



توهم همه چیزدانی و کفایت اطلاعات

دکتر محمود بابائی

توهم کفایت اطلاعات (The illusion of information adequacy) یا «توهم دانایی» یک باور نادرست است که شخصی به اشتباه فکر می کند موضوعی را به طور کامل درک می کند، درحالی که در واقع، فقط بخش محدود و جزئی از آن را می داند. این توهم اغلب منجر به اعتماد بیش از حد در تصمیم گیری، کاهش کنجکاوی و عدم تمایل به جستجوی اطلاعات اضافی می شود. این توهم، هم در بعد فردی و هم اجتماعی و سازمانی می تواند پیامدهایی داشته باشد.

نمونه هایی از توهم دانایی

ممکن است فردی پس از خواندن چند مقاله، باور کند که موضوعات پیچیده ای مانند سیاست یا اقتصاد را درک می کند و نظرات کارشناسان را رد می کند. یا یک مدیر ممکن است تصور کند که همه چیز را در مورد یک پروژه می داند، بدون توجه به نظرات اعضای تیم با دانش تخصصی. در دانشگاه یک دانشجو ممکن است درک خود از یک موضوع را بیش از حد ارزیابی کند که منجر به عملکرد ضعیف در امتحانات یا تکالیف شود. دانش آموزی که به تازگی حرکت ها و اصول اولیه بازی شطرنج را آموخته است. چند بازی انجام داده و حرکت مهره ها را می داند. ادعای او مبنی بر اینکه که شطرنج باز بسیار چیره دستی است؛ کسی که با یک یا دو سفر به کشورهای همسایه، خود را کارشناس مسائل جهانی و منطقه ای می داند؛ دانشجوی سال اول پزشکی، مدعی توانایی تشخیص بیماری و درمان می شود؛ این ها نمونه های آشکار «توهم همه چیزدانی» است.

اگر افراد از آموزش و زمینه های مناسب یادگیری بهره مند نباشند، ممکن است پتانسیل و دانش پایه آن ها، به شکل گمراه کننده ای، احساس «همه چیزدانی» درباره موضوع مورد نظر به او بدهد.



توهم همه چیزدانی بدون پیامد نیست

تکیه بر یافته‌های جزئی برای اثبات یک موضوع یا تصمیم‌گیری مهم، بسیار پر ریسک است. اگر «توهم همه چیزدانی» با قصد فریب دیگران باشد، پیامدهای آن ناگوارتر می‌شود. کسی که با به خاطر سپردن چند کلیدواژه، قصد تظاهر به «دانستن» و تسلط می‌کند، در حالی که از تلفظ درست واژه‌ها هم ناتوان است، با فردی که توهم ساده فردی دارد، بسیار متفاوت است. اگر «توهم همه چیزدانی» آمیخته با نگرش ایدئولوژیک باشد و از این رویکرد برای ایجاد اعتماد ذهنی (عمیق‌تر کردن ایمان و باورهای خود) خود استفاده کند، کار آگاهی‌دهی به او و شفاف‌سازی و «توهم‌زدایی» بسیار دشوارتر می‌شود.

«همه چیزدانی» یک وجه فرهنگی هم دارد. اگر، به هر دلیل، جایگاه دانش، علم، فهمیدن، دانستن و شناختن در جامعه رو به افول بگذارد، جایگاه گروه‌های مرجع علمی متزلزل شود یا از میان برود، و ارزش این مقوله دانش و علم، به ابتدال کشیده شود، پدیده «همه چیزدانی» بیشتر رواج پیدا می‌کند. به ویژه در حوزه علوم انسانی. بی‌ارزش شدن علم و شناخت و دانش، موجب می‌شود یک فرد عامی با فراگرفتن نکات پراکنده درباره یک موضوع، خود را «صاحب‌نظر» بیابد و به خود جسارت اظهارنظر بدهد. این رفتار اجتماعی اگر نهادینه شود، پدیده «همه چیزدانی» در آن جامعه، اپیدمی خواهد شد. با نادیده گرفتن جایگاه دانش و آگاهی و علم، مسائل مهم به ابتدال کشیده خواهد شد.

