

محاضرة رقم (1): الطرق غير العلمية لاكتساب المعرفة

فكر في الأسئلة التالية:

- هل المديرون الذين يملكون خبرة سابقة في مجالات مختلفة أكثر قدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية ناجحة؟
- هل التركيز على زيادة المبيعات فقط يؤدي بالضرورة إلى تحسين الربحية على المدى الطويل؟
- هل زيادة الإنفاق على التسويق يزيد بالضرورة من حصة الشركة في السوق؟
- هل السيطرة على جميع مراحل الإنتاج والتوزيع تساعد في تحسين الربحية على المدى الطويل؟
- هل التكامل العمودي يجعل الشركات أكثر قدرة على الاستجابة لتغيرات السوق بشكل سريع؟

إذا وجدت هذه الأسئلة مثيرة للاهتمام، فقد ترغب أيضًا في تعلم كيفية العثور على إجابات لها. هناك العديد من الطرق المختلفة للمعرفة من بينها الطريقة العلمية. وبشكل عام، تُعرف الطرق المختلفة التي يستخدمها الناس للمعرفة أو اكتشاف الإجابات باسم طرق اكتساب المعرفة. في هذه المحاضرة سنركز على الطرق غير العلمية.

تعريف: طرق اكتساب المعرفة هي الأساليب التي يمكن للشخص من خلالها معرفة الأمور أو اكتشاف الإجابات على الأسئلة.

تتمثل الأساليب المعروفة لاكتساب المعرفة غير العلمية في خمس مقاربات، هي: طريقة التمسك، طريقة الحدس، طريقة السلطة، الطريقة العقلانية، والطريقة الإمبريقية.

طريقة التمسك: تتضمن طريقة التمسك *method of tenacity* التشبث بالأفكار والمعتقدات ببساطة لأنها حقائق مقبولة: العادة تدفعنا للاستمرار في تصديق شيء قد قبلناه سابقًا على أنه صحيح. وغالبًا ما يُشار إلى هذا على أنه المثابرة في الإيمان. على سبيل المثال، ربما سمعت القولين التاليين: "التعليم في الصغر كالنقش على الحجر، والتعليم في الكبر كالنقش على البحر". و"الأضداد تتجاذب". لقد تم تكرار هذه العبارات مرارًا وتكرارًا، وتم قبولها على أنها صحيحة. بشكل عام، كلما تعرضنا للعبارات بشكل متكرر، زاد ميلنا لتصديقها. تستغل الإعلانات التجارية هذا بنجاح، حيث يكررون شعاراتهم مرارًا وتكرارًا، على أمل أن يتقبلها المستهلكون كحقائق (ومن ثم يشترون منتجاتهم). إحدى الأغنيات الجذابة لسلسلة مطاعم الوجبات السريعة تقول: "أنا أحبه"، على أمل أن نتصرف بناءً على ذلك ونشتري المزيد من البرغر منهم.

تعريف: تعني طريقة التمسك التشبث بفكرة أو معتقد لأنه قد تم قبوله سابقًا كحقيقة.

إحدى مشكلات طريقة التمسك في اكتساب المعرفة هي أن المعلومات المكتسبة قد لا تكون دقيقة. على سبيل المثال، فيما يتعلق بالقول بأن "التعليم في الصغر كالنقش على الحجر، والتعليم في الكبر كالنقش على البحر"، فإن الكبار في السن يمكنهم تعلم أشياء جديدة بالفعل (O'Hara, Brooks, Friedman, Schroder, Morgan & Kraemer, 2007). أما بالنسبة للقول بأن الأضداد تتجاذب، فالأبحاث تظهر أن الناس ينجذبون إلى الأشخاص الذين يشبهونهم (Klohn & Luo, 2003) ومن المزالق الأخرى لطريقة التمسك أنها لا توفر وسيلة لتصحيح الأفكار الخاطئة. حتى في مواجهة الأدلة التي تثبت العكس، قد يكون من الصعب للغاية تغيير المعتقدات المنتشرة على نطاق واسع.

