



การรับรู้ทางสังคม

บทที่ 3

การรับรู้ทางสังคม

- 3.1 การเลือกการรับรู้
- 3.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพภายใน
- 3.3 ปรัชญาเกี่ยวกับมนุษย์
- 3.4 การลงความเห็นเกี่ยวกับผู้อื่น และการตัดสินผู้อื่น
 - 3.4.1 การใช้ลักษณะร่วมของกลุ่ม
 - 3.4.2 การใช้ลักษณะบุคลิกภาพบางประการที่เป็นศูนย์กลาง
 - 3.4.3 การใช้ข้อมูลผลรวม และข้อมูลผลเฉลี่ย
 - 3.4.4 อิทธิพลของความประทับใจครั้งแรกและครั้งหลัง
- 3.5 การให้เหตุผลกับสาเหตุของพฤติกรรม
- 3.6 ขบวนการให้เหตุผลและสาเหตุทางพฤติกรรม
- 3.7 ผลของการให้สาเหตุทางพฤติกรรม
- 3.8 สรุป

การรับรู้ทางสังคม

สมมุติว่า ท่านเผชิญได้ไปงานมงคลสมรสของเพื่อนท่านคนหนึ่ง นอกจากเจ้าภาพแล้ว ท่านก็ไม่รู้จักกับผู้ใดเลยในงานนั้น เจ้าภาพที่กำลังวุ่นต้อนรับแขก ไม่มีเวลามาคุยกับท่าน ท่านจะไปเข้ากลุ่มคุยกับผู้ใดดี? ท่านมองไปรอบตัวท่านเจอผู้ชายคนหนึ่งผอม ๆ สูง ๆ ใส่แว่นตาสีอยู่คนเดียวเหมือนกัน แต่เอาท่าทางของเขาดูออกจะเคร่งขรึมอย่างกับครูหรืออาจารย์มหาวิทยาลัย ท่านเองก็ยังไม่มีความมั่นใจจะคุยเรื่องหนักสมองเสียด้วย ท่านมองผ่านไปยังกลุ่มผู้หญิงที่ดูกำลังสนทนากันอย่างออกรสชาติ เนื้อเรื่องคงจะเป็นแฟชั่นใหม่ล่าสุด ต่างฝ่ายต่างพูดโดยไม่มีใครจะมีใครเป็นผู้ฟัง ท่านเองก็ซึ่ก็เข้าไปพูดแข่งกับเขา สายตาท่านเลยไปยังมุมห้องอีกด้านหนึ่ง เจอหญิงชายคู่หนึ่งกำลังสนทนากัน ท่าทางการแต่งเนื้อแต่งตัวของทั้งคู่ดูดีไม่มากไม่น้อยเกินไป ท่านรู้สึกถูกชะตาและคิดว่าคงจะคุยกันรู้เรื่อง ท่านจึงตัดสินใจเดินไปหาคนคู่นั้นทันที

เรื่องสมมุติที่กล่าวถึงข้างบนนี้ คงเป็นสิ่งที่เคยเกิดกับท่านในสถานการณ์ต่าง ๆ มาแล้วหลายครั้ง แม้จะไม่โดยตรงอย่างเช่นเรื่องตัวอย่างนี้ แต่เราทุกคนก็ได้เคยใช้ขบวนการอย่างในเรื่องตัวอย่างกันมาแล้วทุกคน ขบวนการที่กล่าวนี้คือ การลองทำนายอาชีพของคนที่เราไม่รู้จัก ทำนายเรื่องของผู้อื่นกำลังสนทนาจากท่าทางของเขา ดูหน้าตาการแต่งกายของผู้อื่นแล้ว สรุปว่าเขาน่าคบหรือไม่ เป็นต้น การทำนายบุคคลอื่น การสรุปลงความเห็นว่าเขาเป็นคนอย่างไร และการตอบสนองออกไปตามการแปลผลของตัวเองทั้งหมดนี้ เป็นขบวนการที่เราเรียกว่าการรับรู้ทางสังคม (Social perception) อีให้เราลองมาพิจารณาว่าสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้อย่างไร

3.1 การเลือกการรับรู้

การเลือกการรับรู้หมายความว่า การพุ่งความสนใจไปรับรู้บางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อม และเพิกเฉยต่อสิ่งอื่น ๆ ในแต่ละขณะ จากตัวอย่างข้างบน ทำไมเราจึงมองไปที่บุคคลเพียงไม่กี่คนในห้องที่เต็มไปด้วยผู้คนมากหน้าหลายตา ทำไมเราจึงได้ยินเสียงจากผู้คนบางกลุ่ม และเพิกเฉยต่อเสียงอื่น ๆ รอบตัวเรา คำถามเหล่านี้ นักจิตวิทยาได้มีคำตอบไว้ในหลายทฤษฎี แต่ที่

สำคัญกล่าวไว้ว่า เป็นวิธีการเลือกเฟ้นของมนุษย์ คล้ายกับว่าระบบประสาทได้มีการแยกแยะสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาในประสาทสัมผัสที่มากมายให้ผ่านไป แต่คงไว้ซึ่งข้อมูลที่มีความหมายบางเรื่องเท่านั้น ทำให้เราสามารถเลือกสนใจเฉพาะบางสิ่งบางอย่างได้โดยไม่สนใจกับสิ่งอื่นใด นอกเหนือไปจากสิ่งเร้าที่เรากำลังสนใจ

การรับรู้ของมนุษย์ส่วนใหญ่เป็นการเลือกรับรู้สิ่งเร้าเพียงบางส่วน จากสิ่งเร้าจำนวนมหาศาลที่ผ่านเข้ามา ระบบประสาทไม่สามารถรับรู้ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาได้ในเวลาเดียวกัน เราต้องมีขบวนการที่จะกรองเอาเฉพาะสิ่งเร้าบางอย่างที่มีความหมายเข้ามาเท่านั้น สิ่งเร้าอื่น ๆ ก็ถูกเพิกเฉยและไม่สนใจไป เมื่อเราสนใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วเราก็จะแปลความหมายและตอบสนองสิ่งเร้านั้น ๆ เป็นอย่าง ๆ ไป ดังเช่นตัวอย่างที่กล่าวไว้ตอนต้น เรายังรับรู้ลักษณะของบุคคลที่ยืนข้าง ๆ เราเพียงส่วนสูงและแว่นของเขา แล้วเราก็ลงความเห็นโดยสรุปจากประสบการณ์เดิมของเราเองว่า เขาคงเป็นนักวิชาการที่ไม่น่าสนใจ ซึ่งความเห็นของเราอาจจะถูกหรือผิดก็ได้ ดังนั้น ส่วนสูงและแว่นของชายผู้นั้นเป็นสัญลักษณ์ที่เราเลือกที่จะรับรู้ แทนที่จะเป็นส่วนอื่น ๆ ของตัวเขาทั้งหมด นอกจากนี้ เราอาจเคยมีประสบการณ์เดิมที่ไม่น่าอภิรมย์ในเรื่องของส่วนสูงของคน และการใส่แว่นของเขาทำให้เราสรุปว่า เขาไม่น่าคบไปเสียหมด

แต่อย่างไรก็ตาม การรับรู้ของมนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันมาก ในขณะที่เรามองเห็นชายคนนั้นแค่ความสูงและแว่นของเขา บุคคลอื่นอาจสนใจที่การแต่งกายของเขาหรือทรงผมของเขาก็ได้ เนื่องจากประสบการณ์เดิมของมนุษย์ไม่มีใครเหมือนใครนั่นเอง เขาอาจจะเป็นคนที่น่าสนใจในสายตาของผู้อื่นก็ได้ เนื่องจากการรับรู้ของมนุษย์ต่างกัน จึงเป็นสาเหตุให้ข้อสรุปเกี่ยวกับลักษณะทางบุคลิกอื่น ๆ จึงพลอยแตกต่างกันไปด้วย

