การสื่อสารความเสี่ยงผ่านสื่อ

(Media Risk Communication)

PRESS
CENTER

ข้อมูลสาธารณสุขฉุกเฉิน - ทำไม?

- ช่วยให้ชุมชนเข้าใจความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉิน
- ให้ประชาชนป้องกันตนเอง และชุมชน
- ช่วยป้องกันสาเหตุของการเกิดปัญหา
- ขจัดความสับสน
- ให้ความร่วมมือ สนับสนุนการตอบสนองต่าง ๆ ต่อเหตุการณ์ผิดปกติ
- สร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าสามารถปกป้องประชาชน ชุมชนได้

เป้าหมายของการสื่อสารความเสี่ยง

- ช่วงขณะเกิดภาวะวิกฤติ

- เพิ่มความรู้ และความเข้าใจ
- สร้างความไว้ใจ และความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ
- ลดความตระหนก ความกังวล สร้างความตระหนัก

ทำความเข้าใจเกี่ยวกับสื่อ

ข่าวเกิดขึ้นทันทีทันใด/ทั่วโลก

ข่าวเกิดขึ้น มีอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง

พวกเขาจะสร้างเรื่องราวได้ – ทั้งที่มีคุณช่วย หรือไม่มีคุณช่วย

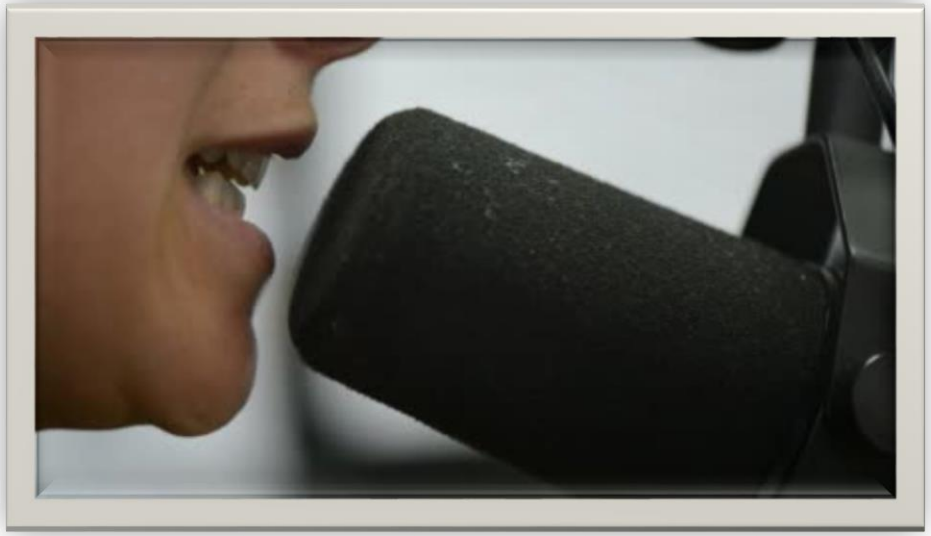
อย่าไปไว้ใจ ว่าสื่อจะ:

- เชื่อทุกสิ่งที่คุณพูด
- จะเป็นเพื่อนคุณ
- คุณจะเป็นที่ชื่นชอบ
- ให้คุณถอนคำชี้แจง
- รอคุณอย่างไม่มีกำหนดเลาเพื่อความคิดเห็นคุณ

อย่าไปไว้ใจว่าสื่อจะ:

