

วิธีตัดสินใจของคน ที่ทำงานไม่เคยพลาด

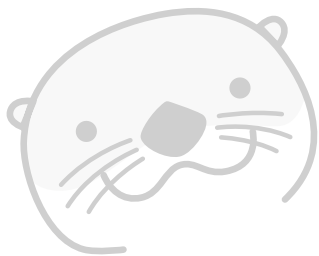
一流の人は仕事中に眠くなったらどうするのか？

ซาซากิ โซโกะ

เขียน

ธัญ พลแสน

แปล



สำนักพิมพ์อริณทร์ฮาวทู
กรุงเทพมหานคร



หนังสือคุณภาพ
โดยอริณทร์กรุป

คำแนะนำนักพิมพ์

- ♣ ถ้าเริ่มรู้สึกไม่อยากไปบริษัทต้องทำอะไร
- ♣ หากต้องการให้คุณภาพโดยรวมของงานสูงขึ้นต้องทำอะไร
- ♣ วิธีไหนดีที่สุดในการแก้หนี้ “ผัดวันประกันพรุ่ง”
- ♣ วิธีดีที่สุดในการขอโทษเมื่อมีปากเสียงในที่ประชุมคืออะไร
- ♣ เมื่อต้องการหลุดจากสภาพฟอร์มตกหรือล้มเหลวซ้ำๆ ให้ลุกขึ้นได้ใหม่อย่างรวดเร็วที่สุด ควรทำอะไร

มนุษย์ทำงานหลายคนต้องเคยเผชิญปัญหาเหล่านี้ไม่มากนักน้อย แต่ละคนก็มีวิธีแก้ปัญหาในแบบของตัวเองโดยยึดตามประสบการณ์ในอดีตบ้าง คำแนะนำจากคนอื่นบ้าง แต่ใช้ว่าจะถูกต้องเสมอไป

ซาซากิ โชกะ ผู้สื่อข่าวและนักเขียนด้านจิตวิทยาชื่อดังของญี่ปุ่นกล่าวว่า ทุกปัญหาล้วนมีคำอธิบายในเชิงจิตวิทยา การทำความเข้าใจเรื่องนี้ จะช่วยให้คุณรู้จักอารมณ์ตัวเอง และมองเห็นสิ่งที่อาจมองข้ามไปได้ชัดเจนขึ้น

หนังสือเล่มนี้ยกสถานการณ์ยอดนิยมมาตั้งเป็นแบบทดสอบสนุกๆ จำนวน 36 ข้อ แต่ละข้อมีตัวเลือก 3 แบบ โดยจะเฉลยพร้อมคำอธิบายที่อ้างอิงจากหลักการจิตวิทยาชื่อดังทั่วโลก แต่แม้จะเฉลยว่า “ข้อไหนถูก” ก็ไม่ได้หมายความว่า “ข้ออื่นผิด” เพียงแต่คำตอบนั้น “เหมาะสมที่สุด” ในสถานการณ์นั้นๆ

เชื่อเหลือเกินว่า หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณรับมือกับสารพัดปัญหาตั้งแต่เรื่องจุกจิกเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องใหญ่โตได้ทันทั่วๆ ไป โดยไม่ต้องประสาทเสียไปซะก่อน

ถ้าพร้อมแล้ว เริ่มที่คำถามข้อแรกกันเลย!

AMARIN
HOW ▶ TO

กุมภาพันธ์ 2563

บทนำ



สวัสดีว่าคุณต้องไปกินมื้อมีเพียงกับลูกค้าด้วยเรื่องงานสำคัญที่ไม่อาจ
เลี่ยงได้

แต่ใจคุณแทบไม่อยู่กับเนื้อกับตัวเลย สมมติแตกซ่านหมด

เพราะตอนนี้ภรรยาคุณอยู่ที่โรงพยาบาล กำลังจะคลอดลูกคนแรก
มีหน้าซำยังคลอดยากด้วย ถ้าไม่ทำงานสำคัญ ไม่ใช่สิ ถึงต่อให้เป็น
งานสำคัญ ก็ไม่ใช่เวลาจะมานั่งคุยกันเรื่องงานเช่นนี้

และตอนนั้นเอง คนที่บ้านก็ส่งเมลมาว่า

“ลูกคนแรกปลอดภัยดี”

ทันทีที่ได้ข่าว สภาพจิตใจคุณคงเปลี่ยนจากหน้ามือเป็นหลังมือ ความ
รู้สึกอยากกลับให้เร็วที่สุดคงไม่เปลี่ยน แต่ท่าทีของคุณในการพูดคุยครั้งนี้

ถ้าเทียบกับตอนก่อนจะได้รับเมล คงสดใสขึ้นกว่าเดิมมากใช่ไหมครับ

ตัวอย่างที่ยกมานี้อาจสุดโต่งไปหน่อย แต่ทุกคนคงนึกภาพออก

สภาพจิตใจส่งผลใหญ่หลวงต่อการแสดงออก โดยเฉพาะถ้าพูดถึงสถานการณ์ที่ให้ความสำคัญกับการแสดงออก กว่าครึ่งคงเกี่ยวข้องกับเรื่องงานใช่ไหมครับ และถ้าจะบอกว่าการแสดงออกในเรื่องงานนี้ขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจถึง 90% ก็คงไม่ผิด

แต่ถึงอย่างนั้น เราเข้าใจจิตใจตัวเองมากแค่ไหน

ผมไปเรียนต่อต่างประเทศด้านจิตวิทยา สมัยนั้นอาจารย์ที่สอนวิชาจิตวิทยาความผิดปกติเคยบอกว่า “โซโกะ คุณมีแนวโน้มเป็นบุคลิกภาพแปรปรวนแบบแยกตัวสูงนะ”

บุคลิกภาพแปรปรวนแบบแยกตัว หรือ Schizoid Personality Disorder เป็นอาการป่วยทางจิตชนิดหนึ่ง โดยทั่วไปมักตัดสินจากเกณฑ์ต่อไปนี้ ซึ่งอาจารย์เห็นว่าผมมีแนวโน้มเป็นแบบนี้สูง

- ไม่ว่าจะทำกิจกรรมอะไรก็ไม่รู้สึกยินดียินร้าย
- มีท่าทีนิ่งเฉย ไม่สนใจสิ่งใดๆ
- ไม่สนใจคำชมเชยหรือตำหนิ
- ส่วนใหญ่เลือกที่จะทำกิจกรรมเพียงลำพัง
- หมกมุ่นอยู่กับความคิดหรือเรื่องเพื่อฝันจนเกินพอดี
- เฉยชา ไม่สนใจธรรมเนียมปฏิบัติหรือกรอบของสังคม

พอลองค้นคำว่าบุคลิกภาพแปรปรวนแบบแยกตัว ส่วนใหญ่จะมีเกณฑ์ในการประเมินดังกล่าว ผมรู้จักคำศัพท์อยู่แล้ว แต่ไม่เคยค้นหาความหมาย

อย่างจริงจัง

ถึงจะไม่ได้ตรงทุกข้อ แต่ผมก็รู้สึกว่ามันสยตัวเองตรงกับเกณฑ์หลายข้อที่ยกมา

“ไม่ค่อยแสดงอารมณ์” “มีคนชมก็ไม่เห็นจะดีใจ” “ถูกโกรธก็ไม่แคร์” “มักอยู่คนเดียว” “คิดเยอะเกิน” จำได้ว่าสมัยเด็กๆ เคยได้ยินคนพูดทำนองนี้บ่อยๆ

ผมยอมรับว่าการมีแนวโน้มเป็นบุคลิกภาพแปรปรวนแบบแยกตัวนั้นสำคัญ และพยายามจะ“แก้นิสัย” ดังกล่าว ในขณะที่เดียวกันก็ตั้งใจว่าจะไม่ฝืนตัวเองเกินไป

คนอเมริกันมักจัด “ปาร์ตี้ที่บ้าน” ซึ่งผมจะพยายามเข้าร่วมให้ได้มากที่สุด แต่ก็อึดอัดเสมอ

ตอนแรกผมคิดว่าเป็นเพราะปัญหาด้านภาษาอังกฤษ (ผมถึงพยายามเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นเพื่อ “ฝึกพูด”) แต่พอลองคิดดู ผมก็อึดอัดตั้งแต่ออนอยู่ญี่ปุ่นแล้ว

ผมจึงเลือกที่จะไม่ไปงานปาร์ตี้ที่ไม่อยากไป **นำประหลาดที่ตั้งแต่มผมเล็กฝืน แม้โอกาสเจอผู้คนจะลดลง แต่ชีวิตการเรียนในต่างประเทศกลับสดใสขึ้นผิดปกติ**

เรื่องนี้สำหรับผมถือเป็นการค้นพบครั้งใหญ่

ผมไม่เคยคิดว่า เพียงแค่ไม่ฝืนใจตัวเองจะทำให้ชีวิตง่ายขึ้นขนาดนี้ตั้งแต่นั้นมา การใช้ชีวิตที่อเมริกาของผมก็เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นอย่างเห็น

ได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นผลการเรียนหรือแม้แต่สภาพร่างกาย

จึงรู้สึกเสียดายที่ทำไมตอนอยู่ญี่ปุ่น ไม่สิ ทำไมตั้งแต่สมัยประถม ถึงไม่มีใครสอนผมเรื่องนี้

ประสบการณ์นี้ทำให้ผมก้าวสู่เส้นทาง“นักเขียนด้านจิตวิทยา” เพราะอยากให้คนอื่นมากได้สัมผัสถึงพลังที่ซ่อนอยู่ในวิชานี้ แม้เพียงเล็กน้อยก็ยังดี

คนญี่ปุ่นไม่ค่อยสนใจวิชาจิตวิทยา แต่กลับให้ความสำคัญกับวิชาภาษาศาสตร์มากจนน่าตกใจ

ถ้าถามว่า “คนเก่งเวลารู้สึกวุ่นขณะทำงานจะอย่างไร” คนที่รู้จิตวิทยาบ้างจะรู้สึกว่าเป็นคำถามง่าย ๆ แต่หากไม่รู้มาก่อนคงลังเลกับคำตอบ

การทำความเข้าใจจิตวิทยา หรือพูดให้กว้างขึ้นคือการทำ ความเข้าใจจิตใจของเราให้ลึกซึ้งขึ้นนั้น จะช่วยให้เรามองเห็นสิ่งที่คลุมเครือในสังคมนี้ชัดขึ้น

หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้คุณเกิดมุมมองทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เรื่องงานต่างๆ

มีคำถาม 36 ข้อ แต่ละข้อมีตัวเลือก 3 แบบ **แม้ผมจะเฉลยว่า ข้อไหนถูก ก็ไม่ได้หมายความว่าตัวเลือกอื่น“ผิด”** แต่หากเทียบเคียงกับความรู้ด้านจิตวิทยาในปัจจุบัน เราจะเจอ “คำตอบ” ที่เหมาะสมที่สุด กระบวนการคิดนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจจิตวิทยามากขึ้นทีละน้อย

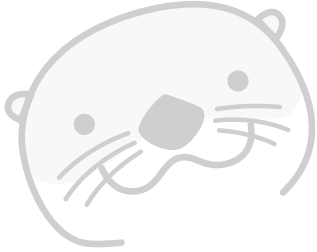
หลังจากอ่านเล่มนี้จบ คุณน่าจะเข้าใจการทำงานของจิตใจมากขึ้น
อีกชั้น

สภาพจิตใจแบบไหนที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ไม่ว่าในทางที่ดี
หรือร้าย

ในแต่ละกรณี ควรจัดการอย่างเป็นรูปธรรมอย่างไร

ถ้าแถมมึนเหล่านี้ชัดเจน ผลลัพธ์ของการทำงานจะเปลี่ยนแปลง
ไปจนน่าตกใจ

ขอต้อนรับสู่โลกจิตวิทยาที่มีประโยชน์ต่อการทำงานนะครับ



01

ช่วงเวลาไหนเหมาะแก่การพักผ่อน ขณะอยู่ในที่ทำงานที่สุด

- ① “จังหวะเหมาะ” อย่างช่วงทำงานเสร็จ
- ② “จังหวะไม่เหมาะ” อย่างตอนที่กำลังทำงานค้างอยู่
- ③ แบ่งเวลาชัดเจน เช่น พักชั่วโมลงละ 5 นาที



ค
นเราลองมือทำเพื่อบรรลุเป้าหมาย ความตื่นตัวจะเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อทำได้สำเร็จ ความตื่นตัวก็จะหายไป จึงกล่าวได้ว่า หากสร้างความรู้สึกตื่นตัวได้ถึงระดับหนึ่ง และรักษาสภาพนั้นไว้ จะช่วยให้จำได้ดี และนี่ก็ออกง่ายขึ้น การหาจังหวะพักในขณะที่งานยังไม่เสร็จจึงช่วยให้จำได้ง่ายกว่า

กล่าวกันว่าพนักงานเสิร์ฟจํารายการอาหารที่ยังไม่ได้เสิร์ฟดีกว่ารายการอาหารที่เสิร์ฟแล้ว

นักจิตวิทยาชาวโซเวียตที่ชื่อบลูมา วูล์ฟอฟนา เซการ์นิค (Bluma Wulfovna Zeigarnik) ทดลองในหัวข้อนี้โดยให้ผู้เข้ารับการทดลองเล่นเกมปริศนาง่ายๆ

จากนั้นแบ่งเป็นกลุ่มที่ถูกขัดจังหวะระหว่างแก้ปริศนากับกลุ่มที่ไม่ถูกขัดจังหวะ ผลการทดลองปรากฏว่า ไม่ว่าจะแก้ปริศนาได้หรือไม่ กลุ่มที่ถูก

ชัดจังหะจะจดจำเกี่ยวกับเกมปริศนาได้มากกว่า

เห็นได้ว่าคนเราจำเรื่องที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายได้มากกว่าเรื่องที่ทำเสร็จแล้ว ปรัชญาการณีนี้นี้เรียกตามชื่อผู้เริ่มต้นการทดลองนี้ว่า Zeigarnik Effect

ดังนั้น “ช่วงเวลาที่ดีที่สุดในการพักระหว่างการทำงาน” คือ “จังหะไม่เหมาะะ” นั่นเอง

หากเป็น “จังหะเหมาะะ” อย่างช่วงที่ทำงานเสร็จ หลังจากพักแล้วจะไม่มีอารมณ์อยากทำงานอีก ซึ่งคงทำให้ความตื่นตัวลดลง

หากหยุดพักในช่วงจังหะที่ไม่เหมาะะ คนเราจะอยากทำต่อ นี่จึงเป็นเทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กลับมาทำงานอีกครั้งหลังพักเสร็จ

คำตอบ

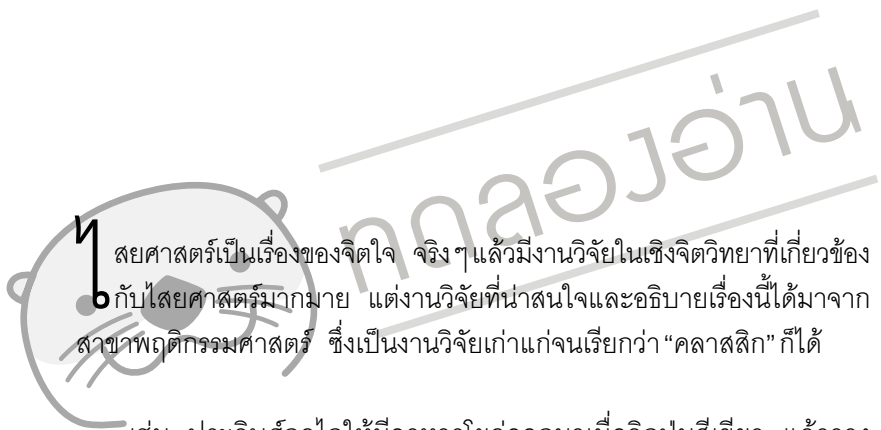
ข้อ 2. “จังหะไม่เหมาะะ” อย่างตอนที่กำลังทำงานค้างอยู่

หากสร้างความรู้สึกรู้สึกตื่นตัวได้ถึงระดับหนึ่ง
และรักษาสภาพนั้นไว้
จะช่วยให้จำได้ดีและนึกออกง่ายขึ้น

02

วิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุด ในการลดความสูญเปล่า ในการทำงานคืออะไร

- ① เลือก “พิธีกรรม” ก่อนเริ่มทำงาน
- ② จัดบันทึกสิ่งที่ทำใน 1 วัน
- ③ เช็คเมลช่วงที่มีเวลาสั้นๆ



1 สยศาสตร์เป็นเรื่องของจิตใจ จริงๆ แล้วมีงานวิจัยในเชิงจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง
2 กับสยศาสตร์มากมาย แต่งานวิจัยที่น่าสนใจและอธิบายเรื่องนี้ได้มาจาก
สาขาพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นงานวิจัยเก่าแก่จนเรียกว่า “คลาสสิก” ก็ได้

เช่น ประดิษฐ์กลไกให้มียาอาหารเฝือกออกมาเมื่อจิกปุ่มสีเขียว แล้ววาง
กลไกนั้นไว้ตรงหน้านกพิราบ เมื่อออกแบบกลไกเช่นนี้ การที่นกพิราบจิกปุ่ม
จึงไม่ใช่ความม่งมายแบบสยศาสตร์ แต่เป็นพฤติกรรมที่สมเหตุสมผล
ผู้ค้นพบว่าแม้แต่คนพิราบก็เกิดพฤติกรรมทำนองนี้ได้ คือ บี. เอฟ. สกิน-
เนอร์ (B. F. Skinner) นักวิชาการผู้มีชื่อเสียงมากคนหนึ่งในวงการจิตวิทยา
เทียบเท่าซิกมุนด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud)

สกินเนอร์ยังทดลองอย่างอื่นด้วย

เช่น ถ้าอาหารไม่ออกมาทุกครั้งจะเกิดอะไรขึ้น เขาทดลองโดยออกแบบ
ให้อาหารออกมาด้วยการกดปุ่มแค่เพียงครั้งเดียวใน 30 นาที วิธีที่สมเหตุ-

สมผลที่สุด (ในการประหยัดแรงจิกที่สุด) คือการกดแค่ครั้งเดียวในทุกๆ 30 นาที แต่ดูเหมือนจะยากเกินไปสำหรับนักพิราบ หรือแม้แต่มนุษย์

ถ้านักพิราบคิดว่าใน 30 นาที ยิ่งกดปุ่มมากเท่าไร อาหารยิ่งออกมาง่ายขึ้นเท่านั้น นี่คือการคิดมงาย เพราะ “พฤติกรรมที่นักพิราบเชื่อและกระทำไม่สอดคล้องกับที่ตั้งโปรแกรมไว้จริงๆ”

แต่ดูเหมือนว่าคนเราเองก็ระงับ “พฤติกรรมมงาย” ที่คล้ายกันได้ยากเหมือนกัน เช่น ทั้งที่โดยเฉลี่ยแล้วแฟนจะส่งเมลมาสามวันครั้ง แต่บางคนก็เช็คเมลแฟนทุกวันหรือทุกชั่วโมง จริงๆ แล้วถ้าอีกฝ่ายไม่คิดจะส่งเมล ก็คงไม่มีเมลเข้า ดังนั้นในเชิงสถิติแล้ว การเว้นระยะที่เหมาะสมในการเช็คเมล จะสมเหตุสมผลมากกว่า หรืออาจกดดันอีกฝ่ายให้ส่งเมลบ่อยขึ้นก็ได้

ผมไม่ได้ต้องการจะบอกว่า “ความรักทำให้คนตาบอด” เพราะคนเราต่อให้ไม่ได้ตกหลุมรักใคร ก็มีพฤติกรรมมงายแบบนี้ได้ง่ายๆ

มีหลายกรณีที่คนเราสร้างพฤติกรรมที่เชื่อว่าทำแล้วดีทั้งที่ไม่มีประโยชน์เลย หากเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัว ก็ไม่ต่างอะไรกับพฤติกรรมที่ทำอย่างมงาย เช่น **เวลาจะเริ่มงาน หรือเวลาจะทำงานให้เสร็จ มีคนไม่น้อยที่ต้องเริ่ม “พิธีกรรม” แปลก ๆ ก่อน**

เวลาจะเริ่มงานยากสักอย่างหนึ่งแล้วต้องชงกาแฟ เช็คเมลผ่อนคลายเป็นไปห้องน้ำ ล้างมือด้วยน้ำเย็น หายใจลึกๆ แล้วกลับมาั่งที่ เช็คเมลอีกที แล้วค่อยเริ่มงาน

พฤติกรรมต่อเนื่องเช่นนี้ ถ้าต้องแข่งกับเวลา ส่วนใหญ่เป็นการกระทำที่สูญเปล่า ถ้าเป็นเมลที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นโดยตรงก็还好 แต่มีไม่น้อยที่ไม่เกี่ยวข้องกันเลย **สาเหตุที่คนเราเกิดพฤติกรรมเช่นนี้ เพราะตอนที่**

ลองเริ่ม “พิธีกรรม” นี้ บังเอิญว่าทำงานใหญ่สำเร็จพอดี พวกเขาจดจำความรู้สึกประสบความสำเร็จในตอนนั้นไปแล้ว ทำให้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง “พิธีกรรม” กับ “การจัดการงานที่ตึงมือ” เอง

เวลาที่ใช้ไปกับพิธีกรรมที่สูญเปล่านี้ ต่อให้แค่นาทีเดียวก็ไร้ประโยชน์ แต่ส่วนใหญ่อย่าว่าแต่ นาทีเดียว บางทีก็ห้าถึงสิบนาที บางรายหนักหน่อย อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมง หรือบางคนใช้เวลาไปกับ “พิธีกรรม” มากกว่าทำงานด้วยซ้ำ หากต้องการลดความสูญเปล่าเรื่องงาน ควรทบทวนดูว่าได้ใช้เวลาไปกับ “พิธีกรรม” เหล่านี้หรือไม่

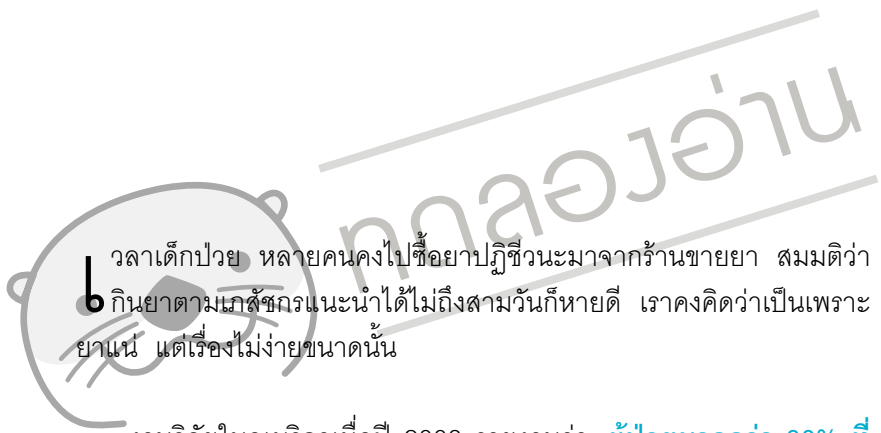
คำตอบ

ข้อ 1. เลิก “พิธีกรรม” ก่อนเริ่มทำงาน

03

กำหนดวงเงินทำงานควรทำอย่างไร

- ① เคี้ยวหมากฝรั่งราคา 100 เยน
- ② ต้มกาแฟราคา 400 เยน
- ③ ต้มเครื่องต้มยำกุ้งกำลังราคา 1,000 เยน



6 วลาเด็กป่วย หลายคนคงไปซื้อยาปฏิชีวนะมาจากร้านขายยา สมมติว่า
กินยาตามเภสัชกรแนะนำได้ไม่ถึงสามวันก็หายดี เราคงคิดว่าเป็นเพราะ
ยาแน่ แต่เรื่องไม่ง่ายขนาดนั้น

งานวิจัยในอเมริกาเมื่อปี 2003 รายงานว่า **ผู้ป่วยมากกว่า 30% ที่
ได้รับยาปฏิชีวนะ จริงๆ แล้วไม่มีผลใดๆ เลย**

บางรายอาจหายได้จริงด้วยฤทธิ์ยา แต่การหายป่วยได้ด้วยยาปฏิชีวนะ
ที่ไม่ออกฤทธิ์ใดๆ เรียกว่า **“ปรากฏการณ์ยาหลอก” (Placebo Effect)**

คำกล่าวที่เคยได้ยินบ่อยๆ ว่า “หายได้ด้วยจิตใต้สำนึก” หรือ “เอาชนะ
โรคภัยด้วยพลังใจ” มองได้ว่าปรากฏการณ์ยาหลอกมีส่วนเกี่ยวข้องกับข้ออยู่บ้าง
ไม่มากนักน้อย นอกจากนี้ที่กล่าวกันว่า “พลังรักษาตัวเองตามธรรมชาติ”
ก็เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เหมือนกัน

กล่าวคือ “ความเข้าใจ” ว่า “ยาได้ผล” ทำให้ยาได้ผลขึ้นมาจริงๆ รวากับมี “เวทมนตร์” หรือ “พลังจักรวาล” ที่พูดแบบนี้ได้เพราะอันที่จริงมีการทดลองมากมายที่แม้แต่ “น้ำ” ธรรมดาไม่ได้ใส่อะไร พอบอกว่าเป็นยาก็ก่ส่งผลต่อผู้ดื่มได้

แดน อารีลี (Dan Ariely) นักเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ทำการวิจัยว่าปรากฏการณ์ยาหลอกนี้ช่วยระงับความเจ็บปวดได้มาก ผลการวิจัยของเขาที่น่าสนใจอย่างหนึ่ง คือ **ยังมีราคาแพง ปรากฏการณ์ยาหลอกยังได้ผล**

อารีลีให้ผู้เข้ารับการทดลองกินยาระงับอาการปวดราคาประมาณเม็ดละ 250 เยน ผู้เข้ารับการทดลองบอกว่าไม่รู้สึกรู้สถึงอาการเจ็บจากการทดลอง ในขณะที่พอให้ยาชนิดเดียวกัน โดยบอกว่าราคาประมาณ 10 เยน จำนวนคนที่บอกว่า “ยาไม่ได้ผล” กลับเพิ่มขึ้นถึงสองเท่า

แม้ไม่ได้เปลี่ยนแปลงราคา แต่สิ่งที่ส่งผลต่อจิตใจอย่างความหรรษา ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของยี่ห้อ ล้วนส่งผลต่อปรากฏการณ์ยาหลอก “ยาปฏิชีวนะ” ที่พูดถึงก่อนหน้านี้ แม้จะเป็นยาชนิดเดียวกันก็มีผลรายงานว่ายาที่หมอจ่ายให้กับมือช่วยรักษาไข้หวัดได้ดีกว่า

“ความง่วง” หรือสิ่งที่ “สมองสร้างขึ้น” ก็ปฏิเสธไม่ได้เช่นกัน แนละ คนยุคปัจจุบันมักนอนหลับไม่เพียงพอ ดังนั้นถ้านอนกลางวันหรืองีบหลับได้ ก็เป็นวิธีที่ดีที่สุด

แต่บางคนก็ไม่ถนัดการงีบหลับ 10-15 นาที หรือไม่ก็คงหาจังหวะงีบหลับไม่ได้ง่ายๆนัก

เวลาแบบนี้ ลองซื้อ “ของแพง” อะไรก็ได้มาดื่ม แต่ถ้าต้องหาทันทีขณะทำงาน ขอแนะนำว่าเป็นเครื่องดื่มบำรุงกำลัง โดยเลือกให้แพงเข้าไว้

เพราะสมองจะทักท้วงว่า “ยิ่งแพงยิ่งได้ผล”

บางคนอาจเป็นห่วงว่า “ตอนนี้รู้เรื่องปรากฏการณ์ยาหลอกแล้ว วิธีนี้น่าจะใช้ไม่ได้ผลรีเปลา” แต่ไม่ต้องห่วงครับ ต่อให้เป็นคนที่มีไอคิว 200 “สมองเจ้ากรรม” ก็ทักท้วงไปแล้วว่า “เครื่องดื่มบำรุงกำลังราคา 1,000 เยนนี้ได้ผลแน่นอน!”