3.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพภายใน

ถ้าเรามองให้ลึกกลงไปอีกเล็กน้อย เราจะพบว่ามนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันในการสรุปเกี่ยวกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์มีพัฒนาการและประสบการณ์ต่างกัน ทำให้เราแต่ละคนมีการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ไม่เหมือนกัน เราทุกคนจึงมี**ทฤษฎีบุคลิกภาพภายใน** (Implicit theory of personality) ที่ไม่เหมือนกันไปด้วย ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ภายในมีความหมายถึงความเชื่อของมนุษย์ที่เราสร้างขึ้นมาเองว่า ลักษณะอะไรควรเกี่ยวข้องกับ ลักษณะอะไร เช่น ความอ่อนนุ่มกับความซื่อสัตย์ เป็นต้น เราทุกคนมีความเชื่อเกี่ยวกับ บุคลิกของมนุษย์ต่าง ๆ กัน เป็นเหตุให้ทฤษฎีบุคลิกภาพภายในของเราจะไม่เหมือนกันด้วย ที่เรียกว่า “ภายใน” เพราะเป็นของเฉพาะตัวสำหรับมนุษย์แต่ละคนเป็นความเชื่อที่ไม่ใช่ลาย- ลักษณะอักษร บางครั้งเรารู้ว่ามันคืออะไร บางครั้งเราก็ไม่รู้ แต่ความเชื่อดังกล่าวจะเป็นตัวการ สำคัญที่จะช่วยเราในการตัดสินใจพฤติกรรมของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ลักษณะนิสัยต่าง ๆ เช่น ใจดี เห็นแก่ตัว ซื่อสัตย์ อ่อนโยน น่ารัก เหล่านี้มักเป็นคำที่เราอธิบายถึงบุคลิกภาพของผู้อื่นบ่อยครั้ง คนที่ถูกเรียกว่า อ่อนโยน มักไม่ใคร่ถูกเรียกว่าเห็นแก่ตัว ดูคล้ายกับว่าลักษณะ 2 ประการนี้จะ ไปด้วยกันไม่ได้ แต่อ่อนโยนมักมีลักษณะร่วม เช่น ใจดีคาบเกี่ยวไปด้วย ดังนั้น เมื่อพูดถึง ทฤษฎีบุคลิกภาพภายในเรามักนึกถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เราจัดเป็นกลุ่มบุคลิกภาพ เช่น มี ลักษณะอย่างหนึ่ง จะทำให้มีลักษณะอีกอย่างหนึ่งเกี่ยวข้องกันไปด้วย เช่น ลักษณะอ่อนโยน และใจดี ซึ่งเรา “คิดว่า” มันควรไปด้วยกันได้ แต่จริง ๆ แล้วยังไม่มีการพิสูจน์ลักษณะร่วม เหล่านี้ได้ แต่ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีบุคลิกภาพส่วนตัวที่ทุกคนมีและเราได้ใช้มันในการลงความเห็น หรือตัดสินใจตลอดเวลา ทฤษฎีบุคลิกภาพภายในของแต่ละบุคคลนี้จะแตกต่างจากทฤษฎี บุคลิกภาพโดยทั่ว ๆ ไปของนักจิตวิทยาตรงที่ว่า เป็นของส่วนตัว เฉพาะบุคคล ไม่มีการนำมา พิสูจน์หาข้อเท็จจริง บางครั้งเจ้าตัวเองก็ยังไม่ทันได้ระวังว่าเรามีแนวโน้มในการเชื่อมโยงลักษณะ ทางบุคลิกภาพต่าง ๆ นี้เข้าด้วยกัน ทำให้เราใช้มันอยู่ตลอดเวลาในการตัดสินใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน รวมทั้งการเกิดความรู้สึกประทับใจหรือไม่กับผู้อื่นผู้ใดด้วย

อย่างไรก็ตาม มีนักจิตวิทยาหลายท่านที่พยายามศึกษาถึงทฤษฎีบุคลิกภาพภายในของ มนุษย์ หนึ่งในกลุ่มนี้คือ ยอร์ช เคลลี (George Kelly) เขาได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับเรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมแสดงออกของมนุษย์ เคลลี มีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเป็นคล้ายนักวิทยาศาสตร์ ที่จะพยายามเข้าใจและทำนายเหตุการณ์ต่าง ๆ เขากล่าวว่ามนุษย์มองโลกจากโครงสร้างที่เขาสร้างขึ้นภายใน (Construct) และโครงสร้างนี้แหละจะทำให้เราเข้าใจโลกและพยากรณ์สิ่งต่าง ๆ ได้ เขากล่าวว่า เรามองโลกผ่านแว่นตาที่เรียกว่าโครงสร้างอันนี้ที่เราได้สร้างขึ้น โดยที่เราพยายาม แปลความหมายของทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในโลก โดยผ่านเครื่องกรองอันเดียวกันนี้ และความหมาย ทุกชนิดจะขึ้นอยู่กับกรับแปลของมนุษย์แต่ละคน

เราทุกคนสร้างโครงสร้างขึ้นในจำนวนที่จำกัด และมักจะจัดอันดับให้โครงสร้างเหล่านั้นตามความสำคัญมากน้อย เมื่อเรามีโครงสร้างแล้วเราจะใช้มันเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ คล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างกันระหว่างบุคคล วัตถุ และเหตุการณ์ มนุษย์เราทุกคนจะไม่มีโครงสร้างที่เหมือนกันเลย แต่เคลลี่กล่าวว่า ถ้าใครสามารถทำให้มนุษย์มีโครงสร้างเหมือนกันได้ เขาก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างเดียวกันให้ปรากฏ เคลลี่ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดโครงสร้างเรียกว่า Rep test (Role construct repertory test) ในเครื่องมือนี้จะมีบทบาทต่าง ๆ ของบุคคลที่เรารู้จักปรากฏอยู่ เช่น เพื่อน, หัวหน้า, บุคคลที่ท่านชอบ, ที่ท่านไม่ชอบ, ตัวท่านเอง เป็นต้น บุคคลจะต้องกล่าวถึงคุณลักษณะที่บุคคล 2 คนในบทบาทนี้แสดงเหมือนกัน และเปรียบเทียบกับความแตกต่างของคุณลักษณะที่บุคคลที่ 3 แสดง เช่น เราอาจบอกว่าสามีของเรา และเพื่อนของเรานี้เป็นคนฉลาดทั้งคู่ แต่หัวหน้าเราเป็นคนโง่ เป็นต้น เคลลี่จะถามสลับไปมาระหว่างบทบาทเหล่านั้นหลายครั้ง และเลือกเอาโครงสร้าง (ชื่อคุณลักษณะ) ที่บุคคลกล่าวถึงบ่อยครั้งว่าเป็นโครงสร้างของเขา เช่น ไม่ว่าจะให้จับคู่กับบทบาทอะไรเรามักจะใช้คำว่า “ฉลาด” อธิบายอยู่เสมอ เคลลี่จะสรุปเอาว่า “ฉลาด” เป็นลักษณะโครงสร้างของเรา คือหมายถึงเป็นคำที่เราใช้อยู่เสมอนั่นเอง.

3.3 ปรัชญาเกี่ยวกับมนุษย์

นอกจากทฤษฎีบุคลิกภาพภายในของมนุษย์แต่ละคนแล้ว เรายังตัดสินใจคนอื่นจากปรัชญาเกี่ยวกับมนุษย์ของเราเองด้วย

ปรัชญาของมนุษย์สามารถแยกออกเป็น 6 มิติคือ

3.3.1 มนุษย์โดยทั่วไปมีความไว้วางใจได้/ไม่ได้ จะเห็นได้ว่า มิติแรกเป็นมิติของผู้มองโลกในแง่ดีว่า คนเราทุกคนเกิดมามีศักยภาพที่เจริญเติบโต อยากเป็นคนดี ไว้วางใจกันได้ แต่ในแง่หลังเป็นความเชื่อของผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายว่า มนุษย์นี้ไว้วางใจไม่ได้ ต้องคอยควบคุมบังคับกัน ไม่รับผิดชอบและไม่มีศีลธรรม

3.3.2 มนุษย์มีการบังคับใจตัวเองมีเหตุผล/ขาดการบังคับตนเองและไม่มีเหตุผล

กลุ่มแรกมีความเห็นว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่จะบังคับใจตนเองได้ ควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สามารถเข้าใจตัวเองได้ ฝ่ายหลังมีความเห็นว่ามนุษย์ขาดการบังคับใจตนเอง ขาดการควบคุมตน และไม่สามารถใช้เหตุผลด้วยได้

3.3.3 มนุษย์มีจิตใจเมตตาปราณีชอบช่วยเหลือผู้อื่น/เห็นแก่ตัว

ผู้มองโลกในแง่ดีมีความเห็นว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วมีจิตใจดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น สนใจในความเป็นไป ทุกข์โศกของผู้อื่น ส่วนอีกกลุ่มมีความเห็นว่ามนุษย์มีสัญชาตญาณเห็นแก่ตัว สนใจแต่เฉพาะตัวของตัวเอง มีแต่ “ตัวกู ของกู”

3.3.4 มนุษย์มีอิสระและเป็นตัวของตัวเอง/ไม่เป็นตัวเอง ยอมทำตามแรงผลักดันของกลุ่ม

ฝ่ายแรกมีความเชื่อว่ามนุษย์สามารถยืนหยัดอยู่กับความเชื่อของตนได้ไม่ตกเป็นทาสของความกดดันจากกลุ่ม ฝ่ายหลังมีความเห็นว่าเราไม่สามารถต้านพลังจากกลุ่มได้ และยินยอมตามความต้องการของกลุ่มไม่กล้ายืนหยัดตามความเชื่อของตนเอง

