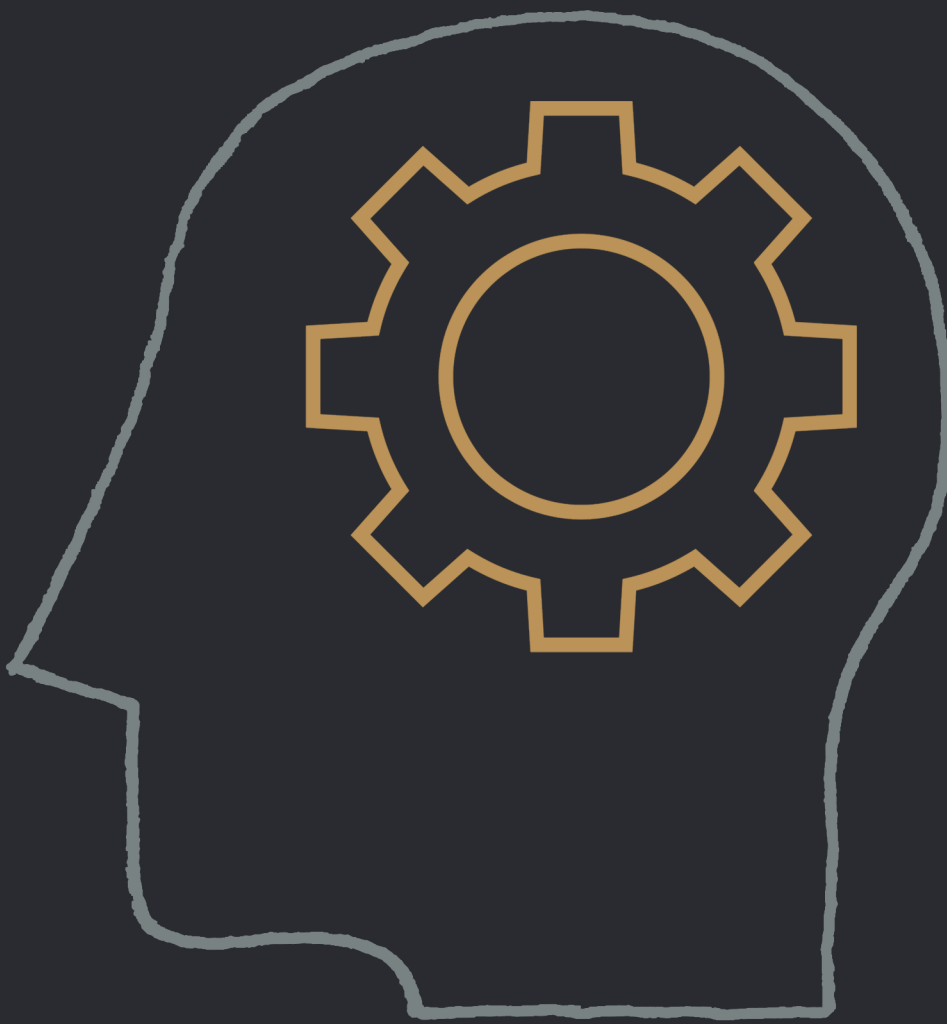


# تفکر انتقادی



مجموعه‌ای از مفاهیم و روش‌ها برای تغییر  
تفکر و توسعه مهارت‌های تفکر انتقادی

تفکر انتقادی	عنوان
تیم تولید محتوای دیدار	ترجمه و گردآوری
الهه پروانه‌وار	به سرپرستی
تیم گرافیک دیدار	گرافیک
ساجده مختارپور	صفحه‌آرا
زمستان سال ۱۴۰۲	زمان انتشار
ابریانش دیدار	ناشر
فروش و بازاریابی	موضوع

کلیه‌ی حقوق مادی و معنوی این کتاب متعلق به شرکت ابررایانش دیدار می‌باشد. انتشار این کتاب بدون دستکاری در محتوای آن و فقط به صورت آنلاین، نه تنها مجاز بلکه باعث خشنودی است.

**توجه!**

با توجه به اینکه کتاب‌های رایگان منتشر شده توسط دیدار به صورت دوره‌ای به‌روزرسانی می‌شوند، اگر این کتاب را از مسیر دیگری جز سایت ما دانلود کرده‌اید، برای دریافت آخرین نسخه‌ی کتاب «تفکر انتقادی» روی لینک زیر کلیک کنید.

لینک دریافت این کتاب از سایت دیدار

# فهرست

فهرست	۴
مقدمه	۶
فصل اول: تفکر انتقادی چیست؟	۸
فصل دوم: هدف در تفکر انتقادی چیست؟	۳۲
فصل سوم: منابع اطلاعاتیتان را زیر سؤال ببرید!	۵۰
فصل چهارم: استراتژی عالی برای استدلال در تفکر انتقادی بنویسیم.	۶۹
فصل پنجم: تحلیل منابع، استدلال‌ها و شواهد موجود	۸۶
فصل ششم: ارزیابی استدلال‌های موجود از مسئله	۱۰۴
فصل هفتم: استدلال خودتان را ارائه بدهید	۱۳۴

- فصل هشت: تفکر انتقادی در کسب و کار..... ۱۵۲
- فصل نهم: چطور تفکر انتقادی را در خود پرورش دهیم؟..... ۱۶۳
- فصل دهم: آیا تفکر انتقادی همان تفکر منطقی است؟..... ۱۷۹
- فصل یازدهم: چرا بازاریاب‌ها باید متفکر انتقادی باشند؟..... ۱۹۷
- فصل دوازدهم: فهرستی از بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی..... ۲۱۸
- فصل شانزدهم: جملات تفکر انتقادی..... ۲۳۹

## مقدمه

اصطلاح «تفکر انتقادی» برای اولین بار به طور رسمی توسط «جان دیویس» و «برتراند راسل» در سال ۱۹۴۶ به کار گرفته شد. اما این مهارت شناختی سال‌ها قبل در اندیشه‌های فیلسوفانی مثل «سقراط»، «ارسطو»، «فرانسویس بیکن»، «رنه دکارت» و... دیده شده است. بنابراین به جرئت می‌توان گفت این مفهوم، عمری به اندازه‌ی عمر فلسفه دارد.

این روزها با گسترش چشم‌گیر جهان رسانه و فضای دیجیتال، اهمیت تفکر انتقادی آن‌قدر زیاد شده که در اغلب کشورها به‌عنوان یک موضوع پرطرفدار در علوم اجتماعی و روان‌شناسی مطرح شده است. در حال حاضر، محققان و اساتید در سراسر جهان در حال انجام

پژوهش‌های گسترده‌ای در زمینه‌ی تفکر انتقادی هستند. مخصوصاً برای ما که در فضای بازاریابی دیجیتال فعالیت می‌کنیم، یادگیری در این باره و ترکیب با دانش شغلیمان خیلی هیجان‌انگیز است.

## فصل اول: تفکر انتقادی چیست؟

در تفکر انتقادی ما از کنار آنچه می‌خوانیم، می‌شنویم، می‌گوییم یا می‌نویسیم ساده نمی‌گذریم. بلکه با سؤال، تحلیل، تفسیر، ارزیابی و قضاوت، مسائل را زیر سؤال می‌بریم و سعی می‌کنیم نگاه عمیق‌تری به مسائل داشته باشیم.

اصطلاح «انتقاد» از کلمه‌ی یونانی *kritikos* به معنای «قادر به قضاوت یا تشخیص» گرفته شده است. به طور کلی، تفکر انتقادی به زبان ساده یعنی بر اساس اطلاعات قابل اعتماد، قضاوت قابل اعتمادی داشته باشیم.

به کارگیری تفکر انتقادی به هیچ وجه به معنای منفی‌نگری یا تمرکز بر عیوب نیست، بلکه سعی می‌کنیم افکار خود را با روشنی و وضوح تمام ببینیم تا اگر مشکلی داشتیم، به آن پی ببریم. به کمک تفکر انتقادی، می‌توان اطلاعات مختلف را تجزیه، تحلیل و تفسیر کرد. سپس از آن تفسیر برای رسیدن به یک تصمیم یا قضاوت آگاهانه استفاده کرد. حالا این فکر می‌تواند هر چیزی باشد. مثلاً طراحی یک پل، پاسخ به یک نظر، درک یک موضوع درسی، فکرکردن به یک انگیزه‌ی سیاسی یا ...

## ویژگی افرادی که تفکر انتقادی دارند

خیلی‌ها فکر می‌کنند افرادی که تفکر انتقادی را مداوم به‌کار می‌برند، این ویژگی در خونشان بوده و از کودکی آن را دارند. اما پژوهش‌ها ثابت کرده‌اند که هیچ‌کس با این نوع طرز فکر متولد نمی‌شود. تفکر انتقادی از آن ویژگی‌هایی است که با تمرین و تمرکز آموخته می‌شود و سپس با تکرار بهبود می‌یابد.

تفکر انتقادی بیشتر با استدلال همراه است. مثلاً ممکن است از ما خواسته شود که انتقادی در مورد استدلال‌های دیگران فکر کنیم یا از خودمان نوعی استدلال خلق کنیم. برای همین، اگر می‌خواهیم به یک متفکر انتقادی بهتر تبدیل شویم، باید موارد زیر را یاد بگیریم:

## \* شفاف‌سازی (Clarify):

شفاف‌سازی هدف و متن به شما کمک می‌کند روی تفکر خود تمرکز کنید و درگیر اطلاعات بی‌ربط و زیاد نشوید. وقتی درباره‌ی چیزی تفکر انتقادی انجام می‌دهید، با پرسیدن چند سؤال اساسی، شفاف‌سازی کنید:

- مشکل اصلی و موضوع چیست؟
- می‌خواهم به چه چیزی برسم؟
- آیا اطلاعات کافی در اختیار دارم؟

## \* پرسش (Question):

یاد بگیرید چطور منابع اطلاعاتی‌ای را انتخاب کنید که از همه معتبرتر، دقیق‌تر و مرتبط‌تر با تفکرات شما باشند. پرسش درباره‌ی منابع موجود، در تفکر انتقادی خیلی مهم است، مخصوصاً وقتی که از الگوریتم‌های جستجوی وب استفاده می‌کنید و تشخیص منبع معتبر از غیرمعتبر، سخت است.

## \* شناسایی (Identify):

توانایی شناسایی استدلال، کمک می‌کند نکات اصلی در منابع خود را تشخیص دهید. این بخش مهم در تفکر انتقادی، کمک می‌کند متوجه شوید مردم چگونه تفکر خود را سازمان‌دهی کرده و زمینه را برای تجزیه و تحلیل و ارزیابی فراهم می‌کنند تا بتوانید استدلال خودتان را ارائه دهید.

## \* تجزیه و تحلیل (Analyze):

برای نشان دادن تفکر انتقادی خود، باید بتوانید به دقت منابع، استدلال‌ها، نظریه‌ها و فرایندها را بررسی کرده و توضیح دهید که چطور کار می‌کنند. تجزیه و تحلیل منابع به معنی بررسی تمام اجزای آن، مثل استدلال‌ها، ادعاها، روش‌ها و شواهد موجود است. باید توضیح دهید که چطور با هم کار می‌کنند تا استدلالی را شکل دهند.

## \* ارزیابی (Evaluate):

به عنوان کسی که تفکر انتقادی دارد، باید بتوانید استدلال‌ها و همچنین ادعاها، شواهد و منطق آن‌ها را ارزیابی کنید. هنگام ارزیابی منابع و استدلال‌ها، درباره‌ی کیفیت، ارزش یا اهمیت آن‌ها قضاوت می‌کنید. همچنین متوجه نقاط قوت و ضعف آن‌ها هم می‌شوید.

## \* ایجاد یا سنتز ( Create یا Synthesis):

یاد بگیرید که چطور شواهد، استدلال‌ها و ادعاهای مختلف را جمع کرده و استدلال خودتان را بسازید. ایجاد استدلال یعنی شواهد، استدلال‌ها و ادعاها را گردهم بیاورید و ادعای خودتان را مطرح کنید. این یکی از چالش‌برانگیزترین و مهیج‌ترین بخش‌های تفکر انتقادی است.

همان‌طور که می‌بینیم، مهارت‌های تفکر انتقادی کاملاً به هم مرتبط هستند و باید با هم کار کنند تا تفکر حاصل بتواند مؤثر واقع شود.

## چطور انتقادی فکر کنیم؟

هیچ راه مشخصی برای فکرکردن به صورت انتقادی نیست. نحوه‌ی بررسی اطلاعات توسط شما به منبع اطلاعاتی که استفاده می‌کنید بستگی دارد.

با این حال، می‌توانید سیستماتیک و انتقادی با پرسیدن یک سری سؤالات خاص، اطلاعات به‌دست آمده را آنالیز کنید. سؤالاتی که می‌پرسید باید روی ارتباط، قدرت، درستی و هدف منبع اطلاعات متمرکز باشند.

برای اینکه تفکر انتقادی داشته باشید، بهتر است سؤالات زیر را بپرسید:

- نویسنده‌ی مطلب چه کسی است؟ آیا در این زمینه تخصص دارد؟
- چه می‌گوید؟ آیا استدلالش مشخص است؟ آیا می‌توانید مطالب را خلاصه کنید؟
- چه موقع این حرف را زده است؟ آیا منبع آن جدید است؟
- این اطلاعات کجا منتشر شده است؟ آیا یک مقاله‌ی آکادمیک است؟
- چرا نویسنده این مطلب را منتشر کرده است؟ انگیزه‌اش از این کار چه بوده؟
- چطور استدلال کرده است؟ آیا مدرک و شاهی هم دارد؟

- آیا نظرات بر احساسات متکی است؟ آیا از استدلال‌های دیگر هم استفاده کرده است؟

همچنین تفکر انتقادی شامل این می‌شود که به تعصبات و انحرافات خودتان هم آگاه باشید، نه اینکه فقط تعصبات دیگران را در نظر بگیرید. وقتی استدلال یا نتیجه‌گیری می‌کنید، می‌توانید سؤالات مشابهی درباره‌ی حرف‌های خودتان هم بپرسید:

- آیا فقط شواهدی را در نظر گرفته‌ام که از نظرات من پشتیبانی می‌کنند؟
- آیا استدلال من واضح و مشخص مطرح شده و منبع معتبری پشت آن هست؟
- آیا اگر شخص دیگری این استدلال را می‌آورد، آن را قبول می‌کردم؟

## نمونه‌هایی از مهارت‌ها، ذهنیت‌ها و شیوه‌های تفکر انتقادی

در ادامه چهار نمونه از مهارت‌ها، طرز فکرها و شیوه‌های تفکر انتقادی آورده شده است. این چهار مورد به هیچ وجه فهرستی جامع از تمام مهارت‌های تفکر انتقادی نیستند. بخش اعظم مهارت‌هایی که توسط افراد به‌کار گرفته می‌شود، به حوزه‌ی تخصصی آن‌ها و روحیات شخصیشان بستگی دارد.

## \* مهارت پرسشگری در تفکر انتقادی

مهارت پرسشگری یعنی مربوط بودن و قابل اعتماد بودن هر نظریه‌ای را زیر سؤال ببریم. اما نقش مهارت پرسشگری در تفکر انتقادی چیست؟ شخصی که ذهنیت پرسشگر دارد، همیشه به دنبال حقیقت است و چیزهایی که می‌شنود را سریع باور نمی‌کند.

مثلاً برای تفکر انتقادی، فرض کنیم دانشجویی یک مقاله‌ی دانشگاهی را می‌خواند و تصمیم می‌گیرد که از آن مقاله در پایان‌نامه‌ی خودش استفاده کند. چرا؟ چون آن مقاله اخیراً توسط یک متخصص در آن زمینه‌ی خاص منتشر شده است و همه چیز به نظر معتبر و علمی می‌رسد. بنابراین دانشجو هیچ‌وقت کورکورانه از آن مقاله در

پایان‌نامه‌اش استفاده نکرده است.

یا مثلاً شخصی را در نظر بگیرید که سرمقاله‌ی یک روزنامه را می‌خواند و متوجه می‌شود نویسنده در این زمینه متخصص نیست. در واقع استدلال‌هایی که نویسنده ارائه می‌دهد صرفاً برای این است که خوانندگان روزنامه متقاعد شوند به یک حزب سیاسی خاص رأی دهند.

همه‌ی ما اگر درست فکر کنیم، مثال‌های زیادی از نبود روحیه‌ی پرسشگری را در زندگی روزمره خود پیدا می‌کنیم. متأسفانه انسان مدرن آن قدر بی‌حوصله شده که به جای صرف انرژی برای تفکر انتقادی، ترجیح می‌دهد هر مسئله‌ای را درجا بپذیرد.

## \* مهارت‌های تحلیلی

مهارت تحلیل یا Analytical skill به این معنی است که ایده‌ها و اطلاعاتی که دریافت می‌کنیم را به‌دقت بررسی کنیم. ابتدا به طور سیستماتیک تمام جنبه‌های مسئله را در نظر بگیریم و به هر عنصری که در این مسئله نقش ایفا می‌کند، وسیع‌تر نگاه کنیم. یکی از مواردی که در داشتن ذهنیت تحلیلی اهمیت زیادی دارد، ارتباط برقرارکردن بین ایده‌هاست.

خب، برویم دو مثال را بررسی کنیم:

فردی را در نظر بگیریم که یک فیلم را به صحنه‌های آن تقسیم می‌کند و انتخاب‌های کارگردان را با انواع تئوری‌های فیلم‌سازی

معتبر و ادبیات علوم اجتماعی مقایسه می‌کند. این فرد با استفاده از مهارت‌های تحلیلی، سعی می‌کند در عمل این را بفهمد که فیلم چطور درباره‌ی یک دغدغه، نوعی تفسیر ارائه داده است.

یا مثلاً وقتی یک پزشک اپیدمیولوژیست تمام اطلاعات رفتارشناسی را طی بیماری کرونا جمع‌آوری می‌کند تا در نهایت به یک الگوی رفتاری مشخص برسد، در حال توسعه‌ی مهارت تحلیلی خود است. این پزشک تمام جوانب را در نظر می‌گیرد و اصطلاحاً یک‌طرفه به قاضی نمی‌رود.

## \* مهارت‌های ارزیابی

ارزیابی یا ارزشیابی یعنی نقص‌های استدلال‌مان را تشخیص دهیم و از آن‌ها اجتناب کنیم. اما چطور باید یک طرز فکر ارزیابانه داشته باشیم؟ اگر دیدگاه‌ها و استدلال‌های مختلف را با هم مقایسه کنیم و نقاط قوت و ضعف آن‌ها را با صداقت بیان کنیم، آن وقت ارزیابی صحیحی داریم.

## ارزیابی در عمل چگونه است؟

یک دانشجو را در نظر بگیریم که حین نوشتن پایان‌نامه‌اش به نکته‌ی مبهمی برخورد می‌کند و حس می‌کند اشتباه کرده است. این دانشجو به جای اینکه از کنار مسئله ساده بگذرد، خودش را زیر سؤال می‌برد و شواهد مستدلی برای تغییر دیدگاه و بازنویسی مقاله‌اش پیدا می‌کند.

## مهارت‌های سنتز یا ترکیب در تفکر انتقادی

افرادی که دستی در علوم آزمایشگاهی داشته باشند، با عبارت «سنتز» آشنا هستند. سنتز یعنی ایجاد و ساختن. اما نقش مهارت سنتز در تفکر انتقادی چیست؟

سنتز یعنی اینکه از منطق و دلیل استفاده کنیم تا به نتیجه‌گیری مستدل و معتبر برسیم. افرادی که بر مهارت سنتز مسلط شده‌اند، بعد از تجزیه و تحلیل و ارزیابی مسئله، برای پشتیبانی از نتایج خود از شواهد قوی و معتبری استفاده می‌کنند.

