

บทที่ 8

การพูดกับฝูงชน (Mob)

เนื้อหา

- Mob คืออะไร
- วิธีพูดกับ Mob และจิตวิทยาเกี่ยวกับ Mob
- ข้อควรระวังเมื่อประสบกับปัญหา Mob

สาระสำคัญ

1. Mob หมายถึงฝูงชนที่ป่าดั่งสิ่งที่ถูกกดดันจากเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจนมีปฏิกิริยาอย่างรุนแรง ดังนั้นผู้ที่จะพูดกับ Mob จึงควรรู้จิตวิทยาเกี่ยวกับ Mob รู้จักตัวเองเป็นพวกเดียวกัน รู้จักใช้วิธียุสง
2. เมื่อประสบกับปัญหา Mob ผู้นำควรรักษาอารมณ์ให้ปกติ หลีกเลี่ยงการใช้อำนาจ หลีกเลี่ยงการพูดสับสนประมาท แต่ควรให้ความเป็นกันเอง และแสดงออกว่าเต็มใจให้ความร่วมมือ

วัตถุประสงค์

มุ่งให้ผู้ศึกษาสามารถ :

1. อธิบายถึงลักษณะของ Mob ได้
2. อธิบายวิธีพูดกับ Mob และจิตวิทยาเกี่ยวกับ Mob
3. อธิบายความสำคัญของการใช้น้ำเสียงและคำพูด เมื่อพูดกับ Mob
4. พูดกับ Mob ในภาวะที่จำเป็นได้

บทที่ 8

การพุดกับฝูงชน (Mob)

1. Mob คืออะไร

คำว่า Mob ตามพจนานุกรมแปลว่า ฝูงชน, หรือกลุ่มชนที่ไม่มีระเบียบสำหรับ Webster's dictionary ให้ความหมายว่า 1. a disorderly, lawless crowd 2. any crowd 3. the masses : Contemptuous term.....”

จากคำจำกัดความดังกล่าวที่พอที่จะสรุปได้ว่า Mob หมายถึงฝูงชนที่กำลังบ้าคลั่ง กล่าวคือฝูงชนกลุ่มนี้อาจถูกกดดัน หรือผลักดันจากเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งก่อให้เกิดปฏิกริยาอย่างรุนแรงขึ้น และฝูงชนนี้จะไม่เห็นเหตุผลและรับความคิดเห็นใด ๆ ทั้งสิ้น ถ้าผู้ที่พุดด้วย พุดผิดความประสงค์หรือไม่เห็นด้วย ฝูงชนนี้อาจก่อปฏิกริยาขึ้นจนไม่สามารถจะยับยั้งได้ ฝูงชนนี้อาจเป็นนิสิตนักศึกษา กรรมกร ชาวนา พนักงานรถไฟ หรือข้าราชการก็ได้

2. วิธีพุดกับ Mob และจิตวิทยาเกี่ยวกับ Mob

ถ้าเราต้องเผชิญหน้ากับ Mob เราจะทำอย่างไร?

ในบางครั้งผู้นำก็จำเป็นต้องเผชิญหน้ากับ Mob และในช่วงเวลาวิกฤตินั้นก็จะต้องพุด (และ/หรือตัดสินใจ) ด้วย ต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะบางประการเพื่อเป็นแนวทางสำหรับปฏิบัติ

2.1 เมื่อผู้นำอยู่ฝ่ายเดียวกับ Mob ถ้าผู้นำอยู่ฝ่ายเดียวกับ Mob และ Mob นั้นได้พากันมาชุมนุมและตัดสินใจที่จะก่อให้เกิดปฏิกริยาเช่นเดินขบวน, พุดโจมตี ฯลฯ ในฐานะที่เป็นผู้นำและอยู่ฝ่ายเดียวกัน Mob ควรจะปฏิบัติดังนี้