3.3.5 มีความแตกต่างระหว่างบุคคล/ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มแรกเชื่อในความเป็นเอกลักษณ์ของมนุษย์ทุกคน มนุษย์ทุกคนมีบุคลิกภาพและความสนใจที่แตกต่างกันออกไป และมนุษย์สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา กลุ่มหลังมีความเห็นว่ามนุษย์ก็คือมนุษย์ไม่มีอะไรแตกต่างกัน และไม่ว่ากาลเวลาจะผ่านไปเท่าใด บุคคลก็จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านบุคลิกภาพ

3.3.6 บุคลิกมนุษย์มีความสลับซับซ้อน/ไม่มีอะไรที่สลับซับซ้อน

ฝ่ายแรกเชื่อว่ามนุษย์นั้นยากจะเข้าใจ เพราะมีความสลับซับซ้อนทางบุคลิกมาก จะเข้าใจคนไม่ใช่เป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย ๆ ส่วนฝ่ายหลังเชื่อว่ามนุษย์นั้นเข้าใจง่าย ไม่มีอะไรยุ่งยาก หรือจะต้องนั่งคิดให้วุ่นวาย

3.4 การลงความเห็นเกี่ยวกับผู้อื่นและการตัดสินผู้อื่น

จะเห็นได้ว่าเมื่อเราพบใครก็ตามเป็นครั้งแรก เรามักจะมีการลงความเห็นเกี่ยวกับตัวเขาทันทีว่า เขาควรจะเป็นคนที่เราคบได้ต่อไปหรือไม่ ความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับตัวเขาจะเกิดขึ้นกับเราโดยอัตโนมัติ ในการตัดสินผู้อื่นหรือลงความเห็นเกี่ยวกับผู้อื่นนี้แหละ ทางจิตวิทยาสังคมถือว่าเป็นเรื่องใหญ่ที่ควรแก่การศึกษา เขาพยายามจะตอบคำถามที่ว่ามนุษย์เรามีขบวนการตัดสินหรือลงความเห็นกับผู้อื่นอย่างไร

โดยทั่ว ๆ ไป ความรู้สึกที่เรามีครั้งแรกต่อบุคคลทั่วไปนั้นจะขึ้นอยู่กับทฤษฎีบุคลิกภาพภายในของเรา แต่ละบุคคล รวมทั้งปรัชญาเกี่ยวกับมนุษย์ของเราเองด้วย แต่ความรู้สึกเกี่ยวกับบุคคลอื่นนี้อีกส่วนก็มาจากลักษณะของบุคคลผู้นั้นเอง ดังจะได้พูดถึงต่อไป

3.4.1 การใช้ลักษณะร่วมของกลุ่ม (Stereotypes) เป็นแนวทางตัดสินใจ

มนุษย์เราทุกคนเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การเป็นสมาชิกทำให้เรามีลักษณะบางอย่างที่กลุ่มมี แต่ละกลุ่มก็จะมีลักษณะร่วมนี้ต่างกันไป คำว่าลักษณะร่วมหรือ Stereotype นี้ เป็นคำที่หมายความถึงลักษณะบางสิ่งบางอย่างที่เราคาดเอวากลุ่มนี้หรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มนี้ต้องมีเหมือนกันทุกคน ซึ่งลักษณะร่วมนี้อาจจะเป็นความจริงหรือไม่ก็ได้ ตัวอย่างเช่น นาย ก. มีพื้นเพอยู่ทางภาคใต้ จึงถูกเรียกว่าเป็นคนใต้ที่มีลักษณะร่วมว่า “รักพวกพ้องและเป็นคนดี” จริง ๆ แล้ว นาย ก.อาจจะไม่ใช่คนดี และก็ไม่ได้รับรักพวกพ้องเกินคนภาคอื่น ๆ ก็ได้ แต่ถูกเหมาเอวว่าเป็นคนใต้ที่จะต้องรักพวกพ้องและดี ทำให้ถูกตัดสินไปเช่นนั้น ดังนั้นเมื่อ นาย ก.ถูกแนะนำให้รู้จักกับเราในฐานะคนใต้ ทำให้เรารีบไปตัดสินเขาโดยเอาลักษณะร่วมของกลุ่มไปลงความเห็นเกือบจะทันทีว่า เขาต้องรักพวกพ้องและดี

ในการทดลองเกี่ยวกับลักษณะร่วมนี้ได้กระทำโดย โกลเบอร์ก กอทเทสไดเนอร์ และ เอบรามสัน (Goldberg, Gottesdiener และ Abramson, 1975) เขาได้ทำการศึกษาโดยให้นักศึกษาดูภาพผู้หญิง 30 คน และโดยไม่มีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมเลย ให้เขาเลือกคนที่ดูจากรูปภาพว่าคนใดน่าจะเป็นนักต่อสู้เพื่อสิทธิสตรี ที่นักจิตวิทยาทั้งสามใช้เรื่องสิทธิสตรีมาศึกษา ก็เพราะเขาต้องการดูว่า จะมีการตัดสินโดยใช้ลักษณะร่วม (Stereotype) ในเรื่องสิทธิสตรีหรือไม่ ผลปรากฏว่า นักศึกษาได้เลือกกลุ่มผู้หญิงที่หน้าตาสวยน้อย - ไม่สวย ว่าอยู่ในกลุ่มต่อสู้เพื่อสิทธิสตรี ส่วนคนที่หน้าตาดีถูกแยกไว้ต่างหาก แสดงว่าตามความคิดของนักศึกษา คนที่ต่อสู้เพื่อสิทธิสตรีมักเป็นคนหน้าตาไม่สวย เพื่อให้การทดลองนี้สมบูรณ์นักจิตวิทยา ก็ได้สอบถามถึงความเชื่อในเรื่องสิทธิสตรีกับหญิงในรูปภาพทุกคน ปรากฏว่าหน้าตาสวยหรือไม่สวยไม่มีส่วนสัมพันธ์กับความเชื่อทางด้านสิทธิสตรีของผู้หญิงเหล่านั้นเลย

จากตัวอย่างข้างบนคงพอจะแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของหน้าตาบุคคลและความเชื่อในเรื่องลัทธิสตีรี ไม่มีมูลความจริง เป็นความสัมพันธ์ที่ทักทักกันขึ้นเองของมนุษย์และอาจจะไม่ได้มาจากพื้นฐานของความเป็นจริงเลยก็ได้ เราเรียกว่าเป็น “สหสัมพันธ์มายา” (Illusory correlation) หมายความว่า ของสองสิ่งถูกมองว่ามีสหสัมพันธ์กัน ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ สาเหตุที่เกิดสหสัมพันธ์มายาก็เนื่องมาจากการที่ของสองสิ่งหรือข้อมูล 2 หน่วยเกิดขึ้นในเวลาใกล้เคียงกันบ่อย ๆ ทำให้เราทักทักเอาเองว่าข้อมูลทั้ง 2 จะต้องมีความเกี่ยวข้องกัน ทั้ง ๆ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยก็ได้

นอกจากนี้ การมองบุคคลแบบเหมารวมจะง่ายกว่าการมองคนที่ละคน แต่การมองแบบเหมารวมโดยใช้ลักษณะร่วมก็ก่อปัญหาประเภท ปลาเน่าตัวเดียวในข้อง จะถูกมองว่าปลาทุกตัวเน่าหมด เหมือนกับที่ โรธบาร์ท (Rothbart) และคณะได้ทำการทดลองว่า การมีบุคคลที่มีบุคลิกภาพแปรปรวนคนเดียวร่วมอยู่ในกลุ่มคน “ปกติ” จะถูกมองจากคนนอกว่าคนทั้งกลุ่มมีปัญหาหมด

เท่าที่กล่าวมาแล้วนี่คงจะทำให้เห็นประจักษ์แล้วว่า การมองแบบเหมาโดยคำนึงถึงแต่ลักษณะร่วมส่วนใหญ่ของกลุ่มนี้ เป็นความ “ผิดพลาด” และไม่ยุติธรรมอย่างยิ่งต่อผู้ถูกมอง แต่ในชีวิตความเป็นจริงมักเกิดขึ้นบ่อย ๆ เนื่องจากเราไม่เคยได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านั้น ทำให้เรามีแนวโน้มที่จะเชื่อเสียงเล่าลือเกี่ยวกับลักษณะร่วมของบุคคลเหล่านั้นไป และความเชื่อเหล่านั้น (เช่น คนได้รักพวกพ้อง) ก็ค่อย ๆ กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของตัวเรา ที่ทำให้เราตัดสินคนออกไปอย่างรวดเร็ว โดยมีได้พิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของเขาเลย

3.4.2 ลักษณะบุคลิกบางประการที่เป็นศูนย์กลาง (Central Trait)

นอกจากเราจะตัดสินเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน โดยใช้ลักษณะร่วมของหมู่คณะที่เขาสังกัดแล้ว ด้านที่สองของเราคือลักษณะบุคลิกบางประการที่สำคัญในการตัดสิน โซโลมอน แอชท์ (Solomon Asch) เสนอความคิดว่า ในขณะที่เราจะลงความเห็นเกี่ยวกับผู้หนึ่งผู้ใดนั้น เราจะมีข้อมูลหลายประการเกี่ยวกับเขาผู้นั้น แต่ข้อมูลแต่ละอย่างนั้นมีน้ำหนักความสำคัญไม่เท่าเทียมกัน บางข้อมูลจะสำคัญและมีน้ำหนักมากที่จะตัดสินบุคคล แอชท์เรียกข้อมูลชนิดนี้ว่า

เป็นข้อมูลศูนย์กลาง คือจะมีอิทธิพลเหนือข้อมูลอื่น ๆ แทบจะหมดสิ้น แอชท์ได้กล่าวถึงข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางนี้ว่ามีความสำคัญในการตัดสินใจ นาย ก. ตัวอย่างคำว่า “อบอุน - เย็นชา” ว่า จะเป็นคำลักษณะที่มีน้ำหนักมาก และสำคัญในการสร้างภาพพจน์ให้แก่บุคคลที่เราจะกล่าวถึง

เขาได้ทำการทดลองโดยให้นักศึกษาดูคำ 7 คำที่ใช้อธิบายลักษณะของบุคคล เขาแยกนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ในกลุ่มที่ 1 ให้ดูคำทั้งเจ็ด โดยให้มีคำว่า “อบอุน” ปะปนอยู่ในลักษณะทั้ง 7 ด้วย ส่วนกลุ่มที่ 2 เขาให้ดูคำเดิมเพียงแต่เปลี่ยนคำว่าอบอุนเป็น “เย็นชา” คำที่เหลือจะเหมือนกลุ่มที่ 1 หมดทุกคำ ดังนั้น คำที่ให้ในกลุ่มที่ 1 และที่ 2 จะมีลักษณะดังนี้คือ

| กลุ่มที่ 1 | กลุ่มที่ 2 |
|------------|------------|
| ฉลาด | ฉลาด |
| มีทักษะสูง | มีทักษะสูง |
| อบอุน | เย็นชา |
| มุ่งมั่น | มุ่งมั่น |
| ระมัดระวัง | ระมัดระวัง |
| ยืดหยุ่น | ยืดหยุ่น |
| ปรับตัวได้ | ปรับตัวได้ |

เขากล่าวกับนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มว่า คำที่ให้เหล่านี้เป็นคำที่อธิบายลักษณะของนาย ก. เสร็จแล้วเขาก็ให้นักศึกษาเช็คในบัญชีรายการคุณลักษณะอื่น ๆ ที่นักศึกษาคาดว่า นาย ก. จะมีใส่ลงไปด้วย

ผลปรากฏว่า นักศึกษากลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 จะตัดสินใจคุณลักษณะของ นาย ก. ต่างกัน

ในกลุ่มที่ใช้คำว่าอบอุน นั้น นักศึกษากล่าวว่า นาย ก. เป็นคนเอื้อเฟื้อด้วยถึง 90% อีก 75% ตอบว่า นาย ก. มีอารมณ์ขัน

ในกลุ่มที่ 2 ที่ใช้คำว่าเย็นชา นั้น มีนักศึกษาเพียง 10% ที่จะกล่าวถึงนาย ก. ว่ามีใจเอื้อเฟื้อหรือมีอารมณ์ขัน

การทดลองนี้แสดงว่า คำว่า อบอุน หรือ เย็นชา ดูจะเป็นที่มีน้ำหนักมากในการตัดสินบุคลิกของคนเรา จัดเป็นคำที่มีลักษณะเป็นศูนย์กลางได้ ต่อมา นักจิตวิทยาผู้อื่นได้ทดแทนคำว่า อบอุนและเย็นชา ด้วยคำอื่น เช่น อ่อนน้อม และ ขวานผ่าซาก ปรากฏผลว่า ไม่มีความแตกต่างกันในการทำนายบุคลิกของนาย ก. ของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มมากนัก ไม่เหมือนเมื่อใช้คำว่า อบอุน - เย็นชา

แอสท์ จึงสรุปว่า คำว่า อบอุน - เย็นชา จัดเป็นคำศูนย์กลางของคำลักษณะต่าง ๆ และมีน้ำหนักในการสร้างภาพพจน์ ความรู้สึก โดยทั่ว ๆ ไปมากกว่าคำอื่น ๆ

3.4.3 การลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลโดยใช้ข้อมูลผลรวมและข้อมูลผลเฉลี่ย

หากจะมีใครสักคนแนะนำบุคคลให้เรารู้จัก โดยบอกว่าเขาเป็นคน “ใจกว้าง” ฉลาดเฉลียว ถ่อมตัว แต่ค่อนข้างเงิบ” เราจะอยากรู้จักเขาหรือไม่? ความรู้สึกโดยทั่ว ๆ ไปของเราเกี่ยวกับคน ๆ นั้นเป็นอย่างไร? จะมีผลออกมาในด้านบวกหรือลบ

เกี่ยวกับเรื่องคุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพนั้น นอร์แมน แอนเดอร์สัน (Norman Anderson, 1968) นักจิตวิทยาสังคมได้ทำการวิเคราะห์ ศึกษาลักษณะทางบุคลิกภาพไว้อย่างละเอียด การศึกษาของเขาได้เน้นลงไปถึงคุณลักษณะทางบุคลิกภาพทางด้านบวกและทางด้านลบ คุณลักษณะทางด้านบวกเป็นลักษณะที่ถ้าปรากฏในบุคคลแล้ว จะทำให้เขาเป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น ในขณะที่คุณลักษณะทางด้านลบนั้น ถ้าใครมีก็จะนำไปสู่ความไม่ชอบพอของผู้ที่คบหาด้วย

วิธีการศึกษาของเขานั้น เขาได้ให้นักศึกษามหาวิทยาลัยประเมินค่าของคำคุณศัพท์จำนวน 555 คำ เช่น ใจดี ซื่อสัตย์ เห็นแก่ตัว ปากมาก โดยให้แยกการให้คะแนนออกเป็น 3 สดมภ์ใหญ่ ๆ คือ คุณลักษณะประเภทใดที่เขาชอบพอมาก ชอบปานกลางและไม่ชอบเลย เมื่อได้เรียบร้อยแล้ว แอนเดอร์สัน ก็จัดคำคุณศัพท์เหล่านั้นออกเป็น 3 ประเภท

ประเภทแรก เป็น ลักษณะที่ชอบอย่างมาก (Highly likable)

ประเภทที่สองเป็น ลักษณะที่ชอบ/ไม่ชอบปานกลาง (Moderately favorable to moderately unfavorable)

ประเภทที่สามเป็น ลักษณะที่ไม่ชอบมาก (Highly unlikable)

ตัวอย่างของคุณลักษณะที่ชอบอย่างมากก็มี อาทิ ซื่อสัตย์ เป็นมิตร ใจดี ไม่เห็นแก่ตัว มีอารมณ์ขัน ไว้วางใจได้ ร่าเริง เป็นต้น

ตัวอย่างคุณลักษณะที่ชอบ/ไม่ชอบ ปานกลาง ก็ได้แก่ เจียมขริม ใจเร็ว กระวนกระวาย เพื่อฝัน หงอยเหงา ก้าวร้าว เป็นต้น

ตัวอย่างของคุณลักษณะที่ไม่ชอบมาก ก็มีหลายชนิด เช่น ปากมาก เห็นแก่ตัว เย่อหยิ่ง จ้องห้อง มรรยาทไม่ดี โกหก เป็นต้น

หลังจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินค่าคุณลักษณะทางบุคลิกภาพแล้ว แอนเดอร์สัน ก็ได้ตั้งเป็นหลักเกณฑ์เอาไว้ดังนี้

ตามปกติแล้ว ในการที่มนุษย์เราจะลงความเห็นที่เราชอบใครหรือไม่นั้น เราจะมีวิธีการพิจารณาอยู่ 2 วิธีคือ

- 1) การลงความเห็นโดยใช้การบวกข้อมูลที่ได้รับเข้าด้วยกัน
- 2) การลงความเห็นโดยนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ยทั้งหมด

