



روانشناسی تصمیم‌گیری: تأثیر پیگیری اطلاعات بی‌فایده و غیرابزاری بر انتخاب و تصمیم‌گیری

دکتر عبدالحسین عبدالهی^۱

دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرنند، دانشگاه شهید

باهر کرمان

هدف: هدف از این مطالعه بررسی تأثیر اطلاعات بی‌فایده و غیرابزاری بر انتخاب‌ها و تصمیم‌گیری‌های افراد در حوزه‌های مختلف است. روش: در این مطالعه مداخله‌ای روانشناختی، ۸۰۰ مشارکت‌کننده در چارچوب چهار آزمایش سناریوهای را خواندند. در این سناریوها از آنان خواسته شده بود تا در حوزه‌های مختلف از جمله اهدای کلیه تصمیم‌گیری کنند. نیمی از مشارکت‌کنندگان سناریوهای ساده و نیمی دیگر سناریوهای مبهم را مطالعه کردند. سناریوهای ساده به تکالیفی از تصمیم‌گیری مربوط می‌شدند که حاوی «اطلاعات بی‌فایده و غیرابزاری» برای مورد تصمیم‌گیری بودند. سناریوهای مبهم نیز به تکالیفی از تصمیم‌گیری مربوط می‌شدند که در آغاز حاوی اطلاعات بی‌فایده و غیرابزاری نبودند، ولی اطلاعات پس از یک تأخیر زمانی مشخص ارائه می‌شدند. یافته‌ها: نتایج هر چهار آزمایش به یک یافته قوی و پابرجا اشاره داشت: دریافت اطلاعات بی‌فایده پس از یک تأخیر زمانی و انتظار مفید و مربوط جلوه می‌کند و بدین ترتیب احتمال استفاده از آنان در تصمیم‌گیری نهایی افزایش می‌یابد. نتیجه‌گیری: افراد فاقد ترجیحات تعریف شده هستند و آنها را در حین عمل تصمیم‌گیری می‌سازند.

کلیدواژه‌ها: روانشناسی تصمیم‌گیری، اطلاعات غیرابزاری، مطالعه تجربه

مقدمه

مبنای بسیاری از تصمیم‌های ما رفتار خودماست. انتخاب‌ها، ترجیحات و تصمیمات ما از اطلاعاتی متأثرند که اثر خود را از طریق ساز و کارها و فرآیندهای شناختی ناخودآگاه گوناگون اعمال می‌کنند؛ البته بسیاری از این اطلاعات با تصمیم مورد نظر ما هیچ ارتباطی ندارند (نیزبت^۲ و ویلسون^۳، ۱۹۷۷). به هر حال، توده مردم به طور اعم و اقتصاددانان به طور اخص،

بر این باورند که تصمیماتی که ما می‌گیریم تا اندازه زیاد برگرفته از تفکر و اندیشه عمیق ما هستند. برای مثال، بر اساس «اصل امر حتمی»^۴ هنگامی که فرد در موقعیتی خاص «الف» را به «ب» ترجیح می‌دهد، می‌باید حتی تحت شرایط معین نیز چنین کند، یعنی در واقع زمانی که در حالت ابهام به سر می‌برد (ساویج^۵، ۱۹۵۴). از طرف دیگر، این اصل در سایه یافته‌های اخیر روانشناسی آزمایشی قویاً به چالش گرفته شده است. این یافته‌ها نشان می‌دهند که بر

2- Nisbett
4- sure-thing principle

3 - Wilson
5- Savage

۱- نشانی تماس: زرنند کرمان، صندوق پستی ۱۵۹.

E-mail: a_abdollahi@sina.tums.ac.ir



تکامل مؤید مکانیسم‌هایی است که در بستر تناسب تکاملی، ضررهای کلی را به حداقل و منافع کلی را به حداکثر می‌رساند. یکی از پیامدهای مستقیم یا غیرمستقیم این قوانین و خطاها اثر متن^{۲۴} است که می‌تواند به پدیده‌ای دیگر تحت عنوان واژگونی ترجیح^{۲۵} منجر شود. وضعیتی که در آن فرد در یک موقعیت گزینه‌ای را انتخاب می‌کند، ولی در موقعیتی دیگر آن را انتخاب نمی‌کند (لیختن اشتاین^{۲۶} و اسلاویک^{۲۷}، ۱۹۷۱). پیگیری اطلاعات بی‌فایده که به آن اثر اطلاعات بی‌فایده^{۲۸} گویند (باستاردی^{۲۹} و شافیر، ۱۹۹۸؛ عبدالمهی، ۲۰۰۳، a و b، ۲۰۰۴) یکی از جلوه‌های واژگونی ترجیح و نقطه تمرکز پژوهش حاضر می‌باشد که در ذیل به آن پرداخته می‌شود.

به طور کلی همه افراد گمان می‌کنند که هرچه درباره یک مورد تصمیم‌گیری اطلاعات بیشتری را جست‌وجو و پیگیری کنند، تصمیم اتخاذ شده درست‌تر و مقبولتر خواهد بود، در حالی که جست‌وجو و پیگیری اطلاعات باعث می‌شود آن اطلاعات به تصمیم مورد نظر بیشتر مرتبط فرض شوند، حتی اگر آن اطلاعات نامرتب و غیرضروری باشند. این امر ممکن است به تصمیمی نامناسب منجر شود اما اگر آن اطلاعات از آغاز در دسترس فرد باشد، آن تصمیم اتخاذ نمی‌شود (باستاردی و شافیر، ۱۹۹۸، ۲۰۰۰؛ عبدالمهی a و b، ۲۰۰۴).

