

จิตวิทยาเบื้องต้นของการพูด

ในการพูดต่อที่ชุมนุมชนโดยทั่วไป ผู้พูดย่อมปรารถนาที่จะให้การพูดของตนประสบความสำเร็จ สามารถสร้างความสนใจในหมู่ผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังพอใจหรือทำให้ผู้ฟังเชื่อถือคล้อยตามตนเป็นสำคัญ

การวิเคราะห์เป็นจิตวิทยาเบื้องต้นของการพูด

อาจเปรียบได้กับการทำงานของแพทย์ ซึ่งต้องมีการสอบถามถึงลักษณะอาการของคนไข้ มีการตรวจสอบร่างกายให้แน่นอนจึงจะรู้ถึงสมุฏฐานของโรค และสามารถสั่งยาหรือรักษาได้ถูกต้องเป็นผลดี การสอบถามอาการของคนไข้หรือการตรวจสอบร่างกายก็อาจถือเป็นการวิเคราะห์ได้อย่างหนึ่งเหมือนกัน เช่นเดียวกับการพูด การวิเคราะห์จะทำให้ผู้พูดรู้ถึงความต้องการของผู้ฟัง รู้ถึงปัญหาที่อาจต้องเผชิญ ทั้งสามารถกำหนดความถูกต้องเหมาะสมสำหรับการพูดในแต่ละครั้งได้ ทำให้เห็นแนวทางในการเอาชนะใจผู้ฟังได้อย่างไม่ยาก เพราะฉะนั้น การวิเคราะห์จึงถือได้ว่าเป็นจิตวิทยาเบื้องต้นของการพูด เป็นบันไดขั้นแรกไปสู่ความสำเร็จ

วิเคราะห์ผู้ฟัง

จัดว่าเป็นส่วนที่สำคัญมากที่สุด เพราะผู้ฟังเป็นองค์ประกอบของการพูดที่มีผลเป็นอย่างยิ่งต่อความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการพูด การวิเคราะห์ผู้ฟังจะทำให้เรารู้ถึงพื้นฐาน ประเภท จำนวน ทักษะคติ ความเชื่อ ตลอดจนรสนิยมของผู้ฟัง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มา จากการวิเคราะห์ล่วงหน้าจะทำให้เราสามารถเลือกใช้เนื้อหาหรือถ้อยคำในแง่มุมมองซึ่งจะสร้างความพอใจให้กับผู้ฟังหรือชนะใจผู้ฟังได้ง่ายเข้า

1. **อายุของผู้ฟัง** ความสำคัญประการหนึ่งในส่วนที่เกี่ยวพันกับผู้ฟัง คือความสนใจที่แตกต่างกันตามระดับอายุ เป็นที่ทราบกันดีอยู่ว่า ผู้ที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์มาก มีความโน้มเอียงไปในทางเอาจริงเอาจังและมีเหตุผล มีความสุขุมคัมภีรภาพ ในขณะที่คนหนุ่มสาวอาจจะ

ชอบความสวยความงาม ความร่ำรวยด้านของเหตุผลก็ลดน้อยลงไป

พระยาอนุমানราชชนได้เคยเขียนไว้ในหนังสือ “พื้นความหลัง” ถึงปราชญ์ผู้หนึ่ง (ลูเครติอุส) ซึ่งกล่าวว่า “ความสุขของเด็กอยู่ที่เล่น ของหนุ่มสาวอยู่ที่รัก ของคนกลางคนอยู่ที่งาน และของคนแก่อยู่ที่นึกถึงความหลัง” คำกล่าวนี้พอเป็นแนวทางให้เห็นถึงความสนใจของบุคคลในวัยต่าง ๆ ฉะนั้น ก่อนการพูด ผู้พูดควรตรวจสอบเสียก่อนว่าผู้ฟังเหล่านั้นส่วนใหญ่อยู่ในวัยใด แล้วจึงเตรียมการพูดในแงุ่มุมที่จะสนองตอบต่อความสนใจของผู้ฟัง