ดังนั้นหากต้องการขจัดความง่วงหรือคลายความเหนื่อยล้า ใช้พลังแห่งการทักท้วงเอาเองแบบนี้จะได้ผลดีกว่า

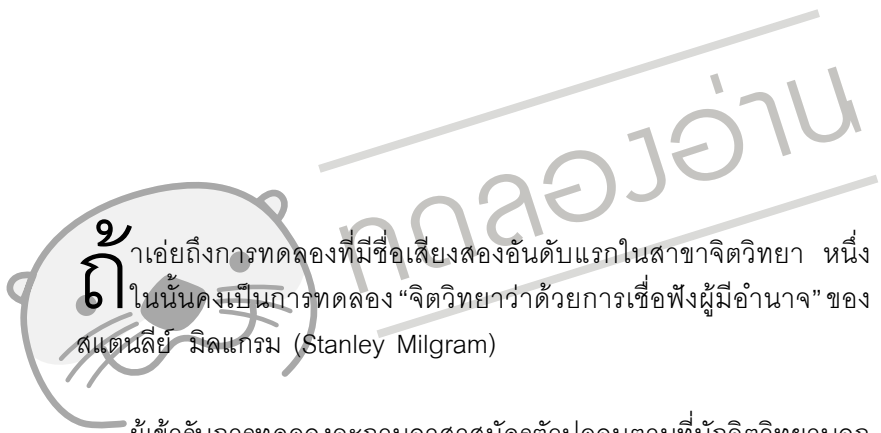
คำตอบ

ข้อ 3. ดื่มเครื่องดื่มบำรุงกำลังราคา 1,000 เยน

04

หากต้องการให้คุณภาพ โดยรวมของงานสูงขึ้น ต้องทำอะไร

- ① เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มเติม
- ② ทำงานในหนึ่งวันให้มากขึ้น
- ③ มองกระจกบนโต๊ะทำงานที่บริษัท



ถ้าเลยถึงการทดลองที่มีชื่อเสียงสองอันดับแรกในสาขาจิตวิทยา หนึ่งในนั้นคงเป็นการทดลอง “จิตวิทยาว่าด้วยการเชื่อฟังผู้มีอำนาจ” ของ สแตนลีย์ มิลแกรม (Stanley Milgram)

ผู้เข้ารับการทดลองจะถามอาสาสมัครตัวปลอมตามที่นักจิตวิทยาบอก หากอาสาสมัครปลอมตอบผิดหรือตอบไม่ได้ ผู้เข้ารับการทดลองจะกดปุ่มปล่อยกระแสไฟฟ้าใส่ ซึ่งจริงๆ แล้วไม่มีกระแสไฟหรอก แต่อาสาสมัครตัวปลอมจะทำเป็นว่าโดนไฟช็อต ต่อต้าน ไม่ก็อ่อนวอน **แต่พอผู้เข้ารับการทดลองถูกนักวิจัยบังคับให้ทำ พวกเขากลับไม่ปฏิเสธและกดปุ่มปล่อยกระแสไฟให้แรงขึ้นอีก**

นักจิตวิทยาชื่อชาร์ลส์ เอส. คาร์เวอร์ (Charles S. Carver) ก็ลองไต่เต้าน่าสนใจเกี่ยวกับการทดลองนี้ด้วย โดยวาง “กระจก” ไว้บนโต๊ะที่ผู้เข้ารับการทดลองนั่ง และทดลองอย่างเดียวกัน **ผลคือ เมื่อให้กดปุ่มปล่อยกระแสไฟฟ้า ผู้เข้ารับการทดลองที่มีกระจกจะแสดงท่าที่ต่อต้าน**

คำสั่งหรือลัษณะมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีกระจก

ปรากฏการณ์ลักษณะนี้ดูเหมือนจะมีอิทธิพลกับการทดลองทางจิตวิทยาอื่นๆ เช่นกัน ในสถานที่ที่มีกระจก คนเราจะยอมจำนนต่อผู้อื่นยากขึ้น ยอมรับตัวเองมากขึ้น และมีสมาธิกับตัวเองมากขึ้น ชาร์ลส์ได้กล่าวไว้แบบนี้

โดยสรุปคือ คนที่เห็นตัวเองในกระจกจะพยายามมากขึ้น “เท่าที่มองเห็น” พูดอีกอย่างคือ ยิ่งลืมหืมตาของตัวเองเท่าไร ก็มีโอกาสดำเนินการผิดพลาดง่ายขึ้นเท่านั้น

คนที่สังเกตเรื่องนี้ไม่ได้มีแค่นักจิตวิทยา ในหนังสือแนวพัฒนาตัวเองหลายเล่มก็มีเขียนถึงเหมือนกัน

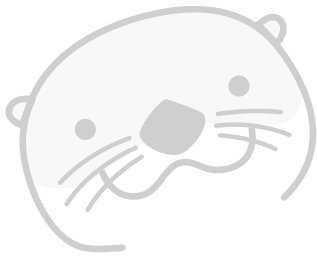
ตัวอย่างเช่น หนังสือขายดีอย่าง *ชีวิตผมเปลี่ยนไปเมื่อได้เทพซังมาเป็นกุนซือ* (夢をかえるゾウ) เทพซังได้สอนตัวเองของเรื่องว่า “ให้วางกระจกไว้ในห้อง” โคลิน วิลสัน (Colin Wilson) นักเขียนชาวอังกฤษ ก็เล่าถึงเรื่องของชายที่ติดกระจกไว้ในบ้านและใส่ชุดทหารเพื่อ “รักษาความถูกต้องในใจ”

คนเรามักคิดว่าการเข้มงวดกับตัวเองต้องอาศัย “สายตาของคนอื่น” ถ้าลองจินตนาการว่าห้องเรียนชั้นประถมที่ไม่มีครูอยู่จะมีสภาพเป็นแบบไหน ก็คงน่ากลัวออก แต่อย่างน้อยเมื่อโตขึ้น ถึงแม้ไม่มี **คนอื่นจับจ้อง เพียงแค่ได้เห็นสภาพตัวเอง** ก็ไม่อาจเบนสายตาไปสนใจสิ่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กับตัวเองได้อีก ดูเหมือนจะรู้สึกว่าจะไม่อยากเห็นตัวเองในสภาพนั้น

การ “มองเห็น” นั้นสำคัญมาก โดยเฉพาะ “การเห็นตัวเอง” คนเราจะตั้งใจมองเป็นพิเศษ เวลาเราเห็นแมวในกระจกอาจคิดว่า “น่ารักจัง” แต่พอเห็นตัวเองในกระจก เราจะจัดทรงผม จัดคอเสื้อให้ดูดี

คำตอบ

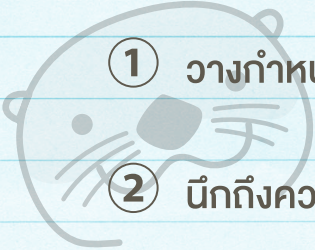
ข้อ 3. มองกระจกบนโต๊ะทำงานที่บริษัท



ทดลองอ่าน

05

วิธีไหนดีที่สุดในการแก้ไข “ผิดวันประกันพุง”

- 
- ① วางกำหนดการให้หลวมหน่อย
 - ② นึกถึงความสำเร็จเรื่องงานในอดีต
 - ③ ให้คิดว่า “ถึงผิดไปทำทีหลังก็ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง”



ค ึ่งมีคนไม่น้อยที่ก่ลัดกลุ่มกับนิสัยผัดวันประกันพรุ่งของตัวเอง

ผมเขียนหนังสือมาแล้วเกือบ 50 เล่ม ผลงานที่ได้รับการพูดถึงมากที่สุดคือหนังสือแก่นิสัยผัดวันประกันพรุ่ง ทำให้ผมรู้ว่ามีคนมากมายที่คิดว่า “ถ้าทำทันที ปานนี้เสร็จไปแล้ว” เห็นได้ว่าการ “ทำทันที” เป็นเรื่องยากมากเลยทีเดียว

ทำไมถึงยากหรือครับ พุดแบบฟันธงเลยก็เพราะ **“คาดหวังกับตัวเองในอนาคต”**

มีงานทดลองง่าย ๆ ที่อธิบายเหตุผลข้อนี้

ก่อนอื่นให้ยืมหนัง 3 เรื่องจากร้านเช่าดีวีดี

กลุ่มทดลองแรกได้รับคำสั่งให้เลือก “หนังสืออยากเก็บไว้ดูทีหลัง” ส่วนอีกกลุ่มให้เลือก “หนังสืออยากดูตอนนี้”

ผลคือ กลุ่มที่เลือก “หนังสืออยากเก็บไว้ดูทีหลัง” มีแนวโน้มเช่าหนังสือประเภท “ทรงคุณค่า” อย่างเช่น หนังสือ “สะท้อนสังคม” หนังสือที่ดูแล้ว “อึ้งใจ” ไม่ก็หนังสือรางวัลฮออสการ์

ที่นี้คุณคงพอเดาออกแล้วว่า กลุ่มที่เลือก “หนังสืออยากดูตอนนี้” มีแนวโน้มเลือกหนังสือ “ในกระแส” หรือหนังสือที่ดูแล้วรู้สึก “สนุกจัง!”

ผลลัพธ์นี้ค่อนข้างเข้าใจง่ายนะครับ โดยสรุปคือ **เวลารู้สึกว่า “เอาไว้ทำทีหลัง” คนเราจะประเมินตัวเองสูงกว่าปกติ** เพราะคาดหวังว่า “ตัวเองในอนาคต” น่าจะทำการกิจกรรมที่มีคุณค่าซึ่งต้องใช้ทั้งสมองและเวลาได้ดีกว่าตอนนี้

แต่พอจะ “ทำตอนนี้” กลับเหนื่อย ไม่มีเวลาขึ้นมา แล้วเลือกสบายไว้ก่อน

มีการทดลองเกี่ยวกับการเลือกอาหารที่คล้ายและได้คำตอบแนวเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าเป็นของที่ “ไว้กินทีหลัง” คนเรามีแนวโน้มอยากเลือกอาหารที่ดีต่อร่างกายอย่างผักและผลไม้ ในขณะที่เดียวกัน ถ้าเป็นของที่ “จะกินทันที” จะเป็นพวก “ฟาสต์ฟู้ด”

แนวโน้มนี้ใช้กับเรื่องงานได้เหมือนกัน หรือพูดให้ถูกคือ คนเรามีแนวโน้มคิดเช่นนั้นกับเรื่องงาน เช่น “ฉันในอนาคตคงทำงานได้ดี” หรือ “เราในอนาคตคงมีทั้งเวลาและไม่เหนื่อย น่าจะพยายามทำงานได้อย่างดี ผลลัพธ์ดี ๆ ต้องรออยู่นั่นเอง”

แต่พอบอกให้ “ทำตอนนี้” กลับกลายเป็น “ไม่มีเวลา เหนื่อยด้วย
อยากทำงานง่าย ๆ ที่ทำเสร็จเร็วกว่า” วิธีคิดก็เหมือนกับการเลือกดูหนังที่
ไม่เครียดทันทีหรือเลือกกินฟาสต์ฟู้ดทันทีนั้นแหละ

พอเข้าใจแล้วใช่ไหมครับว่า ตัวการใหญ่ที่ทำให้เราผัดวันประกันพรุ่ง
คือการคาดหวังถึงตัวเองในอนาคต ซึ่งเป็นการคาดหวังที่ใหญ่หลวงเสียด้วย

แต่ **สภาพหรือตัวเองในอนาคตอะไรนั้นไม่มีอยู่จริง จะรอสุด
สัปดาห์ วันหยุด สัปดาห์หน้า เดือนหน้า ความสามารถของตัวเอง
ก็ไม่ได้สูงขึ้นทันทีขนาดนั้น** เวลาที่มีเท่าเดิม “ไม่มีอะไรแตกต่าง” อาจจะ
พูดตรงไปหน่อย แต่มันคือความจริง

นั่นคือ ถึงจะทำตอนนี้หรือเอาไว้ทำทีหลัง งานก็ไม่ได้สบายขึ้น ต้อง
ใช้เวลา และก็ไม่ได้ทำให้งานดีขึ้นมากมายนัก อย่างน้อยถ้าเทียบกับทำ
ตอนนี้คงไม่ได้มีอะไรแตกต่าง

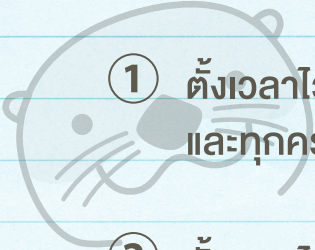
**ถ้ายอมรับได้แบบนี้ ก็ไม่ต้องคาดหวังว่าไว้ทำทีหลัง ทำตอนนี้
เลยดีกว่า**

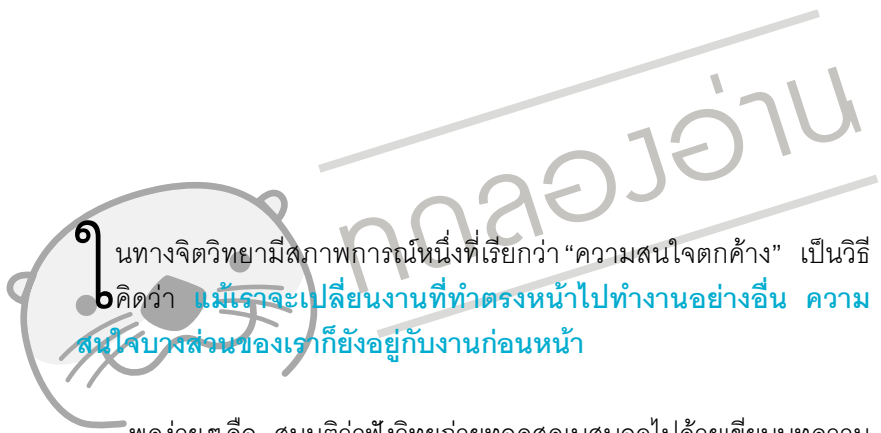
คำตอบ

ข้อ 3. ให้คิดว่า “ถึงผัดไปทำทีหลังก็ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง”

06

วิธีจัดการงานจำนวนมาก อย่างรวดเร็ว

- 
- ① ตั้งเวลาไว้ 15 - 25 นาที
และทุกครั้งให้ทำงานเพียงอย่างเดียว
 - ② ตั้งเวลาไว้ 30 นาที
แล้วทำงานหลายๆอย่างพร้อมกัน
 - ③ เลือกงานตามความรู้สึก
แล้วค่อยๆทำทีละอย่าง



ในทางจิตวิทยามีสภาพการณ์หนึ่งที่เรียกว่า “ความสนใจตกค้าง” เป็นวิธีคิดที่ **แม้เราจะเปลี่ยนงานที่ทำตรงหน้าไปทำงานอย่างอื่น ความสนใจบางส่วนของเราก็ยังอยู่กับงานก่อนหน้า**

พูดง่าย ๆ คือ สมมติว่าฟังวิทยุถ่ายทอดสดเบสบอลไปด้วยเขียนบทความไปด้วย พอเราหันไปสนใจเรื่องเบสบอลหลังจากได้ยินเสียงผู้บรรยายบอกว่า “ตีโดนแล้วครับ!” แม้จะกลับไปจดจ่อกับงานเขียนอีกครั้ง ความสนใจการถ่ายทอดสดเบสบอลก็ยัง “ตกค้าง” อยู่

โดยทั่วไปในทางจิตวิทยาจึงให้น้ำหนักไปที่การจดจ่ออยู่กับการทำงานเพียงอย่างเดียวมากกว่าการทำงาน “หลายๆ อย่างพร้อมกัน” แต่บางคนก็อาจ “ทำงานหลายอย่าง” พร้อมกันได้โดยไม่ลำบาก บางคนเผลอๆ ทำงานไปฟังวิทยุไปยังทำได้ดีกว่า เรียกว่าตัวเองถนัดวิธีไหนก็ใช้วิธีนั้นน่าจะดีที่สุด

เพียงแต่ในกรณีที่ต้องการสมาธิในการจัดการงานรวดเร็วให้เสร็จก็อีกเรื่อง กรณีนี้แทนที่จะทำงาน“หลายอย่างพร้อมกัน” ทุ่มแบ่งเวลาเป็นช่วงๆ จ้างเวลาเพื่อสร้าง“แรงกดดัน”จะทำให้มีสมาธิกับงานได้มากกว่า

มีเทคนิคที่มีชื่อเสียงอย่างหนึ่งเรียกว่า **“โพโมโดโรเทคนิค” (Pomodoro Technique)** เป็นวิธีตั้งสมาธิอย่างต่อเนื่อง 25 นาที พัก 5 นาที แล้วทำต่ออีก 25 นาที เป็นจังหวะทำงานแบบนี้ไปเรื่อยๆ หนึ่งช่วงเวลาที่จดจ่อกับงานอย่างต่อเนื่อง 25 นาที เรียกว่า“1 โพโม” แล้วนับไปเรื่อยๆ เป็น “2 โพโม” “3 โพโม” ในหนึ่งวัน แล้วจะช่วยให้จัดการงานได้ดีขึ้น

เพียงแต่วิธีการดังกล่าวค่อนข้างเหนื่อย เพราะการแบ่งเวลาเพ่งสมาธิอยู่กับเรื่องเดียว ถมย่งทำซ้ำต่อเนื่อง ไม่ง่ายเลย

ข้อมูลสำรวจทางจิตวิทยาบอกว่า คนที่บอกว่าในหนึ่งสัปดาห์มีเวลา“ส่วนตัว” ประมาณ 20 ชั่วโมงนั้น แท้จริงแล้วพวกเขามีเวลาส่วนตัวแค่ประมาณ 40 นาที เหตุผลที่เวลาส่วนตัวที่คนทั่วไปรู้สึกถึงมีแค่ครั้งเดียว เพราะในช่วงนั้นพวกเขาไม่ได้ใส่ใจจริงๆ

เดิมทีในวันหยุดหรือเวลาอิสระ คงไม่มีใครเอาจริงจังนัก บางคนแบ่งเวลาอิสระของตัวเองเป็น“1 โพโม” “2 โพโม” ซึ่งการใช้เวลาอย่างคุ้มค่าอาจจะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่นั่นก็ทำให้ตัวเองไม่ได้พักผ่อน

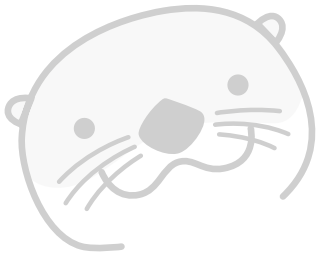
โดยสรุปคือ **คนเราไม่สามารถเพ่งสมาธิต่อเนื่องได้ขนาดนั้น ดังนั้นต้องแบ่งช่วงที่ต้องมีสมาธิตามความจำเป็นกับช่วงที่ไม่จำเป็นต้องทำแบบนั้นให้ได้**

ในเวลาที่มีงานยับยั้งและอยากจัดการให้เสร็จ ให้อ้างอิงตามวิธี **“โพโมโดโรเทคนิค”** โดยสร้างแรงกดดันด้วยการจับเวลาดีกว่า

ตัวเลข 25 นาทีรู้สึกว่ามันน้อยมีที่มากที่ไปในเชิงวิทยาศาสตร์เท่าไร
แต่เมื่อพัก 5 นาที รวมเป็น 30 นาที ก็เป็นการแบ่งเวลาที่ดี และอาจ
ปรับเปลี่ยนตามความยากของงานได้

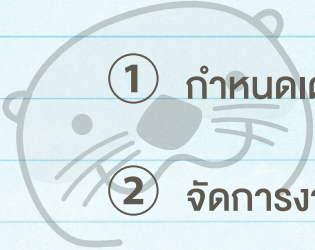
คำตอบ

ข้อ 1. ตั้งเวลาไว้ 15-25 นาที
และทุกครั้งให้ทำงานเพียงอย่างเดียว



07

ทำอะไรเมื่อเผชิญปัญหา กับโปรเจกต์ใหญ่ๆ

- 
- ① กำหนดเดดไลน์
 - ② จัดการงานย่อยอื่นๆ ให้เสร็จก่อน
 - ③ ตั้งชื่อโปรเจกต์แจ้งๆ



๒ คอยแบกสัมภาระหนักไว้บนหลังเวลากลับบ้านแล้วรู้สึกเหมือนว่าระยะทางไกลขึ้นไหมครับ

ตอนนี้ผมเข้าคอร์สเทนนิส แม้สนามจะอยู่ใกล้ๆ แต่พอขากลับรู้สึกว่าระยะทางระหว่างสถานีรถไฟไปบ้านช่างไกลเหลือเกิน เนื่องจากการเล่นเทนนิสทำให้หมดแรง อีกทั้งสัมภาระขากลับก็หนักมาก

แน่นอนว่าถึงจะแบกสัมภาระหนัก ถึงจะเหนื่อย ระยะทางจากสถานีรถไฟถึงบ้านก็ไม่ได้เปลี่ยนแปลง แต่เป็นเรื่องของระยะทางเชิงจิตใจมากกว่า

แน่นอนว่าไม่ได้มีระยะทางในเชิงจิตใจอย่างเดียว อาจมีระยะทางในเชิงเวลาด้วย บางคนพอคาดคะเนว่าขากลับจะเหนื่อยกว่า ก็จะรู้สึกวาระยะทางไกลขึ้น มีนักจิตวิทยาหลายคนที่คิดเรื่องนี้

จริงๆ แล้วเคยมีการทดลองเกี่ยวกับ “ระยะทาง” ของเวลาในใจ โดย นักจิตวิทยาชื่อกาบริเอลา จิกา-บอย (Gabriela Jiga-Boy)

ผลการทดลองที่ได้คือ **คนเราพอคิดว่าต้องทำอะไรหลายอย่างจะ รู้สึกว่า “เส้นทาง” ที่จะไปถึงเป้าหมายนั้นไกลขึ้น**

บางคนคงคิดว่านี่เป็นเรื่องปกติ แต่สิ่งสำคัญคือ **แม้จะประเมินว่า เป็นระยะเวลา “6 เดือน” เหมือนกัน แต่ถ้าหากในช่วง 6 เดือนนั้น มีเรื่องต้องทำมากมาย จะทำให้รู้สึกว่า เป็น “6 เดือนที่ยาวนาน”**

ขอยกตัวอย่างว่า “ตอนนี้เข้าบ้านอยู่ และสักวันอยากย้ายออก” ก็แล้วกัน

พอดังเป้าหมายว่า “จะย้ายภายในหนึ่งปี” แล้วคิดว่ามีเรื่องต้องทำมากมายเพื่อย้ายบ้าน ก็มักทำไม่ค่อยได้ตามแผน นั่นเพราะรู้สึกว่าเป้าหมาย การย้ายบ้านสำเร็จนั้นอยู่ไกลเกินไป แบบเดียวกับที่พอบวกสัมภาระหนักแล้วรู้สึกว่าระยะทางกลับบ้านไกลขึ้นนั่นเอง

เรื่องสำคัญอย่างหนึ่งที่จิกา-บอยค้นพบคือ ควรกำหนด “เดดไลน์”

ทันทีที่กำหนดเดดไลน์ **“เราจะเริ่มรู้สึกว่าระยะเวลาในใจจนกว่า จะถึงเดดไลน์กระตุ้นขึ้นมาทันที”** เรื่องที่เคยรู้สึกว่ายาวไกลจะใกล้ขึ้น พอกำหนดวันที่จะย้าย แล้วแจ้งให้เจ้าของบ้านทราบ จากเดิมที่รู้สึกว่า “มีเรื่องต้องทำเยอะเลย” จะเปลี่ยนเป็น “เหลือเวลาอีกไม่มากที่จะทำให้เสร็จแล้ว” ความรู้สึกตื่นตัวนี้จะทำให้รู้สึกว่าจำนวนวันที่เหลืออยู่น้อยลง

สิ่งที่พึงระวังคือ อย่ากำหนดเดดไลน์ที่ทำให้เครียดเกินไป ควรกำหนด ก็ต่อเมื่อมองเห็นเส้นทางที่พอจะไปให้ถึงเป้าหมายก่อน

เมื่อกำหนดเดดไลน์ ภาระในใจจะเริ่มหนักขึ้น แต่แม้จะเกิดอุปสรรคทางจิตใจเช่นนี้ การจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายได้จำเป็นต้องมองให้ชัดแต่แรกก่อน **ถึงจะรู้ว่า**มีเรื่องต้องทำมากมาย **แต่ถ้ามัวแต่เหม่อ ก็มีแต่จะร้อนใจว่า “ไม่มีเวลาแล้ว ถ้าไม่ทำอะไรเลยแน่!”** สภาพจิตใจที่ถูกบีบให้ร้อนรุ่มแบบนี้จะทำให้สับสนและงานไม่คืบหน้า ดังนั้นถ้ายังกำหนดลำดับไม่ชัดเจน ควรใช้เวลาตัวเองในการวางแผนก่อน

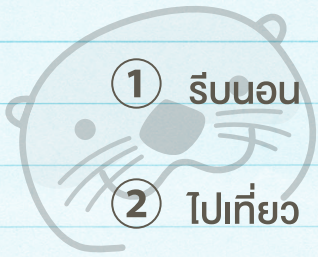
ในขณะเดียวกัน ถ้ามองเห็นลำดับงานประมาณหนึ่งจนรู้สึกว่าการเดินทางเหลืออีกไม่ไกล น่าจะทำให้เกิดแรงจูงใจมากกว่ามองเป้าหมายว่ายังเหลือเวลาอีกนาน นี่เป็นสภาพจิตใจในอุดมคติของคนทำงาน

คำตอบ

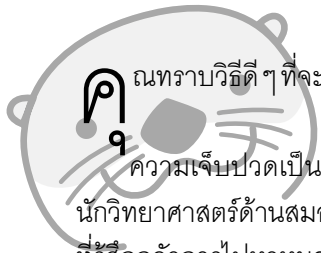
ข้อ 1. กำหนดเดดไลน์

08

ใบสั่งยาเวลาทำงานผิดพลาด
ครั้งใหญ่จนทุกหัวใจคืออะไร



3 สบก



ค 9
คุณทราบวิธีดีๆ ที่จะจัดการความเจ็บปวดไหมครับ

ความเจ็บปวดเป็นปัญหาใกล้ตัว ดังนั้นที่ผ่านมามีเหล่านักจิตวิทยาและนักวิทยาศาสตร์ด้านสมองต่างค้นคว้าเรื่องนี้กันมาแล้ว เช่น มีคนจำนวนมากที่รู้สึกกลัวการไปหาหมอฟัน หากจะต้องเผชิญความเจ็บปวดจากหมอฟันจริงโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ มีวิธีอะไรที่จะช่วยได้บ้าง

แนวคิดหนึ่งเพื่อให้ทนต่อความเจ็บปวดได้คือ “นับเลข” ผมเองก็เป็นพวกกลัวเจ็บเวลาไปหาหมอฟัน จึงใช้วิธีนับเลข บางครั้งพอถึงกังวลมากยังเคยบวกลบคูณหารอย่างจริงจัง เพราะคิดว่าอาจได้ผลดีกว่า

นอกจากนี้ยังมีสภาพแวดล้อมที่ทำให้สมองของคนรู้สึกเจ็บปวดได้ยากขึ้น นั่นคือ “สภาพเวลาต่อสู้” พุดง่ายๆ คือ ขณะที่กำลังต่อสู้อย่างไม่ถอยรู้สึกเจ็บปวด

มนุษย์เป็นสัตว์ โดยทั่วไปสัตว์ต้องต่อสู้เพื่อปกป้องตัวเองจากสัตว์อื่นหรือไม่ก็สู้เพื่อแย่งอาณาเขตกับพวกเดียวกัน **แน่นอนว่าตอนสู้กันย่อมต้องการให้อีกฝ่ายบาดเจ็บ แต่ถ้าตัวเองเจ็บมากก็สู้ต่อไม่ได้** ดังนั้นคงไม่แปลกที่สัตว์โลกจะวิวัฒนาการจนรู้สึกเจ็บปวดได้ยากขึ้นขณะต่อสู้

มีการนำเรื่องนี้มาประยุกต์ทดลองในสาขาวิทยาศาสตร์ด้านสมอง แล้วพบว่าในขณะได้รับความเจ็บปวด เมื่อทำ“บางอย่างจะช่วยให้ความเจ็บปวดนั้นลดลงได้” ผมไปให้ว่าเป็นการกระทำที่คล้ายกับตอนต่อสู้

คำตอบคือ **“การตะโกน”** ครับ

ไม่ใช่แค่มนุษย์ สัตว์ชนิดอื่นก็มักส่งเสียงหรือร้องคำรามขณะต่อสู้ ถ้าเป็นคนคงด่าทอหรือพูดหยาบคายใส่กัน การนั่งเจ็บอย่างดูสูงศักดิ์ขณะต่อสู้ไม่ช่วยให้ไฟในการต่อสู้เพิ่มขึ้น พูดอีกอย่างคือ การพูดหยาบคายจะทำให้ก้าวร้าวและเข้าสู่โหมดต่อสู้ได้

มีคนไม่น้อยที่พอรู้สึกเจ็บก็พูดคำหยาบ บางคนเผลอตะเีตะแล้วสบถว่า “ให้ตายสิ!” คนอื่นอาจมองเป็นเรื่องขบขัน แต่ดูเหมือนการพูดแบบนี้จะช่วยคลายความเจ็บปวดได้ เพราะเกิดการเข้าสู่โหมดต่อสู้นั่นเอง

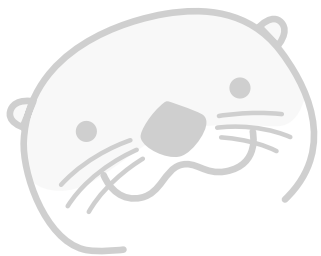
ด้วยแนวคิดเดียวกันนี้ ผมคิดว่าคงมีคนไม่น้อยที่มักสบถทันทีเวลาเจอเรื่องไม่ดี ในสายตาคนอื่นอาจมองดูไม่ดี **แต่เราสามารถทำโดยไม่ต้องให้ใครเห็นได้ครับ**

ความเจ็บปวดเวลาทำงานผิดพลาดอาจแตกต่างจากความเจ็บปวดพื้นฐานอย่างการเตะตะ แต่ทั้งสองแบบน่าจะเจ็บปวดน้อยลงจากอิทธิพลของโหมดต่อสู้ เพราะถ้ามีว่แต่ทุกขใจในขณะที่ต่อสู้ก็คงไม่ช่วยให้ชนะได้

อาจจะเป็นแค่ความรู้สึกส่วนตัว แต่ผมมองว่าคนที่มักเก็บทุกเรื่องไว้ในใจคนเดียว ไม่ว่าจะเจอเรื่องราวขนาดไหน มักเป็นคนที่มัวแต่นั่งเจ็บและจัดการทุกอย่าง “ในโหมดปกติ” ไม่ต้องพูดถึงคนอื่นไกลเลย ผมเองก็เป็นครับ แต่ลองไปแอบสบถที่อื่นซึ่งไม่มีใครเห็น ไม่ต้องหยาบคายทันทีก็ได้ น่าจะช่วยให้ความรู้สึกแตกต่างออกไปอย่างไม่น่าเชื่อเลยครับ