این افراد، همیشه آن تصویر بزرگ‌تر را در نظر می‌گیرند و برای فرمول‌بندی نتیجه‌گیری‌ها، تصمیم‌ها، قضاوت‌ها و استدلال‌هایشان

از مستندات استفاده می‌کنند که ردخور نداشته باشند.

والدین نگرانی را در نظر بگیریم که در بهبود بیماری کرونا به این فکر می‌کنند که آیا فرزندشان را واکسینه کنند یا خیر. آن‌ها پس از خواندن در مورد مزایا و خطراتی که برای واکسن در مقالات علمی معتبر ذکر شده و پس از مشورت با پزشک، بالاخره تصمیم می‌گیرند کودک خود را در برابر COVID-19 واکسینه کنند. این تصمیم که کودک واکسن بزند، با استفاده از شواهد علمی و مشورت‌های دقیق، ایجاد (یا سنتز) شده است.

## جمع‌بندی

در فصل اول این کتابچه، به بررسی مفهوم تفکر نقادانه به زبان ساده پرداختیم و روش‌هایی را برای تقویت آن بررسی قرار دادیم. اگر به مثال‌هایی که در این مقاله مطرح شد فکر کنیم، قطعاً می‌توانیم به مسائل آینده نگاهی منطقی، دقیق و بدون تعصب داشته باشیم و با بهره‌گیری از تفکر انتقادی، به دنبال بهترین راه‌حل‌ها بگردیم.

حالا تصور کنید اگر با نگاهی منطقی و پرسشگرانه تفکر سیستمی هم داشته باشید، چه تحولی در کسب‌وکار یا حتی زندگی شخصیتان به وجود می‌آورد. حالا باید ببینیم چرا باید برای تفکر نقادانه باید هدف داشته باشیم؟

# فصل دوم: هدف در تفکر انتقادی چیست؟

همه فکر می‌کنند. این طبیعت ما انسان‌هاست. اما خیلی از تفکرات ما به حال خود رها شده‌اند و بعضاً مغرضانه، تحریف‌شده، سطحی و ناآگاهانه هستند. کیفیت زندگی ما به کیفیت افکارمان بستگی دارد؛ بنابراین بهتر است هر چه زودتر تفکر انتقادی را یاد بگیریم.

نکته‌ی اصلی اینجاست که تفکر انتقادی یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که در هر جامعه‌ای برای پیشرفت و توسعه‌ی فردی ضروری قلمداد می‌شود. این طرز فکر در همه‌ی زمینه‌ها از جمله تحصیلی، شغلی، اجتماعی و حتی سیاسی بسیار مهم است.

اما تفکر انتقادی چگونه مزایای بی‌نظیر خود را خلق می‌کند؟ اصلاً

چرا باید در عصر سرعت و سطحی‌شدن همه چیز، این طرز فکر را جدی بگیریم؟ در این فصل به بررسی هدف در تفکر انتقادی در زندگی فردی و اجتماعی خواهیم پرداخت.

## تفکر انتقادی و سؤالات بنیادی

وقتی انتقادی در مورد مسائل فکر می‌کنیم، از خودمان سؤالات مهم و بنیادینی می‌پرسیم. سؤالاتی مثل:

- اصلاً مشکل چیست؟ (یا به اصطلاح خودمانی‌تر: دقیقاً قضیه چیه؟)
- الآن قرار است به پاسخ چه سؤالی برسم؟ از پرداختن به این سؤال چه هدفی دارم؟
- کدام دیدگاه‌ها، استدلال‌ها یا مفاهیم را باید موقع فکرکردن به

این مشکل در نظر بگیرم؟

- آیا از اطلاعات مرتبط با این سؤال، مشکل یا موضوع درک کافی دارم؟

هدف از پرسیدن این سؤالات اساسی، شناسایی «موضوع» یا «مسئله» است. خیلی وقت‌ها ما انسان‌ها در زندگیمان سعی و تلاش بیهوده می‌کنیم. چون اصلاً نمی‌دانیم در حال پاسخ به کدام سؤال یا رفع کدام مشکل هستیم.

در تفکر انتقادی قبل از هر چیز باید به درکی اساسی از مسئله یا موضوع برسیم و عناصر تشکیل‌دهنده‌ی آن را مشخص کنیم. همین‌طور که در فرایند تفکر پیش می‌رویم، مراجع فکری خود را زیر سؤال برده و مورد بازجویی قرار می‌دهیم تا در نهایت به مراحل بالاتر تفکر انتقادی مثل آنالیز، ارزیابی و سنتز برسیم.

## چگونه باید هدف را در تفکر انتقادی مشخص کنیم؟

پاسخ به سؤالات زیر به ما کمک می‌کند به هدف تفکر انتقادی

پی ببریم:

- سؤال، مسئله یا مشکل چیست و چگونه آن را تعریف می‌کنم؟
- آیا برای پیگیری فرایند تفکر، هدفی وجود دارد؟

بیایید با چند مثال از زندگی واقعی، موضوع هدف در تفکر انتقادی را بهتر توضیح دهیم.

موقعیت‌های زیادی در زندگی وجود دارد که باید تصمیم‌گیری مهمی انجام دهید. مثلاً اینکه بهتر است یک شغل پاره‌وقت انتخاب کنید یا تمام وقت؟ یا اینکه ترجیح می‌دهید در کلاس‌های حضوری شرکت کنید یا مجازی؟ یا مثلاً دوست دارید کسب و کار خودتان را راه‌اندازی کنید یا در جایی استخدام شوید؟ این سؤالات در واقع همان مسئله هستند و باید به کمک تفکر انتقادی به آنها پاسخ دهید.

برای پاسخ به تمام این سؤالات باید تصمیمات مهمی بگیرید و هدف‌تان را در فرآیند تفکر انتقادی مشخص کنید؛ چون هر کدام از

این‌ها مزایا و معایب خاص خودش را دارد. مثلاً برای اینکه درباره‌ی یک شغل تصمیم بگیرید، باید وقت بگذارید و تمام جوانب موضوع را بررسی کنید؛ از جمله جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و حرفه‌ای کار. در این مواقع، باید از خودتان بپرسید چرا این گزینه برای من بهتر است. حتی پس از اینکه تصمیم گرفتید، باز هم باید به این فکر کنید که این تصمیم در ۵ یا ۱۰ سال آینده چه پیامدهایی برایتان به همراه خواهد داشت. به عبارت ساده‌تر باید زمینه و هدف را در تفکر انتقادی واضح مشخص کنید تا بتوانید تصمیم عاقلانه‌ای گرفته و بهترین نتیجه‌ی ممکن را بگیرید.

## اهمیت درک موضوع و هدف در تفکر انتقادی

اگر ایده‌های اساسی و موضوع مربوطه را درست درک نکنیم، تفکر انتقادی کاری دشوار خواهد بود. فرض کنیم قرار است عملکرد یک تیم بسکتبال را نقد و بررسی کنیم. چگونه می‌توانیم انتقادات درستی داشته باشیم، اگر قوانین بازی را ندانیم و قبلاً حتی یک بازی بسکتبال ندیده باشیم؟!

برای معضلات و مشکلاتی که قرار است در زمینه‌ی شغلی انتقادی بررسی کنیم، باید مفاهیم مربوط به آن مسئله را درک کرده باشیم. اگر در درک حقایق یا استدلال‌های اساسی مشکل داشته باشیم، قبل از هر چیز باید یک سری مطالعات مرتبط انجام دهیم.

یا اگر ایده‌ای برای شروع نداریم، می‌توانیم با استفاده از طوفان فکری یا «نقشه‌برداری ذهنی» (Mind Mapping) ساختار موردنظر را تجسم کنیم.

## اهمیت جلسات طوفان فکری در تفکر انتقادی

در واقع، طوفان فکری راهی برای خلق ایده‌های جدید و سازماندهی فکری شما حول یک موضوع است. این روش می‌تواند به صورت یک فهرست ساده، یک طرح کلی یا یک نقشه‌ی ذهنی باشد.

برای استفاده از طوفان فکری در تفکر انتقادی، موضوعات و مسائل مختلفی که به ذهنتان می‌رسد را فهرست کنید، سپس آن‌ها را مرتب کرده و ارزیابی کنید. حالا می‌توانید به صورت انتقادی روی هر کدام از آن‌ها تمرکز کنید. کلید موفقیت این راهکار این است که از قضاوت زودهنگام بپرهیزید و هر آنچه به ذهنتان می‌رسد، روی کاغذ بیاورید به این ترتیب، راحت‌تر می‌توانید به مسئله یا همان هدف در

تفکر انتقادی پی ببرید.

در کنار طوفان فکری، نقشه‌برداری ذهنی هم اهمیت زیادی در تفکر انتقادی دارد. نقشه‌برداری ذهنی راهی برای تجسم بصری اطلاعات حول یک موضوع مشخص است. نقشه‌ی ذهنی ابزاری قدرتمند برای پیدا کردن الگو و ساختار مطلب است. وقتی بتوانید تصویر واضحی از موضوع داشته باشید، بهتر می‌توانید هدف در تفکر انتقادی را تشخیص دهید، چون انسان‌ها بیشتر مایلند به کمک تصاویر مسائل را درک کنند.

## شناسایی دیدگاه‌ها و عناصر مختلف مسئله

بیشتر مسائل یا موضوعاتی که در زندگی شخصی یا شغلی با آن‌ها مواجه می‌شویم، شامل بخش‌های مختلفی هستند. قبل از اینکه به تفکر انتقادی در باب یک موضوع خاص بپردازیم، باید از دیدگاه‌های مختلفی که نسبت به آن موضوع وجود دارد مطلع شویم، چون در غیر این صورت ممکن است یک‌طرفه به قاضی برویم.

با فهرست کردن همه‌ی استدلال‌های مرتبطی که قبلاً برای موضوع یا سؤالمان وجود دارد، با دید بازتری جلو خواهیم رفت. همین استراتژی باید درباره‌ی عناصر و بخش‌های مختلف مسئله هم وجود داشته باشد.

فراموش نکنیم هر یک از اجزای مسئله می‌توانند در حمایت یا رد  
یک استدلال تأثیر داشته باشند.

## شناسایی مراجع و شواهد مرتبط با مسئله

بعد از اینکه دیدگاه‌ها و بخش‌های مختلف مرتبط با مشکل را شناختیم، باید شواهد مرتبط با مسئله را شناسایی کنیم. به عبارت دیگر، ببینیم آیا شواهدی برای حمایت از استدلال‌ها یا ایده‌هایی که تاکنون شناسایی کرده‌ایم وجود دارد؟

این شواهد می‌توانند اطلاعاتی از منابع موجود باشند؛ مثل مقالات دانشگاهی که معمولاً حاوی استدلال‌هایی از دیدگاه‌های مختلف هستند. همچنین شواهد می‌توانند اطلاعاتی باشند که از مشاهده، تجربه و یا تمرینات ما جمع‌آوری شده‌اند.

البته خیلی وقت‌ها پی می‌بریم که روش‌های کلاسیک تحقیق و جستجو برای مسئله‌ی ما جواب‌گو نیستند. در چنین شرایطی باید از یک روش تحقیق خلاقانه برای جمع‌آوری یا تولید شواهد استفاده کنیم.

## جمع‌بندی

تفکر انتقادی نوعی سبک تفکر برای خودراهبری (Self-Direct) و خوداصلاحی (Self-Correct) است. اگر می‌خواهیم از این طرز فکر خوب استفاده کنیم، باید به فرایندی که در این بخش مطرح کردیم احترام بگذاریم. در ابتدا هدف از تفکر انتقادی را بشناسیم، سپس به موضوع مسئله بپردازیم و دیدگاه‌ها و عناصر دخیل در آن را بررسی کنیم. در پایان، با توجه به استدلال‌ها و شواهد موجود، بهترین تصمیم ممکن را بگیریم.

# فصل سوم: منابع اطلاعاتی را زیر سؤال ببرید!

هنوز هم خیلی از افراد هستند که اخبار زرد شبکه‌های اجتماعی را باور می‌کنند. یا مثلاً خیلی از مردم فکر می‌کنند هر چیزی که در قالب کتاب چاپ شود واقعیت دارد و می‌توان به آن اعتماد کرد. ممکن است مخاطبین فرهیخته در مواجهه با این گزاره‌ها تعجب کنند، اما چه می‌شود کرد؟ متأسفانه این مسائل واقعیت دارند.

اگر به دنبال این هستیم که تفکر انتقادی داشته باشیم، باید حواسمان باشد که خیلی از منابع اطلاعاتی جهان غیر قابل اعتماد هستند و اطلاعات نادرستی در اختیار مخاطبان خود قرار می‌دهند. بیشتر منابع اطلاعاتی تحت تأثیر شرکت‌ها، سیاستمداران، سازمان‌ها یا دیگر گروه‌های منفعت‌طلب هستند.

در دنیای دیجیتالی امروز، حتی افراد عادی می‌توانند خیلی سریع اخبار جعلی ایجاد کرده و به سرعت آن‌ها را منتشر کنند. در چنین شرایطی، تفکر انتقادی دشوارتر می‌شود. چراکه باید منابع اطلاعاتی مختلف را بررسی کرده و بهترین‌ها را انتخاب کنیم.

## چرا باید منابع اطلاعاتی را زیر سؤال ببریم؟

زیر سؤال بردن منابع یکی از فعالیت‌های مهم در تفکر انتقادی است. چرا؟ چون همه‌ی منابع اطلاعاتی به یک اندازه معتبر، دقیق یا مرتبط نیستند. اگر منابع مختلف را زیر سؤال نبریم، نمی‌توانیم مراجع نامربوط یا اشتباه را حذف کنیم.

شک به منابع اطلاعاتی به ما کمک می‌کند گزینه‌ی مرتبط و قابل اعتمادی انتخاب کنیم و درک صحیح‌تری نسبت به دانش فعلی جهان داشته باشیم. بدون تشخیص منبع تفکر انتقادی صحیح، تحلیل و ارزیابی گزاره‌ها امکان‌پذیر نیست. مخصوصاً زمانی که از الگوریتم‌های جستجوی وب استفاده می‌کنیم، خیلی مهم است که

بین موارد قابل اعتماد، غیرقابل اعتماد یا جعلی تمایز قائل شویم البته این موضوع در دانشگاه کمتر جلوه دارد. چرا که بیشتر دانشجویان از سمت اساتیدشان تشویق می‌شوند از منابع دانشگاهی استفاده کنند. چنین منابعی، قبل از انتشار توسط کارشناسان معتبر بررسی می‌شوند. همین امر دقت ادعاهای مطرح‌شده در منابع دانشگاهی را تا حدود زیادی تضمین می‌کند.

## فرایند شناسایی منبع تفکر انتقادی

### (۱) شناخت هدف منبع اطلاعاتی

همه‌ی منابع اطلاعاتی برای یک هدف مشابه ساخته نشده‌اند. هدف بعضی از آن‌ها اطلاع‌رسانی یا متقاعد کردن مخاطب است. بعضی‌ها هم برای سرگرمی، هیجان یا گمراه کردن تولید می‌شوند. با شناسایی هدف منبع تفکر انتقادی می‌توانیم در مورد مفید بودن آن تصمیم‌گیری کنیم. خصوصاً اگر به دنبال کشف سوگیری‌های منبع اطلاعاتی هستیم، قبل از هر چیز باید هدف از تولید آن را پیدا کنیم. سؤالات زیر به ما کمک می‌کنند هدف منبع تفکر انتقادی را

بہتر بشناسیم.

- آیا منابع اطلاعاتی به مخاطب مورد نظرش اشاره کرده؟
- آیا منبع از نظرات یک ایدئولوژی، شخص، دولت یا سازمان خاص پشتیبانی می‌کند؟
- آیا هدف منبع برانگیختن یک واکنش احساسی قوی است؟  
(مثلاً عصبانیت نسبت به چیزی یا کسی، یا اشتیاق برای کار خاصی)

- آیا منبع اطلاعاتی به نحوی از زبان فنی و توصیفات پیچیده استفاده می‌کند که به نظر می‌رسد به جای مخاطب عام، متخصصان را هدف قرار داده؟
- آیا منبع زبان آکادمیک دارد؟ از لحن محاوره یا عامه‌پسند استفاده می‌کند؟

## ۲) ارزیابی دقت منبع اطلاعاتی

منابعی که دقت بالایی به خرج می‌دهند، از شواهد قابل اعتماد و تأییدشده استفاده می‌کنند. برای تصمیم‌گیری در مورد دقت بودن منبع تفکر انتقادی می‌توانیم سؤالات زیر را بپرسیم:

- آیا شواهد و اظهارات ذکرشده در منبع را می‌توان با سایر منابع موثق تطابق داد؟
- آیا منبع اطلاعاتی از اظهارات یا مشاهداتی پشتیبانی می‌کند که آشکارا نادرست یا اشتباه هستند؟

- آیا منبع به صورت انتخابی فقط یک طرف موضوع را مورد بررسی قرار می‌دهد؟
- آیا حس می‌کنید شواهد یا اطلاعات مهمی در این منبع آورده نشده است؟

### ۳) بررسی جدیدبودن منابع اطلاعاتی

برای تصمیم‌گیری در مورد جدیدبودن منابع اطلاعاتی می‌توانیم

سؤالات زیر را بپرسیم:

- با توجه به سطح علمی و فنی من، آیا منبع به اندازه‌ی کافی  
برایم جدید است؟
- آیا بحث‌ها و استدلال‌های کنونی جهان را پشتیبانی می‌کند؟
- آیا پیشرفت‌های اخیر باعث شده‌اند برخی شواهد یا روش‌های  
ذکرشده در منبع قدیمی شده باشند؟

پیشرفت تکنولوژی و توسعه‌ی روش‌های تحقیقات باعث شده است رشته‌های علوم، فناوری، مهندسی، ریاضیات و پزشکی به‌سرعت در حال تغییر باشند. برای همین، استفاده از جدیدترین منابع در این حوزه‌ها اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. اما در رشته‌های دیگر مثل فلسفه یا تاریخ، بعضاً منابع قدیمی‌تر ارزش بیشتری دارند.

## ۴) ارزیابی مرتبطبودن منبع اطلاعاتی

طبیعتاً منابع اطلاعاتی تفکر انتقادی باید با موضوع موردنظر مرتبط باشند. برای تصمیم‌گیری در مورد مرتبطبودن منابع اطلاعاتی می‌توانیم سؤالات زیر را بپرسیم:

- آیا منبع در پاسخ به سؤال من کمکی می‌کند؟
- آیا منبع به درک من از این موضوع می‌افزاید؟
- آیا پیش‌زمینه‌های دخیل در منبع (مثلاً فرهنگ یا کشوری که در آن تولید شده است) با سؤال من مرتبط هستند؟

- آیا تعاریف، روش‌ها و تفاسیر ذکرشده در منبع، برای حوزه‌ی تحقیقاتی من مناسب است؟

## ۵) بررسی صلاحیت و اعتبار نویسنده

قابل اعتماد بودن نویسنده منبع تفکر انتقادی، تأثیر زیادی در قابل اعتماد بودن خود منبع دارد. نویسنده باید از دانش و قدرت مناسب برای صحبت در مورد موضوع برخوردار باشد. طبیعتاً نویسنده‌ای که در حوزه‌ی تحقیقاتی ما تخصص و تجربه‌ی کافی را نداشته باشد، از صلاحیت و اعتبار کافی هم برخوردار نخواهد بود.

