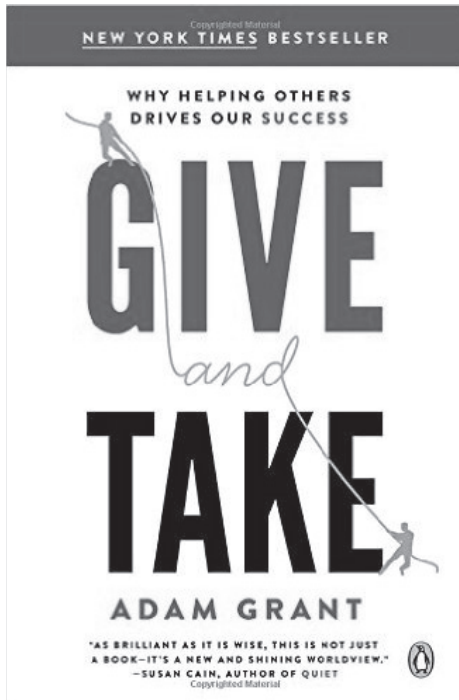




Book Review: GIVE and TAKE

บรรณาธิการ



ศาสตราจารย์ Adam Grant แห่ง Wharton School เขียนหนังสือชื่อ Give and Take : Why Helping Others Drives Our Success (Publisher : Penguin Books, March 25, 2014) ที่สะท้อนความเชื่อดั้งเดิมที่ว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จต้องเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นสูง เป็นผู้ที่มากด้วยความสามารถและโอกาสมากกว่าคนอื่น แต่แท้จริงแล้วงานวิจัยของ Dr.Grant พบว่าความสำเร็จในชีวิตคนเรานั้นมีความเกี่ยวข้องกับการได้พบปะและปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กล่าวคือ ทุกครั้งที่เราได้มีโอกาสติดต่อกับบุคคลอื่น เราจะพบว่ามีความเป็นไปได้สองทางให้เลือก คือ การเลือกที่จะเป็นผู้ถ่วงเอาประโยชน์ใส่ตัว (Taker) ให้มากที่สุด หรือการเลือกที่จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเอื้อประโยชน์ (Giver) ให้กับบุคคลอื่นๆ ให้มากที่สุด โดยไม่สนใจว่าจะได้รับสิ่งใดตอบแทนหรือไม่

ผู้เอาประโยชน์ หรือ Taker จะมีลักษณะเด่นคือ ความเชื่อว่าโลกนี้เป็นไปตามหลักที่ว่า ผู้แข็งแกร่งกว่าจะเป็นผู้ชนะ และมักจะชอบพิสูจน์ให้คนรอบข้างเห็นว่าเขามีความสามารถ โดยการคุยเฟื่องเรื่องตัวเอง เพื่อให้คนอื่นได้เห็นในความสามารถที่ควรได้รับการยอมรับ และที่สำคัญเขามีความสนใจในเรื่องความมั่งคั่ง อำนาจ ความสุขสบายและการได้ชัยชนะ

อีกด้านหนึ่งคือ ผู้เอื้อประโยชน์ หรือ Giver (ที่ค่อนข้างจะหาได้ยาก) จะมีลักษณะเด่นคือ ความช่างสังเกต ในสิ่งที่ผู้อื่นต้องการได้รับจากพวกเขา หรือสิ่งที่เขาจะสามารถทำให้คนอื่นได้ โดยในที่ทำงานจะเห็นว่าผู้เอื้อประโยชน์มักจะแบ่งปันเวลา พลัง ความรู้ ทักษะและความคิดให้กับผู้อื่น เขาจึงสนใจการให้ความช่วยเหลือ มีความรับผิดชอบ ให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมในสังคม มีความเห็นอกเห็นใจ และลักษณะเช่นนี้ทำให้เขาอาจมีความเสี่ยงเมื่อต้องทำงานร่วมกับ Taker พันธุ์แท้