2.1.1 รู้จิตวิทยาเกี่ยวกับ Mob ผู้ใดก็ตามที่จะต้องพุดกับ Mob ควรจะรับรู้จิตวิทยาเกี่ยวกับ Mob ข้อหนึ่งว่า ในฝูงชนที่กำลังบ้าคลั่งเช่นนี้จะไม่มีคำว่าเหตุผลหรือความถูกต้อง พวกเขาจะยอมรับหรือรับรู้กับสิ่งที่เขาต้องการเท่านั้นฉะนั้นควรจะหลีกเลี่ยงการให้เหตุผลเมื่อแรกพบ และอย่าพุดขัดหรือแสดงความไม่เห็นชอบด้วย และที่สำคัญที่สุดก็คือไม่ควรพุดจาท่าทาย เพราะการพุดจาท่าทายนั้น (ทางจิตวิทยาถือว่า) เป็นการยั่วยุให้เกิดปฏิกริยาที่รุนแรงขึ้น วิธีที่ดีที่สุดในช่วงเวลาวิกฤติเช่นนี้ก็คือพยายามพุดให้ฝูงชนรู้สึกที่เราเห็นใจเขา และเป็นฝ่ายเดียวกับเขา และในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามพุดชักจูง หรือกระทำใด ๆ ก็ได้เพื่อเบนความ

สนใจ หรือสร้างสถานการณ์ที่ทำให้พวกเขาได้คิด ได้ไตร่ตรอง, หรือเป็นการผลัดผ่อนเหตุการณ์นั้น เช่น ฟุ้งชนนั้นถูกกดดันจนรวมตัวกันเพื่อจะทำให้เกิดการเดินทางขึ้น เราก็ควรจะพูดว่า.. “ผมก็รู้สึกเช่นเดียวกับคุณ ถ้าผมอยู่ในสภาพเช่นเดียวกับพวกคุณ ผมจะต้องร่วมเดินทางด้วยแน่ ๆ เลย แต่พวกคุณอย่าลืมว่า เราเป็นมนุษย์มีความคิดความอ่าน ผมว่าถ้าพวกเราช่วยกันคิดหาวิธีอื่นที่ดีกว่าการเดินทางจะดีกว่า เราช่วยกันหาวิธีที่จะทำให้เขายอมจำนนเราโดยที่พวกเราไม่ต้องเหนื่อยแรงจะ ไม่ดีกว่าหรือ?”

การพูดดังกล่าวเป็นการแสดงออกว่าเราเป็นพวกเดียวกับฟุ้งชนนั้น ๆ และพวกเขาอาจคิดว่าเราเป็นพวกเดียวกับเขา ซึ่งจะนำผลให้มีการยังคิดหรืออย่างน้อยก็มีการถกเถียงกันบ้าง จากนั้นก็เป็นโอกาสที่เราจะได้เสนอข้อคิดเห็น หรือเสนอแนะวิธีต่าง ๆ ที่มีความยุ่งยากเข้าเกี่ยวข้องด้วยซึ่งอาจหยุดยั้งการกระทำของฟุ้งชนได้ หรืออย่างน้อยก็เป็นการผลัดผ่อนประวิงเวลาให้เหตุการณ์นั้น ๆ เกิดขึ้นช้าลง ในทางตรงกันข้ามถ้าเราพูดว่า “.....ผมว่าพวกคุณทำอย่างนี้ไม่ถูกนะ เสียงานแล้วก็ผิดกฎหมายด้วย.....” ผลที่ได้ก็คือเราอาจถูกโห่ (ทั้ง ๆ ที่ยังพูดไม่จบ) หรือถูกขว้างปาได้

2.2.2 เมื่อเรายังยั้งการกระทำของพวก Mob ได้ชั่วคราวแล้ว สิ่งที่เราควรจะทำต่อไปคือ ช่วยพวกเขาคิด ช่วยพวกเขาหาทางออก หรือแนะนำให้พวกเขาลองใช้วิธีอื่น เมื่อพูดชักจูงจนพวกเขาช่วยกันคิดแล้ว พวกเขาจะแตกกันเอง เพราะเมื่อเกิดมีหลายความคิดเห็นแล้วก็ยากที่จะรวมเข้าด้วยกันได้ทั้งนี้จะทำให้เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไปได้

