

บทความสำหรับ Leader Times คอลัมน์ การพัฒนาผู้นำ ตอนที่ ๒๗

เรื่อง ทฤษฎีเงาะ...เราแน่กว่าผู้อื่นจริงหรือ

โดย ดร.มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ สถาบันการบริหารและจิตวิทยา

Michita@ThaiBoss.com, www.ThaiBoss.com, www.michita.com ๐-๒๙๙๒-๒๑๒๒ แฟกซ์ ๐-๒๕๓๖-๔๑๓๖

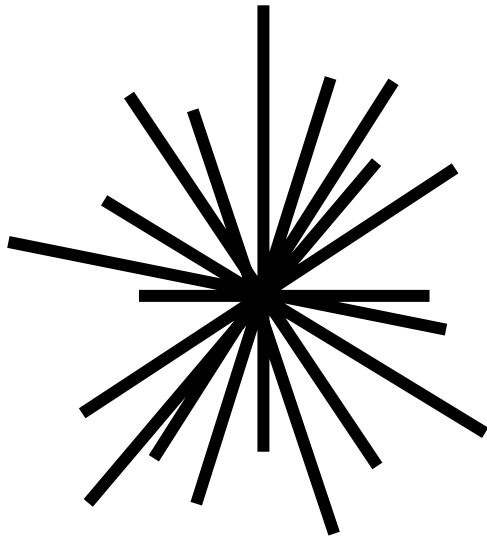
ปัญหาที่พวกเราพบกันในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น ไม่ว่าจะการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้า ลูกน้อง หรือคนนอกองค์กรของท่าน ตลอดจนการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างในสังคม เช่น เพื่อนฝูง คนตามร้านขายของต่างๆ คนบนท้องถนนทั่วไป คนขับแท็กซี่ ฯลฯ เมื่อเรามาดองสังเกตการปฏิสัมพันธ์ของเรากับผู้อื่นแล้ว เราอาจพบว่า เดี่ยวเราก็พอใจ เดี่ยวเราก็ไม่พอใจในพฤติกรรมของคนนั้น คำพูดของคนนี้ แนวคิดของคนโน้นอยู่เกือบตลอดเวลา โดยผ่านเครื่องวัดประเมิน “ของเรา” เข้าเกณฑ์ประเมินก็พอใจ ไม่เข้าเกณฑ์ก็ไม่พอใจ

หลายต่อหลายครั้งมีการขัดแย้งกันทางความคิด อาจเถียงกันได้แม้ว่าไม่เคยรู้จักกันมาก่อน เป็นต้นว่าขึ้นแท็กซี่แล้วถามกันขึ้นมาถึงความเห็นในบางเรื่อง คนขับแท็กซี่คิดอย่างหนึ่งเราคิดอีกอย่างหนึ่งไม่เหมือนกัน ต่างคนต่างเริ่มสรรหาเหตุผลมาประกอบความคิดของตนมากขึ้นมากขึ้นจนอาจกลายเป็นการทะเลาะกัน พอเราย้อนกลับไปดูเหตุการณ์กันอีกที อาจเห็นว่าที่แท้เราเพียงแต่โดยสารแท็กซี่ไปอีกที่หนึ่งเท่านั้นเอง ที่สุดถ้าเถียงกันก็ไม่ทราบว่าจะเอาไปทำอะไรต่อ นอกจากได้ความหงุดหงิดติดตัวกลับไปด้วยทั้งสองฝ่าย

วิเคราะห์ลงไปอีกขณะให้เหตุผลกัน ในใจเราอาจนึกว่าเราเหนือกว่าแท็กซี่เพราะเรามีความรู้สูงกว่า ทำงานที่เรียกว่า “ดีกว่า” คุณเหมือนเป็นคนมีคุณค่าสูงกว่าเมื่อเทียบกัน ในขณะที่คนขับแท็กซี่อาจคิดว่าฉันมาจากต่างจังหวัด เจ้าคนกรุงพวกนี้จะไปรู้เรื่องอะไร ชาวบ้านเขาอยู่กันอย่างไร มีผลกระทบอะไรบ้างรู้หรือ เอาแต่วิจารณ์กันลอยๆ ไม่ได้สัมผัสเหตุการณ์จริง เราผู้ดูคงเห็นภาพความขัดแย้งที่เกิดจากรอบความคิดที่มีข้อมูลพื้นฐานความคิดที่ต่างชุดกัน แต่พยายามใช้ชุดความคิดของตนประเมินอีกฝ่าย เหตุการณ์นี้ไม่เพียงพบได้ในเรื่องคนนั่งแท็กซี่ แต่พบได้มากมายแทบทุกที่ที่มีคนมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไปปฏิสัมพันธ์กัน เราเองก็อาจผลอใจมาตรฐานของเราในการวัดผู้อื่น

วิเคราะห์ลึกกลงไปอีก ทำไมคนเราจึงยึดมั่นว่ากรอบความคิดของเราถูกชะ หรือส่วนใหญ่เราคิดว่า “เราเหนือกว่าผู้อื่น” เราเก่งกว่าผู้อื่น เราดีกว่าผู้อื่น ด้วยเหตุผลนั้นนี้ เมื่อคนอื่นทำอะไร พูดยอะไร คิดอะไร จึงมีคำว่า “ถูก” “ผิด” อยู่เสมอๆ และถูกผิดนั้น ถูกของใครคะ ถูกของกรอบความคิดเราใช่หรือไม่ เมื่อผู้อื่นมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวความคิดหรือชุดข้อมูลที่เราถืออยู่แล้ว ...ถูก ดี เหมาะสมแล้ว ..ใช่หรือไม่