179



ในชีวิตจริงมีรูปแบบการเป็นผู้เอื้อประโยชน์ที่เห็นได้ง่ายที่สุดคือ การมีครอบครัวที่อบอุ่น หรือในบรรดาคุณสมรสที่รักใคร่กัน ต่างพร้อมจะช่วยเหลือกันโดยไม่ใส่ใจว่าจะได้คะแนนเก็บสะสมหรือใครจะรู้หรือไม่

ในที่ทำงานเราอาจจะพบกับรูปแบบที่ 3 ที่เป็นการผสมผสาน ระหว่างการเป็น Giver และ Taker ซึ่งเรียกว่าเป็น Matcher มักพบ ในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่ประสบความสำเร็จแล้วในอาชีพการงาน บุคคล เหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้เอื้อประโยชน์ เป็นการยืนยันว่ามีผู้เอื้อประโยชน์ เพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่จะตกไปอยู่ฐานล่างขององค์กร ซึ่งแตกต่างจาก พวก Taker ที่ขอเลือกจะเป็นผู้ชนะเสมอ ทำให้ในองค์กรต้องมีผู้พ่ายแพ้ไปโดยปริยาย แต่ขณะที่ผู้เอื้อประโยชน์ ได้สร้างผลกระทบในวงกว้าง (Ripple Effect) กล่าวคือ เขาเป็นผู้ช่วยแชร์หรือส่งต่อความสำเร็จให้ผู้อื่นด้วย

ยกตัวอย่างเช่น อดีตประธานาธิบดีอับราฮัม ลินคอล์น ที่จัดว่าเป็นผู้เอื้อประโยชน์ โดยที่เขาอม สละเวลาในการช่วยเหลือผู้อื่น และเมื่อเวลาผ่านไป ทุกคนล้วนแล้วแต่ประทับใจว่าเขาเป็นประธานาธิบดี ที่ไม่โอ้อวด ไม่เห็นแก่ตัว อีกทั้งยังมีจิตใจเปิดกว้าง ขนาดที่เขาได้เชิญตัวแทนจากพรรคฝ่ายค้าน (รีพับลิกัน) มาเป็นรัฐมนตรีกระทรวงสำคัญๆ เทียบได้กับกระทรวงมหาดไทย การคลัง และยุติธรรม เลยทีเดียว

งานวิจัยพบว่า ในคณะแพทยศาสตร์ นักศึกษาที่เป็นพวกเอื้อประโยชน์ มักจะไม่ได้ฉายแววให้เห็น ในตอนปี 1 ซึ่งเป็นช่วงที่ต้องเรียนรู้วิชาการแบบงานเดี่ยว แต่เมื่อขึ้นชั้นปีที่ 2 เมื่อพวกเขาต้องทำงานร่วมกับ คนอื่น เช่น คนไข้ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาล กลุ่มเอื้อประโยชน์เหล่านี้จะฉายแววประสบความสำเร็จ ได้มากยิ่งขึ้น ทำให้ในอุตสาหกรรมบริการ เช่น การรักษาพยาบาล ควรจะสรรหากลุ่มคนแบบเอื้อประโยชน์ มากกว่าเอาประโยชน์

ขณะเดียวกัน ในหมู่นักลงทุนมักจะเป็นพวก Taker ที่พยายามสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนประโยชน์ 3 อย่างคือ ข้อมูล ทักษะ และอำนาจ พวกเขาเชื่อว่ายิ่งเครือข่ายกว้างขวางเท่าใด อำนาจก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ที่น่าสนใจคือพวก Taker จะใช้เครือข่ายอย่างมีชั้นเชิง คือ จะเลือกคบหากับคนที่จะอำนวยประโยชน์ให้กับเขา ได้ในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันขึ้น ทำให้การเติบโตใหญ่เป็นไปเพราะการรู้จักคนมีอำนาจ แต่จะตกต่ำ เพราะการถูกเหยี่ยวให้ร่วงลงมา พวกเขานิยมใช้คำว่า “ฉัน” หรือ “ของฉัน” ขณะที่พวก Giver จะใช้คำว่า “เรา”



180

ARE YOU A GIVER?
ARE YOU A TAKER?