2. **เพศของผู้ฟัง** ความสนใจของเพศหญิงและเพศชายย่อมแตกต่างกันเสมอ และแม้โลกของเราจะวิวัฒนาการมามากมายเพียงใด จนมีการพูดถึงสิทธิที่เท่าเทียมกันระหว่างหญิงกับชายอย่างกว้างขวาง ความสนใจของทั้งสองเพศนี้ก็ยังคงแตกต่างกันอยู่ เพศหญิงส่วนใหญ่มักสนใจในความสวยความงาม ดอกไม้ การเย็บปักถักร้อย การทำอาหาร การฝีมือ แฟชั่น ฯลฯ ในขณะที่เพศชายกลับชอบเรื่องตื่นเต้น การเผชิญภัย การต่อสู้ การแสดงออก การแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในเรื่องการเมือง เพศชายมักให้ความสนใจมากกว่า มีผู้กล่าวไว้ว่า “ชายเอาจริงเอาจังในการทำงาน แต่สำราญในชีวิต ส่วนหญิงสำราญในงาน แต่เอาการในชีวิต” ผู้พูดที่ดีจึงควรวิเคราะห์เสียก่อนว่าผู้ฟังเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย หรือเพศใดจำนวนมากกว่า สำหรับเมืองไทยเรานั้น อาจจะต้องวิเคราะห์มากขึ้นในส่วนที่เกี่ยวพันไปถึงเพศบรรพชิตอีกด้วย ซึ่งมีความสนใจหรือทัศนคติที่แตกต่างออกไป

3. **กลุ่มผู้ฟัง** การทราบจำนวนผู้ฟังล่วงหน้าก็ทำให้ผู้พูดสามารถเตรียมเรื่องได้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตามปกติมนุษย์เรารวมกันมากเท่าไร ความเป็นตัวของตัวเองก็ลดน้อยลงเป็นลำดับ และเกิดอารมณ์ร่วมของกลุ่มเข้ามาแทนที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ฟังที่นั่งชิดกันเป็นกลุ่มเป็นก้อน อย่งที่เรียกว่า “ไหลเสียดไหล ขนเสียดขน” ด้วยแล้ว อารมณ์ร่วมในการรับฟังก็จะเกิดได้ง่ายยิ่งขึ้น

จะสังเกตได้ว่า ในบางกรณี วัยรุ่นชายเมื่ออยู่ตัวคนเดียวจะไม่กล้ากระซำเข้าเข้าแห่สตรีที่เดินผ่านไปมา แต่เมื่ออยู่ในกลุ่มของเพื่อนที่มีจำนวนมากพอ ก็อาจมีใจฮึกเหิมพอที่จะแสดงเช่นนั้นได้ ที่เป็นเช่นนั้น ในทางจิตวิทยาถือว่าเป็น “อิทธิพลกลุ่ม” ซึ่งอาจจะขาดการใคร่ครวญถึงเหตุผล เป็นการทำตามอย่างที่คนอื่นเขาทำกัน นักการเมืองจำนวนไม่น้อยที่ใช้ “อิทธิพลกลุ่ม” เป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์ในทางการเมือง อย่งที่เรียกกันว่า “จิตวิทยาฝูงชน” (Mob Psychology)

ผู้พูดที่ดีควรศึกษาเกี่ยวกับลักษณะและขนาดของกลุ่มผู้ฟังไว้ล่วงหน้า เตรียมการพูดให้เหมาะสม เพราะถ้าผู้ฟังมีจำนวนมาก การพูดในครั้งนั้นก็จำเป็นจะต้องมีข้อมูลและเนื้อหาเป็นเรื่องเป็นราวมากตามไปด้วย การที่จะสร้างความเป็นกันเองอาจจะมีอยู่น้อย ซึ่งในทางตรงข้าม

หากผู้ฟังมีจำนวนไม่มาก ผู้พูดอาจสร้างบรรยากาศของการพูดการฟังให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น มีการหยอกล้อกันได้มากขึ้นตามความเหมาะสม

ยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มผู้ฟังด้วยแล้ว ควรที่ผู้พูดจะต้องศึกษาให้ทราบถึงพฤติกรรมที่มีอยู่ร่วมกันของกลุ่มนั้น ๆ อันจะมีส่วนกำหนดบทบาทของการพูดไว้บ้าง ดังนี้