در یک پژوهش، از پرستاران مجرب چند مرکز دیالیز کلیه سؤال شد که آیا حاضرند به یکی از بستگان سالمند خود که دچار نارسایی کلیه است، کلیه‌ای اهدا کنند (ردلمایر^{۳۰}، شافیر و آجلا^{۳۱}، ۲۰۰۰). به نیمی از پرستاران گفته شد فرض کنند که می‌توانند کلیه‌ای اهدا کنند؛ از این گروه ۴۴٪ خواهان اهداء بودند و بقیه

خلاف اصل امر حتمی، تصمیمات ما همیشه به وسیله استدلال پیامدگرا یا ارزیابی پیامدهای بالقوه و احتمال بروز آنها تعیین نمی‌شود. به عبارت دیگر، یافته‌های مذکور نشانگر آن است که افراد همیشه رفتار منطقی ندارند و تحت شرایط معین غیرمنطقی عمل می‌کنند (عبدالمهی، a و b، ۲۰۰۳؛ a و b، ۲۰۰۴).

روانشناسی شناختی نوین به طور فعال و گسترده درگیر بررسی و تبیین پدیده‌های شناختی مرتبط با این حوزه، یعنی قوانین یافتارشناسی^۱ و سوگیری‌های شناختی^۲ می‌باشد. قوانین یافتارشناسی قوانینی الهامی هستند که همانند میان‌بر، سریعاً عمل می‌کنند و فرآیندهایی شناختی، چون قضاوت و تصمیم‌گیری را بدون تفکر عمیق و منطقی فرد هدایت می‌نمایند (تورسکی^۳ و کانمان^۴، ۱۹۸۱). این قوانین خود را در چارچوب پدیده‌های مختلف شناختی و رفتاری از جمله بیزاری فقدان^۵ (تورسکی و کانمان، ۱۹۹۱)، حسابداری ذهنی^۶ (تالر^۷، ۱۹۸۸)، قالب‌دهی^۸ (انتیمان^۹، ۱۹۹۳؛ لویوف^{۱۰} و شافیر^{۱۱}، ۲۰۰۳)، ارزش‌پذیری^{۱۲} (هسی^{۱۳}، ۱۹۹۶، ۱۹۹۷؛ هسی، لاونستین^{۱۴}) و تأثیر خلق و هیجان مثبت و منفی بر قضاوت و تصمیم‌گیری (آیسن^{۱۵} و جوا^{۱۶}، ۱۹۸۷؛ جانسون^{۱۷} و تورسکی، ۱۹۸۳) نمایان می‌کنند. البته قوانین میان‌بر همیشه درست عمل نمی‌کنند و لذا نمی‌توانند به فرد کمک کنند تا عملکرد بهتری داشته باشد، که در این صورت سوگیری‌های شناختی نامگذاری می‌شوند (گیلاویچ^{۱۸} و گریفین^{۱۹}، ۲۰۰۳). گفتنی است که رویکردی جدید در روانشناسی تحت عنوان روانشناسی تکاملی^{۲۰} نگاه متفاوتی به این قوانین یافتارشناختی و سوگیری‌های شناختی دارد. یافته‌ها و گمانه‌زنی‌های این رویکرد بازتاب این دیدگاه است که این اصطلاح قوانین یافتارشناختی و خطاهای شناختی در واقع مکانیسم‌های انطباقی هستند که در طی دوره تکامل بروز می‌کنند تا به انسان کمک کنند با یک محیط پر انتظار و سراسر تغییر که بستر مسایل و چالش‌های بسیاری نیز هست، کنار آید (عبدالمهی، b، ۲۰۰۳؛ هازلتون^{۲۱} و باس^{۲۲}، ۲۰۰۰). بر اساس این رویکرد که در چارچوب نظریه مدیریت خطا^{۲۳} مطرح می‌شود، تکامل متکی بر انتخاب با یک دستگاه پردازش اطلاعات که بر منطق یا استنباط «درست» استوار باشد، همسو نیست و آن را پشتیبانی نمی‌کند. همچنین تکامل قوانین کلی را بر قوانین جزئی ترجیح نمی‌دهد.

1- heuristics	2 - cognitive biases
3- Tversky	4 - Kahneman
5- loss aversion	6 - mental accounting
7- Thaler	8 - framing
9- Entman	10 - LeBoeuf
11- Shafir	12 - evaluability
13- Hsce	14 - loewenstein
15- Isen	16 - Geva
17- Johnson	18 - Gilovich
19- Griffin	20 - evolutionary psychology
21- Haselton	22 - Buss
23- error management theory	24 - context effect
25- preference reversal	26- Lichtenstein
27- Slovic	28 - useless information effect
29- Bastardi	30- Redelmeier
31 - Aujla	



جمع‌گرا (ایرانی و ژاپنی) بیشتر تحت تأثیر اطلاعات بی‌فایده و غیر ابزاری قرار می‌گیرند.

اطلاعات بی‌فایده و غیر ابزاری^۵ اطلاعاتی هستند که اگر از آغاز و به طور مستقیم در دسترس فرد باشند، هیچ ارزش ابزاری ندارند و بر تصمیم‌گیری وی تأثیری نمی‌گذارند. اما اگر فرد برای آگاهی از آنها انتظار بکشد، می‌تواند از طرف وی مفید، مهم و ابزاری تلقی می‌شود و به طور کاذب بر تصمیم او تأثیر گذارند (باستاردی و شافیر، ۱۹۹۸). این فرآیند تأثیرگیری از اطلاعات بی‌فایده، کاملاً ناخودآگاه است و فرد نمی‌داند که چگونه از آنان تأثیر می‌گیرد. از سوی دیگر، اطلاعات مفید و ابزاری اطلاعاتی هستند که قادرند یک تصمیم را «تغییر» دهند. باید اشاره شود که اطلاعات «مربوط»^۶ را نباید با اطلاعات مفید و ابزاری اشتباه گرفت. اطلاعات مربوط اطلاعاتی هستند که نمی‌توانند یک تصمیم را تغییر دهند اما می‌توانند به شیوه‌ای ظریف و پنهان بر تصمیم فرد تأثیر گذارند. به عبارت دیگر، اطلاعات وقتی مربوط هستند که باعث شوند گزینه‌ای جذابتر به نظر برسد.