คำตอบ

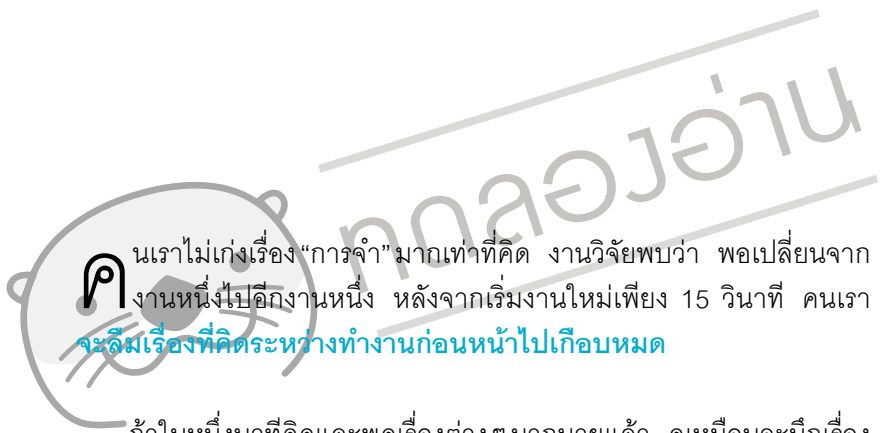
ข้อ 3. สบก



09

เวลาจ่ออยู่กับเมล หรือโซเชียลจนไม่มีสมาธิทำงาน ต้องจัดการอย่างไร

- ① ลงมือ (ทำงาน) แค่ 15 วินาที
- ② ลุกขึ้นยืดขา
- ③ ตัดคำพูดปลุกใจไว้ใกล้ๆ



คนเราไม่เก่งเรื่อง “การจำ” มากเท่าที่คิด งานวิจัยพบว่า พอเปลี่ยนจากงานหนึ่งไปอีกงานหนึ่ง หลังจากเริ่มงานใหม่เพียง 15 วินาที คนเราจะลืมเรื่องที่เคยคิดระหว่างทำงานก่อนหน้าไปเกือบหมด

ถ้าในหนึ่งนาทีคิดและพูดเรื่องต่างๆ มากมายแล้ว ดูเหมือนจะนึกเรื่องในหนึ่งนาทีที่ก่อนหน้านี้แทบไม่ออก เพราะแบบนี้เอง คนเราถึงมักออกจากบ้านทั้งที่วางคอนแทกต์เลนส์ไว้ตรงอ่างล้างหน้า ไม่ก็ลืมใส่เสื้อไหมพรมก่อนออกจากบ้านจนเป็นหวัด ถ้าต้องการจะใส่จริงๆ ควรใส่ภายใน 15 วินาทีดีกว่า

นั่นหมายความว่า **ไม่ว่าเรื่องอะไรก็ตาม อย่าคิดว่า “เดี๋ยวค่อยทำ” ดีกว่า**

แต่โดยทั่วไปพวกเรามักเชื่อมั่นในความจำของตัวเอง จึงมักติดนิสัย “เดี๋ยวค่อยทำ” หรือ “ไว้ค่อยคิด” เพราะไม่คิดว่าตัวเองจะลืมง่ายขนาดนั้น

อีกทั้งยังนึกว่าแค่การมีเรื่องต้องคิดเพิ่มขึ้นอีกสักเรื่องคงไม่ทำให้ถึงกับลืมเรื่องก่อนหน้าหรอก

จริงๆ แล้วมีวิธีย้อนศรอาการขี้ลืมแบบนี้ด้วย

อย่างคำถามของหัวข้อนี้ พอมีเรื่องให้พะวง คนเราก็มักไม่มีสมาธิกับงาน เวลาเจอเหตุการณ์แบบนี้ วิธีที่ใช้ได้ผลมากคือ **“ลงมือทำก่อนสัก 15 วินาทีก็ยังดี”**

ถ้าคุณคิดว่าไม่น่าจะได้ผลทันทีขนาดนั้น ก็ถือว่าด่วนสรุปไปครับ เพราะคนเราขี้ลืม และไม่ค่อยรู้ตัวด้วยว่าตัวเองขี้ลืม

ถึงแม้จะมีเรื่องติดอยู่ในใจ แต่ถ้าคิดเรื่องอื่นสัก 15 วินาทีก็ทำให้เกือบลืมได้ ถ้าทำสัก 1 นาทีคงลืมเรื่องเดิมทั้งหมด หรือถ้าทำแล้วยังติดค้างอยู่ในใจ แสดงว่าเป็นเรื่องสำคัญกับตัวเองพอสมควร ดังนั้นเราอาจเปลี่ยนไปจัดการเรื่องนั้นก่อน แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ได้สำคัญขนาดนั้น ผู้มาทำงานที่ควรทำตรงหน้าก่อนสัก 15 วินาที หรือแค่ 1 นาทีดีกว่า

วิธีนี้ยังใช้ได้ผลเวลาเราต้องการให้เด็กจดทนกับบางสิ่งสักเล็กน้อย หรือเวลา “กังวลใจ” กับอาการเจ็บปวดของร่างกาย พอเห็นว่าเด็กสนใจ แต่เรื่องอื่นจนไม่ลงมือทำการบ้านสักที พ่อแม่ส่วนใหญ่มักบอกว่า “ทำการบ้านก่อนสิ!” แต่ไม่มีเด็กคนไหนทำหรอกครับ เวลาแบบนี้ **ลองให้เขามีสมาธิกับการบ้านสักแค่ 1 นาทีก่อน แล้วเขาจะลืมเรื่องที่สนใจนั้น และอดทนทำการบ้านได้ง่ายขึ้น**

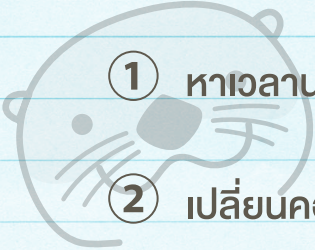
คำตอบ

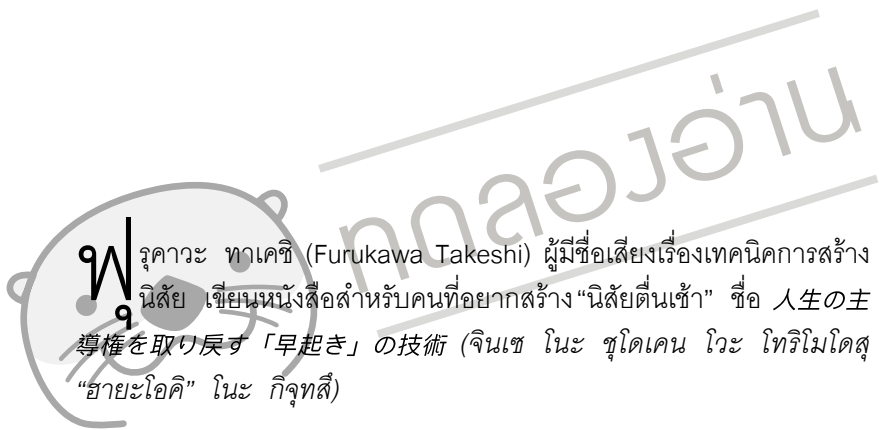
ข้อ 1. ลงมือ (ทำงาน) แค่ 15 วินาที

ไม่ว่าเรื่องอะไรก็ตาม
อย่าคิดว่า “ได้ยวค่อยทำ”

10

หากต้องการจัดการอาการสมองเบลอ จนไม่มีสมาธิต้องทำอะไร

- 
- ① หาเวลานอนยาวแบบสุดๆ ไปเลย
 - ② เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่
 - ③ เลิกนิสัย “ดูทีวี” สักพัก



ฟูรุคาวะ ทาเคชิ (Furukawa Takeshi) ผู้มีชื่อเสียงเรื่องเทคนิคการสร้าง
นิสัย เขียนหนังสือสำหรับคนที่อยากสร้าง “นิสัยตื่นเช้า” ชื่อ 人生の主
導権を取り戻す「早起き」の技術 (จินเซ โนะะ ชูโดเคน โวะ ไทริโมโดสุ
“ฮายะโอคิ” โนะะ กิจุทสึ)

ช่วงต้นของหนังสือเล่มนี้กล่าวถึง “ข้อดีของการตื่นเช้า” เหมือนหนังสือ
พัฒนาตัวเองเล่มอื่นๆ มีการยกตัวอย่างว่าการตื่นเช้าดีต่อคนทำงานหรือผู้ที่
สร้างกิจการของตัวเองอย่างไร เป็นต้น

หนังสือดังกล่าวมีหัวข้อหนึ่งที่ผมชอบมาก นั่นคือ **เสน่ห์ของการ
นอนยาว**

จริง ๆ แล้วหลังอ่านไปเรื่อย ๆ จะเห็นว่าเน้นเรื่อง “การนอนไม่พอทำให้
ขาดประสิทธิภาพได้อย่างไร” และให้น้ำหนักกับประเด็นว่า “การนอน
ให้พอมีความสำคัญอย่างไร”

โดยทั่วไปแล้วการที่คนทำงานจะรักษานิสัย “การตื่นเช้า” กับ “การนอนเต็มที่” ไปพร้อมกันนั้นเป็นไปได้ยาก อย่างที่เราเห็นกันอยู่ว่า “คนทำงานที่มุ่งมั่น” ก็มีสิ่งที่ยากจะทำเต็มไปหมด ทั้งอยากเรียนเอาวุฒิให้ผ่าน อยากเขียนบล็อก อยากเรียนภาษาอังกฤษ อยากเข้าสังคม และอยากให้ความสำคัญกับครอบครัว เป็นต้น

หากคิดจะ “นอนนานๆ” อีก ต่อให้อยากทำแบบนั้นก็คงทำไม่ได้ ถ้านอนนานขึ้น ช่วงเวลาตื่นก็จะน้อยลง ตราบใดที่ไม่มีเวทมนตร์ที่จะนอนหลับไปด้วยเรียนภาษาอังกฤษไปด้วย นอนหลับไปด้วยคุยกับครอบครัวไปด้วย นอนหลับไปด้วยเขียนบล็อกไปด้วย ก็ต้องลดเวลาสักอย่างให้สั้นลง สุดท้ายจึงลดเวลานอน หรือไม่ก็ต้องตัดสิ่งที่ยากทำบางอย่างออก

แต่คุณฟรุคคาเว่ได้อธิบายถึงเรื่องนี้ไว้อย่างน่าสนใจว่า “การนอนให้นานขึ้นสุดๆ จะช่วยให้ระยะเวลาที่จำเป็นในการทำกิจกรรมสั้นลงได้” กล่าวคือการจะนอนเยอะๆ และทำกิจกรรมต่างๆ ให้ได้มากจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อนอนให้มากเข้าไว้

ผมขอยกตัวอย่างสุดโต่งให้ฟัง ผมเคยนอนวันละ 9 ชั่วโมงติดต่อกันหนึ่งเดือนเพื่อทดสอบความสำคัญของการนอน

“เป้าหมายคือ นอนให้เต็มที่!”

ผมจัดตารางชีวิตโดยนอนสามทุ่มและตื่นหกโมงเช้า

ผลลัพธ์อันดับแรกคือ เรื่องงาน ผมมีสมาธิเพิ่มขึ้นอย่างน่าประหลาด

งานที่ปกติใช้เวลา 3 ชั่วโมง ผมทำเสร็จด้วยเวลาเพียงครึ่งหนึ่ง ต่อให้เป็นงานน่าหนักใจขนาดไหน ผมก็จัดการได้รวดเร็วเหมือนเป็นเรื่องสนุก

การนอนช่วยให้สมองเปี่ยมไปด้วยพลังและไม่รู้สึกเจ็บปวดทรมาน

ถ้าได้นอน 9 ชั่วโมง ก็ไม่ได้หมายความว่าระยะเวลาในการทำงานลดลงครั้งหนึ่ง เพราะเดิมทีพนักงานทั่วไป ถึงจะทำงานที่บริษัทโดยใช้เวลาเพียงครั้งเดียว ผลสุดท้ายก็คือปริมาณงานเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว ใช่ว่าจะได้กลับบ้านเร็วขึ้น และคงไม่เกิดประโยชน์กับตัวเองขนาดนั้น

เพียงแค่ผมยกคำพูดนี้มาเพราะต้องการบอกว่า **อาการนอนไม่พอเรื้อรังนั้นเป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดของสาเหตุที่ทำให้เราตกอยู่ในวังวนแห่งความเลวร้าย** งานเดียวกันกลับเสียเวลาไปมาก งานที่น่าหนักใจยิ่งหนักใจเพิ่มขึ้นจนไม่มีกำลังใจทำงาน สุดท้ายก็ต้องทำงานล่วงเวลานานขึ้น ส่งผลให้เวลานอนหลับพักผ่อนน้อยลง

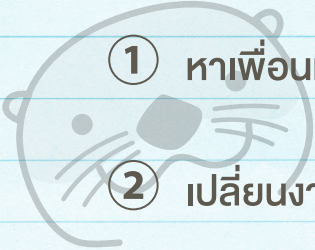
พูดง่าย ๆ เพียงแค่ “นอนเยอะ ๆ” ก็ช่วยให้เราตัดวงจรแห่งความเลวร้ายนี้ได้ ลองดูก็ไม่ใช่ว่าเรื่องเลวร้ายนะครับ

คำตอบ

ข้อ 1. หาเวลานอนยาวแบบสุดๆ ไปเลย

11

ถ้าเริ่มรู้สึกไม่อยากไปบริษัท ต้องทำอะไร

- 
- ① หาเพื่อนที่พูดคุยได้ทุกเรื่องสักคนในบริษัท
 - ② เปลี่ยนงาน
 - ③ ลาไปเที่ยวต่างประเทศ



“

กุญแจในการหาคำตอบทางวิทยาศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพคือความ
เรียบง่าย”

คนที่เขียนประโยคนี้คือสแตนลีย์ มิลแกรม นักจิตวิทยาผู้คิดค้น“การ
ทดลองชอร์ตไฟฟ้า” อันโด่งดัง

แม้ไม่ได้มีชื่อเสียงขนาดมิลแกรม แต่มีนักจิตวิทยาอีกคนที่ออกแบบ
การทดลองที่อาจมีประโยชน์มากกว่ามิลแกรม เขาคนนั้นคือโซโลมอน แอช
(Solomon Asch)

แอชให้โจทย์ว่า คนในกลุ่ม 7 คนต้องเลือกไม้ที่มีความยาวเท่ากับไม้
ก. จากไม้ทั้งหมดสามแท่ง จริงๆ แล้วก็เป็นการทดลองแสนง่าย แค่ให้
เลือกไม้ที่ตัวเองมองว่าความยาวเท่ากันแน่นอน หากความยาวของไม้
ทั้งสามแท่งแตกต่างกันแบบ“ก้ำกึ่ง”อาจตัดสินใจยาก แต่ในการทดลองนี้
แค่มองแวบเดียวก็รู้ว่าไม้ทั้งสามมีความแตกต่างกันชัดเจน

ผู้เข้ารับการทดลองแก้โจทย์นี้ได้อย่างไม่มีปัญหา โอกาสตอบผิดคือ 0.7% หมายความว่าให้ตอบ 100 ครั้ง ยังมีคนตอบผิดไม่ถึงหนึ่งครั้ง ดีไม่ดีเราอาจสงสัยว่าคนตอบผิดที่มีไม่ถึง 1% นี่เป็นคนแบบไหน หรือเจอเงื่อนไขอะไรถึงตอบผิด

แต่มีวิธีง่ายๆ ที่ทำให้โอกาสตอบผิดพุ่งสูงขึ้นถึง 50 เท่า แนนอนว่าความยากง่ายของการถามยังเหมือนเดิม แล้วเขาใช้วิธีไหนถึงทำให้แม้แต่คำถามง่ายๆ ก็ยังตอบผิดได้

แอสให้คน 6 คนจากในกลุ่ม 7 คนแสดงบทบาทเป็น“หน้าม้า” และให้หน้าม้าทั้ง 6 คนแก้งตอบผิด

ลองนึกดูนะครับ ถ้าคุณเป็นผู้เข้ารับการทดลอง ในห้องทดลองมีผู้เข้ารับการทดลอง 7 คน แนนอนว่านี่เป็นการทดลองที่ง่ายมากๆ สำหรับคุณ โดยทั่วไปก็ไม่มีทางตอบผิด แต่คนก่อนหน้านี้คุณต่าง“ตอบผิด”คนแล้วคนเล่า

ถ้าคุณพูดคำตอบที่ถูกต้อง ทุกคนจะมองคุณประมาณว่า “สายตามีปัญหาหรือเปล่า” “ไม่จริงใช่ไหม!” หรือ“เพี้ยนหรือเปล่า” แต่สำหรับคุณ คนที่เพี้ยนและสายตามีปัญหา คือ 6 คนก่อนหน้านี้มากกว่า เพราะมองปราดเดียว ก็รู้แล้วว่าไม่แท้จริงไหนมีความยาวเท่ากัน

แต่เพราะคำตอบเป็น 6 ต่อ 1 **ทำให้สุดท้ายเราก็ค่อยๆ เสียความมั่นใจ และเลือก“คำตอบผิด”เพื่อให้เหมือนคนอื่น**

วิธีนี้ทำให้อัตราการตอบผิดสูงขึ้นเป็น 37% ซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงกว่าเดิมถึง 50 เท่า

การทดลองนี้กับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไร

ที่บริษัท คุณสามารถ“ตอบถูก”ได้ทุกครั้งไหมครับ เรื่องที่เห็นชัดเจนว่าผิดปกติ แต่พอผ่านขั้นตอนในบริษัท แม้ว่า คุณจะพูดอย่างไร แต่ถ้าถามกันว่า “เพี้ยนรึเปล่า” หรือ “เห็นต่างเพราะอยากดังใช่ไหม” คุณจะทำอย่างไร

แน่ละ คนที่เพี้ยนอาจเหมือนกรณีความยาวของไม้ คุณอาจรู้สึกว่าคุณที่เพี้ยนคือคนอื่นในบริษัทมากกว่า แต่ถ้าต่อหน้าผู้คนมากมาย มีเพียงคุณคนเดียวที่คิดแบบนี้ แคมฟ์ตรงข้ามยังมีคนระดับผู้บังคับบัญชาหรือไม่ กระทั่งกรรมการบริษัทอยู่ด้วย

เช่น สมมติคุณทำงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ผู้บังคับบัญชาของคุณคนหนึ่งให้บริการด้านการฝังเข็มและรมยา แต่ผู้บังคับบัญชาคนนั้นไม่น่าจะมีวุฒิบัตรเรื่องนี้ พอลองพูดถึงเรื่องนี้ให้คนรอบข้างฟัง ก็จะถูกมองว่า “เขาทำมาตั้งนานแล้วนะ” “แต่ผู้เข้ารับการรักษาก็ชอบนะ” หรือ “จะทำให้เป็นเรื่องใหญ่ทำไม”

ถ้าเป็นคำถามในข้อสอบว่า “ให้คนไม่มีวุฒิด้านการฝังเข็มและรมยาฝังเข็มให้ผู้เข้ารับการรักษาได้หรือไม่” คงตอบได้ง่ายๆว่า “ไม่ได้” แต่โลกแห่งความจริงไม่ใช่แบบนี้

พอต้องเผชิญแรงกดดันว่า “หยุดพูดเดี๋ยวนี้” “ปรับตัวให้เข้ากับบริษัทหน่อย” “ที่ผ่านมาก็ราบรื่นดี” “ไม่มีปัญหาสักหน่อย” หรือ “จะทำให้เป็นเรื่องใหญ่ทำไม” แบบเดียวกับ “หน้าม้า” ในการทดลองของแอส จึงไม่แปลกที่จะยอมศิโรราบให้คำพูดเหล่านี้ เผลอๆ อาจถูกมองว่า “ไม่ทำตามสเปก” เมื่ออยู่ในองค์กรพวกเรากำลังสูญเสียความเชื่อมั่น “ในความถูกต้องของตน” ได้ง่ายๆ

เราจะต่อต้าน “ความเห็นพ้อง” เหล่านี้ก็ได้ ที่จริงแล้วคนประเภท “ไม่ยอมแพ้ต่อสิ่งผิด” แม้จะมีไม่มาก แต่เชื่อว่าไม่มีเลย

วิธีที่ได้ผลที่สุดในการต่อต้าน “ความเห็นพ้อง” คือ “การสร้างพวกพ้อง” ในการทดลองที่จาก 7 คนมีคนผิด 6 คนนั้น หากมีคนผิดแค่ 5 คน แรงกดดันจากการเห็นพ้องย่อมลดลงแน่นอน

ความเครียดในบริษัทส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ “น้ำท่วมปาก” จนอดคิดไม่ได้ว่า บริษัทเป็นเหมือนอีกโลกหนึ่งที่เราไม่มีเรา และเราเป็นเหมือนมนุษย์ต่างดาวที่หลุดมาจากอีกโลกหนึ่ง

เวลาแบบนี้คนมักคิดว่า “เปลี่ยนงานดีกว่า!” แต่ยังมีเรื่องที่เราทำได้ก่อนหน้านี้ นั่นคือ **หาเพื่อนในบริษัทสักคนที่เข้าใจ “มุมมองของเรา”**

ดังนั้น หากต้องการแก้ไขสภาพที่ “ไปทำงานก็มีแต่ความเครียด” หรือ “ไม่อยากไปบริษัท” แนะนำให้ลองหาเพื่อนที่พูดคุยได้ทุกเรื่องก่อน ส่วนการคิดเรื่องเปลี่ยนงาน ถ้าทำเรื่องนี้ไม่ได้ ค่อยเปลี่ยนก็ยังไม่สาย

คำตอบ

ข้อ 1. หาเพื่อนที่พูดคุยได้ทุกเรื่องสักคนในบริษัท

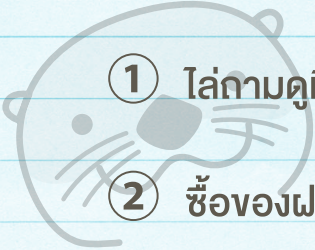
วิธีที่ได้ผลที่สุดในการต่อต้าน

“ความเห็นพ้อง”

คือ “การสร้างพวกพ้อง”

12

เวลากังวลว่าคนรอบข้างในบริษัท
มองเราอย่างไร ควรใช้วิธีไหนดี



① ไล่ตามดูทีละคน

② ซื้อของฝากให้ทุกคนเวลาไปเที่ยว

③ ติดเครื่องดักฟังไว้ในห้องพักผ่อน



ไม่ต้องบอกว่าข้อ 3 ทำไม่ได้ ผิดกฎหมาย แต่เรื่องนี้ผมเคยเจอกับตัวจริงๆ สมัยทำงานพิเศษ แต่สุดท้ายก็ไม่รู้ว่าเครื่องดักฟังทำงานได้จริงไหม ใครเป็นคนติดไว้ แต่นั่นก็เป็นคดีหนึ่งที่ทำให้ผมซ็อกและได้รู้ว่าคุณเราสนใจเรื่องคนอื่น หรืออย่างน้อยก็ยังมีบางคนสนใจเรื่องของคนอื่นเป็นอย่างมาก

เหตุผลที่คนเรา “กังวลว่าคนอื่นจะมองอย่างไร” ขนาดนั้น **เพราะพวกเราเป็นสัตว์สังคม** การรวมกลุ่มเป็นสังคมจะเพิ่มโอกาสรอดมากกว่า พุดง่าย ๆ คือ “การมีความสัมพันธ์อันดีกับฝูงช่วยให้ดำเนินชีวิตได้ง่ายขึ้น แต่ถ้าทำอะไรตรงกันข้ามอาจถึงตายได้”

นักจิตวิทยาทุกคนรู้ว่า ไม่ว่าจะพูดอย่างไร มนุษย์ค่อนข้างใส่ใจว่าคนอื่นคิดอย่างไรกับตน เพราะถ้าลองใช้เครื่อง MRI¹ ตรวจในสมอง จะเห็น

¹Magnetic Resonance Imaging คือ เครื่องตรวจร่างกายโดยการสร้างภาพเหมือนจริงของส่วนต่างๆ ในร่างกายโดยใช้สนามแม่เหล็กความเข้มสูง

ว่ามีสัญญาณที่ชี้ว่าคนเราคิดถึงคนอื่นเต็มหน้าจอไปหมด

ถ้าให้เจาะลึกลงอีกสักนิด มีการทดลองว่า “โดยทั่วไปแล้วคนเราเข้าใจ
มากน้อยแค่ไหนว่าคนอื่นคิดอย่างไรกับเรา” ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน
มองเราอย่างไร ครอบครัวมองเราอย่างไร หรือในงานปาร์ตี้หาคุณคนอื่นมอง
เราอย่างไร แน่นอนว่าทุกคนคงคิดถึงเรื่องนี้ แต่มบางคนยังกังวลใจจนตั้ง
เป็นเป้าหมายในชีวิตเลยว่าอยากเป็นคนดีในสายตาคนอื่น

ข้อสรุปที่ชัดเจนจากการทดลองนี้คือ **มนุษย์เราสังเกตว่าคนอื่นมอง
ตัวเองอย่างไรมากกว่าที่คิด**

เช่น ถ้าเป็นกรณีอย่างคนในบริษัทส่วนใหญ่ชอบเราหรือไม่ หรือมอง
ว่าเรามีความสามารถหรือไม่ ส่วนใหญ่จะคาดเดาได้ค่อนข้างแม่นยำ เช่น
ถ้าในใจรู้สึกลึกๆ ว่า “คนอื่นน่าจะมองว่าเรามีความสามารถพอสมควร”
อย่างน้อยก็ไม่มีใครมองว่า “หมอนี่มันเพี้ยน” จริงๆ

ถ้ารู้สึกว่ “เราคงมีคนชอบพอสมควรมั้ง” อย่างน้อยคงไม่ต้องห่วงว่า
พຽ່ງนี้จุ้ๆ ทุกคนจะไม่เหลียวแลไ้หมครับ

คนเราประเมินสิ่งที่คนอื่นคิดได้ทำนองนี้อย่างไม่ยากเย็น แต่ถ้าเป็น
เรื่องที่เจาะลึกกว่านี้ ผลการประเมินจะเริ่มผิดเพี้ยน

นั่นคือ ถ้าแคว่ว่า “คนรอบข้างส่วนใหญ่คิดกับเราอย่างไร” โดยทั่วไป
จะประเมินได้อย่างถูกต้อง แต่ถ้าถามเจาะจงว่า “คนนั้น” คิดอย่างไร
จะคาดการณ์ไม่ได้เลย

พຽ່ງง่าย ๆ คือ เวลาได้ยินว่า “ดูเหมือนน้องผู้หญิงคนนั้นสนใจผมอยู่”
ส่วนใหญ่จะเป็นการทึกทักไปเอง หรืออย่าง “ถ้าไม่มีฉัน หัวหน้าแผนกก็ทำ

อะไรไม่ได้หรอก” นี่ก็น่าจะคิดผิดเหมือนกัน

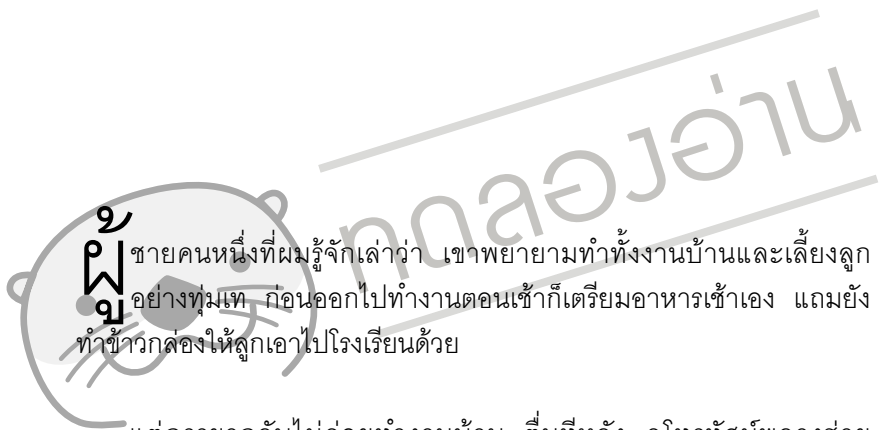
กล่าวคือ ถ้าเป็นการประเมินในภาพรวมว่าอีกฝ่ายคิดอย่างไร การคาดการณ์อาจมีประโยชน์ แต่ถ้าประเมินเป็นรายบุคคล อย่าไปใส่ใจขนาดนั้นแต่แรกดีกว่า เพราะพวกเราไม่มีเทคนิคในการประเมินอย่างเฉพาะเจาะจงว่า “คนนั้น” คิดอย่างไรหรอกครับ

พวกเราเป็น “สัตว์สังคม” ดังนั้นถ้า “ในกลุ่ม” มีเสียงตอบรับดีก็อยู่ต่อได้ แม้อาจมีคนในกลุ่มไม่ชอบคุณอยู่บ้างคนสองคน แค่ไม่ต้องใส่ใจก็ไม่มีปัญหาแล้ว

ดังนั้น ถ้ากังวลว่าในที่ทำงานจะมองเราอย่างไร การทำให้คนรอบข้างทั้งหมดยินดีคงเป็นวิธีที่ฉลาดกว่า

คำตอบ

ข้อ 2. ชื้อของฝากให้ทุกคนเวลาไปเที่ยว



๒
๒

ชายคนหนึ่งที่ผมรู้จักเล่าว่า เขาพยายามทำทั้งงานบ้านและเลี้ยงลูกอย่างทุ่มเท ก่อนออกไปทำงานตอนเช้าก็เตรียมอาหารเช้าเอง แถมยังทำข้าวกล่องให้ลูกเอาไปโรงเรียนด้วย