2.2.3 ในกรณีที่ใช้วิธีที่ได้กล่าวมาแล้วไม่ได้ผล ก็ควรลองใช้วิธีสูง¹ นั่นคือการร่วมทำไปกับพวกเขาด้วย เมื่อพวก Mob ต้องการเดินทาง เรา ก็สนับสนุนให้เดินด้วย เมื่อเดินทางจนเหนื่อยแล้วเราค่อยชี้แจงและให้เหตุผล ตามหลักจิตวิทยาากล่าวว่าการเดินทางช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ลงได้ เมื่อพวก Mob ได้เดินเป็นระยะทางพอสมควรนั้น พวกเขาจะถูก “drain” สิ่งที่ถูกกดดันหรือสิ่งที่กดเก็บเอาไว้ออกไป ดังนั้นเมื่อเดินเหนื่อยแล้ว ความคลุ้มคลั่งลดน้อยลง ก็อาจมีเหตุผลที่จะพูดชี้แจงและรับฟังกันได้

¹Beal, George M.; Bohlen, Joe M. and Raudabaugh, J. Niel. *Leadership and Dynamics in Group Action*. Iowa State University Press 1962. pp. 181-284

ในบางกรณีการยุ่งนั้นก็ให้ผลตรงข้าม เช่นถ้าฝูงชนนั้นมีจำนวนน้อยและเริ่มมีความรู้สึกที่จะเดินขบวน เมื่อเราสันับสนุนและยุ่งให้เดินขบวนพวกเขาอาจเกิดความไม่แน่ใจที่จะเดินขบวนก็ได้เพราะทางด้านจิตใจของคนเรานั้นนอยากลองหรือลงมือกระทำเมื่อมีคนห้าม แต่เมื่อมีคนสนับสนุน ก็เกิดความรู้สึกไม่แน่ใจ หรือไม่ต้องการลงมือกระทำ

2.2 เมื่อผู้นำอยู่คนละฝ่ายกับ Mob ถ้าผู้นำอยู่คนละฝ่ายกับ Mob และเมื่อ Mob ได้ชุมนุมและเดินขบวนไปยังที่ทำการ (หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่ง) ของผู้นำแล้ว ในขณะที่ชุมนุมเรียกร้องกันอยู่นั้น ผู้นำที่ออกมาพบและพูดกับ Mob ควรยึดแนวปฏิบัติดังนี้

2.2.1 เมื่อรู้ว่าตัวเราจะต้องเผชิญหน้ากับฝูงชน เราควรตั้งสติให้มันอย่าได้ตกใจหรือเกิดความหวาดหวั่นมากเกินไป เพราะอย่างไรก็ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ เมื่อตั้งสติมันแล้วก็สอบถามและรับฟังว่าฝูงชนนั้นเรียกร้องอะไรและต้องการอะไร

เมื่อรู้ข้อเรียกร้องแล้ว ถ้าผู้ที่พบกับฝูงชนนั้นเป็นเพียงผู้แทนของผู้บริหารสูงสุด ก็ควรพูดรับคำเพียงว่า “ผมจะรับข้อเสนอ (ข้อเรียกร้อง) ทั้งหมดนี้ไปให้ท่าน.....ครับ” แล้วก็พูดขอร้องให้ฝูงชนนั้นกลับไป

ในกรณีที่ผู้ที่พบกับฝูงชนนั้นเป็นผู้บริหารสูงสุด เมื่อทราบข้อเรียกร้องแล้ว ไม่สมควรที่จะตอบรับหรือปฏิเสธทันที แต่ควรตอบเลี่ยงอย่างมีความหวัง เช่น “.....ผมจะขอรับข้อเรียกร้องทั้งหมดนี้ไว้พิจารณาและจะให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน.....”