هدف پژوهش حاضر، بررسی امکان مشاهده اثر پیگیری اطلاعات بی‌فایده در میان جامعه ایرانی در چارچوب حجم نمونه بزرگتر و روش‌شناسی متفاوت بود. در این مطالعه این فرضیه زیربنایی آزمون شد که اگر مشارکت کنندگان ایرانی اطلاعاتی بی‌فایده و غیر ابزاری در حوزه‌های مختلف تصمیم‌گیری از جمله اهدای کلیه، رأی دادن، تشخیص بیماری و مصاحبه استخدامی را دریافت نمایند، آن اطلاعات را پیگیری می‌کنند و به هنگام تصمیم‌گیری از آن متأثر می‌شوند. برای آزمون این فرضیه اساسی، چهار آزمایش شد که در پی می‌آیند.

روش

در این پژوهش مداخله‌ای روانشناختی، چهار آزمایش در حوزه‌های مختلف شد تا مشخص شود که آیا ارائه اطلاعاتی که نباید تأثیری بر تصمیم‌های مشارکت کنندگان داشته باشد، می‌تواند آنان را وادار کند تا با اطمینان از آنها استفاده کنند. این آزمایش‌ها

تمایلی نشان ندادند. از نیمی دیگر از پرستاران خواسته شد فرض کنند مشخص نیست که آیا از نظر پزشکی می‌توانند به فرد مذکور کلیه بدهند و پس از آن از آنها پرسیدند که آیا حاضرند برای مشخص شدن اینکه می‌توانند کلیه بدهند یا نه آزمایش خون بدهند که ۶۹ درصد پرستاران به این سؤال پاسخ مثبت دادند. پس از این آزمایش فرضی به آنان گفته شد که از نظر پزشکی می‌توانند کلیه اهدا کنند و سرانجام در قسمت آخر مطالعه از این گروه سؤال شد که آیا حاضرند کلیه خود را اهدا کنند که پاسخ اکثر کسانی که خواهان آزمایش شدن بودند (۹۳ درصد) مثبت بود. در واقع، تمایل کلی برای اهدا از ۴۴ درصد (زمانی که پرستاران از آغاز می‌دانستند که از نظر پزشکی می‌توانند کلیه‌ای اهدا کنند) به ۶۵ درصد (زمانی که پرستاران پذیرفتند برای تعیین امکان اهدا آزمایش شوند و پس از آن دریافتند که از نظر پزشکی مشکلی ندارند) افزایش یافت. در میان جراحان متخصص سرطان پروستات، پزشکان عمومی بازنشسته و دانشجویان پزشکی آثار و مشاهدات مشابهی گزارش شده است (ردلمایر و همکاران، ۲۰۰۰). مطالعات دیگر حاکی از آن است که این اثر در سایر حوزه‌های تصمیم‌گیری نیز قابل دستیابی است.

عبدالهی (۲۰۰۳a، ۲۰۰۴a) آزمایش اینترنتی مشابهی انجام داد که در آن ۱۴۴ مشارکت‌کننده آمریکایی، ایرانی و ژاپنی (پرستاران و دانشجویان دانشگاه) به چند سناریوی برگرفته از کار باستاردی و شافیر (۱۹۹۸) و ردلمایر و همکاران (۲۰۰۰) پاسخ دادند. نیمی از مشارکت‌کنندگان در وضعیت «ساده»^۱ و نیمی دیگر در وضعیت «مبهم»^۲ جای‌دهی شدند. در وضعیت ساده هیچ‌گونه اطلاعات «بی‌فایده‌ای» ارائه نشد، اما در وضعیت مبهم مشارکت‌کنندگان اطلاعاتی دریافت کردند که برای تصمیم‌گیری جنبه ابزاری نداشتند و مفید نبودند. نتایج نشان دادند که مشارکت‌کنندگان هر سه فرهنگ، تحت شرایط ابهام، برای تصمیم‌گیری خود اطلاعات بی‌فایده را دنبال و پیگیری می‌کنند. به طور مشخص آنکه، بین نمرات مشارکت‌کنندگان در وضعیت‌های ساده و مبهم تفاوت معنی‌دار وجود داشت. همچنین عبدالهی (۲۰۰۳b، ۲۰۰۴b) دریافت که مشارکت‌کنندگان یک فرهنگ فردگرا (آمریکایی) در مقایسه با هم‌تایان خود در فرهنگ‌های

1- simple
3- noninstrumental

2 - uncertain
4 - relevant



آزمایش شوید؟ باز فرض کنید پاسخ شما به این سؤال مثبت است، خون شما آزمایش و مشخص می‌شود که شما می‌توانید به او یک کلیه بدهید. آیا این کار را می‌کنید؟»

از مشارکت‌کنندگان خواسته شد پاسخ‌های خود را روی یک مقیاس پنج‌نقطه‌ای مشخص سازند که در آن «نه اصلاً» = ۱ و «بله حتماً» = ۵ بود. این مقیاس، در همه آزمایش‌های چهارگانه ثابت بود. به هر حال، سناریوها یا برای مشارکت‌کنندگان پست و یا مستقیماً به آنان تحویل داده شدند. در دستورالعمل ارائه شده از آنها خواستند سناریوی مربوط به خود را با دقت مطالعه و بسا استفاده از مقیاس مذکور پاسخ یا انتخاب خود را تعیین کنند. در پایان (مانند آزمایشات دوم تا چهارم) از آنان خواسته شد تا سناریوهای تکمیل شده و پاسخ خود را یا برای آزمایشگر پست کنند یا مستقیماً به او تحویل دهند.

آزمایش دوم: رأی دادن به یک نامزد انتخاباتی

در این آزمایش نیز ۲۰۰ نفر شرکت داشتند و لی آنها دانشجویان دانشگاه بودند (میانگین سن = ۲۲/۰۴) سال. آزمایشگران این بار نیز از شرکت‌کنندگان خواستند تا به سناریوهای مربوط به انتخاب یک نامزد انتخاباتی پاسخ دهند. مشارکت‌کنندگان در وضعیت‌های ساده و مبهم (که در آزمایش‌های چهارگانه این پژوهش به طور ثابت وجود داشتند) به طور تصادفی جای‌دهی شدند و از آنان خواسته شد به دو سناریوی مربوط به انتخاب یک نامزد انتخاباتی پاسخ دهند.

