

อาหารสมอง



• วรกรณ์ สามโกเศศ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ใจมนุษย์มักเอนเอียงโดยธรรมชาติ อยู่แล้วและเมื่อถูกทำให้เอนเอียง ยิ่งขึ้นก็ทำให้ขาดความมีเหตุมีผล มากขึ้น และปัญหาปวดหัวก็จะวิ่งตามกันมา เพราะการตัดสินใจที่ผิดพลาด

งานวิจัยทางการตลาดพบว่ามี 3 สิ่งที่ทำให้บุคคลหนึ่งมองเห็นว่าอีกบุคคล หนึ่งเป็นคนใช้ได้ น่าคบหา (1) เป็นคน หน้าตาดี (2) คล้ายคลึงกับเราในเรื่อง บุคลิกภาพ ความสนใจ และพื้นที่ที่มา และ (3) เขาชอบเรา

“เราชอบเรา” นี่แหละเป็นตัวสำคัญ ลองสังเกตดูก็ได้ถ้าใครก็ตามชอบเรา ไม่ว่าจากคำพูดโดยตรง กิริยาท่าทาง หรือคำบอกเล่าของคนอื่น เราก็มักชอบเขา กลับไปด้วย ความเอนเอียงในเรื่องการชอบ เช่นนี้ดูเผิน ๆ เป็นสิ่งที่ดี น่ารัก แต่ถ้ามองให้ ดีจะเห็นว่ามันมีอันตรายซ่อนอยู่เพราะมัน ทำให้ใจเราเกิดความเอนเอียงอย่าง อาจขาดเหตุผล

ถ้าดูสื่อโฆษณาที่ต้องการทำให้เรา ชอบเขา (สินค้า) ก็จะพบว่า ข้อ (1) ทำให้เรา เห็นสินค้าที่มีหน้าตาดีสวยสดงดงาม คนที่ ปรากฏร่วมหน้าตาไม่ดีจะไม่เห็นในสื่อเหล่านี้ เด็ดขาด ข้อ (2) เราเห็นคนที่มีความคล้าย กับเรา เช่น แบบแผนการดำรงชีวิต สำเนียง พูด พื้นที่มา ๆ (เป็นศิลปะของนักโฆษณา ในการทำให้คนหลายประเภทเห็นสื่อของเขา แล้วต่างก็เห็นว่ามิใช่ไร่วมกับเขา) และ (3) ดูเขาจะชอบเราหรือชมเราหรือให้เกียรติ

เราด้วยคำพูดและท่าทาง (คุณเป็นคนเก่ง อย่างสมควรใช้สินค้าของเรา)

ศาสตร์ของการเป็นเซลล์แมนใน ปัจจุบันก้าวไกลไปถึงศิลปะของการสะท้อน ภาพเดียวกัน (mirroring) กับผู้ซื้อ กล่าว คือ ผู้ขายจะพยายามกระทำสิ่งที่เหมือน กับผู้ซื้อเพื่อให้เกิดความชอบพอกัน ตัวอย่างเช่นการแสดงออกคล้ายคลึง เช่นในการหัวเราะ ความเร็วของการพูด เลียนแบบท่าทางไม่จะเป็นการเกะกะหรือ ลับคาง ทั้งนี้เพราะลึกๆ ในใจแล้วเรา ชอบคนที่มิใช่ไร่เหมือนกับเรา

เราเสียก่อน ด้วยการแสดงออกในหลาย ลักษณะอย่างจริงใจ มนุษย์นั้นเสมือนมี ญาณวิเศษว่าใครชอบเราหรือไม่ชอบเราทั้งๆ ที่ไม่เคยพูดกันเลยสักคำ ภาษากาย (body language) ผ่านสีหน้า แววตา ท่วงท่าการ มอง การยิ้ม ฯลฯ สามารถสื่อการชอบกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากมีใจ ที่ชอบหรือไม่ชอบเป็นผู้สั่งการ

อีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจก็คือ เรื่อง เราชอบคนที่มีอะไรเหมือนเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรสนิยม งานอดิเรก ค่านิยม เดียวกันหรือภาคเดียวกัน ศิษย์เก่าโรงเรียน