แต่ภรรยากลับไม่ค่อยทำงานบ้าน ตื่นทีหลัง ดูโทรทัศน์พลางช่วยลูกชายแต่งตัววันๆ หนึ่ง

บางครั้งเขาก็เล่าเหมือนพูดที่เล่นที่จริง แต่บางครั้งก็เล่าอย่างขุ่นเคืองว่า “ยุคนี้เป็นแบบนี้ละ บอกให้ช่วยกันทำงานบ้านกับเลี้ยงลูกคนละครึ่ง แต่คนที่ทำงานหาเงินเข้าบ้านก็ผม แถมงานบ้านกับเลี้ยงลูกก็ทำมากกว่าครึ่งอีก กลายเป็นว่าผมรับภาระมากกว่า 80% เลย”

คำพูดเขาตรงกับข้อเท็จจริงมากน้อยแค่ไหนผมไม่รู้ แต่ผมกล้าพนันได้อย่างหนึ่งคือ ที่เขาบอกว่า “รับภาระเกิน 80%” นั้น ถ้าบวกกับ “ระดับความทุ่มเทให้กับความเป็นอยู่ในบ้าน” ผลรวมคงเกิน 100%

ฟังดูแปลกดีนะครับ เพราะไม่ว่าสัดส่วนภาระงานจะเป็นอย่างไร ถ้าทั้งสามมีภาระยาดูแลงานบ้านด้วยกัน “ระดับความทุ่มเทให้กับความเป็นอยู่ในบ้าน” รวมกันแล้วควรจะเท่ากับ 100%

สัดส่วนจะเป็น 9:1 หรือ 8:2 ก็ได้ แต่ทั้งสามมีภาระรวมกันแล้วไม่น่าจะได้ 110% เพราะค่าสูงสุดคือ 100% ถ้าได้เกิน 100% แสดงว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือไม่กี่ทั้งสองฝ่ายบอกตัวเลขเกินความเป็นจริง

ผลการทดลองทางจิตวิทยาพบว่า เราทุกคนมีแนวโน้มจะเข้าใจ “ระดับความทุ่มเทของตนเองต่อทีม” มากกว่าความเป็นจริง

กรณีเป็นการสำรวจเกี่ยวกับสามมีภาระยา เกือบทุกคู่ เมื่อรวมระดับความทุ่มเทของทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกันจะ “เกิน 100%” เสมอ สาเหตุเป็นเพราะคนส่วนใหญ่ประเมินความทุ่มเทของตัวเองต่อครอบครัวมากกว่าความเป็นจริง มากกว่าจะเป็นเพราะนิสัยของใครคนใดคนหนึ่ง

นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยว่า ยิ่งเพิ่มจำนวนสมาชิกในทีม ผลรวมของค่าความทุ่มเทที่ได้จะยิ่งมากกว่า 100% ไปไกล ถ้าสมาชิกในกลุ่มมี 8 คน ผลรวมของระดับความอุทิศตนจะเกือบ 140% การศึกษาด้านจิตวิทยากลุ่มยังพบว่า ยิ่งกลุ่มมีขนาดใหญ่ ประสิทธิภาพต่อคนจะลดต่ำลง ถ้าเกิน 8 คนขึ้นไปยังได้ประสิทธิภาพไม่มากเท่ากับกลุ่มที่มีสมาชิกลดลงเลย

หากมองข้อเท็จจริงเหล่านี้ คงกล่าวได้ว่า นอกจากสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มใหญ่ทุกคนจะคิดไปเองว่า “ตนอุทิศตัวอย่างมากเพื่อกลุ่ม” แล้วพวกเขายังแสดงพลังออกมาน้อยกว่าเวลาทำงานลำพังด้วยซ้ำ

ดังนั้น หากคิดว่า “เราอุทิศตัวเพื่อทีมขนาดนี้ แต่ไม่ได้รับการยอมรับเลย” ให้คิดไว้ก่อนว่าคนอื่นก็คงคิดแบบเดียวกัน และลองวิเคราะห์ดูก็ได้ว่าคนอื่นมองในมุมไหนถึงได้คิดว่าตัวเองทุ่มเทขนาดนั้น

เรื่องของผู้ชายที่เล่าไปในตอนต้น เขาอาจทำอาหารเข้าก่อนออกไปทำงานทุกวัน และทำข้าวกล่องเตรียมไปด้วยจริง ๆ ซึ่งก็ดูน่าจะลำบาก แต่ควรคิดในอีกมุมด้วยว่า ใครเป็นคนเตรียมครัวและวัตถุดิบให้ทุกเช้าเพื่อให้เขาทำอาหารเช้าและข้าวกล่องเสร็จในเวลาอันสั้น

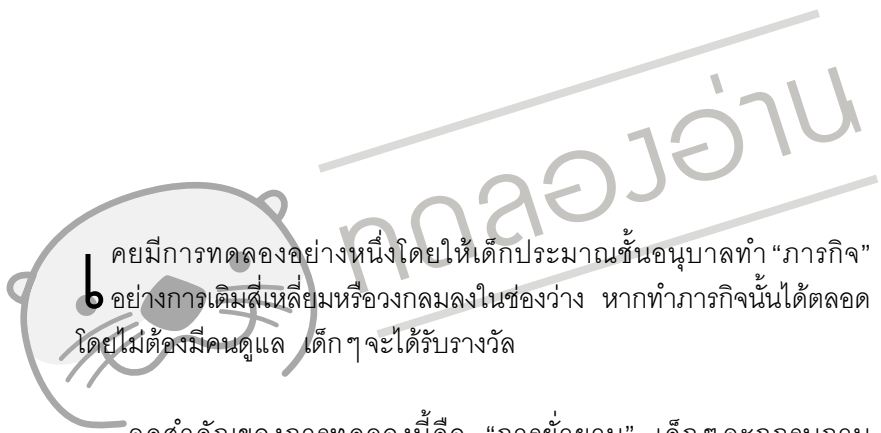
คำตอบ

ข้อ 3. ลองวิเคราะห์ความทุ่มเทของตัวเองอีกครั้ง

14

เมื่อคุณจะพ่ายแพ้ต่อคำชวนให้ไปดื่ม หรือไปเที่ยว ควรทำอะไร

- ① ทำความเข้าใจว่าการตอบรับคำเชิญชวนในระดับหนึ่งนั้นเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้
- ② ฝึกความเข้มแข็งของกล้ามเนื้อ เพื่อขัดเกลาจิตใจ
- ③ คิด “แนวทางในการตอบปฏิเสธ” เฉพาะตัวไว้ล่วงหน้า



๑. คมมีการทดลองอย่างหนึ่งโดยให้เด็กประมาณชั้นอนุบาลทำ “ภารกิจ” อย่างการเดินสี่เหลี่ยมหรือวงกลมลงในช่องว่าง หากทำภารกิจนั้นได้ตลอดโดยไม่ต้องมีคนดูแล เด็กๆจะได้รับรางวัล

จุดสำคัญของการทดลองนี้คือ “การยั่วชวน” เด็กๆ จะถูกรบกวนตลอดเวลาในระหว่างปฏิบัติภารกิจ ผู้ใหญ่จะพูดผ่านไมโครโฟนที่ใส่ไว้ในกล่องรูปตัวตลกคณะละครสัตว์ อย่างเช่น “ไม่ต้องทำหรอก มาเล่นกับฉันดีกว่า!” กล่องนั้นยังมีลูกเล่นอย่างอื่นอีก เช่น ไฟกะพริบ คงจะได้ไม่ยากว่า พอมือของเล่นส่งเสียงเจี๊ยกจ้าวรบกวนขนาดนี้ เด็กบางคนก็จะทิ้งภารกิจทันที

วัตถุประสงค์ของการทดลองคือการวัดผลว่าเด็กที่ยังไม่ถึงวัยเรียนอย่างไรในระดับชั้นอนุบาลนั้น ทำอย่างไรเพื่ออดทนต่อความเย้ายวน ถ้าเป็นกรณีผู้ใหญ่ คุณลองนึกถึงเวลามีคนชวนไปกินบุฟเฟต์เค้กในช่วงที่ไดเอตหรือมีมือถืออรุณใหม่ออกตอนที่กำลังเก็บเงินก็ได้ครับ

ในบรรดาเด็กเหล่านั้น บางคนก็พ่ายแพ้ต่อสิ่งเย้ายวน บางคนก็หาทางอดทนจนได้ กลุ่มหลังนี้จะเป็นเด็กที่ตั้งใจไว้แล้วว่า “ถ้าเจอสิ่งยั่วยวนจะรับมือแบบนี้” เช่น “ถ้ามีคนรบกวนตอนทำภารกิจจะร้องว่า ‘อย่ามายุ่งนะ!’” เป็นต้น

บางคนอาจมองว่าเพราะเป็นเด็กอนุบาลถึงได้มีกลยุทธ์ที่ตรงไปตรงมาแบบนี้ แต่เหตุผลที่วิธีแบบนี้ได้ผลก็เพราะสมองเราตรงไปตรงมาแบบนี้แหละ

ถ้าพูดแบบรวบรัด สมองของคนเรานั้นจะมีสองระบบที่ทำงานอยู่ร่วมกัน คือ “สมองส่วนซับซ้อน” ที่ใช้ในการคำนวณเรื่องยาก ๆ หรือตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ หลังจากพิจารณาเงื่อนไขซับซ้อนเสร็จแล้ว กับ “สมองส่วนเรียบง่าย” ที่ตอบสนองต่อความเย้ายวนของเพศตรงข้ามทันที

สมองส่วนที่ไหลไปตามสิ่งเย้ายวนนี้จะเป็นระบบที่เรียบง่ายและตอบสนองอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในเวลาที่ต้องตัดสินใจในเสี้ยววินาที หรือเวลาที่มีอันตรายเกิดขึ้น สมองส่วนนี้จะทำงาน เพราะตอนกำลังจะถูกรถชน เราไม่มีเวลามาคำนวณว่าความเร็วรถเท่าไร เหลือระยะทางอีกเท่าไรกว่ารถจะถึงตัวหรือก

ในอีกด้านหนึ่ง เวลาคิดถึงประกันที่ต้องเตรียมไว้ตอนแก่ หรือเรื่องในอนาคตไกล ๆ จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบด้านด้วยระบบการคิดที่ซับซ้อนเพียงแต่ในกรณีนี้ สมองส่วนเรียบง่ายก็พลอยจะไปคิดเรื่องน่าสนุกตรงหน้า เนื่องจากสมองส่วนนี้ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ในขณะที่คิดเรื่องเงินเก็บหลังเกษียณ พอเดินผ่านร้านกาแฟก็นึกอยากกินคาราเมลมัคคิอาโต้ซึ่งราคาก็ไม่ได้ถูก ดังนั้นหากคนเราถูกยั่วยุด้วยสิ่งเร้าที่น่าดึงดูด จะทบทวนผลประโยชน์ในระยะยาวได้ยากขึ้น

การจะเอาชนะสิ่งชั่วร้ายอันน่าดึงดูดจึงไม่ใช่การใช้ระบบความคิดอันซับซ้อนและเยือกเย็น ซึ่งตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ช้า แต่ต้องสู้ด้วยสมองส่วนที่เรียบง่ายซึ่งตอบสนองได้ไวกว่า โดยการปฏิเสธทันทีและดำเนินแผนอื่นทันที ในกรณีของการทดลองที่พูดถึงในช่วงแรกคือการที่ได้คำตอบว่า “อย่ามายุ่งนะ!” ทันทีที่ที่เจอของเล่นแปลกๆ ชั่วครู่

ให้คิดไว้ล่วงหน้าว่าจะเจอสิ่งชั่วร้ายแบบไหน และเตรียมแผนรับมือไว้ พอเกิดเหตุการณ์จริงจะจัดการได้ง่าย นี่เป็นวิธีต่อสู้กับสิ่งชั่วร้ายที่มีประสิทธิภาพมาก

คำตอบ

ข้อ 3. คิด “แนวทางในการตอบปฏิเสธ” เฉพาะตัวไว้ล่วงหน้า

15

เคล็ดลับในการลุยโปรเจกต์ ระยะยาวแบบไม่ให้สะดุด คืออะไร

- ① สรุปความคืบหน้า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ให้ผู้เกี่ยวข้อง
- ② วางแผนการอย่างละเอียดว่าในหนึ่งวัน
ต้องทำอะไรบ้าง
- ③ ตั้ง “รางวัล” ไว้เมื่อทำได้ตามกำหนดการ



คนเราเวลาอยากได้บางสิ่งเดี๋ยวนี้ ถึงจะลังเลแต่ก็มักทำเป็นไม่เห็นคุณค่าหรือโทษในอนาคต ดังนั้นไม่ต้องเป็นห่วงและคิดมากว่า “ตัวเองเป็นคนอ่อนแอ”

มีแนวคิดของนักจิตวิทยาเศรษฐศาสตร์ ที่ว่า “Hyperbolic Discounting” ซึ่งใช้อธิบายความยากในการเลิกบุหรี่หรือไดเอต เป็นแนวคิดหลักในระยะหลังที่จอร์จ เอินส์ลีย์ (George Ainslie) นำเสนอ

เช่น เวลาตัดสินใจเลิกบุหรี่ส่วนใหญ่จะเป็นตอนที่เพิ่งสูบบุหรี่เสร็จ ซึ่งไม่ใช่ช่วงเวลาที่ยากสูบบุหรี่

แต่พออดบุหรี่ได้ 1 วัน เช้าวันรุ่งขึ้นคิดว่าจะเป็นอย่างไรครับ

การเลิกบุหรี่มีข้อดีตรงที่ทำให้มีเงินเก็บและสุขภาพดีขึ้นก็จริง แต่กว่าจะเห็นผลต้องใช้เวลานาน ยิ่งใช้เวลานานเท่าไร แรงจูงใจก็น้อยลงเท่านั้น

ถึงจะบอกว่า “ถ้าเลิกได้ อีก 50 ปีจะมีเงินเก็บ 1 ล้านบาท” ตอนนั้นก็นึกภาพไม่ออก ขณะเดียวกัน “แรงจูงใจที่จะสูบบุหรี่เดี๋ยวนี้” ก็ไม่ได้ลดน้อยลง เพราะเป็นประโยชน์ที่ได้รับทันที ดังนั้น **เมื่อชั่งใจระหว่าง “ผลลัพธ์อันเลือนรางในอนาคตอันไกล” กับ “แรงดึงดูดที่จะได้สูบบุหรี่ทันที” คนจึงเลือกสูบบุหรี่ต่อไปมากกว่า**

เรื่องงานก็เหมือนกัน ความสำเร็จของโครงการในระยะยาวนั้น กว่าจะเห็นผลต้องใช้เวลานาน เมื่อความน่าดึงดูดลดน้อยลง ทำให้ไม่ค่อยมีใจอยากเริ่มทำงาน ในขณะเดียวกัน เราจะทำงานที่ง่ายกว่าและเห็นผลทันทีก่อน เช่น การตอบอีเมล พุดง่ายๆ คือ **คนเรามักสนใจแต่ “สิ่งที่จะได้รับเดี๋ยวนี้”**

ดังนั้นหากมีโปรเจกต์ที่น่าจะใช้เวลานาน การรายงานผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะจะถือเป็นการกำหนดเดดไลน์อย่างหนึ่ง หากกำหนดว่า “จะทำหนังสือรายงานผู้เกี่ยวข้องทุกวันพุธ” หากทำไม่ได้ นั่นก็คือการผิดสัญญาดี ๆ นี่เอง

การสร้างเงื่อนไขระยะสั้นแบบนี้จะทำให้เรารู้สึกว่าต้องพยายาม เวลาประมาณนี้ไม่จำเป็นต้องมีรางวัลเป็นพิเศษ เพราะคนส่วนใหญ่รู้สึกว่าการรักษาสัญญาได้ก็คือรางวัลแล้ว

คำตอบ

ข้อ 1. สรุปความคืบหน้า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ให้ผู้เกี่ยวข้อง

คนเรามักสนใจแต่
“สิ่งที่จะได้รับเดี๋ยวนี้”

16

หากต้องการให้ลูกน้องช่วย ทำงานด่วน วิธีที่เหมาะสมคืออะไร

- ① ถ้าเป็นงานง่ายให้ขอร้องเฉยๆ ถ้างานยากให้อธิบายเหตุผลดีๆ
- ② ไม่ว่าจะยากหรือง่ายก็สั่งไปเลย
- ③ ไม่ว่าจะยากหรือง่ายก็ต้องอธิบายเหตุผลให้ดี



ผลการทดลองหนึ่งพบว่า เวลายื่นต่อแถวถ่ายเอกสาร เปอร์เซ็นต์การตอบรับจะแตกต่างกันไปตามวิธีการขอร้อง

“ขอโทษครับ ผมรีบมาก ดังนั้นขอถ่ายเอกสารก่อนแค่ 5 แผ่นได้ไหมครับ”

วิธีนี้อัตราการตอบรับคือ 94%

“ขอโทษครับ ขอถ่ายเอกสารก่อนแค่ 5 แผ่นได้ไหม”

วิธีนี้อัตราการตอบรับคือ 60%

กล่าวคือ การบอกเหตุผลจะช่วยให้คนอื่นตอบคำขอร้องได้ง่ายกว่า
จะว่าเป็นเรื่องปกติก็คงใช่ แต่การเติมคำว่า “ดังนั้น” ลงไป แม้ข้ออ้างจะไม่
สมเหตุสมผลก็ยังได้ผลตอบรับดี

“ขอโทษครับ ผมต้องถ่ายเอกสาร ดังนั้นขอถ่ายก่อนแค่ 5 แผ่นได้ไหมครับ”

คราวนี้อัตราการตอบรับคือ 93%

ถ้าอ้างเหตุผลว่า “ผมต้องถ่ายเอกสาร” ทุกคนที่ต่อแถวอยู่ก็เหมือนกันหมด ดังนั้นก็ไม่ต่างอะไรกับการไม่มีเหตุผล แต่ถึงอย่างนั้น ผลลัพธ์ที่ได้แทบจะใกล้เคียงกับเหตุผลจริงๆ

แต่ถ้าเป็นคำขอร้องที่มากกว่าเดิม เหตุการณ์จะต่างออกไป

ถ้าถ่ายเอกสารแค่ 5 แผ่น คนอื่นอาจยอมให้ถ่ายโดยไม่คิดมาก แต่ถ้า 20 แผ่น ผลลัพธ์จะต่างเล็กน้อย

“ขอโทษครับ ผมรีบมาก ดังนั้นขอถ่ายก่อนแค่ 20 แผ่นได้ไหมครับ”

อัตราการตอบรับอยู่ที่ 42%

“ขอโทษครับ ขอถ่ายเอกสารก่อนแค่ 20 แผ่นได้ไหมครับ”

อัตราการตอบรับเหลือ 24%

“ขอโทษครับ ผมต้องถ่ายเอกสาร ขอถ่ายก่อนแค่ 20 แผ่นได้ไหมครับ”

คราวนี้เหลือ 24%

พอเป็น 20 แผ่น แม้จะบอกเหตุผลที่ไม่เป็นเหตุผล ผลที่ออกมาก็ไม่ต่างกับเวลาไม่ใช้เหตุผล เวลาได้ฟังคำขอร้องในเรื่องที่ใหญ่ขึ้น คนเรา

จะคิดถี่ถ้วนขึ้นอีกหน่อย

ถ้าคุณเป็นหัวหน้าและจะขอให้ลูกน้องทำอะไรสักอย่าง ควรอธิบายเหตุผลให้ดี เวลาอีกฝ่ายมีท่าทียอมรับอย่างว่าง่าย ก็ควรเกริ่นว่า “ดังนั้น” ไปด้วย แม้จะฟังดูไม่เป็นเหตุผลก็ตาม หรือในกรณีที่ไม่ว่ายังไงก็ต้องให้ลูกน้องทำ การใส่เหตุผลจะทำให้ลูกน้องยอมรับเรื่องนี้ได้ง่ายกว่า

แต่เวลาให้ทำเรื่องยุ่งยากหรือเรื่องด่วน ควรบอกเหตุผลที่ถูกต้องให้ชัดเจน เพราะในกรณีนี้ “ความรู้สึกยอมรับ” ของอีกฝ่ายจะต่างจากกรณีที่ไม่ได้บอกเหตุผลมาก

คำตอบ

ข้อ 3. ไม่ว่าจะยากหรือง่ายก็ต้องอธิบายเหตุผลให้ดี

17

จำนวน “ค่าตอบแทน”
ที่ทำให้ลูกน้องตั้งใจทำงาน
คือเท่าไร

① 100,000 เยน

② 10,000 เยน

③ 1,000 เยน



คำตอบอาจแปรผันตามเรื่องงานด้วย แต่หากต้องการผลลัพธ์อย่างรวดเร็วในเวลาอันสั้น การให้แรงจูงใจมากเกินไปก็ไม่ใช่เรื่องดี

ลองนึกถึงนักกีฬาที่มีอาชีพก็ได้ครับ แน่นอนว่าคนเหล่านี้มีแรงจูงใจสูงอยู่แล้ว แต่ก็เชื่อว่าจะทำให้ผลลัพธ์ดีเสมอไป บางครั้งเรื่องที่ปกติทำได้อาจทำไม่ได้เสียอย่างนั้น

ในวงการกอล์ฟมีคำศัพท์ว่า ยิปส์ (Yips)

กล่าวกันว่าโปรกอล์ฟ ทอมมี่ อาร์เมอร์ (Tommy Armour) เริ่มใช้คำนี้ในหนังสือ *ABC's of Golf* ที่เขาเขียน เพื่อเรียกอาการที่นักกอล์ฟตื่นตื้นเกินไปจนพัตต์¹ เบามาก หรือไม่ก็พัตต์เลยหลุมไปไกลกว่า “ยิปส์”

¹ การตีลูกกอล์ฟด้วยพัตเตอร์ให้ได้ความเร็วที่เหมาะสมและไปในทิศทางที่ถูกต้อง

ทุกคนคงเคยมีประสบการณ์ที่ตื่นเต้นเกินไปจนทำอะไรไม่ได้ แม้แต่นักกอล์ฟมืออาชีพเอง เมื่อตื่นเต้นมาก บางทีก็ไม่สามารถทำเรื่องที่ปกติทำได้ ยิ่งเติมพันธุ์สูงอย่างการแข่งขันระดับโลกของรายการใหญ่ ความตื่นเต้นยิ่งมากขึ้นจนตั้งใจดีมากเกินไป

กรณีนักธุรกิจก็เหมือนกัน **การได้รางวัลตอบแทนมากเกินไปไม่ใช่เรื่องดี เพราะจะยิ่งตื่นเต้นเกินไปจนทำให้งานเสียหายได้**

นักจิตวิทยาทดลองเกี่ยวกับเรื่องนี้มานานแล้ว

เมื่อประมาณ 100 ปีก่อน นักจิตวิทยาชื่อโรเบิร์ต เยอร์คส์ และจอห์น ดิลลิงแฮม ด็อดสัน (Robert Mearns Yerkes and John Dillingham Dodson) เผยแพร่ทฤษฎีว่า คนเราจะแสดงความสามารถได้ดีที่สุดเมื่ออยู่ในสภาพที่ตื่นตัวระดับพอดี ส่วนสภาพที่ตื่นเต้นมากเกินไปจะให้ผลลัพธ์ที่ไม่ต่างกับการนอนหลับเลย

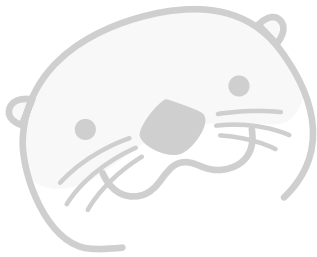
เพียงแค่เยอร์คส์และด็อดสันได้พิสูจน์ทฤษฎีนี้กับหนูทดลอง แต่ผู้ที่ต่อยอดข้อเท็จจริงนี้โดยนำมาทดลองกับคนคือนักเศรษฐศาสตร์ชื่อแดน อารีลี

อารีลีทดลองที่อินเดีย โดยใช้เงินรางวัลเป็นเงินจริง และเมื่อรางวัลสูงเกินไป ผู้รับการทดลองจะตื่นเต้นจนแม้แต่เกมง่ายๆ ก็ผิดพลาด ผลการทดลองเป็นที่ชัดเจนว่า **ถ้าเป็นเกมที่ทำคะแนนสูงได้ง่ายๆ ในระดับความตื่นเต้นปกติ เรามีเงินรางวัลสูงใกล้เคียงกับเงินเดือนครึ่งปี กลายเป็นว่าผู้รับการทดลองทำได้ไม่ค่อนัก**

ดังนั้นหากจะเสนอรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ลูกน้อง ควรให้เงินในระดับที่เหมาะสม เพราะการให้มากเกินไปอาจทำให้ตื่นเต้นจนผลลัพธ์ไม่ดี

คำตอบ

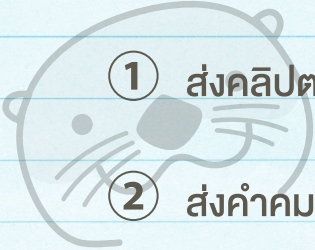
ข้อ 2. 10,000 เยน



ทดลองอ่าน

18

ควรส่งอีเมลแบบไหนหาลูกน้อง ที่ไม่ค่อยกระตือรือร้นทำงาน

- 
- ① ส่งคลิปตลกที่กำลังเป็นกระแส
 - ② ส่งคำคมจากผู้มีชื่อเสียง
 - ③ ส่งข้อความว่า “ขอให้พยายามมากกว่านี้”



ป รรยากาศในที่ทำงานดี ทุกคนอารมณ์ดี ของแบบนี้ไม่น่าจะมีอะไรเสีย แต่พอผมคิดถึงสมัยตัวเองเป็นเด็ก คຸ້ນๆ ว่าคนที่คิดแบบนี้กลับมีน้อย

สมัยผมอยู่อนุบาล ครูบางคนถึงกับบอกว่า “ช่วงสิบโมงเช้าถึงสิบเอ็ด โมงห้ามยิ้ม”

ถ้าเป็นสมัยปัจจุบันทำแบบนี้คงมีปัญหา แต่เรื่องน่าตกใจคือ คนที่ “ไม่ชอบเห็นคนอื่นยิ้ม” มีมากกว่าที่คิด

เอริส ไอเซน (Alice Isen) เป็นนักจิตวิทยาที่วิจัยเกี่ยวกับ “ความ อารมณ์ดี” อย่างเป็นระบบ วิธีการของเขาค่อนข้างตรงไปตรงมา ดังนี้

- ทำให้อีกฝ่ายอารมณ์ดีก่อน
- จับตาดูว่าคนที่อารมณ์ดีนั้นมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอย่างไร

ไอเซนกล่าวว่า คนเราอารมณ์ดีง่ายกว่าที่คิด เช่น แค่ให้ดูคลิปตลกเพียงช่วงเวลาสั้นๆ ก็ทำให้คนอารมณ์ดีได้แล้ว แน่นอนว่าสภาพอารมณ์ดีที่สร้างด้วยวิธีแบบนี้อาจอยู่ได้ไม่นาน แต่ก็ช่วยให้คนเปลี่ยนพฤติกรรมได้ เช่น หลังจากทำให้ผู้เข้ารับการทดลองอารมณ์ดีแล้ว พอให้หน้าม้าแสดงถือหนังสือกองใหญ่แล้วเดินสะกดจนหนังสือหล่น **ผู้เข้ารับการทดลองที่อยู่ในสภาวะอารมณ์ดีจะอาสาช่วยเก็บหนังสือให้**

สรุปคือ ถ้าต้องการขอร้องผู้อื่นให้ “ทำงานที่วุ่นวายสักหน่อย” แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย ลองหาวิธีทำให้อีกฝ่ายอารมณ์ดีก่อนดีกว่า

งานวิจัยอื่นๆ ของไอเซนก็พบว่า ในกรณีที่มีการระดมสมองกันเพื่อแก้ไขปัญหาหลักอย่าง คนที่อารมณ์ดีจะกระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็น ตั้งใจฟังคนอื่นพูด และนำเสนอไอเดียมากมาย เรียกว่ามีความตั้งใจสูงมากที่จะแก้ปัญหา

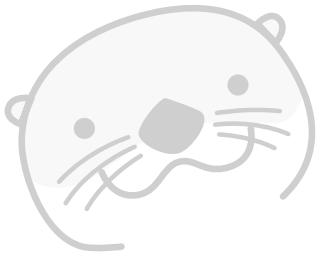
ยิ่งเข้าใจงานวิจัยของไอเซนมากเท่าไร ดูเหมือนเราจะคิดเรื่องของคนอื่นมากเกินไป อย่างที่ห้ามเด็กอนุบาลหรือคนในที่ทำงานยิ้ม บางคนเห็นคนอื่นยิ้มแล้วไม่สบอารมณ์ ถ้าอ้างอิงตามงานวิจัยของไอเซน ดูเหมือนคนที่ใช้ชีวิตๆ ในวงจรอุปาทนแบบนี้มีอยู่ไม่น้อย

บางคนอาจคิดว่า “ถึงจะบอกแบบนี้ แต่การทำให้คนอื่นอารมณ์ดีก็ไม่ใช่เรื่องง่าย” แต่ไอเซนมีงานวิจัยมากมายที่ต้องทำให้คนอารมณ์ดีก่อนถึงจะเริ่มทดลองได้ สิ่งที่เขาทำคือ ให้ของขวัญเล็กๆ น้อยๆ พนันอะไรง่ายๆ แล้วแก้มให้อีกฝ่ายชนะ หรือให้ดูคลิปตลกสั้นๆ อย่างที่พูดไปก่อนหน้านี้ เพียงเท่านั้น ถ้าต้องการให้ลูกน้องคิดไอเดียในการระดมความเห็นเพื่อแก้ปัญหา ก็คุ้มค่าที่จะลอง