اگر نویسنده واقعاً در آن حوزه متخصص بوده و از پیشرفت‌های جدید و بهترین روش‌های روز دنیا آگاه باشد، احتمالاً منبع اطلاعاتی هم از استاندارد بالایی برخوردار است.

متأسفانه امروزه شاهد این هستیم که افراد با سطح پایینی از دانش در یک موضوع، اقدام به تهیه و تدوین منابع اطلاعاتی می‌کنند. در چنین شرایطی، به احتمال زیاد منبع اطلاعاتی حاوی مباحث ناقص و نادرستی خواهد بود که قابل اعتماد نیستند. برای بررسی صلاحیت نویسندگان می‌توانیم سؤالات زیر را بپرسیم:

- نویسنده در حوزه‌ی موردنظر تخصص دارد؟
- نویسنده دارای مدرک تحصیلی است؟

- آیا نویسنده اثر دیگری نوشته که توسط متخصصان این حوزه بررسی و تأیید شده باشد؟

- آیا نویسنده یک علاقه‌مند آماتور است که آثارش فقط در شبکه‌های اجتماعی و وبلاگ‌ها یافت می‌شود؟

علاوه بر تخصص، باید نسبت به اینکه نویسنده وابستگی خاصی نداشته باشد هم مطمئن شویم. خصوصاً در دنیای امروز، نویسندگان وابسته می‌توانند به اعتبار منابع اطلاعاتی آسیب‌های زیادی بزنند. خیلی از نویسندگان دارای علایق سیاسی یا فرهنگی عمیقی هستند که خواسته یا ناخواسته بر کیفیت کارشان تأثیر می‌گذارد. برای زیر

سؤال بردن وابستگی نویسنده، می‌توانیم سؤالات زیر را بپرسیم:

- آیا نویسنده به نهاد، دولت یا گروه خاصی وابستگی دارد؟
- آیا نویسنده از نهاد خاصی تأمین مالی می‌شود؟
- آیا وابستگی نویسنده می‌تواند بر قابلیت اطمینان منبع تأثیر بگذارد؟
- منبع را چه ناشری منتشر کرده است؟ آیا این ناشر قابل اعتماد است؟

## جمع‌بندی

تفکر انتقادی یعنی همیشه قرار نیست با منابع اطلاعاتی موافق باشیم و بلافاصله اخبار و شنیده‌ها را بپذیریم. خیلی وقت‌ها منابع اطلاعاتی به صورت جانب‌دارانه تهیه می‌شوند و اطلاعات غلطی منتشر می‌کنند. بررسی هدف، دقت، جدید بودن و صلاحیت نویسنده منبع تفکر انتقادی به ما کمک می‌کند با اطمینان بیشتری به منابع اطلاعاتی تکیه کنیم و تفکر صحیح‌تری داشته باشیم.

# فصل چهارم: استراتژی عالی برای استدلال در تفکر انتقادی بنویسیم.

افرادی که خوب استدلال می‌کنند یا به زبان ساده‌تر، خوب دلیل می‌آورند، قاطعیت و اعتمادبه‌نفس بالایی دارند. اگر به مهارت استدلال صحیح تسلط پیدا کنیم، می‌توانیم در هر بحث یا پروژه‌ای نظرات و دیدگاه‌های خود را قاطعانه بیان کنیم.

فراموش نکنیم که این مهارت در افزایش قدرت اقناع و تأثیرگذاری ما نیز مؤثر است. با این حال، چقدر با مفهوم دقیق استدلال آشنا هستیم؟ آیا تأثیر استدلال در تفکر انتقادی را می‌دانیم؟ در این فصل قرار است درباره‌ی مهارت استدلال صحبت کنیم و ببینیم یک استدلال صحیح که مولای درزش نمی‌رود، از چه عناصری ساخته می‌شود.

## منظور از استدلال چیست؟

به هر گزاره یا ادعایی که با دلایل منطقی پشتیبانی شود استدلال (Argument) گفته می‌شود. دشواری و عمق استدلال‌ها متغیر است. مثلاً استدلال «باید چتر بیاوریم، چون قرار است باران بگیرد» بسیار ساده و استدلال «باید این قانون کشور تغییر کند، چون آسیب‌زا شده» استدلالی پیچیده است.

استدلال‌ها همه‌جا وجود دارند. هر وقت کسی سعی کند حقانیت دیدگاهی را ثابت کند، از یک استدلال استفاده می‌کند. یا مثلاً وقتی سعی می‌کنیم شخص دیگری را نسبت به مسئله‌ای متقاعد کنیم، باید از استدلال استفاده کنیم.

یعنی با استفاده از یک «دلیل» او را وادار کنیم کار موردنظر ما را انجام دهد.

رسانه‌های خبری، شبکه‌های اجتماعی، سایت‌ها و منابع دانشگاهی پر از استدلال‌هایی هستند که همگی برای جلب توجه و نفوذ بیشتر بین انسان‌ها رقابت می‌کنند.

توانایی شناسایی و تولید استدلال بخش مهمی از تفکر انتقادی است. به کمک این مهارت می‌توانیم چگونگی شکل‌گیری تفکر در ساختار ذهن افراد را درک کنیم. استدلال صحیح، زمینه را برای آنالیز و ارزیابی نهایی آماده می‌کند و تأثیر شگرفی بر درست بودن نتایج تفکر انتقادی دارد.

## استدلال از چه عناصری ساخته شده است؟

یک استدلال ساده، ادعایی را ارائه می‌کند (باید چتر بیاوریم) که با دلایل پشتیبانی می‌شود (چون قرار است باران بگیرد). استدلال‌های قوی از دلایل و شواهد مرتبط و قابل اعتمادی استفاده می‌کنند. مثلاً در این مثال وقتی می‌گوییم قرار است باران بگیرد، می‌توانیم به یک نقشه‌ی راداری که در سایت اداره هواشناسی آپلود شده استناد کنیم.

در دنیای واقعی وقتی یک استدلال ارائه می‌دهیم، با چندین استدلال رقیب مواجه می‌شویم. حتی اگر در ابتدا فکر کنیم بهترین استدلال جهان هستی را ارائه داده‌ایم، کم‌کم ادعاها، دلایل و شواهد

دیگری خودشان را نشان می‌دهند.

حالا تصور کنیم دوستان یک استدلال مخالف ارائه دهد. این ادعا را در اصطلاح تخصصی «ضد استدلال» یا Counter-Argument می‌نامند. برای اینکه دو استدلال متضاد را حل و فصل کنیم، باید آن‌ها را ارزیابی کرده و یک استدلال مرکزی یا اصلی بسازیم. چنین استدلالی باید از ادعاهایی که به آن معتقدیم پشتیبانی کرده و ادعاهایی که معتبر نیستند را رد کند.

## اهمیت استدلال در فضای دانشگاهی

یکی از لازمه‌های موفقیت در دانشگاه، خصوصاً در رشته‌های انسانی و تجربی، تحقیق درباره‌ی استدلال‌های آکادمیک ارائه‌شده توسط محققان است. یک استدلال آکادمیک که به‌درستی تدوین شده باشد، باید از قراردادهای آن رشته پیروی کند؛ این حال می‌تواند موضعی مخالف مطرح کند یا ادعای خاص خودش را داشته باشد. ادعاهای آکادمیک رسمی‌تر و کامل‌تر از استدلال‌هایی هستند که در گفتگوها و رسانه‌های روزمره استفاده می‌شوند.

این گزاره‌ها به زبان رسمی و دانشگاهی ارائه می‌شوند و بهترین و جدیدترین شواهد علمی را در بر می‌گیرند. افرادی که چنین

استدلالاتی ارائه می‌دهند، برای حمایت از ادعاهای خود وقت و انرژی زیادی صرف می‌کنند.

## بهترین استراتژی‌ها برای شناسایی استدلال

### ۱) پیدا کردن خلاصه‌ی استدلال در منبع اطلاعاتی

بیشتر نویسندگان استدلال‌هایشان را برای کمک به مخاطبان خود خلاصه می‌کنند. مخصوصاً وقتی استدلال‌ها به شکل مقالات طولانی یا کتاب‌های چندجلدی باشند!

در بیشتر مقالات و منابع دانشگاهی می‌توانیم خلاصه استدلال را در چکیده، مقدمه و بحث و نتیجه‌گیری پیدا کنیم. در چنین مقالاتی، خلاصه استدلال به عنوان «نکته‌ی اصلی»، «نتیجه‌گیری» یا «پیام اصلی مقاله» به مخاطب ارائه می‌شود.

در منابع غیردانشگاهی، اگر به دنبال خلاصه استدلال هستیم، باید نگاهی به ابتدا یا انتها بیندازیم. چراکه استدلال کلی یا در قسمت مقدمه مطرح می‌گردد، یا در قسمت نتیجه‌گیری بیان می‌شود. در چنین منابعی، هر وقت به عبارات زیر برخورد کردیم، باید به دنبال یک خلاصه استدلال باشیم:

- ما استدلال می‌کنیم که ...
- موضع ما این است که ...
- در نتیجه ...

- نتیجه می‌گیریم که ...
- نکته اصلی این است که ...
- بنابراین ...

## ۲) تشخیص موضع نویسنده

اگر در منبع اطلاعاتی‌ای که در حال مطالعه‌ی آن هستیم، استدلال به‌صراحت بیان نشده باشد، یا خلاصه‌ای از آن را نبینیم، باید به فکر استراتژی دوم باشیم. در چنین شرایطی لازم است به‌دقت در مورد موضعی که نویسنده به‌طور ضمنی از آن دفاع کرده فکر کنیم. برای روشن‌شدن این استدلال‌های ضمنی می‌توانیم از خودمان بپرسیم:

- نکته یا ادعای اصلی که نویسنده می‌خواهد موافقت من را نسبت به آن جلب کند چیست؟
- نویسنده برای متقاعد کردن من چه دلایلی ارائه داده؟
- نویسنده چه مدرکی برای حمایت از موضع یا دلایل خود ارائه می‌دهد؟

### ۳) خلاصه کردن استدلال در یک یا دو جمله

برای اطمینان از اینکه استدلال نویسنده را شناسایی کرده‌ایم، می‌توانیم آن را با لحن و کلمات خودمان خلاصه کنیم. نوشتن خلاصه یا نقل قول‌های کوتاه به ما کمک می‌کند درک شخصی خودمان را از ایده‌های بیان شده توسعه دهیم.

اگر نتوانیم استدلال اصلی نویسنده را واضح و مختصر با کلمات خودمان بیان کنیم، احتمالاً آن را به درستی درک نکرده‌ایم. شاید لازم باشد منبع را با دقت بیشتری بخوانیم، یا آن را با جزئیات بیشتری آنالیز کنیم.

خیلی از کارشناسان پیشنهاد می‌دهند برای درک استدلال در یک منبع اطلاعاتی، باید آن را چندین بار مطالعه کرد تا در نهایت تصویر واضحی نسبت به هدف نویسنده پیدا کنیم.

## جمع‌بندی

در این بخش دیدیم که فرایند استدلال ابتدا به صورت یک موضوع، دیدگاه یا گزاره مطرح می‌شود. سپس، برای پشتیبانی از آن، ادعاهایی ارائه می‌شود. ادعاهایی که باید با شواهد و مستندات، قوانین، فرضیات و... پشتیبانی شوند. سپس، با استفاده از این ادعاها، یک استنتاج یا نتیجه‌گیری صحیح ارائه می‌شود. بدون شک مهارت استدلال یکی از اصلی‌ترین مهارت‌های مؤثر در تفکر انتقادی است که بدون آن قطعاً نمی‌توانیم تصمیم‌گیری درستی داشته باشیم.



**تنها دانشگاه رایگان فروش ایران**

<https://didar.me/didar-university/>

# فصل پنجم: تحلیل منابع، استدلال‌ها و شواهد موجود

یکی از ضعف‌های اصلی انسان مدرن، نداشتن قدرت تحلیل است. وقتی مهارت‌های تحلیلی لازم را نداشته باشیم، نمی‌توانیم درباره‌ی یک موضوع، انتقادی فکر کنیم. روان‌شناسان معتقدند تسلط بر مهارت‌های تصمیم‌گیری، مدیریت، پیش‌بینی و برنامه‌ریزی، بدون داشتن قدرت تحلیل ممکن نیست.

به کمک تحلیل در تفکر انتقادی و ارزیابی اطلاعات و منابع مختلف، می‌توانیم از کیفیت و صحت آن‌ها مطمئن شویم و به اطلاعات قابل اعتماد دسترسی پیدا کنیم. اگر قادر به تحلیل درست باشیم، به شیوه‌ی بهتری در جلسات شغلی شرکت خواهیم کرد و حتی در بحث‌های دوستانه و خانوادگی صحبت‌های دقیق‌تری خواهیم داشت.

## تحلیل یا آنالیز به چه معناست؟

به بررسی دقیق یک مسئله، سپس ارائه‌ی توضیح و تفسیر درباره‌ی آن، تحلیل یا آنالیز گفته می‌شود. وقتی تصمیم می‌گیریم منبع اطلاعاتی خود را تحلیل کنیم، باید مؤلفه‌های آن منبع مثل استدلال‌ها، ادعاها، دلایل، روش‌ها و شواهد دخیل در آن را درست بشناسیم.

علاوه بر شناخت مؤلفه‌ها یا عناصر، باید بدانیم این‌ها چگونه در کنار هم کار می‌کنند تا در نهایت بتوانند یک نکته یا استدلال ارائه دهند. در زمینه‌ی تفکر انتقادی، تحلیل یک مرحله مقدماتی و کلیدی است که حتماً باید قبل از ارزیابی نهایی انجام گیرد.

تحلیل صحیح به ما کمک می‌کند ارزیابی خود را بر اساس ادراک، استدلال و شواهد انجام دهیم، نه فقط بر اساس برداشت‌های اولیه یا استدلال سطحی.

با داشتن قدرت تحلیل، درک و شناخت بهتری از گفته‌های نویسندگی منبع اطلاعاتی پیدا می‌کنیم. می‌توانیم بفهمیم نحوه برخورد نویسندگی با دغدغه‌هایش چگونه بوده؟ با چه روشی به بررسی شواهد و تدوین استدلال‌ها پرداخته؟ اگر روندها، الگوها و شکاف‌های خاصی در منبع اطلاعاتی وجود داشته باشد، با داشتن قدرت تحلیل می‌توانیم آن‌ها را تشخیص دهیم.

## فرایند تحلیل چطور آغاز می‌شود؟

برای تحلیل در تفکر انتقادی، باید یک منبع، نظریه یا یک فرایند مشخص را از دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار دهیم. این بررسی تا زمانی ادامه پیدا می‌کند که بتوانیم توضیح دقیقی درباره‌ی ارتباط اجزای مسئله پیدا کنیم. در اصل، تحلیل در تفکر انتقادی به این معناست که با دیدگاه وسیعی به موضوع نگاه کنیم و بفهمیم یک منبع، نظریه یا فرایند چطور با منابع، نظریات و فرایندهای دیگر ارتباط پیدا می‌کند.

مثلاً، برای تحلیل یک روش جدید استخراج DNA از سلول‌های گیاهی، باید مراحل مختلف این فرایند را شناسایی کنیم. بعد ببینیم این مراحل چرا انجام می‌شوند و هر کدام چگونه به نتیجه‌ی نهایی (استخراج DNA) کمک می‌کنند.

یا اگر در حال تحلیل یک مقاله‌ی دانشگاهی هستیم، باید بدانیم نویسندگان چگونه استدلال خود را توجیه کرده‌اند و آن را توسعه داده‌اند. نویسندگان حرفه‌ای می‌توانند شواهد و استدلال‌های مختلفی را برای بیان نظر خود ساختاردهی کنند و ما باید این مهارت را از آن‌ها یاد بگیریم.

توجه داشته باشید که تحلیل ما از یک مسئله، قرار نیست از همان ابتدا کامل و بی نقص باشد. ممکن است در ابتدا یک ایده، طرح کلی، خلاصه یا یادداشت‌های پراکنده داشته باشیم. این موارد به ما کمک می‌کنند کم‌کم دیدگاه خود را به بخش‌ها یا تصویرهای بزرگ‌تر توسعه دهیم و فرمان رفته‌رفته وضوح بیشتری پیدا کند.

## چطور منابع اطلاعاتی، استدلال‌ها و شواهد مختلف را تحلیل کنیم؟

برای تحلیل منابع مختلف، باید هدف آن منبع، فرضیات و ساختارش را بررسی کنیم و ببینیم چطور از شواهد و استدلال‌ها استفاده می‌کند و چه محدودیت‌هایی داشته است. در تحلیل استدلال‌های مختلف، باید مواردی مثل ادعای اصلی استدلال، هر گونه ادعای رد شده و استدلال ارائه شده برای تأیید ادعاهای مختلف و شواهد به کاررفته برای استدلال را بررسی کنیم.

همچنین اگر بخواهیم روش استدلال را تجزیه و تحلیل کنیم، بهتر است سؤالات زیر را بپرسیم:

- این تحقیق چطور طراحی شده؟
- این روش استدلال، چگونه از انواع داده‌ها و گروه‌های اجتماعی استفاده کرده است؟
- آیا فرآیند جمع‌آوری داده‌ها توضیح داده شده است؟ از چه ابزارهایی استفاده شده؟
- آیا سوگیری در فرآیند جمع‌آوری اطلاعات مشاهده می‌شود؟
- افراد شرکت‌کننده، چطور انتخاب شده‌اند؟ آیا نماینده‌ی واقعی جمعیت موردنظر هستند؟
- فرضیات نویسنده، تأثیری بر روش استدلال داشته است؟

همچنین وقتی می‌خواهیم شواهد و مدارک را تجزیه و تحلیل کنیم، هم بهتر است سؤالات زیر را از خود بپرسیم:

- آیا این مدرک از یک منبع معتبر و قابل اعتماد است؟
- این شواهد چه کمکی به تأیید ادعا می‌کنند؟
- چرا فقط بخشی از شواهد ارائه شده و فقط روی همان قسمت تأکید شده است؟
- احتمال دارد چه اطلاعاتی از این شواهد و مدارک حذف شده باشد؟

- ابزارها، روش‌ها یا مفاهیم به کاررفته برای تجزیه و تحلیل شواهد،  
چقدر مناسب هستند؟

در ادامه به بررسی راهبردها و استراتژی‌های عملی برای تحلیل  
منابع، استدلال‌ها، فرایندها و شواهد خواهیم پرداخت. خصوصاً اگر  
استدلال‌های پیچیده یا چندین منبع مختلف را تحلیل می‌کنیم،  
ابزارهایی مثل ماتریس تحلیلی یا نقشه ذهنی کمک زیادی به ما  
می‌کنند.

## ماتریس تحلیلی؛ روشی عالی برای آنالیز مسائل

یکی از ابزارهای مفیدی که برای سازماندهی نظریات تحلیلی استفاده می‌شود، ماتریس تحلیلی است. این ماتریس تمام ایده‌ها، متن‌ها و یادداشتهای ما را جمع‌آوری می‌کند تا آنها را در یک قالب یا چارچوب منظم ارائه دهد. به طور کلی ما دو نوع ماتریس تحلیلی داریم: «ماتریس منبع واحد» و «ماتریس برای چندین منبع».

برای تحلیل در تفکر انتقادی، اگر با یک منبع اطلاعاتی واحد طرف باشیم، باید از نوع اول استفاده کنیم تا بتوانیم افکار خود را سازماندهی کرده و مطمئن شویم همه‌ی چیزهایی که به آنها نیاز داریم را پوشش داده‌ایم.