- ก. กลุ่มที่เกิดจากการรวมทางวิชาชีพ (Professional Group) โดยลักษณะของการรวมกลุ่มเช่นนี้ การกำหนดแนวทางหรือบทบาทของการพูดย่อมจะเห็นได้ชัด คือ มีจุดมุ่งหมายที่จะแสวงหาผลประโยชน์ในทางอาชีพ การพูดส่วนใหญ่ย่อมจะต้องมีแนวโน้มหรือเกี่ยวพันไปถึงอาชีพนั้น ๆ มีการยกย่องในส่วนที่ควรยกย่อง มีการพูดถึงแง่มุมที่จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลในกลุ่มอาชีพ รวมทั้งมีการหยิบยกเอาถ้อยคำที่นิยมใช้เฉพาะในหมู่นักประกอบอาชีพนั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความพอใจ
- ข. กลุ่มที่เกิดจากการรวมตัวเพื่อความบันเทิง (Entertainment Group) การรวมตัวของกลุ่มเพื่อความบันเทิงมักจะหนาแน่นเพราะผลประโยชน์เกิดขึ้นทันที ทุกคนได้ผลประโยชน์ในข้อที่จะมีโอกาสสนุกสนานร่วมกัน การพูดกับกลุ่มผู้ฟังที่รวมตัวกันในลักษณะนี้จึงเน้นไปในเรื่องของการพูดแทรกอารมณ์ขัน เนื้อหาทางวิชาการควรมีน้อยลง กลุ่มผู้ฟังที่รวมตัวกันเพื่อความบันเทิง นับรวมไปถึงกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจร่วมกันด้วย อาทิ กลุ่มนักเล่นกอล์ฟ กลุ่มนักสะสมพระเครื่อง หรือสมาคมสโมสรทางสังคมซึ่งไม่จำกัดอาชีพของสมาชิก เป็นต้น

4. **มาตรฐานการศึกษาของผู้ฟัง** มาตรฐานการศึกษาไม่ใช่เครื่องวัดภูมิปัญญาของคนทุกคน แต่เป็นเครื่องมือที่จะช่วยกำหนดหลักเกณฑ์ในการเตรียมเรื่องและถ้อยคำให้เหมาะสมกับผู้ฟังได้ ยิ่งผู้ฟังมีการศึกษาสูงมากก็ย่อมจะมีความรู้ความเข้าใจในถ้อยคำและข้อความซึ่งมีเนื้อหาทางวิชาการมาก อาทิการพูดจูงใจผู้ฟังในระดับการศึกษาสูง จำเป็นที่ผู้พูดจะต้องชักจูงด้วยเหตุผลให้มากขึ้นอย่างรอบคอบในทุก ๆ แง่มุม ในทางตรงข้าม หากเป็นการจูงใจผู้ฟังที่มีการศึกษาน้อย ผู้พูดควรเลือกเฉพาะเหตุผลในข้อที่เข้าใจง่ายและเห็นได้ชัดเจนนิจจริง ๆ โดยเน้นหนักไปในการยกตัวอย่างและสร้างอารมณ์ความรู้สึกร่วมให้ผู้ฟังคล้อยตาม

5. **ทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อเรื่องที่พูด** นับว่าจำเป็นมากสำหรับการเตรียมการพูด เพราะผู้ฟังจะให้ความสนใจและตั้งใจฟังก็เฉพาะในเรื่องที่สอดคล้องกับทัศนคติของตน กล่าวอย่างง่าย ๆ คือ ผู้ฟังจะเชื่อในเรื่องที่ตนเชื่ออยู่แล้ว จะสนใจในเรื่องที่ตนสนใจอยู่แล้ว หากผู้พูดไม่สามารถเตรียมการพูดให้สอดคล้องกับหลักดังกล่าวนี้ ย่อมที่จะประสบกับความเป็นปฏิกิริยาหรือความ

ไม่สนใจจากผู้ฟังทันที

เช่น ในการหาเสียงทางการเมืองของพรรครัฐบาลในประเทศที่คนทั้งเมืองเชื่อมั่นว่า รัฐบาลไม่ดี ปล่อยให้มีการฉ้อราษฎร์บังหลวงกันอย่างโจ่งครึม ถ้าพรรครัฐบาลเปิดฉากการหาเสียงด้วยการย่ำว่า รัฐบาลนี้ดีที่สุด สามารถควบคุมการบริหารงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม โดยประการนี้ก็จะทำให้การพูดต่อไปไม่มีใครสนใจฟังจริงจังนัก ทั้งยังอาจจะประสบกับการต่อต้านหรือการรบกวนต่าง ๆ นานา แต่ถ้าเริ่มต้นด้วยการยอมรับในสิ่งที่ตรงกับใจของผู้ฟัง ว่ายังมีการฉ้อราษฎร์บังหลวงกันอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องแก้ไข ฯลฯ ถึงแม้ว่าการพูดในครั้งนั้นจะเป็นการพูดในนามของรัฐบาล ผู้ฟังก็อาจจะรู้สึกสนเท่ห์และลองฟังการพูดต่อไปอย่างสนใจ