การบอกคนอื่นว่า “ตั้งใจทำงานให้มากกว่านี้สิ” ก็คงมีคนทำตาม ดังนั้น หากจะบอกว่าเป็นวิธีที่สูญเสียเปล่าอาจไม่ถูกต้องนัก แต่อย่างที่เราเห็นว่านิสัยของคนเราไม่ได้เปลี่ยนกันง่ายๆ ดังนั้น **แทนที่จะเปลี่ยนนิสัย สู้เปลี่ยนอารมณ์จะง่ายกว่ามาก**

คำตอบ

ข้อ 1. ส่งคลิปตลกที่กำลังเป็นกระแส



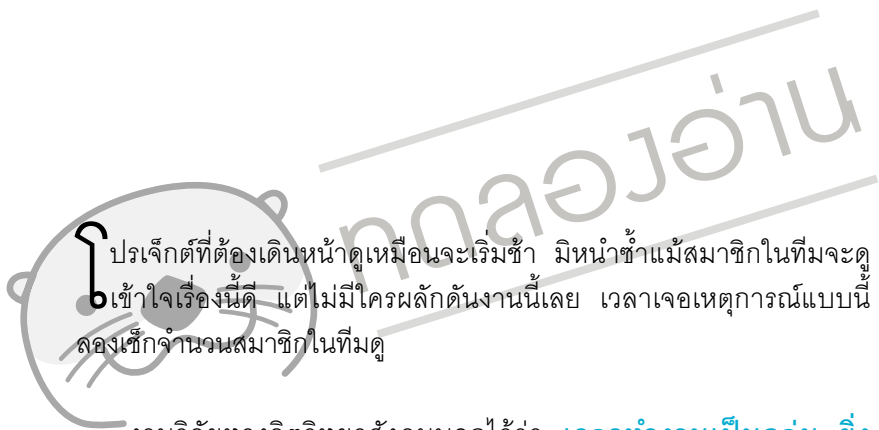
19

วิธีป้องกันไม่ให้หน่วยงาน ที่มีคนเยอะ “ใส่เกียร์ว่าง”

① เข้าไปพูดคุยกับสมาชิกทีละคนทุกวัน

② ลดจำนวนผู้รับผิดชอบโปรเจกต์

③ ลงโทษเวลามีคนใส่เกียร์ว่าง



โปรเจกต์ที่ต้องเดินหน้าดูเหมือนจะเริ่มช้า มีหน้าซ้ำแม่สมาธิในทีมจะดู
เข้าใจเรื่องนี้ดี แต่ไม่มีใครผลักดันงานนี้เลย เวลาเจอเหตุการณ์แบบนี้
ลองเช็คจำนวนสมาธิในทีมดู

งานวิจัยทางจิตวิทยาสังคมบอกไว้ว่า **เวลาทำงานเป็นกลุ่ม ยิ่ง
จำนวนคนมากเท่าไร ระดับความพยายามที่คนหนึ่งมีต่องานนั้น
จะยิ่งลดลง** เราเรียกสิ่งนี้ว่า การออมแรงในสังคม (Social Loafing)

การออมแรงในสังคมนี้เกิดขึ้นได้เพียงแค่คิดว่ามีคนอยู่ในทีมมาก แม้
จะไม่ได้มีจำนวนคนมากจริงๆก็ตาม นักจิตวิทยาสังคมชื่อดัง บิบบ์ ลาเทน
(Bibb Latané) ให้ผู้เข้ารับการทดลองทำงานคนเดียวโดยหลอกให้เขา
เข้าใจว่า "ทำงานร่วมกับคนอื่น" ปรากฏว่าระดับความพยายามส่วนตัวต่ำลง
มีหน้าซ้ำ ยิ่งเพิ่มจำนวนคนมากเท่าไร ระดับความพยายามยิ่งน้อยลง
เท่านั้น

หมายความว่า **กรณีการออมแรงในสังคมนั้น ลำพังแค่ลดจำนวนคนในทีมอย่างเดียวไม่พอ ยังต้องทำให้สมาชิกทั้งหมดในทีมรับรู้ด้วยว่าจำนวนคนลดลง** ไม่อย่างนั้นสมาชิกคงไม่มีไฟทำงานเหมือนเดิม

ไม่มีคำตอบตายตัวว่าจำนวนคนในทีมเท่าไรจึงจะเหมาะสม เพราะต้องพิจารณาขนาดของโปรเจกต์ด้วย เพียงแต่งานวิจัยด้านจิตวิทยาสังคมพบว่า ถ้าในหนึ่งทีมมีสมาชิกเกิน 5 คน ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลงอย่างชัดเจน

หากทีมมีขนาดใหญ่เกินไป นอกจากจะเกิดการออมแรงในสังคมด้วยการ “โยนงาน” ให้คนอื่นทำแล้ว ยังทำให้ไฟในการทำงานลดลงเนื่องจากคนอื่นรับรู้ความทู่เขยของตัวเองได้ยากขึ้น ปัญหานี้เหมือนกับการช่วยกัน “ชักเย่อ” ที่ถึงเราจะออกแรงหรือไม่ คนอื่นค่อนข้างดูออกยาก จึงเกิดสภาวะ “ใส่เกียร์ว่าง” ได้ง่าย

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมและปรารถนาการยอมรับจากผู้อื่น คนที่หากได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง จะยังมีไฟทำงาน แต่ถ้าไม่ก็ไม่อยากทำอะไร นั่นมีมากกว่าที่คิด ยิ่งสมาชิกในทีมเพิ่มเท่าไร ยิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่คนจะเห็นความทู่เขยของตนน้อยลง

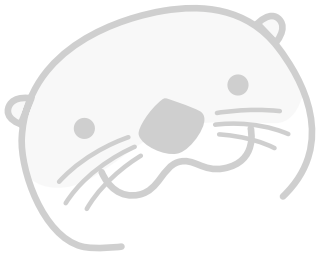
ถ้าคิดกลับกันก็อาจพูดได้อีกอย่างว่า หากสมาชิกในทีมได้รับการยอมรับ แม้สมาชิกในทีมจะมากไปบ้างก็ไม่ใช่อุปสรรคใหญ่ **ดังนั้นสิ่งที่หัวหน้าทีมควรมีคือ เอาใจใส่และยอมรับความพยายามของลูกทีม**

จากงานวิจัยด้านจิตวิทยาสังคมพบว่า การออมแรงในสังคมนี้นี้ป้องกันได้ด้วยเสียงเชียร์จากคนรอบข้าง ซึ่งคงมีวิธีแตกต่างไปตามสถานการณ์และลักษณะของทีม เช่น จะส่งข้อมูลบ่อยๆ ก็ได้ หรือแค่พูดคุยกันสั้นๆ ก็ได้

การใช้วิธีง่ายๆ ด้วยการลดจำนวนคนเพื่อไม่ให้เกิดการใส่เกียร์ว่างในสังคมไม่ใช่เรื่องดีเสมอไป อีกทั้งการลงโทษด้วยการตัดออกจากทีมนั้น ถ้าทำผิดไปก้าวเดียว อาจยังทำให้เกิดการใส่เกียร์ว่างมากขึ้น **เพราะอาจทำให้สมาชิกในทีมรู้สึกว่า “ใส่เกียร์ว่างก็ไม่เห็นเป็นไร อย่างมากก็แค่รับโทษ”**

คำตอบ

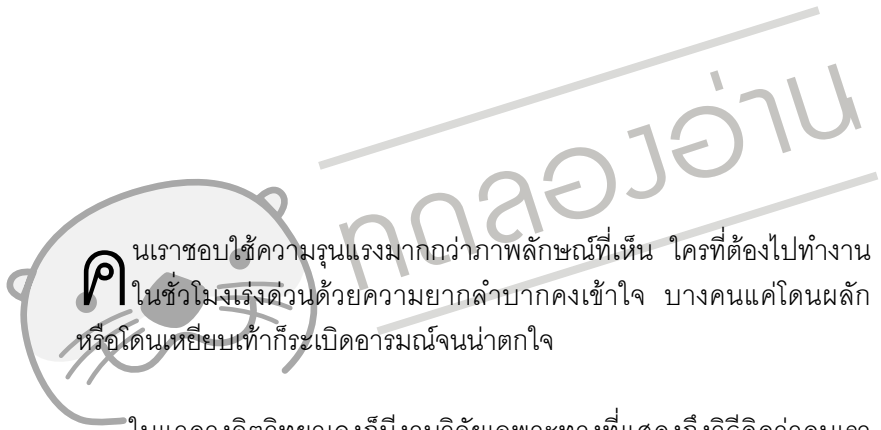
ข้อ 1. เข้าไปพูดคุยกับสมาชิกทีละคนทุกวัน



20

ช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด ในการจัดประชุมหัวข้อ ที่จัดการยากคืออะไร

- ① ตอนเช้า หลังจากทุกคนมาทำงานสักพัก
- ② หลังพักเที่ยง
- ③ ตอนเย็นหลังจากงานด่วนลดลงแล้ว



คนเราชอบใช้ความรุนแรงมากกว่าภาพลักษณ์ที่เห็น ใครที่ต้องไปทำงานในช่วงโมงเร่งด่วนด้วยความยากลำบากคงเข้าใจ บางคนแค่โดนผลักหรือโดนเหยียบเท้าก็ระเบิดอารมณ์จนน่าตกใจ

ในแวดวงจิตวิทยาเองก็มีงานวิจัยเฉพาะทางที่แสดงถึงวิธีคิดว่าคนเราสะกดกลั่นความโกรธได้ถึงระดับไหน

ผู้รับการทดลองได้รับคำสั่งว่าห้ามแสดงอารมณ์ออกมาทางสีหน้าในขณะที่ดูวิดีโอที่มีเนื้อหาชวนให้รู้สึกโกรธ **สีหน้าคนเราเกี่ยวข้องกับอารมณ์โดยตรง การให้ดูวิดีโอที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ แต่ไม่ให้แสดงออกทางสีหน้าจำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก**

มีทฤษฎี “ทรัพยากรด้านการรับรู้” (Cognitive Resource) ซึ่งหมายถึง **“การพยายามทำเรื่องที่ทำได้โดยปกติไม่ได้จนสำเร็จ”** ด้วยการให้พลังงานในจิตใจ โดยเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในช่วงหลัง

เหล่าผู้รับการทดลองที่ใช้พลังงานในการบังคับไม่ให้เกิดอารมณ์ทางสีหน้าขณะดูวิดีโอ จะอยู่ในสภาพพลังงานในจิตใจตกถอยชั่วคราว จากนั้นให้พวกเขาเขียนความรู้สึกที่มีต่อวิดีโอ แล้วแกล้งคอมเมนต์พวกเขากลับไปแรงๆ พบว่าคนที่ดูวิดีโอโดยไม่เปลี่ยนสีหน้าจะพูดหรือเขียนในทางลบกับคนที่คอมเมนต์พวกเขารุนแรงมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ถูกบังคับ

กล่าวคือ เมื่อใช้พลังงานในการระงับความโกรธไปแล้วก่อนหน้านี้ทำให้พวกเขาระงับความโกรธที่มีต่อการคอมเมนต์แรงๆ ไม่ได้ ไม่ต่างกับคนที่ต้องขึ้นรถไฟแน่นอึดอัดทั้งที่ยังง่วง พอใช้พลังงานมากในการอดทนกับเรื่องพวกนี้ ทำให้พวกเขาทนไม่ได้แม้แต่เรื่องเล็กน้อย

พลังงานในจิตใจเป็นเรื่องสำคัญอย่างที่เห็นในผลการทดลอง เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้เพื่อให้คนเราใช้ชีวิตในสังคมได้โดยไม่มีปัญหากับคนอื่นในเรื่องเล็กน้อย

แต่น่าเสียดายที่ส่วนใหญ่ไม่มีงานไหนง่าย หลายสถานการณ์มีส่วนทำให้เกิดความเครียด โดยทั่วไปพลังงานในจิตใจของพนักงานบริษัทนั้นจะขึ้นสูงสุดตอนเช้า และเมื่อทำงานจะค่อยๆ ลดลงอย่างรวดเร็ว นั่นเองว่าช่วงเย็นที่มีบรรยากาศสบายๆ และงานคืบหน้าพอสมควรอาจเป็นช่วงที่เหมาะสมที่สุด แต่ผมไม่คิดว่าคนส่วนใหญ่จะคิดแบบนี้

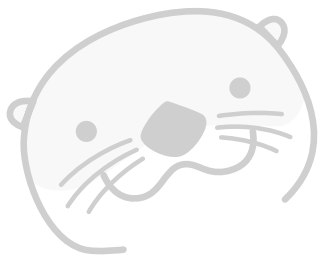
ดังนั้น **ยังเป็นการประชุมที่ดูวุ่นวายและหาทางออกไม่ได้เท่าไร
ยิ่งควรคุยกันตอนเช้าในช่วงที่ทุกคนยังมีพลังเต็มที่**

ถ้าจัดประชุมตอนเย็นหรือค่ำ ทุกคนอาจเหนื่อยล้าจนจิตใจกันหรือมีปากเสียงกันได้แม้แต่เรื่องเล็กน้อย จนเรื่องที่ควรสรุปได้กลายเป็นสรุปไม่ได้

ในการประชุมที่ดูเดือดขนาดนี้ ผู้เข้าประชุมย่อมเสียพลังงานมาก ดังนั้น หลังประชุมคงไม่อาจทำงานยากๆ ได้อีก การวางกำหนดการโดยคิดเรื่อง เหล่านี้ก็เป็นเคล็ดลับหนึ่งที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพขึ้น

คำตอบ

ข้อ 1. ตอนเช้า หลังจากทุกคนมาทำงานสักพัก



ทดลองอ่าน

21

วิธีที่ดีที่สุดในการขอโทษ เมื่อมีปากเสียง ในที่ประชุมคืออะไร

- ① เขียนจดหมายขอโทษด้วยลายมือตัวเอง
- ② ส่งอีเมลให้อีกฝ่ายอย่างจริงจัง
- ③ ถ่ายทอดผ่านทางเสียง จะพูดคุยต่อหน้า หรือโทร.คุยก็ได้



การสื่อสารเป็นบ่อเกิดของความเข้าใจผิด ดังนั้นเวลาเกิดเรื่องกระทบ-
กระทบทั้ง มนุษย์จะพยายามหลีกเลี่ยงวิธีการถ่ายทอดความรู้สึกที่ตน
ไม่ถนัด

คนที่ไม่ถนัดเขียนจะพยายามหลีกเลี่ยงการสื่อสารด้วยข้อความ คนที่
ไม่ถนัดการพูดคุยต่อหน้าจะพยายามทำให้เรื่องจบด้วยการโทร.คุย ตรงกัน
ข้าม คนที่ไม่ถนัดพูดคุยจะหลีกเลี่ยงการคุยทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์
และคงอยากใช้วิธีส่งอีเมลมากกว่า

สมัยผมเรียนที่อเมริกา เดิมทีก็คุยกับคนอื่นไม่เก่งอยู่แล้ว และยังรู้สึก
ว่าตัวเองใช้ภาษาอังกฤษไม่คล่องอีก ทำให้ผมพยายามจัดการทุกอย่างด้วย
อีเมลแทนจนส่งผลเสียมากมาย เช่น เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยบางคน ถ้า
ไม่ไปคุยกันต่อหน้าเขาจะไม่ให้ความช่วยเหลือ แม้เราจะขอความช่วยเหลือ
จากอีกฝ่ายทางเมลเท่าไร เขาก็ไม่เปิดอ่านและไม่ให้ความช่วยเหลือใดๆ

แต่ถ้ารู้เรื่องการทดลองทางจิตวิทยาต่อไปนี้ แม้เป็นคนไม่ถนัดการพูดคุยก็น่าจะพยายามทำอะไรสักอย่างเพื่อเอาชนะการพูดไม่เก่งของตัวเอง

การทดลองดังกล่าวทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์ว่า ระหว่างถ่ายทอดเนื้อหาด้วยความปรารถนาดีกับเนื้อหาที่เสียดสีอีกฝ่าย โดยถ่ายทอดทางโทรศัพท์และอีเมลนั้น มีความยากง่ายในการถ่ายทอดต่างกันขนาดไหน

คุณคงพอจินตนาการออกว่า ข้อความที่แฝงไปด้วยคำพูดเสียดสี เมื่อถ่ายทอดทางโทรศัพท์จะถ่ายทอดอารมณ์ได้ดีกว่า ซึ่งในการทดลองก็ให้ผลลัพธ์ตามนี้ แต่ปัญหากลับอยู่ที่ “ระดับความเข้าใจ”

ในกรณีที่สื่อสารผ่านโทรศัพท์ ไม่ว่าเนื้อหาจะเป็นความปรารถนาดีหรือเสียดสี เปอร์เซ็นต์ความเข้าใจของฝ่ายตรงข้ามจะอยู่ที่ 70% แต่ถ้าเป็นอีเมล สัดส่วนจะลดลงเหลือ 56% เนื่องจากผู้อ่านจะเข้าใจเนื้อหาความคลาดเคลื่อนไปจากเจตนาของผู้เขียนค่อนข้างมาก

ข้อเท็จจริงที่ผมสนใจที่สุดในการทดลองนี้คือ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์หรืออีเมล ฝ่ายผู้รับล้วนเข้าใจไปเองว่า “ตนเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการบอกเป็นอย่างดี” โดยเฉพาะอีเมล ทั้งที่ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการบอกไม่ถึงครึ่ง แต่กลับคิดว่าตัวเองเข้าใจ 90% พูดง่าย ๆ คือ **อีเมลเป็นการสื่อสารที่มักทำให้เข้าใจผิดได้ง่าย แต่ดูเหมือนผู้รับสารจะไม่รู้ตัวเลยแม้แต่น้อย**

ผลการทดลองนี้ทำให้ผมอดคิดไม่ได้ว่า คงไม่มีสิ่งไหนอันตรายไปกว่าการเขียนถ่ายทอดบางอย่างให้อีกฝ่ายแล้ว

เวลาทำงานคงมีหลายครั้งที่ต้องถ่ายทอดบางอย่างแก่อีกฝ่ายด้วยข้อความ นักธุรกิจบางคนยังคิดว่าการสื่อสารทางอีเมลเป็นงานหลักด้วยซ้ำ

แต่เราคงไม่สามารถเปลี่ยนมาใช้รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาทั้งหมดได้ และไม่ควรฝืนทำด้วย แต่อย่างน้อยก็ควรเข้าใจว่า “อีเมลทำให้เข้าใจเนื้อหาได้แค่ครึ่งเดียว”

นอกจากนี้ยังต้องคิดให้ถี่ถ้วนก่อน หากต้องการส่งข้อมูลที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนอย่างการขอโทษหรือตำหนิอีกฝ่าย ถ้าไม่มีวิธีอื่นอาจจำเป็นต้องใช้อีเมล แต่ถ้าเป็นไปได้ให้ถ่ายทอดด้วยวาจาจะดีกว่า

คำตอบ

ข้อ 3. ถ่ายทอดผ่านทางเสียง
จะพูดคุยต่อหน้าหรือโทร.คุยก็ได้

22

หากต้องการสร้างความประทับใจ ให้คนในที่ทำงานควรทำอย่างไร

- ① อาสาทำโอทีไม่มีค่าแรง
- ② ซื้อกระถกบานใหญ่ตั้งไว้ที่บ้าน
- ③ กระตือรือร้นที่จะเลี้ยงข้าวเพื่อนร่วมงาน



ส มัยผมเรียนที่อเมริกา ในชั้นเรียนจิตวิทยาผมได้ดูวิดีโอจำนวนมาก ผมไม่ใช่คนฟังภาษาอังกฤษเก่งนัก ช่วงแรกๆ ค่อนข้างมีปัญหา แต่ในไม่ช้าก็เริ่มรับรู้ความสนุกของเนื้อหาในวิดีโอ

วิดีโอที่ดูในชั้นเรียนเป็นการทดลองทางจิตวิทยาสังคม เนื้อหาเข้าใจง่ายมาก ผมขอยกตัวอย่างง่ายๆ มาสามเรื่อง

เรื่องแรก มีผู้หญิงคนหนึ่งรอน้ำมันหมดอยู่ข้างทาง คำถามคือ จำนวนคนที่เข้ามาช่วยเหลือจะเปลี่ยนไปหรือไม่ถ้าเธอเป็นคนสวย

ถ้าคุณเป็นผู้ชายก็อาจเดาได้ไม่ยาก ผลลัพธ์ที่ได้ออกมาแตกต่างกันในระดับที่ว่า “การทดลองนี้ไม่ทำร้ายจิตใจไปหน่อยหรอก” เพราะถ้าเป็น “คนสวย” จะมีผู้ชายหลายคนมาช่วยถ้ายน้ำมันให้ ภาพที่เห็นราวกับปลาทอง รุมกินอาหารปลาเลยทีเดียว

ตรงกันข้าม ในกรณีเป็นผู้หญิง “ธรรมดา” (แต่ผมมองว่าเธอก็สวยในแบบเธอ เลยรู้สึกสะกิดใจว่าการทดลองเปรียบเทียบกับนี้จะเห็นความแตกต่างได้หรือ) ต้องใช้เวลาถึง 30 นาทีกว่าจะมีคนมาช่วยสักคน

เรื่องที่สองนั้นน่าตกใจยิ่งกว่า คราวนี้ผู้ทดลองเป็นผู้ชาย และดูว่า “หน้าตาหล่อเหลา” จะช่วยให้ได้งานง่ายขึ้นไหม

เรื่องนี้ผลการทดลองก็ชัดเจนจนน่าตกใจ แม้ข้อมูลในใบประวัติ เรื่องที่พูด และแรงจูงใจจะเหมือนกันทุกอย่าง แต่ถ้าไปสมัครงานบริษัทเดียวกัน ผู้ชาย “สุดหล่อ” จะได้รับเลือกมากกว่าผู้ชาย “ธรรมดา” สิ่งที่น่าสนใจคือ ฝ่ายบุคคลของบริษัทที่เป็นคนสัมภาษณ์ (แน่นอนว่าเจ้าตัวไม่รู้ว่านี้คือการทดลอง) ก็ไม่รู้ตัวด้วยซ้ำว่าตัวเอง “เลือกจากหน้าตา”

เรื่องที่สามน่าตกใจยิ่งกว่านี้อีก “รูปลักษณะภายนอกที่ดี” กับ “รูปลักษณะภายนอกที่ดูธรรมดา” ส่งผลให้การตัดสินใจในขั้นศาลแตกต่างกันด้วย

สองเรื่องแรกเป็นกรณีศึกษาที่มองว่าข้ามกันได้ แต่เรื่องที่สามนี้ผมไม่แน่ใจว่าเกินไปหรือเปล่า เพื่อนร่วมห้องชาวอเมริกันก็รู้สึกเหมือนผมเช่นกัน

วิธีตัดสินของศาลญี่ปุ่นกับอเมริกาแตกต่างกัน เรื่องนี้อาจใช้ได้แค่เป็นข้อมูลอ้างอิง แต่การทดลองที่ค่อนข้างจริงจังนี้ หากหลักฐานและความผิดแทบจะเหมือนกัน **คนที่ “รูปลักษณะภายนอกดูดี” จะไม่มีความผิด ส่วน “คนที่รูปลักษณะธรรมดา” จะถูกตัดสินว่ามีความผิด** รูปลักษณะภายนอกธรรมดาจะถูกมองว่ากระทำความผิดได้ง่ายกว่าหรือเปล่า ผมเกิดคำถามเช่นนั้นขณะดูวิดีโอ ซึ่งดูเหมือนจะใช่เสียด้วย

การทดลองสรุปว่า “เสน่ห์ดึงดูดภายนอกจะส่งผลไปถึงเสน่ห์ด้านอื่นด้วย”

สาเหตุที่เกิดปรากฏการณ์เช่นนี้ก็เพราะในความเป็นจริงแล้ว คนเรา ตัดสินคนอื่นด้วยสิ่งที่ตาเห็นในระดับหนึ่ง แม้ว่าขอบเขตทางวัฒนธรรมที่รับรู้มาจะบอกว่า “อย่าตัดสินคนอื่นจากภายนอก” ก็ตาม

ดังนั้น **หากต้องการให้ภาพลักษณ์ในที่ทำงานดีขึ้น อันดับแรก ให้ซื้อกระจกและใส่เสื้อผ้าใหม่**

ภาพลักษณ์ภายนอกนั้น หากคิดจะเปลี่ยนจริงๆ สามารถเปลี่ยนได้ง่ายมาก ผมเองปกติไม่ค่อยใส่ใจเรื่องแฟชั่น แต่พอได้ดูวิดีโอจิตวิทยาสังคม เหล่านี้ ก็รู้สึกว่่าที่ตัวเองทำผิดพลาดในเรื่องนี้อย่างใหญ่หลวง

คำตอบ

ข้อ 2. ซื้อกระจกบานใหญ่ตั้งไว้ที่บ้าน

23

เวลาอยู่คนเดียวแล้วเหงา หมดกะจิตกะใจทำงาน ทำอย่างไรดี

- ① หาใครสักคนมาทำงานด้วยกัน
แม้จะเป็นงานคนละอย่างก็ตาม
- ② ติดโปสเตอร์รูปไอดอลที่ชอบ
- ③ ใช้สื่ออย่างทวิตเตอร์รายงานความคืบหน้า
ให้คนอื่นทราบ



ผมมักเดินทางด้วยรถไฟฟ้า เนื่องจากผมอาศัยอยู่แถวนากะกุน จังหวัดคานางาวะฝั่งตะวันตก ทำให้แค่การนั่งรถไฟไปเขตชินางาวะที่อยู่ทางใต้ของโตเกียวก็ยังต้องใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมง ยิ่งถ้าไปชิบูยะหรือชินจูกุก็ใช้เวลาเกือบ 2 ชั่วโมง ดังนั้นเวลาออกไปประชุมหรือหาข้อมูล ต้องนำโน้ตบุ๊กไปทำงานระหว่างนั่งรถไฟด้วย

เพียงแค่ถ้าเป็นเรื่องงาน ผมเป็นพวกชอบทำคนเดียวอย่างชัดเจน ถ้ารู้สึกว่ามีคนอยู่ใกล้ๆ งานจะไม่ค่อยเดิน พุดง่าย ๆ คือ ไม่มีสมาธิ เวลาประชุม จัดสัมมนา หรืออยู่กับครอบครัวจะอีกแบบหนึ่ง แต่ถ้าต้องเขียนหนังสือหรือปั่นต้นฉบับ ถ้าได้เขียนในห้องเงียบๆ คนเดียวจะมีประสิทธิภาพที่สุด โดยรวมคือ ผมเป็นคนประเภทถ้างานสำคัญอยากทำเงียบๆ คนเดียว

มีคนไม่น้อยที่นิสัยตรงข้ามกับผมโดยสิ้นเชิง

เมื่อก่อนเคยดูรายการที่ถามคำถามแบบนี้กับคนในวงการบินไทย 5-6 คน

ตัวอย่างคำถามเช่น “ระหว่างไปใช้ชีวิตอยู่คนเดียวบนเกาะร้างเหมือนโรบินสัน ครูโซ กับมีคนคอยจับตาดูกิจวัตรประจำวันทุกอย่างตั้งแต่ในห้องน้ำจนถึงตอนนอน คุณจะเลือกอะไร”

กลายเป็นว่าทุกคนเลือกสละความเป็นส่วนตัว ทำให้ผมประหลาดใจมาก เพราะถ้าเป็นผมจะเลือกตอบว่าขอไปอยู่เกาะร้างอย่างไม่ต้องสงสัยเลย

ดังนั้นเวลาจะทำอะไรสักอย่าง การเลือกว่า “จะทำคนเดียวดี หรือจะให้เป็นทีมให้ครึกครื้นดี” คำตอบที่ได้คงแตกต่างกันตามนิสัย และสถานการณ์ของแต่ละคน

นอกจากนี้ ในกรณีเป็นการทำงาน คำตอบที่ได้คงแตกต่างกันไปตามเนื้องาน จากงานวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า งานยากๆ เหมาะที่จะให้มีคนทำน้อย ส่วนงานง่ายๆ มีคนช่วยกันมากจะดีกว่า

คงไม่ใช่เรื่องยากที่จะทำความเข้าใจเรื่องนี้ เหมือนอย่างคนที่ร้องเพลงไม่เก่งคงไม่ชอบเวลาไปร้องคาราโอเกะต่อหน้าคนอื่น เพราะไม่อยากให้ใครจับจ้องเวลาตัวเองทำอะไรไม่ได้เรื่อง

อีกด้านหนึ่งก็มีผลการทดลองเหมือนกันว่า **ถ้าคนที่มองเราอยู่ “เป็นคนที่ชอบ” ละก็ ศักยภาพในการทำงานจะเพิ่มสูงขึ้น หรือแค่ “จินตนาการว่าคนที่ชอบกำลังมองอยู่” ก็ให้ผลลัพธ์แบบเดียวกัน**

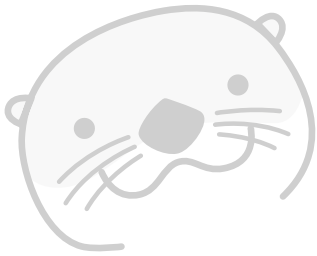
กล่าวคือ ไม่จำเป็นต้องให้ “คนที่ชอบ” มานั่งมองอยู่ใกล้ๆ จริงๆ สมมติว่า “คนที่ชื่นชอบ” เป็นไอ้ดอลหรือนักแสดง แค่ติดโปสเตอร์ไว้ให้รู้สึกได้ว่า “เขา

