



บทความออนไลน์

สำเร็จเป็นของฉัน แต่ผิดพลาดนั้นไม่ใช่ : ‘self-serving’ อคติจากการคิดเข้าข้างตัวเอง

แต่เคยสังเกตกันมั๊ยว่าทุกวันนี้ self-esteem และ self-confidence เป็นอะไรที่ถูกทำลายได้ง่ายเหลือเกิน เพราะด้วยสภาพสังคมที่มักเกิดการเปรียบเทียบ การแข่งขัน การตำหนิ หรือการประณามกันอยู่เนืองๆ จึงทำให้เราคิดเสมอว่าเราอาจเก่งไม่พอ ดีไม่พอหรือเปล่า จนบางครั้งเราอาจจะต้องกลับมา ‘ปกป้อง ’ ทั้งสองสิ่งนี้เอาไว้ ผ่านการชื่นชมและเข้าข้างตัวเองบ้าง เพื่อที่จะยังคงสภาพจิตใจให้สู้ต่อไปไหว

เวลาที่เรามีความมั่นใจในตัวเอง เราก็มพร้อมทำอะไรอะไรระยะเต็มไปหมด ไม่ว่าจะเรื่องนั้นจะทำทลายขีดจำกัดหรือคาดไม่ถึงแค่ไหนก็ตาม เพราะเราปราศจากซึ่งความกลัว ความวิตกกังวลใดๆ แต่ในเวลาที่เราขาดความมั่นใจ แม้แต่เรื่องเล็กๆ น้อยๆ เราก็มักกลัวลอง ไม่กล้าแตะต้อง นั่นคือเหตุผลที่ว่าทำไมความภาคภูมิใจในตัวเอง (self-esteem) และความมั่นใจในตัวเอง (self-confidence) ถึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความคิด การตัดสินใจ และพฤติกรรมของมนุษย์

เพราะฉันเก่ง จึงประสบความสำเร็จ

เมื่อผลสอบไพนอลประกาศ ตัวอักษร A โข้วหราในใบทรานสคริปต์ ณ วินาทีนั้นคุณคิดอย่างไรกับตัวเองบ้าง? “เชี่ยเรานี้แม่งเก่งวะ” “ขอบคุณตัวเองมากที่อดหลับอดนอนเป็นเดือนๆ เพื่ออ่านหนังสือ” เครดิตทั้งหมดถูกยกให้กับความมุ่งมั่นและความพยายามของตัวเอง ก็ถ้าไม่ใช่ฉันแล้วจะเป็นใครกันล่ะ?



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

ไม่ผิดหรอกนะที่เราจะคิดแบบนี้ เพราะการมองเห็นความมุ่งมั่นและความพยายามของตัวเอง เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารและเสริมสร้างความมั่นใจให้เราพร้อมจะก้าวไปทำอย่างอื่นต่อ แต่ที่อยากชวนให้รู้จักก็คือการเข้าข้างหรือยกยอตตนเองที่มากเกินไป จนอาจเกิดเป็น ‘อคติ’ หรือที่เราเรียกว่า self-serving bias ซึ่งถ้าแปลตรงตัวก็คืออคติที่รับใช้ความรู้สึกของตัวเอง หรือเป็นความเอนเอียงทางความคิดรูปแบบหนึ่ง (cognitive bias) ที่บางคนมีไว้เพื่อปกป้องความมั่นใจหรือความภาคภูมิใจในตัวเอง ทำให้เวลาประสบความสำเร็จกับอะไรสักอย่าง บางคนจะมองว่าตัวเองเป็นพระเอกหลักหรือส่วนสำคัญ เพราะมันทำให้เขาหรือเธอคนนั้นรู้สึกมั่นใจมากยิ่งขึ้นไปอีก



โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเอนเอียงทางการรับรู้นี้ อาจรวมถึงอายุ เพศ หรือสภาพแวดล้อมที่หล่อหลอมแตกต่างกันไป โดยมีผลการศึกษาหนึ่งในปี ค.ศ.2012 เกี่ยวกับเพศและอายุที่อาจสัมพันธ์กับ self-esteem พบว่า ผู้สูงอายุ มักจะให้เครดิตตัวเองเวลาประสบความสำเร็จมากที่สุด และผู้ชายมีแนวโน้มจะตำหนิปัจจัยภายนอกเมื่อพวกเขา ล้มเหลว

รวมไปถึงวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ มีผู้เชี่ยวชาญพบว่า การคิดแบบ self-serving bias มักจะถูกพบบ่อยใน วัฒนธรรมของชาวตะวันตก เช่น สหรัฐอเมริกา หรือแคนาดา เพราะพวกเขามีความเชื่อในปัจเจกบุคคล หรือ เรียกว่ามีวัฒนธรรมแบบ individualist culture มากกว่า พวกเขาจึงถูกขัดเกลาให้มีความมั่นใจที่จะชื่นชม ความสำเร็จของตัวเอง และคิดอะไรที่ช่วยปกป้องความรู้สึกของตัวเอง



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

และ self-serving bias จะถูกพบน้อยในวัฒนธรรมของชาวตะวันตก เช่น จีน ญี่ปุ่น หรือแม้กระทั่งบ้านเราเองที่มักจะสอนให้อ่อนน้อมถ่อมตนอยู่ตลอดเวลา เวลาประสบความสำเร็จจะอ้างถึงปัจจัยภายนอกเป็นหลัก เช่น ดวงดี บริษัทดี เจ้านายดี เราจะไม่กล้าชมตัวเองมากนัก เพราะกลัวถูกสังคมมองว่าหลงตัวเอง แต่เวลาล้มเหลวก็มักจะกลับมาโทษที่ทักษะหรือความสามารถของตัวเองอยู่ดี เพราะไม่กล้าโทษคนอื่น หรือเป็นวัฒนธรรมแบบ collectivist cultures ที่ทำอะไรก็ต้องนึกถึงการยอมรับของสังคมเป็นหลัก

แม้อคติประเภทนี้จะดูเป็นอคติที่ช่วยรักษาความมั่นใจให้กับตัวเราเอง แต่เมื่อขึ้นชื่อว่าอคติหรือความเอนเอียง ก็หมายความว่านั่นคือการรับรู้ที่ผิดพลาด หรือการรับรู้เพียงด้านเดียวเท่านั้น ทำให้บางสถานการณ์เมื่อเราคิดเข้าข้างตัวเองมากเกินไป เชิดหน้าชูตาหรือมองว่าทุกความสำเร็จเกิดจากเราเพียงคนเดียว โดยไม่ให้เครดิตความพยายามของคนอื่นๆ เลย ก็อาจทำให้เกิดความหมั่นไส้หรือเคืองใจได้เหมือนกัน

เพราะเขาพลาด พวกเราจึงล้มเหลว

ในทางกลับกัน เมื่อไบทรานสคริปต์ปรากฏตัวอักษร C D หรือ F บางคนอาจจะคิดว่าตัวเองอ่านมาดีไม่พอ หุ่่มเทไม่พอ หรือนี่คือขีดความสามารถที่มีแล้วจริงๆ แต่คนที่มี self-serving bias ไม่คิดเช่นนั้น ในยามที่เกิดความผิดพลาดหรือความล้มเหลว พวกเขาเลือกที่จะโยนโยนความผิดหรือความรับผิดชอบไปที่ปัจจัยภายนอก (external forces) แทน เช่น เป็นเพราะครูสอนไม่เคลียร์ ออกข้อสอบไม่ตรงที่เรียน หรือคืนก่อนสอบรุ่มเมทรบกวนสมาธิ เลยทำให้คะแนนสอบออกมาแย่

ที่คิดเช่นนี้ก็เพื่อเป็น ‘กลไกป้องกัน’ ไม่ให้ตัวเองแบกรับความผิดมากเกินไปจนใจรู้สึกแย่ ซึ่งถึงแม้ปัจจัยดังกล่าวจะมีส่วนเกี่ยวข้องจริงๆ ก็ตาม แต่ปัจจัยสำคัญอาจจะเป็นที่ตัวเราเองก็ได้ที่ยังพยายามไม่มากพอ หรือบางครั้งเราหาทางแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ แต่เลือกที่จะไม่ทำ จนกระทั่งผลลัพธ์ออกมาเป็นอย่างที่เห็น





