

## ▶อาหารสมอง



•วารกรณ์ สามโกเศศ  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

# อย่าที่กักความเห็นฟ้อง จากคนอื่น

แม้ครั้งที่ชอบกินเค็มมักปรุงอาหาร ออกเค็มเสมอ เช่นเดียวกับคนชอบดนตรีประเภทไหน ก็มักจะทักท้วงว่าคนอื่นก็ชอบดนตรีประเภทเดียวกับตน สำหรับคนบางกลุ่มไปไกลถึงขนาดเห็นว่าเป็นคนที่มีรสนิยมไม่เหมือนคนอื่นเป็นคนโง่เง่าเท่าตุ่นเอาด้วยซ้ำ ปากฎการณณ์นี้มีส่วนทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดอยู่บ่อยๆ จนต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ

มนุษย์ทุกคนที่ทำงานต้องเคยทำอะไรผิดพลาด ยิ่งไปกว่านั้นมนุษย์ทุกคนล้วนเคยตัดสินใจผิดพลาดมาด้วยกันทั้งนั้น ถ้าเป็นกระทำการหรือการตัดสินใจที่ผิดพลาด ซึ่งมีผลกระทบไม่มากต่อผู้อื่นและตนเองแล้ว ความผิดพลาดเช่นนี้ก็ไม่กระไรนัก แต่ถ้าหากผิดพลาดแล้วก่อให้เกิดผลกระทบอย่างกว้างไกลแล้ว ก็จะเป็นปัญหาอย่างมาก

ขึ้นรถเมล์ผิดสาย ลืมเอาพาสปอร์ตติดตัวไปสนามบิน ซื้อของราคาแพงกว่าความเป็นจริง ถูกต้มตุ๋นเงินไม่มาก ขับรถหลงทาง เหล่านี้ไม่น่ากลัว แต่ถ้าเป็นการเลือกคู่ผิดพลาด ใช้จ่ายฟุ้งเฟ้อ คบโจร ได้โอกาสทองเรียนหนังสือแต่เกเร เข้าใจผิดว่าตนเองเก่งกว่าความเป็นจริง จนมีพฤติกรรมที่เป็นผลเสียต่อตนเอง ทักท้วงว่าความคิดของกลุ่มตนเองนั้นถูกต้อง ส่วนของคนอื่นผิดเสมอ นโยบายผิดๆ ที่รัฐเลือกให้นี้ถูกต้องแน่นอน ความผิดพลาดเช่นนี้ทำความเสียหายได้รุนแรง

Rolf Dobelli ในหนังสือชื่อ “The Art of Thinking Clearly” (2013) เรียกปรากฏการณ์ที่ทักท้วงว่า คนอื่นต้องเหมือนตน และไปไกลถึงกับว่ากลุ่มตนเองนั้นถูกต้องเสมอว่า “False-consensus Effect” ถ้าถามคนทั่วไปว่า ชอบดนตรีสมัย ‘80 หรือ 60’ ก็มักได้คำตอบที่เป็นไปในลักษณะที่ตนชอบดนตรีสมัยไหน ก็คิดไปโดยอัตโนมัติว่าคนอื่นชอบเหมือนกลุ่มตนด้วย มนุษย์เรามักประเมินความเป็นเอกฉันท์เกินความจริง เช่นนี้อยู่บ่อยๆ



นักการเมืองและพรรคการเมืองในทุกประเทศ มักประเมินความนิยมของประชาชนเกินความเป็นจริงอยู่เสมอ จนทำให้เกิดการพลิกกลับอยู่บ่อยๆ

False-consensus Effect หรือผลที่เกิดขึ้นจากปรากฏการณ์เข้าใจความเห็นฟ้องอย่างผิดพลาดเกิดขึ้นกับพรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ NGO’s จนทำให้ประเมินความนิยมที่คนอื่นมีต่อกลุ่มของตนเองเกินความเป็นจริงอยู่บ่อยๆ ตัวอย่างก็คือเรื่อง Climate Change ผู้คนทั่วไปมักเชื่อว่า คนส่วนใหญ่เห็นเหมือนกับตนว่า เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญยิ่ง แต่ผลสำรวจจากโพลในประเทศจำนวนมาก ระบุว่า คนส่วนใหญ่ไม่เห็นว่าเป็นเรื่องคอขาดบาดตาย

นักการเมืองและพรรคการเมืองในทุกประเทศ มักประเมินความนิยมของประชาชนเกินความเป็นจริงอยู่เสมอ จนทำให้เกิดการพลิกกลับอยู่บ่อยๆ ทั้งๆ ที่ไม่มีลือลือให้พลิก กล่าวคือความ (ไม่) นิยมของประชาชนก็เป็นเช่นนั้น เพียงแต่นักการเมืองประเมินเข้าใจตัวเองเกินความเป็นจริง และสามารถทำให้สื่อและประชาชนบางส่วนเข้าใจตามนั้น เมื่อมีการลงคะแนนประชาชนก็ลงคะแนนตามความชอบที่มีอยู่ ผลจึงออกมาว่ามีการพลิกกลับ