تئوری ناهماهنگی شناختی

نگاه کردن به این موضوع از زاویه دید «تئوری ناهماهنگی شناختی» (Cognitive Dissonance Theory) ممکن است بتواند گوشه‌ای دیگری از ویژگی روان‌شناختی را توجیه کند. اگرچه، با توجه به محدودیت‌های این نظریه، باید با احتیاط بدان نگریم. نظریه ناهماهنگی شناختی فستینگر (۱۹۵۷) نشان می‌دهد که ما یک انگیزه درونی داریم تا همه نگرش‌ها و رفتار خود را هماهنگ نگه داریم و از ناهماهنگی اجتناب کنیم. این به‌عنوان اصل سازگاری شناختی شناخته می‌شود. هنگامی که بین نگرش‌ها یا رفتارها ناهماهنگی وجود دارد، چیزی باید تغییر کند تا ناهماهنگی از بین برود. مثلاً اگر یک دیدگاه یا خبر جدید، باورها و ارزش‌های پیشین فرد را دستخوش چالش کند و ذهن او را مغشوش سازد، فرد به دنبال راهی است که از این آشفتگی رها شود؛ حال، یا با سازگاری و پذیرش تغییر باشد، یا با توجیه و طرد پدیده جدید.

تئوری ناهماهنگی شناختی نمی‌گوید که این شیوه‌های کاهش ناهماهنگی واقعاً کار می‌کنند، بلکه می‌گوید فقط افرادی که در وضعیت ناهماهنگی شناختی هستند اقداماتی را برای کاهش میزان ناهماهنگی خود انجام می‌دهند. انسان‌ها برای سازگاری روان‌شناختی درونی تلاش می‌کنند تا عملکرد ذهنی در دنیای واقعی. فردی که ناسازگاری درونی را تجربه می‌کند، از نظر روانی

ناراحت می‌شود و انگیزه کاهش ناهماهنگی شناختی را دارد. با اجتناب از شرایط و اطلاعات متناقض که گمان می‌رود ناهماهنگی شناختی را افزایش می‌دهد.

«سوگیری تائید» (Confirmation Bias). فستینگر، ترندهای گریز از ناهماهنگی شناختی را این گونه توضیح می‌دهد: «به او بگویید که مخالف هستید و او روی می‌گرداند. حقایق یا ارقام را به او نشان دهید و او منابع شما را زیر سؤال می‌برد. به منطق متوسل شوید و او متوجه منظور شما نمی‌شود.»

پروژه بررسی «توهم کفایت اطلاعات»

این پژوهش بررسی کرد که چگونه ما معمولاً در هنگام تصمیم‌گیری نمی‌توانیم شکاف‌های دانش خود را تشخیص دهیم. به طور خلاصه، محققان می‌خواستند بدانند چرا بسیاری از ما (به اشتباه) تصور می‌کنیم اطلاعات کافی برای تصمیم‌گیری آگاهانه داریم. این مفروضات بر فرآیندهای تصمیم‌گیری ما در زمینه‌های اجتماعی متعدد، از روابط بین فردی گرفته تا بحث‌های سیاسی، تأثیر می‌گذارد. این تیم – متشکل از پژوهشگران دانشگاه‌های جانز هاپکینز، استنفورد و اوهایو – سناریویی را ایجاد کردند که در آن شرکت‌کنندگان را جدا کردند. یک گروه شاهد، که اطلاعات جامعی در مورد یک موضوع معین دریافت کرد. و یک گروه آزمون که فقط نیمی از این اطلاعات را دریافت کردند. علیرغم داشتن اطلاعات کمتر، اعضای گروه آزمون بر این باور بودند که به اندازه گروه شاهد اطلاعات دارند. در نتیجه، آن‌ها به همان اندازه در تصمیم‌گیری احساس شایستگی می‌کردند.