และความคิดเข้าข้างตัวเองที่ว่านี้อาจจะหนักขึ้นเรื่อยๆ หากเผชิญหน้ากับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระดับกลุ่มหรือส่วนรวม เช่น เวลางานกลุ่มได้คะแนนแย่ เสนอโปรเจกต์ให้ลูกค้าไม่ผ่าน ยอดขายบริษัทไม่ดี แทนที่จะนำกลับไปปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันหาวิธีแก้ไขให้ดีขึ้นกับคนในทีม คนที่มีความเอนเอียงประเภทนี้จะไม่มองว่าเป็นความผิดของตัวเอง เพื่อนต่างหากที่ทำออกมาไม่ดี แล้วปิดความรับผิดชอบดังกล่าวไป และสุดท้ายก็เกิดความขัดแย้ง จนทั้งงานและความเป็นทีมพังลงไม่เป็นท่า

self-serving bias จึงกลายเป็นอคติที่ทำให้เราเพิกเฉยต่อความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของตัวเอง มองว่าตัวเองไม่ผิดและไม่ใช่ว่าส่วนหนึ่งของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งๆ ที่ความเป็นจริงเราอาจมีส่วนเกี่ยวข้องมากหรือน้อยก็ตามแต่ และอคติประเภทนี้ก็ทำให้เราเลือกที่จะแยกตัวเองออกมาจากความต้องการรับผิดชอบ หรือผลึกความรับผิดชอบทั้งหมดไปไว้ที่คนอื่น เพื่อปกป้องไม่ให้ความมั่นใจของตัวเองหายไป

ซึ่งสถานการณ์แบบนี้ หากเกิดขึ้นกับคนที่ไม่มี self-serving bias หรือคนที่ขาดความมั่นใจในตัวเอง (low self-esteem) มั่นจะสลับเป็นชั่วตรงข้ามทันที เพราะเมื่อคนที่ขาดความมั่นใจเผชิญหน้ากับความล้มเหลว พวกเขาจะเลือกโทษตัวเองเป็นอันดับแรก หรือมองว่าตัวเองนั่นแหละคือความผิดพลาดทั้งหมดของเรื่องนี้ จึงโทษตัวเองซ้ำๆ และจะจมอยู่กับความผิดพลาดนั้นเป็นเวลานาน (ก็ไม่ดีเหมือนกันทั้งคู่แหละ)

ความอันตรายของการเข้าข้างตัวเองมากเกินไป

อย่างที่บอกว่าบางคนจะมีอคติที่รับใช้ความรู้สึกตัวเองบ้างก็ไม่ผิด เพราะ self-serving bias ทำให้เราได้ซาบซึ้งกับความพยายามของตัวเอง ช่วยให้เรากัดฟันสู้ต่อไปได้ในยามที่ลำบาก และช่วยกอดเก็บความมั่นใจที่มีเอาไว้ให้แน่น



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

ไม่หลุดหายไปไหน แต่เมื่อเรามีอคติที่เอนเอียงมากจนเกินไป มันสามารถวกกลับมาทำร้ายเราในยามที่เผชิญหน้ากับความผิดพลาดได้เช่นกัน

เนื่องจากการปลุกตัวเองออกจากความรับผิดชอบ ทั้งในเรื่องส่วนรวมและเรื่องส่วนตัว เราจะไม่มีโอกาสได้รับรู้ถึงจุดบกพร่องของตัวเอง ไม่มีโอกาสได้เรียนรู้กระบวนการปรับปรุงหรือแก้ไข และเป็นเรื่องน่าเศร้าที่เราอาจจะต้องวนเวียนอยู่กับความผิดพลาดนั้นซ้ำๆ ซากๆ หากเรายังคงโทษฟ้า โทษฝน โทษคนอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับผิดชอบ อีกทั้งยังเข้าข้างตัวเองแบบผิดๆ เช่นนี้อยู่ร่ำไป จนในที่สุดก็อาจนำไปสู่โรคหลงตัวเอง (narcissism) ที่เรามักจะเอาตัวเองศูนย์กลางมากไป จนคนรอบข้างลำบากใจที่จะอยู่ด้วย

การให้รางวัลและหมั่นชื่นชมตัวเองบ่อยๆ เป็นเรื่องที่เหมาะสมอย่างยิ่งบนโลกที่พร้อมจะบั่นทอน self-esteem ของเราอยู่ตลอดเวลา แต่ในขณะเดียวกัน ก็ควรที่จะมองให้เห็นถึงจุดบกพร่องหรือความผิดพลาดที่ตัวเองอาจมีส่วนเกี่ยวข้อง 'ตามความเป็นจริง' (ระวังการโทษตัวเองในสิ่งที่เราไม่ได้ทำผิด) เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น ไม่ใช่เก็บไปลงโทษหรือโยยตีจนจมปักอยู่กับความผิดพลาดนั้น

อ้างอิงข้อมูลจาก

verywellmind.co

projectmanager.com

ที่มา <https://thematter.co/thinkers/dunning-kruger-effect/138692>



