



ماهنامه ترویجی واحد روابط کار و مددکاری اجتماعی
شرکت نفت و گاز اروندان
سلام زندگی | شماره ششم - آذر ماه ۹۵

موضوع این شماره:

خطاهای انسانی در درک علل رفتار دیگران



شرکت نفت و گاز اروندان
مدیریت منابع انسانی
روابط کار و مددکاری اجتماعی



مرکز روانشناسی و مشاوره
ندای زندگی

چرا خوب درک نمی شویم و درک نمی کنیم؟

(سوگیری های اسنادی)

بسیار پیش می آید که اظهار نظر دیگران را در مورد خودمان نادرست می دانیم و دیگران هم نظر ما را نسبت به خود اشتباه می دانند. دلایل بسیاری برای این سوء تفاهم وجود دارد. در این جا می خواهیم در مورد یکی از منابع این سوء تفاهم ها صحبت کنیم. خطاها یا سوگیری های اسنادی (Attributional Bias).

این موقعیت را تجسم کنید:

« از همکاری خواسته اید کاری برای شما انجام دهد، چندین بار پشت گوش انداخته و در حال حاضر به تلفن ها و پیام های شما هم جواب نمی دهد.» چه فکر می کنید، دلیل این رفتار را چه می دانید؟

ما همواره می خواهیم بدانیم که دیگران چگونه رفتار می کنند و چرا این گونه رفتار می کنند. شناخت این چگونگی و چرایی به ما کمک می کند تا پیش بینی کنیم که دیگران در آینده چگونه رفتار خواهند کرد و در نتیجه آمادگی بیشتری برای پاسخ مناسب و به موقع داشته باشیم. این فرآیند پی بردن به نحوه و دلیل رفتار را اسناد می نامند. پس اسناد به تلاش ما برای درک علل زیر بنایی رفتار دیگران و خود گفته می شود.

به چه نتیجه ای رسیدید؟
دلیل یا دلایل رفتار دوستتان چه بود؟

آیا علت رفتارش را به علل درونی (صفات، انگیزه ها، یا مقاصد: مانند، بزده، لاف زنه، بی مسئولیتنه و...) نسبت دادید یا به علل بیرونی (شرایط فیزیکی / اجتماعی: مانند گرفتاره، مشکلی براش پیش آمده و...) و یا هر دو؟

در تلاش برای درک رفتار دیگران یا خودمان، احتمال چندین خطا وجود دارد که می تواند ما را به نتیجه گیری غلط برساند. به چند نمونه از این خطاها توجه کنید.



چگونه می توان کمتر دچار این سوگیری شد؟

در ابتدا بهتر است بدانیم که این سوگیری ها هرگز به صفر نخواهند رسید، اما می توانیم با تلاش آنها را کاهش دهیم و از اثرات منفی آن روی روابط بین فردی خود کم کنیم:

● خود را به جای فردی بگذارید که می خواهید به علت رفتارش پی ببرید. از دریچه دید او به رفتارش بنگرید. بگذارید عوامل بیرونی رفتار، هم خود را به شما نشان دهند.

● در تبیین رفتار خود بعد از توجه به عوامل بیرونی، از خود بپرسید آیا صفات و ویژگی هایی دارم که باعث شده این گونه رفتار کنم و خودم به نقش آنها در این رفتار آگاه نیستم. ممکن است علل درونی برای رفتار خود پیدا کنید.

● نسبت دادن موفقیت به عوامل درونی و شکست به عوامل بیرونی ممکن است عواقب جدی داشته باشد. اگر در دریافت آن چه حق خود می دانیم با شکست مواجه شدیم، توجه کنیم که ممکن است بخشی از این عدم توفیق به عوامل درونی خود ما برگردد. فرصت بگذارید و این عوامل را شناسایی کنید.

سوگیری خدمت به خود

وقتی موفقیتی کسب می کنیم معمولا آن را به علل درونی (هوش، پشتکار، وظیفه شناسی و ..) و اگر شکست بخوریم آن را به علل بیرونی (بی عدالتی، تبعیض و ..) نسبت می دهیم. سوگیری خدمت به خود علت بسیاری از اختلافات بین فردی است. وقتی یک پروژه مشترک انجام می شود، بیشتر افراد گروه معتقدند که خودشان بیشترین سهم را در موفقیت پروژه داشته اند. گاهی این سوگیری عامل مشکلات بین همکاران است.

ما با سوگیری خدمت به خود از خودمان محافظت می کنیم. اگر فردی برعکس آن چه گفته شد شکست را به عوامل درونی و موفقیت را به عوامل بیرونی نسبت دهد (البته به شکل افراطی)، در معرض خطر ابتلا به افسردگی قرار می گیرد.

سوگیری تناظر: بیش بر آورد نقش علل گرایش (یا صفات)

در این نوع سوگیری ما رفتاری را که در دیگران می بینیم بیشتر احتمال دارد که به علل درونی نسبت دهیم تا موقعیتی.

به بیان دیگر در این سوگیری شناختی ما معتقدیم که: دیگران این طور رفتار می کنند (برای مثال پرخاشگری) چون چنین آدمی هستند (پرخاشگرند).

و جالب تر این که وقتی در مورد رفتار خود اندیشه می کنیم بیشتر احتمال دارد که آن را به عوامل موقعیتی نسبت دهیم تا درونی (فرزندم مریض بود و نتوانستم در شرکت جلوی خشم خودم را بگیرم).

اگر سر بخوریم علت را در لیز بودن زمین می دانیم ولی اگر فرزندمان لیز بخورد ممکن است بگوییم دست و پا چلفتی است. با توضیح این سوگیری بهتر متوجه می شویم که چرا گاهی در شناخت دیگران دچار اشتباه هستیم.

این سوگیری فقط در مورد تفسیر رفتار افراد نیست بلکه در مورد رفتار گروهی نیز رخ می دهد. آیا می توانید مثال هایی در این مورد بزنید؟