ทฤษฎีเงาะที่กำลังจะเสนอกำลังจะชวนพวกเราคิดว่า คนเรานั้นมีความดีความเก่งอยู่ในหลายมิติมาก ๆ ใช่หรือไม่ ไม่เพียงแต่สองสามมิติที่จะมาพล็อตแกน x แกน y ได้ แล้วเทียบกันว่าใครเหนือกว่า แต่มีแกนมารอบจุดศูนย์กลางเต็มไปหมด สามมิติ เหมือน “ลูกเงาะ” เมื่อเราพยายามเปรียบเทียบลูกเงาะลูกที่หนึ่งกับลูกที่สองว่าใครมีขนยาวกว่ากัน เราจึงเปรียบเทียบไม่ได้ เพราะไม่ทราบว่าเงาะใดขนในแนวไหน ถ้าวัดเพียงแนวตรง ๐ องศา เงาะลูกที่หนึ่งอาจมีขนยาวกว่าลูกที่สอง แต่พอวัดแนว ๙๐ องศา เงาะลูกที่สองกลับมีขนยาวกว่าลูกที่หนึ่ง และแกนอื่นๆอีก ซึ่งนั่นไม่สามารถบอกได้ว่าเงาะลูกไหนมีขนยาวกว่า หรือแน่กว่าอีกลูกหนึ่งจริงๆ



เมื่อเปรียบเทียบกันคนสองคน คนหนึ่งอาจมีความสามารถในการวิเคราะห์ห้บการเงินเป็นอย่างดี คำนวณตัวเลข มองเหตุการณ์อนาคตของธุรกิจได้เฉียบขาด ในขณะที่อีกคนหนึ่งติดต่อกับใครก็ประสบความสำเร็จคนอยากให้ความร่วมมือมากกว่า ซึ่งเมื่อถามว่าใครเก่งกว่าใครแล้ว เราจึงต้องถามว่า “ในเรื่องไหนล่ะคะ” และนี่ก็สอดคล้องกับหลัก Competency หรือสมรรถนะในการทำงาน ซึ่งผู้เขียนไม่ยอมให้มองแค่ความสามารถในการทำงาน แต่มองกว้างออกไปถึงมิติการพัฒนาของจิตใจแต่ละคนด้วย

ช่วงเทศกาลกินเจที่ผ่านมา มีคำถามที่ฮิตของคนไม่กินเจว่า “นี่พวกที่กินเจนี่ ไหนว่าไม่อยากกินเนื้อสัตว์ ทำไมไม่ทำเป็นรูปเป็ดอย่าง ขาหมู” ผู้เขียนเสนอคำตอบอย่างขำๆดังนี้คือ คนที่กินเจโดยรวมที่คล้ายๆกันน่าจะต้องการงดเว้นการเบียดเบียนสิ่งมีชีวิตด้วยกันลดการบริโภคสัตว์ลง ทำให้สิ่งมีชีวิตจำนวนหนึ่งรอดตัวไปในช่วงนั้น แต่คนกินเจก็ไม่ใช่ทุกคนที่จะละกิเลสความอยากรับประทานอาหารอร่อยหรือมีรสชาติหน้าตาดี ซึ่งน่าจะเป็นกิเลสคนละตัวกัน ไม่ฆ่าสัตว์ก็เรื่องหนึ่ง อยากกินอาหารอร่อยก็เรื่องหนึ่ง แม้ว่าเขาอาจยังติดกับรูปแบบความน่ารักรับประทานอยู่แต่อย่างน้อยเขาก็ลดการฆ่าสัตว์ลงไป

เรื่องก็คล้ายๆกับการที่เราทักว่า “ทำไมคนเข้าวัดไปปฏิบัติธรรมยังโกรธอยู่” ผู้เขียนก็อยากชี้ให้เห็นในทำนองเดียวกันว่า แม้ว่าตั้งใจต้องการขัดเกลาจิตใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เริ่มต้นทำแล้วจะทำได้เลย ทำได้เด็ดขาด ซึ่งก็ไม่ต่างกับการที่หลายคนชอบฟังโทษนักบวชว่าทำไมยังทำอย่างนั้นอย่างนี้ เห็นใจกันเหมือนกันล่ะ ว่าที่จริงแล้วท่านเหล่านั้นก็เป็นเพียงผู้ที่ตั้งใจจะเป็นคนดี และตอนนี้ยังอยู่ระหว่างทางการทำดี ยังไปไม่ได้ถึงที่สุดแห่งความดีเท่านั้นเอง ไม่ต่างอะไรกับคนอ้วนไปฟิตเนส จะบอกว่า “แหม ฟิตเนส ยี่ห้อนี่ไม่น่าจะดีนะ คุณ คนนั้นยังอ้วนอยู่เลย” ก็อาจเป็นการด่วนสรุปไปนิดหรือเปล่า

จึงเสนอแนวคิดการมองคนว่า จริงหรือที่เราแต่ละคนมีอะไรดีกว่ากัน เป็นไปได้หรือไม่ว่าคนหนึ่งดีหรือเก่ง
ในเรื่องนี้ ในขณะที่อีกคนหนึ่งดีหรือเก่งในอีกเรื่องหนึ่ง มิได้มีใครเหนือกว่าใครกันจริงๆ แต่ละคนมีคุณค่าและ
ความสามารถในเรื่องต่างๆกัน ไม่ว่าจะเขาจะเป็นใครมาจากไหน เราก็ควรเห็นคุณค่าซึ่งกันและกันหรือไม่

ที่มา: นิตยสาร Leader time คอลัมน์ การพัฒนาผู้นำ
ประจำเดือน ตุลาคม 2550
ฉบับที่ 83(7) หน้า 76-77