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت ساده. «فرض کنید می‌خواهید در انتخابات شرکت کنید و به یک نامزد انتخاباتی رأی دهید، در حالی که چند گزینه مطرح است و شما تمایل دارید به یکی از آنها رأی دهید. او فردی تحصیلکرده، خوش خلق، صادق و قابل اعتماد است؛ پیشینه فردی و اجتماعی مقبولی دارد و برنامه‌های وی با خواسته‌های شما مطابقت دارد. شما می‌دانید که او سیگار هم می‌کشد. آیا به او رأی می‌دهید؟»

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت مبهم. «فرض کنید می‌خواهید در انتخابات شرکت کنید و به یک نامزد انتخاباتی رأی دهید، در حالی که چند گزینه مطرح است. به هر حال، شما تمایل دارید به

ظاهراً ساده‌اند ولی یافته‌های قوی و شگفت‌انگیزی در مورد چگونگی قضاوت و تصمیم‌گیری افراد به دست می‌دهند. آنها به این دلیل ساده به نظر می‌رسند که از مشارکت‌کنندگان صرفاً خواسته می‌شود تا سناریوهایی را مطالعه کنند و درباره‌ی یک موضوع (مانند رأی دادن به یک نامزد انتخاباتی) تصمیم بگیرند. مشارکت‌کنندگان پاسخ‌های خود را روی یک مقیاس پنج نقطه‌ای مشخص می‌کردند. هر آزمایش شامل دو وضعیت ساده و مبهم بود. در وضعیت ساده، نیمی از مشارکت‌کنندگان اطلاعاتی «مشخص» دریافت می‌کردند و در وضعیت مبهم، نیمی دیگر همین اطلاعات مشخص را از آغاز دریافت نمی‌کردند و پس از اندکی تأخیر و انتظار و صبر به آنان دست می‌یافتند. شایان ذکر است که در آزمایش‌های مقدماتی اولیه نشان داده شد که متغیرهایی چون سن، جنسیت و طبقه اجتماعی - اقتصادی بر یافته‌های این الگو اثر معنی‌داری ندارند. بنابراین نتایج مربوط به این متغیرها، پردازش و بررسی نشد.

آزمایش اول: اهدای کلیه

۲۰۰ پرستار (میانگین سن = ۲۷/۵ سال) در محیط‌های مختلف پزشکی در شهرهای تهران، کرمان و زرنند برای مشارکت دعوت و به طور تصادفی در گروه‌ها یا وضعیت‌های ساده و مبهم جای‌دهی شدند.

ابزار مورد استفاده در این آزمایش، دو سناریو بود که مشارکت‌کنندگان آنها را مطالعه کردند و سپس تصمیم خود را گرفتند. سناریوی وضعیت‌های دوگانه این آزمایش به شرح زیر بود:

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت ساده. «فرض کنید یکی از بستگان سالمند نزدیک شما، برای زنده ماندن به یک کلیه نیاز دارد و شما هم از نظر پزشکی می‌توانید به او یک کلیه بدهید. آیا این کار را می‌کنید؟»

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت مبهم. «فرض کنید یکی از بستگان سالمند نزدیک شما، برای زنده ماندن به یک کلیه نیاز دارد. از نظر پزشکی مشخص نیست که آیا شما می‌توانید کلیه‌ای به او بدهید یا نه. خون شما باید آزمایش شود. آیا تمایل دارید



مثبت بوده است، او را وزن کرده‌اید و حال می‌دانید که وزن او ۶۱ کیلوگرم است. آیا او را مبتلا به فشار خون بالا تشخیص می‌دهید؟»

آزمایش چهارم: مصاحبه استخدامی

۲۰۰ مشارکت‌کننده واجد شرایط، همچون سه آزمایش اول، در دو وضعیت ساده و مبهم جای دهی شدند و به سناریوهای مربوطه پاسخ دادند. سناریوهای فرضی مشارکت‌کنندگان این آزمایش، به حوزه استخدام مربوط بود که در پی می‌آیند.

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت ساده. «فرض کنید شما در کمیته استخدام یک دانشگاه کار می‌کنید. در حال بررسی مصاحبه فردی هستید که خوب فوتبال بازی می‌کند، توصیه‌نامه‌های معتبری دارد و ویراستار مجله دانشگاه است. معدل کل این فرد در دانشگاه ۱۶/۸۷ و معدل کتبی وی در دبیرستان ۱۴/۵ بوده است. آیا او را استخدام می‌کنید؟»

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت مبهم. «فرض کنید شما در کمیته استخدام یک دانشگاه کار می‌کنید. در حال بررسی مصاحبه فردی هستید که خوب فوتبال بازی می‌کند، توصیه‌نامه‌های معتبری دارد و ویراستار مجله دانشگاه است. معدل کل این فرد در دانشگاه ۱۶/۸۷ است، اما در مورد معدل کل وی در دبیرستان دو گزارش متناقض وجود دارد. یک گزارش معدل کل او را ۱۵ و گزارش دیگر ۱۴/۵ نشان می‌دهد. مدرسه به شما خبر می‌دهد که پرونده وی در حال بررسی است و چند روز آینده معدل واقعی او گزارش خواهد شد. حال فرض کنید که مدتی صبر کرده‌اید و پس از چند روز مدرسه به شما اطلاع داده که معدل کل مصاحبه‌شونده در دوره دبیرستان ۱۴/۵ بوده است. آیا او را استخدام می‌کنید؟»

یافته‌های آزمایشات چهارگانه به کمک روش‌های آماری توصیفی و تحلیلی بررسی شدند.