2.2.2 ในบางครั้งฝูงชนที่เต็มไปด้วยความกดดันมุ่งหวังที่จะให้ได้คำตอบอย่างรวดเร็วถึงกับกำหนดเวลาได้ด้วยเช่น “จะต้องตอบภายใน.....ชั่วโมง มิฉะนั้นจะ.....” ในกรณีเช่นนี้ผู้บริหารสูงสุดควรรหาทางออกอย่างสุขุมละมุนละม่อม โดยมีให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องเสียเปรียบหรือตัดสินใจผิดพลาดไป วิธีนี้ทำได้ด้วยการออกแถลงการณ์ หรือประกาศ หรือให้คำมั่นสัญญาว่า ผู้บริหารได้รับข้อเรียกร้องไว้แล้ว จะได้เรียกประชุมผู้บริหารทั้งหมดเพื่อพิจารณาปัญหานั้นโดยด่วน และคาดว่าจะพิจารณาให้เสร็จเรียบร้อยภายในวันทีนั้น ๆ เทคนิคในการกำหนดวันนั้นมักจะดูวันที่มีช่วงจังหวะเหมาะ เช่นถ้าฝูงชนเดินขบวนเรียกร้องวันศุกร์ก็กำหนดวันที่จะให้คำตอบเป็นวันจันทร์ เพราะในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ นั้นทางฝ่ายผู้บริหารจะได้มีเวลาพิจารณาให้รอบคอบ และทางฝ่ายฝูงชนก็จะได้มีเวลาผ่อนคลายความกดดันลงบ้าง ในกรณีที่ช่วงจังหวะไม่เหมาะ ก็อาจพูดไปในแนวที่ว่า “จะพิจารณาให้คำตอบเร็วที่สุด”

2.2.3 ในกรณีที่ฝูงชนมีจำนวนมากและยืนยั้งที่จะรอคำตอบอยู่ภายในบริเวณใด บริเวณหนึ่งอย่างอดทนโดยมิได้เคลื่อนย้ายไปที่อื่น (หมายถึงการรอคอยทั้งกลางวันและกลางคืน) ทางฝ่ายผู้บริหารควรจะจัดหน่วยรักษาความปลอดภัยสถานที่นั้น ๆ และจัดหน่วยพยาบาล ตลอดจนนำคัมโป้ให้แก่ฝูงชนนั้นเพื่อแสดงถึงความเอื้อเฟื้อ ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารควรเร่งพิจารณาปัญหาหรือข้อเรียกร้องนั้นให้เร็วที่สุด การหน่วงเหนี่ยวฝูงชนจำนวนมากไว้นานเกินควรย่อมจะเกิดผลเสียและอันตราย

ผู้บริหารบางคนมักจะคิดว่าการหน่วงเหนี่ยวฝูงชนไว้นานวันจะทำให้ฝูงชนห่อถอย และเลิกราไปเอง แต่ความจริงแล้วหาได้เป็นเช่นนั้นไม่ เมื่อพิจารณาทางด้านจิตวิทยาฝูงชนจะเห็นว่า ฝูงชนนั้นอดทนได้ และทนลำบากได้ก็เพื่อความหวัง แต่ความอดทนของคนเรานั้นย่อมมีขอบเขตจำกัด เมื่อขาดความสนใจจากผู้บริหาร ความอดทนก็จะค่อย ๆ หดไป และสิ่งที่เข้ามาทดแทนความอดทนก็คือความคลั่งแค้นพร้อมที่จะก่อให้เกิดปฏิกริยาอย่างรุนแรงจนถึงขั้นทำลาย ทั้งนี้เพื่อมุ่งที่จะให้สมหวังเป็นสำคัญ และเมื่อความกดดันของฝูงชนมาถึงจุดนี้แล้วก็ยากแก่การควบคุม

8. ข้อควรระวังเมื่อประสบกับปัญหา Mob

เมื่อผู้นำหรือผู้บริหารประสบกับปัญหา Mob ที่กำลังเรียกร้องและเกิดอารมณ์แค้นอยู่นั้น ควรที่จะระลึกถึงสิ่งต่อไปนี้บ้าง

3.1 เมื่อต้องเผชิญหน้ากับ Mob ในช่วงเวลาวิกฤติที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้พูดควรรักษาอารมณ์ให้ปกติ ควรใช้คำพูดที่สุภาพ มีเหตุผล

3.2 ควรให้ความเป็นกันเอง และหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจ

3.3 หลีกเลี่ยงการสบประมาท หรือทำทนายทั้งต่อหน้า Mob และต่อหน้าสื่อมวลชน เช่นพูดว่า “มีคนมาเดินขบวนสอง-สามร้อยคนเท่านั้น แล้วจะบอกว่าเป็นนักศึกษาส่วนใหญ่ได้ยังไง.....” หรือ “อยากมานอนเฝ้ากันที่มีเรือนอนได้นอนไป.....” ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อฝูงชนทราบฝูงชนก็จะสร้างปฏิกริยา หรือกระทำการใด ๆ เพื่อเอาชนะคำสบประมาท หรือคำทำทนายนั้นทันที ซึ่งล้วนแต่จะก่อให้เกิดผลเสียและวุ่นวายมากขึ้น

3.4 ในกรณีที่ฝูงชนเข้าเรียกร้องถึงสถานที่ของผู้นำหรือผู้บริหารแล้วผู้นำหรือผู้บริหารสูงสุดของสถานที่นั้นควรจะพบปะพูดจาด้วยควรหลีกเลี่ยงการใช้ผู้อื่นพบปะแทน ทั้งนี้เว้นแต่กรณีที่จำเป็นเท่านั้น สาเหตุที่ให้ผู้นำสูงสุด (หรือคนที่ Mob ต้องการพบ) ไปเผชิญหน้าด้วย

ก็เพื่อจะได้ช่วยลดความกดดันของฝูงชนนั้นในข้อที่ว่าผู้นำหรือผู้บริหารยินดีที่จะร่วมมือด้วย มิได้ขัดแย้งหรือขัดขวาง

3.5 เมื่อผู้นำเผชิญกับ Mob และอาจจะต้องตอบคำถามที่ไม่มีทางเลือกเช่น “จะจัดการหรือไม่?” หรือ “จะทำหรือไม่ทำ” หรือ “จะเพิ่มหรือไม่เพิ่ม” หรือ “จะแก้ไขหรือไม่” ฯลฯ ผู้นำควรจะเสี่ยงด้วยการตอบว่าตนยังไม่ทราบข้อเท็จจริงจะต้องให้ทราบรายละเอียดเสียก่อน เช่น “ตอนนี้ผมยังไม่รู้เรื่องเลยครับ ขอให้ผมได้รู้ข้อเท็จจริงก่อนนะครับ แล้วผมจะจัดการให้อย่างยุติธรรม.....” หรือ “ผมยังไม่รู้เรื่องเลยครับว่าเรื่องเป็นอย่างไรขอให้ผมได้ถามท่านอธิบดีก่อนนะครับแล้วจะตอบให้ทราบ.....” ฯลฯ

3.6 พยายามใช้คำพูดที่แสดงว่าผู้พูดเป็นฝ่ายเดียวกับ Mob และมีความตั้งใจจะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ เช่น “ผมเห็นใจพวกคุณ” หรือ “ผมเข้าใจพวกคุณดีครับ.....” หรือ “ครับ, ผมจะพยายาม.....” หรือ “ผมจะหาทางแก้ไขโดยเร็วที่สุด.....” หรือ “ผมจะประชุมกรรมการด่วนครับ.....” หรือ “จะพยายามพูดและขอร้องนายจ้างให้.....” หรือ “กำลังพิจารณาอยู่ครับ คงจะรู้เรื่องเร็ว ๆ นี้ครับ” หรือ “ตอนนี้กำลังเจรจากับฝ่าย..... อยู่ค่ะ คงจะตกลงกันได้ละค่ะ” ฯลฯ

สรุปเนื้อหาในบทที่ 8

1. Mob คือ ฝูงชน หรือกลุ่มคนที่ไม่มีระเบียบ
2. เมื่อเผชิญหน้ากับ Mob ผู้นำควรรู้จิตวิทยาเกี่ยวกับ Mob และวิธีพูดกับ Mob ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 2 แบบ คือ เมื่อผู้นำอยู่ฝ่ายเดียวกับ Mob และเมื่อผู้นำอยู่คนละฝ่ายกับ Mob

เมื่อผู้นำอยู่ฝ่ายเดียวกับ Mob ผู้นำไม่ควรพูดขัดหรือคัดค้านหรือให้เหตุผลหรือพูดจาทำทนาย แต่ควรแสดงว่าเป็นฝ่ายเดียวกับ Mob และพูดให้ความเห็นใจ ช่วยพูดในแนวทางออก ตลอดจนกระทั่งการพูดคุยส่ง

