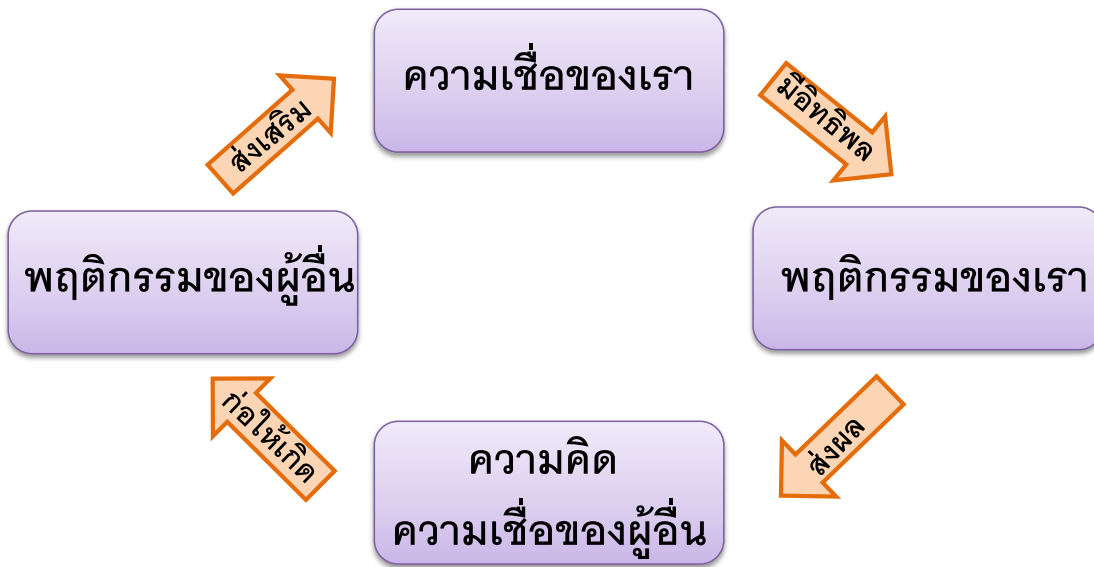


## The Secret กับการปฏิบัติงาน

หลายๆท่านคงเคยได้ยินหรือเคยอ่านหนังสือขายดีระดับโลกที่ชื่อว่า The Secret หนังสือเล่มนี้ได้รับการแปลในหลายภาษา รวมถึงภาษาไทยของเราด้วย หนังสือเล่มนี้พูดถึง “กฎแห่งการดึงดูด” นั่นคือ สิ่งใดที่เราคิดถึงมันเราก็จะดึงดูดให้สิ่งนั้นมาหาเราจริงๆ เช่น เมื่อวันใดที่เรารู้สึกว่าวันนี้เรื่องไม่ดีแต่เช้าแล้วรู้สึกว่าวันนี้เป็นวันไม่ดี ก็จะกลายเป็นว่าวันนี้จะเป็นวันไม่ดีไปตลอดทั้งวัน ฟังแล้วบางท่านอาจจะรู้สึกว่านี่เป็นเรื่องบังเอิญหรือเป็นเรื่องที่ไม่น่าเป็นไปได้ แต่ความจริงเรื่องนี้สามารถอธิบายได้ตามหลักจิตวิทยา

ในจิตวิทยามีชื่อเรียกปรากฏการณ์ที่สิ่งต่างๆเป็นไปตามที่เราคิดเนื่องจากพฤติกรรมของเราเอง ปรากฏการณ์นี้มีชื่อว่า “Self-Fulfilling Prophecy” โดยปรากฏการณ์นี้อธิบายว่า เมื่อคนเรามีความคิดหรือความเชื่อว่าจะเกิดสิ่งหนึ่งเป็นอย่างนั้นแล้ว ความเชื่อนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมของเราซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของคนอื่นๆและทำให้เกิดสิ่งตามที่เราคิดขึ้นมาจริงๆ นักจิตวิทยาได้มีการทดลองเพื่อทดสอบปรากฏการณ์นี้ โดยการสุ่มจัดกลุ่มนักเรียน 2 กลุ่มและวัดระดับ IQ ของนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม แล้วบอกกับครูผู้สอนว่ากลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มเด็กฉลาด ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มเด็กที่มีปัญหาในการเรียน หลังจากนั้นประมาณ 1 ปี นักจิตวิทยาได้ทำการวัดระดับ IQ อีกครั้ง และพบว่าระดับ IQ เฉลี่ยของกลุ่มที่ครูเชื่อว่าเป็นกลุ่มเด็กฉลาดมีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