ในกรณีการบวกข้อมูลที่ได้รับเข้าด้วยกันนี้ หมายความว่าให้นำเอาข้อมูลทั้งหมดมาดูว่าค่าแต่ละตัวจะเป็นเท่าใด และเอาค่าของข้อมูลทั้งหมดมารวมกัน ในการคิดว่าข้อมูลใดควรได้คะแนนเท่าใดนั้น เขาคิดตามมาตราส่วน 1 ถึง 10 โดยนำเอาข้อมูลที่ได้จากการให้นักศึกษาตัดสินว่าชอบมากชอบปานกลาง และไม่ชอบมากมาพิจารณา ถ้าคุณลักษณะใดที่ได้คะแนนชอบมาก ก็จะได้คะแนนทางบวกสูง แสดงว่าคุณลักษณะนั้นเป็นที่น่าคบหาสมาคม ตัวอย่างเช่น ความรู้ดี ได้คะแนน 9, การชักจูงผู้อื่น ได้คะแนน 5, และความซื่อสัตย์ได้ 0 คะแนน เป็นต้น เมื่อหาคะแนนคุณลักษณะต่าง ๆ ได้ครบแล้ว ก็นำคะแนนทั้งหมดมารวมกันออกมาเป็นลักษณะบุคลิกที่น่าคบหรือไม่ของบุคคลผู้นั้น

สมมติว่า นาย ก. มีความฉลาด ซื่อสัตย์ เราก็จะนำคะแนนของแต่ละคุณสมบัติมาบวกกัน หาค่ารวม เช่น

| | | |
|-----------|---|---|
| ความฉลาด | = | 7 |
| ซื่อสัตย์ | = | 5 |
| ซื่อสัตย์ | = | 9 |

ดังนั้น คะแนนรวมของ นาย ก. จะได้เท่ากับ 21

เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับนาย ข.ที่มีความรู้ดี, ทักษะ ชอบโน้มน้าวผู้อื่น และปากมาก
คะแนนรวมของ นาย ข.จะเท่ากับ

$$\text{ความรู้ดี} = 9$$

$$\text{ทักษะ} = 2$$

$$\text{ชอบโน้มน้าวผู้อื่น} = 5$$

$$\text{ปากมาก} = -3$$

เมื่อรวมคะแนนแล้ว นาย ข.จะได้คะแนนเพียง 13

แอนเดอร์สัน กล่าวว่าในกรณีเช่นนี้ความรู้สึกของคนทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลทั้งสองจะรู้สึกกว่า
นาย ก.น่าคบกว่า นาย ข. (คะแนน 21 สูงกว่าคะแนน 13)

ส่วนในกรณีการหาค่าเฉลี่ยนั้น แอนเดอร์สัน กล่าวว่า เราหาได้โดยการนำข้อมูลมารวมกัน
แล้วหาค่าผลเฉลี่ย เราจะได้ความรู้สึกเกี่ยวกับบุคคลผู้นั้นได้

วิธีการหาค่าเฉลี่ยตามหลักการนี้ เราทำได้โดยนำเอาข้อมูลทั้งหมดมาคูณค่าของคุณลักษณะ
แต่ละตัวจะเป็นเท่าไร แล้วหารด้วยจำนวนคุณลักษณะทั้งหมด

จากตัวอย่างข้างบน ถ้าเราจะไม่ใช้วิธีหาผลรวม แต่จะใช้วิธีหาผลเฉลี่ย เราก็อาจทำได้
โดยเอาคะแนนรวมของ ก.หารด้วยจำนวนคุณลักษณะ ทำให้ผลเฉลี่ยของ ก. เท่ากับ 21 หาร 3
เท่ากับ 7

ส่วนค่าเฉลี่ยของ ข. เราก็ทำเช่นเดียวกัน คือนำเอาผลรวมมาหารด้วยจำนวนข้อมูล
ในที่นี้ค่าเฉลี่ยของ ข. เท่ากับ 13 หาร 4 เท่ากับ $3\frac{1}{4}$

เมื่อดูคะแนนของคนทั้งสองแล้วจะเห็นว่า ก.ก็ยังได้คะแนนมากกว่า ข.อยู่นั่นเอง ตาม
หลักการหาค่าเฉลี่ยแล้ว ก.จะถูกตัดสินว่ามีความน่าคบมากกว่า ข.

อย่างไรก็ตาม การตัดสินด้วยค่าผลรวมหรือค่าผลเฉลี่ยอาจจะออกมาต่างกันก็ได้ ไม่
จำเป็นที่บุคคลที่ถูกตัดสินค่าเฉลี่ยว่าน่าคบ จะต้องถูกตัดสินว่าน่าคบในการหาค่าผลรวมด้วย

เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างความเชื่อ 2 ลักษณะคือ ผลรวมและผลเฉลี่ยแล้วจะเห็นว่า ถ้าเราเชื่อตามหลักของการหาค่าผลเฉลี่ยในการสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นแล้วเราควรมีการแสดงออกเฉพาะส่วนของบุคลิกภาพที่จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความรู้สึกประทับใจเท่านั้น ไม่ใช่ว่ามีลักษณะอะไรก็แสดงออกไป แต่ถ้าเราเชื่อตามหลักของการหาค่าผลรวม เราควรจะได้แสดงออกไปให้หมดสิ้นในคุณลักษณะทางบวกต่าง ๆ ที่เรามี ไม่ว่าจะสำคัญหรือไม่สำคัญ คือไม่ว่าค่าจะเป็นแค่ +1 หรือ +9 เราควรได้แสดงออกไปให้หมด เพราะทุกคุณลักษณะที่แสดงออกไปนั้นจะต้องเอามารวมกันเพื่อให้ได้ความรู้สึกส่วนรวม

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการหาค่าความประทับใจนี้ วิธีหาโดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยดูจะมีผู้นิยมมากกว่าวิธีบวกข้อมูลเข้าด้วยกันเฉย ๆ

3.4.4 อิทธิพลของความประทับใจครั้งแรกและครั้งหลังที่มีต่อการลงความเห็น

ตามปกติแล้วเมื่อเราได้รับการแนะนำให้รู้จักใครเป็นครั้งแรก เราก็มักจะมีการแสดงกริยาท่าทางให้ผู้พบเห็นรู้สึกประทับใจในตัวเรา โดยเฉพาะในครั้งแรกนี้มากที่สุด นักจิตวิทยาที่สนใจศึกษาเรื่องความประทับใจมักจะตั้งคำถามประเภทที่ว่า ผลของความประทับใจครั้งแรกนี้สำคัญแค่ไหน อย่างไร? แต่ต่อมาถ้าเราได้เห็นความประพฤติบางอย่างที่ไม่ดี เรายังจะชอบเขาอยู่หรือไม่? กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ นักจิตวิทยาสนใจว่าในการที่มนุษย์จะสรุปลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลอื่นนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ช่วงแรกหรือช่วงหลังจะมีอิทธิพลต่อการลงความเห็นของเรามากกว่ากัน

ในการทดลองพิสูจนข้อสมมุติฐานนี้ มักกระทำโดยวิธีการแบ่งบุคคลออกเป็น 2 กลุ่มให้กลุ่มที่หนึ่งรับรู้ข้อมูลทางบุคลิกภาพจากด้านดีไปด้านไม่ดี ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งรับรู้ข้อมูลชุดเดิมแต่คราวนี้กลับลำดับกัน คือเอาข้อมูลด้านลบขึ้นก่อน และจบลงด้วยข้อมูลด้านบวก ตัวอย่างเช่น

| กลุ่มที่หนึ่ง | | กลุ่มที่สอง | |
|---------------|---------|-------------|---------|
| ฉลาด | | อิจฉา | |
| ขยัน | + | ดี | - |
| ช่างสงสัย | บวกไปลบ | ช่างสงสัย | ลบไปบวก |
| ดี | | ขยัน | |
| อิจฉา | - | ฉลาด | + |

ผลการทดลองประเภทนี้ส่วนใหญ่สนับสนุนกลุ่มที่หนึ่งคือ การให้ความประทับใจที่ดีก่อนแล้วไปไม่ดี จะทำให้ความรู้สึกเกี่ยวกับบุคคลผู้นั้นดี มากกว่ากลุ่มสอง เราเรียกว่า **ผล-ความประทับใจขั้นแรก (Primacy effect)** ดังนั้น ถ้าอยากจะให้ใคร ๆ ชื่นชอบในสิ่งที่เราจะเสนอเขา เราก็ควรเสนอเรื่องทางบวกของผู้นั้นก่อนเรื่องทางลบ นี่ก็แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการรับรู้ในช่วงแรกว่าสำคัญต่อการประเมินผลทั้งหมด