یافته‌ها

به طور کلی یافته‌های این چهار آزمایش حاکی از آن است که فرضیه اساسی این پژوهش مورد تأیید می‌باشد. در وضعیت مبهم آزمایش اول، مشارکت‌کنندگان برای کمک به بیمار سالمند خود نمره بیشتری دریافت کردند. به عبارت دیگر، مشارکت‌کنندگان

یکی از آنها رأی دهید. او فردی تحصیلکرده، خوش خلق، صادق و قابل اعتماد است؛ پیشینه فردی و اجتماعی مقبولی دارد و برنامه‌های وی با خواسته‌های شما مطابقت دارد. به طور اتفاقی در جایی می‌شنوید که او احتمالاً سیگار هم می‌کشد. از سر کنجکاوی از منبعی مطمئن در این باره سؤال می‌کنید و او پاسخ می‌دهد که نمی‌داند، ولی می‌تواند پرسد و آن را به شما منتقل کند. او سؤال می‌کند که آیا دوست دارید چند ساعت دیگر به شما زنگ بزنند و نتیجه را بگویند؟ شما پاسخ مثبت می‌دهید و او چند ساعت بعد زنگ می‌زند و خبر می‌دهد که نامزد مورد نظر شما سیگاری است. آیا به او رأی می‌دهید؟»

آزمایش سوم: تشخیص بیماری

۲۰۰ پزشک در شهرهای تهران، کرمان و زرنده به دو نوع سناریوی ساده و مبهم پاسخ گفتند. مشارکت‌کنندگان از میان پزشکان عمومی و متخصص انتخاب شده و ۶۴ نفر آنها زن بودند. جای‌دهی مشارکت‌کنندگان در وضعیت‌های ساده و مبهم نیز به طور تصادفی صورت گرفت.

همچون آزمایش‌های اول و دوم، در آزمایش سوم نیز مشارکت‌کنندگان به دو سناریو پاسخ دادند که در پی می‌آیند.

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت ساده. «فرض کنید در مطب نشسته‌اید و یک مراجع مرد بلندقد وارد می‌شود. وی می‌گوید ۵۳ ساله است و این اواخر دائماً سرگیجه و سردرد دارد، ۲۲ سال است که سیگار می‌کشد و ۶۱ کیلوگرم وزن دارد. معاینه‌های شما نیز پس از آزمایش‌های مکرر، فشار خون او را از حد طبیعی بسیار بالاتر نشان دادند. آیا تشخیص شما این است که او مبتلا به فشارخون بالاست؟»

سناریوی مشارکت‌کنندگان وضعیت مبهم. «فرض کنید در مطب نشسته‌اید و یک مراجع مرد بلندقد وارد می‌شود. وی می‌گوید ۵۳ ساله است، این اواخر دائماً سرگیجه و سردرد دارد و ۲۲ سال است که سیگار می‌کشد. معاینه‌های شما نیز پس از آزمایش‌های مکرر، فشارخون او را از حد طبیعی بسیار بالاتر نشان داد. ضمناً معلوم نیست وزن او چقدر است، آیا ترجیح می‌دهید او را وزن کنید تا ببینید آیا اضافه وزن دارد یا خیر؟ دوباره فرض کنید که پاسختان



مقایسه نمرات وضعیت‌های دو گانه آزمایش ۲ نیز حاکی از تفاوت معنی‌دار انتخاب در دو وضعیت ساده و مبهم است $[t(198) = 7/41, p < 0/05]$ (جدول ۱).

در آزمایش ۳ مشارکت‌کنندگان گروه با وضعیت مبهم به تشخیص فشار خون بالای مراجع کمتر تمایل داشتند. تفاوت نمرات دو گروه معنی‌دار بود، به این معنی که اطلاعات بی‌فایده و غیر ابزاری ارائه شده در وضعیت مبهم در تصمیم‌گیری تشخیص بیماری فشار خون بالا مؤثر بوده است $[t(198) = 5/46, p < 0/05]$ (جدول ۱).

سرانجام آنکه، نتایج آزمایش ۴ نیز به یافته‌های سه آزمایش پیشین شبیه است. جدول ۱ میانگین و انحراف معیار گروه‌ها را نشان می‌دهد. در این آزمایش نیز پیگیری اطلاعات بی‌فایده و غیر ابزاری به طور قابل ملاحظه و معنی‌دار بر تصمیم‌گیری مشارکت‌کنندگان تأثیر داشت، بدین معنی که مشارکت‌کنندگان وضعیت مبهم با اطلاع از معدل دبیرستان متقاضی در مقایسه با مشارکت‌کنندگانی که این اطلاعات را از آغاز در اختیار داشتند، تصمیم متفاوتی گرفتند. تفاوت نمرات نیز معنی‌دار بود $[t(198) = 7/84, p < 0/05]$.

بحث

سؤال اساسی چهار آزمایش حاضر این بود که آیا ارائه اطلاعات بی‌فایده و غیر ابزاری به مشارکت‌کنندگان در هنگام تصمیم‌گیری، اثری بر کیفیت یا جهت تصمیم‌گیری آنها دارد یا نه. عقل سلیم حکم می‌کند که به این اطلاعات نباید توجه کرد، زیرا بی‌فایده هستند. از سوی دیگر، نتایج آزمایش‌های چهارگانه فوق حاکی از آن است که افراد همیشه به طور منطقی فکر و رفتار نمی‌کنند، بدین معنی که ممکن است در حین تصمیم‌گیری در هر حوزه‌ای (چه ساده و چه پیچیده) در دام اطلاعات بی‌فایده و غیر ابزاری بیفتند.

در آزمایش اول، نقش اطلاعات بی‌فایده در حوزه تصمیم‌گیری برای اهدای کلیه مورد بررسی قرار گرفت. سؤال این بود که آیا امکان دارد مشارکت‌کنندگان بر اساس زمان و چگونگی دریافت اطلاعات در مورد اهدای کلیه به یک خوشاوند نزدیک خود تصمیم بگیرند. نتایج نشان دادند که به ممکن است.