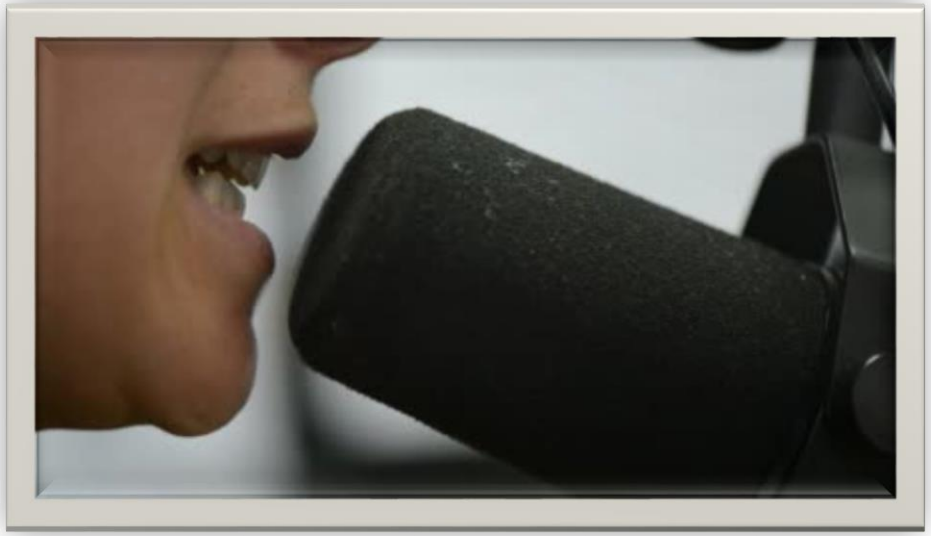
- ไปค้นหาข้อมูลของคุณ หรืองานศึกษา งานวิจัยโดยตัวเขาเอง
- เคารพความเป็นส่วนตัวของคุณ
- จะใช้เฉพาะถ้อยคำที่เป็นข้อความสำคัญ (key messages) ของคุณ
- ให้คุณแก้ไขข้อความของเขา
- รอคุณอย่างไม่มีกำหนดเลาเพื่อความคิดเห็นคุณ

ในฐานะผู้ให้สัมภาษณ์ (หรือโฆษก) คุณต้องรู้:



- มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ, ผู้รับข้อมูล (ผู้สัมภาษณ์, ผู้รับสื่อ), รูปแบบการสัมภาษณ์
- ถ่ายทอดสด หรือบันทึกเทป
- จะมีการตัดต่อ หรือเอาทั้งหมด

ในฐานะผู้ให้สัมภาษณ์ (หรือโฆษก) คุณอาจจะไม่รู้:



- รายละเอียดคำถามทุกคำถาม
- เห็นร่างข่าวอย่างละเอียด
- เปลี่ยนคำพูดที่พูดไปแล้ว หรือแก้ไขเรื่องราว
- คุณจะเป็นคนเพียงคนเดียวที่นักข่าวสัมภาษณ์

ไม่มีข้อกำหนด/กฎหมายการให้ข้อมูล หรือให้สัมภาษณ์ แล้วบอกว่า “อย่าบันทึกนะครับ”

อย่าพูดอะไร หากคุณไม่ต้องการให้ความรู้ ความเข้าใจประชาชน/ชุมชน

Methods

- ระบุกลุ่มเป้าหมายผู้รับข้อมูล ข่าวสารประชาชนทั่วไป
  - ประชาชนในพื้นที่เฉพาะ
  - บุคคลที่มีหน้าที่ตอบโต้/ตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉิน
- กลุ่มเป้าหมายรับข้อมูล ข่าวสารผ่านทางช่องทางไหน? (เช่น ทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ สภากาแฟ เป็นต้น)
- ภาษาที่กลุ่มเป้าหมายใช้เป็นภาษาหลัก
  - มีคนใช้ภาษาอื่น ๆ อยู่ด้วยไหม?

การให้ข้อมูลข่าวสารในภาวะฉุกเฉิน

What happen?

What are you doing about it?

What does it mean to me?

การให้ข้อมูลข่าวสารในภาวะฉุกเฉิน

A = Assess the situation (Who, When, Where)

B = Break the Transmission (Why, How)

C = Communicate the Risks (So? So What? So what now?