การทดลองที่สนับสนุนแนวคิดเรื่องความประทับใจช่วงแรกสำคัญกว่าช่วงหลังนี้ก็ได้แก่การศึกษาของ ลูชิน (Luchin, 1957) เขาได้แต่งเรื่องสั้น ๆ ขึ้นมา 2 ย่อหน้า ในย่อหน้าที่หนึ่งเป็นการกล่าวถึงเด็กชายที่เดินทางจากบ้านไปโรงเรียนด้วยความแจ่มใส ร่าเริง เจอผู้คนที่ทักทาย มีลักษณะเปิดเผย ส่วนในย่อหน้าที่สอง แสดงเรื่องของเด็กชายคนเดิม แต่คราวนี้พฤติกรรมของเขาเปลี่ยนไป เขาเดินกลับบ้านคนเดียว ทำทางหงอยเหงา เก็บตัวไม่ทักทายเพื่อนฝูงที่คุ้นเคย

ในย่อหน้าแรกผู้แต่งจงใจให้ผู้อ่านมองภาพเด็กชายในลักษณะเปิดเผย (ป) ส่วนย่อหน้าหลังแต่งให้ดูเหมือนเด็กจะเก็บตัว (ก)

เมื่อเสร็จแล้ว ลูชิน ก็นำเอาเรื่องทั้งสองย่อหน้ามาเรียงใหม่ให้นักศึกษาดูกลุ่มที่หนึ่ง นักศึกษาอ่านเรื่องตามลำดับย่อหน้า “ป” แล้วจึงไป “ก” (จากเปิดเผยไปเก็บตัว) ส่วนในกลุ่มที่สอง นักศึกษาอ่านย่อหน้าสลับกันคือ ย่อหน้า “ก” ก่อนแล้วไปย่อหน้า “ป” (จากเก็บตัวไปเปิดเผย)

เมื่ออ่านแล้วผู้ทดลองให้นักศึกษาทั้งสองกลุ่มลองเช็ค ทำนายบุคลิกภาพของเด็กชายในเรื่อง จากบัญชีรายละเอียดของลักษณะต่าง ๆ ผลปรากฏว่า ย่อหน้าแรก (ไม่ว่าจะขึ้นต้นด้วย “ป” หรือ “ก”) จะมีผลต่อการทำนายบุคลิกภาพของเด็กชายมาก กล่าวคือ กลุ่มที่ย่อหน้าแรกเป็น “ป” (เปิดเผย) จะมองภาพเด็กชายเป็นคนเปิดเผย ร่าเริง ในขณะที่กลุ่มย่อหน้าแรกเป็น “ก” ก็จะมองว่าเด็กชายเป็นคนเก็บตัว มีปัญหา แม้ว่าข้อมูลทั้งสองกลุ่มที่ได้จะเป็นเรื่องเดียวกันก็ตาม นี่ก็ย่อมแสดงให้เห็นถึงความประทับใจครั้งแรกนั้น มีผลต่อการประเมินผลลักษณะทั่วไปของบุคคลมาก ผู้วิจัยสรุปว่า ข้อมูลถ้าให้จากบวกไปลบ ผลที่ออกมาจะเป็นบวก (คล้าย ๆ กับผู้อ่านไม่ได้ให้ความสนใจกับข้อมูลลบมากนัก) การเริ่มต้นเป็นบวกทำให้ผู้อ่านคาดหมายจะได้เห็นข้อมูลบวกตามมา แต่เมื่อออกมาเป็นลบผู้อ่านก็ไม่ใคร่สนใจและมักจะละเลยข้อมูลช่วงหลังไป

แต่อย่างไรก็ตาม หากเรานำเอากิจกรรมอื่น ๆ มาคั่นจังหวะเสีย ระหว่างการให้ข้อมูล 2 ชนิดที่ต่างกัน การคั่นจังหวะจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับช่วงหลัง (Recency effect) จะมีผลมากกว่า ความประทับใจช่วงแรก

ตัวอย่างเช่น หากเราไปงานกินเลี้ยงแห่งหนึ่ง และเรารู้สึกไม่ใคร่พอใจนาย ก. ด้วยเหตุใดก็ตาม ต่อมาหลังจากนั้นอีก 1 เดือน เราไปพบ นาย ก. อีกครั้ง แต่คราวนี้ นาย ก. ทำให้เราถูกใจ เขามาก เราจะสรุปผลว่า นาย ก. เป็นคนน่าคบ โดยเอาความรู้สึกครั้งหลังมาเป็นเครื่องตัดสิน ไม่ใช่ความรู้สึกในครั้งแรก แสดงว่าการคั่นจังหวะ (1 เดือน) ในตัวอย่างนี้ทำให้เราลืมความไม่พอใจครั้งแรกลงได้

3.5 การให้เหตุผลกับสาเหตุของพฤติกรรม (Attribution)

โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ในการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น เรามักไม่หยุดอยู่แค่ทำนายพฤติกรรมของผู้อื่น เรามักจะแสวงหาความเข้าใจถึงสาเหตุว่า ทำไมคนเราจึงทำพฤติกรรมอย่างที่ทำอยู่ เช่น ทำไมอยู่ดี ๆ นาย ก. ถึงได้ลุกขึ้นมาทำต่อสู้กับ นาย ข.? ทำไมนาง ค. จึงแยกทางกับนาย ง.? ทำไม จ. จึงถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น คำตอบของคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั้งหมดนี้ เราจัดเป็นการศึกษาถึงการให้เหตุผลกับสาเหตุของพฤติกรรม

มนุษย์มักชอบใส่ใจในสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวเรา เรามักสนใจถึงความ เป็นไปต่าง ๆ ที่เราเห็น เราได้ยิน เมื่อเห็น ได้ยินเราก็มักชอบทำนายว่าสาเหตุของเรื่องราวต่าง ๆ มันเกิดขึ้นเพราะอะไร เช่น เราเห็นนาย ก. กลับบ้านค่ำ ๆ แทบจะทุกวัน เราก็อาจนึกเอาเองว่า สาเหตุของการกลับบ้านค่ำ ๆ ของนาย ก. คงเป็นเพราะนาย ก. ชอบเที่ยวเตร่ เลิกงานแล้วก็ไม่กลับบ้านทันที เป็นต้น การ “เดา” ของเรานั้นก็อาจจะถูกหรือผิดก็ได้ คือ นาย ก. อาจกลับบ้านค่ำ ๆ เพราะต้องทำงานล่วงเวลาบ่อย แทนที่จะไปเที่ยวอย่างที่เรานึกเอาไว้ก็ได้ แต่แม้ว่าความเป็นจริงจะเป็นเช่นไรก็ตาม เราก็พอใจและขอให้ได้เดาเอาไว้ก่อน คล้ายกับเราจะไม่ปล่อยให้อะไรเกิดขึ้นและผ่านไปโดยไม่ได้มีการลองนึกถึงสาเหตุว่า อาจเป็นเพราะอย่างนั้นอย่างนี้เลย

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าเราจะเดาถูก เดาผิด การเดาของเราก็มีผลโดยตรงต่อความรู้สึกของเรา และพฤติกรรมโต้ตอบของเราต่อบุคคลผู้นั้น เช่น ถ้าเราเดาไปว่าเขากลับบ้านค่ำ ๆ เพราะ

เที่ยวเตร่ เราอาจไม่อยากสนทนากับเขาเมื่อเจอหน้าก็รู้สึกอยากหลบหลีกไป แต่ถ้าเราเดาไปว่าเขาต้องกลับบ้านค่ำมืดเพราะต้องทำงานหนักเลี้ยงครอบครัว เราก็อาจมีความสงสารเห็นใจเขามากขึ้นก็ได้

ไฮเดอร์ (Heider, 1944, 1958) นักจิตวิทยาที่เป็นผู้คิดค้นเรื่องการกำหนดสาเหตุทางพฤติกรรมได้กล่าวว่า การให้สาเหตุทางพฤติกรรมอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สาเหตุที่เกิดจากตัวบุคคลผู้หนึ่ง และ สาเหตุที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างเช่น นาย ก.มาทำงานสายเป็นประจำ เมื่อถูกต่อว่าจากเจ้านาย ปรากฏว่า นาย ก.บอกเจ้านายว่า เพราะรถติดมากบ้างจะฝนตกบ้างละ นาฬิกาตายบ้างละ เรียกได้ว่านาย ก.แก้ตัวให้กับ สาเหตุมาสายของตัวเองโดยใช้คำอธิบายว่า สาเหตุเกิดจากผู้อื่น หรือสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น แต่ถ้านาย ก.ยอมรับความจริง นาย ก.อาจจะโทษว่าสาเหตุเกิดจากตัวเองคือ เป็นคนนอนตื่นสาย เป็นต้น