در مقابل، برای مقایسه و سازمان‌دهی تحلیل خود پس از مراجعه به چندین منبع، باید نوع دوم را انتخاب کنیم. این نوع ماتریس تحلیلی به ما کمک می‌کند گرفتار تلاطم فکری نشویم و با وجود منابع چندگانه، استدلالی منسجم و منطقی ارائه دهیم.

جدول زیر یک ماتریس منبع واحد را نشان می‌دهد:

<p>هدف از تحقیق چیست؟</p> <p>سؤالات اساسی تحقیق چه هستند؟</p> <p>چه نوع تحقیقی است؟ (به عنوان مثال، کیفی یا کمی؟)</p> <p>روش استفاده شده چه بوده؟ (ویژگی‌های کلیدی روش)</p>	<p>روش‌شناسی</p>
<p>یافته‌های اصلی تحقیق چه بوده است؟</p>	<p>نتایج</p>
<p>چه نتایج و استدلال‌هایی از تحقیق استخراج شده؟</p>	<p>استدلال‌های کلیدی</p>
<p>آیا تعصباتی وجود دارد؟</p> <p>آیا حجم نمونه به اندازه کافی بزرگ است؟</p> <p>آیا اطلاعات گم‌شده یا اطلاعات/شواهد نادرستی وجود دارد؟</p>	<p>محدودیت‌ها</p>
<p>نقاط قوت تحقیق چیست؟</p>	<p>نقاط قوت</p>

## استفاده از نقشه‌ی ذهنی (Mind Map) برای تحلیل مسائل

انسان موجودی بصری است و اگر مسئله‌ای به شکل بصری رسم شود، درک بهتری نسبت به آن پیدا می‌کند. منظور از نقشه‌ی ذهنی، یک طرح فیزیکی و قابل دیدن است که حول یک موضوع یا مسئله‌ی مشخص رسم می‌شود.

خیلی از مدیران و دانشمندان بزرگ جهان برای سازماندهی و نظم بخشیدن به مسائل ذهنی خود از این ابزار استفاده می‌کنند. افرادی که برای مشکلات و دغدغه‌های خود نقشه‌های ذهنی دقیقی رسم می‌کنند، هیچ‌وقت در جزئیات گم نمی‌شوند.

## چگونه باید تحلیل خود را بیان کنیم؟

فرض کنیم در یک پروژه‌ی کاری یا دانشگاهی از ما خواسته شده اطلاعات مشخصی را به طور انتقادی تحلیل کنیم. دقت داشته باشیم که منظور از تحلیل در تفکر انتقادی، توصیف یا خلاصه کردن مسئله نیست. بلکه همان‌طور که بالاتر گفتیم، باید مسئله را به اجزای مختلف آن تقسیم کنیم و شیوه‌ی ارتباط اجزا را بررسی کنیم. بعد از این مرحله، نوبت به ارائه‌ی استدلال و تحلیل شخصی خودمان می‌رسد.

نتیجه‌ای که بیان می‌کنیم، نشان‌دهنده‌ی دیدگاه تخصصی ما به مسئله است. بنابراین باید از این فرصت استفاده کنیم و به مخاطب

نشان دهیم چقدر در این موضوع عمیق شده‌ایم و به منابع اطلاعاتی  
مختلف مراجعه کرده‌ایم.

## جمع‌بندی

داشتن قدرت تحلیل بر نگرش و دیدگاه ما به مسائل و موضوعات مختلف تأثیر قابل توجهی دارد. با کسب مهارت تحلیل انتقادی قادر خواهیم بود منطقی و علمی به مسائل نگریسته و آن‌ها را درک کنیم. در این فصل پس از تعریف تحلیل در تفکر انتقادی، به دو ابزار کاربردی اشاره کردیم که به کمک آن‌ها می‌توانیم تصمیمات بهتری بگیریم و مؤثرتر با چالش‌ها و مشکلات مواجه شویم.

# فصل ششم: ارزیابی استدلال‌های موجود از مسئله

ارزیابی صحیح به طرز چشمگیری بر تفکر انتقادی تأثیر می‌گذارد. در واقع اگر کسی به مهارت ارزیابی یا Evaluation تسلط پیدا نکند، به هیچ وجه نمی‌تواند ادعا کند که انتقادی فکر می‌کند. با ارزیابی صحیح، فرد می‌تواند ادعاها و استدلال‌های مختلف را به صورت منطقی و دقیق بررسی کند و به جای قبول یا رد آنها به صورت متعصبانه، به دنبال دلایل و مدارکی برای پشتیبانی یا رد آنها بگردد. در این فصل، پس از تعریف دقیق ارزیابی، به توضیح عناصر و روش‌های مختلف آن برای تفکر منتقدانه خواهیم پرداخت.

## منظور از ارزیابی در تفکر انتقادی چیست؟

به بررسی و قضاوت درباره‌ی کیفیت، ارزش یا اهمیت مراجع، ارزیابی گفته می‌شود. ما در فرایند ارزیابی نقاط قوت و محدودیت‌های مراجع اطلاعاتی را با توجه به تحقیقاتی که انجام می‌دهیم بررسی می‌کنیم تا از تفکر متعصبانه دور شویم. در فرایند ارزیابی باید به این سوالات پاسخ دهیم:

- نقاط قوت و ضعف این منبع یا استدلال چیست؟
- ادعاها چقدر با دلایل و شواهد پشتیبانی می‌شوند؟
- کدام ادعاها نیاز به بررسی بیشتری دارند؟
- کیفیت یک مرجع یا استدلال که به موضوع مشخصی پرداخته است، چگونه با مراجع دیگر در همان موضوع مقایسه می‌شود؟
- ارزیابی این منبع یا استدلال چه کمکی به دانش روز جهان می‌کند؟
- ارزیابی کلی ما از این منبع یا استدلال چیست؟

یک ارزیابی صحیح باید توسط تجزیه و تحلیل (Analysis) پشتیبانی شود. در واقع تجزیه و تحلیل این امکان را به ما می‌دهد که منابع خود را به عناصر سازنده‌ی آن تقسیم کنیم و ببینیم چگونه در کنار یکدیگر کار می‌کنند.

بعد از اجرای آنالیز، نوبت به ارزیابی می‌رسد که کل مرجع مورد نظر و اجزای سازنده‌ی آن را ارزیابی می‌کند تا در مورد کیفیت، ارزش یا اهمیت آن‌ها قضاوت کند. اگر قصد داریم واقعاً انتقادی فکر کنیم، باید حواسمان به این نکته باشد که بدون انجام تجزیه و تحلیل، ارزیابی ما می‌تواند مغرضانه یا حتی ناقص باشد.

## چرا ارزیابی در تفکر انتقادی این قدر مهم است؟!

همان طور که گفتیم، مهارت ارزیابی یکی از بحث‌های کلیدی در تفکر انتقادی است. ارزیابی استدلال‌های ارائه‌شده توسط دیگران، عمق تفکر انتقادی ما را بیشتر می‌کند و این امکان را به ما می‌دهد که استدلال‌هایی قوی‌تر و دقیق‌تر ایجاد کنیم.

ارزیابی ما را مجبور می‌کند از کنار مسائل ساده نگذریم و به همه چیز دیدگاه تحلیلی و دقیق داشته باشیم. همان‌طور که در ادامه خواهیم دید، برای شکل‌گیری یک ارزیابی صحیح، فرد باید ادعاها، مدارک و دلایل پیرامون استدلال را به دقت بررسی کند. اگر در برخورد با هر موضوعی چنین راهبری داشته باشیم، طبیعتاً مهارت تحلیلیمان

تا حدود زیادی بهتر خواهد شد.

در ضمن، فراموش نکنیم که در روند ارزیابی صحیح، فرد می‌تواند با مطالعه و بررسی مدارک و دلایل مختلف، دانش و شناخت خود را نسبت به موضوع مورد نظر افزایش دهد.

## نحوه ارزیابی منابع، استدلال‌ها، شواهد و روش‌ها

تا اینجا دیدیم که منظور از «ارزیابی»، بررسی دقیق و علمی ادعاها و استدلال‌های مطرح‌شده است که برای حصول یک نتیجه‌ی منطقی و درست انجام می‌شود. با این حال، باید دقت داشته باشیم که نحوه‌ی ارزیابی منابع، استدلال‌ها، شواهد و روش‌ها با یکدیگر متفاوت است و هرکدام به شیوه‌ی خاص خودش انجام می‌گیرد.

## ارزیابی منابع

برای ارزیابی منابع باید قوانین و قراردادهای حاکم بر حوزه‌ی علمی موردنظر را لحاظ کنیم. اگرچه اینجا می‌توانیم از سؤالات ارزیابی که بالاتر ذکر شد استفاده کنیم، اما بعضی منابع به معیارهای ارزیابی خاص‌تری نیاز دارند. اگر در مرحله‌ی بررسی منابع تحقیق یا همان Literature هستیم یا اگر در حال نوشتن نقد کتاب، بررسی مقاله یا تحلیل انتقادی یک مسئله هستیم، باید دو نکته‌ی زیر را مد نظر داشته باشیم:

- منبع خود را به درستی تجزیه و تحلیل کرده و مباحثی که در مورد ارزیابی استدلال‌ها، شواهد و روش‌ها بررسی می‌شود را کامل اجرا کنیم. (منظور نکاتی است که در ادامه‌ی مطلب بیان می‌شوند).
- یاد بگیریم چطور باید استدلال خود را توسعه دهیم.

## ارزیابی استدلال‌ها: رویکرد پرسشگرانه

یکی از رویکردهای مؤثر برای ارزیابی استدلال‌ها این است که به

سؤالات زیر دقیق پاسخ دهیم:

- این استدلال چقدر به مشکل یا مسئله رسیدگی می‌کند؟
- آیا استدلال حاضر نتیجه‌ی واضح و روشنی دارد؟
- آیا نتیجه‌گیری حاصل از استدلال و ادعاهای مطرح‌شده، منطقی پیروی می‌کند؟

- آیا بعضی ادعاهای ضمنی وجود دارند که با شواهد یا استدلال‌ها مخالف باشند؟
- کیفیت و ارتباط شواهد مورد استفاده در استدلال چگونه است؟
- در این زمینه‌ی علمی یا پژوهشی، چقدر از شواهد استفاده می‌شود؟
- ادعاهای مطرح شده در استدلال چقدر منطقی هستند؟
- آیا می‌توانیم سوگیری‌ها یا استدلال‌های ناقص را شناسایی کنیم؟

پس از پاسخ به این سؤالات (و هر سؤال دیگری که مرتبط با ارزیابی پروژه باشد)، می‌توانیم ارزیابی اصلی خود را تدوین کنید. در ادامه مثالی را مطرح می‌کنیم که به روشنی نشان می‌دهد ارزیابی یک استدلال ساده چطور انجام می‌گیرد.

## ۱) شواهد (Evidence): نزدیک شدن طوفان در نقشه هواشناسی

- تجزیه و تحلیل: نویسنده برای این پیش‌بینی از سایت اداره هواشناسی استفاده کرده است. نمایشگر رادار ۱۰ دقیقه عقب‌تر از زمان واقعی است؛ با این حال به ما کمک می‌کند حرکت ابرهای بارانی را ببینیم.

- ارزیابی: استدلالی که اینجا با آن طرف هستیم، بر اساس بهترین شواهد موجود شکل گرفته است. حتی نویسنده می‌توانست با استفاده از ابزارهای موجود، احتمال بارش باران را بر حسب درصد تخمین بزند.

۲) دلیل یا منطق (Reason): به احتمال زیاد باران خواهد بارید.

تجزیه و تحلیل: نویسنده فرض کرده ابرهای بارانی در یک الگوی قابل پیش‌بینی حرکت می‌کنند. بر این اساس، پیش‌بینی می‌کند که در منطقه باران خواهد بارید. اینجا عبارت «احتمالاً» بیشتر از ۵۰ درصد پیش‌بینی می‌کند باران بگیرد؛ اما نه ۱۰۰ درصد.

ارزیابی: نویسنده از احتمال بارندگی ارزیابی صحیحی انجام داده است. اما باید این را به یاد داشته باشیم که او می‌توانست برای ارزیابی دقیق‌تر، از برآورد درصدی ارائه‌شده توسط اداره هواشناسی استفاده کند. در واقع یکی از محدودیت‌های استدلال همین عبارت «احتمالاً» است که به چیزی بیشتر از ۵۰ درصد اشاره دارد. قطعاً تخمین درصدی دقیق، مثلاً ۸۰ درصد، می‌توانست استدلال نویسنده را تقویت کند.

### ۳) ادعا (Claim): باید چتر بیاوریم.

- تجزیه و تحلیل: نویسنده بر اساس شواهد و دلایلش فرض می‌کند در صورت احتمال باران، آوردن چتر پیشنهاد خوبی است. بنابراین نتیجه می‌گیرد: «باید چتر بیاوریم و از آن استفاده کنیم.»

ارزیابی: اینجا ارزیابی حکم می‌کند که این ادعا (به طور کلی) معتبر است. چراکه شواهد و استدلال به این نتیجه رسیده‌اند که احتمال بارندگی وجود دارد. اما نباید همه چیز را متعصبانه قبول کنیم. مثلاً تمرکز بر چتر به عنوان تنها راه‌حل مسئله می‌تواند یکی از محدودیت‌های استدلال باشد. چرا؟ چون شاید بعضی افراد ترجیح دهند از کت بارانی یا رانندگی با ماشین‌های سقف‌دار برای جلوگیری از خیس شدن در باران استفاده کنند.

## استدلال: رویکرد گام به گام

روش دیگر ارزیابی استدلال‌ها پیروی از یک رویکرد گام‌به‌گام یا Step-By-Step است. این رویکرد کمی سیستماتیک‌تر است و همان اصولی که در شیوه‌ی پرسشگرانه‌ی بالا ذکر شد را در ۶ مرحله پیاده‌سازی می‌کند.

توجه داشته باشیم که این رویکرد برای ارزیابی استدلال‌های پیچیده و بررسی چندین منبع با استفاده از معیارهای یکسان مفیدتر است.

ما می‌توانیم این مراحل را در صورت نیاز مطابق با ارزیابی‌های خودمان یا پروژه‌ای که روی آن تمرکز داریم تنظیم کنیم. همان‌طور

که مراحل را دنبال می‌کنیم، می‌توانیم با طراحی یک «نقشه آرگومان»  
(Argument Map) کار خود را دقیق‌تر و سریع‌تر کنیم.

## ۱) ارزیابی استدلال اصلی

هر مرجع اطلاعاتی یک پیام کلیدی دارد که به عنوان استدلال اصلی یا مرکزی آن مرجع مطرح می‌شود. این استدلال باید از نظر نقاط قوت و محدودیت‌هایش به‌دقت مورد توجه قرار گیرد.

## ۲) بررسی ادعاها یا استدلال‌های ضمنی

در مرحله‌ی دوم باید بررسی کنیم که آیا استدلال به گونه‌ای ارائه شده است که از مخاطب بخواهد نتیجه‌گیری کند؟ حتی اگر استدلال به‌صراحت بیان نشده باشد، قطعاً به دنبال نتیجه‌ای مشخص است.

### (۳) ارزیابی شواهد

یک ادعای معتبر باید با شواهدی قابل اعتماد از منابعی معتبر پشتیبانی شود. ادعاهایی که هیچ مدرک و شاهی ندارند، فرضیات یا نظراتی ضعیف هستند که طبیعتاً استدلالی ضعیف را به دنبال خواهند داشت.

### (۴) ارزیابی استدلال

یک استدلال قوی، ارتباط منطقی بین یک ادعا و شواهد مرتبط با آن را توضیح می‌دهد.

## ۵) توجه به محدودیت‌ها

یک استدلال منطقی و مستدل محدودیت‌ها و سوگیری‌های احتمالی را مدنظر قرار داده است. برای اینکه ببینیم یک استدلال قوی است یا ضعیف، می‌توانیم منابع دیگر با استدلال‌هایی درباره موضوع مشابه را بررسی کنیم.

## ۶) فرموله کردن ارزیابی

ارزیابی نهایی ما باید به دور از هرگونه تعصب و جانب‌داری، کیفیت مراجع یا استدلال‌ها را در نظر بگیرد. همچنین باید نقاط قوت، محدودیت‌ها و ارزشی که دارد را برجسته کند.

## روش‌ها و شواهد

در ارزیابی روش‌ها و شواهد یک قاعده‌ی کلی وجود دارد که می‌گوید: «روش‌های قابل اعتماد زمانی که به خوبی اعمال شوند، به شواهدی قابل اعتماد منجر می‌شوند. وقتی از روش‌ها یا شواهدی استفاده می‌کنیم که از منابع دیگر تأمین شده‌اند، باید با پرسش سؤالات درست مطمئن شویم این روش‌ها و شواهد با توجه به هدفمان، معتبر، مرتبط و دقیق هستند.»

در مورد اینکه کدام روش‌ها و شواهد قوی یا ضعیف هستند، باید به رشته و حوزه‌ی علمی موردنظر نگاه کرد. در واقع هنگام ارزیابی روش‌ها و شواهد، باید دستورالعمل‌های ارزیابی، استانداردها و انتظارات

حوزه علمی موردنظر خود را در نظر داشته باشیم.

سؤالات زیر به ما کمک می‌کنند نقاط قوت و ضعف روش‌ها و شواهدمان را تعیین کنیم:

- نقاط قوت و محدودیت‌های اصلی روش کدام‌ها هستند؟
- آیا این روشی که انتخاب کردیم، مرتبط‌ترین و دقیق‌ترین روش ممکن برای این کار است؟
- آیا این روش قابل اعتماد است؟ آیا با توجه به حوزه‌ی علمی موردنظر، یک روش استاندارد محسوب می‌شود؟

- آیا این روش قابل تکرار است؟ (یعنی آیا کسی می‌تواند همین مراحل را که ما طی می‌کنیم را برای دستیابی به همین نتیجه دنبال کند؟)
- انتخاب روش چگونه بر تعمیم‌پذیری استدلال‌های مورد حمایت آن تأثیر می‌گذارد؟
- روش مورد نظر چقدر خوب در این فرایند اعمال شد؟
- آیا ممکن است این روش یا شواهد موجود، تحت تأثیر سوگیری‌ها یا استدلال‌های نادرست باشند؟
- تولید، جمع‌آوری و پردازش داده‌ها یا شواهد چقدر دقیق بوده است؟

- نقاط قوت و محدودیت‌های اصلی شواهد کدام‌ها هستند؟
- آیا در داده‌ها یا شواهد شکاف، بی‌دقتی، تناقض یا اشتباهی وجود دارد؟
- آیا از این شواهد می‌توان تفسیرهای متعددی کرد؟
- اگر این شواهد از منظری متفاوت نگریسته شوند، آیا بر استدلال‌هایمان خدشه‌ای وارد می‌شود؟

## جمع‌بندی

ارزیابی صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی در تفکر انتقادی است. در فصل‌های قبلی گفتیم که تفکر انتقادی به معنای بررسی و ارزیابی ادعاها، دلایل و موارد مطرح شده است. این فرایند شامل تشخیص مشکلات، پیدا کردن راه‌حل‌ها و تصمیم‌گیری منطقی و علمی است. بنابراین بدون ارزیابی صحیح، تفکر انتقادی نمی‌تواند به صورت کامل و جامع انجام شود. ارزیابی نادرست می‌تواند به استدلال‌های غلط و تصمیمات نادرست منجر شود. بنابراین بهتر است با توجه به نکاتی که در این فصل مطرح کردیم، ارزیابی صحیح را بیاموزیم و با اجرای آن باعث بهبود تصمیم‌گیری‌های شخصی و حرفه‌ای خود شویم.

