

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (ภาค 3)

สถานการณ์ແຍແຄ'ไหน? คุณมั่นใจແຄ'ไหน? (หน้า 1)

Copyright © 2004 by Peter M. Sandman and Jody Lanard
(Traducción en Español – <http://www.psandman.com/handouts/sand12aS.pdf>)

15. แจ้งให้เตรียมใจ

“ชิงแนะนำล่วงหน้า” การเตือนล่วงหน้าก่อให้เกิดความวิตกกังวลได้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นการเตือนว่าจะเกิดเรื่องร้าย แต่การได้รับคำเตือนล่วงหน้าก็ช่วยให้ผู้คนรับมือได้ดีขึ้นและไม่รู้สึกว่าคุณหลอกหรือไม่ทันตั้งตัว ทั้งยังช่วยป้องกันการหมดกำลังใจเมื่อจู่ๆ ก็เจอกับข่าวร้าย การเตือนผู้คนล่วงหน้าว่าสถานการณ์ยังไม่แน่นอนและอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้นั้นมีประโยชน์อย่างยิ่ง นอกจากนี้การเตือนผู้คนเรื่องปฏิกิริยาของตัวพวกเขาเองก็เป็นเรื่องดีเช่นกัน โดยเฉพาะในประเด็นที่พวกเขาอาจจะอยากโต้เถียง เช่น “คุณอาจจะรู้สึกอยากหยุดยาทั้งที่ยามียาเหลืออยู่”

16. หอะไรให้ทำ

การป้องกันตนเองอาจช่วยบรรเทาความกลัว แต่การช่วยเหลือผู้ประสบภัยอาจช่วยบรรเทาความห่อเหี่ยวได้ การได้ลงมือทำอะไรสักอย่างช่วยให้เรารับมือกับอารมณ์และความรู้สึกได้ดีขึ้น ทำให้ไม่อดอันจนกลายเป็นตื่นตระหนก กลับตาลปัตรกลายเป็นไม่ยอมรับความจริง หรือห่อเหี่ยวจนกลายเป็นความเฉื่อยเนือยสิ้นหวัง นี่เป็นเรื่องต้องวางแผนไว้แต่เนิ่นๆ การมานั่งคิดว่ามีอะไรให้ประชาชนทำได้บ้างเมื่อเกิดวิกฤติแล้วนั้นเป็นเรื่องยุ่งยาก ยิ่งเมื่อมีอาสาสมัครจำนวนมากที่พร้อมจะเข้ามาช่วยแล้วด้วย

17. เปิดโอกาสให้ตัดสินใจเอง

การโอกาสให้ผู้คนได้เลือกไม่เพียงแต่จะทำให้พวกเขารู้สึกว่าตัวเองได้ลงมือทำอะไรบ้าง แต่ยังเปิดทางให้พวกเขาได้คิดวิเคราะห์ด้วย ประชาชนจะรู้สึกว่ายังมีอำนาจอยู่ในมือจึงลดโอกาสที่จะตื่นตระหนกหรือปฏิเสธความจริง หากเป็นไปได้ ตัวเลือกที่คุณเสนอควรจะมีทั้งแนวทางที่เข้มงวดมากและเข้มงวดน้อยให้เลือก เพื่อให้ทุกคนที่กังวลมากหรือน้อยกว่าคุณไม่ต้องรู้สึกว่าคุณเป็นฝ่ายตรงข้ามกับคุณ เพราะคุณมีทางเลือกให้พวกเขาแล้วเช่นกัน

Peter M. Sandman, Ph.D.
Brooklyn, NY

Email: peter@psandman.com Web: www.psandman.com (U.S.) Phone: 1-609-683-4073
Consulting, Training, and Research in Risk Communication

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (ภาค 3)

สถานการณ์แยแค่ไหน? คุณมั่นใจแค่ไหน? (หน้า 2)

18. ขอแรงให้พยายาม

เมื่อเกิดวิกฤต แรงขับเคลื่อนในการปรับตัวและทำเพื่อสังคมจะแข่งขันกับแรงขับเคลื่อนที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้แก่ ความตื่นตระหนก ความเฉยเมย ความเห็นแก่ตัว ดึงแรงขับเคลื่อนกลุ่มแรกออกมาสู่กับกลุ่มหลังโดยการขอแรงจากประชาชนให้มากขึ้นทั้งช่วงก่อนและระหว่างวิกฤติการณ์ ขอให้พวกเขาช่วยเหลือชุมชนและเพื่อนบ้าน (และหน่วยงานของคุณ) ด้วย ไม่ใช่แค่ตัวเอง แต่ก็อย่าลืมขอให้พวกเขาดูแลตัวเองด้วยเช่นกัน นอกจากขอแรงกายแล้ว ควรขอแรงใจจากประชาชนด้วย บอกทุกคนว่าพวกเขา “มีสิทธิ์” ที่จะรู้สึกท้อแท้ แต่คุณก็เชื่อว่าพวกเขาจะลุกขึ้นมารับมือได้

อ่านความเห็นเพิ่มเติมของผมในประเด็นนี้ได้ที่

- Anthrax, Bioterrorism, and Risk Communication: Guidelines for Action (Dec 2001) - www.psandman.com/col/part1.htm
- Dilemmas in Emergency Communication Policy (Feb 2003) -- www.psandman.com/articles/dilemmas.pdf
- Duct Tape Risk Communication (Feb 2003) – www.psandman.com/col/ducttape.htm
- “Fear Is Spreading Faster than SARS” – And So It Should! (Apr 2003) – www.psandman.com/col/SARS1.htm

Peter M. Sandman, Ph.D.
Brooklyn, NY

Email: peter@psandman.com Web: www.psandman.com (U.S.) Phone: 1-609-683-4073
Consulting, Training, and Research in Risk Communication