การให้ข้อมูลข่าวสารในภาวะฉุกเฉิน

1. เตรียมรูปแบบ และข้อความข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ

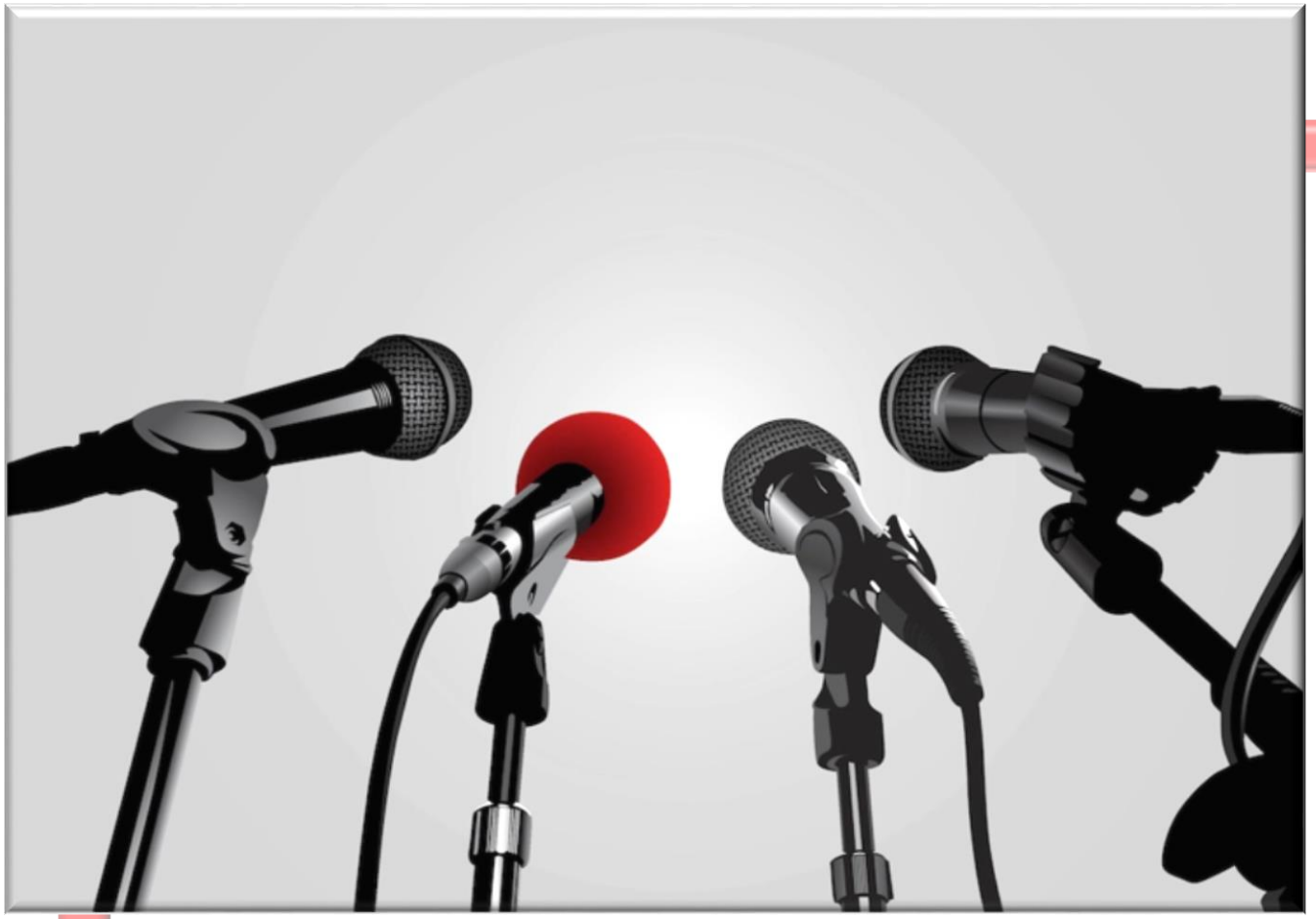
2. ฝึกซ้อม

3. ให้คำแนะนำ 3 ประเด็นหลัก

- พูดประเด็นสำคัญหลักบ่อยเท่าที่จะทำได้
- ในกรณีถูกชักจูงออกนอก 3 ประเด็นหลัก พยายามหาทางกลับมาประเด็นของเราให้ได้