I KNOW,
I KNOW,
I'm the
BEST



หรือ “ของพวกเรา” และงานวิจัยที่น่าสนใจอีกประการคือ การพบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของภาพลักษณ์ของผู้บริหารกับผลประกอบการขององค์กร กล่าวคือ ยิ่งผู้บริหารคนใดได้สร้างภาพลักษณ์ของตนให้ยิ่งใหญ่เพียงใด ผลประกอบการขององค์กรก็จะด้อยลงเพียงนั้น ทำให้พวก Takers อาจเปรียบเป็นเสมือนหลุมดำในองค์กรที่คอยแต่จะดูดพลัง ขณะที่ Giver เปรียบเหมือนแสงอาทิตย์

ที่สาดส่องสร้างความสว่างให้กับองค์กร โดยการให้ออกาสกับผู้ร่วมงานในการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม มีใจพร้อมที่จะรับฟังเรื่องบางเรื่องที่ยังไม่เห็นด้วยก็ตาม Giver ไม่ชอบพูดจาในลักษณะดูถูกคนอื่น

อีกประการคือ ในองค์กรหากมีกลุ่ม Giver มากขึ้นเท่าใด สมาชิกในกลุ่มก็จะให้ความร่วมมือและมีพลังการมีส่วนร่วมมากขึ้น เปรียบได้เช่นกับกลุ่มนักโตเขา ที่จะมีการแสดงออกเพื่อส่วนรวม มีการยึดเป้าหมายและภารกิจมาก่อนผลประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ กลุ่ม Giver จะมีหลักคิด ดังนี้คือ ส่งเสริมความโปร่งใส มีน้ำใจ ไม่เกี่ยงงาน ยึดถือหลักการความถูกต้อง (take the high road) ตัวอย่างเช่น ในวิชาชีพบัญชี จะให้คุณค่ากับการรักษาจรรยาบรรณและยึดมั่นจริยธรรมในอาชีพ ว่ามีความสำคัญกว่าความฉลาดหรือผลงานความสำเร็จของบุคคล นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่า ศัลยแพทย์ที่ทำงานแบบเครือข่ายความร่วมมือกันทำการผ่าตัดคนไข้โดยไม่ติดยึดกับโรงพยาบาลใดที่หนึ่ง แต่รักที่จะทำงานเป็นทีมและหมุนเวียนไปอยู่ที่ต่างๆ จะมีผลการรักษาดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อของ Giver ที่เชื่อในพลังความร่วมมือของคนทุกคน

จุดสังเกตเห็นได้ง่ายของพวก Taker คือ แม้จะไม่ค่อยได้เข้ามาทำงานสักเท่าไร แต่ในที่ที่มีคนอยู่อย่างหมู่มาก เขาจะฉวยโอกาสอย่างเหมาะสมหรือใช้เวลาช่วงสำคัญในห้องประชุม ทำให้ประกาศยกย่องคุณงามความดีของเขาว่าได้มีส่วนช่วยเหลือบริษัทอย่างมากมาย ในทางพฤติกรรมศาสตร์เรียกว่าเกิดสภาวะ Responsibility Bias ซึ่งเกิดจากการที่พวกเขาที่มีข้อมูลเฉพาะส่วนที่ตัวเองได้ทำ แต่กลับไม่รู้อะไรเลยเกี่ยวกับผลงานของคนอื่นๆ ที่อาจทำอยู่มากมายเช่นกัน เพราะความไม่สนใจในความดีของเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งมันแต่คิดจะสร้างโอกาสและการยอมรับให้กับตัวเองในเวลาอันน้อยนิดแบบไม่ยอมปล่อยให้ผ่านไป (จากนั้นก็อาจเดินออกจากห้องประชุมไปหลังจากได้ประกาศศกตาคความยิ่งใหญ่ไปแล้ว