داده‌های این پژوهش، چنین نتیجه می‌گیرد که: مردم بر این باورند که اطلاعات کافی برای اتخاذ یک موضع قطعی یا تصمیم‌گیری آگاهانه بدون توقف در نظر گرفتن آنچه ممکن است ندانند، داشته باشند. پیامدهای این سوگیری تازه شناسایی شده فراتر از یک گستاخی ساده است. این پدیده، مرزهای مهم «آگاهی، شناخت، و دانش» را با «ناآگاهی، نفهمیدن، و جهل» را در بین عامه مردم، به هم می‌ریزد. اگرچه این مرزبندی، واقعاً از بین نمی‌رود، اما وجود چنین توهمی، می‌تواند پیامدهای اجتماعی دیرپای و زیان‌باری داشته باشد.



کاربران رسانه‌های اجتماعی ممکن است این الگو را در رفتار خود تشخیص دهند: با اطمینان به اشتراک‌گذاری یا اظهار نظر در مقالات پس از خواندن تنها سرفصل‌ها یا قطعات، احساس آگاهی کامل علیرغم از دست دادن زمینه حیاتی. کمی شبیه به تلاش برای بازبینی یک فیلم پس از تماشای نیمه اول است، در عین حال احساس می‌کنید که واجد شرایط برای دادن امتیاز قطعی به آن هستید.

پژوهشگران پروژه «توهم کفایت اطلاعات» یادآوری می‌کنند که روی خوش نشان دادن به اطلاعات جدید ممکن است در مورد مسائل ایدئولوژیک که عمیقاً ریشه دارند اعمال نشود؛ جایی که افراد ممکن است به اطلاعات جدید اعتماد نداشته باشند یا سعی

کنند آن را مطابق با باورهای موجود خود تنظیم کنند. درعین حال که بیشتر درگیری‌های بین فردی مربوط به زمینه‌های ایدئولوژیک نیست.

از این رو، آیا به اندازه کافی برای تصمیم‌گیری می‌دانید؟ شاید. اما اگر مخاطرات بالا باشد، پاسخ ممکن است مستلزم نگاهی دقیق‌تر باشد. با زیر سؤال بردن کفایت اطلاعاتی که درک می‌کنیم، متخصصان ممکن است بینش‌هایی را کشف کنند که در غیر این صورت پنهان می‌ماند و منجر به تصمیم‌گیری آگاهانه‌تر و انعطاف‌پذیرتر می‌شود.

نتایج این پژوهش، بر نقش «واقع‌گرایی ساده لوحانه» تأکید می‌کند، یک سوگیری روانی که در آن افراد اصرار دارند که درک آن‌ها از جهان عینی و معقول است. این سوگیری آن‌ها را وادار می‌کند که تصور کنند هرکسی که مخالف است یا اطلاعات کافی ندارد یا به سادگی غیرمنطقی است.

اثبات این فرضیه نشان می‌دهد که چگونه توهم کفایت اطلاعات می‌تواند ناامیدی‌ها را تغذیه کند و سوء تفاهم‌ها را تقویت کند. جالب است که برخی از شرکت‌کنندگان از گروه درمان، حتی پس از اینکه در معرض مجموعه‌ای استدلال‌ها قرار گرفتند، همچنان به باورهای اصلی خود پایبند بودند. محققان از این نتیجه استنباط کردند که وقتی افراد در موقعیتی قرار می‌گیرند، حتی داده‌های ناقص نیز می‌توانند نظرات آن‌ها را تقویت کنند. در نتیجه، تغییر نظر آن‌ها بعداً با همه داده‌ها بسیار دشوارتر می‌شود.

شکستن توهم تعصب شناختی

پژوهشگران اصرار دارند که توهم کفایت اطلاعات به عنوان یک مانع حیاتی در فرآیندهای تصمیم‌گیری ظاهر می‌شود. اکثر ما به طور معمول متوجه نمی‌شویم که بدون همه حقایق کار می‌کنیم. این می‌تواند اعتماد به نفس بیش از حد را تقویت کند. و این سوگیری شناختی که گرفتار واقع‌گرایی ساده لوحانه است، درک دیدگاه یکدیگر را برای ما ناممکن می‌کند؛ و زمینه‌های مشترک برای تفاهم و درک واقعیت، از ما دور می‌شود.

