة المتفق عليها مسبقاً تصعّب تطويع القواعد لصالح خيار مفضل. والمقابلات المنظمة، التي يحصل فيها كل مرشح على الأسئلة نفسها والتقييم نفسه، مثال جيد على ذلك.

مثال: تتفق أسرة على الميزانية وثلاثة شروط أساسية قبل زيارة أي شقة. ولأن المعايير وُضعت قبل الحقائق، لا يستطيع منظر جميل أن يخفي مطبخاً صغيراً جداً.

في العمل: في الجولة التالية، تضع شهد المعايير قبل الحقائق: الأسئلة الخمسة نفسها وورقة تقييم واحدة لكل مرشح. والآن يحصل مرشح آخر على درجة أعلى في العمل الجماعي.

5. دعوة وجهات النظر الأخرى

الطريقة الثالثة هي دعوة أشخاص يرون الأمور بشكل مختلف. وتعطي بعض الفرق شخصاً واحداً دور محامي الشيطان، ومهمته أن يجادل ضد الخيار المفضل. وينجح ذلك أكثر عندما يشعر الناس بالأمان للاختلاف.

مثال: قبل حجز رحلة جماعية، يدعو أحد الأصدقاء أكثر أفراد المجموعة تشككاً إلى البحث عن نقاط الضعف. فتنتقل الرحلة إلى أسبوع أهدأ وأرخص.

في العمل: تدعو شهد وجهات نظر أخرى: ينضم زميل من الفريق إلى المقابلات النهائية، ويجادل ضد كل مرشح مفضل. ويوظفان معاً المرشح صاحب الأدلة الأقوى، لا صاحب الانطباع الأول الأفضل.

الخاتمة

وخلاصة القول، يجعلنا الانحياز التأكيدي نبحث عن الحقائق التي تؤيد معتقداتنا، ونفسرها ونتذكرها لصالحها، كما بيّنت مهمة 2-4-6 التي أجراها واسون. ويمكن مقاومته بالسؤال عما يثبت خطأنا، ووضع المعايير قبل الحقائق، ودعوة وجهات النظر الأخرى. وقبل أي قرار مهم، يساعدنا سؤال واحد: ما الدليل الذي يمكن أن يغير رأينا؟

المصادر

• بيتر واسون (1960): بحث On the failure to eliminate hypotheses in a conceptual task، مجلة Quarterly Journal of Experimental Psychology (مهمة 2-4-6).
• دانيال كانيمان (2011): كتاب Thinking, Fast and Slow (التفكير السريع والبطيء).
• ويكيبيديا: الانحياز التأكيدي (بالإنجليزية) – https://en.wikipedia.org/wiki/Confirmation_bias
• ويكيبيديا: بيتر واسون (بالإنجليزية) – https://en.wikipedia.org/wiki/Peter_Cathcart_Wason

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)