3.6 ขบวนการให้เหตุผลกับสาเหตุของพฤติกรรม

ในการที่เราจะให้เหตุผลกับพฤติกรรมที่ผู้อื่นกระทำนั้น มีตัวแปรหลายชนิดที่มีผลต่อการตัดสินลงความเห็นของเรา บ่อยครั้งที่เราตัดสินคนอื่นและพฤติกรรมของเขาด้วยอคติที่เรามีอยู่ ไม่ว่าจะรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม และเราก็มีแนวโน้มที่ตัดสินและให้เหตุผลในทางที่ดีกับพฤติกรรมของเรา และพวกพ้องของเรา แม้ว่าเราจะบอกกับตัวเองว่าเราให้เหตุผลอย่างยุติธรรม แต่จริง ๆ แล้วเราก็อดมีอคติในการลงความเห็นนั้นเสียมิได้

อคติต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินของเรามีดังต่อไปนี้คือ

3.6.1 ตัดสินพฤติกรรมของผู้อื่นว่ามาจากสาเหตุส่วนบุคคล

เมื่อผู้อื่นเป็นผู้กระทำพฤติกรรม และเราเป็นผู้สังเกตการณ์ เรามักจะอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมของผู้อื่นว่ามาจากสาเหตุส่วนตัวของเขา มากกว่าจะคิดว่ามาจากสาเหตุจากสิ่งแวดล้อม เช่น ถ้าเราได้ยินข่าวว่านาย ก.ขับรถประสบอุบัติเหตุ เรามักจะทึกทักเอาว่าสาเหตุที่เขาประสบอุบัติเหตุ นั้นเป็นเพราะเขาขับรถเลนเลื้อ หรือโดยประมาท ซึ่งเป็นการลงความเห็นสาเหตุมาจากตัวบุคคลคือนาย ก. แทนที่เราจะไปนึกว่าสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อม เช่น ฝนตกถนนลื่น หรือเป็นเวลากลางคืนที่มองเห็นถนนลำบาก เป็นต้น

หรือในกรณีที่เราเล่นเกมทายปัญหากับเพื่อน สมมติว่าเราเก่งคณิตศาสตร์ เราอาจตอบปัญหาทางคณิตศาสตร์หลายข้อที่เขาตอบไม่ได้ เราอาจลงความเห็นว่าเขาไม่ฉลาดนัก เป็นการมองดูสาเหตุจากตัวบุคคลของเขาเอง โดยเราลืมนึกไปว่าเขาไม่ได้ชำนาญในสาขาวิชาที่เราชำนาญ ในทางกลับกันถ้าหากเราเป็นผู้ถูกถามจากเพื่อนในสาขาวิชาที่เราชำนาญบ้าง แล้วเราตอบคำถามเหล่านั้นไม่ได้ เพื่อนของเราจะดูเหมือนเป็นผู้ฉลาดขึ้นมาในทันที

กล่าวโดยสรุป เรามักจะให้ความสำคัญหรือมองดูสาเหตุของพฤติกรรมจากตัวบุคคล คือ ผู้แสดงพฤติกรรมมากกว่าสิ่งแวดล้อมของเขา คือเราจะมองว่าเขาขับรถโดยประมาท หรือเขาตอบเก่ง/ไม่เก่ง โดยลืมนึกถึงสิ่งแวดล้อมประกอบตัวเขาว่ามีส่วนช่วยให้เขามีพฤติกรรมเช่นนั้นไป

3.6.2 ผู้แสดงและผู้สังเกตการณ์

ในขณะที่เรามองผู้อื่นว่าการกระทำของเขามาจากตัวเขามากกว่าสิ่งแวดล้อมของเขา เรากลับมองดูและให้เหตุผลกับพฤติกรรมของเราว่ามาจากสิ่งแวดล้อมไม่ได้มาจากตัวของเรา เช่น ถ้าเราเป็นผู้ขับรถและรถประสบอุบัติเหตุ เราจะไมยอมโทษว่าเป็นเพราะตัวเราเลนเล่อ แต่เราจะบอกว่าถนนลื่น มองเห็นทางไม่ชัดหรือมีวัตถุกีดขวางทางจราจร คือเราจะไปโทษสิ่งแวดล้อมว่าเป็นสาเหตุของพฤติกรรมเรามากกว่าโทษตัวเราเอง

ที่เรามองสาเหตุการกระทำของผู้อื่นและตัวเราต่างกันดังนี้ อาจมาจากข้อมูลที่เราได้รับ ในขณะที่เราเป็นผู้สังเกตการณ์ กับขณะที่เราเป็นผู้แสดงนั้นมีความแตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วเมื่อเราทำหน้าที่สังเกตการณ์ผู้อื่น เราไม่มีข้อมูลที่มากมายนัก เราไม่รู้ถึงเหตุที่มาของพฤติกรรม ทำให้เรามักจะสนใจแต่สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมากกว่าไปคำนึงถึงสาเหตุความเป็นมาที่มาจากอดีต สมมติว่าเราเห็นนาย ก. ทำพฤติกรรมตามที่กลุ่มสั่งบ่อย ๆ เราอาจลงความเห็นไปอย่างรวดเร็วว่า นาย ก. ไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่มีความกล้าและขาดความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นการลงมติว่าสาเหตุของพฤติกรรมมาจากตัวนาย ก. แต่ทางเดียว ในขณะที่เดียวกันหากเราไปถามนาย ก. ว่าทำไมเขาจึงต้องทำตามที่กลุ่มสั่ง เราอาจจะได้คำตอบที่ต่างออกไป นาย ก. จะไม่โทษตัวเองว่าเขาไม่มีความกล้าหรือขาดความเชื่อมั่น เขาอาจจะบอกว่า เคยมีคนขัดคำสั่งของกลุ่มแล้วถูกลงโทษ

ทำให้เขาไม่อยากถูกลงโทษและนอกจากนั้นผู้สั่งยังเป็นผู้นำที่มีอำนาจมาก คำตอบของนาย ก. แสดงให้เห็นว่า สาเหตุทางพฤติกรรมของเขานั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลข้างนอกที่มีใช้จากตัวเขา และเขามองดูว่าการกระทำของเขามาจากเหตุผลทางสิ่งแวดล้อมมากกว่าจะยอมรับว่าเขาเป็นผู้กระทำด้วยตนเอง โดยสรุป ผู้ที่เป็นคนกระทำพฤติกรรม มักจะมองสาเหตุของการกระทำของเขาว่ามาจากสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ผู้สังเกตการณ์มองไปว่ามาจากสาเหตุส่วนตัวของเขา

3.6.3 ไม่สนใจกับข้อมูลของเสียงส่วนใหญ่

ในการลงความเห็นถึงสาเหตุทางพฤติกรรมนั้น เรามักไม่ใคร่สนใจกับข้อมูลที่ว่าเสียงส่วนใหญ่เคยประพฤติปฏิบัติอย่างไร เราจะตัดสินใจตามความเชื่อของเราเอง เช่น ในการทดลองของนิสเบตและบอร์จิดา (Nisbett และ Borgida, 1975) นั้นเขาได้ให้ผู้ถูกทดลองทำนายพฤติกรรมช่วยเหลือว่าจะเกิดขึ้นใหม่ และเขาก็ได้บอกเท่าที่ผ่านมาไม่เคยมีใครยอมให้ความช่วยเหลือกัน แต่ปรากฏว่าผู้ถูกทดลองกลับทำนายว่าจะมีการช่วยเหลือกัน ทั้ง ๆ ที่รู้แล้วว่าแต่ก่อนไม่มีการช่วยเหลือกัน แสดงว่าการทำนายสาเหตุของพฤติกรรมนั้นไม่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับเสียงส่วนใหญ่เสมอไป บางกรณีเสียงส่วนใหญ่จะมีความสำคัญต่อคำทำนาย แต่ในบางกรณีเสียงส่วนใหญ่จะไม่มีคามหมายเลย

3.6.4 ความสัมพันธ์กับผู้แสดง

ความมีอคติในการตัดสินใจสาเหตุทางพฤติกรรมอีกประการหนึ่ง มาจากความสัมพันธ์ที่เรามีต่อผู้แสดงพฤติกรรม ถ้าปรากฏว่าพฤติกรรมของเขาจะมีผลกระทบต่อเราไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เรามักจะนึกเอาว่าสาเหตุทางพฤติกรรมจะต้องมาจากตัวเขาไม่ใช่มาจากสิ่งแวดล้อม เขา และยิ่งถ้าการแสดงออกของเขามีผลกระทบต่อตัวเราแรงมากเท่าใด ความรู้สึกของเราเกี่ยวกับสาเหตุทางพฤติกรรมของเขาก็จะต้องมีมากขึ้นเพียงนั้น