เมื่อผู้นำอยู่คนละฝ่ายกับ Mob ผู้นำควรตั้งสติให้มั่น อดทน เติ้มใจรับฟังข้อคิด ความเห็น พยายามให้ความช่วยเหลือ และหาทางออกอย่างสุขุม

3. สิ่ง que ผู้นำควรระวังเมื่อประสบกับปัญหา Mob นั้นมีหลาย ๆ อย่าง เช่น การพูดจา การรักษาอารมณ์ การช่วยลดความกดดันของ Mob ฯลฯ

แบบฝึกหัดการพูดกับ Mob

1. สมมติว่าท่านเป็นหัวหน้าหน่วยงานแห่งหนึ่ง ปรากฏว่าพนักงานได้บังคับบัญชาของท่านจะรวมกันชุมนุมหยุดงานและเดินขบวนเพื่อเรียกร้องให้หน่วยงานเพิ่มเงินสวัสดิการ ท่านจะพูดกับพนักงานของท่านอย่างไร
2. สมมติว่าท่านเป็น ร.ม.ต. ว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ปรากฏว่ามีครูโรงเรียนราษฎร์จำนวนหนึ่งที่ถูกทางโรงเรียนราษฎร์เลิกจ้างได้ชุมนุมประท้วงให้ทางกระทรวงฯ ช่วยเหลือ เมื่อท่านเผชิญหน้ากับครูเหล่านั้น ท่านจะพูดอย่างไร
3. สมมติว่าท่านเป็นผู้อำนวยการโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่ง ปรากฏว่าพนักงานทอผ้าได้ชุมนุมหยุดงาน และเรียกร้องให้ทางโรงงานเพิ่มเงินช่วยค่าครองชีพอีกคนละ 200 บาท โดยกำหนดให้ท่านตอบภายใน 48 ชั่วโมง มิฉะนั้นจะมีเหตุร้ายแรงเกิดขึ้น เมื่อท่านเผชิญหน้ากับพนักงานเหล่านั้น ท่านจะพูดอย่างไร
4. สมมติว่าท่านเป็น ร.ม.ต. ว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปรากฏว่ามีชาวนาสามจังหวัดได้เดินทางมาประท้วงบริเวณหน้ากระทรวงเพื่อให้ทางกระทรวงจัดหาปุ๋ยในราคาถูกให้ และเพื่อให้รัฐประกันราคาข้าว เมื่อท่านเผชิญหน้ากับชาวนา ท่านจะมีวิธีพูดอย่างไรจึงจะทำให้ชาวนาเดินทางกลับภูมิลำเนา
5. สมมติว่าท่านเป็นอธิบดีกรมไปรษณีย์โทรเลข ปรากฏว่าพนักงานไปรษณีย์ได้นัดหยุดทำงานและชุมนุมเรียกร้องให้เพิ่มเงินค่าครองชีพ และปรับปรุงระบบสวัสดิการ เมื่อท่านเผชิญหน้ากับพนักงานท่านจะมีวิธีพูดอย่างไร ? และเมื่อพนักงานไปรษณีย์ยืนยันที่จะชุมนุมต่อไปจนกว่าจะได้คำตอบที่น่าพอใจ ท่านจะจัดการอย่างไรจึงจะให้พนักงานกลับเข้าทำงานเป็นปกติ
6. สมมติท่านเป็นอาจารย์ใหญ่ของโรงเรียนราษฎร์ที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง ปรากฏว่านักเรียนในโรงเรียนนั้นได้ชุมนุมประท้วงโรงเรียนที่เก็บค่าเล่าเรียนแพงเกินไป ตลอดจนเก็บค่าอุปกรณ์อื่น ๆ เกินจำเป็น ท่านจะมีวิธีพูดอย่างไร เพื่อให้นักเรียนเข้าเรียนเป็นปกติ

หมายเหตุ ให้สมมติสิ่งที่เกี่ยวข้องและจำเป็นขึ้นเอง