

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (ภาค 2)

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>)

8. อย่าหมกมุ่นกับการวิเคราะห์หรือวางแผนรับมือกับความตื่นตระหนกให้มากเกินไป

ความตื่นตระหนกเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อวิกฤตที่พบได้น้อย (แต่สร้างความเสียหายได้มาก) ความพยายามในการหลีกเลี่ยงความตื่นตระหนก (เช่น ปิดข่าวร้ายและพุดจาในแง่ดีเกินความเป็นจริง) กลับยิ่งเพิ่มโอกาสที่ผู้คนจะพากันตื่นตระหนกแทน เจ้าหน้าที่ที่ต้องกลับมาทบทวนแนวโน้มในการทำสิ่งต่างๆ ของตัวเองเสียใหม่ แทนที่จะคิดไปว่าผู้คนตื่นตระหนกไปแล้วหรือกำลังจะตื่นตระหนก ทั้งที่พวกเขาแค่กังวล ... หรืออาจจะแค่ไม่เชื่อฟังหรือไม่ไว้วางใจคุณเฉยๆ

9. อย่าตั้งเป้าว่าความกลัวต้องเป็นศูนย์

ผู้คนมีสิทธิ์ที่จะรู้สึกหวาดกลัวในภาวะวิกฤต ประชาชนผู้กล้าหาญที่จะปล่อยให้จัดการกับปัญหาโดยไม่พูดอะไรไม่มีอยู่จริง ทั้งยังไม่เป็นที่พึงปรารถนาอีกด้วย เพราะคนเราจะเริ่มระมัดระวังและป้องกันตัวก็เมื่อรู้สึกกลัวขึ้นมาระดับหนึ่ง ยิ่งไปกว่านั้นมนุษย์ยังมีสัญชาตญาณในการเผชิญและอดทนต่อความกลัว และเมื่อกลัวสิ่งหนึ่งมากขึ้นก็มักจะกลัวสิ่งอื่นน้อยลง จะเป็นความเฉยชา ความตระหนก ความหวาดกลัว หรือการไม่ยอมรับความจริงแบบสุดโต่งก็ล้วนอันตรายทั้งนั้น แต่ความกลัวที่สมเหตุสมผลเมื่อเกิดวิกฤตนั้นไม่ใช่ปัญหา แต่ส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหาต่างหาก

10. คำนี้ถึงอารมณ์อื่นๆ (นอกจากความกลัว) ด้วย

เมื่อต้องเผชิญกับวิกฤต “ความกลัวและอารมณ์ข้างเคียง” เป็นปฏิกิริยาตอบสนองเพียงกลุ่มหนึ่งเท่านั้น “ความเห็นอกเห็นใจ/ความเศร้า/ความหดหู่” ก็เป็นปฏิกิริยาที่พบบ่อยซึ่งผู้บริหารสถานการณ์วิกฤตควรให้ความสนใจเช่นกัน นอกจากนี้ก็ยังมีโกรธ ความเจ็บใจ และความรู้สึกผิดด้วย ปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ในยามวิกฤตเหล่านี้เป็นเรื่องปกติซึ่งพบได้ทั้งในเจ้าหน้าที่เผชิญเหตุและสาธารณชนทั่วไป แต่ความสามารถในการรับมือกับความรู้สึกเหล่านี้ก็เป็นเรื่องปกติเช่นกัน และคนส่วนใหญ่ก็รับมือได้

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 2)

สถานการณ์ແຍແຄ'ไหน? คุณมั่นใจແຄ'ไหน? (หน้า 2)

11. อย่าเยาะเย้ยความรู้สึกของสาธารณชน

การแสดงท่าทีเยาะเย้ยหรือดูถูกความกลัวหรืออารมณ์อื่นใดของสาธารณชนทำให้เรื่องเลวร้ายลงกว่าเดิมเสมอ ควรหลีกเลี่ยงคำว่า “ตื่นตระหนก” “อุปาทานหมู่” และ “ไม่มีเหตุผล” ต่อให้เป็นความจริงการตราหน้าผู้คนแบบนี้ก็ไม่มีประโยชน์และส่วนใหญ่ก็มักจะไม่ใช่ความจริงด้วยซ้ำ กระทั่งในการสื่อสารเพื่อห้ามปรามพฤติกรรมที่เป็นอันตราย เช่น พฤติกรรมตีตรา (stigmatization) ก็ต้องแสดงความเข้าใจเข้าใจไม่ใช่เยาะเย้ยถากถาง หากคุณรู้สึกหงุดหงิดกับปฏิกิริยาของสาธารณชนให้แสดงความหงุดหงิดนั้นเป็นการส่วนตัวเพื่อป้องกันไม่ให้ข่าวรั่วออกไป เว้นแต่คุณจะต้องการให้ทุกคนรับรู้

12. ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าจะไม่ผิดที่จะกลัว

แทนที่จะปล่อยให้ประชาชนหวาดกลัวอยู่เพียงลำพัง คุณควรช่วยพวกเขารับมือกับความกลัวโดยการสื่อสารว่ามันไม่ผิดเลยที่จะนึกกลัว หรืออาจจะเล่าความกลัวของตัวเองบ้างก็ได้ กระทั่งความกลัวที่ไม่มีเหตุผลรองรับก็ไม่ใช่เรื่องผิด แต่เป็นเรื่องที่เข้าใจได้และอาจเป็นเรื่องที่หลายๆ คนรู้สึกเหมือนกัน “แม้จะมีหลักฐานว่าความเสี่ยงน้อยมาก ๆ ฉันก็ยังรู้สึกกลัวๆ นิดหน่อยตอนได้ยินคนไอบนรถบัสเมื่อเช้านี้”

13. อดทนกับปฏิกิริยาที่เกินกว่าเหตุในช่วงแรกๆ

เมื่อเผชิญกับความเสี่ยงใหม่ๆ ผู้คนมักจะ “มีปฏิกิริยาเกินกว่าเหตุ” ในช่วงแรก เราเลิกทำสิ่งต่างๆ ที่เหมือนจะกลายเป็นเรื่องอันตรายขึ้นมา เราไล่อ่านข่าวมากเกินไป และอาจถึงกับระแวงคนแปลกหน้าบนท้องถนน เราคำนวณความเสี่ยงของตัวเองและดำเนินมาตรการป้องกันที่ไม่จำเป็นหรือเร็วเกินไป จิตแพทย์เรียกสิ่งนี้ว่า “ปฏิกิริยาการปรับตัว” ปฏิกิริยาเช่นนี้เป็นการฝึกซ้อมความรู้สึกและการบริหารจัดการสิ่งต่างๆ ที่ดี จึงควรอดทนกับมัน และหากเจ้าหน้าที่จัดการอย่างดี นี่ก็อาจเป็นโอกาสดีในการให้ความรู้ เพียงไม่นานผู้คนก็จะปรับตัวเข้าสู่สภาวะปกติแบบใหม่ได้เอง

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 2)

สถานการณ์แยแค่ไหน? คุณมั่นใจแค่ไหน? (หน้า 3)

14. แสดงให้เห็นว่าคุณก็เป็นมนุษย์คนหนึ่ง

ไม่ใช่เรื่องแปลกที่ผู้เชี่ยวชาญมักต้องการให้ตัวเองดูเป็นมืออาชีพ แต่ผู้นำที่ดีต้องแสดงให้เห็นว่าตัวเองก็เป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีหัวใจด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะวิกฤต เผยความรู้สึกของคุณออกมาและแสดงให้เห็นว่าคุณรับมือกับมันได้ การทำเช่นนี้จะทำให้ประชาชนรับมือกับความรู้สึกของตนเองได้เช่นกันและรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกับคุณ เล่าความปรารถนาและความหวังของคุณออกมา เล่าเรื่องราวในอดีตและความเป็นมาของคุณให้สาธารณชนฟัง และเล่าว่าเมื่อเข้านี้คุณกับเพื่อนร่วมงานพูดคุยถึงวิกฤตกันอย่างไรบ้าง

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
- Beyond Panic Prevention (Feb 2003) – www.psandman.com/articles/beyond.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
- Fear of Fear: the Role of Fear in Preparedness, and Why it Terrifies Officials (Sept 2003) -- www.psandman.com/col/fear.htm
- Crisis Communication: Guidelines for Action (2004) – <http://www.psandman.com/media.htm#AIHAvide>
- Tsunami Risk Communication: Warnings and the Myth of Panic (January 2005) – <http://www.psandman.com/col/tsunami1.htm>
- Adjustment Reactions: The Teachable Moment in Crisis Communication (January 2005) – <http://www.psandman.com/col/teachable.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