นอกจากนี้ ถ้าผู้กระทำพฤติกรรมเป็นเพื่อนของเรา เราก็มักจะมองสาเหตุทางพฤติกรรมว่ามาจากสิ่งแวดล้อมมากกว่าจะเป็นจากตัวเขา สมมุติว่า เรามีเพื่อนที่ไม่ใคร่มาทำงาน หนีราชการบ่อย ๆ เราก็คงคิดว่าที่เขาทำเช่นนั้นเพราะงานระบบราชการน่าเบื่อหน่าย ไม่ทำให้คนอยากมาทำงาน คือเราจะไปโทษระบบมากกว่าจะโทษว่าเพื่อนเราเป็นคนขี้เกียจ

ที่เป็นเช่นนี้เพราะเราไม่ต้องการเชื่อว่าเพื่อนเรานิสัยไม่ดี เมื่อไม่อยากเชื่อเราก็ต้องพยายามหาสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมมาเป็นข้ออ้างของพฤติกรรมของเขา ดังนั้น การบอกว่าระบบไม่ดีคือการไปโทษสิ่งแวดล้อม และได้ช่วยป้องกันความเชื่อของเราที่มีต่อเพื่อนผู้นั้นว่าเป็นคนดีต่อไปได้

3.7 ผลของการให้สาเหตุทางพฤติกรรม

การตัดสินว่าบุคคลทำพฤติกรรมใดลงไปด้วยตัวเอง หรือด้วยอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมนี้มีผลที่สำคัญหลายด้าน ที่เห็นได้ชัดก็คือในเรื่องของการตัดสินของขบวนการศาลยุติธรรม การตัดสินความผิดของจำเลย ย่อมขึ้นอยู่กับ การตัดสินของศาลว่า จำเลยกระทำผิดด้วยตัวเอง หรือมาจากเหตุผลทางสิ่งแวดล้อม การลงโทษจำเลยจึงขึ้นอยู่กับ การตัดสินดังกล่าว

ดูตัวอย่างง่าย ๆ เช่น ในกรณีข่มขืน หากศาลมีความเชื่อว่าจำเลยทำความผิดโดยเจตนา จำเลยก็จะถูกลงโทษสถานหนัก แต่ถ้าศาลเห็นว่าจำเลยทำความผิดโดยไม่เจตนา เช่น อาจทำไปเพราะฤทธิ์ของยาเสพติดหรือสิ่งล่อใจอื่น ๆ (สาเหตุจากสิ่งแวดล้อมไม่ใช่ตัวจำเลย) ศาลก็อาจตัดสินลดหย่อนผ่อนโทษให้ ดังนั้น เราจะเห็นว่าขบวนการตัดสินใจหรือลงความเห็นถึงสาเหตุทางพฤติกรรมของมนุษย์ มีความสำคัญมากและเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์โดยตรง

3.8 สรุป

1. ในบทนี้เราได้พูดถึงขบวนการรับรู้ทางสังคมที่มีความหมายไปถึงการที่มนุษย์เราทุกคนพยายามที่จะเข้าใจ และทำนายพฤติกรรมของผู้อื่น รวมทั้งของตัวเองด้วย ขบวนการรับรู้ทางสังคมนี้เกิดขึ้นกับเราตลอดเวลา เราจะมีการเลือกรับรู้ คือ ฟังความสนใจไปยังสิ่งเร้าอื่น ๆ เมื่อรับรู้แล้วเราก็จะแปลความหมายและตอบสนองของสิ่งเร้านั้นออกไป

2. ในการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลอื่นนั้น มนุษย์เราทำได้หลายวิธี แต่ส่วนหนึ่งเกิดจากการสร้างทฤษฎีบุคลิกภาพของเราเองขึ้น ทฤษฎีที่เราสร้างขึ้นเองเหล่านี้จะมีผลถึงความเชื่อของเราว่าลักษณะบุคลิกภาพชนิดใดควรอยู่ด้วยกัน และลักษณะใดที่แตกต่างจากกัน ยอร์ช เคลลี กล่าวถึงการมองโลกของมนุษย์จากโครงสร้างภายใน และโครงสร้างนี้แหละที่จะช่วยให้เราเข้าใจโลกและพยากรณ์สิ่งต่าง ๆ ได้

3. นอกจากทฤษฎีที่บุคลิกภาพภายในของมนุษย์แล้ว เรายังใช้ปรัชญาความเชื่อเกี่ยวกับมนุษย์ตัดสินผู้อื่นอีกด้วย ปรัชญาความเชื่อเกี่ยวกับมนุษย์นี้แบ่งแยกออกได้เป็น 6 มิติ กล่าวถึงลักษณะความเชื่อทั่วไป และความแตกต่างระหว่างบุคคล การมีปรัชญาต่างกันทำให้เราลงความเห็นและมีปฏิกิริยาตอบโต้ออกไปไม่เหมือนกันด้วย

4. มีตัวแปรหลายชนิดที่มีผลต่อความรู้สึกครั้งแรกที่เรามีต่อบุคคลอื่น ตัวแปรเหล่านี้ก็ได้แก่ การใช้ลักษณะร่วมของกลุ่มเป็นแนวทางตัดสิน ส่วนใหญ่การใช้ลักษณะร่วมตัดสินนั้นมักมีความผิดพลาดมาก ก่อให้เกิดสหสัมพันธ์มายาที่ทำให้การตัดสินของบุคคลผิดพลาดไปจากความเป็นจริง

5. คุณลักษณะของบุคลิกภาพบางประการ จะมีน้ำหนักไม่เท่ากัน บางข้อมูลจะมีน้ำหนักในการตัดสินบุคคลมากกว่าข้อมูลอื่น เราเรียกข้อมูลที่มีน้ำหนักมากเหล่านั้นว่าเป็นข้อมูลศูนย์กลาง

6. นอร์มัน แอนเดอร์สัน ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพไว้อย่างละเอียด เขาได้แยกคุณลักษณะเหล่านั้นออกเป็น 3 ประเภทคือ ลักษณะที่ชอบอย่างมาก ปานกลางและไม่ชอบมาก ในการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลนั้น เราอาจทำได้โดยวิธีบวกข้อมูลทั้งหมดเข้าด้วยกัน หรือโดยวิธีหาค่าเฉลี่ยข้อมูล แต่โดยทั่วไปแล้ววิธีหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลดูจะได้รับความสนับสนุนมากกว่าการรวมข้อมูลเข้าเฉย ๆ

7. จากการศึกษาเรื่องความประทับใจครั้งแรกและครั้งหลังนั้น มักพบว่าความประทับใจครั้งแรก (Primacy effect) จะมีผลต่อความรู้สึกชอบและไม่ชอบของเรามากกว่าความประทับใจในช่วงหลัง อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี หากความประทับใจครั้งแรกถูกคั่นจังหวะจากความประทับใจในครั้งหลังแล้ว ข้อมูลที่ได้รับในช่วงหลังจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกประทับใจส่วนรวมมากกว่าข้อมูลครั้งแรก

8. เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ชอบหาสาเหตุให้กับพฤติกรรมของผู้อื่นและของตนเอง เราสามารถมองสาเหตุแห่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภทคือ สาเหตุที่เกิดขึ้นจากบุคคลผู้นั้น เป็นผู้กระทำขึ้น และสาเหตุที่มาจากสิ่งแวดล้อม

9. ในการตัดสินสาเหตุทางพฤติกรรมนั้น มนุษย์ทำไปโดยมีอคติหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เรามักตัดสินผู้อื่นและพฤติกรรมของเขาว่ามาจากบุคลิกภาพของตัวเอง แต่เรากลับมองดูตัวเองและให้เหตุผลกับพฤติกรรมของเราว่ามาจากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่จากบุคลิกภาพของตัวเอง การที่เราให้เหตุผลต่างกันนี้เป็นเพราะข้อมูลที่ได้รับนั้นมากน้อยต่างกัน ผู้ที่สังเกตการณ์จะมีข้อมูลน้อยกว่าผู้แสดงพฤติกรรมเอง

10. การทำนายสาเหตุของพฤติกรรมไม่ได้ขึ้นอยู่กับเสียงส่วนใหญ่เสมอไป บางกรณีเสียงส่วนใหญ่จะมีความสำคัญ แต่บางกรณีเสียงส่วนใหญ่จะไม่มีคามหมายเลย นอกจากนี้ หากเรามีความสัมพันธ์กับผู้แสดงพฤติกรรม เรามักจะตัดสินว่าสาเหตุทางพฤติกรรมของเขา มาจากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่จากบุคลิกภาพของเขา ทั้งนี้ เพราะเราต้องการป้องกันความเชื่อของเราที่มีต่อเพื่อนผู้นั้นเอาไว้