ถ้า NGO’s และนักการเมืองระวัง

เรื่อง False-consensus Effect แล้ว ก็จะมีการตระหนักถึงทางโน้มนำในการประเมินความนิยมเกินความเป็นจริง การดำเนินแผนกลยุทธ์ก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

นักร้องนักแสดง ตลอดจนนักเทคโนโลยีที่หลงใหลผลิตภัณฑ์ของตนก็หนีไม่พ้น False-consensus Effect เช่นกัน ในกรณีของนักร้อง นักแสดง ก็มักจะทักท้วงว่ามีจำนวนแฟนคลับ และมีคนชื่นชมนิยมในตัวเองเกินความเป็นจริงอยู่เสมอในทุกประเทศ จนอาจนำไปสู่การต่อรองคำตัวที่เกินเลยความเป็นจริง และทำให้ไม่ได้งานในที่สุดก็มีให้เห็นอยู่บ่อยๆ

สำหรับนักเทคโนโลยีที่ชื่นชอบผลงานของตนเองเป็นพิเศษอย่างเกินเลยความเป็นจริง อาจตกอยู่ในสภาวะ “ตาบอด” จนมองข้ามความก้าวหน้าของคู่แข่งและต้องเสียใจในเวลาต่อมาเพราะปรับตัวไม่ทัน

หลายสินค้าเทคโนโลยีที่ออกสู่ตลาด และหลายบริษัทผู้ผลิตมีอันเป็นไปในที่สุดถึงแม้ในสายตาของผู้ผลิตแล้ว สิ่งนี้คือสุดยอดของสินค้า ยามเมื่อปล่อยสินค้าออกมา

นั่น มันใจอย่างเต็มที่ว่า ผู้บริโภคจะหลงใหล และชื่นชอบเหมือนที่ตนเองเป็น หากไม่มี False-consensus Effect แล้วก็อาจมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดอย่างรอบคอบ และมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมก็เป็นได้

กลุ่มมั่งสวิตติมักบอกคนทั่วไปว่า การกินมั่งสวิตติมี่ใช่ทางเลือก หากเป็นสิ่งที่ต้องเลือก เพราะไม่มีสิ่งอื่นที่ดีกว่าอีกแล้ว ดังนั้นต้องกระทำเหมือนพวกตน กลุ่มคนที่กระทำความดีก็เช่นเดียวกัน มักมีลักษณะที่ฝรั่งเรียกว่า มี Hubris คือมีความภาคภูมิใจ มีความเชื่อมั่นอย่างมากในความสำเร็จของตนเอง ซึ่งในกรณีนี้มาจากความเชื่อว่าตนเองได้ทำสิ่งที่ถูกต้องดีงามแล้ว นักปฏิบัติธรรมบางส่วนก็เข้าหอบนี้เช่นเดียวกัน คนอื่นๆ ก็ควรต้องทำตัวเหมือนตน เพราะเป็นทางเดินเดียวที่ถูกต้องงดงาม

**มนุษย์ถูกหลงตาและหลงใจได้ไม่ยาก อันเนื่องมาจากความเอนเอียงอันเป็นผลจากการรับรู้รับทราบ (perception) ที่บิดเบี้ยวว่าคนอื่น (ควร) จะต้องเหมือนตน และหากไม่เหมือนก็จะกลายเป็นคนแปลกประหลาด ผิดปกติ หรือไม่ก็เป็นศัตรูกันไปเลย**

ปัญหาแบ่งแยกสี แบ่งศาสนาจนเกิดความวุ่นวาย ส่วนหนึ่งก็เป็นผลพวงจาก False-consensus Effect อย่างไม่ต้องสงสัย คนบางกลุ่มไม่เข้าใจว่าเหตุใดอีกฝ่ายจึงโง่เหลือทน และอีกฝ่ายก็มีความเห็นในลักษณะเดียวกันเพียงแต่ความโง่ย้ายฝั่งเท่านั้น

แต่ละฝ่ายก็มีเหตุผลและข้อเท็จจริงสนับสนุนความเชื่อของตนเอง ส่วนใครจะ “ฉลาด” ในการตีความข้อเท็จจริงกับการใช้เหตุใช้ผลเก่งกว่ากันนั้น ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

**การตระหนักถึงการมีอยู่จริงของ False-consensus Effect ของแต่ละฝ่าย อาจช่วยให้ข้อขัดแย้งน้อยลงก็เป็นได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องยอมรับก่อนว่า มันมีปรากฏการณ์นี้อยู่จริง**

มนุษย์เป็น “สัตว์สังคม” ที่เปราะบางต่อการทำลายตนเองเพราะมีอีโก้ (Ego) เป็นชีพฝังอยู่ลึกในจิตใจ เฉพาะคนที่ตระหนักว่า ตนเองอาจมีความเชื่อมั่นในตัวเองที่สูงเกินความเป็นจริง และตนเองอาจมีความสามารถในระดับที่ต่ำกว่า ที่ตนเองเชื่อเท่านั้นที่พอเยียวยา