๘. **ทัศนคติของผู้ฟังที่มีต่อตัวผู้พูด** ผู้ฟังจะให้ความสนใจเชื่อถือการพูดของคนที่ตนได้ยิน กิตติศัพท์มีความนับถือเลื่อมใสอยู่แล้วมากกว่าการพูดของคนที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน ผู้พูดที่ประสบปัญหานี้ กล่าวคือ ยังไม่เป็นที่รู้จักยอมรับของผู้ฟัง จึงควรพยายามทำให้ผู้ฟังเป็นพวกของตนเสียก่อน ด้วยการสร้างความสนิทสนมพอใจตั้งแต่ในระยะที่เริ่มการพูด

วิเคราะห์โอกาสและเวลาที่พูด

โอกาสสำหรับการพูดต่อที่ชุมนุมชนมีอยู่มากมายแตกต่างกันออกไป ตั้งแต่งานมงคล ไปจนถึงงานอวมงคล งานพระราชพิธีไปจนกระทั่งงานสังสรรค์ตามชมรมสโมสรทั่วไป ฉะนั้น การพูดที่จะประสบความสำเร็จและเหมาะสมกับแต่ละโอกาสนั้นจำเป็นจะต้องมีความแตกต่างกัน ออกไปด้วย

ผู้พูดที่ดีและมีใจฝักใฝ่ในความสำเร็จทางด้านการพูดของตนเสมอ จึงมักต้องใคร่ครวญถึงโอกาสและเวลาที่ตนจะต้องพูด แล้วจึงเตรียมการพูดให้เหมาะกับโอกาสและเวลาที่กำหนดให้ ไม่พูดในเรื่องที่ทำให้ผู้ฟังเห็นว่าไม่มีความเกี่ยวข้องหรือขัดแย้งกับโอกาสนั้น ๆ หรือพูดมากเกินไป ความสมควร

การวิเคราะห์โอกาสและเวลาก่อนจะเตรียมพูดหรือพูด จะช่วยให้ผู้พูดได้รู้ถึงบรรยากาศและความต้องการของผู้ฟังในขณะนั้นด้วย เช่น ในงานมงคลซึ่งมีบรรยากาศของความรื่นรมย์ชื่นชมยินดีในระหว่างกัน ผู้ฟังย่อมต้องการความรื่นเริงบันเทิงใจมากกว่าการเอาจริงจังหรืออะไรที่เป็นพิธีรีตองจนน่าเบื่อหน่าย หรือแม้แต่การพูดที่ยืดยาวจนเกินความพอดี

วิเคราะห์สิ่งแวดล้อม

โดยทั่วไป สิ่งแวดล้อมมักมีอิทธิพลต่อความเป็นไปและอุปนิสัยใจคอของมนุษย์ การที่ได้รู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับลักษณะของสถานที่ วัฒนธรรม ความเชื่อ และความนิยมในแถบถิ่นที่จะไปพูด เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้พูดได้เตรียมการพูด หรือแม้แต่เตรียมการแต่งกายให้เหมาะสมเป็นที่ ยอมรับและถูกใจผู้ฟัง ในสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมบางอย่าง ผู้พูดควรวางตัวอย่างผู้ทรงภูมิปัญญา ขริมและจริงจัง ในขณะที่อาจจะต้องวางตัวให้เป็นคนง่าย ๆ เป็นกันเองและไม่มีพิธีรีตองอะไร ในอีกสถานที่หนึ่ง

นอกจากนั้น การที่ผู้พูดได้รู้ถึงวัฒนธรรม ความเชื่อถือ หรือคตินิยมที่แพร่หลายใน สถานที่ ๆ ตนไปพูด ก็อาจทำให้สามารถหยิบยกเอาประเด็นที่คาดว่าผู้ฟังจะพอใจขึ้นมาพูดได้ ง่ายเข้า และสามารถหลีกเลี่ยงข้อความหรือวิธีการซึ่งอาจจะกระทบกระเทือนจิตใจของผู้ฟัง

ตามปกติ การวิเคราะห์ผู้ฟัง โอกาส เวลา และสิ่งแวดล้อม มักจะทำกันทุกครั้งก่อนการ เตรียมการพูด เพื่อที่เนื้อหาตลอดจนลีลาของการพูดจะได้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม ผู้พูดที่ดีควรจะพยายามสำรวจความต้องการของผู้ฟังและความควรไม่ควรอยู่ ตลอดเวลา แม้ในขณะที่กำลังพูด หรือก่อนขึ้นพูด ก็น่าที่จะต้องสังเกตปฏิกริยาและบรรยากาศ ในหมู่ผู้ฟังให้ดี แล้วจึงดำเนินการพูดไปในแนวทางที่คาดว่าผู้ฟังจะให้ความสนใจและพอใจมากขึ้น ไปอีก