# فصل هفت: استدلال خودتان را ارائه بدهید

حالا که با مطالعه‌ی بخش‌های پیشین، تفکر انتقادی و عناصر آن را کامل شناختیم، این سؤال مطرح می‌شود که چطور باید این سبک تفکر را اجرا کنیم؟ به چه شکل می‌توان با استفاده از تفکر انتقادی به یک استدلال عالی رسید؟

## منظور از ارائه یا سنتز استدلال چیست؟

ارائه یا سنتز استدلال، شامل گردآوری شواهد، مدارک و ادعاهای مرتبط با ادعای اصلی ما و سپس توسعه‌ی این ادعا بر اساس اطلاعات موثق است. سنتز استدلال یکی از چالش‌برانگیزترین و همچنین هیجان‌انگیزترین جنبه‌های تفکر انتقادی است.

سنتز به معنای «قراردادن چیزها در کنار هم» است؛ بنابراین برای ارائه یک استدلال عالی لازم نیست ایده‌ای را از نو خلق کنیم. بلکه باید استدلال‌ها و بینش‌های حاصل از آنالیز مراجع دیگر را با هم ترکیب کنیم و سپس تفکر و ذهنیت خود را وارد ماجرا کنیم.

سنتز یک عمل خلاقانه است که تفکر انتقادی ما را به چالش می‌کشد و از این طریق آن را بهبود می‌بخشد. سنتز از ما می‌خواهد آنچه را که دیگران درباره‌ی موضوعمان استدلال کرده‌اند در نظر بگیریم. به یاد داشته باشید که اینجا علاوه بر شواهد و ادعاهایی که استدلال ما را تأیید می‌کنند، باید دیدگاه‌های مخالف و متفاوت را نیز در نظر بگیریم.

## استدلال خوب چه ویژگی‌هایی دارد؟

به طور کلی، یک استدلال خوب در اجرای تفکر انتقادی که می‌توان روی آن حساب کرد باید ۶ ویژگی زیر را داشته باشد:

- به وضوح بیان شده باشد.
- نوعی ساختار منطقی در آن وجود داشته باشد که ادعای اصلی ما را با سایر ادعاها و استدلال‌های مطرح‌شده در حوزه‌ی علمی مرتبط کند.
- شواهد موجود، از ادعاهای مطرح‌شده در استدلال پشتیبانی کنند.

- شواهد و ادعاهای متقابل را شامل شود و آنها را به هم مرتبط کند.
- باید نشان دهد نویسنده منابع موجود را کاملاً آنالیز و ارزیابی کرده است.
- منطقی، متعادل و متقاعدکننده باشد.

## چگونه می‌توانیم استدلال خود را توسعه دهیم؟

ارائه‌ی استدلال یا به اصطلاح تخصصی‌تر «سننز آرگومان» چهار مرحله‌ی اصلی دارد که در ادامه آن‌ها را توضیح می‌دهیم.

## ۱) فرموله کردن ادعای اصلی

در ابتدا می‌توانیم در مورد موضوع مشخصی که انتخاب کرده‌ایم، یک ادعا، فرضیه یا موضع خاص اتخاذ کنیم. این ادعا ممکن است بر اساس دستورات عمل‌های علمی یا پژوهش‌های آزمایشگاهی به وجود بیاید. یا شاید موقع آنالیز ادعاهای مطرح‌شده توسط نویسندگان دیگر، ناگهان به یک ادعای شخصی برسیم!

اما ادعایی که مطرح می‌کنیم باید منسجم و دقیق بوده و بتوان آن را حمایت را رد کرد. یک راه فرموله کردن ادعا، شروع کردن با یک سؤال و سپس اصلاح آن است:

- سؤال: آیا بررسی اطلاعات شخص، نقض حریم خصوصی او است؟
- ادعای الف: بررسی اطلاعات فرد، به معنای نقض حریم خصوصی اوست.
- ادعای ب: بررسی اطلاعات فرد، به معنای نقض حریم خصوصی او نیست.

توجه کنید که برای فرموله کردن ادعا، باید تصمیم بگیرید. در این مثال، باید بین ادعای الف و ادعای ب یکی را انتخاب کنید.

## ۲) جمع‌آوری دلایل و شواهد

بعد از مطرح کردن ادعا، باید دلایل و شواهدی که فرضیه‌ی ما را تأیید می‌کنند جمع‌آوری کنیم. همان‌طور که بالاتر گفتیم، این خیلی مهم است که دیدگاه‌ها و دلایل مخالف را هم در نظر بگیریم. خیلی خوب می‌شود اگر بتوانیم نحوه‌ی تطابق ادعای اصلی خود را با دیدگاه‌ها، ادعاها، دلایل و شواهد دیگر پیدا کنیم و ببینیم چه پل ارتباطی‌ای میانشان وجود دارد.

وقتی از شواهد و دلایل برای اثبات ادعا و استدلالتان استفاده می‌کنید، باید:

- مطمئن شوید شواهدی که انتخاب کرده‌اید، به استدلال شما مرتبط هستند.
- مطمئن شوید این شواهد برای کار شما مناسب است.
- همیشه منابع اطلاعاتی را زیر سؤال ببرید.
- راهنمای ارزیابی را به دقت بخوانید و اگر شک داشتید، از مربی یا راهنمای خود کمک بخواهید.

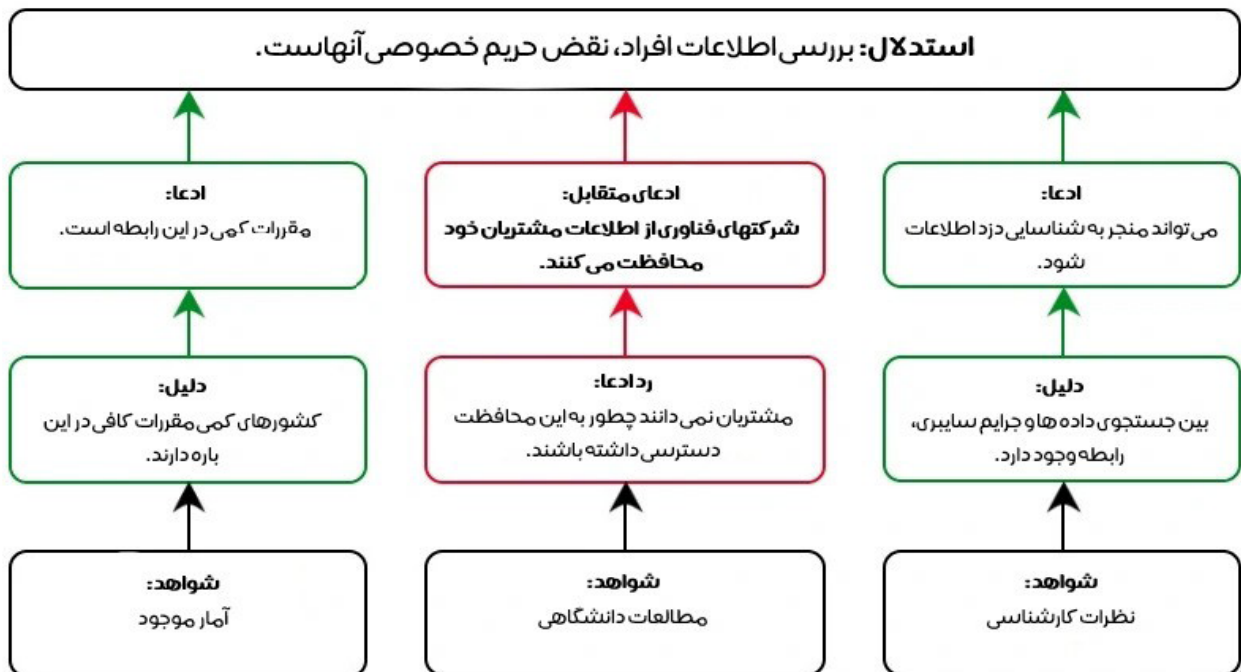
با مسائل کتابخانه مشورت کنید، چون توصیه‌هایی درباره‌ی نحوه‌ی پیدا کردن منابع تحقیقاتی معتبر، مثل کتب دانشگاهی، گزارشات تخصصی و غیره به شما ارائه می‌هد.

برای این منظور می‌توانید از شواهد زیر استفاده کنید:

- داده‌های تجربی و آزمایشی
- گزارشات و مطالعات تحقیقاتی
- آمار
- نظر کارشناسان
- مرور سیستماتیک.
- مقالات ژورنالی
- مطالعات موردی

### ۳) سازمان‌دهی استدلال

در این مرحله باید به ادعای خود یک ساختار مشخص بدهیم. موضوعات کلیدی و ادعاهای پشتیبان که فرضیه‌ی اصلی ما حول آنها می‌چرخد، مثل ستون‌های استدلال عمل می‌کنند. بنابراین باید به‌دقت آنها را تعیین کنیم. با توجه به این موارد، می‌توانیم استدلال خود را خطبه‌خط و کلمه‌به‌کلمه تکمیل کنیم و ساختارش را توسعه دهیم. این فرایند، تا حد زیادی شبیه به چیدن یک پازل است. چراکه برای سنتز یک استدلال منطقی و منسجم، باید تمام شواهد، دلایل و ادعاهای موجود را کنار هم قرار دهیم.



## ۴) آزمایش و اصلاح ادعای اصلی

پس از اینکه استدلالمان یک ساختار منسجم پیدا کرد، باید پیش‌نویس تهیه کنیم. اگر متوجه شدیم استدلالمان نظرات و دیدگاه‌های متفاوتی را برانگیخته، این یعنی راه را درست رفته‌ایم. بعد از تکمیل استدلال، اگر توانستیم حتماً یک قدم به عقب برگردیم و ببینیم آیا تفکرمان می‌تواند در زمینه‌ی وسیع‌تری اعمال شود؟ آیا استدلال این قابلیت را دارد که موضوعات و حوزه‌های علمی دیگر را شامل شود؟

یک راه مناسب ارتباط استدلال به زمینه‌ی گسترده‌تر این است که  
سؤالات زیر را بپرسیم:

- استدلال من چگونه به مسائل یا چالش‌های مهم در این موضوع  
می‌پردازد؟
- استدلال من چه پیامدهایی برای سایر سؤالات یا مشکلات مرتبط  
دارد؟
- چه جنبه‌هایی از استدلال من (شواهد، دلایل، یا ادعا) می‌تواند  
در بررسی و پاسخ به سؤالات یا مشکلات دیگر مفید باشد؟

## جمع‌بندی

استدلال یک ساختار منطقی است که برای پشتیبانی از یک ادعا استفاده می‌شود. بنابراین برای ارائه یا سنتز استدلال، ابتدا به یک ادعا یا فرضیه نیاز داریم. سپس باید با استفاده از دانش، تحلیل، منطق و شواهد موجود، این فرضیه را توسعه دهیم و کامل‌تر کنیم. همان‌طور که در این فصل دیدیم، تنها زمانی می‌توانیم بگوییم استدلالمان کامل شده که یک ساختار مشخص پیدا کرده باشد و در قالب یک سری کلمات و جملات واضح بیان شود.

## فصل هشت: تفکر انتقادی در کسب و کار

این روزها همه جا حرف تفکر انتقادی است. خصوصاً با افزایش محبوبیت شبکه‌های اجتماعی و فرارسیدن عصر پادشاهی محتوا، بحث تفکر انتقادی داغ‌تر از سال‌های قبل شده و اهمیت بیشتری پیدا کرده است. با این حال، هنوز خیلی از افرادی که با این مبحث مهم آشنا شده‌اند، اطلاعات چندانی درباره‌ی کاربردهای تفکر انتقادی در حوزه‌ی کسب‌وکار ندارند. در دنیای کسب‌وکار، تفکر انتقادی بر سه بخش «منابع انسانی»، «بازاریابی» و «خدمات مشتری» تأثیرات چشمگیری داشته است. در این فصل می‌خواهیم ببینیم تفکر انتقادی چطور به مدیریت این سه حوزه کمک می‌کند و باعث می‌شود کارکنان این بخش‌ها تصمیمات بهتری بگیرند.

## اهمیت کاربرد تفکر انتقادی در کسب‌وکار

تحلیلگران کسب‌وکار از تفکر انتقادی استفاده می‌کنند تا برنامه‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت مؤثری برای کسب‌وکارشان طراحی کنند. برای اینکه مدیران کسب‌وکار بتوانند تصمیمات درستی برای سازمان خود بگیرند، باید درباره‌ی اهداف و منابعشان انتقادی فکر کنند. مدیران باید تفکر انتقادی داشته باشند تا بتوانند تهدیدهای احتمالی کسب‌وکارشان را پیش‌بینی کرده و برای آنها راه‌حل پیدا کنند. مدیران باید مطمئن شوند که آمادگی لازم برای رویارویی با چالش‌های کسب‌وکار را دارند. برای این منظور، باید درباره‌ی تمام جوانب، خوب فکر کنند.

تفکر انتقادی همان چیزی است که اطمینان می‌دهد اقدامات صورت گرفته، شرکت را برای رویارویی با مشکلات احتمالی آماده می‌کند. کاربرد تفکر انتقادی در کسب‌وکار به مدیران اجازه می‌دهد برای برنامه‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت آماده شوند. استفاده از تفکر انتقادی در کسب‌وکار موجب می‌شود طرح‌ها و برنامه‌ها به نتیجه برسند و به شناسایی طرح‌ها و سرمایه‌گذاری‌های بی‌فایده کمک می‌کند.

## کاربرد تفکر انتقادی در منابع انسانی

در عصر حاضر خیلی از شرکت‌ها برای بخش منابع انسانی خود متخصصانی آموزش‌دیده و حرفه‌ای استخدام می‌کنند. این افراد حتماً باید به تفکر انتقادی مسلط باشند. چرا؟ چون اگر با موقعیتی مواجه می‌شوند که باید به کارمندان دیگر هشدار دهند یا آن‌ها را تعلیق و اخراج کنند، بدون این شیوه‌ی تفکر نمی‌توانند بهترین تصمیم ممکن را بگیرند.

اجرای تکنیک‌هایی مثل مصاحبه‌های حقیقت‌یابی، بررسی اظهارات شاهدان و سنجش اعتبار کارمند، همگی بر تفکر انتقادی تکیه دارند.

اگر بخواهیم بفهمیم یک کارمند باید فوراً اخراج شود یا شایسته‌ی  
یک فرصت دیگر است، حتماً باید از تفکر انتقادی کمک بگیریم.

## کاربرد تفکر انتقادی در بازاریابی و فروش

مهارت تفکر انتقادی در زمینه‌های بازاریابی، روابط عمومی، مدیریت عملیات و فروش هم نقشی مهم ایفا می‌کند. کارمندان این بخش‌ها با استفاده از تفکر انتقادی سعی می‌کنند بهترین روش ممکن را برای تبلیغ و عرضه محصولات شرکت پیدا کنند.

البته در این میان، بخش بازاریابی نیاز ویژه‌تری به این شیوه‌ی تفکر دارد. تبلیغ یک محصول به‌گونه‌ای که برای جامعه‌ی هدف جذاب باشد، اصلاً کار آسانی نیست. با این حال، خوشبختانه تفکر انتقادی توانسته به شرکت‌ها کمک کند در مواجهه با رکود جهانی و فروپاشی اقتصادی، همچنان تبلیغات و بازاریابی موفق داشته باشند.

خیلی از آژانس‌های بزرگ بازاریابی در دوران همه‌گیری کرونا از تفکر انتقادی استفاده کردند تا راهی برای مقابله با شیوع این بیماری مرگ‌بار پیدا کنند. علاوه بر این موضوع، چند سالی است که تفکر انتقادی باعث شده ایده هدف قراردادن یک بازار خاص کاملاً کنار گذاشته شود!

در واقع به‌جای این دیدگاه کلاسیک، تکنیک‌های بازاریابی جدیدی روی کار آمده‌اند که قرار است محصول را برای جامعه‌ی گسترده‌تری جذاب جلوه دهند. یعنی شرکت‌ها به دنبال این هستند که بدون ایجاد هیچ‌گونه تغییری در محصول، مشتریان را در همه‌ی گروه‌های جمعیتی جذب کنند.

## کاربرد تفکر انتقادی در پشتیبانی مشتری

بخش پشتیبانی مشتری منظم با مشتریان در تماس است تا یک تجربه‌ی دل‌پذیر و لذت‌بخش برایشان خلق کند. در این میان، هر بار که بحث درک نیازهای مشتری و انتقال دانش محصول به مخاطب می‌شود، پای تفکر انتقادی به ماجرا باز می‌شود. اینجا می‌توانیم با استفاده از مهارت تفکر انتقادی به یک راه‌حل رضایت‌بخش برسیم و بخش مهمی از تعارضات موجود با مشتری را پشت سر بگذاریم. تفکر انتقادی باعث شده خیلی از مدیران کسب‌وکارها به جای تکیه بر روش‌های کلاسیک و قدیمی، از نرم‌افزارهایی مانند CRM برای مدیریت اطلاعات مشتریان استفاده کنند.

## جمع‌بندی

تفکر انتقادی به ما کمک می‌کند در مورد مسائلی که برندمان با آنها مواجه است، دقیق‌تر و کاربردی‌تر بحث کنیم. وقتی بتوانیم مشکلات و مسائل مختلف را منطقی و سیستماتیک بررسی کنیم، ناخودآگاه بهترین راه‌حل ممکن را پیدا خواهیم کرد. در این فصل دیدیم که بخش‌های بازاریابی، فروش، منابع انسانی و پشتیبانی مشتری با استفاده از این روش تفکر می‌توانند موضوعات مختلف را عمیق‌تر ببینند و برای اجرای برنامه‌هایشان، تصمیمات بهتری بگیرند.



## کتاب واقعیت‌های جدید

در دنیای کسب و کار

اگر کسب و کاری دارید و یا قصد راه اندازی کسب و کاری دارید، آب دست‌تان است زمین بگذارید و خواندن این کتاب را شروع کنید!  
این کتاب کسب و کارهای زیادی را در دنیا متحول کرده، شاید اکنون وقت شما رسیده است. مهمترین چیزی که این کتاب به شما می‌آموزد این است:  
**راه ساده‌تر و متفاوت‌تری نیز وجود دارد!**



برای دانلود رایگان کتاب واقعیت‌های جدید روی لینک زیر کلیک کنید و یا کد را اسکن کنید.

دانلود رایگان <

# فصل نهم: چطور تفکر انتقادی را در خود پرورش دهیم؟

تفکر انتقادی برای خیلی از جنبه‌های زندگی، اهمیت دارد. تفکر انتقادی مهارتی مهم برای تحصیل در دانشگاه و طیف وسیعی از رشته‌ها است. مهم نیست چه چیزی را می‌خوانید و مطالعه می‌کنید. به احتمال خیلی زیاد باید از تفکر انتقادی برای تفسیر و تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده کنید.

مهارت تفکر انتقادی به شما کمک می‌کند که اطلاعات را بهتر درک کنید. همچنین در ارزیابی خود و دیگران استدلال‌های بهتری بیاورید. این روزها بازی مافیا و ارتش سری (یک بازی هم‌سبک با مافیا) خیلی ترند هستند. افراد زیادی به این نوع بازی‌ها علاقه دارند. در این بازی‌ها افرادی برنده می‌شوند که استدلال‌های بهتری

می‌آورند. کسانی در این بازی‌ها موفق هستند که تفکر انتقادی قوی داشته باشند؛ یعنی فردی که صحبت می‌کند را نقد کنند و استدلال بر مافیا یا شهروندی‌اش بیاورند.