وضعیت مبهم در مقایسه با هم‌تایان وضعیت ساده خود به دلیل انتظار کشیدن برای دریافت اطلاعات مربوط به واجد شرایط بودن یا نبودن، این اطلاعات را ابزاری و مفید تلقی کردند و بر خلاف مشارکت‌کنندگان گروه مقابل عمل نمودند (جدول ۱).

همان‌گونه که از جدول پیداست، در وضعیت مبهم افراد بیشتری مایل به کمک بودند. مقایسه نمرات مشارکت‌کنندگان دو وضعیت حاکی از تفاوت معنی‌دار نمرات است $[t(198) = 8/33, p < 0/05]$.

می‌بینیم که پرستاران گروه مبهم، دقیقاً همان اطلاعات گروه ساده را دریافت کردند ولی واکنش شناختی آنان متفاوت بود؛ به عبارت دیگر، انتخاب دیگری داشتند. شایان ذکر است که در وضعیت مبهم پاسخ‌دهی یا به عبارتی موافقت یا مخالفت با سؤال اهدای کلیه، به پاسخی که فرد پس از انتظار و صبر دریافت می‌کند، بستگی دارد. اگر پاسخ بعد از انتظار مثبت باشد (نتیجه آزمایش خون مثبت باشد) پاسخ نهایی نیز مثبت است و اگر پاسخ بعد از انتظار منفی باشد (نتیجه آزمایش خون منفی باشد) پاسخ نهایی نیز منفی خواهد بود.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار نمرات تصمیم‌گیری مشارکت‌کنندگان در وضعیت‌های ساده ($n=100$) و مبهم ($n=100$) در آزمایشات ۱ تا ۴

وضعیت	میانگین	انحراف معیار
آزمایش ۱		
ساده	۲/۷۶	۱/۱۹
مبهم	۳/۹۸	۰/۸۵
آزمایش ۲		
ساده	۳/۸۵	۱/۲۹
مبهم	۲/۷۰	۱/۱۴
آزمایش ۳		
ساده	۳/۸۷	۱/۰۸
مبهم	۲/۸۰	۰/۹۹
آزمایش ۴		
ساده	۴/۰۰	۱/۱۶
مبهم	۲/۸۵	۰/۸۸



فستینگر^۱ (۱۹۵۷) دو نظریه عمده‌ای هستند که می‌توانند یافته‌های پژوهش حاضر و مطالعات مشابه پیشین را تبیین کنند. نظریه ادراک خود، نظریه‌ای مربوط به تغییر نگرش است که داریل بزم (۱۹۷۲) ابداع کرد. بر اساس این نظریه، آگاهی ما از رفتار خود و مشاهده آن رفتار به وسیله خودمان آن پدیده را به وجود می‌آورد. بنابراین، دانش و آگاهی ما از رفتار خود با دانش و آگاهی دیگران از رفتار ما آنچنان تفاوتی ندارد و در نتیجه نگرش‌های ما زمانی پدیده می‌آیند و شکل می‌گیرند که ما به مشاهده رفتارمان پردازیم.

از سوی دیگر، نظریه ناهماهنگی شناختی فستینگر (۱۹۵۷) بر شناخت‌های چندگانه ما تأکید دارد. این شناخت‌ها عبارت‌اند از هر دانش، عقیده و باور درباره محیط، خود و رفتار خود. این شناخت‌ها یا به دو طریق با یکدیگر مرتبط می‌گردند و یا ممکن است اصلاً ارتباطی با یکدیگر نداشته باشند. بدین معنی که وقتی یک عنصر شناختی اطلاعاتی در مورد عنصری دیگر نداشته باشد، می‌گوییم این دو عنصر (یا دو شناخت) با یکدیگر ارتباطی ندارند (همان‌جا). درباره عناصر غیرمرتبط حرف زیادی برای گفتن وجود ندارد، بنابراین دغدغه اصلی، شناخت‌های مرتبط می‌باشند. در واقع اگر دو فکر یا شناخت با یکدیگر مرتبط باشند، یا با هم هماهنگ‌اند و یا ناهماهنگ. شناخت‌های هماهنگ هنگامی پدید می‌آیند که عناصر دانش و آگاهی در پی یکدیگر بیایند. شناخت‌های ناهماهنگ نیز زمانی روی می‌دهند که شکل آشکار یک عنصر در پی شکل عنصر دیگر نمایان گردد.

تفاوت نظریه ادراک خود با نظریه ناهماهنگی شناختی آن است که اولی بر این فرض نیست که افراد سائق منفی موسوم به ناهماهنگی را تجربه و تلاش می‌کنند از آن حالت رهایی یابند. در عوض، افراد فقط نگرش‌هایشان را از طریق مشاهده رفتار خود استنباط می‌کنند. به هر حال در چارچوب نظریه ادراک خود، یافته‌های حاصل از آزمایش‌های پژوهش حاضر این‌گونه تبیین می‌شوند: در وضعیت مبهم، مشارکت‌کنندگان به خاطر دریافت اطلاعات، انتظار می‌کشند، به رفتار صبر و انتظار خود نگاه می‌کنند

این مشارکت‌کنندگان در مقایسه با هم‌تایان خود که از آغاز می‌دانستند که می‌توانند کلیه‌ای هدیه کنند، تصمیم متفاوتی اتخاذ کردند، زیرا این تکه اطلاعاتی از آغاز و به طور مستقیم در اختیارشان قرار نگرفته بود. نتایج این آزمایش با یافته‌های ردلمایر و همکاران (۲۰۰۰) همسوست. این پژوهشگران در مورد اهدای کلیه، به تفاوت قابل ملاحظه در عملکرد دو گروه ساده و مبهم دست یافتند. این یافته‌ها حاکی از آن است که اثر پیگیری اطلاعات بی‌فایده وابسته به فرهنگ نیست و در همه فرهنگ‌ها دیده می‌شود (عبدالهی، ۲۰۰۳a، ۲۰۰۴a). ذکر این نکته لازم است که ردلمایر و همکاران (۲۰۰۰) از روش آماری مجذور خبی برای مقایسه نمرات سود جستند، ولی در آزمایش حاضر و سه آزمایش دیگر این پژوهش، از روش آماری قوی‌تری استفاده شد. این کار از طریق انتخاب یک مقیاس پنج نقطه‌ای که در آن دست مشارکت‌کنندگان برای مشاهده گزینه‌های بیشتر باز بود، میسر گردید. در یک آزمایش مقدماتی مشارکت‌کنندگان ایرانی از وجود گزینه‌های «بله» و «خیر» خیلی احساس رضایت نداشتند و خواهان گزینه‌های بیشتری بودند.