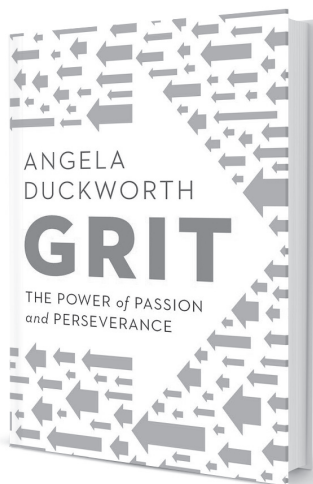
สิ่งที่พวก Giver ให้ความสำคัญคือ การสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและความหนักแน่นที่ทำให้สมาชิกคนอื่นพร้อมและต้องการมีส่วนร่วม และยอมรับได้ว่าหากจะล้มเหลวหรือถูกวิจารณ์บ้างก็ไม่เป็นไร โดยบรรยากาศเหล่านี้จะทำให้สมาชิกในกลุ่มสามารถเรียนรู้และสร้างสรรค์ผลงานได้ นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นในเพื่อนร่วมงานสอดคล้องกับแนวคิดการพยากรณ์ความสำเร็จให้กับตนและคนอื่น (Self-Fulfilling prophecy = you are what you think you are) รวมถึง Giver จะแสดงออกด้วยการนอบน้อมถ่อมตน ชอบตั้งคำถามในลักษณะหาหรือขอข้อมูลบ่อยกว่าโอ้อวดหรือสั่งการ ที่คนทั่วไปมักเรียกว่าเป็น Powerless communication



ลักษณะเด่นของกลุ่ม Giver คือการมีคุณลักษณะสำคัญคือ GRIT หรือความรัก ศรัทธา กล้าหาญ และความเพียรในงานที่ทำ ซึ่งงานวิจัยได้พบว่าเป็นปัจจัยนำพาบุคคลไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้เรื่องของ Grit มีความน่าสนใจดังกรณีของ Angela Lee Duckworth อาจารย์ด้านจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนีย ผู้เขียนหนังสือ Grit ที่สะท้อนเรื่องราวในชีวิตของเธอ โดยเมื่อตอนเธออายุ 27 ปี เธอได้ตัดสินใจลาออกจากบริษัท McKinsey ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำระดับโลก เพื่อมาเป็นครูสอนวิชาคณิตศาสตร์ให้นักเรียนชั้น ม.1 ทำให้เธอได้พบว่าเด็กที่เรียนดี ไม่ใช่เด็กที่มี IQ สูงกว่าคนอื่น ๆ ด้วยความสงสัย เธอจึงตัดสินใจเรียนต่อ



ปริญญาเอกด้านจิตวิทยา เพื่อทำการศึกษาวิจัยในหลายๆ กรณี กระทั่งเธอพบว่าตัวชี้วัดความสำเร็จในชีวิตของคนเรานั้น ไม่ใช่สติปัญญา หรือเชาวน์อารมณ์ ไม่ใช่การมีรูปร่างหน้าตาดี หรือมีสุขภาพที่แข็งแรง แต่สิ่งที่ทำให้คนประสบความสำเร็จคือ การมี GRIT หรือความอดทนบากบั่นเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย เปรียบเป็นการใช้ชีวิตแบบนักวิ่งมาราธอน แต่ไม่ใช่ชนกิ้งเร็ว ผลการวัด Grit ในเด็กมัธยมพบว่า ผู้ที่ได้คะแนน Grit สูง หรือที่เรียกว่าเป็น Grittier จะมีโอกาสสำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้มากกว่า แต่เป็นที่น่าเสียดายว่าการศึกษาเกี่ยวกับ Grit ยังมีไม่มากพอ กระนั้น Dr.Duckworth เชื่อมั่นว่า วิธีการสร้าง Grit คือการมีจิตใจที่เปิดกว้างและพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ และที่สำคัญการรักที่จะเป็น Giver สำหรับโลกแห่งการทำงานและโลกใหญ่ใบนี้



สนใจลองทำแบบทดสอบ Grit 10 ข้อได้ที่

<http://angeladuckworth.cpm/grit-scale/>