در اکوسیستم اطلاعاتی بی‌پایان امروز - جایی که مردم چندین بار در روز اخبار پراکنده یا با جهت‌گیری مغرضانه دریافت می‌کنند، توهم کفایت اطلاعات می‌تواند به سوء تفاهم‌ها دامن بزند و شکاف‌ها را عمیق‌تر کند. مردم معمولاً در نظرات خود ثابت‌قدم می‌مانند، حتی زمانی که بر پایه‌های معیوب بنا شده باشند. آگاهی از چند رخداد پراکنده، ممکن است فرد را دچار این توهم کند که به همه رخدادها اشراف دارد و به خوبی از عهده جمع‌بندی و تحلیل آنها برمی‌آید!

توهم دانایی کل یک سوگیری شناختی است که در آن افراد دانش یا درک خود از یک موضوع را بیش از حد ارزیابی می‌کنند و معتقدند که بیشتر از آنچه واقعاً می‌دانند. این پرسش باید بازخوانی و تحلیل کرد که چگونه اندکی تردید یا فروتنی می‌تواند ادراک و درک دیدگاه‌های دیگران را تسهیل کند؟ همچنین باید به این پرسش پرداخت که چرا ما تا این حد مطمئن هستیم که «حق با ماست» حتی وقتی اشتباه می‌کنیم؟ ما گمان می‌کنیم که در بسیاری از موقعیت‌های دنیای واقعی، افراد به ندرت مکث می‌کنند تا چنین وانمود کنند که تصویرشان از یک موقعیت چقدر کامل است. این کلیشه‌ها، خودشان منشاء توهم هستند.

نقش مکانیسم‌های روانی

از مکانیسم‌های روانی (Psychological Mechanisms) که در ایجاد توهم دانایی مطلق نقش دارند می‌توان به اثر دانینگ-کروگر (Dunning-Kruger Effect) اشاره کرد که بر پایه آن، افراد با دانش یا تخصص محدود در یک حوزه اغلب شایستگی خود را بیش از حد ارزیابی می‌کنند؛ به این دلیل رخ می‌دهد که آن‌ها فاقد توانایی فراشناختی برای تشخیص محدودیت‌های خود هستند.

دیگری، سوگیری تائید است که پیش‌ازین (تئوری ناهماهنگی شناختی) هم بدان اشاره شد. افراد تمایل دارند به دنبال اطلاعاتی باشند که باورهای قبلی آن‌ها را تائید کند، و شواهدی را که با نظرات آن‌ها در تضاد است نادیده می‌گیرند و این توهم را تقویت می‌کند که آن‌ها درک کاملی از یک موضوع دارند و خود را در یک موقعیت برتری توهمی (Illusory Superiority) می‌بینند.



اعتماد به نفس کاذب نیز می‌تواند یک ریشه ایجاد توهم کفایت اطلاعات باشد؛ مردم اغلب توانایی‌ها و دانش خود را برتر از دیگران ارزیابی می‌کنند، حتی زمانی که معیارهای عینی خلاف آن را نشان می‌دهد. توانایی یادآوری اطلاعات و بیان آن‌ها ممکن است افراد را گرفتار این اشتباه کند که درک جامع و شناخت کافی دارند. ممکن است در برخی از فرهنگ‌ها یا گروه‌های اجتماعی، مطلع بودن، آگاه به نظر رسیدن ارزش زیادی داشته و همین امتیاز، از نظر روان‌شناختی، موجب تشویق افراد به ادعای تخصص و آگاهی کامل شود.

پیامدهای منفی رویکرد توهم دانایی

در آغاز، گفتیم که توهم همه‌چیزدانی بدون پیامد نیست. اعتماد بیش از حد به دانش خود می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری‌های ناقص شود، زیرا افراد ممکن است دیدگاه‌های جایگزین یا اطلاعات اضافی را در نظر نگیرند. کاهش یادگیری پیامد دیگر توهم کفایت اطلاعات است؛ باور اینکه فرد از قبل همه‌چیز را می‌داند می‌تواند کنجکاو و انگیزه یادگیری چیزهای جدید را از بین ببرد. نیاز به آموزش، پیامد درک عدم کفایت اطلاعات و دانش برای تصمیم‌گیری و زندگی است. سیاست‌گذارانی که از توهم دانایی مطلق اجتناب می‌کنند، بهتر می‌توانند با ایجاد تیم‌های مشاوره، مسائل پیچیده را حل و فصل کنند.