سه آزمایش دیگر نیز نتایج مشابهی به دست دادند. به عبارت دیگر، رأی دهندگان صحنه سیاست، پزشکان عمومی و متخصص و مصاحبه‌گران استخدامی نیز از اطلاعاتی که با تأخیر به آنان ارائه شد، ندانسته و ناخودآگاه تأثیر گرفتند. این یافته‌ها با یافته‌های عبدالهی (۲۰۰۳a، ۲۰۰۴a، ۲۰۰۴b)، باستاردی و شافیر (۱۹۹۸) و ردلمایر و همکاران (۲۰۰۰) همسو و هماهنگ است، اما به تیکوسینسکی^۱ و رافل^۱ (۲۰۰۳) نیز نگاه کنید.

یک سؤال محتمل آن است که آیا امکان دارد پیگیری اطلاعات سبب شود فرد آنها را مهم تلقی کند و لذا در تصمیم‌گیری خود به کار گیرد؟ همان‌گونه که پیشتر اشاره شد، در وضعیت ساده همه آزمایش‌ها این اطلاعات تأثیری بر واریانس پاسخ مشارکت‌کنندگان نداشت. بنابراین، می‌توان ادعا کرد که فقط تجربه ابهام و انتظار برای دریافت اطلاعات در وضعیت مبهم باعث گردیده است که آنها مهم تلقی شوند و بر تصمیم فرد تأثیر بگذارند.

نظریه «ادراک خود» بزم (۱۹۷۲) و نظریه «ناماهنگی شناختی»

1- Tykocinski

2 - Ruffle

3- Festinger's cognitive dissonance theory



ذهن آدمی آن‌گونه که خود او می‌پندارد، عمل نمی‌کند. مثال‌ها و موارد آشکار مربوط به خطاهای سیستم شناختی و ذهن در هنگام قضاوت و تصمیم‌گیری ما را بدان سو می‌برد که درباره ذهن و عملکرد آن به گونه‌ای کاملاً متفاوت فکر کنیم. همه می‌دانیم که افراد عادی به طور روزمره در حوزه‌های مختلف به قضاوت و تصمیم‌گیری می‌پردازند و جالب اینجاست که بیشتر ما به اشتباه فکر می‌کنیم که قضاوت‌ها و تصمیم‌هایمان را خودمان می‌گیریم و بنابراین درست و صحیح هستند. اما با یافته‌های تازه این پژوهش و پژوهش‌های دیگر مشاهده می‌کنیم که ترجیحات ما وابسته به موقعیت هستند و با تغییر موقعیت، تغییر می‌کنند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهند که ما ترجیحات و انتخاب‌های ثابت و تعریف شده نداریم و ترجیحات و انتخاب‌های ما همیشه در حال تغییرند، بدون آنکه ما از فرآیند آنها آگاه باشیم. بنابراین یافته‌های حاضر در حوزه‌های ساده و مهم زندگی روزمره از جمله سیاست، حقوق، پزشکی، تعاملات اجتماعی و غیره می‌بایست جدی تلقی گردند. پژوهش‌های آینده می‌توانند به طور گسترده‌تر به کاوش تعامل اطلاعات بی‌فایده و این حوزه‌ها پردازند.

به طور کلی، هیچ فردی به هنگام تصمیم‌گیری ترجیحاتی مشخص و تعریف شده ندارد، بلکه آنان را در متن و بافت هر تصمیم‌گیری، می‌سازد و شکل می‌دهد. در این متن‌ها یا بافت‌های تصمیم‌گیری، افراد درباره ترجیحات گذشته خود دچار سوء تفاهم می‌شوند و ممکن است تصمیماتی غیربهبه بگیرند. به طور کلی، هرگاه ترجیحات افراد با یکدیگر همسو و هماهنگ نباشند، یک سؤال زیر بنایی خودنمایی می‌کند: «ترجیح واقعی چیست؟» ظاهراً ترجیحی درست و واقعی است که کلیه اطلاعات مربوط به آن موجود باشد. اما در هر حال یک تکه اطلاعاتی که در آغاز برای اتخاذ تصمیمی بی‌فایده جلوه می‌کند و یا در دسترس نیست، ممکن است در حین فرآیند تصمیم‌گیری، پیگیری شود و برای تصمیم‌گیرنده مهم تلقی گردد. همه این یافته‌ها و گمانه‌زنی‌ها حاکی از آن است که فرآیند تصمیم‌گیری بسیار ظریف است و تحت تأثیرات موقعیتی قرار می‌گیرد.

و بر اساس این مشاهده به این نتیجه یا نگرش می‌رسند که اطلاعاتی که منتظر آن بوده‌اند، بسیار اهمیت دارد.

همچنین در چارچوب نظریه ناهماهنگی شناختی، یافته‌های پژوهش حاضر بدین‌گونه قابل تفسیرند: در وضعیت مبهم، مشارکت‌کنندگان برای دریافت اطلاعات انتظار می‌کشند. این انتظار و پیگیری اطلاعات آنان را به ناهماهنگی شناختی می‌کشاند، دچار احساس تنش می‌شوند و برای رفع این تنش، از اطلاعات مربوطه در تصمیم‌گیری خود سود می‌جویند. به هر حال یافته‌های پژوهش حاضر، همان‌گونه که پیشتر نیز اشاره شد، به یک پدیده روان‌شناختی بسیار جالب اشاره دارد: واژگونی ترجیح. در قسمت بعد به این پدیده بیشتر می‌پردازیم.