هر چند که بازی مافیا ربطی به حوزه‌ی کسب‌وکار ندارد؛ ولی نوع تفکرش خیلی به دردتان می‌خورد. کسانی که در کسب‌وکار تفکر انتقادی دارند، بهتر می‌توانند کارمندانشان را تجزیه و تحلیل کنند. با تفکر انتقادی به شرکت و نوع کارشان دقت می‌کنند تا مشکلات بیزینسشان را پیدا کنند. همچنین با این نوع تفکر می‌توانند رقبا را تحلیل کنند و نقاط قوت و ضعفشان را پیدا کرده و به نفع خود از آن استفاده کنند. خب از مبحث اصلی دور نشویم،

در این فصل می‌خواهیم راه‌های تقویت تفکر انتقادی را بررسی کنیم؛ پس تا آخر متن با ما همراه باشید.

## راه‌های تقویت تفکر انتقادی

### (۱) هر حرفی را باور نکنید

قبل از توضیح این بخش می‌خواهم از شما سؤالی بپرسم: به نظرتان چرا تفکر انتقادی ایجاد می‌شود؟

به نظر من چون به طرف مقابل اعتماد نداریم و دنبال این هستیم مشکلی را پیدا کنیم. اگر از طرف مطمئن باشیم که اشتباه نمی‌گوید و همه حرف‌هایش راست است، دیگر تفکر انتقادی نسبت به او نخواهیم داشت. فرض کنید که یکی از کارمندانان می‌آید و به شما می‌گوید شرکت ما از همه موفق‌تر است و هیچ مشکلی نداریم.

اگر حرفش را باور کنید، دیگر تفکر انتقادی به چه دردی می‌خورد؟

ممکن است آن فرد دروغ بگوید، یا شرکتتان مشکلی داشته باشد و کارمندان نداند. اگر تفکر انتقادی داشته باشید، سعی می‌کنید آن شخص را نقد کنید و اگر چیزی را نمی‌داند یا پنهان می‌کند، بفهمید. پرورش تفکر انتقادی کمک می‌کند مشکل شرکتتان را پیدا کرده و آن را حل کنید. به طور خلاصه بگوییم برای اینکه تفکر انتقادی داشته باشید و آن را تقویت کنید لازم است که هر چیزی را می‌شنوید باور نکنید. خیلی چیزها فقط حرف است و حقیقت ندارد.

جدا از آن هر کس نظرات و سوگیری‌های مختلفی دارد. ممکن است تعداد ۱۰۰ فروش در ماه برای کارمندان خیلی جذاب باشد و

بگویند خیلی خوب است. ولی شما معتقدید باید بیشتر از این‌ها فروش داشته باشید و بگویید امروز کارمان خوب پیش نرفته است. یعنی چیزی که دیگران را قانع می‌کند، ممکن است شما را راضی نکند. اگر به گروه‌های تلگرام بروید و پروفایل کاربران را نگاه کنید، می‌بینید بیشتر افراد از اعتماد ضربه خورده‌اند. وقتی هر چیزی که می‌شنوید، باور نکنید و سعی کنید تفکر انتقادی داشته باشید، هرگز این مشکل پیش نمی‌آید.

## ۲) هر چیزی را که به آن فکر می‌کنید باور نکنید.

ممکن است بارها شنیده باشید که حتی به خودتان هم اعتماد نکنید. گفتن این حرف خیلی آسان است، ولی عمل کردن به آن به این سادگی‌ها نیست. برای این کار لازم است تعصبات خود را کنار بگذارید و اطلاعات دیگران را بپذیرید. یعنی اینکه به اطلاعات آن‌ها گوش دهید تا ببینند چه می‌گویند. این دلیل نمی‌شود که اگر همیشه کاری را به یک روش انجام دادید، آن روش بهترین گزینه باشد.

مثلاً ممکن است حقوق کارمندان فروش را بر اساس تجربه‌شان در ماه ۱۰ تا ۱۴ میلیون تومان گذاشته باشید.

در ۵ سال گذشته که مدیر فروش شرکت هستید از این نوع تعیین حقوق نتیجه خوبی گرفتید. ولی این دلیل نمی‌شود بگویید این روش بهترین است. یکبار از روش پورسانت فروش استفاده کنید تا نتیجه بهتری بگیرید. فکر کنم حالا متوجه شدید تیر این بخش به چه معنی است. یکی از روش‌های تقویت تفکر انتقادی این است که فرضیات و باورهایتان را زیر سؤال ببرید و خودتان را برای شنیدن نظرات دیگران آماده کنید.

### ۳) سؤال بپرسید

یکی از راه‌های تقویت تفکر انتقادی، سؤال پرسیدن است. در مورد چیزی که در کتاب درسیتان خوانده‌اید مطمئن نیستید؟ از پرسیدن نترسید، سؤال پرسیدن یک روش خوب برای یادگیری است. اگر به چیزی شک دارید، سؤال بپرسید. این کار به شما کمک می‌کند تفکر انتقادی قوی‌تری داشته باشید. مثلاً یک نفر به شما می‌گوید امروز فروش خوبی داشتیم. از او بپرسید چقدر فروش داشتیم؟ شاید تعداد فروشی که از نظر کارمندان خوب باشد، برای شما معمولی باشد. با پرسیدن دقیقاً متوجه می‌شوید که قضیه از چه قرار است.

جدا از این‌ها سؤال پرسیدن باعث افزایش یادگیری می‌شود. مثلاً وقتی موضوعی را توضیح می‌دهند ممکن است آن را خوب متوجه نشوید. ولی وقتی که سؤال می‌پرسید دوباره آن را می‌گویند بهتر متوجه می‌شوید. جواب سؤال بهتر در ذهن می‌ماند تا چیزی که توضیح داده می‌شود. جدا از اینکه سؤال پرسیدن باعث تقویت تفکر انتقادی می‌شود، حافظه را هم قوی می‌کند.

اگر یادتان باشد اول این فصل مثالی درباره‌ی بازی مافیا زدم که در آن از تفکر انتقادی استفاده می‌شود. فیلم یکی این بازی‌ها را دانلود کنید تا بهتر متوجه شوید چه می‌گویم. در این بازی همه تفکر انتقادی دارند و سؤالات زیادی از هم می‌پرسند. این سؤالات

کمک می‌کند همدیگر و شرایط را بهتر بشناسند. خیلی وقت‌ها همه چیز گنگ است و فقط با پرسیدن یک سؤال خیلی چیزها مشخص می‌شود. تا خودتان این بازی را نبینید متوجه نمی‌شوید به چه صورت است. برنده‌ی این بازی کسانی هستند که تفکر انتقادی را در خود تقویت کرده‌اند.

## ۴) تحقیق عمقی

فکر کنم این را همه بدانند که هر چه اطلاعات بیشتری داشته باشند، بهتر است. چون بهتر می‌توانند مطالب و اطلاعات را تجزیه و تحلیل کنند. تحقیق ثابت می‌کند آنچه به شما آموزش داده شده است حقیقت دارد یا فقط یک نظریه است. سعی کنید عمیق‌تر تحقیق کنید چون این کار باعث می‌شود وارد جزئیات شوید و بهتر مسائل را بشناسید و درک کنید. تحقیق بهترین دوست و مشاور شما در حل مشکلات است. از چند جای مختلف تحقیق کنید تا بهترین راه حل را پیدا کنید.

## ۵) ارزیابی کار

تفکر انتقادی شامل ارزیابی کار و قدرت استدلال برای تعیین این است که آیا جایی به بهبود نیاز دارد یا خیر. فقط تکیه کردن بر آنچه در کتاب فروش یا هر کتابی دیگر آموزش داده می‌شود کافی نیست. لازم است انتقادی در مورد مطالب این کتاب فکر کنید. یک راه تقویت تفکر انتقادی این است که خودتان فکر کنید تا استدلال‌های شایسته‌ای را با مدرک بیاورید. آن زمان که دانشگاه بودم یک درس ۴ واحدی داشتیم که ۲ استاد تدریسش می‌کردند.

بعضی از اوقات حرف این دو استاد تداخل داشت. وقتی به یکی از آنها گفتیم، هر بار بعد از اینکه چیزی را می‌گفت منبعش را ذکر

می‌کرد. آوردن منبع معتبر باعث می‌شد که کاملاً به حرف استاد  
باور داشته باشیم. تا قبل از آن تفکر انتقادی داشتیم و هر چه استاد  
می‌گفت درباره‌اش تحقیق می‌کردیم. آن مطلب را در منبعی معتبر  
پیدا می‌کردیم تا ببینیم استاد راست می‌گوید یا خیر. جدا از این،  
حرف‌زدن با دیگران به شما کمک می‌کند تفکر انتقادی قوی‌تری  
داشته باشید.

## جمع‌بندی

کسانی که تفکر انتقادی دارند در زندگیشان موفق‌تر هستند. این افراد کمتر دیگران را باور می‌کنند. مگر اینکه حرف‌هایشان را با مدرک بزنند. از آنجایی که بیشتر ایرانیان از اعتماد اشتباه ضربه خورده‌اند، این تفکر خیلی به موفق‌شدن در زندگیتان کمک می‌کند. وقتی که تفکر انتقادی داشته باشید، بی‌جهت به کسی اعتماد نمی‌کنید. من در این مطلب راه‌های تقویت تفکر انتقادی را آوردم تا با کمک آن‌ها بتوانید کیفیت زندگی خود را بالا ببرید.

# فصل دهم: آیا تفکر انتقادی همان تفکر منطقی است؟

خیلی از مردم تفکر انتقادی و تفکر منطقی رو به جای هم استفاده می‌کنند و فکر می‌کنند یکی هستند. ولی لازم است بدانید تفاوت‌هایی میان این دو نوع تفکر وجود دارد. در تفکر منطقی با استفاده از تجزیه و تحلیل اطلاعات تصمیم گرفته می‌شود. ولی تفکر انتقادی یک مرحله فراتر از این است. تفکر انتقادی به معنی زیر سؤال بردن ارزش اسمی و وصل کردن نقاط و جستجوی حقیقت است.

## تفکر منطقی چیست؟

تفکر منطقی همان تفکر منظم است که هر روز با آن مواجه می‌شویم. هر روز باید مشخص کنیم چه اتفاقی دارد رخ می‌دهد و چرا دارد اتفاق می‌افتد. حالا در ادامه بیشتر هم توضیح می‌دهم. فکر نکنم برای گرفتن تصمیمات مهم زندگیتان سکه‌ای را به هوا پرتاب کنید. بگویید اگر رو بود فلان کار را انجام می‌دهم و اگر پشت بود کار دیگری انجام می‌دهم. چون تصمیم زندگیتان مهم است، سعی می‌کنید همه اطلاعات موجود را تجزیه و تحلیل کنید و بعد تصمیم بگیرید.

## مثال اول برای تفکر منطقی

مثلاً موفق‌ترین فروشنده‌تان پیش شما می‌آید و می‌گوید دیگر نمی‌توانم با شما کار کنم. حقوق ۱۲ میلیونی که به من می‌دهی خیلی کم است. می‌خواهم از این ماه به بعد به شیوه پورسانت با شما کار کنم وگرنه استعفا می‌دهم. وقتی که از او می‌پرسید که با چند درصد پورسانت می‌خواهی کار کنی می‌گوید ۵۰٪. شاید احساسی شوید و بگویید این مبلغ زیاد است و نمی‌خواهم که دیگر با من کار کنید. ولی به نظرم این کار همیشه منطقی نیست.

جواب این سؤال بستگی به نوع کسب و کارتان دارد. اگر بیزینس بزرگی دارید و کلی فروشنده دیگر دارید که تقریباً به اندازه این فرد

می‌فروشند و یا حداقل ۷۰٪ آن می‌فروشند. بهتر است با استعفای آن موافقت کنید. ولی اگر دو فروشنده دارید و این فرد خیلی بیشتر از دیگر فروشنده‌تان می‌فروشد بهتر است با درخواستش موافقت کنید. البته کمی هم با آن حرف بزنید ممکن است کمی بهتان تخفیف بدهد. منطقی‌ترین فکر این است که به فروشنده‌تان بگویید کمی بهم وقت بده به درخواستت فکر می‌کنم.

## مثال دوم برای تفکر منطقی

فرض کنید در حال حاضر به عنوان فروشنده یک بوتیک لوازم آرایشی فعالیت می‌کنید و ماهیانه ۱۵ میلیون حقوق می‌گیرید. از شهر نزدیکتان به شما پیشنهاد کار می‌دهند. این پیشنهاد هم برای فروشنده‌ی بوتیک است ولی حقوقش ۲۰ میلیون است. تفکر منطقی یعنی کرایه خانه، هزینه‌ی جابه‌جایی و هزینه‌ی زندگی در آن شهر را حساب کنید. این کار را برای شهری که الان داخلش هستید هم حساب کنید. حالا ببینید کدام کار برایتان بهتر است.

مثلاً در شهری که کار می‌کنید خودتان خانه دارید و نیاز نیست که کرایه خانه بدهید و هر روز حدود ۵۰ تومان پول اسنپ می‌دهید تا به

سر کار بروید و برگردید. همچنین هزینه‌ی زندگیتان در این شهر تقریباً ماهیانه ۶ میلیون تومان است. با این حساب شما ماهیانه حدود نصف حقوقتان را خرج می‌کنید و ۷/۵ میلیون پس‌انداز می‌کنید. از آنجایی که همه‌ی خانواده‌تان در این شهر هستند لازم نیست که پول سفر به شهرهای دیگر را برای دیدن خانواده‌تان بدهید.

درست است که در شهر کناریتان حقوق بیشتری می‌گیرید. ولی ماهیانه باید حدود ۳ میلیون تومان پول کرایه خانه بدهید. همچنین روزانه حدود ۱۰۰ هزار تومان کرایه اسنپ می‌دهید تا سر کار بروید و برگردید. از آنجایی که بیشتر خانواده‌تان در شهر دیگری هستند ماهیانه تقریباً یک میلیون هم هزینه‌ی جابه‌جایی می‌دهید. هزینه‌ی

زندگی (خورد و خوراک) در این شهر همان ۶ تومان است و با محل  
زندگیتان فرقی ندارد.

در این حالت شما ۱۳ میلیون هزینه می‌کنید و ۷ میلیون پس‌انداز  
می‌کنید. پس منطقی نیست که به شهر همسایه‌تان بروید و در آنجا  
کار کنید. هر چند که حقوق در آن شهر بیشتر از جایی است که الان  
کار می‌کنید. بیشتر بودن حقوق دلیل بر این نیست که این شغل  
به‌صرفه است. اگر این‌جوری مسائل را تحلیل می‌کنید، تفکر منطقی  
دارید. این دو مثال را گفتم تا بدانید تفکر منطقی چیست و دقیقاً آن  
را درک کنید. همچنین با خواندن این دو مثال متوجه می‌شوید چطور  
منطقی تصمیم بگیرید.

## تفکر انتقادی چیست؟

تفکر انتقادی ارتباط تنگاتنگی با تفکر منطقی دارد. این تفکر ترکیبی از داده‌ها، باورها و اطلاعات است که از آن‌ها برای گرفتن نتیجه‌ای منطقی استفاده می‌شود. تفکر انتقادی یعنی پیدا کردن اطلاعات و وصل کردن آن‌ها به هم. همان مثال بالا را در نظر بگیرید. در تفکر انتقادی به جای بررسی حقوق و پس‌انداز به موارد دیگری هم توجه می‌شود. مثلاً فرزندانان در شهر دیگر چه حسی دارند؟ شرایط فرهنگی شهر همسایه‌تان بهتر است؟

بیایید سؤالی ازتان بپرسم تا بدانید که تفکر انتقادی دارید یا نه. آیا هر چیزی را که بهتان می‌گویند باور می‌کنید؟ اگر قبل از باور کردن سعی می‌کنید درباره‌اش تحقیق کنید بدانید که تفکر انتقادی دارید.

## تفاوت تفکر انتقادی و تفکر منطقی

تفکر منطقی یعنی استفاده از حقایق برای رسیدن به یک نتیجه. تفکر منطقی مثل استفاده از فرمول ریاضی است، فرد هیچ سؤالی نمی‌کند فقط با استفاده از فرمول می‌خواهد مسئله را حل کند. ولی تفکر انتقادی این فرمول و پاسخ را زیر سؤال می‌برد. مثلاً با خودش می‌گوید این فرمول چطور به دست آمده است. سعی می‌کند با تحقیق به نتیجه برسد که این فرمول درست است یا خیر.

تفکر منطقی از استدلال برای رسیدن به نتیجه استفاده می‌کند. ولی در تفکر انتقادی اول فرد کلی سؤال می‌پرسد تا اطلاعات بیشتری در این باره بگوید. همچنین به خیلی از موارد شک می‌کند که حقیقت

داشته باشند برای همین درباره‌ی آنها تحقیق می‌کند. بعد از این کار با تجزیه و تحلیل این اطلاعات تصمیمی منطقی می‌گیرد. هر دو تفکر باعث می‌شوند تصمیمی منطقی گرفته شود، ولی احتمال خطای تصمیم‌گیری کسی که تفکر انتقادی دارد خیلی کمتر است.

## آیا سؤال کردن با استدلال کردن یکی است؟

استدلال شامل استفاده از دو فرایند قیاسی و استقرایی برای رسیدن به نتیجه است. یعنی دلیل بیاورید که این چیز درست است. استدلال یعنی استفاده از تفکر منطقی برای رسیدن به یک نتیجه با استفاده از تجزیه و تحلیل اطلاعات. ولی پرسش یا سؤال این است پرسید آیا این درست است. سؤال بهتان کمک می‌کند اطلاعات بیشتری درباره‌ی موضوع پیدا کنید.

کسانی که مافیا بازی کردند بهتر این مثال را درک می‌کنند. مثلاً وسط بازی از یکی از اعضا می‌پرسید «شهروندی؟ قابلیت مفیدی داری؟ با لایک و دیس‌لایک جواب بده» این می‌شود سؤال پرسیدن. بسته

به مرحله‌ی بازی ممکن است این سؤال اطلاعات زیادی به شما بدهد. مثلاً اگر فقط کارآگاه در بازی مانده است و طرف ادعا می‌کند نقش مفیدی دارد و شما هم کارآگاه هستید. یعنی اینکه طرف دارد دروغ وارد بازی می‌کند و مافیا است.

در این مثال مورد بالایی که احتمالاً همه‌تان متوجه شدید پرسش است که از طرف می‌خواهید اطلاعات بیشتری به شما بدهد. همچنین وقتی طرف می‌گوید نقش مهمی دارد و فقط یک نقش مهم در بازی است و آن هم شما هستید. می‌توانید استدلال کنید و به این نتیجه برسید که طرف راست نمی‌گوید و مافیا است. این مثال را آوردم چون بازی مافیا الآن در صدر جذاب‌ترین و پرتعدادترین

بازی‌ها در ایران است. برای اینکه بهتر تفکر انتقادی، تفکر منطقی و این مثال را متوجه شوید پیشنهاد می‌کنم فیلم یک بازی مافیا را نگاه کنید.

## چطور مهارت‌های تفکر انتقادی را در خود تقویت کنیم؟

وقتی شرایط به گونه‌ای می‌شود که نیاز به تصمیم‌گیری است، مهم است که بدانید چطور فکر کنید، نه اینکه به چه چیزی فکر کنید.

در چنین شرایطی باید ذهنتان را آرام کنید و سعی کنید هم منطقی و هم انتقادی فکر کنید تا مطمئن شوید دقیقاً می‌دانید به چه چیزی باور دارید، نه اینکه کورکورانه راه بروید.

علم به این موضوع کمک می‌کند بر اساس ارزش‌ها، باورها و اهداف شخصی خود انتخاب کنید.

می توانید با درست فکر کردن به ابعاد مختلف یک موضوع، مهارت‌های تفکر انتقادی خودتان را تقویت کنید. با کسب تجربه‌ی بیشتر، دانش و آگاهی شما هم بیشتر می‌شود و یاد می‌گیرید چطور بهترین تصمیم ممکن را بگیرید.