در محیط‌های گروهی، افرادی که دانش خود را بیش از حد ارزیابی می‌کنند، ممکن است بر بحث‌ها مسلط شوند، نظرات دیگران را نادیده بگیرند و تنش ایجاد کنند. در زمینه‌هایی مانند پزشکی، مهندسی یا امور مالی، توهم دانایی کل می‌تواند منجر به خطاهای مهم

با عواقب جدی شود. نکته منفی دیگر اینکه وقتی دانش آن‌ها به چالش کشیده می‌شود، ممکن است افراد حالت تدافعی پیدا کنند و مانع رشد شخصی و حرفه‌ای شوند.

چگونه توهم دانایی را کاهش دهیم

تقویت «تواضع اطلاعاتی» یا درک این موضوع است که برخی اطلاعات مرتبط ممکن است وجود نداشته باشد. تشویق متخصصان به جستجوی فعال شکاف‌های اطلاعاتی می‌تواند قضاوت را بهبود بخشد و به‌طور بالقوه خطرات را در زمینه‌هایی مانند امنیت سایبری کاهش دهد. در تنظیمات پرمخاطره، صرفاً سؤال در مورد اینکه آیا همه داده‌های حیاتی را در اختیار دارد یا خیر، ممکن است به نتایج بهتری منجر شود.

حرکت روبه‌جلو با فروتنی: پرداختن به این سوگیری ممکن است شامل تشویق افراد به مکث و تأمل در مورد چیزهایی باشد که نمی‌دانند. نویسندگان با درک این موضوع که درک آن‌ها محدود است، استدلال می‌کنند که افراد ممکن است با فروتنی و گشودگی بیشتری نسبت به دیدگاه‌های جایگزین به تصمیم‌گیری نزدیک شوند. این تغییر در طرز فکر می‌تواند باعث ایجاد ارتباط و درک بهتر، چه در روابط شخصی و چه در بحث‌های سیاسی جهانی شود.

هرکسی باید محدودیت‌های دانش خود را بپذیرد و راه را برای یادگیری باز نگه‌دارد؛ کانال‌های دریافت اطلاعات را متنوع کند؛ از دیدگاه‌های گوناگون آگاهی یافته و همواره مفروضات (دانش پیشین) خود را به چالش بکشد و همواره درستی و نادرستی آن‌ها را ارزیابی کند؛ و از موقعیتی که او را گرفتار دگماتیسم می‌کند بگریزد.

باید به‌دقت مراقبت کرد که رفتار و دیدگاه فروتنانه افراطی، موجب از دست دادن «اعتمادبه‌نفس» نشود و از ابتلا به سندرم ایمپاستر (Impostor Syndrome) جلوگیری شود. سندرم ایمپاستر نقطه مقابل توهم دانایی کل است که در آن، افراد باوجود شواهد شایستگی، توانایی‌های خود را دست کم می‌گیرند.

منابع:

GAI and LLM Technologies (2024) The Illusion of Knowing Enough: How Assumptions about Information Adequacy Shape Decision-Making: GenAI Conversations. <https://complexdiscovery.com/wp-content/uploads/2024/11/Podcast-The-Illusion-of-Information-Adequacy.mp4>

ComplexDiscovery OÜ (2024) The Illusion of Knowing Enough: How Assumptions about Information Adequacy Shape Decision-Making. <https://complexdiscovery.com/the-illusion-of-knowing-enough-how-assumptions-about-information-adequacy-shape-decision-making>

Gehlbach, H., Robinson, C. D., & Fletcher, A. (2024). The illusion of information adequacy. PLOS ONE, 19 (10): e0310216. PLOS One(Public Library of Science; PLoS) <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0310216> . <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0310216>.

McLeod, Saul and Guy-Evans, Olivia (2023) October 24, 2023 What Is Cognitive Dissonance Theory? In: <https://www.simplypsychology.org/cognitive-dissonance.html#Cognitive-Dissonance-Theory> (Jan. 4.2025)