واژگونی ترجیح (لیختن اشتاین و اسلاویک، ۱۹۷۱) هنگامی روی می‌دهد که ارزیابی نسبی فرد از دو یا چند چیز، به طور منظم، به وسیله‌ای که آن ارزیابی را موجب شده است، بستگی داشته باشد. از دهه ۱۹۷۰، اقتصاددانان و روانشناسان پژوهش‌های بسیاری درباره پدیده واژگونی ترجیح انجام دادند و تبیینات متعددی برای آن پیشنهاد کرده‌اند. به هر حال، این دو گروه پژوهشگران راهبردهای تبیینی بسیار متفاوتی ارائه می‌دهند. اقتصاددانان بر آن هستند که رفتار تحت فرمان ترجیحات رها از متن^۱ است و موارد مربوط به واژگونی ترجیح را در سایه همبستگی فرضیه توضیح می‌دهند. روانشناسان این اصل اساسی نظریه تصمیم را رد می‌کنند و در عوض بر این فرض‌اند که ترجیحات وابسته به متن^۲ می‌باشند.

در رویکرد روان‌شناختی به پدیده واژگونی ترجیح و اصولاً کلیه ترجیحات آدمی، فرض آن است که ترجیحات منسجم و رها از متن اصولاً وجود ندارند. در عوض، این رویکرد مؤید آن است که ترجیحات افراد در نتیجه انجام عملی خاص و بر اساس اطلاعات موجود و در دسترس ساخته و پرداخته می‌شوند و اعمال و کارهای مختلف بالقوه به ساخت و پرداخت ترجیحات گوناگون منجر می‌گردند.

یافته‌های این پژوهش دارای تلوپحات نظری و کاربردی متعددی می‌باشد. در این خط پژوهشی، ما شاهد یافته‌هایی تازه درباره چگونگی تفکر، قضاوت و تصمیم‌گیری افراد هستیم. در این مجموعه پژوهش و مطالعات مشابه دیگر، مشاهده می‌کنیم که



سیاسگزاری

از دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرنند که هزینه‌های اجرای این طرح را پرداخت، تشکر می‌کنم.

دریافت مقاله: ۱۳۸۴/۶/۸؛ پذیرش مقاله: ۱۳۸۴/۱۰/۲۲

منابع

- Abdollahi, A. (2003a). *Effects of Pursuing Useless Information on Decision Making across Cultures*. The Brunswick Society Newsletter.
- Abdollahi, A. (2003b). Cognitive Heuristics and Memory Illusions: *A Proposed Evolutionary - Mental Construal Model*. Presented at the 2nd International Conference of Cognitive Science. Tehran, Iran.
- Abdollahi, A. (2004a). *Effects of pursuing useless information on decision making across cultures*. The 28th international congress of Psychology, Beijing, China.
- Abdollahi, A. (2004b). *Effects of pursuing useless information on buying behaviour*. Unpublished data.
- Bastardi, A., & Shafir, E. (1998). On the pursuit and misuse of useless information. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, (1), 19-32.
- Bastardi, A., & Shafir, E. (2000). Nonconsequential reasoning and its consequences. *Current Directions in Psychological Science*, 9 (6), 216-219.
- Bem, D. J. (1972). Self - Perception theory. In L. Berkowitz (Ed.), (1978). *Cognitive Theories in Social Psychology*. Vol. 6, (pp. 221-282). New York: Academic Press.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Towrd a clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43 (4), 51-58.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Pross.
- Gilovich, T., & Griffin, D. (2003). Introduction - Heuristics and Biases: Then and Now. In T. Gilovich, D. Griffin, and D. Kahneman: *Heuristics and Biases, the Psychology of Intuitive Judgment*. (pp 1-18). Cambridge: Cambridge University Press.
- Haselton, M. G., & Buss, D. M. (2000). Error management theory: A new perspective on biases in cross-sex mind reading. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 81-91.
- Hsee, C. K. (1996). The evaluability hypothesis: An explanation of preference reversals between joint and separate evaluations of alternatives. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 67, 247-57.
- Hsee, C. K. (1997). Less is better: When low - value options are valued more highly than high - valued options. *Journal of Behavioral Decision Making*, 11, 107-121.
- Hsee, C., Loewenstein, G., Blount, S., S., & Bazerman, M. (1999). Preference reversals between joint and separate evaluations: A review and theoretical analysis. *Psychological Bulletin*, 125, 576-90.
- Isen, A. M., & Geva, N. (1987). The influence of positive affect on acceptable level of risk: The person with a large canoe has a large worry. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 39, 145-54.
- Johnson, E. J., & Tversky, A. (1983). Affect, generalization, and the perception of risk. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45 (1), 20-31.
- LeBoeuf, R. A., & Shafir, E. (2003). Deep thoughts and shallow frames: on the susceptibility to framing effects. *Journal of Behavioural Decision Making*, 16, 77-92.
- Lichtenstein, S., & Slovic, P. (1971). Reversals of preference between bids and choices in gambling decisions. *Journal of Experimental Psychology*, 89, 46-55.
- Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. (1977). Telling more than we can know: Verbal reports on mental processes. *Psychological Review*, 84, 231-259.
- Redelmeier, D., Shafir, E., & Aujla, P. (2000). *On the pursuit of unnecessary information*. Unpublished manuscript. University of Toronto, Toronto, Canada.
- Savage, L. J. (1954). *The foundations of statistics*. New York: John Wiley and Sons.
- Thaler, R. H. 1988. Anomalies: The ultimatum game. *Journal of Economic Perspectives*, 2 (4), 195-206.



Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and psychology of choice. *Science*, 211, 453-458.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1991). Loss aversion in riskless choice: A reference dependent model. *Quarterly Journal of Economics*, 107, 1039-1061.

Tykcinski, O. E., & Ruffle, B. J. (2003). Reasonable reasons for waiting. *Journal of Behavioural Decision Making*, 16 (2), 147-157.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی