

## قضاوت در هاله‌ای از اشتباه

وقتی شما برای اولین بار شخصی یا چیزی را می‌بینید که اولین تاثیرش روی شما مثبت است، ممکن است قضاوت‌تان درباره بقیه ویژگی‌های او را تحت‌الشعاع قرار دهد.



وقتی شما برای اولین بار شخصی یا چیزی را می‌بینید که اولین تاثیرش روی شما مثبت است، ممکن است قضاوت‌تان درباره بقیه ویژگی‌های او را تحت‌الشعاع قرار دهد.

به این اثر، خطای هاله‌ای می‌گویند. در واقع خطای هاله‌ای نوعی تعصب شناختی است که به احساس کلی ما در مورد افراد، محصول یا برندی خاص مربوط می‌شود، به طوری که بر چگونگی افکار و احساس ما نسبت به شخصیت آن افراد یا ویژگی‌های محصولات ارائه شده، تاثیر می‌گذارد و در ارزیابی‌ها ما را به اشتباه می‌اندازد. مثلا اگر برای اولین بار فردی را ببینیم که ظاهر مرتبی دارد، ممکن است تصور کنیم او فرد باهوشی نیز هست.

اثر هاله‌ای تحت عنوان جذابیت فیزیکی نیز شناخته می‌شود و منظور، اصلی است که به اشتباه می‌گوید هرچه زیباست، پس خوب نیز هست. این اثر به تمایل دائم و کشش افراد به سمت زیبایی‌ها اشاره دارد که در این حالت معمولا افراد زیبا، از نظر شخصیتی نیز زیبا و افرادی که از جذابیت ظاهری بهره‌ای نبرده‌اند، بد تصور می‌شوند. این اثر و به عبارت بهتر خطای هاله‌ای هنگام توصیف شخصیت افراد از قضاوت‌های متعصبانه بهره گرفته و بر اساس احساسات تصمیم‌گیری می‌کند و عقل و منطق جای خود را از دست می‌دهد. در تحقیقی از فرماندهان ارتش خواسته شد سربازان خود را بر اساس ویژگی‌های رهبری، ظاهر فیزیکی، هوش، وفاداری و استقلال فردی ارزیابی کنند. سپس معلوم شد اگر سربازی یک ویژگی خاص مثبت داشت به طور کلی امتیازی بهتر در زمینه‌های دیگر نیز دریافت می‌کرد و برعکس اگر سربازی در یک مورد منفی بود در موارد دیگر نیز شانس به دست نمی‌آورد و تعیین امتیاز خصوصیات این افراد بشدت در ارتباط با هم و به موازات هم صورت می‌گرفت. مثلا اگر سربازی از نظر ظاهری نمره خوبی دریافت کرده بود، احتمال این‌که بابت هوش و ذکاوتش نیز نمره خوبی دریافت کند، بسیار زیاد بود. واقعا چرا احساسات کلی ما درباره افراد چنین اثر و خطایی بر ارزیابی ما از کل شخصیت آن اشخاص دارد؟ محققان به دنبال پژوهش‌های خود دریافته‌اند یکی از عوامل اصلی در ایجاد اثر هاله‌ای جذابیت ظاهری است. وقتی ما ظاهر افرادی را خوب می‌دانیم و از نظر ما آنها جذاب هستند همیشه باور داریم آنها از نظر شخصیتی نیز افرادی مثبت هستند و باهوش‌تر. در تحقیقی مشخص شد حتی اعضای هیات منصفه دادگاه نیز تحت تاثیر خطای هاله‌ای بر اثر جذابیت قرار می‌گیرند و ممکن است کمتر باور کنند متهمی با ظاهر جذاب واقعا مجرم باشد. در هر حال این کلیشه جذابیت می‌تواند همچون شمشیری دولبه عمل کند، زیرا در تحقیقات دیگر معلوم شده است با این‌که اکثر مردم آماده‌اند برخی ویژگی‌های مثبت را به افراد جذاب نسبت بدهند، آنها همچنین ممکن است باور داشته باشند افراد جذاب مغرور و بی‌وفا هستند و از زیبایی‌شان برای سوء استفاده از دیگران بهره می‌برند.

### اثرات هاله‌ای در زندگی

در کلاس درس و تحصیل: معمولا معلم‌ها در کلاس درس هنگام ارزیابی دانش‌آموزان، تحت تاثیر خطای هاله‌ای قرار می‌گیرند. مثلا یک معلم با دیدن یک دانش‌آموز خوش‌رفتار قبل از این‌که عملا او را ارزیابی کرده و توانایی‌هایش را سنجیده باشد ممکن است تصور کند او بسیار باهوش، کوشا و مشتاق به فراگیری است. وقتی این نوع خطاها رخ می‌دهد در ارزیابی عملکرد دانش‌آموزان و حتی نمراتی که دریافت می‌کنند نیز خطاهای فاحش بروز می‌کند. یا برعکس اثر خطای هاله‌ای بر نظر دانش‌آموزان نسبت به معلمی است که با او تازه آشنا شده‌اند نیز اثر می‌گذارد. وقتی یک معلم رفتاری گرم و صمیمی دارد، دانش‌آموزان او را جذاب، خواستنی و دوست‌داشتنی‌تر می‌دانند و حتی دانش او را بیش از دیگر معلم‌ها می‌پندارند.

در محل کار: در محل کار هنگام ارزیابی از عملکرد کارمندان شرکت، اثر هاله‌ای خود را نشان می‌دهد. در واقع این خطا رایج‌ترین نوع تعصب در ارزیابی عملکرد کارمندان است. ناظر ممکن است از یکی از ویژگی‌های کارمندی راضی باشد، مانند اشتیاق و پشتکار آن فرد در کارش و آن را چنان برجسته کند که روی ویژگی‌های دیگرش سایه بیندازد. ناظر احتمال دارد تنها بر مبنای این ویژگی به آن کارمند امتیازی خاص را بدهد که شایسته‌اش نیست. مثلا ممکن است کارمند بخش فروش شرکتی بتواند بخوبی جذب مشتری کرده و درآمد شرکت را با فروش بیشتر بالا ببرد و سپس مدیر شرکت به دلیل این توانایی به او ارتقاء مقام داده و

معاونت بخش فروش را به او بسپارد، اما ممکن است این کارمند الفبای مدیریت را نداند و دانش و توانایی ناکافی او موجب شکست در کارش شود. در حقیقت مدیر یک بخش باید ویژگی‌های یک مدیر خوب با مهارت‌های اجرایی مناسب را داشته باشد تا بتواند از پس مسئولیت تازه‌اش برآید. معمولا این‌گونه خطاهای هاله‌ای موجب شکست سازمان یا نهاد می‌شود.

سوء تعبیر سازمانی: گاهی اوقات نیز یکی دو کارمند در بخشی از سازمان - مثلا حسابداری - به وظایف خود درست عمل نمی‌کنند و موجب خطا و در نهایت اشکال در محاسبات شرکت می‌شوند که بخش مدیریت را کاملا به زحمت می‌اندازد. سپس این مساله باعث می‌شود مدیر شرکت یا هرکسی که با این بخش در ارتباط است - مانند کارمندی که حقوق می‌گیرند - همه افراد شاغل در بخش حسابداری را افرادی نالایق تصور کنند.

متقاضیان کار: افراد جویای کار نیز اثر خطای هاله‌ای را بخوبی احساس کنند. به‌طور مثال وقتی یک کارفرما، متقاضی کار را فردی جذاب و دوست‌داشتنی ببیند، ممکن است او را باهوش، لایق و کارآمد بداند، حتی اگر در واقع این‌گونه نباشد.

بازاریابی: بازاریابان نیز از این مزیت برای فروش کالاها و خدماتشان استفاده می‌کنند، آنها در تبلیغات خود معمولا از افراد مشهور مانند بازیگران بهره می‌گیرند. ارزیابی مثبت مردم از آن فرد مشهور می‌تواند به کالایی که به وسیله او تبلیغ می‌شود، تعمیم یافته و آن کالا از دید مردم مانند آن بازیگر، خوب و مثبت تلقی شود.

گاهی اوقات نیز برخی از مارک‌های معروف محصولات، فقط به دلیل شهرت تجاری‌شان - که البته در گذشته توانسته بودند اعتماد مردم را جلب کند - می‌تواند همچنان به فروش خود، گاه با قیمت‌های سرسام‌آور، ادامه دهند. حتی احتمال دارد برخی از این مارک‌های معروف دیگر کیفیت گذشته خود را نداشته باشد، اما به یمن این خطای هاله‌ای همچنان در افکار مردم معتبر باقی بمانند.

تفاوت جنسیتی: وقتی افراد از جنس مختلف در مقابل یکدیگر قرار می‌گیرند، جذابیت و خطای هاله‌ای خود را نشان می‌دهد و در ارزیابی ویژگی‌های یکدیگر کمتر می‌توانند به واقعیت‌ها توجه کنند.

در سیاست: جذابیت ظاهری می‌تواند در تصمیم‌گیری برای انتخاب فردی برای یک موقعیت سیاسی نیز تاثیر زیادی بگذارد. مثلا اگر یک نامزد ریاست جمهوری بتواند خوب سخنرانی کند و ظاهر جذابی هم داشته باشد، شما او را حتما باهوش، عاقل و سختکوش تصور می‌کنید. گاهی اوقات رای‌دهندگان رهبران سیاسی خود را فقط از روی ظاهرشان ارزیابی کرده و به او رای مثبت می‌دهند.

بنابراین دفعه بعد که خواستید فردی را ارزیابی کنید، چه قرار است او یک کاندیدای سیاسی باشد یا کارمند شرکت‌تان یا می‌خواهید فقط در یک روز تعطیل به تماشای فیلمی بنشینید، مراقب احساس‌تان باشید تا بر ارزیابی شما اثر منفی نگذاشته و شما را گرفتار خطای هاله‌ای نکند. هنگام ارزیابی باید همه ویژگی‌های فرد یا کالای دلخواهتان را در نظر بگیرید، مثلا تصور نکنید یک بازیگر خوش‌تیپ و زیبا می‌تواند بازیگری ماهر و توانمند باشد. البته نادیده گرفتن این اثر چندان ساده نیست و تلاش و منطق صحیح می‌خواهد.

about.com / مترجم: نادیا زکالوند