طريقة الحدس: في طريقة الحدس *method of intuition*، يتم قبول المعلومات كحقيقة لأنها "تُشعر الفرد" بأنها صحيحة. في الحدس، يعتمد الشخص على التخمينات و"الغريزة، أو الشعور الداخلي" للإجابة عن الأسئلة. في كل مرة نقول فيها إننا نعرف شيئاً لأن لدينا "شعوراً داخلياً" حوله، فإننا نستخدم طريقة الحدس. بالنسبة للعديد من الأسئلة، تُعد هذه الطريقة الأسرع للحصول على إجابات. عندما لا نملك أي معلومات على الإطلاق ولا يمكننا الرجوع إلى بيانات داعمة أو استخدام مبررات عقلانية، فإننا غالباً ما نلجأ إلى الحدس. على سبيل المثال، يوفر الحدس إجابات عندما نتخذ قرارات شخصية مثل: ماذا يجب أن أتناول على العشاء؟ هل أخرج الليلة أم أبقى في المنزل؟ القرار النهائي غالباً ما يتحدد بناءً على ما "أشعر" برغبة في فعله. العديد من القرارات الأخلاقية أو الأسئلة الأخلاقية تُحل باستخدام طريقة الحدس. على سبيل المثال، نعتبر شيئاً ما خاطئاً لأنه لا "يُشعرنا" بأنه صحيح. بعض التخمينات تستند على الأرجح إلى الإشارات الدقيقة التي نلتقطها من الأشخاص من حولنا. رغم أننا لا نستطيع تفسير كيف نعرف أن صديقاً ما يمر بيوم سيء، إلا أن شيئاً ما في طريقة تحركه أو حديثه يوحي لنا بذلك. قد يعكس الحدس أيضاً تراكم الخبرات الذي يسمح لنا بتحديد أنماط مألوفة. على سبيل المثال، عندما نواجه مشكلات أو قرارات مألوفة، يمكننا أن نتصرف أو نتخذ قراراً بسرعة بناءً على ما فعلناه في المرة السابقة في موقف مشابه. المشكلة مع طريقة الحدس هي أنها لا تحتوي على آلية لفصل المعرفة الدقيقة عن المعرفة غير الدقيقة.

تعريف: في طريقة الحدس، يتم قبول المعلومات بناءً على تخمين أو "شعور داخلي".

طريقة السلطة: في طريقة السلطة *method of authority*، يجد الشخص الإجابات من خلال البحث عن مصدر سلطة في الموضوع. قد يعني هذا استشارة خبير بشكل مباشر أو الذهاب إلى مكتبة أو موقع إلكتروني لقراءة أعمال أحد الخبراء حول الموضوع. في كلتا الحالتين، يعتمد الشخص على الخبرة المفترضة لشخص آخر. في كل مرة تقوم فيها بـ "البحث على فوغل" أو استشارة كتب أو مقالات أو أشخاص أو مشاهدة التلفاز أو استخدام الإنترنت للحصول على إجابات، فأنت تستخدم طريقة السلطة.

بعض الأمثلة على الأشخاص الذين يُعتبرون خبراء غالبًا هم: الأطباء، العلماء، علماء النفس، الاقتصاديون، الأساتذة، الوسطاء الماليون، القادة الدينيون والمحامون.

تعريف: في طريقة السلطة، يعتمد الشخص على المعلومات أو الإجابات التي يقدمها خبير في مجال الموضوع.

بالنسبة للعديد من الأسئلة، تُعد طريقة السلطة نقطة انطلاق ممتازة؛ غالبًا ما تكون أسرع وأسهل طريقة للحصول على إجابات. يعتمد جزء كبير من تعليمك الرسمي على فكرة أن الإجابات يمكن الحصول عليها من الخبراء (المدرسين والكتب الدراسية). ومع ذلك، فإن طريقة السلطة لها بعض العيوب. فهي لا توفر دائمًا معلومات دقيقة. على سبيل المثال، يمكن أن يكون الخبراء متحيزين. لقد رأينا جميعًا أمثلة على الشهادات المتضاربة التي يقدمها "الخبراء" في مختلف المحاكمات. غالبًا ما يكون الخبراء منحازون لصالح وجهة نظر أو توجه معين. على سبيل المثال، غالبًا ما يكون لدى مؤيدي الأحزاب السياسية المختلفة إجابات مختلفة تمامًا لنفس الأسئلة، وكذلك الحال بالنسبة لأعضاء المدارس الفكرية المختلفة في التخصصات الأكاديمية.

هناك قيد إضافي لهذه الطريقة وهو أننا نفترض غالبًا أن الخبرة في مجال معين يمكن تعميمها على موضوعات أخرى. على سبيل المثال، تعتمد الشركات في إشهاراتها التجارية غالبًا على دعم شخصيات مشهورة لبيع منتجاتهم. عندما يظهر رياضي مشهور على التلفاز ليخبرك أي نوع من العصائر هو الأكثر تغذية وتقوية للجسد، هل يجب عليك أن تفترض أن كونه لاعب كرة قدم ممتاز يجعله خبيرًا في التغذية؟ يرغب المعلنون في أن تقبل توصيته على أساس السلطة. وبالمثل، عندما زعم الكيميائي Linus Pauling، الحائز على جائزة نوبل عن عمله في الرابطة الكيميائية، أن فيتامين C يمكن أن يعالج نزلات البرد، قبل كثير من الناس كلمته على أساس السلطة. لا يزال اعتقاده منتشرًا على نطاق واسع، على الرغم من أن العديد من الدراسات العلمية فشلت في العثور على مثل هذا التأثير.

