النظام الأول والنظام الثاني في التفكير

نتخذ كل يوم أحكاماً كثيرة جداً، ومعظمها دون أن ننتبه. وقد شرح عالم النفس دانيال كانيمان، الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد عام 2002، كيف يحدث ذلك في كتابه التفكير السريع والبطيء، الصادر عام 2011. وهو يصف طريقتين للتفكير، سمّاهما عالما النفس كيث ستانوفيتش وريتشارد ويست النظام الأول والنظام الثاني. فالنظام الأول سريع وتلقائي، بينما النظام الثاني بطيء ومتأنٍّ. وفهم طريقة عملهما يساعدنا على معرفة متى نثق بالشعور السريع، ومتى نتوقف ونفكر.

1. النظام الأول: التفكير السريع

يعمل النظام الأول تلقائياً وبسرعة، بجهد قليل أو دون جهد. فهو يقرأ الوجوه، ويفهم الجمل البسيطة، ويجيب عن الأسئلة السهلة مثل اثنين زائد اثنين. وهو يعمل دائماً، ويستخدم الأنماط والخبرة السابقة ليفهم العالم في لحظة. وغالباً ما يكون مصيباً، ويوفّر كثيراً من الطاقة.

مثال: على طريق خالٍ ومألوف، يتحدث سائق مع صديقه بينما يتولى النظام الأول القيادة. وتبقى السيارة في مسارها بأمان ودون أي جهد.

في العمل: يرى باسم، وهو مدير توظيف، في ثانية واحدة أن أحد المرشحين متوتر. فنظامه الأول يقرأ الوجه تلقائياً، فيقدّم له كوباً من الماء، وتبدأ المقابلة بهدوء أكبر.

2. النظام الثاني: التفكير البطيء

النظام الثاني هو الجزء المتأني والواعي من تفكيرنا. وهو يحتاج إلى الانتباه والجهد، مثلاً لحل عملية حسابية صعبة، أو مقارنة عدة خيارات، أو تعبئة استمارة معقدة. وهو محدود أيضاً، لأنه يتعب ولا يستطيع أداء مهمتين صعبتين في الوقت نفسه. وعندما يكون النظام الثاني مشغولاً، قد تفوتنا أشياء تحدث أمامنا مباشرة.

مثال: ضرب سبعة عشر في أربعة وعشرين ذهنياً يحتاج إلى النظام الثاني. بل إن كثيراً من الناس يتوقفون عن المشي وهم يحسبونه.

في العمل: يستخدم باسم النظام الثاني لمقارنة نتائج الاختبارات المكتوبة لثلاثة مرشحين بمعايير الوظيفة. ويستغرق ذلك ساعة من التركيز الكامل، ولا يستطيع الرد على الرسائل في الوقت نفسه.

3. كيف يعمل النظامان معاً

يقدّم النظام الأول باستمرار انطباعات ومشاعر وإجابات سريعة. والنظام الثاني يقبلها عادة دون تحقق، لأن التحقق يتطلب جهداً. وهو يتدخل عندما يكون الأمر مفاجئاً أو صعباً أو مهماً. ويصف كانيمان النظام الثاني بالكسول، لأنه يسلك غالباً الطريق الأسهل.

مثال: يبلغ ثمن مضرب وكرة معاً دولاراً واحداً وعشرة سنتات، والمضرب أغلى من الكرة بدولار واحد. فيقترح النظام الأول بسرعة أن ثمن الكرة عشرة سنتات. وعندما يتحقق النظام الثاني من الحساب، يتبين أن الإجابة الصحيحة خمسة سنتات.

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

في العمل: يوحي النظام الأول لباسم بأن المرشح القادم من شركة مشهورة لا بد أن يكون قوياً. ثم يتحقق نظامه الثاني من هذا الانطباع بمقارنته بنتائج الاختبار، فإذا هي متوسطة فقط.

4. حين يضللنا النظام الأول

اختصارات النظام الأول مفيدة، لكنها تُنتج أيضاً أخطاء متوقعة تُسمّى التحيزات. فالنظام الأول يقفز إلى الاستنتاجات من معلومات قليلة جداً، وكأن ما نراه هو كل ما هناك. ويتأثر أيضاً بأول رقم يسمعه، وهذا ما يُسمّى الارتساء. والشعور بالثقة لا يُثبت أن الحكم السريع صحيح.

مثال: يعرض متجر سعراً أصلياً مرتفعاً مشطوباً بجانب سعر التخفيض. فيرتسي النظام الأول على الرقم الأول، فيبدو سعر التخفيض صفقة رابحة، حتى عندما لا يكون كذلك.

في العمل: يبتسم أحد المرشحين ويتحدث بثقة كبيرة. فيصنع النظام الأول لدى باسم تأثير الهالة، فيبدأ بالاعتقاد أن المرشح بارع في كل شيء. ثم يُظهر الاختبار لاحقاً أن مهارات المرشح في الأرقام ضعيفة.

5. التمهل عندما يكون الأمر مهماً

لا يمكننا إيقاف النظام الأول، ولا ينبغي أن نحاول، لأنه يدير معظم شؤون الحياة اليومية جيداً. والمهارة هي أن نتعرف على المواقف التي يكثر فيها احتمال الخطأ وتكون المخاطر فيها عالية. ففي هذه اللحظات نتمهل، ونترك النظام الثاني يقوم بعمله. وتساعدنا أدوات بسيطة، مثل قوائم التحقق، والمعايير المتفق عليها مسبقاً، وطلب مراجعة الآخرين لتفكيرنا.

مثال: قبل توقيع عقد هاتف طويل، يتمهل العميل ويقرأ الشروط الصغيرة بالنظام الثاني. فتظهر رسوم مخفية، ويختار العميل عرضاً أفضل.

في العمل: يتمهل باسم في قرارات التوظيف، فيطرح الأسئلة نفسها على كل المرشحين ويقيّم الإجابات قبل أي نقاش. والآن يختار الفريق المرشح صاحب أفضل الأدلة، لا صاحب أفضل انطباع أول.

الخاتمة

وخلاصة القول، النظام الأول سريع وتلقائي ومفيد عادة، بينما النظام الثاني بطيء ومتأنٍّ ومحدود. فالنظام الأول يقترح، والنظام الثاني ينبغي أن يتحقق عندما يكون الأمر مهماً. وتظهر التحيزات عندما تمر الانطباعات السريعة دون تحقق في القرارات المهمة. ومتخذو القرار الجيدون يثقون بشعورهم الأول في الأمور الصغيرة، ويتمهلون في الأمور الكبيرة.

المصادر

- دانيال كانيمان (2011): كتاب Thinking, Fast and Slow (التفكير السريع والبطيء)، دار Farrar, Straus and Giroux.
- جائزة نوبل: دانيال كانيمان، العلوم الاقتصادية 2002 (بالإنجليزية) – https://www.nobelprize.org/prizes/economic-sciences/2002/kahneman/facts/
- ويكيبيديا: كتاب التفكير السريع والبطيء (بالإنجليزية) – https://en.wikipedia.org/wiki/Thinking,_Fast_and_Slow
- ويكيبيديا: نظرية العمليتين (النظام الأول والنظام الثاني) (بالإنجليزية) – https://en.wikipedia.org/wiki/Dual_process_theory

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