تمرین کردن در پرسیدن سؤالات مناسب و فکر کردن به فرضیه‌های مختلف، کلید تقویت مهارت‌های تفکر انتقادی است.

## کلام آخر

اگر به این کتاب مراجعه کردید، احتمالاً می‌دانید تفکر انتقادی و تفکر منطقی چیست. هر چند از آنجایی که بیشتر افراد این دو را با هم قاطی می‌کنند لازم دانستم اول این فصل آن‌ها را معرفی کنم و برایشان مثال بزنم. بعد تفاوت تفکر منطقی و تفکر انتقادی را گفتم و برایش مثال زدم.

# فصل یازدهم: چرا بازاریاب‌ها باید متفکر انتقادی باشند؟

شاید در ابتدا که دو مفهوم «بازاریابی» و «تفکر انتقادی» را کنار هم می‌بینیم، به این فکر کنیم که این دو چه ربطی به یکدیگر دارند؟! بله، مارکتینگ و کریتیکال‌تینکینگ در نگاه اول فقط در «...ینگ» آرخشان مشترک‌اند، اما در حقیقت ارتباطات زیادی با هم دارند.

بازاریابان با تسلط بر تفکر انتقادی می‌توانند خدمات بهتری ارائه دهند. این مهارت به آن‌ها کمک می‌کند با تحلیل دقیق داده‌ها و اطلاعات، درک بهتری از نیازها و مشکلات مشتریان داشته باشند. علاوه بر این، بازاریابان به کمک تفکر انتقادی در بازاریابی می‌توانند با توجه به نیازهای مشتریان، راه‌حل‌های نوآورانه و مناسبی پیشنهاد دهند.

## چرا بازاریابان باید انتقادی فکر کنند؟

«مت آمبرو» یکی از محققین بزرگ حوزه‌ی بازاریابی معتقد است بازاریابان باید از توانایی‌های فکری خود برای پرسش، آنالیز و تصمیم‌گیری آگاهانه استفاده کنند. صرف‌نظر از سابقه‌ی شغلی‌ای که داشته‌ایم یا دیدگاه‌های کلاسیکی که مدیر شرکتمان دارد، ما در جایگاه بازاریاب باید بخواهیم و بتوانیم در مورد مسائل انتقادی فکر کنیم.

در بخش بازاریابی، همه‌چیز از بررسی داده‌ها گرفته تا ابتکاراتی که در بحث تبلیغات انجام می‌دهیم، با تفکر انتقادی گره خورده‌اند. چرا؟ چون همه‌ی این‌ها نیاز به تجزیه و تحلیل و بررسی دقیق دارند.

وقتی کم‌کم به عنوان یک بازاریاب حرفه‌ای تجربه کسب می‌کنیم، می‌فهمیم آنچه را در نگاه اول می‌بینیم، نباید به عنوان واقعیت در نظر بگیریم. واقعیت و اصل مطلب، همیشه در اعماق مسائل منتظر ماست. بدیهی است که اگر سطحی فکر کنیم، نمی‌توانیم به اعماق مسائل راهی پیدا کنیم.

## تفکر انتقادی و مهارت زیر سؤال بردن!

هسته‌ی اصلی تفکر انتقادی زیر سؤال بردن است. وقتی با یک منبع اطلاعاتی، چالش یا مسئله مواجه می‌شویم، باید با پرسیدن سؤالات درست، به حقیقت آن پی ببریم و تصمیم درستی بگیریم. مثلاً فرض کنیم در جایگاه مدیر بازاریابی داریم به یک گزارش عملکرد نگاه می‌کنیم. بلافاصله باید این سؤالات به ذهنمان برسند:

- معیارهای اولیه‌ی مورد بررسی چه بوده‌اند؟
- موفقیت این کارمند بازاریابی چگونه تعریف می‌شود؟
- این داده‌ها چطور جمع‌آوری شده‌اند؟
- آیا این داده‌ها به من اطلاعات کافی برای تصمیم‌گیری می‌دهند؟
- آیا نسبت به این کارمند پیش‌زمینه‌ی فکری خاصی دارم که ممکن است در تصمیمات من تأثیرگذار باشد؟

وقتی در یک مسئولیت در حوزه‌ی بازاریابی مشغول به کار هستیم، باید سعی کنیم قبل از ورود به عرصه‌ی تصمیم‌گیری‌ها خودمان را آموزش دهیم. این آموزش، خصوصاً اگر در بحث تفکر انتقادی در بازاریابی متمرکز شده باشد، به ما کمک می‌کند همه‌ی زوایای مسائل را درک کنیم و عجلانه تصمیم نگیریم.

## تفکر انتقادی در بازاریابی؛ دشوار اما ضروری

بله، فرآیند تفکر انتقادی بعضاً دشوار و سنگین به نظر می‌رسد. خیلی‌ها زمانی که می‌فهمند تفکر انتقادی چقدر از آن‌ها انرژی می‌گیرد، تصمیم می‌گیرند بی‌خیالش شوند. اما این کار اشتباه محض است!

اگر این طرز فکر را سریع رهاش نکنیم و آن را به عنوان یک ذهنیت و سبک زندگی در نظر بگیریم، کم‌کم ملکه‌ی ذهنمان می‌شود. یعنی مثل یک اخلاق همیشگی در ما نهادینه می‌شود و دیگر آن سنگینی قبل را ندارد. اگر از توانایی‌های فکری خود برای ارزیابی و تصمیم‌گیری آگاهانه استفاده نکنیم، یا به عبارتی از تفکر انتقادی

در بازاریابی بهره نبریم، بخش بازاریابی با خطاهای جبران ناپذیر زیادی مواجه خواهد شد.

خب، حالا این سؤال مطرح می‌شود که به عنوان یک بازاریاب، چطور باید روی این طرز فکر مسلط شویم؟ و چطور باید از تفکر انتقادی در بازاریابی استفاده کنیم؟ در ادامه به این سؤال پاسخ می‌دهیم.

## همه چیز از «تعریف» صحیح شروع می‌شود

وقتی قرار است درباره‌ی چیزی تصمیم بگیریم، ابتدا باید «تعریف» آن را به‌درستی درک کرده باشیم. دوباره برویم سراغ مثالی که بالاتر زدیم. فرض کنیم یک گزارش عملکرد به ما رسیده که می‌گوید ROI (بازده سرمایه‌گذاری) در بخش بازاریابی ۴۰۰ درصد است.

خب، اینجا با دو تعریف عمده مواجه هستیم.

اولاً: می‌خواهیم بدانیم این گزاره موفقیت‌آمیز است یا خیر؟ پس باید تعریف «موفقیت» را از قبل بدانیم تا بتوانیم تصمیم بگیریم.

دوماً: ما با یک معیار عملکرد تخصصی به نام ROI مواجه هستیم. پس باید به خوبی با تعریفش آشنا باشیم. آیا فرمول ROI همان فرمول کلاسیک «درآمد منهای هزینه‌ی تبلیغات تقسیم بر هزینه‌ی تبلیغات» است؟ یا متغیرهای بیشتری دخیل هستند؟ این فرمول حاشیه‌ی سود و هزینه‌های مدیریت بازاریابی را در نظر گرفته؟ در همین مسئله به نظر ساده، اگر درک درستی از تعاریف نداشته باشیم، هیچ‌وقت نمی‌توانیم تعیین کنیم آیا این رقم ۴۰۰ درصد واقعاً موفقیت‌آمیز بوده یا خیر. یا یک مثال دیگر بزنیم.

فرض کنیم قرار است در تیم بازاریابی معیار «هزینه به ازای سرخ» (Cost-Per-Lead) را تعیین کنیم.

قبل از تعیین هزینه، باید مشخص کنیم که دقیقاً چه چیزی را به عنوان یک سرخ در نظر می‌گیریم؟ آیا شخصی که در خبرنامه ایمیلی ثبت‌نام کرده، سرخ به حساب می‌آید؟ یا کاربران حتماً باید فرم «تماس با ما» را پر کرده باشند تا آن‌ها را در لیست سرخ‌ها بگذاریم؟

اگرچه این بحث خیلی ساده به نظر می‌رسد، اما همین «تعریف» که از آن صحبت می‌کنیم، یکی از جنبه‌های بسیار مهم تفکر انتقادی است.

تعریف صحیح مفاهیم و معیارها باعث می‌شود تیم بازاریابی با حذف حدس و گمان و سردرگمی، عملکرد متمرکزتر و موفقیت‌آمیزتری داشته باشد.

## قبل از جستجوی راه‌حل، به این فکر کنیم که آیا مشکل را می‌شناسیم؟!

ما انسان‌ها ذاتاً آماده‌ی پیدا کردن راه‌حل هستیم! بعضی وقت‌ها آن قدر مشتاقیم راه‌حل را پیدا کنیم که نمی‌توانیم مشکل را به درستی تشخیص دهیم. مثلاً ممکن است در بخش بازاریابی تصمیم بگیریم استراتژی‌های «افزایش درآمد» یا «کاهش هزینه به‌ازای هر سرخ» را پیاده‌سازی کنیم. این استراتژی‌ها نباید به‌محض مواجه شدن با یک چالش و ناگهانی اجرا شوند.

## اول باید مشخص کنیم چرا به دنبال این راه‌ها هستیم...

خب، خیلی‌ها شاید در پاسخ بگویند: «جواب ساده است. مشکل از اینجا ریشه می‌گیرد که درآمد بیشتر نمی‌شود یا هزینه‌ی هر سرخ خیلی زیاد است.» این جواب در نگاه اول صحیح به نظر می‌رسد؛ اما منطقش خیلی ساده‌انگارانه است.

درست مثل شناخت تعاریف، لازم است قبل از تلاش برای یافتن راه‌حل، مشکل را «با جزئیات» بیان کنیم. برای شناخت جزئیات هم باید عمیق‌تر ریشه‌یابی کنیم. بیایید به مثال هزینه به ازای سرخ برگردیم و از تفکر انتقادی در بازاریابی استفاده کنیم.

بالا رفتن بی‌رویه‌ی هزینه به ازای هر سرخ می‌تواند به دلایل زیر باشد:

- از آنجاکه ما در یک صنعت رقابتی هستیم، هزینه‌ی تبلیغات به ازای کلیک (PPC) که جدیداً شروع کردیم خیلی گران تمام می‌شود.
- صفحه‌ی فرود وبسایت مانع از تبدیل بازدیدکننده به خریدار می‌شود.
- کپی‌رایتینگ تبلیغاتی ما دقیقاً با سرخ هدف صحبت نمی‌کند.

- بودجه و سرمایه‌گذاری به بخش‌های نامرتبط و غیر ارزشمند هدایت می‌شود.

- و ...

حالا که این ریشه‌ها دقیقاً مشخص شدند، راه‌حلی که انتخاب می‌کنیم کاملاً مرتبط با آن‌ها خواهد بود. تیم‌های بازاریابی که از تفکر انتقادی در بازاریابی استفاده نمی‌کنند، کاملاً سردرگم هستند و نمی‌توانند تصمیمات درستی بگیرند. یک حقیقت مهم که همیشه باید آن را به یاد داشته باشیم این است که: «عدم شناخت مشکل واقعی، منجر به انتظارات غیرواقعی می‌شود.»

## تفکر انتقادی در بحث و گفتگو

به عنوان یک مدیر بازاریابی باید در جمع‌ها و گفتگوهایی که شکل می‌گیرد حضور فعالی داشته باشید و به کارمندان خود گوش دهید. خیلی وقت‌ها در همین بحث و گفتگوهای ساده، بینش‌های ارزشمندی حاصل می‌شود.

**وقتی در حال گوش دادن هستید، واقعاً باید گوش کنید!**

این درست نیست که از قبل پاسخ خود را فرموله کنید و آماده باشید آن را بیان کنید. همیشه به‌یاد داشته باشید آنچه طرف مقابل می‌گوید هم ارزشمند است. به محض اینکه پاسخی دریافت می‌کنید

یا حرفی می‌شنوید، آن را در ذهنتان تفسیر کنید و بر اساس آنچه گفته شده، بازخورد ارائه دهید.

اغلب افرادی که فعال به طرف مقابل خود گوش نمی‌دهند، باعث قطع ارتباط دوطرفه می‌شوند. این موضوع وقتی در حال گفتگو با مشتری هستید نیز صدق می‌کند. اینجا گوش‌دادن فعال به شما کمک می‌کند سؤالات مرتبط‌تری بپرسید.

همان‌طور که در ابتدای مطلب گفتیم: «تفکر انتقادی یعنی زیر سؤال بردن منابع اطلاعاتی».

وقتی به‌درستی گوش می‌دهید، می‌توانید سؤالات درستی بپرسید و اطلاعات دقیق‌تری از مشتریان خود به‌دست آورید.

در این صورت، رسالتی که در ارتباط با تفکر انتقادی دارید نیز  
به جا آورده‌اید.

## جمع‌بندی

تسلط به تفکر انتقادی و تبدیل آن به یک اخلاق همیشگی اصلاً دشوار نیست. شاید در ابتدا کمی سنگین و عجیب به نظر برسد که از تفکر انتقادی در بازاریابی استفاده کنید، اما با تلاش و مداومت می‌تواند به یک سبک زندگی تبدیل شود. در بخش بازاریابی، باید سعی کنید با استفاده از این شیوه‌ی تفکر تعاریف موجود را درک کرده و سؤالات مرتبطی بپرسید. هر چه بیشتر بپرسید و هر چه بیشتر موشکافانه نگاه کنید و به گفتگو بپردازید، توانایی و اطلاعات بیشتری برای انجام کارتان خواهید داشت.

# فصل دوازدهم: فهرستی از بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی

اگر ساعتی را در فضای مجازی بگذرانید و پروفایل مردم را نگاه کنید متوجه می‌شوید که بیشتر افراد از اعتماد ضربه خوردند. دلیل این ضربه خوردن هم مشخص است چون به آدم‌های اشتباهی اعتماد می‌کنند. برای اینکه از این مورد ضربه نخورید، لازم است که تفکری انتقادی داشته باشید. در این نوع تفکر افراد بر اساس اطلاعات حرف‌های یکدیگر را باور می‌کنند و الکی به هم اعتماد نمی‌کنند. اصلاً اگر تفکر انتقادی داشته باشید الکی اعتماد نمی‌کنید و همیشه دنبال دلیلی منطقی هستید تا به حرفی باور کنید. خلاصه بگویم کسانی که تفکر انتقادی دارند کمتر از اطرافیان‌شان ضربه می‌خورند و در زندگیشان موفق‌تر هستند. این که چطور تفکر انتقادی داشته

باشیم و چطور آن را تقویت کنیم، سؤالی است که بیشتر مردم با آن روبه‌رو هستند. برای رسیدن به پاسخ این سؤال پیشنهاد می‌کنیم بهترین کتاب تفکر انتقادی را بخوانید. در ادامه چند مورد از بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی را معرفی کرده‌ایم.

## بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی

### ۱. کتاب تفکر سریع و آهسته

این کتاب پرفروش بین‌المللی را دانیل کانمن برنده جایزه نوبل اقتصاد نوشته است. کانمن تحقیقاتش را با آموس تورسکی آغاز کرد که متأسفانه در جوانی در گذشت. این کتاب نتیجه‌ی تلاش و تحقیق این دو نفر در زمینه‌ی سوگیری شناختی یا همان الگوهای تفکری بود که کم‌وبیش همه ما در برهه‌ای از زندگی‌مان درگیر آن می‌شویم. این کتاب از بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی است که جزئیات زیادی دارد و نتیجه‌ی یک عمر تحقیق است، البته دو عمر چون دو نفر

در نوشتن این کتاب دخیل بودند. این کتاب می‌گوید سیستم‌های رفتاری نوع ۱ و ۲ هستند. نوع یک مثل جمع  $۱ + ۲$  است که جوابش می‌شود ۳ و احتمالاً شما بدون فکر کردن جوابش را می‌دهید.

سیستم دوم بیشتر تحلیل، آگاهانه، کندتر و مشورتی است. این فرایند از سیستم قبلی منطقی‌تر است و انرژی بیشتری صرف می‌کند. مثلاً وقتی می‌گویند  $۱۷ \times ۲۷$  لازم است به آن فکر کنیم و اطلاعات را تجزیه و تحلیل کنیم تا به جواب برسیم. مشکل ما آدم‌ها این است که اغلب از سیستم نوع یک استفاده می‌کنیم. دلیلش هم برمی‌گردد به غریزه و روحیه انسان. برای همین خیلی وقت‌ها پاسخ و نتیجه‌ی بدی می‌گیریم.

گفتیم که دانیل کانمن برنده‌ی جایزه نوبل شده، ولی نه به خاطر این تحقیقات روان‌شناختی و حضورش در زمینه‌ی روانشناسی؛ بلکه به دلیل تأثیری که روی اقتصاد گذاشت. برای همین خیلی از افراد می‌گویند که کانمن یک اقتصاددان بود. تحقیقات کانمن و تورسکی در مورد رفتار انسان در زمان خود چیز جدیدی بود و ستون‌های اصلی حوزه جدیدی را ساخت.

## ۲. کتاب واقع‌نگری

هانس روسلینگ یک آماردان و پزشک سوئدی بود که سخنرانی‌های خیلی محبوبی در TED دارد. کتاب Factfulness پس از مرگش منتشر شد، چون روسلینگ در طول زندگی‌اش نتوانست کار این کتاب را تمام کند. و یکی از بهترین کتاب در مورد تفکر انتقادی است که بعد از مرگ وی، پسر و عروسش آن را کامل کردند. در این کتاب روی کسانی که اشتباه می‌کنند تمرکز شده است. این کتاب می‌گوید ما به طور طبیعی درباره‌ی چیزهایی که در اطرافمان رخ می‌دهد بدبین هستیم و این اشتباه است. کتاب واقعیت درباره‌ی ده دلیل است که ما در مورد جهان اشتباه می‌کنیم و چرا همه چیز بهتر از آن چیزی

است که فکر می‌کنید.

در یکی از مثال‌ها روسلینگ می‌گوید به نظرتان چند درصد از جهانیان با روزی کمتر از ۲ دلار زندگی می‌کنند، این مثال برای سال ۱۹۶۶ است. در آن زمان نیمی از جمعیت جهان با این معیار در فقر شدید بودند. ولی تا سال ۲۰۱۷ این درصد کاهش زیادی پیدا کرد. به طوری که در سال ۲۰۱۷ فقط ۹ درصد از مردم جهان زیر خط فقر جهانی بودند. البته این آمار مربوط به کشورهای اروپایی است. ولی خیلی از مردم این را نمی‌دانند و فکر می‌کنند همچنان درصد فقیران جهان مثل دهه ۱۹۶۰ است. به طور کلی مردم فکر می‌کنند که حال مثل گذشته است. مثلاً خیلی از فروشندگان در گذشته از

تبلیغ در روزنامه بازدهی و نتیجه‌ای خوب گرفتند. ولی الآن دیگر به درد نمی‌خورد و بازدهی ندارد. این روزها تبلیغات در سوشیال مدیا بازدهی خوبی دارد آن هم با روش‌های جدید تبلیغی. فقط در کمتر از ۱۰ سال تبلیغات این قدر تغییر کرده است.

افراد بدبین تمایل دارند به تغییرات توجه نکنند.