إحدى العيوب الأخرى لطريقة السلطة هي أن الناس غالبًا ما يقبلون تصريح الخبير دون مساءلة. يمكن أن يعني هذا القبول أن الناس لا يتحققون من دقة مصادرهم أو حتى يفكرون في البحث عن رأي ثانٍ. ونتيجة لذلك، يمكن في بعض الأحيان اعتبار معلومات خاطئة على أنها حقيقة. في بعض الحالات، يتم قبول السلطة دون مساءلة لأن المعلومات تبدو منطقية، لذا لا يوجد سبب واضح للشك فيها. نود جميعًا أن نصدق عندما يقول الطبيب: "ذلك الورم لا تبدو سرطانياً"، ولكن قد نكون محميين بشكل أفضل إذا حصلنا على رأي ثانٍ.

وأخيرًا، يجب الانتباه إلى أن ليس كل من يُطلق عليهم "خبراء" هم بالفعل خبراء. هؤلاء "الخبراء" هم غالبًا أشخاص يفتقرون إلى المؤهلات أو الخبرة أو التدريب لتقديم الادعاءات التي يطرحونها. كون الشخص يُدعى خبيرًا لا يجعله خبيرًا.

في الختام ينبغي أن نشير إلى أن هناك طرقًا لزيادة الثقة في المعلومات التي تحصل عليها من خلال طريقة السلطة. أولًا، يمكنك تقييم مصدر المعلومات. هل الشخص المعني بالسلطة خبير حقًا؟ وهل المعلومات تقع ضمن نطاق خبرته؟ أيضًا، هل المعلومات حقيقية موضوعية أم مجرد رأي شخصي؟ على سبيل المثال، هل يقدم الخبير أدلة تدعم رأيه؟ ثانيًا، يمكنك تقييم المعلومات نفسها. هل تتفق مع معلومات أخرى تعرفها بالفعل؟ هل تم استخدام طرق سليمة لإنتاج الأدلة التي تدعم رأي الخبير؟ إذا كان لديك أي سبب للشك في المعلومات التي تم الحصول عليها من مصدر موثوق، فمن الأفضل الحصول على رأي ثانٍ. إذا قدمت سلطتان مستقلتان نفس الإجابة، يمكنك أن تكون أكثر ثقة بأن الإجابة صحيحة. على سبيل المثال، عندما تحصل على معلومات من موقع إنترنت، يجب أن تكون حذرًا بشأن قبول المعلومات كما هي. هل لديك خبرة سابقة مع الموقع؟ هل يُعرف بسمعته الجيدة؟ إذا كان هناك أي شك، فمن الحكمة التحقق من أن مواقع أخرى تقدم نفس المعلومات.

تُعد طرق التمسك والحدس والسلطة مرضية للإجابة عن بعض الأسئلة، خاصة إذا كنت بحاجة إلى إجابة سريعة وليس هناك عواقب خطيرة لقبول إجابة خاطئة. على سبيل المثال، هذه التقنيات عادةً ما تكون جيدة للإجابة عن أسئلة مثل: أي حذاء يجب ارتداؤه أو أي نوع من الخضروات يجب تناوله مع العشاء. ومع ذلك، يجب أن يكون واضحًا أن هناك حالات تكون فيها هذه غير كافية. على وجه الخصوص، إذا كان السؤال يتعلق بقرار مالي كبير أو إذا كانت الإجابة قد تغير حياتك بشكل كبير، فلا ينبغي قبول المعلومات كحقيقة ما لم تمر ببعض الاختبارات النقدية أو تقي بمعايير دنيا من الدقة.