ข้อความ “ข้อมูลข่าวสาร”

- นำเสนอประเด็นสำคัญอย่างเป็นลำดับ ขั้นตอน; ให้เหตุผลกับประเด็นนั้น ๆ, ยกข้อมูลสนับสนุน, และสรุปประเด็น
- ข้อความแม่นยำ ทุกคำต้องสื่อความหมาย และน่าเชื่อถือ
- หลีกเลี่ยงศัพท์วิชาการ ศัพท์เทคนิคยาก ๆ รหัส ตัวย่อ
- พูดให้สอดคล้อง หรือประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- ข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้องกันในทุก ๆ สื่อ/ประเภทของสื่อ



การส่งต่อข้อความ

“คุณไม่จำเป็นต้องตอบคำถามทุกคำถามที่ยิงมายังคุณ นักข่าว/คนสัมภาษณ์เป็นคนเลือกคำถามที่จะถาม แต่คุณเป็นคนเลือกที่จะตอบ ใช้คำตอบที่คม ๆ โดน ๆ สำหรับคนรับข่าวสารที่เป็นเป้าหมายของเรา (อาจจะไม่ใช่นักข่าว)”

Tips and Techniques

- สื่อมักต้องการข้อมูลข่าวสารเร็วกว่าความเป็นจริง (ข้อมูลที่เรามี) เสมอ
- อย่าให้ข้อมูลหากคุณยังไม่แน่ใจในข้อมูลนั้น ๆ ว่าถูกต้องหรือไม่
- สื่อมักต้องการอะไรมากกว่าที่คุณมีให้
- อยู่ในเส้นแนวของคุณเสมอ (ในเรื่องที่คุณชำนาญ คุณเตรียมการมา) → สำหรับคำถามพิเศษ ๆ เช่น คำถามเชิงเทคนิคเฉพาะ → ให้ตอบเฉพาะเรื่องที่คุณเชี่ยวชาญ

Tips and Techniques

- **ใช้สื่อเพื่อสยบข่าวลือ**
- **ตอบคำถามอย่างซื่อสัตย์ หากคุณยังไม่รู้/ไม่แน่ใจ ข้อมูล** → “ตอนนี้ผมยังไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ แต่ผมรับรองว่าจะกลับมาอีกครั้งพร้อมกับคำตอบ”?
- **อย่ารอจนกว่าคุณจะมีข้อมูลครบถ้วน 100%**
- **ข้อความสำคัญที่เที่ยงตรง และการกล่าวถึงซ้ำ ๆ บ่อย ๆ เป็นหัวใจสำคัญของการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร**
- **จำเพาะเจาะจง**
- **ช่วงเวลาในดำเนินการ**

Resources

- How do you select personnel to assist in the communications effort?
- What training will they need?
- Can you allocate resources to train and prepare in advance of the disaster? Can you afford not to…?
- Who will be an effective spokesperson?
- Are on-site interpreters needed?

Blocking and Bridging

- **Inventory of Phrases Include:**
  - *"You may be interested to know . . ."*
  - *"I think what you're really asking is . . ."*
  - *"That speaks to the bigger point . . ."*
  - *"It's not our policy to discuss _____, but I can tell you . . ."*
  - *"I think what is really important is . . ."*
  - *"Excellent question . . ."*
  - *"You know, that brings up a critical point . . ."*

Blocking and Bridging

- Ask yourself a question, then answer it
- Reframe negative questions
- Address the question, then move on
- Asked about a problem, talk about a solution
- When you really can’t comment, explain why

Questionable Statements to Avoid

- I think you have a right to be worried…
- We share your concern about that…
- We want you to know that we care…
- We don’t like this any more than you do…
- There’s nothing to worry about
- Everyone is going to be just fine