มองเราอยู่” ก็ช่วยให้ศักยภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นแล้ว

คนที่ยืนยันว่า“จะเป็นงานอะไรก็ช่าง ฉันทำคนเดียวมีสมาธิมากกว่า!” อันนี้ผมคงไม่แนะนำต่อ แต่ถ้ารู้สึกว่“ทำคนเดียวแล้วไม่มีแก้จิตใจทำงานเลย...” ลองใช้วิธีแบบนี้ดูไหมครับ

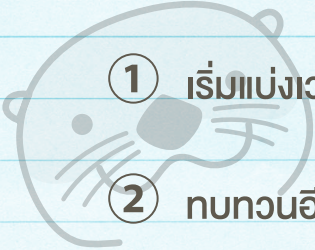
คำตอบ

ข้อ 2. ติดโปสเตอร์รูปไอ돌ที่ชอบ



24

ควรทำอะไร เวลาไม่มีอารมณ์ทำงาน

- 
- ① เริ่มแบ่งเวลา “เอาแค่ 5 นาทีก่อนก็ได้”
 - ② ทบทวนอีกทีว่า “เราทำงานนี้เพื่ออะไร”
 - ③ ชวนเพื่อนที่ถูกชะตามาทำงานด้วยกัน



“พลังความตั้งใจที่จะลุยกับงาน” คืออะไร

ถ้าลองหันกลับไปคิดถึงเวลาไม่มีอารมณ์ทำงานจะเข้าใจได้เป็นอย่างดีครับ มันคือ “**ความรู้สึกห่อเหี่ยวไม่อยากทำงานหนัก**”

แต่ถึงแม้จะเกิดความรู้สึกแบบนี้ บางครั้งก็ยังจัดการงานได้ แต่บางครั้งก็ผิดไปทำวันต่อไป

เหมือนเวลาเด็กตั้งใจจะทำการบ้าน แต่กลับอ่านการ์ตูนหรือเล่นเกมก่อน ผู้ใหญ่จะเรียกว่าจิตใจ “อ่อนแอ” ดังนั้น “จิตใจที่เข้มแข็ง” จะหมายถึง “จิตใจที่พร้อมจะเผชิญเรื่องยากลำบาก”

พูดอีกอย่างได้ว่า “ความตั้งใจ” คือ “พลังที่จะเอาชนะความยากลำบาก”

นักจิตวิทยาได้ค้นพบเรื่องสำคัญอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับ “พลังที่จะเอาชนะความยากลำบากนี้” ในช่วงหลัง ว่า “พลังที่จะเอาชนะความยากลำบาก” นั้นมีขีดจำกัด

เราเคยได้ยินคนพูดทำนองว่า “พลังใจอันไร้ขอบเขต” ซึ่งเป็นความคิดที่ผิด เพราะ “พลังใจ” อาจวัดค่ายาก แต่ที่แน่ๆ มันมีขีดจำกัด

งานวิจัยที่ทำให้เรื่องนี้กระจ่างคือ งานวิจัยนำแข็งที่ให้ผู้เข้ารับการทดลองเอามือสัมผัสน้ำแข็งไปเรื่อยๆ จนกว่าจะเอามือออกเพราะทนความเย็นไม่ไหว

การทดลองนี้จะให้จบใน 4 นาที เพียงแต่กลุ่มหนึ่งจะได้รับแจ้งล่วงหน้าว่าจะใช้เวลา 4 นาที ส่วนอีกกลุ่มไม่บอกว่าจะให้ทำถึงเมื่อไหร่

กลุ่มที่รู้ว่าใช้เวลา 4 นาทีนั้น พวกเขาแค่เตรียมพลังในการเอาชนะความยากลำบากให้ได้ 240 วินาที แต่กลุ่มที่ไม่รู้ว่าจะต้องทดลองถึงเมื่อไหร่ต้องเตรียมพลังในการเอาชนะความยากลำบากแบบที่ “ไม่มีขอบเขต” เพื่อเอาชนะ

ผลการทดลองคือ กลุ่มที่รู้ว่าทดลองแค่ 4 นาที มีคนที่ทนได้จนหมดเวลาอยู่ 60% ส่วนกลุ่มที่ไม่รู้กลับทนอยู่ได้จนครบ 4 นาทีเพียง 30% เท่านั้น

ถึงจะ “ใจสู้” แค่นั้น แต่คงลำบากถ้าบอกว่าให้ “เตรียมสู้แบบไม่มีจุดสิ้นสุด” พอต้องสู้แบบไม่รู้จะสิ้นสุดตรงไหน คนที่สามารถทนจับน้ำแข็งได้ 4 นาทีก็กลับกลายเป็นเหลือแค่ 3 นาที

งานก็เหมือนกันครับ ถ้าอยากจัดการงานที่ยากลำบากได้ในเวลาจำกัด วิธีที่ดีที่สุดคือบอกจุดสิ้นสุดของงานก่อน

จะกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนก็ได้ แต่ก็ใช้ว่าแค่เป้าหมายชัดเจนแล้วจะทำให้พบกับความยากลำบากได้ทุกเรื่อง แม้จะกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนแล้ว ก็ควรกำหนดเวลาด้วย

ส่วนเรื่องที่ว่า “ถ้าได้ทำด้วยกันกับเพื่อนจะช่วยให้ก้าวผ่านความยากลำบากได้” ก็ใช้ว่าจะได้ผลเสมอไป สมัยเป็นเด็ก พออยู่กับเพื่อนแล้วช่วยให้คุณทำการบ้านได้เร็วขึ้นไหมครับ เผลอๆ กลายเป็นว่ามัวแต่คุยกันจนไม่ได้ทำการบ้านเลยด้วยซ้ำ อย่างน้อยผมก็คนหนึ่งละ

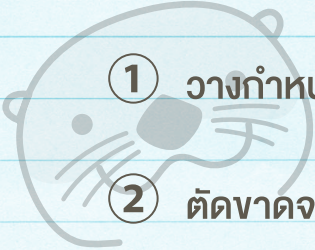
การได้ทำงานด้วยกันกับเพื่อนที่ถูกชะตาไม่ได้หมายความว่า จะช่วยให้มีอารมณ์ทำงาน แทนที่จะเลือกวิธียุ่งยากแบบนั้น ผู้คิดว่า “ลองเริ่มทำก่อนสัก 5 นาที” จะช่วยให้ “ความตั้งใจที่จะทำงาน” เพิ่มขึ้นได้มากกว่า

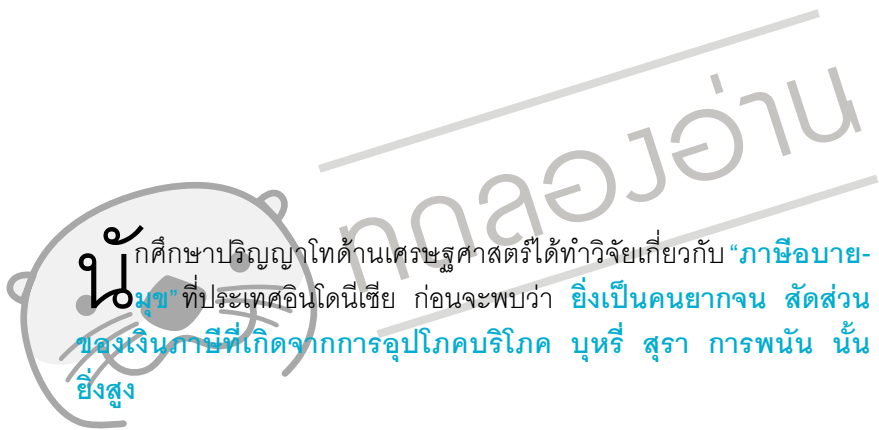
คำตอบ

ข้อ 1. เริ่มแบ่งเวลา “เอาแค่ 5 นาทีก่อนก็ได้”

25

เมื่อกลุ่มใจที่ “เวลาไม่พอ” สิ่งที่ควรทำอย่างแรกคืออะไร

- 
- ① วางกำหนดการใน 1 เดือน
 - ② ตัดขาดจากสิ่งเข้ายวนอย่างทวิตเตอร์
 - ③ ทำงานด่วนที่สุดก่อน



นักศึกษาศรีวิภาญโทด้านเศรษฐศาสตร์ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับ“ภาษีอบาย-
มุข”ที่ประเทศอินโดนีเซีย ก่อนจะพบว่า **ยังเป็นคนยากจน สัดส่วน
ของเงินภาษีที่เกิดจากการอุปโภคบริโภค บุหรี่ สุรา การพนัน นั้น
ยิ่งสูง**

ภาษีอัตราถดถอย (Regressive tax)¹ อย่างภาษีเพื่อการบริโภค (Con-
sumption Tax) นั้น ทุกคนน่าจะนึกภาพออกและเข้าใจกันดีว่ายังเป็น
คนยากจนยิ่งแบกรับภาระสูงขึ้น แต่“ภาษีอบายมุข”กลับคิดในอัตราภาษี
ถดถอยเช่นกันนั่นถือเป็นข้อสังเกตที่น่าสนใจ

แน่นอนว่าบรรดาเศรษฐีก็ชอบ“อบายมุข” และดูท่าจะเสียเงินไปกับ
“อบายมุข” มากกว่าคนจนด้วย ดังนั้น ต่อให้สมมติว่า“ภาษีอบายมุข”
เป็นภาษีถดถอย ก็ไม่น่าจะแปลกนัก แต่ความจริงแล้วกลับตรงกันข้ามเลย

¹ อัตราภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียในสัดส่วนที่ลดลงเมื่อเทียบกับรายได้ที่เพิ่มขึ้น

“ภาษีอบายมุข” ยิ่งเป็นคนยากจน ยิ่งเป็นภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น อาจขึ้นไปสูงเป็นสัดส่วน 10% ของยอดการบริโภคทั้งหมด ในขณะที่คน ร่ำรวยอาจเสียเป็นสัดส่วนไม่ถึง 1%

10% ของสินทรัพย์อันน้อยนิดต้องจ่ายให้กับ “ภาษีอบายมุข” นั้นเป็น ที่ชัดเจนว่าเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีพแน่นอน เมื่อเป็นแบบนี้คงไม่พ้น หาทางหยีบยืมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน แต่ “ภาษีอบายมุข” นั้น เกิดขึ้นได้ทุกเดือน ดังนั้นพวกเขาจึงตกอยู่ในวังวนที่ไม่อาจหาเงินในส่วน “ภาษีอบายมุข” มาใช้คืนได้

จริงๆ แล้วคนที่ขาดสเวลาก็ทำเรื่องแบบนี้ละครับ

คนที่ค่อนข้างว่าง ถึงแม้จะใช้เวลาไร้สาระไปกับโซเชียลมีเดียครึ่งค่อน วัน ก็ยังพอมีเวลาทำเรื่องที่ต้องทำอยู่ดี นักเขียนคนไหนว่าง และต้องส่ง “ต้นฉบับภายในวันอังคารหน้า” ถึงแม้จะเล่นโซเชียลมีเดียในวันอาทิตย์ แต่ถ้าทำงานวันจันทร์กับวันอังคารช่วงเช้าก็น่าจะทัน

แต่นักเขียนที่ตารางเวลาแน่นตลอดทั้งเดือน ถ้าลองติดเกมฮิตที่เพิ่ง วางจำหน่าย จนใช้เวลาวันอาทิตย์ทั้งวันไปกับการเล่นเกม เขาย่อมทำงาน ไม่ทันแน่ๆ ถึงใจจะคิดว่าเดี๋ยวค่อยทำวันจันทร์หรือวันอังคารช่วงเช้าก็ได้ แต่วันเหล่านั้นก็มีกำหนดส่งงานชิ้นอื่นอีกจนไม่มีเวลา

หรือแม้ใช้วันจันทร์บางช่วงปั่นต้นฉบับให้ทันเดดไลน์วันอังคารจนได้ แต่เนื่อก็กระทบกับเดดไลน์ของงานอื่นอีก กำหนดส่งที่มีอย่างต่อเนื่องนี้ตาม เท้าให้รักไม่ทัน พุดอีกอย่างก็ **เหมือนวังวนการติดหนี้เวลานั่นเอง**

เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องแบบนี้ คนที่ขาดสเวลส่วนใหญ่จะ “ตั้งปณิธาน” ว่า จะตัดขาดจากสิ่งเ่ยววนใจอย่างเกม เฟซบุ๊ก หรือทวิตเตอร์ แต่ส่วนใหญ่

มักไปไม่ค่อยรอด สาเหตุใหญ่คือพวกเขา **ยัง**ไม่รู้ตัวว่า **“ตัวเองขาดสนใจเรื่องเวลา”**

แม้“ภาชีอบายมุข”จะสูงขึ้น แต่เหตุผลที่คนไม่มีเงินยังคงใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่ายกับเรื่องบุหรี่ยี่ห้อและแอลกอฮอล์ก็เพราะพวกเขาไม่ตระหนักว่าตัวเอง “ไม่มีเงิน” แม้จะซื้อของด้วยเงินที่มีอยู่ตอนนี้ พวกเขาก็จะคิดว่า “เดี๋ยวค่อยหาทางหมุนเอา”

จริงๆ แค่คำนวณง่ายๆ ก็น่าจะพอรู้ว่าหมุนไม่ได้ แต่พวกเขาไม่คำนวณ การจะหมุนเงินทันหรือไม่ต้องดูและตัดสินใจด้วยตัวเอง ดังนั้นถ้าไม่ลงบัญชีรายรับรายจ่าย ตั้งงบให้ดี จะไม่รู้เลยว่าตัวเองไม่มีเงินพอสำหรับซื้อบุหรี่ยี่ห้อ

ด้วยเหตุนี้ **คนขาดสนใจเรื่องเวลาควรทำตารางรายสัปดาห์ หรือ ตารางรายเดือน จนเห็นว่าตารางแน่นเอียด จะได้ตระหนักว่าถ้าไม่ทำงานในวันที่ต้องทำ จะไม่มีวันเรียกเวลากลับมาได้อีก**

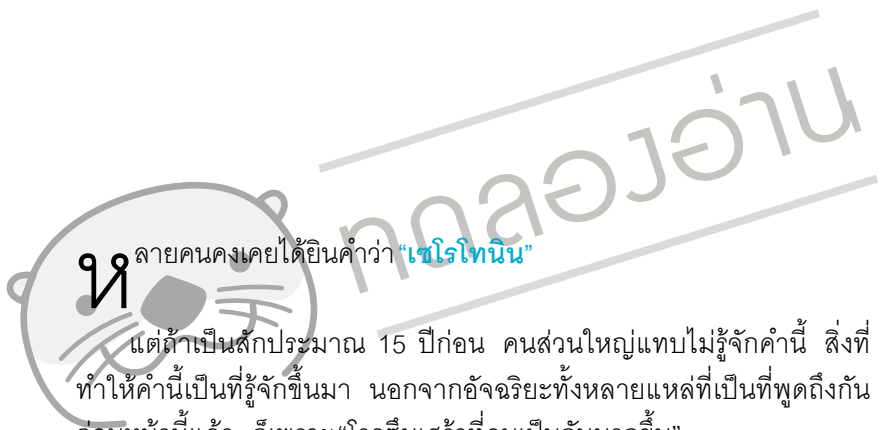
คำตอบ

ข้อ 1. วางกำหนดการใน 1 เดือน

26

เมื่อต้องการหลุดจากสภาพ
พอร์มตกหรือลัมเหลวซ้ำ ๆ
ให้ลุกขึ้นได้ใหม่อย่างรวดเร็วที่สุด
ควรทำอย่างไร

- ① เปลี่ยนจังหวะชีวิตใหม่เป็นนอนเร็วตื่นเช้า
- ② เข้าฟิตเนสออกกำลังกายเป็นประจำ
- ③ เข้าร่วมสัมมนาเกี่ยวกับการพัฒนาตัวเอง



หลายคนคงเคยได้ยินคำว่า “เซโรโทนิน”

แต่ถ้าเป็นสักประมาณ 15 ปีก่อน คนส่วนใหญ่แทบไม่รู้จักคำนี้ สิ่งที่ทำให้คำนี้เป็นที่รู้จักขึ้นมา นอกจากอัจฉริยะทั้งหลายเหล่าที่เป็นที่พูดถึงกันก่อนหน้านี้แล้ว ก็เพราะ “โรคซึมเศร้า” ที่คนเป็นกันมากขึ้น”

งานวิจัยเกี่ยวกับสมองก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 15-20 ปีนี้ ทำให้เราค่อยๆ เข้าใจมากขึ้นว่าสมองเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอารมณ์ และจิตใจอย่างไร

เซโรโทนินเป็นสารที่อยู่ในสมอง คาดว่าสภาพจิตใจคนเราจะดีหรือร้ายนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของเซโรโทนิน

โรคซึมเศร้าในแง่วิชาการคือความผิดปกติทางจิตใจ ไม่ใช่แค่อารมณ์ซึมเศร้าทั่วไป แต่ผู้ป่วยจะไม่มีอารมณ์ในแง่บวก จะเรียกว่าเป็นอาการ

ซึมเศร้ารุนแรงก็ได้

ดูเหมือนว่าโรคซึมเศร้ากับเซโรโทนินนี้ค่อนข้างมีความสัมพันธ์กัน เพราะการทำงานของเซโรโทนินในสมองของผู้ป่วยโรคซึมเศร้าจะเชื่อมโยงต่ำกว่าคนทั่วไป

มีการทดลองกับสัตว์หลายครั้งเพื่อศึกษาว่าเซโรโทนินส่งผลกระทบต่อสมองอย่างไร

หนูทดลองที่โดนปรับสมองให้เซโรโทนินทำงานได้ไม่เต็มที่จะมีพฤติกรรมก้าวร้าวขึ้น และเสพโคเคนหรือแอลกอฮอล์ในปริมาณที่มากขึ้น ตรงกันข้ามกับนกพิราบที่ได้ยากระตุ้นการทำงานของเซโรโทนิน จะมีพฤติกรรมที่หุนหันพลันแล่นลดลง

สำหรับมนุษย์ มีข้อบ่งชี้ว่าหากระดับเซโรโทนินลดต่ำลงจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวขึ้น และไม่สามารถระงับพฤติกรรมที่ทำร้ายตัวเอง เช่น ฆ่าตัวตายได้

แต่คนส่วนใหญ่ไม่ใช่ นักจิตวิทยา ไม่ใช่ นักวิทยาศาสตร์ด้านสมอง จึงไม่มีใครคิดว่า “ดูเหมือนเพราะระดับเซโรโทนินในตัวลดต่ำลง ทำให้ช่วงนี้ก้าวร้าวและทำงานผิดพลาดมากขึ้น” แต่คงพูดลักษณะว่า “ช่วงนี้ฟอร์มไม่ค่อยดี...” หรือถ้าพูดให้ละเอียดในเชิงประสาทวิทยาศาสตร์อีกหน่อยก็คงได้คำว่า “ระดับเซโรโทนิน...”

ถ้าเช่นนั้น การจะทำให้ระดับ **เซโรโทนินสูงขึ้น** ต้องทำอย่างไร

คำตอบอาจไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่สำหรับคุณ **แต่วิธีการคือ ทำสิ่งที่ “ดีต่อร่างกาย”** ครับ เช่น ทำกิจวัตรประจำวันที่ถูกต้อง กินอาหารที่ใช้

วัตถุดิบที่ดีต่อสุขภาพ ออกกำลังกาย และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น เป็นต้น

แน่นอนว่าการทำสิ่งเหล่านี้ช่วยให้สุขภาพดีขึ้น ทั้งยังส่งผลต่อการมีสุขภาพจิตดีขึ้นด้วย ถ้าพูดในเชิงวิชาการหน่อยก็ต้องบอกว่า “เพราะระดับของเซโรโทนินเพิ่มสูงขึ้น”

มีรายงานการวิจัยจำนวนมากพูดถึงความสัมพันธ์ของระดับเซโรโทนินกับแสงแดด

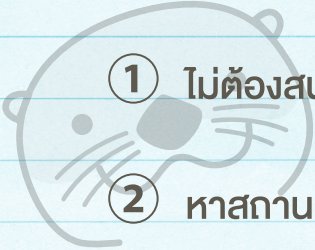
ถ้าระยะเวลานอนหลับเท่ากัน คนที่นอนเร็วตื่นเช้าจะมีระดับเซโรโทนินสูงกว่าเพราะได้รับแสงอาทิตย์มากกว่า การนอนพักผ่อนให้เพียงพอช่วยรักษาระดับเซโรโทนินให้คงที่ ดังนั้นต้องเข้านอนเร็ว เพื่อให้ตื่นเช้ามารับแสงแดดได้

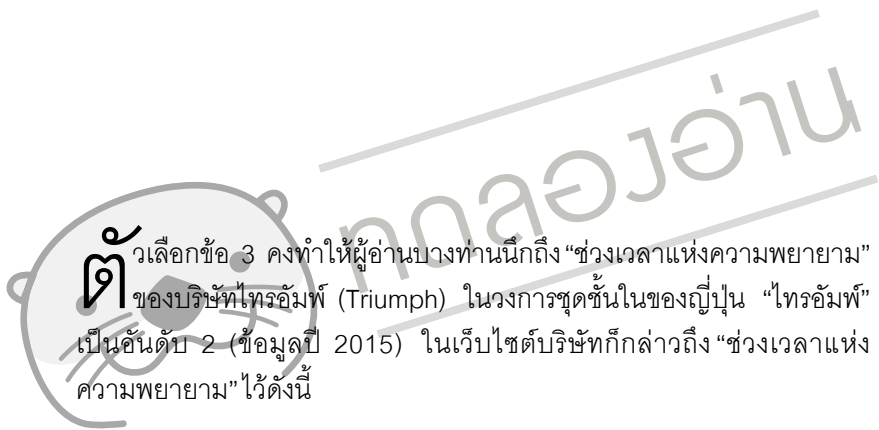
แน่นอนว่าการออกกำลังกายก็ได้ผล แต่การ**“รับแสงแดดให้พอ”** เป็นวิธีที่เร็วกว่า ถ้าทำแล้วการทำงานของสมองดีขึ้น ก็น่าลองดูนะครับ

คำตอบ

ข้อ 1. เปลี่ยนจังหวะชีวิตใหม่เป็นนอนเร็วตื่นเช้า

เวลาที่ทำงานมีเสียงเจี๊วจ้าว จนทำงานไม่ได้ควรทำอะไร

- 
- ① ไม่ต้องสนใจ
 - ② หาสถานที่ที่หมกตัวอยู่คนเดียวได้
 - ③ เสนอกฎให้ทุกคนเจียบในช่วงเวลาที่กำหนด



ตัวอย่างข้อ 3 คงทำให้ผู้อ่านบางท่านนึกถึง “ช่วงเวลาแห่งความพยายาม” ของบริษัทไทรอัมพ์ (Triumph) ในวงการชุดชั้นในของญี่ปุ่น “ไทรอัมพ์” เป็นอันดับ 2 (ข้อมูลปี 2015) ในเว็บไซต์บริษัทก็กล่าวถึง “ช่วงเวลาแห่งความพยายาม” ไว้ดังนี้

“ช่วงเวลาแห่งความพยายาม” เป็นระบบอันเป็นเอกลักษณ์ของ ไทรอัมพ์ที่สื่อมักพูดถึงบ่อยๆ โดยทุกวันจะมีช่วงเวลา 2 ชั่วโมง (12.30-14.30 น.) ที่ห้ามถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ หรือเดินไปเดินมา ห้ามส่งลูกน้อง รวมถึงห้ามหารือกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานได้มีสมาธิกับงานของตัวเอง

เพียงแต่ระบบนี้จะสร้างผลลัพธ์ได้ดีขนาดไหนก็ขึ้นอยู่กับประเภทของบริษัท เช่น ถ้าเป็นบริษัทที่งานหลักคือการรับโทรศัพท์ตลอดเวลา คงจะใช้วิธีนี้ไม่ได้ง่ายๆ อีกอย่าง หากมีการนำระบบนี้มาใช้จริง พนักงานทั่วไป คงทำได้ลำบาก

โดยเฉพาะบริษัทญี่ปุ่น สมัยนี้คนส่วนใหญ่ยังมีค่านิยมว่า “เข้าเมืองตาหลิ่วต้องหลิ่วตาตาม” ดังนั้นคนประเภทที่ “ถึงเสียงจะเจี๊ยวจ๊าวไปบ้าง แต่เราก็ต้องฝึกตัวเองให้มีสมาธิให้ได้” จะมีมากกว่า บางคนอาจพูดตบตบด้วยซ้ำว่า ถ้าเสียงดังแค่นี้ยังทำงานไม่ได้ ก็ไม่ต้องมาทำงานแล้ว

ที่เมืองนิวยอร์ก รัฐคอนเนตทิคัต สหรัฐอเมริกา มีโรงเรียนที่เจอเสียงรบกวนจากรถไฟ นักจิตวิทยาจึงเก็บข้อมูลจากนักเรียนโรงเรียนนี้ว่าเสียงรบกวนส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ขนาดไหน

งานวิจัยทำนองนี้ หากมีโรงเรียนที่ได้รับผลกระทบจากเสียงรบกวนจริงๆ ทำได้ง่ายมาก เพราะเงื่อนไขอื่น เช่น ระดับของโรงเรียน หรือฐานะทางการเงินของผู้ปกครองนั้นมีการควบคุมอยู่แล้ว แค่นักเรียนจากโรงเรียนอื่นที่ระดับของเสียงรบกวนต่างกันก็พอ จากนั้นนักวิจัยจะให้นักเรียนทั้งสองแห่งทำแบบทดสอบชุดเดียวกันและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ก็จะหาความแตกต่างได้

ผลวิจัยออกมาว่า เสียงรบกวนส่งผลกระทบต่อการเรียนค่อนข้างมาก นอกจากนี้เหล่านักเรียนที่เจอเสียงรบกวนนั้น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะช้าไปหนึ่งปีเต็ม **มีหน้าซ้ำ** เพียงแค่ให้หน่วยงานระดับจังหวัดติดแผ่นกันเสียง นักเรียนกลุ่มดังกล่าวก็เรียนได้ดีขึ้นทันที

เรื่องนี้เป็นข้อสรุปทางสถิติ และไม่นำไปตัดสินด้านความแตกต่างเฉพาะบุคคลมาวิเคราะห์ เพราะในกลุ่มทดลองย่อมมีคนที่ทนต่อเสียงดังได้ แต่พูดตามตรง ถ้าเป็นผมก็อยากให้ลูกเข้าเรียนในโรงเรียนที่ไม่มีเสียงรบกวนตัวผมเองก็ไม่มีรู้สึกลอยๆ ขี้เกียจเรียนในสภาพแวดล้อมที่เจี๊ยวจ๊าว เสียงรบกวนทำให้สมาธิแตกซ่าน แค่เสียงเจี๊ยบลงก็ช่วยให้จดจ่อทำงานได้มากขึ้นแล้ว

นี่เป็นเรื่องที่รู้กันทั่วไปในวิชาจิตวิทยามานาน บางคนอาจ “คุ้นชิน” กับเสียงรบกวน แต่ข้อเท็จจริงที่ว่าเสียงรบกวนมักทำให้เสียสมาธิก็ยังไม่เปลี่ยนแปลง

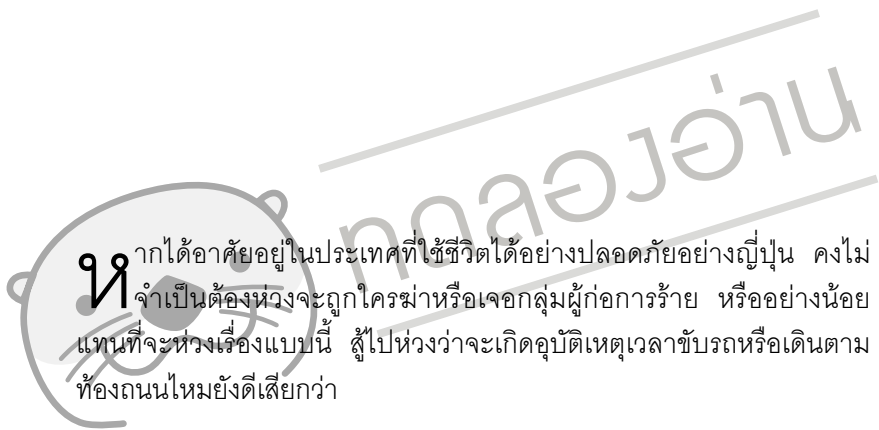
การหาสถานที่ “เงียบ ๆ” ซึ่งช่วยให้มีสมาธิจดจ่อกับงานได้ อย่าง ห้องประชุมหรือร้านกาแฟนั้นเป็นเรื่องสำคัญ หากไม่อาจคาดหวัง “ช่วงเวลาแห่งความพยายาม” ในที่ทำงานของตนเหมือนบริษัทไทรอัมพ์ได้ ก็จำเป็นต้องค้นหาสภาพแวดล้อมที่เหมือนกันนั้นด้วยตนเอง

คำตอบ

ข้อ 2. หาสถานที่ที่หมกตัวอยู่คนเดียวได้

เมื่อต้องการเพิ่มแรงจูงใจ ก่อนเริ่มโปรเจกต์ใหม่ควรทำอะไร

- ① เขียนงานที่ตัวเองเคยทำสำเร็จในอดีต 1 อย่าง
- ② เขียนงานที่ตัวเองเคยทำสำเร็จในอดีต 10 เรื่อง
- ③ ให้หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานนึกถึงงาน
ที่เราเคยทำสำเร็จในอดีต