این کتاب به شما می‌گوید که تفکر انتقادی داشته باشید. چرا؟ ممکن است چیزهایی که در کنارتان هستند تغییر پیدا کنند. شاید ۳۰ سال پیش اگر می‌گفتند ۴۰ درصد مرگ و میر کودکان به خاطر رعایت نکردن بهداشت است باور می‌کردید. ولی امروز این معیار تغییر کرده است. وقتی کسی این را به شما می‌گوید منتقدانه به

حرفش توجه کنید و خودتان درباره‌اش تحقیق کنید. بدانید چیزی که در گذشته و حتی تا الآن انجام دادید درست بوده است. دلیل نمی‌شود در آینده و الآن درست باشد و بهترین راه باشد.

### ۳. کتاب تفکر به سبک جعبه سیاه

کتابی کاملاً متفاوت. اگر بخواهیم بهترین کتاب تفکر انتقادی را معرفی کنیم، قطعاً این کتاب یکی از آنهاست. متیو سید یکی از بازیکنان سابق تنیس روی میز بین المللی است. ولی خیلی از مردم این را نمی‌دانند که وی مدرک درجه یک در فلسفه، سیاست و اقتصاد (ppe) از آکسفورد نیز دارد. نام این کتاب از جعبه سیاه هواپیما آمده که در صورت وقوع حادثه داده‌های پرواز و ارتباطات صوتی را ضبط می‌کند. وقتی که حادثه‌ای برای هواپیماهای مسافربری پیش می‌آید امدادگران همه تلاششان را می‌کنند تا این جعبه را پیدا کنند.

متیو سید می‌گوید که باید نگرش متفاوتی نسبت به شکست

داشته باشید. وی می‌گوید شما هرگز نمی‌توانید یک فرضیه‌ی تجربی را به طور کامل تأیید کنید. ولی می‌توانید با یافتن مدرک، آن را نقض کنید. میتو سید می‌گوید که شکست فرضیه کمک می‌کند که علم پیشرفت کند. پیشرفت در هر زمینه با شکست خوردن و اشتباه کردن است. او بازیکن تنیس روی میز بود و به‌خوبی می‌داند هر شکست باعث تجربه و در نهایت موفقیت می‌شود.

ایده‌ی جعبه سیاه یک الگو برای صنعت است. هر جایی که شکستی رخ بدهد، یک تجربه آموزنده بسیار مهم به‌دست می‌آید.

## ۴. هنر شفاف اندیشیدن

این کتاب در سال ۲۰۱۳ توسط رولف دوبلی نوشته شد و یکی از بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی است. حجم این کتاب به نسبت دیگر کتاب‌هایی که معرفی کردیم خیلی کمتر است. این کتاب خلاصه‌ای از ۹۹ حرکت در تفکر است. برخی از این تفکرها روانی، برخی دیگر منطقی و اجتماعی هستند. چیزی که توجه ما را در این کتاب به خود جلب کرد و بیشتر به خاطر آن معرفی کردیم این است که از مثال‌های زیادی استفاده می‌کند.

این کمک می‌کند که مسائلی که در آن گفته می‌شود را بهتر بتوانید درک کنید. همچنین وقتی چیزی را با مثال یاد بگیرید بهتر در

ذهنتان می‌ماند. جدا از آن این کتاب گوهر نایابی است که به بهبود تفکر انتقادی کمک می‌کند. این کتاب به شما کمک می‌کند که تفکر انتقادی را در مسائل مختلف یاد بگیرید. رولف دوبلی می‌گوید من فقط چیزهای مختلف را دور هم جمع کرده‌ام. به نظر ما بهترین جمله این کتاب این است:

وقتی به کسی گزینه‌های زیادی می‌دهید زمان زیادی را تلف می‌کنید.

دیروز که سوپرمارکت بودم یکی از مشتریان آمد و گفت پنیر فلان برند را دارید. فروشنده سوپری گفت که پنیر این برندمان تمام شده است؛ ولی پنیر ۱۱ برند دیگر را داریم. البته اسم همه‌ی برندها را آورد من برای اینکه وقتتان را الکی نگیرم آنها را ننوشتم. تقریباً ۱۵ دقیقه طول کشید تا آن فرد پنیری را انتخاب کند. فقط یک سؤال! اگر فروشنده به آن فقط یک یا دو مدل پنیر معرفی می‌کرد چی می‌شد؟ از آنجایی که این فرد به پنیر احتیاج دارد آن را می‌خرید و اصلاً به این فکر نمی‌کرد کدام را انتخاب کند. چون فقط یک گزینه پیش رویش است.

## ۵. اخبار چرندیات: هنر شک و تردید در دنیای داده‌محور

یکی از بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی، همین کتاب است که توسط کارل برگستروم و جوین وست نوشته شده. این کتاب که به نوعی یک کتاب دست‌نویس است، با این باور نوشته شده که چرندیات، مخصوصاً مزخرفاتی که در اینترنت مشاهده می‌شود، مخرب دموکراسی است و این اطلاعات نادرست می‌توانند پیامدهای جدی به همراه داشته باشند.

این کتاب نشان می‌دهد که چرا حقیقت اینقدر مهم است. مثال‌هایی از علوم و پزشکی می‌آورد.

این کتاب هم مثل سایر موارد کتاب‌های تفکر انتقادی، شامل

بحث‌هایی درباره‌ی روانشناسی به‌کار رفته در استفاده از چرندیات در  
بحث‌های عمومی است.

## ۶. کتاب تفکر انتقادی

این کتاب، که نوشته تام چتفیلد است، کتاب متفاوتی است و به درد کسانی می‌خورد که می‌خواهند قدرت تفکر خودشان را ارتقا دهند. کتاب‌های دیگری که معرفی کردیم، بیشتر جنبه توصیفی و آکادمیک دارند؛ اما این کتاب شامل تمرین‌های مختلفی می‌شود که خلاصه مطالب در حاشیه کتاب نوشته شده است.

متن کتاب ساده و برای همه قابل فهم است. چتفیلد یک نکته را آموزش می‌دهد و بعد از خواننده می‌خواهد خودش را امتحان کند ببیند آیا مطلب را یاد گرفته است یا نه.

اگر می‌خواهید بهتر فکر کردن را یاد بگیرید، این کتاب را به شما پیشنهاد می‌کنم. بدون اینکه به کمک کسی نیاز داشته باشید.

## کلام آخر

از آنجایی که تفکر انتقادی باعث می‌شود که تصمیمات بهتری بگیرید و کمتر اشتباه کنید لازم است آن را یاد بگیرید. همچنین بعد از یادگیری بتوانید در زمینه‌های مختلف از آن استفاده کنید. داشتن تفکر انتقادی در کارهای دانشگاهی باعث می‌شود نظر افراد مختلف را بشویند اما یک قدم به عقب برگردید. با تحلیل استدلال نظریه پردازهای مختلف و زیر سوال بردن آن می‌توانید به نتایج بسیار خوبی برسید.

اما تفکر انتقادی پیش‌نیاز شهروندی در یک جامعه دموکراتیک هم هست. اگر به راحتی تحت تأثیر لفاظی قرار می‌گیرید، در

تجزیه و تحلیل استدلال‌ها و روش‌هایی که مردم از شواهد استفاده می‌کنند ضعیف هستید، مستعد انواع سوگیری‌هایی هستید که از آن‌ها بی‌خبرید، چگونه می‌توانید وارد سیاست شوید؟ برای این کار لازم است که بهترین کتاب‌های تفکر انتقادی را بخوانید که در این فصل آن‌ها را معرفی کردیم.

## فصل اشانتیون: جملات تفکر انتقادی

در طول قرن‌های متمادی، خیلی از فیلسوفان و دانشمندان بزرگ جهان، در ستایش تفکر انتقادی صحبت کرده‌اند. این شیوه‌ی تفکر، نه‌تنها در دنیای پیشرفته و پویای امروزی، بلکه در طول تاریخ نیز همواره مطرح بوده و طرفداران زیادی داشته است.

تفکر انتقادی به معنای بررسی و ارزیابی کامل، منصفانه و منطقی موضوعات، مفاهیم و ایده‌هاست. این نوع تفکر به افراد کمک می‌کند با تحلیل دقیق و انتقادی مسائل، به نتایجی صحیح و مؤثر برسند.

در این فصل قصد داریم جملات تفکر انتقادی را بررسی کنیم که نقل‌قول از افراد بزرگ است و به این شیوه‌ی تفکر و مزایای آن

پرداخته‌اند. به جرأت می‌توان گفت تسلط بر تفکر انتقادی، یکی از دلایل اصلی پیشرفت این افراد بزرگ بوده است.

شما مغز و ذهن مخصوص به خود را دارید. از آن  
استفاده کنید تا به تصمیمات درست برسید.

(ناپلئون هیل)

یکی از بزرگ‌ترین ویژگی‌های تفکر انتقادی این است که به شما توانایی «تفکر مستقل» را می‌دهد. وقتی تصمیم می‌گیرید به تنهایی و بی‌طرفانه فکر کنید، از حق انسان بودن خود دفاع می‌کنید و به عنوان یک شهروند مستقل جهانی، نقش آفرین می‌شوید.

البته همه چیز به این راحتی‌ها هم نیست. داشتن تفکر مستقل نیازمند تلاش زیادی است. اما وقتی در نهایت موفق شوید به نتیجه برسید و مزایای آن را درک کنید، می‌فهمید ارزش این همه تلاش را داشته.

اگر اکثر افراد یک جامعه به شکل انتقادی فکر کنند، در آن جامعه دیدگاه‌ها و نظرات مختلفی مطرح خواهد شد. جالب اینجاست که

همین موضوع می‌تواند برای همه‌ی اقشار جامعه ماهیت آموزشی داشته باشد. چراکه مردم یاد می‌گیرند کامل نیستند و شاید در موضوعی خاص، شخص دیگری نظر بهتری داشته باشد. یکی دیگر از مزایای تفکر مستقل این است که ما را وادار می‌کند اعتقادات خودمان را با شجاعت بیان کنیم و به توانایی خود برای تصمیم‌گیری بهتر ایمان داشته باشیم.

یک ذهن تحصیل کرده باید بتواند مدتی را با یک فکر  
بگذراند، بدون اینکه آن را بپذیرد.

(ارسطو)

این یک نمونه جالب از جملات تفکر انتقادی است که ما را در مورد یک موضوع به نظر ساده، به فکر وادار می‌کند. فکر می‌کنید در یک ساعت چند فکر از ذهن شما می‌گذرد؟ متخصصان روان‌شناسی ادعا می‌کنند ذهن انسان روزانه بین ۶۰۰۰۰ تا ۸۰۰۰۰ فکر را تجربه می‌کند. این یعنی حدود ۳ هزار فکر در هر ساعت!

این عدد در نگاه اول ترسناک است؛ اما اگر به شیوه‌ی انتقادی فکر کنید، اصلاً و ابداً ترسناک نیست. چون شما تنها روی افکاری متمرکز خواهید شد که مهم هستند. همچنین، قادر خواهید بود افکاری را که اهمیت ندارند، دور بیندازید.

خیلی از افکار مثل: «مدیرم در مورد من چه فکری می‌کند؟» یا

«چرا دارم با این سرعت پیر می‌شوم؟» واقعاً بیهوده هستند. این  
فکرها ما را به سمت داستان‌هایی می‌برند که غالباً واقعیت ندارند.  
بنابراین وقتی به شیوه‌ی انتقادی فکر می‌کنیم، یاد می‌گیریم که  
به فکرهای بی‌ارزش یا غیرواقعی، بها ندهیم و پیگیرشان نشویم.

از سؤال کردن دست نکشید. قطعاً دلیلی دارد که ما انسان‌ها  
کنجکاویم.  
(آلبرت انیشتین)

تعداد کمی از مردان در تاریخ می‌توانند از نظر تفکر انتقادی با انیشتین برابری کنند. او در این جمله، سعی کرده به یکی از ویژگی‌های اساسی متفکران انتقادی اشاره کند: کنجکاوی ذاتی. برای کاوش، کشف و آشکارسازی، به پرسش نیاز است. در واقع به همین دلیل است که برای جلب توجه دانشجویان نسبت به یک موضوع، از تکنیک پرسش استفاده می‌شود. البته این را هم در نظر داشته باشید که کنجکاوی مثل ورزش برای مغز است.

وقتی ما کنجکاوی می‌کنیم، مغز بیشتر فعالیت می‌کند و انرژی زیادی می‌سوزاند.

بنابراین از این طریق، می‌توانیم با خستگی و رکود مغزی مبارزه

کنیم و در نهایت، نسبت به مسائل مختلف نگرش جدید و بهتری داشته باشیم.

پدرم می‌گفت به جای اینکه صدایت را موقع بحث بالا  
ببری، هوشمندانه‌تر بحث کن!  
(دزموند توتو)

از آنجا که نظراتمان برای ما مهم هستند، شاید بعضی وقتها ندانسته برای ابراز مخالفت مجبور شویم صدایمان را بالا ببریم. در حالی که این کار کاملاً نادرست است. باید توجه داشته باشیم که متفکران انتقادی اصلاً به این شکل بحث نمی‌کنند. اصطلاحاً این کار اصلاً در مرامشان نیست.

در عوض، آنها سعی می‌کنند بحث را در بستر مستحکمی از دانش و تجربه جلو ببرند. متفکران انتقادی با حوصله به نظرات دیگران گوش می‌دهند و هر چیزی که برایشان بار آموزشی داشته باشد را در نظر می‌گیرند.

این افراد تا حد امکان در همه‌ی گفتگوها به طور سازنده سهمیم

می‌شوند. اما این کار را با آرامش انجام می‌دهند و سعی می‌کنند  
هرگونه تعارض را به گفتگو تبدیل کنند.

مطالعه کنید؛ نه برای رد کردن نظریه‌ها، نه برای پذیرش  
و نه برای یافتن موضوع برای صحبت، بلکه برای سنجش و  
تأمل.

(فرانسیس بیکن)

امروزه نظرات و دیدگاه‌های زیادی در جهان وجود دارد که آزادانه از طریق پلتفرم‌های آنلاین و آفلاین به اشتراک گذاشته می‌شوند. در چنین شرایطی، برای تشخیص درست و غلط، باید هنگام مطالعه‌ی نظرات و دیدگاه‌ها، سؤالات متفکرانه و منتقدانه‌ای بپرسید.

جالب اینجاست که با این کار، نه‌تنها مهارت‌های تفکر انتقادی را پرورش می‌دهید، بلکه می‌توانید از خواندن مباحث لذت بیشتری هم ببرید.

در این حالت، فقط قرار نیست به شکل منفعلانه کلماتی را پشت سر هم بخوانید. با این الگوی خوانش، معانی پنهان کلمات برای شما آشکار می‌شوند و می‌توانید الگوها و روابط مخفی را تشخیص

دهید. حتی جالب اینجاست که این شیوه‌ی مطالعه، شما را با تجربیاتی که نویسندگان داشته بیشتر همراه می‌کند.

چند نمونه دیگر از جملات تفکر انتقادی از افراد معروف عبارت است از:

متفکر انتقادی کسی است که مشتاق است از فکرش استفاده کند، بدون هیچ پیش‌قضای و بدون اینکه بترسد چیزهایی را بفهمد که در تناقض با باورهای خودش باشد. این طرز فکر چندان رایج نیست، اما برای تفکر انتقادی ضروری است.

(لئو تولستوی)

فکرکردن دقیق و فکرکردن برای خود، کار دشواری است. معمولاً اجازه می‌دهیم فکر و ذهنمان مورد هجوم لشکر چیزهای نه چندان واقعی، تعصبات و تبلیغات قرار بگیرد. اینجاست که با خودم می‌گوییم آیا تحصیلات تأثیری در این باره دارد و می‌تواند ذهن افراد را روشن کند؟ اکثر افراد تحصیل کرده، منطقی و حتی علمی فکر نمی‌کنند. حتی مطبوعات، در کلاس‌های درس و پلتفرم‌های مختلف شبکه‌های اجتماعی همیشه حقیقت را به ما نمی‌گویند. برای نجات انسان از هجوم تبلیغات، داشتن تفکر انتقادی است. تفکر انتقادی همراه با تحصیلات و دانش کافی، موجب می‌شوند فرد شواهد را سبک سنگین کند و درست را از نادرست تشخیص دهد.

(مارتین لوترکینگ)

سادگی می‌تواند سخت‌تر از پیچیدگی باشد: باید سخت کار کنید تا ساده و روشن فکر کنید. اما در نهایت، ارزشش را دارد، چون وقتی به انتهای کار می‌رسید، می‌بینید که تفکر انتقادی موجب شده در مسیر خود پیشرفت کنید و به جایی برسید که سایرین آرزویش را دارند.

(استیو جابز)

## جمع‌بندی

اگر می‌خواهید در مواجهه با چالش‌ها و فرصت‌ها هوشمندانه‌تر عمل کنید، حتماً دوباره این جملات تفکر انتقادی را مرور کنید. افرادی که به موقعیت‌ها و مقامات بزرگی می‌رسند، هیچ‌وقت مسیر ساده و مشخصی نداشته‌اند. اما همه‌ی این افراد، انتقادی فکر می‌کردند. شما به کمک این شیوه‌ی تفکر می‌توانید برنده‌ی بسیاری از گفتگوها شوید و گلیمتان را خیلی سریع‌تر از هم‌ترازان خود از آب بیرون بکشید.

★★★★★  
به صرفه ترین راهکار!

★★★★★  
بیشترین رضایت مشتری!

★★★★★  
نهایت سادگی!

## نرم افزار CRM دیدار

# می تواند فروش شما را تا ۳۰۰٪ افزایش دهد!

استفاده از نرم افزار CRM دیدار، علاوه بر ایجاد تحول در فروش و ارتباط شما با مشتریان با گزارشات خود به شما کمک می کند که تصمیمات هوشمندانه و دقیقی برای توسعه کسب و کارتان بگیرید.

اکنون ۹۱ درصد کسب و کارهای کوچک و متوسط در دنیا برای مدیریت بخش فروششان از CRM استفاده می کنند.

بعد از شروع به استفاده از دیدار  
چه اتفاقی می افتد؟



## یک ساعت بعد از شروع :

پیگیری جاری شما منظم، دقیق و سریع شده و دیگر شما هیچ پیگیری را از دست نخواهید داد. هیچ دقیقا یعنی هیچ



## یک هفته بعد از شروع :

داده‌های قدیمی مشتریان شما وارد دیدار شده و شما یک پایگاه داده‌ای متمرکز + به روز از مشتریان و خریدهای آنها خواهید داشت.



## یک ماه بعد از شروع :

حداقل (حداقل) روزی بین ۱ تا ۲ ساعت در زمان کارمندان فروش شما که قبل صرف جستجوی اطلاعات بین فایل‌ها، یادداشت‌ها و حافظه‌شان می‌شد صرفه‌جویی می‌شود.



## سه ماه بعد از شروع :

می‌توانید یک شب دل‌انگیز با یک چای تازه دم در آرامش گزارشات ۳ ماه را در CRM دیدار بررسی و پیشنهادهای هوشمندانه از اطلاعات جمع‌آوری شده به تیم‌تان بدهید.



## شش ماه بعد از شروع و استفاده درست از دیدار :

نرخ تبدیل‌تان تا ۳۰۰ درصد افزایش پیدا می‌کند. پروسه پیگیری و ارتباط با مشتریان کامل مستقل از افراد می‌شود. شما دقیقا می‌دانید کدام تبلیغات شما بهتر کار می‌کند، پروسه فروش شما چگونه است؟ کدام کارمند فروش بهتر تبدیل می‌کند و ... از این که کسب و کارتان در کنترل شما به شدت احساس آرامش می‌کنید.



برای استفاده ۱۵ روز رایگان از دیدار روی دکمه زیر کلیک کنید یا QR کد را اسکن کنید.



۱۵ روز رایگان