จากการสังเกตพฤติกรรมของครูที่มีต่อทั้งเด็กนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม พบว่าครูแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันกับกลุ่มทั้ง 2 โดยครูจะให้ความสนใจและเวลาแก่กลุ่มเด็กที่ถูกมองว่าฉลาดมากกว่าอีกกลุ่ม นอกจากนี้ในเวลาถามคำถามครูจะให้เวลากลุ่มเด็กที่ถูกมองว่าฉลาดในการคิดเพื่อตอบคำถามมากกว่า ในขณะที่ให้เวลาเพียงนิดเดียวกับกลุ่มเด็กที่เชื่อว่ามีปัญหาในการเรียนเนื่องจากเชื่อว่าถึงให้เวลาไปก็ไม่สามารถตอบคำถามได้อยู่ดี จะเห็นได้ว่าความเชื่อของครูส่งผลต่อพฤติกรรมของครูเอง และส่งผลไปสู่ความรู้สึกและการรับรู้ตัวเองของเด็ก ทำให้เด็กแสดงพฤติกรรมซึ่งสุดท้ายแล้วย้อนกลับมายืนยันความเชื่อเดิมที่เรามีแต่แรกดังแผนภาพข้างล่างนี้



ในโลกของการทำงาน เราสามารถพบปรากฏการณ์นี้ได้อยู่บ่อยครั้ง โดยจะเห็นได้จากการที่หัวหน้าทุกคนมักจะมีลูกน้องคนสนิทที่เปรียบเสมือนมือขวา ซึ่งลูกน้องคนนี้มักเป็นคนที่มีความโดดเด่น มีโอกาสได้แสดงความสามารถต่าง ๆ ตลอดเวลา จึงมีโอกาสสูงที่จะได้รับการเลื่อนขั้นกว่าคนอื่น ปัญหาของเหตุการณ์นี้จะเกิดขึ้นเมื่อหัวหน้าให้ความสนใจกับลูกน้องคนใดมากเกินไปจนไม่ให้ความสนใจกับคนอื่น ทำให้ลูกน้องคนอื่น ๆ ไม่ได้รับงานใหม่ ๆ จึงรู้สึกว่างงาน ไม่มีความท้าทาย ไม่มีโอกาสได้ก้าวหน้า รู้สึกว่าไม่ได้รับความสนใจและเห็นคุณค่าจนอาจพัฒนาไปเป็นความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจและลาออกในที่สุด

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารองค์กรและทีมงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าควรมีการกระจายงานต่าง ๆ ให้ลูกน้องแต่ละคนอย่างเท่าเทียม ให้โอกาสลูกน้องได้ทดลองงานใหม่ ๆ เพื่อเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวองค์กรและหัวหน้าเองจากการมีบุคลากรที่มีความสามารถจำนวนมาก และยังช่วยให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรไว้กับองค์กรได้ด้วย

ในทางกลับกันลูกน้องสามารถส่งผลต่อการทำงานที่หัวหน้าจะปฏิบัติต่อตนเองได้โดยการมีทัศนคติต่อตัวเองในทางที่ดี เชื่อกันว่าตัวเองมีความสามารถและมีคุณค่าต่อองค์กร เพราะการมีทัศนคติที่ดีจะช่วยลดอิทธิพลที่พฤติกรรมของคนอื่นส่งผลต่อเรา และทำให้เราแสดงพฤติกรรมเชิงบวกที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่คนอื่นมีต่อเราในที่สุด

อย่างไรก็ดีสิ่งสำคัญที่สุดที่เราทุกคนควรระลึกถึงไว้เสมอ นั่นคือถึงแม้เราทุกคนสามารถกำหนดโลกของเราผ่านทางความคิดและทัศนคติของเรา แต่สิ่งต่างๆจะไม่เป็นไปตามที่เราคิดหากพฤติกรรมที่เราทำไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่เราต้องการ ตัวอย่างเช่น เราอยากได้รับการเลื่อนขั้น เชื่อว่าจะได้เลื่อนขั้น แต่เราทำงานแบบเข้าชามเย็นชามก็คงไม่มีทางได้เลื่อนขั้นตามที่ใจหวังอย่างแน่นอน สิ่งต่างๆจะเกิดขึ้นได้เมื่อเราคิด เชื่อ และลงมือทำอย่างเต็มที่แล้วเท่านั้น

**เกี่ยวกับผู้เขียน:** คุณศรารุช ก้องเกียรติวงศ์ ดำรงตำแหน่งนักวิเคราะห์อาวุโส (Senior Analyst) ประจำศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คุณศรารุช มีความรู้และความเชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

### ” The Secret ปฏิบัติงานกับการ “

เรื่องย่อ: ความคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคลสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่แสดงออกมา ซึ่งพฤติกรรมนั้นจะสอดคล้องกับความเชื่อที่บุคคลนั้นมีและทำให้บุคคลนั้นเชื่อมากยิ่งขึ้น ปรากฏการณ์นี้เรียกในทางจิตวิทยาว่า Self-Fulfilling Prophecy บทความนี้จะกล่าวถึงวิธีการที่จะช่วยลดผลจากปรากฏการณ์นี้ในสถานการณ์การทำงาน

#### "The Secret in working environment "

Summary: People's belief and thought can affect their behavior towards other people, which in return, will influence others to behave in a way that correspond to that belief. The belief was strengthen and perceived as truth. The name for this effect is called "Self-Fulfilling Prophecy" in Psychology. This article will talk about how to lessen this effect in the working environment.