หากได้อาศัยอยู่ในประเทศที่ใช้ชีวิตได้อย่างปลอดภัยอย่างญี่ปุ่น คงไม่จำเป็นต้องหวังจะถูกใครฆ่าหรือเจอกลุ่มผู้ก่อการร้าย หรืออย่างน้อยแทนที่จะหวังเรื่องแบบนี้ ผู้ไปหวังว่าจะเกิดอุบัติเหตุเวลาขับรถหรือเดินตามท้องถนนใหม่ยังดีเสียกว่า

คงได้ยืนยันกันบ่อยแล้วว่า โดยทั่วไปความน่าจะเป็นที่จะถูกฆ่าในคดีฆาตกรรม ถ้าเปรียบเทียบกับความน่าจะเป็นที่จะเสียชีวิตเพราะก่อการร้าย อันตรายจากการเอาชีวิตไปทิ้งในอุบัติเหตุมีมากกว่าเป็นร้อยเท่า

แต่ถึงอย่างนั้นเรากลับไม่ค่อยคิดถึงเรื่องนี้ ตอนออกจากบ้านเราคงไม่คิดว่า “วันนี้อาจตายก็ได้” ยิ่งเวลารีบออกจากบ้านเพราะกลัวขึ้นรถไฟไม่ทันยิ่งแล้วใหญ่

การที่คนกลัวเครื่องบินตก กลัวก่อการร้าย แต่กลับนึกภาพตัวเองถูกรถทับไม่ออก ในเชิงสถิติถือว่าไม่สมเหตุผล แต่นั่นเป็นเพราะเราไม่ได้

กลัวตามโอกาสที่จะเกิด บางคนอาจอ้างว่า “ก่อนการร้ายหรือเครื่องบินตก น่ากลัวกว่า” แต่เรื่องอื่นเขาไม่เคยนึกภาพแค่นั้นเอง อย่างถูกรถทับ ถ้าลองจินตนาการดูก็น่ากลัวได้เหมือนกัน

นั่นหมายความว่าปัญหาอยู่ที่นึกภาพออกได้ง่ายหรือไม่ และเมื่อนึกภาพออกได้ง่าย คนมักคิดไปว่า “เกิดขึ้นได้ง่าย”

และว่าความคิดแบบนี้น่าแปลก การนึกภาพออกง่ายหรือไม่ จริงๆ แล้วไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นจริงๆ ถ้าพยากรณ์อากาศบอกว่า “วันนี้มีโอกาสฝนตก 100%” ก็ควรพกร่มใช้ไหมครับ แต่ถ้าคนไหนมองว่าวันนี้ไม่ค่อยมีเมฆ นึกภาพฝนจะตกไม่ออก เลยไม่เอาร่มไป คงเป็นเรื่องโง่เง่า

แต่คนเรามักเอาการนึกภาพออกหรือไม่นี้โยงเข้ากับโอกาสว่าจะเกิดเหตุการณ์นี้ง่ายหรือไม่ คดีก่อนการร้ายหรืออุบัติเหตุเครื่องบินตกเป็นเรื่องใหญ่ สื่ออย่างโทรทัศน์มักเล่นข่าวซ้ำๆ ทำให้นึกภาพออกง่าย และทำให้สมองเผลอคิดว่าเรื่องที่เห็นภาพชัดมีโอกาสเกิดได้ง่าย โดยที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการเกิดจริงเลย

ในทางจิตวิทยาเรียกปรากฏการณ์อันคลุมเครือแบบนี้ว่า “Availability Heuristic” หรือความเชื่อผิดๆ ที่เข้าถึงได้ง่าย

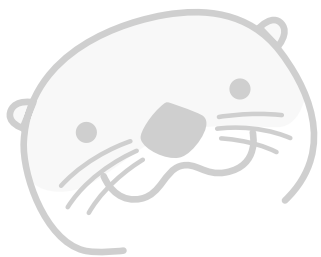
มีการทดลองที่ให้ผู้เข้ารับการทดลองสองกลุ่มนึกภาพเหตุการณ์ที่คุณมีความมั่นใจเต็มเปี่ยม กลุ่มหนึ่งให้นึก 6 เหตุการณ์ อีกกลุ่มให้นึก 12 เหตุการณ์ แล้วถามผู้เข้ารับการทดลองว่ารู้สึกมั่นใจหรือไม่

สิ่งที่น่าประหลาดคือ **กลุ่มที่ให้นึกเหตุการณ์ที่ตัวเองมั่นใจ 12 เหตุการณ์กลับมีความมั่นใจน้อยกว่า**

เรื่องนี้เกิดจากการทำงานของภาพลวงตาที่ว่า “อะไรที่นึกออกง่ายจะเกิดได้ง่าย” การนึกเหตุการณ์ที่มั่นใจถึง 12 รายการเป็นเรื่องยาก คนจึงคิดว่า การที่ฉันนึกภาพตัวเองที่มีความมั่นใจไม่ค่อยออกแสดงว่าฉันเป็นคนไม่มีความมั่นใจ

คำตอบ

ข้อ 1. เขียนงานที่ตัวเองเคยทำสำเร็จในอดีต 1 อย่าง



วิธีใช้วันหยุดให้เกิดประโยชน์ กับตัวเองมากที่สุดคืออะไร

- ① วางแผนล่วงหน้าว่าจะทำอะไร
- ② วาง “เป้าหมาย”
และประกาศให้คนใกล้ชิดรับรู้
- ③ ไปอยู่บริษัท



นักจิตวิทยาที่มีความสนใจที่หลากหลาย ในจำนวนนั้นมีคนที่ติดตามชีวิต
ของคนที่ถูกรางวัลใหญ่ด้วย

งานวิจัยกล่าวว่า หลังจากคนเหล่านั้นได้รับเงินมหาศาล พวกเขาจะเริ่ม
ใช้ชีวิตผิดแผกไปจากเดิม บางคนถึงขั้นจบชีวิตตัวเองเลย

จู่ๆ ผู้ถูกรางวัลก็จะมีญาติที่เพิ่งเคยเห็นหน้า เพื่อนเก่าโผล่เข้ามาในชีวิต
และไม่รู้ด้วยเหตุผลใด บางรายถึงขนาดมีคนมาตั้งเต็นท์อยู่ใกล้บ้านกันเลย
เจอแบบนี้คนที่ถูกรางวัลจะกลายเป็นคนไม่ชอบเข้าสังคมหรือสภาพจิตใจ
พังทลายก็คงไม่แปลก

อีกด้านหนึ่ง **สิ่งที่พวกเขา“ทำได้แย่งลง” อย่างชัดเจนคือวิธีการใช้เงิน**

เรื่องนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับความฉลาดของเจ้าตัว จึงเป็นปัญหา
ที่ค่อนข้างจัดการยาก งานวิจัยในช่วงหลังบ่งบอกว่า ยังมีทรัพยากรจำกัด

เท่าไร จิตใต้สำนึกจะช่วยให้เราใช้อย่างระมัดระวังเท่านั้น

ผลการวิจัยนี้ไม่ได้ใช้กับมนุษย์อย่างเดียว อย่างผึ่งที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่มีวัสดุสำหรับใช้ในการสร้างรังไม่พอจะสร้างรังอย่างพิถีพิถันเพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสียเปล่า แต่ผึ่งสายพันธุ์เดียวกันที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่มีวัสดุเหลือเพื่อกลับสร้างรังแบบหยาบๆ

ผึ่งไม่ได้มีจิตสำนึกเหมือนมนุษย์ ดังนั้นการเกิดความแตกต่างในพฤติกรรมจากจิตใต้สำนึกได้ขนาดนี้หมายความว่า ความพยายามในการจัดการนั้นขึ้นอยู่กับปริมาณทรัพยากรว่ามีเพียงพอหรือไม่

เมื่อไม่มีเงิน มนุษย์จะใช้จ่ายอย่างประหยัดขึ้นได้โดยไม่รู้ตัว ตรงกันข้าม เมื่อมีเงินจำนวนมาก ต่อให้เป็นคนฉลาดระดับหนึ่ง พวกเขาก็ไม่ค่อยระมัดระวังเรื่องการใช้จ่ายเงิน โดยเปลี่ยนมาใช้จ่ายตามความรู้สึกมากขึ้น

เวลาก็เหมือนกันครับ

แม้การตื่นแต่เช้าจะเป็นเรื่องธรรมดา คนเราก็ตื่นมาทำงานได้เพราะพลังของจิตใต้สำนึก ตรงกันข้าม พอเป็นวันหยุดหรือสุดสัปดาห์ ถึงแม้จะนอนมากแค่ไหนก็ไม่ค่อยอยากตื่น เพราะจิตใต้สำนึกรู้ว่าไม่จำเป็นต้องรีบตื่นขนาดนั้น นับว่าจิตใต้สำนึกนั้นทำงานอย่างสมเหตุสมผลมาก

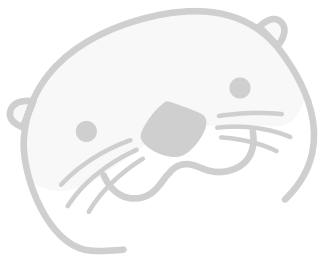
เราควรฟังเสียงของจิตใต้สำนึกไว้บ้างว่าวันหยุดก็ควรพักผ่อนให้เพียงพอ

แต่วันหยุดมีแค่เสาร์-อาทิตย์สองวัน อย่างน้อยหากมีสักวันที่อยากออกไปทำกิจกรรมนอกบ้านบ้าง ก็จำเป็นต้องทำให้จิตใต้สำนึกรู้ด้วยว่าวันหยุดก็มีเวลาจำกัด

วิธีคือ **วางกำหนดการอย่างละเอียด** ทำให้ตัวเองรู้ล่วงหน้าว่า **ถ้าตื่นสายมากกว่านี้เวลาจะไม่พอ** แล้ววางกำหนดการไว้ใกล้ตัวให้ได้ทันทีเมื่อตื่น การทำแบบนี้จะช่วยให้จิตได้สำนึกทำงานและช่วยให้ตื่นเช้าได้

คำตอบ

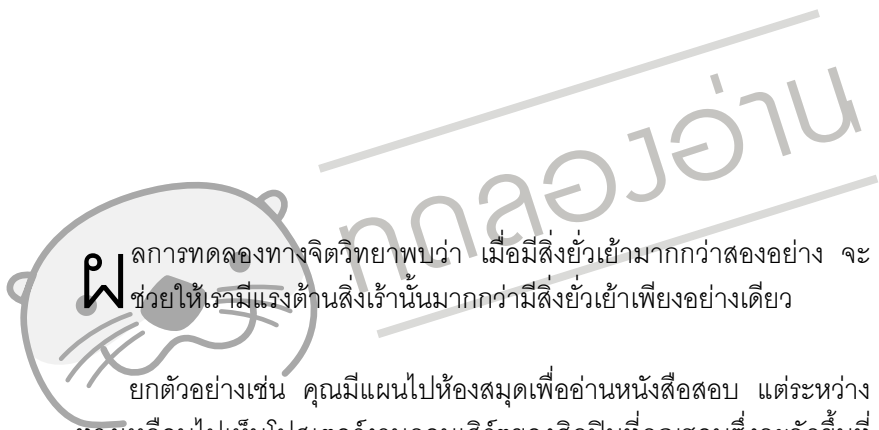
ข้อ 1. วางแผนล่วงหน้าว่าจะทำอะไร



ทดลองอ่าน

วิธีรับมือเวลามีคนชวนไปสังสรรค์ ในคืนก่อนวันเฝ้าการสำคัญ คืออะไร

- ① ไปด้วยสักพักแล้วกลับทันที
- ② วางแผนที่น่าสนใจอย่างอื่นไว้นอกเหนือจากการไปดื่มสังสรรค์
- ③ ปฏิเสธอย่างไม่มีเยื่อใยว่า “วันนี้ไปด้วยไม่ได้” โดยไม่ต้องอธิบายเหตุผล



ผลการทดลองทางจิตวิทยาพบว่า เมื่อมีสิ่งยั่วยุมากกว่าสองอย่าง จะช่วยให้เรามีแรงต้านสิ่งเร้านั้นมากกว่ามีสิ่งยั่วยุเพียงอย่างเดียว

ยกตัวอย่างเช่น คุณมีแผนไปห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือสอบ แต่ระหว่างทางเลี้ยวไปเห็นโปสเตอร์งานคอนเสิร์ตของศิลปินที่คุณชอบซึ่งจะจัดขึ้นที่หอประชุมใกล้ๆ แล้วคุณจะไปอ่านหนังสือที่ห้องสมุดไหมครับ

แน่นอนว่าระดับความไขว่คว้าขึ้นอยู่กับความน่าดึงดูดของคอนเสิร์ต แต่สมมติว่าคอนเสิร์ตน่าดึงดูดมาก ๆ และจินตนาการดูว่าถ้าเจอสถานการณ์แบบนี้คุณจะทำอย่างไรคุณะครับ

แม้จะตั้งใจไว้แตกต่างกัน แต่ในการทดลองที่มีการถามคล้าย ๆ กัน ผู้เข้ารับการทดลองประมาณ 60% ตอบว่า “จะไปห้องสมุด” ความตั้งใจของมนุษย์นั้นไม่ใช่เล่น ๆ เลยทีเดียว

ลองเปลี่ยนคำถามเป็นแบบนี้ดูครับ

คุณมีแผนจะไปห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือสอบ แต่ระหว่างทางเลี้ยวไปเห็นโปสเตอร์งานคอนเสิร์ต

ที่กำลังจะมีขึ้นที่หอประชุมใกล้ๆ แถมเป็นคอนเสิร์ตวงที่คุณชอบมาก

ที่นี้พอมองไปยังโปสเตอร์ที่แปะอยู่ข้างๆ ก็เห็นว่าหนังสือที่รอคูมานาน กำลังจะเข้าฉายที่โรงภาพยนตร์ใกล้ๆ ด้วย

คราวนี้คุณจะไปห้องสมุดไหมครับ

จะเห็นว่าสิ่งยั่วยวนเพิ่มจาก 1 เป็น 2 ที่นี้ลองจินตนาการและคิดอย่างละเอียดนะครับ

ผลการทดลองที่คล้ายกันนี้พบว่า คนที่ตอบ “จะไปห้องสมุด” มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจาก 60% เป็น 80% หมายความว่าสิ่งยั่วยวนสองอย่างจะช่วยให้เราเลือกความตั้งใจแบบเดิมได้ง่ายกว่าการมีสิ่งยั่วยวนเพียงอย่างเดียว

ในสาขาจิตวิทยาเศรษฐศาสตร์กล่าวถึงหัวข้อนี้กันว่า **ตัวเลือกมีส่วนช่วยให้คนใจเย็นขึ้น เพราะตัวเลือกช่วยสร้างเกณฑ์ในการตัดสินใจให้เปรียบเทียบได้ง่ายขึ้น**

“จะไปอ่านหนังสือที่ห้องสมุด หรือไปดูคอนเสิร์ตวงที่ชอบ”

กรณีเจอคำถามแบบนี้ การไปห้องสมุดจะดูน่าสนใจน้อยลงแน่นอนว่าการไปห้องสมุดเป็นเรื่องที่ดีกว่า แต่ตัวเลือกที่เพิ่มเข้ามาก็ดึงดูดไม่แพ้กัน

แต่ถ้าเพิ่มสิ่งเข้ายวนเป็นสองอย่าง คือ “ดูคอนเสิร์ต” กับ “ดูหนัง” จะทำให้เปรียบเทียบสองอย่างนี้ได้ เราจะมีตัวเลือกว่าจะไปดูคอนเสิร์ตหรือดูหนัง แน่นอนว่าไม่สามารถทำทั้งสองอย่างได้ ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

“นำไปทั้งสองที่ แต่เลือกไม่ได้...” การคิดเปรียบเทียบเช่นนี้จะทำให้เลือกยากขึ้น

การตัดสินใจเลือกเป็นเรื่องน่าปวดหัว คนส่วนใหญ่คงคิดว่า “จะไปดูคอนเสิร์ตดีหรือดูหนังดี ปวดหัวชะมัด” จึงเลือกไปห้องสมุดตามเดิมก็แล้วกัน”

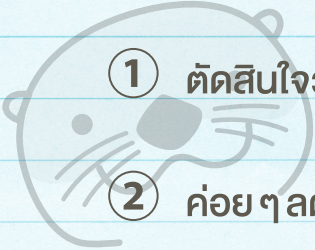
งานกับสิ่งเข้ายวนก็เหมือนกันครับ เมื่อมีตัวเลือกว่าจะเตรียมงานพรุ่งนี้หรือจะไปสังสรรค์ การไปดื่มยอมน่าสนใจกว่า ดังนั้นควรใส่ตัวเลือกอื่นด้วย

คนเรามีตัวเลือกให้ต้องตัดสินใจมากมายในแต่ละวัน เวลาเลือกจะทำสิ่งไหน ลองนึกถึงเรื่องอื่นเข้ามาเป็นตัวเลือกจะทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น

คำตอบ

ข้อ 2. วางแผนที่น่าสนใจอย่างอื่นไว้
นอกเหนือจากการไปดื่มสังสรรค์

หากต้องการเลิกกินนม ในเวลาทำงานควรทำอย่างไร

- 
- ① ตัดสินใจว่าจะไม่กินที่บริษัทเด็ดขาด
 - ② ค่อยๆ ลดความถี่ในการกิน
 - ③ กำหนดช่วงเวลาที่กินนมได้



การ์ตูนเรื่อง *Monster* (คนปีศาจ) ซึ่งเป็นผลงานชิ้นสำคัญของอุราซาวะ นาโอกิ มีเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยที่สมจริงและน่ากลัวมากสอดแทรกอยู่ ผลงานชิ้นนี้เป็นเรื่องของฆาตกรต่อเนื่อง ดังนั้นเรียกได้น่ากลัวทุกตอน แต่ผมไม่ได้พูดถึงความน่ากลัวทั่วไป แต่เป็นความน่ากลัวของ “หลุมพรางที่ซ่อนอยู่ในชีวิตปกติ”

สาววัดคนหนึ่งเข้ารับการบำบัดให้หายขาดจากอาการติดสุรา เรามีความหวังว่าเคยเมาสุราขณะปฏิบัติหน้าที่จนผลอยิงเด็กน้อยผู้บริสุทธิ์เสียชีวิต เขาต่อสู้กับบาดแผลทางใจและเข้ารับการรักษาทางจิตอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็พยายามเลิกดื่มสุราอย่างเด็ดขาด แต่สำหรับผู้ติดสุราเรื้อรังนั้นนับว่าเป็นเรื่องยากมาก

“การตัด” อะไรสักอย่างไม่ว่าจะเป็นสุราหรือโคเคนนั้นล้วนมีลำดับขั้นตอน ตั้งแต่ลำดับขั้นที่แค่ตัดสินใจว่าจะเลิกและไม่เข้าไปซื้อของแะอีก กับขั้นที่ “ตัดใจได้” แล้วค่อยๆ เลิก ถ้ามาถึงขั้นนี้ได้ คนมักคิดว่าเลิกได้แล้ว แต่ความ

จริงไม่ใช่เลย เพราะคนที่ติดสุราย่อมมีที่มาที่ไปที่ทำให้เขาติดสุราได้ขนาดนั้น

กรณีสารวัตรคนนี้ก็เหมือนกัน ในสภาวะที่จิตใจเป็นปกติ เขาสามารถใช้ชีวิตปกติสุขได้โดยไม่ต้องดื่มเหล้า แต่ในชีวิตปกติสุขนั้นบางครั้งก็จะมี “ช่วงเวลาที่ไม่ดื่มไม่ได้”

การ์ตูนเรื่องนี้มีหลายฉากที่กล่าวถึงประเด็นนี้ แ่ฉากที่ผู้ชายวัยกลางคน กำลังจะเอาเหล้าเข้าปากในร้านกาแฟ ก็ทำให้ผู้อ่านรู้สึกลุ้นไปด้วยได้

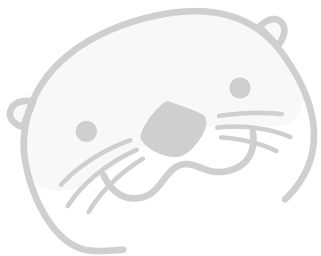
เรื่องนี้ยังกล่าวถึง “หลักการ” ของจิตวิทยาพฤติกรรม ซึ่งอยู่ในบทพูดของนักบำบัด

โรคติดสุรานี้ แม้จะอดทนมาได้ 100 วัน แต่พอมีแอลกอฮอล์เข้าปาก แม้เพียงหยดเดียว ทุกอย่างก็จบ ต้องเริ่มนับหนึ่งใหม่ คนชอบดื่มส่วนใหญ่ คงรู้ว่า “นานๆ ดื่มเหล้าที” จะอร่อยมาก ยิ่งถ้าไม่ได้ดื่มมานานยิ่งไม่ต้องพูดถึง อาการติดสุรานี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับ “การเสริมแรง” แบบแยกออกยาก นั่นคือ เป็นหลักจิตวิทยาว่า “นานๆ ที่พอมีสองดีเข้ามากลับยิ่งทำให้เลิกไม่ได้” ซึ่งเป็นหลักการเดียวกับการติดการพนัน

ดังนั้นเมื่อหลงผิดไปข้องแวะกับเรื่องไม่ดีสักอย่างแล้วอยากเลิก ให้ได้เด็ดขาด การเลิก “เด็ดขาด” ให้ได้จริงๆ จะเป็นวิธีที่ได้ผล แต่การหลงผิดกลับไปใหม่ว่า “นานๆ ที” หรือ “แค่นี้เองเอง” ทั้งที่อดทนมาได้ตั้งนานแล้ว จะยิ่งทำให้ความพึงพอใจที่ได้เสพเพิ่มสูงขึ้น และยิ่งเลิกยากขึ้นไปอีก

คำตอบ

ข้อ 1. ตัดสินใจว่าจะไม่กินที่บริษัทเด็ดขาด



ทดลองอ่าน

เวลาในใจรู้สึก “ว่างเปล่า” ทั้งที่พยายามทำงานเต็มที่แล้ว ควรทำอะไร

- ① ซ้อมต่อต่อรีท้วงถูกรางวัลใหญ่
- ② ปรีกษาหัวหน้าเพื่องอเปลี่ยนงานที่ทำ
- ③ ถ่ายรูปผลงานของตัวเองสะสมไว้



หลังจากเมื่อมีการทดลองมากขึ้น แนวคิดบางอย่างเริ่มถูกโต้แย้ง

“ความสมเหตุสมผลทางเศรษฐศาสตร์” คือหนึ่งในนั้น

แนวคิดเรื่องนี้อธิบายสั้นๆ คือ สัตว์ โดยเฉพาะมนุษย์ “ฉลาดปราคา-
เปรื่อง” ดังนั้นจะเลือกพฤติกรรมที่ให้ประโยชน์สูงสุด โดยใช้พลังงานน้อย
ที่สุด

แต่มนุษย์ไม่ได้แสวงหาผลประโยชน์อย่างถึงที่สุดจริงๆหรอก ผู้คน
ยังซื้อสลากกินแบ่งทั้งที่รู้ว่าไม่ถูก ยังช่วยคนข้างบ้านย้ายของเดิมที่ทั้งที่รู้ว่า
จะไม่ได้สิ่งตอบแทนอยู่เลย

วิชาจิตวิทยาเศรษฐศาสตร์อธิบายเกี่ยวกับ “พฤติกรรมที่ยากจะอธิบาย”
ทำนองนี้ของมนุษย์ไว้ว่า

- มนุษย์บางส่วนสมองไม่ดีพอ จึงทำพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่แน่ใจว่า จะได้สิ่งตอบแทนหรือไม่
- จริงๆ แล้วพฤติกรรมดังกล่าวเป็นไปเพื่อ “ผลประโยชน์” ที่มองไม่เห็น ผิดเผิน (เช่น ถ้าเป็นเรื่องสลากกินแบ่งเขาอาจทำเพื่อตัมตุน หรือ ช่วยข้างบ้านย่ายของเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี)

แต่ในช่วงหลายปีมานี้เราค่อยๆ รู้มากขึ้นว่า ทั้งคนและสัตว์ต่างมีชีวิตอยู่โดยแสวงหา “รางวัลตอบแทน” ในแง่อื่น ซึ่งเชื่อว่าจะสมเหตุสมผลตามหลักเศรษฐศาสตร์เสมอไป

มีการทดลองกับหนูโดยวางจานเล็กๆ ที่มีอาหารให้กินตลอดเวลาโดยไม่ต้องลำบากทำอะไร กับกล่องอาหารที่จะได้กินก็ต่อเมื่อต้องโยกคันโยกก่อน แล้วดูว่าหนูจะชอบกินอาหารแบบไหนมากกว่ากัน จากการสังเกตพบว่า หนูส่วนใหญ่ชอบ “แบบมีขั้นตอน” มากกว่า เรื่องนี้ถ้ามองความสมเหตุสมผลทางเศรษฐศาสตร์ ถือว่าไม่เป็นเหตุเป็นผลอย่างยิ่ง เพราะทั้งที่กินอาหารได้โดยไม่ต้องลำบาก แต่หนูกลับเลือก “วิธีทำอะไรสักอย่าง” เพื่อให้ได้กินอาหารแบบเดียวกัน

ในตอนแรกนักเศรษฐศาสตร์โต้แย้ง “การทดลองกับสัตว์” นี้โดยให้เหตุผลว่า “หนูไม่ฉลาด จึงอาจเลือกพฤติกรรมไร้เหตุผลแบบนี้ ไม่มีทางที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมไม่สมเหตุสมผลแบบนี้แน่”

แดน อารี่ลี นักเศรษฐศาสตร์ จึงทดลองกับคนเพื่อพิสูจน์ว่าความคิดนี้ถูกต้องหรือไม่

การทดลองคือ ถ้าต่อเลโก้เสร็จ 1 ชุดจะได้ “ค่าขนม” เล็กๆ น้อยๆ เพียงแต่ทั้งสองกลุ่มมีเงื่อนไขแตกต่างกัน กลุ่มแรก เมื่อต่อเสร็จจะได้รับ

เงินตามปกติ และหากเจ้าตัวต้องการก็จะได้อีกชุด ส่วนกลุ่มที่สองมี
ขั้นตอนเหมือนกัน จะต่างกันแค่เลโก้ชุดแรกจะถูกแยกชิ้นส่วนต่อหน้าต่อตา

ทั้งสองกลุ่มมีแรงจูงใจแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กลุ่มแรกจะต่อเลโก้
จำนวนมากกว่ากลุ่มที่ 2 อย่างชัดเจน

พวกเราไม่ตกใจในผลลัพธ์นี้ แต่มันไม่ใช่ผลลัพธ์ที่ “สมเหตุสมผลทาง
เศรษฐศาสตร์” ถ้าผลตอบแทนในการต่อเลโก้ 1 ชุดเหมือนกัน ถึงแม้งาน
ที่ต่อจะถูกแยกชิ้นส่วนต่อหน้า ก็ไม่น่าจะมีผลต่อความปรารถนาในการต่อ
ชุดต่อไป

แต่เมื่อเห็นผลงานที่ผู้ตาสำสร้างถูกแยกชิ้นส่วนต่อหน้าต่อตา แรง
จูงใจของคนเราจะลดลงอย่างชัดเจน ดังนั้น หากต้องการเพิ่มแรงจูงใจ
ลองหาวิธีทำให้ผลงานที่ตัวเองได้ลงแรงไว้กลายเป็นรูปเป็นร่างดีกว่า

คำตอบ

ข้อ 3. ถ่ายรูปผลงานของตัวเองสะสมไว้

33

เมื่อสมาธิไม่ค่อยอยู่กับร่องกับรอยจนงานไม่เดิน ควรทำอย่างไร

- ① เปลี่ยนช่วงเวลาทำงาน
- ② ทำรายการเรื่องที่ต้องทำและอ่านทวนซ้ำๆ
- ③ ทบทวนใหม่ว่ามีใครพอไหวจะทำได้หรือไม่



นักแต่งเพลงชาวอเมริกันคนหนึ่งชื่อมอร์ตัน เฟลด์แมน (Morton Feldman)

เขาดูเป็นคนที่ค่อนข้างใส่ใจเรื่อง “เทคนิคการทำงาน” ถึงขนาดที่ว่ากันว่า “ถ้าได้เก้าอี้ดีๆ สักตัว เขาน่าจะเป็นนักแต่งเพลงที่เทียบชั้นโมซาร์ทได้เลยทีเดียว”

เทคนิคการทำงานที่เฟลด์แมนชอบใช้บ่อยๆ คือ “การคัดลอก” เขาเป็นนักแต่งเพลง ไม่ใช่ นักเขียน ดังนั้น **งานของตัวเองที่เขียนค้างไว้ เขาจะนำมาเขียนใหม่ใส่กระดาษอีกแผ่น**

ดูเผินๆ เหมือนไม่มีประโยชน์ แต่ความจริงไม่ใช่อย่างนั้น แม้จะเป็นนักแต่งเพลงมืออาชีพ แต่สิ่งที่กำหนดว่างานจะเดินหรือไม่ นั่นก็คือ การจดจ่ออยู่กับงาน ถ้าคิดถึง “บทเพลง” ได้ต่อเนื่องตลอดรอดฝั่งก็น่าจะสำเร็จด้วยดี ความจริงเฟลด์แมนเองเคยพูดเรื่องนี้ตอนบรรยายไว้ว่า “ระหว่างที่