เข้าใจจิตที่เอนเอียง

การชมลูกค้าว่าเก่ง งาม มีสมอง เป็นเลิศ เย็นเยอ อย่างแนบเนียน ทำให้ เกิดการชอบพอกับผู้ขายซึ่งจะนำไปสู่การ ขายในที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้มักขาย ทำกันอยู่ทุกวันเพราะเป็นกลยุทธ์ที่ได้ ผลเสมอ

การเอนเอียงเรื่องความชอบเขา (liking bias) อันเนื่องมาจากความรู้สึก ว่าเขาชอบเรานั้น นักต้มตุ๋น ขายเจ้าชู้ นักขาย ทูตจรรายเสน่ห์ ฯลฯ ชอบเอา มาใช้หาประโยชน์อยู่บ่อยๆ โดยการ แสร้งทำว่าชอบเราเพื่อหลอกลวง ให้เราชอบกลับ

เมื่อ liking bias มีจริงในใจมนุษย์ เราก็ควรนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ ในทางที่ดีเพื่อให้อื่นชอบเราซึ่งเป็นสิ่งที่ น่าอภิมรย์มากกว่าคนอื่นเกลียดเรา ถ้าเชื่อ สุภาษิตฝรั่งที่ว่า “มีศัตรู คนเดียวก็น่า เกินพอแล้ว” การทำให้คนอื่นชอบเราจึง สมควรเป็นสิ่งพึงปฏิบัติ

ถ้าอยากให้อื่นชอบเรา เราก็ต้องชอบ

ถ้าอยาก
ให้ใครชอบเรา
เราก็ต้องชอบเขา
เสียก่อน
ด้วยการแสดงออก
ในหลายลักษณะ
อย่างจริงใจ

เดียวกัน หรือ ครุคนเดียวกัน
เหตุผลที่เราชอบคนที่มีลักษณะ
เช่นนี้ โดยแท้จริงแล้วลึกๆ ลงไปก็คือการ
ชอบตัวเราเองนั่นเอง มนุษย์นั้นรักชอบ
ตัวเอง บรรดาการยอมรับตนเองโดย
คนอื่น (แย่งกันร้องคาราโอเกะให้คนอื่น
ฟังและได้รับคำชื่นชมว่าร้องเก่งก็คือการ
ได้การยอมรับ) คนอื่นเห็นความสำคัญของ
ตนเอง ฯลฯ เมื่อเห็นภาพสะท้อนของตนเอง
ที่แสนจะชื่นชอบในตัวคนอื่นก็ย่อมที่จะชอบ
เจ้าของร่างนั้นด้วยเป็นธรรมดา
เราได้เห็นคนมีรสนิยมเดียวกันชอบพอ

คุยกันได้เป็นวรรคเป็นเวรอย่างสนุกสนาน
จนคนอื่นรู้สึกขบขันและงุนงง เราได้ยิน
เรื่องการตกลงทางธุรกิจได้อย่างง่ายดาย
เพียงเพราะ คุยกันได้แล้วรู้ว่าเป็นศิษย์เก่า
โรงเรียนเดียวกัน ปรากฏการณ์นี้ก็มีที่มาจาก
การชอบตัวเองอีกนั่นแหละ

คนดีๆ เมื่อพบกันก็จะคุยกันแต่
เรื่องดี ๆ ขวนกันไปทำสิ่งที่ดีงาม เป็น
ประโยชน์ต่อสังคม ในขณะที่คนชั่วเมื่อ
พบกันก็จะคุยกันแต่เรื่องชั่วช้า ซ่องสุมกัน
คดโกงคนอื่นหรือหาที่อยู่เสมอ เนื่องจาก
รสนิยมมันต้องกัน

การคบหาแต่บัณฑิตดังที่พระพุทธเจ้า
สอนจึงเป็นเรื่องน่าคิด คนดีที่ไปคบหา
สมาคมกับคนชั่วมีโอกาสดูถูกอิทธิพลจากคน
ชั่วครอบงำเอาได้

สิ่งเลวร้ายที่สุดของการคบหา
คนชั่วหรือเป็นลูกน้องคนชั่วก็คือทางโน้น
ที่จะยอมรับเอาความชั่วเข้ามาในใจ
และยอมรับว่าคนชั่วนั้นมิได้เลวทราม
ดังที่เคยคิด