طريقة المنطق: طريقة المنطق *rational method*، والمعروفة أيضًا بالعقلانية *rationalism*، تتضمن البحث عن إجابات من خلال الاستدلال المنطقي. تبدأ هذه الطريقة بمجموعة من المقدمات (عبارات نفترض أنها صحيحة) وتستخدم المنطق (الاستنباط) للوصول إلى استنتاج أو الحصول على إجابة لسؤال. مثال بسيط للاستدلال الذي قد يُستخدم هو كما يلي: فمثلا إذا كانت شركة تبيع منتجات ما بسعر X وتحقق أرباحًا في مستوى معين، وكان المدير المالي للشركة يفكر في رفع الأسعار لتحسين الربحية. يعتمد هذا القرار على المنطق الاستنباطي الذي يمكن تلخيصه كالتالي:

- **المقدمة الكبرى:** زيادة الإيرادات مع ثبات التكاليف تؤدي إلى زيادة الأرباح
- **المقدمة الصغرى:** إذا زادت أسعار بيع السلعة مع بقاء تكاليف إنتاجها ثابتة، ستزيد الأرباح

• **النتيجة:** يمكننا رفع أسعار بيع منتوجاتنا مع المحافظة على ثبات تكاليف إنتاجها من زيادة أرباحنا

في هذا الجدل، الجملتان الأوليتان هما عبارتان قبلناهما على أنهما صحيحتين. الجملة الأخيرة هي استنتاج منطقي بناءً على المقدمات. إذا كانت عبارتا المقدمتين صحيحتين بالفعل وكان المنطق سليماً، فإن النتيجة مضمونة لتكون صحيحة. وبالتالي، يجب أن تفي الإجابات التي يتم الحصول عليها من خلال طريقة المنطق بالمعايير التي وضعتها قواعد المنطق قبل أن يتم قبولها على أنها صحيحة.

لاحظ أن طريقة المنطق تبدأ بعد تقديم عبارات المقدمات. في الحجة السابقة، على سبيل المثال، نحن لا نحاول تحديد ما إذا كانت جميع المعلومات الواردة صحيحة وكاملة؛ نحن ببساطة نقبل هذه العبارة كحقيقة. وبالمثل، وعادة نحن لا نهتم كفايةً بالتحقق مما إذا كان هناك جوانب قد أغفلت. نحن نأخذ هذه المقدمة "على الثقة".

تعريفات: طريقة المنطق، أو العقلانية، تبحث عن الإجابات باستخدام الاستدلال المنطقي. الحجة هي مجموعة من عبارات المقدمات التي يتم دمجها منطقيًا للحصول على استنتاج. في الاستدلال المنطقي، تصف عبارات المقدمات حقائق أو افتراضات يُفترض أنها صحيحة.

المثال السابق يمكن استخدامه لتوضيح قيد في طريقة المنطق: إذ الاستنتاج ليس بالضرورة صحيحاً ما لم تكن كلا عبارتي المقدمة صحيحتين، حتى في حجة منطقية صحيحة. بالنسبة للمقدمة الأولى في مثالنا، على الرغم من أننا انطلقنا من مقدمة كبرى صحيحة، وأن المقدمة الصغرى مشتقة منها ولا تتعارض معها، إلا أنها ناقصة، أي أغفلت أثر زيادة السعر على حجم المبيعات؛ وبالتالي النتيجة تكون صحيحة فقط في حالة زيادة السعر التي لا تتسبب في تقليص حجم المبيعات. بشكل عام، صحة أي استنتاج منطقي تعتمد على صحة عبارات المقدمات. إذا كان أي افتراض أساسي أو مقدمة غير صحيحة، فلا يمكننا أن نتق في صحة الاستنتاج المنطقي.

قيد عملي آخر في استخدام طريقة المنطق هو أن الناس ليسوا دائماً جيدين في التفكير المنطقي باستمرار. على سبيل المثال، يقبل الناس في كثير من الأحيان استنتاجاً منطقياً غير صحيح باعتباره صحيحاً إذا كان هذا الاستنتاج متوافقاً مع معرفتهم أو معتقداتهم الحالية (Markovits & Nantel, 1989).

باختصار، طريقة المنطق هي ممارسة استخدام العقل كمصدر للمعرفة، حيث يتم اختبار الاستنتاجات لضمان امتثالها لقواعد المنطق.

الطريقة الامبريقية: تعد الطريقة الإمبريقية empirical method نهجًا مختلفًا عن طريقة المنطق؛ إذ تعتمد بالكامل على الملاحظة المباشرة للحصول على الأدلة لإثبات الحقيقة، وتعرف أيضا باسم التجريبية، ولكنها ليست هي المنهج التجريبي الذي يتطلب أساسا شرط التحكم في المتغيرات لإثبات الأثر، تحاول الطريقة الإمريقية الإجابة على الأسئلة من خلال الملاحظة المباشرة أو التجربة الشخصية. هذا المنهج هو نتاج وجهة النظر التجريبية في الفلسفة، التي تعتبر أن كل المعرفة تكتسب من خلال الحواس. لاحظ أنه عندما نقوم بالملاحظات، نستخدم حواس الرؤية والسمع والتذوق، وما إلى ذلك.