คัดลอกจะคิดเรื่องเพลงนั้น และทำให้เกิดไอเดียใหม่ๆ อีก”

จุดสำคัญของวิธีนี้มีอยู่สองอย่าง

อย่างแรกเป็นไปตามที่เฟลด์แมนกล่าวไว้ ระหว่างที่คัดลอกจะทำให้ไม่หลุดจากเนื้อหา การเขียนไปเรื่อยๆ นั้นสามารถทำได้โดยไม่ต้องใช้ความตั้งใจนัก อย่างน้อยถ้าเป็นนักแต่งเพลง ระหว่างที่“คัดลอก”ไปเรื่อยๆ ก็คงอดคิดเรื่องเพลงของตัวเองไม่ได้ กล่าวคือ เหมือนเป็นการบังคับให้ตัวเองทำงานกลายๆ

อย่างที่สอง คือ การได้เขียนสิ่งที่คิดในอีกมุมหนึ่ง ตอนแรกคงเป็นแค่คัดลอกงานของตัวเอง แต่ไม่ช้าพอเกิด“ไอเดีย”ใหม่ ก็น่าจะช่วยให้จดไอดี้นั้นเก็บไว้บ้าง

ประเด็นสำคัญคือ **คนเรามักเลือกทั้ง“ไอดี้อย่อยๆ”** ไม่ว่าจะงานบริษัทหรืองานบ้าน การพลิกแพลงเพียงนิดเดียวก็ช่วยทำให้งานดีขึ้นได้ แต่พอเป็นไอดี้อย่อยๆ ที่ดูไม่มีอะไร คนมักรู้สึกอายที่จะต้องจด จึงมักไม่สนใจมันอีก

ตัวผมเองทำงานเขียนอยู่จึงเข้าใจความรู้สึกแบบนี้ดี ทั้งที่คิดว่า “ถ้ามีไอดี้อย่อยๆ จะเขียนใส่ต้นฉบับ” แต่เวลาผ่านไปหลายวันหลายสัปดาห์ก็ยังไม่ได้เขียนสักที

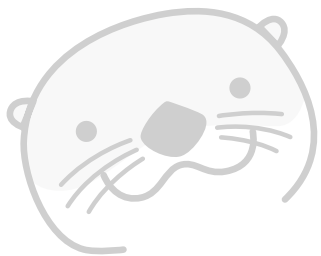
ดังนั้นตอนแรกจึงเริ่มงานด้วยการ“คัดลอก” เปลี่ยนตัวเองให้อยู่ในโหมดเขียนสิ่งที่ตัวเองคิดจะดีกว่า ไอดี้อย่อยๆ ในการทำงานมักออกมาตอนเดินเตร็ดเตร่ ไม่ว่าจะใช้ได้จริงหรือไม่ คนส่วนใหญ่มักไม่ให้ความสำคัญเพราะเป็นช่วงเวลาพัก ที่นี้พอถึงเวลามานั่งโต๊ะเพื่อจะ“ทำงาน”จริงๆ กลายเป็นว่านี่คืออะไรไม่ออก แม้แต่ไอดี้อย่อยๆ นั้นเป็นเพราะเราทำให้

“ไอดี” เป็นเรื่องยากขึ้น

วิธีนี้จะมีประสิทธิภาพมากกับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นวิธีที่ไม่ต้องใช้ความคิดมากนัก แค่ “ลอก” สิ่งที่ทำไปแล้ว ก็ช่วยให้ไม่ไขว่เขวไปกับปัจจัยที่ทำให้ไม่มั่นคงอย่างแรงจูงใจหรือสภาพจิตใจ

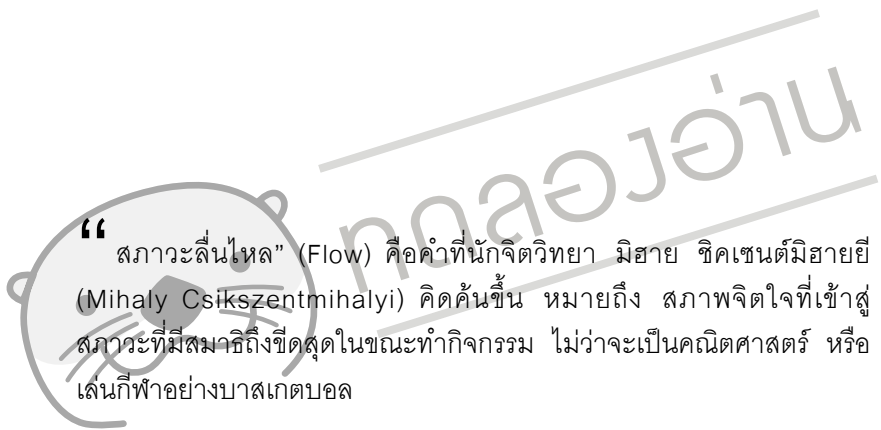
คำตอบ

ข้อ 2. ทำรายการเรื่องที่ต้องทำและอ่านทวนซ้ำๆ



เคล็ดลับในการเข้าสู่สภาวะ
ที่มีสมาธิสูงสุดที่เรียกว่า
“สภาวะสั่นไหว” (Flow)
คืออะไร

- ① ตั้งใจ “เข้าสู่สภาวะสั่นไหวให้ได้วันละครั้ง”
- ② เริ่มทำงานที่น่าจะทำให้เราหมกมุ่นอยู่กับมันก่อน
- ③ ไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อยู่คนเดียวได้อย่างแท้จริง



“สภาวะลื่นไหล” (Flow) คือคำที่นักจิตวิทยา มิฮาย ชิคเซนตมิฮายยี (Mihaly Csikszentmihalyi) คิดค้นขึ้น หมายถึง สภาวะจิตใจที่เข้าสู่สภาวะที่มีสมาธิถึงขีดสุดในขณะที่ทำกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นคณิตศาสตร์ หรือ เล่นกีฬาอย่างบาสเกตบอล

หนังสือเทคนิคการทำงานชื่อ *Getting Things Done* (บริหารชีวิต พิชิตความสำเร็จ) ของเดวิด อัลเลน (David Allen) อธิบายคำศัพท์นี้ไว้ว่า “เป็นสภาวะจิตใจที่มีสมาธิและจดจ่ออยู่กับกิจกรรมได้อย่างเป็นธรรมชาติ และไม่รู้สึกว่าต้องพยายาม” สภาวะจิตใจแบบนี้ นับเป็นอุดมคติสำหรับมนุษย์ทำงาน

สภาวะลื่นไหลเป็นสภาวะจิตใจภายใน ทำให้ไม่สามารถมองจากภายนอกได้ ดังนั้นถ้าไม่ประสบกับสภาวะนี้ด้วยตัวเอง คงไม่มีทางรู้ว่า “นี่คือสภาวะลื่นไหล” และไม่สามารถเข้าสู่สภาวะนี้ได้ ดังนั้นอันดับแรก ต้องเข้าถึงสภาวะนี้ให้ได้ด้วยตัวเองก่อน

แต่ถึงอย่างนั้นคนส่วนใหญ่ก็น่าจะเคยสัมผัสประสบการณ์นี้มาแล้วสักครั้ง ก็เหมือนสภาวะที่เราหมกมุ่นอยู่กับบางสิ่งจนลืมจิตและตัวตนของตัวเอง คนจำนวนมากสัมผัสประสบการณ์นี้มาแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเวลาเล่นเกมที่อยากชนะให้ได้และกำลังไปได้สวย หรือเวลามีเพศสัมพันธ์อย่างถึงอารมณ์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยา เรียกสภาพจิตใจที่คล้ายกับสภาวะลื่นไถลนี้ว่า “ประสบการณ์สูงสุด” หรือ Peak Experience ในขณะที่หิปปอกประเด็นเกี่ยวกับประสบการณ์สูงสุดนี้มาพูดคุยกับนักศึกษาและนักวิจัย มาสโลว์ก็สังเกตถึงข้อเท็จจริงว่า “เมื่อครุ่นคิดถึงหัวข้องานวิจัยต่อเนื่องกันหลายวันเข้า ก็ทำให้เกิดประสบการณ์สูงสุดนี้ได้มากขึ้นเท่านั้น”

นี่ก็เหมือน “ปรากฏการณ์คัลเลอร์บัส”¹ อย่างหนึ่ง คนเราเพียงแค่อยอมรับว่าสภาวะเช่นนี้เป็นเรื่องปกติ และคอยจับสังเกต ก็จะทำให้เจอประสบการณ์แบบนี้ได้บ่อยๆ สภาวะลื่นไถลที่ว่าก็คงเป็นแบบเดียวกัน

เช่น คนที่ไม่รู้จักสิ่งที่เรียกว่าสภาวะลื่นไถลนี้เลย แม้จะทำงานที่บริษัทอีกกี่ปี โอกาสที่จะได้พบสภาวะลื่นไถลก็คงมีไม่มาก

ในขณะที่คนที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาวะนี้มาแล้ว และคิดว่า “วันนี้จะทำอะไรดีให้เกิดสภาวะลื่นไถลนี้ได้นะ” อย่างน้อยเขาก็น่าจะมีโอกาสเจอประสบการณ์นี้มากกว่าคนที่ไม่รู้จักเลย

¹เป็นปรากฏการณ์ที่เรามักจะเห็นสิ่งที่เรากำลังมองหา เช่น เมื่อมองหารถบัสสีแดง เราก็จะเห็นรถบัสสีแดงมากขึ้น เป็นต้น

ประสบการณ์ที่หาได้ยากมักเป็นแบบนี้ ถ้ามันหาอยู่เสมอจะได้เจอ แต่ถ้าไม่หาเลยก็ไม่มีทางมองเห็น

สมัยผมเรียนอนุบาล มีเพื่อนผู้ชายคนหนึ่งเป็น “นักจับด้วงชั้นเทพ” สมัยนั้นผมชอบด้วงมาก เลยถามเคล็ดลับในการจับด้วงจากเขา แต่คำตอบของเพื่อนเรียบง่ายจนน่าผิดหวัง เพราะเขาบอกว่า “ก็แค่พยายามหาต่อไปเรื่อยๆ”

แต่สิ่งที่เขาพูดนั้นจริงครับ ผมอยู่กับเขาทั้งวัน เขาจับกว้างและด้วงสะแกได้เกือบ 100 ตัว ส่วนผมหาไม่เจอสักตัว เวลามีคนให้เขาไปรดน้ำสวนข้าวโพด เขาค่อยๆ ดูปอดข้าวโพดที่ละต้นจนเจอด้วงหลายตัว ตอนเล่นเบสบอลด้วยกันที่สวนสาธารณะ เวลาหาลูกเขาก็หาดังไปด้วย ผมอยู่กับเขา เล่นกับเขา ดูที่เดียวกัน มีหน้าที่ยังชอบด้วงเหมือนกัน แต่ผมสังเกตไม่ได้เหมือนเขาเลย

การวนหาตลอดทั้งวันโดยไม่ลืมหายของสิ่งที่ตัวเองค้นหาไม่ใช่เรื่องง่าย หรือถึงแม้จะเรียกได้ว่าเป็นเทพ หากใน 100 ครั้ง หาไม่เจอ 99 ครั้ง ก็ทำให้ท้อและเลิกหากลางคันได้

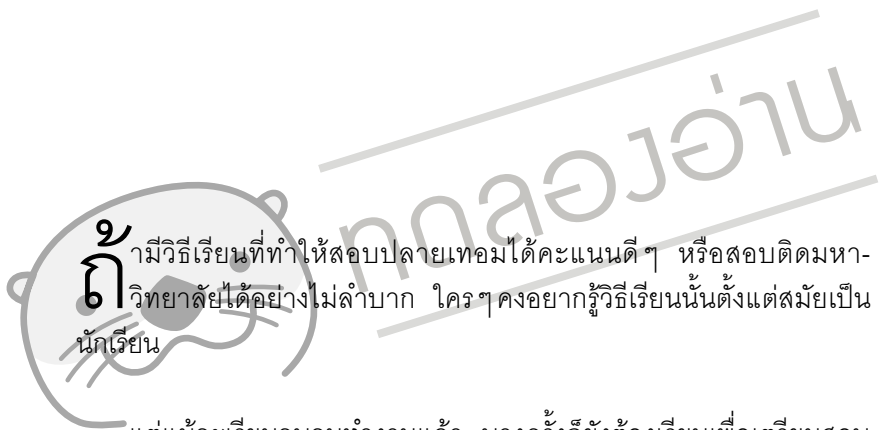
แต่ถ้าเป็นสิ่งรอบกาย เมื่อหาไปเรื่อยๆ ก็เจอ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มว่า ยิ่งมั่นใจว่าจะหาเจอมากเท่าไร ก็จะทำให้หาง่ายขึ้นเท่านั้น

คำตอบ

ข้อ 1. ตั้งใจ “เข้าสู่สภาวะสั่นไหวให้ได้วันละครั้ง”

วิธีเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสอบเอาวุฒิดีอะไร

- ① อ่านตำราโดยตั้งคำตัวอักษรในแท็บเล็ตให้อ่านยาก
- ② คัดลอกส่วนที่สำคัญในหนังสือ
- ③ ไปบริษัทเร็วขึ้น 30 นาทีเพื่ออ่านหนังสือ



ถ้าเรามีวิธีเรียนที่ทำให้สอบปลายเทอมได้คะแนนดี ๆ หรือสอบติดมหาวิทยาลัยได้อย่างไม่ลำบาก ใคร ๆ คงอยากรู้วิธีเรียนนั้นตั้งแต่สมัยเป็นนักเรียน

แต่แม้จะเรียนจบจนทำงานแล้ว บางครั้งก็ยังต้องเรียนเพื่อเตรียมสอบเหมือนสมัยยังเป็นนักเรียน เช่น สอบเลื่อนชั้น หรือสอบเอาวุฒิ เป็นต้น

ตอนอยู่มัธยมปลาย ผมเหนื่อยกับเรื่องท่องจำมามาก วิธีไหนทำได้ ผมก็ทำไว้ก่อน ไม่ว่าจะเป็น “การเรียนรู้ตอนนอนหลับ” หรือ “วิธีกวาดตาไปมาอย่างรวดเร็ว”

สมัยนั้นผมจนตัว และยังกลัวมากกว่าพ่อแม่และครูจะดูถ้าคะแนนสอบไม่ดี แต่ถึงอย่างนั้นผมก็ไม่ได้อยากเรียนเลย

ทำไมผมถึงเกลียดการเรียนขนาดนั้นล่ะ

ที่นี้ออกเรื่องแรกคือการท่องจำ แน่ละ การท่องจำไม่ใช่ทุกอย่างของการเรียน แต่ความจริงคือส่วนใหญ่ถ้าจำไม่ได้ก็ทำอะไรต่อไม่ได้ ถึงบางคนจะบอกว่า “ขอแค่เข้าใจแก่นของเนื้อหา ก็พอ” แต่หลายต่อหลายครั้งก็ต้องอาศัยการท่องจำอยู่ดี

การท่องจำเป็นเรื่องยากจริงๆ ครับ ความสามารถในการท่องจำยังมีปริศนาอีกมาก ส่วนใหญ่แต่ละคนก็แตกต่างกัน แม้ นักจิตวิทยาจะค้นคว้าต่างๆ มากมาย แต่ก็ยังไม่เคยได้ยืนยันว่า เจอเทคนิคการจำแบบครอบจักรวาลเลย ถ้ามีเทคนิคการจำที่ใช้กับทุกคนได้จริง การสอบก็จะไม่มีความแตกต่าง และวิธีการนั้นก็คงจะไม่มีประโยชน์อีก

แต่ถึงอย่างนั้นผมเองก็สนใจงานวิจัยเกี่ยวกับหัวข้อนี้ (แม้ตอนนั้นผมจะไม่ต้องสอบอะไรก็ตาม) และเมื่อหางานวิจัยทางจิตวิทยาที่ดูเป็นความหวังใหม่ไปเรื่อย ๆ ผมก็ได้พบกับงานวิจัยชิ้นหนึ่งที่น่าสนใจ สมเหตุสมผล และเป็นวิธีง่ายๆ ที่ปฏิบัติได้จริง แกมยังเป็นวิธีที่เข้ากับยุคสมัย สมัยผมเป็นนักเรียน การจะ “เปลี่ยนขนาดตัวอักษร” ในตำราหรือในสมุดบันทึกให้ว่าจะทำกันได้ง่ายๆ แต่ในปัจจุบันเราสามารถกำหนดค่าตัวอักษรในแท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ให้อ่านยากหรือไม่คุ้นตาได้

ว่าแต่การเปลี่ยนตัวอักษรให้อ่านยากมีข้อดีอย่างไร

จากผลการทดลอง เมื่อเปรียบเทียบข้อสอบท่องจำด้วยตัวอักษรที่อ่านง่ายกับอ่านยาก ดูเหมือนคะแนนจะมีความแตกต่างกันราว 10% โดย **คนที่อ่านด้วยตัวอักษรที่ดูยากจะทำคะแนนได้ดีกว่า**

สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะตัวอักษรที่อ่านยากต้องใช้พลังงานในการอ่านมากกว่าปกติ ซึ่งหมายความว่าสมองต้องทำงานหนักขึ้น ทำให้ต้องใช้สมาธิในการอ่านมากขึ้นนั่นเอง

สมองมักเจอปัญหาพลังงานไม่พอ ดังนั้นมันจะพยายามทำงานโดย
ประหยัดพลังงานให้มากที่สุด พุดง่าย ๆ ว่าขี้เกียจนั่นเอง การอ่านก็เช่นกัน
สมองอยาก “เข้าใจเรื่องที่อ่าน” ด้วยการอ่านผ่าน ๆ มากกว่าการอ่านเพื่อจำ
ซึ่งการอ่านในสภาพแบบนี้ไม่ช่วยให้ทำคะแนนได้ดี

ดังนั้นแม้จะทำให้ลำบากไปบ้าง แต่หากลองฝึกดู เราจะทุ่มพลังงาน
ไปมากกว่าปกติ ส่งผลให้จำได้ดีขึ้น

คำตอบ

ข้อ 1. อ่านตำราโดยตั้งค่าตัวอักษรในแท็บเล็ตให้อ่านยาก

36

เมื่อแบ่งเวลาไปทำสิ่งที่ชอบ ไม่ได้จริงๆ ควรทำอย่างไร

- ① ใช้เวลาว่างเล็กๆ น้อยๆ หรือระหว่างเดินทาง
ที่มีอยู่ทั้งหมดให้เกิดประโยชน์
- ② ตั้งใจแบ่งเวลาส่วนนี้ไว้
- ③ ใช้เวลาบางส่วนช่วงพักเที่ยงเติมเต็มสิ่งนี้



เอฟ. สกินเนอร์ เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในวงการจิตวิทยาในฐานะบิดาแห่งจิตวิทยาพฤติกรรม

สิ่งที่ทำให้สกินเนอร์มีชื่อเสียงโด่งดังคือการพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์ว่า **สิ่งมีชีวิต ไม่ว่าจะเป็นมนุษย์ สัตว์ชั้นสูงหรือสัตว์ชั้นต่ำ สามารถเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมได้ด้วยการให้รางวัล และสามารถลดพฤติกรรมได้ด้วยการลงโทษ**

“สกินเนอร์บ็อกซ์” ที่เขาใช้ เป็นกล่องที่ใส่กลไกไว้ด้านใน เมื่อใส่สัตว์ขนาดเล็กเช่นหนูทดลองเข้าไป จะสร้าง “นิสัย” ให้สัตว์นั้นบังคับกลไก เช่น เมื่อกดปุ่มแล้วมีถั่วเม็ดเล็กๆออกมา หนูจะเรียนรู้กลไกการกดปุ่ม เมื่อแสดงพฤติกรรมนี้ซ้ำๆ ในไม่ช้าจะกลายเป็นนิสัย

สกินเนอร์มองว่าการให้รางวัลนี้ หากไม่ใช่เรื่องที่ยากเกินไป สัตว์นั้นจะเรียนรู้และสร้างเป็นนิสัยได้ เรื่องนี้ได้ผล 100% โดยไม่มีข้อยกเว้น

มนุษย์เองก็ไม่มีข้อยกเว้น หากตั้งเงื่อนไขว่า ถ้าจดจำวิธีใช้งาน คอมพิวเตอร์ได้จะได้เงิน มนุษย์จะยินดีจำวิธีนั้นและกลายเป็นนิสัยได้

ตัวสกินเนอร์เองก็ไม่มีข้อยกเว้นเหมือนกัน เขามี “นิสัย” ที่ค่อนข้างแปลกประหลาดอย่างหนึ่ง คือ แม้กลางวันจะเข้านอนเร็วโดยแทบไม่ทำงาน แต่จู่ๆ ก็ตื่นขึ้นกลางดึกประมาณ 1 ชั่วโมง ครุ่นคิดทบทวนเรื่องต่างๆ แล้วจดเนื้อหาเหล่านั้นไว้ สกินเนอร์ยืนยันว่าเขาไม่ได้เป็นโรคนอนไม่หลับ แต่เขาสนุกกับช่วงเวลาที่ได้ครุ่นคิดตอนกลางดึก ซึ่งถือเป็น “รางวัล” สำหรับเขา การตื่นขึ้นมากกลางดึกเพื่อจดบันทึกจึงกลายเป็นนิสัยของสกินเนอร์ตามทฤษฎีของเขาเอง

กล่าวกันว่าสกินเนอร์รักษาจิตวัตรนี้ทุกวันจนถึงวันก่อนที่จะเสียชีวิตเพียงไม่กี่วัน

แม้จะเป็นโปรเจกต์ใหญ่ หรือเป็นเรื่องที่น่าจะใช้เวลานาน หากทำทีละน้อยจนเป็นกิจวัตรได้ ก็มีหนทางสำเร็จ ส่วนใหญ่แล้ว **ผลลัพธ์ที่ยิ่งใหญ่มักมาจากการกระทำเล็กๆ น้อยๆ ซ้ำๆ**

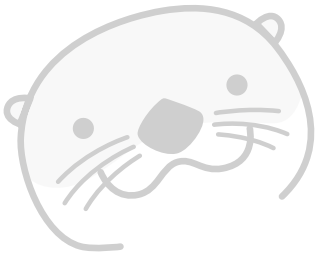
เช่น คนที่มีนิสัยชอบดื่มคาราเมลมัคคิอาได้ไซส์ทอลล์ทุกวัน เพียงแค่เลิกนิสัยนี้ได้ 10 ปีจะมีเงินเก็บมากกว่า 1,700,000 เยนเลยทีเดียว พูดอีกแบบคือ คนที่เลิกไม่ได้ก็เพราะ “รางวัล” ที่ได้จากคาราเมลมัคคิอาได้สูงมาก ทำให้ต้องทำพฤติกรรมนี้เป็นกิจวัตร

กิจวัตรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการทำอย่างต่อเนื่อง หากต้องการทำเรื่องเดิมให้ได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง ต้องทำพฤติกรรมแบบเดิม ในเวลาแบบเดิม และเป็นพฤติกรรมที่มาพร้อมรางวัลและความสนุก ในกรณีนี้ บั๊จจียอย่างความสนุกสนานก็เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เพราะพฤติกรรมได้รับการเสริมแรงด้วยรางวัล

ช่วงเวลาที่ดูเป็น “รางวัล” มากที่สุดสำหรับพนักงานบริษัทคงเป็นช่วงพักเที่ยง การทำในช่วงเวลานั้นจะทำให้เกิดเป็นนิสัยได้ง่าย ตรงกันข้ามไม่ควรทำเรื่องแย่ๆ ในช่วงเวลานี้ เพราะจะกลายเป็นนิสัยได้ง่าย ลองใช้ช่วงเวลาพักเที่ยงโดยคิดถึงการสร้างนิสัยให้มากนะครับ

คำตอบ

ข้อ 3. ใช้เวลาบางส่วนช่วงพักเที่ยงเติมเต็มสิ่งนี้



บทส่งท้าย

ง

งานวิจัยชิ้นหนึ่งที่เก็บผลการทดลองจากในโรงงานฮอว์ธอร์นของบริษัท เวสเทิร์นอิเล็กทริกในชิคาโก เรียกว่า “งานวิจัยฮอว์ธอร์น” ตามชื่อโรงงาน

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลเพื่อดูว่า เงื่อนไขอย่างเช่น “ความสว่างในโรงงาน” “ระยะเวลาพัก” หรือ “ระยะเวลาทำงาน” ส่งผลต่อผลผลิตของพนักงานในโรงงานอย่างไร

แต่ในขณะดำเนินการทดลองกลับพบสิ่งที่อยู่เหนือความคาดหมาย

เช่น เมื่อเพิ่มความสว่าง พบว่าผลผลิตของการทำงานสูงขึ้น แต่ถึงจะทำให้แสงสว่างน้อยลง ผลผลิตก็สูงขึ้นอยู่ดี

ไม่ว่าระยะเวลาพักจะนานขึ้นหรือน้อยลง ก็ดูเหมือนว่าผลผลิตของการทำงานจะสูงขึ้น

ไม่ว่าจะปรับเปลี่ยนการทำงานอย่างไร ก็ล้วนแต่ไม่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ไม่ใช่แค่นั้น **แม้การทดลองจะเสร็จสิ้นลงและกลับมาอยู่ในสภาพปกติ ผลลัพธ์ของการทำงานก็ยิ่งสูงขึ้นกว่าเดิม**

เรื่องนี้ทำให้จอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) นักวิจัยที่เข้าร่วมการทดลองนี้นำเสนอสมมติฐานปฏิวัติวงการขึ้นมาอย่างหนึ่ง

กล่าวคือ สิ่งที่ทำให้ผลผลิตของโรงงานเพิ่มสูงขึ้นคือ “การรับรู้” ว่าพวกตนกำลังถูกจับตามอง กำลังถูกทดลองนั่นเอง

ในจิตวิทยาอุตสาหกรรมปัจจุบัน เรื่องนี้อาจกลายเป็นเรื่องธรรมดาไปแล้ว แต่การทดลองที่เป็นจุดเริ่มต้นคืองานวิจัยฮอว์ธอร์น

ระยะเวลาพักและความสว่างเชื่อว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของการทำงานเลย แต่การที่ผลลัพธ์เพิ่มขึ้นไม่ว่าจะมีดหรือสว่าง หมายความว่าความสว่างไม่ได้สำคัญขนาดนั้น

อย่างน้อยถ้าเทียบกับความรู้สึกว่าตัวเองได้รับการยอมรับให้เข้าร่วมการทดลอง แค่ความสว่างเพิ่มขึ้นก็ไม่ได้มีส่วนนัก

งานวิจัยฮอว์ธอร์นควรเรียกได้ว่าเป็นความล้มเหลวในฐานะงานวิจัย เพราะเอาเข้าจริงเรื่องที่ต้องการรู้แต่ต้นกลับไม่ได้อะไรเลย เพราะไปพยายามทำให้ผลลัพธ์ของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้นหรือแย่ลงด้วยการควบคุมสาเหตุเหมือนเครื่องจักร

แต่สิ่งจำเป็นในการเพิ่มผลลัพธ์ของการทำงานกลับเป็นสิ่งที่ตรงกันข้าม

นั่นคือความรู้สึกที่ได้ทำงานพิเศษนี้ในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง ไม่ใช่เครื่องจักร

มนุษย์เราแต่ไหนแต่ไรล้วนต้องการการยอมรับและการปฏิบัติ
ในฐานะมนุษย์ และนี่ก็อาจกล่าวได้ว่า เป็นสิ่งที่“ใจ”ของคุณเอง
ก็ปรารถนาเช่นกัน

หนังสือเล่มนี้ทำให้รู้จัก“ใจ”ของตัวเองผ่านคำถาม 36 ข้อ ซึ่งที่ผ่านมา
เราอาจไม่ค่อยได้สนใจนัก

คำตอบที่ออกมาแต่ละข้อน่าจะเป็นคำใบ้สำคัญที่ช่วยให้การทำงาน
ในแต่ละวันดีขึ้นได้ แต่ในขณะเดียวกัน การเฝ้าสังเกตใจของตัวเอง
ผ่านหนังสือหนึ่งเล่มนี้ก็เป็นโอกาสสำคัญที่ช่วยให้เรายอมรับตัวเอง
และทำงานได้ดีขึ้น

ผมหวังอย่างยิ่งว่าประสบการณ์ในการอ่านหนังสือเล่มนี้ คำใบ้แต่ละข้อ
จะช่วยให้คุณมองไปข้างหน้า และมีความสุขกับชีวิตต่อจากนี้มากขึ้น

ขอบคุณที่อ่านมาถึงบรรทัดสุดท้ายครับ

ชาซากิ ไชโกะ



ທດສະຍານ



ທດລອງອ່ານ

ประวัติผู้เขียน

ซาซากิ โซโกะ

ผู้
เขียน

ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา หนึ่งในผู้ทำให้เกิดกระแส “HACK” เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการรับรู้ เกิดปี 1973 เมืองอาซาฮิกาวะ จังหวัดฮอกไกโด หลังจากจบปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยด็อกเกียว (Dokkyo University) ในปี 1997 ได้เข้าทำงานที่โตเกียวเซอริส ต่อมาปี 2001 ไปศึกษาต่อสาขาจิตวิทยาที่มหาวิทยาลัยอวิลลา (Avila University) หลังจบการศึกษา ปี 2004 ได้ย้ายไปเรียนต่อปริญญาเอกสาขาจิตวิทยาทดลองที่มหาวิทยาลัยเนวาดา (University of Nevada) วิทยาเขตเรโน

สนใจสั่งซื้อหนังสือจำนวนมาก

โปรดติดต่อ

สำนักพิมพ์ในเครืออมรินทร์



08-5661-4621



amborder@amarin.co.th