تعريف: الإمبريقية، تستخدم الملاحظة أو التجربة الحسية المباشرة للحصول على المعرفة. أي أنها ممارسة استخدام الملاحظة المباشرة كمصدر للمعرفة، وتستلزم وجود أدلة أو ملاحظات بالحواس لتأكيد المعلومات.

معظمنا يعرف، على سبيل المثال، أن الأطفال عادةً ما يكونون أقصر من البالغين، وأنه عادة ما يكون أكثر دفئًا في الصيف منه في الشتاء، وأن كيلوغرامًا من شريحة اللحم يكلف أكثر من كيلوغرام من اللحم بالعظم. تعرف هذه الحقائق من تجربتك الشخصية ومن الملاحظات التي قمت بها.

العديد من الحقائق أو الإجابات يمكن الحصول عليها ببساطة من خلال مراقبة العالم من حولك: أي يمكنك استخدام الطريقة الامبريقية. على سبيل المثال، يمكنك التحقق من مستوى الزيت في سيارتك ببساطة عن طريق النظر إلى مقياس الزيت. يمكنك معرفة وزن كل طالب في فصلك بمجرد جعل كل شخص يقف على الميزان. في العديد من الحالات، يوفر المنهج التجريبي طريقة سهلة ومباشرة للإجابة على الأسئلة. ومع ذلك، فإن هذه الطريقة في البحث لها أيضًا بعض القيود.

من المغربي أن نضع ثقة كبيرة في ملاحظتنا الخاصة. العبارات اليومية، مثل "سأصدق ذلك عندما أراه بعيني"، تكشف عن الإيمان الذي نضعه في تجربتنا الخاصة. ومع ذلك، لا يمكننا بالضرورة تصديق كل ما نراه أو نسمعه أو نشعر به. في الواقع، من الشائع جدًا أن يخطئ الناس في إدراكهم أو تفسيرهم للعالم من حولهم.

على الرغم من أن التجربة المباشرة تبدو وسيلة بسيطة للحصول على الإجابات، يمكن أن تتغير إدراكاتك بشكل كبير بسبب المعرفة السابقة أو التوقعات أو المشاعر أو المعتقدات. ونتيجة لذلك، يمكن لمراقبين أن يشهدوا الحدث نفسه تمامًا ومع ذلك "يريان" شيئين مختلفين تمامًا. بالنسبة لمعظم الطلاب، المثال التالي يقدم دليلاً مقنعًا على أن التجربة الحسية يمكن أن تتغير بسبب المعرفة أو المعتقدات. افترض أنه قُدم لك صحنان من الوجبات الخفيفة، وطلب منك تذوق كل منهما ثم تفضيل واحد. يحتوي أحد الأطباق على رقائق البطاطس العادية، والثاني يحتوي على نودلز مقرمشة بنية اللون ولذيذة المذاق. بناءً على

تجربتك (الطعم)، لديك تفضيل قوي للنودلز. الآن افترض أنك أُخبرت أن "النودلز" هي في الواقع ديدان مقلية. هل ستفضلها على رقائق البطاطس؟ المشكلة هنا أن تجربتك الحسية للذوق الجيد (طريقة التجريبية) تتعارض مع معتقداتك الطويلة الأمد بأن الناس لا يأكلون الديدان (طريقة التمسك).

من الممكن أيضًا إجراء ملاحظات دقيقة ولكن بعد ذلك نفسر ما نراه بشكل خاطئ. لسنوات، كان الناس يشاهدون الدورة اليومية للشمس تشرق من الشرق وتغرب من الغرب. أدت هذه الملاحظات إلى الاستنتاج الواضح بأن الشمس تدور في دائرة ضخمة حول الأرض.

أخيرًا، يكون استخدام الطريقة الإمبريقية عادةً مستهلكًا للوقت وأحيانًا خطيرًا. عند مواجهة مشكلة، على سبيل المثال، يمكنك استخدام الطريقة التجريبية لتجريب عدة حلول ممكنة، أو يمكنك استخدام المنهج العقلاني والتفكير في كل احتمال وكيفية عمله. غالبًا ما يكون التفكير في المشكلة أسرع وأسهل من أسلوب التجربة والخطأ. أيضًا، قد يكون من الأمان استخدام المنهج العقلاني أو منهج السلطة بدلاً من تجربة شيء بنفسك. على سبيل المثال، إذا أردت تحديد ما إذا كان الفطر في فناء منزلك آمن أو سام، لا شك أنه من الأفضل أن تسأل خبيرًا بدلاً من تجربة أكله.