

12

แนวทางการสื่อสารช่วง COVID-19

จากการแพร่ระบาดของไวรัส **Coronavirus (COVID-19)** ที่ระบาดหนักอยู่ทั่วโลก ถือเป็นภาวะวิกฤติที่ส่งผลให้เกิดความเสียหาย ทั้งทางตรงและทางอ้อม แก่ประชากรโลกและประเทศไทย เป็นอันมาก การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ถือเป็นทั้งเครื่องมือ และช่องทางที่สำคัญในภาวะวิกฤติที่ต้องอาศัยความเข้าใจในการกำหนดกลยุทธ์ทางการแก้ไขและการสื่อสารที่รอบคอบ โดยเฉพาะกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด และความสามารถในการแก้ไขที่เฉียบคม ตรงจุด และสื่อความได้ชัดเจน เกิดประโยชน์ต่อผู้รับสารที่เกี่ยวข้อง สังคม จากการจัดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

สมาพันธ์ระดับโลกเพื่อการประชาสัมพันธ์และการจัดการการสื่อสาร (GA: The Global Alliance for Public Relations and Communication Management) และ เครือข่ายองค์กรประชาสัมพันธ์เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (APRN : ASEAN Public Relations Network) ร่วมกับ สมาคมประชาสัมพันธ์ไทย (PRTHAILAND: Thailand Public Relations Association) ได้ออกแถลงการณ์ 12 ข้อแนะนำของการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในการรับมือต่อสังคมในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือกันทางสังคม เศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ของมวลมนุษยชาติที่อยู่ร่วมกัน โดยใช้แนวคิดด้านการจัดการและการสื่อสาร การสร้างความร่วมมือเพื่อนำมาใช้ในการสื่อสารทำให้มวลมนุษยชาติสามารถอยู่ร่วมกันภายใต้บริบททางสังคม เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมให้กลับมาสู่เหตุการณ์ปกติ โดยเร็วที่สุด

สำหรับ แนวทาง ดังกล่าวนั้น เป็นแนวคิดของเครือข่ายองค์กรสมาชิกคณะกรรมการด้านสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนนักวิชาการจาก 126 ประเทศได้ร่วมมือ ผลักดันและเผยแพร่ แนวทางในการสื่อสารเกี่ยวกับ

การระบาดของไวรัส ตามข้อมูลขององค์การอนามัยโลก และสถาบันทางการแพทย์เพื่อต่อสู้กับไวรัส COVID-19 ซึ่งได้รับการตอบรับจากนานาประเทศ และแปลเป็นภาษาต่างๆ เผยแพร่ไปทั่วโลก เช่น ภาษาไทย ภาษาพม่า ภาษาบาหลี (อินโดนีเซีย) และตากาล็อก (ฟิลิปปินส์) เป็นต้น





1 คำนึงถึงผลกระทบจากการสื่อสารเสมอ

ก่อนทำการสื่อสารทุกครั้งจะต้องคิดถึงผลกระทบของข้อความนั้นที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กร สังคมและภาพรวมทุกครั้งอย่างถี่ถ้วนรอบคอบ



2 ต้องสื่อสารข้อมูลที่เป็นความจริง

อย่าปกปิดข้อมูล หรือบิดเบือนข่าวสารที่ส่งออกไปยังลูกค้า หรือสาธารณชน ต้องสื่อสารเนื้อหาบนพื้นฐานของข้อมูลจริง



3 ใช้ภาษาในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

ใช้ภาษาในการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และตรงไปตรงมาเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ เพราะอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง



4 สื่อสารอย่างมีจิตวิญญาณ ด้วยความเข้าใจและความปรารถนาดี

การสื่อสารบนพื้นฐานของเจตนารมณ์ที่ดี มีจิตวิญญาณด้วยความเข้าใจ ไม่คิดร้าย กลั่นแกล้ง และมีความจริงใจปรารถนาดีต่อสังคม



5 นำเสนอตัวอย่าง และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

สำหรับชุดข้อมูลที่มีความซับซ้อน จำเป็นที่ต้องให้รายละเอียด มีการนำเสนอที่ชัดเจน สามารถยกตัวอย่างให้เห็นภาพ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม



6 คำนึงถึง อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับสารในขณะที่เกิดวิกฤติ

ในภาวะวิกฤติอาจมีผู้ได้รับผลกระทบในหลายรูปแบบ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึง อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับสารต่อสถานการณ์ในขณะนั้น เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ ไม่ทำสิ่งใดที่จะกระทบต่อผู้ป่วยและผู้ที่มีความเดือดร้อน



7 นำเสนอข้อมูลข่าวสาร จากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริง จากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถอ้างอิง และระบุแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารนั้นได้



8 ไม่นำเสนอ หรือขยายข้อมูล ข่าวสารที่มีเนื้อหาที่บิดเบือน

ไม่นำเสนอ ส่งเสริม ขยายข้อมูล ข่าวสารที่มีเนื้อหาที่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือไม่สามารถตรวจสอบได้



9 ไม่เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อความอันเป็นเท็จ ในระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายต่างๆ

ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารในเครือข่ายออนไลน์ส่งผลต่อการรับรู้ ไม่เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อความอันเป็นเท็จ การนำเสนอขยายผลในระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่ายออนไลน์ และช่องทางต่างๆ



ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ

ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร
" www.drphot.com "

นักสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ ด้วยประสบการณ์กว่า 25 ปี ในด้านการบริหารยุทธศาสตร์ สื่อสารการตลาดแบรนด์ ภาพลักษณ์ขององค์กรจนถึงระดับชาติ ผู้บรรยายในระดับปริญญาโท-เอก ให้กับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ มีผลงานวิชาการกว่า 300 ผลงานกับตำแหน่งที่หลากหลาย ทั้งด้านธุรกิจ สังคม และศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการเป็นนายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย



10 อย่าเพียงแค่วิพากษ์วิจารณ์ หรือสื่อสารปรากฏการณ์บนสื่อสาธารณะ แต่ควรให้ความร่วมมือ ในการแก้ไขปัญหา

ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหา อย่าเพียงแค่วิพากษ์วิจารณ์ หรือสื่อสารปรากฏการณ์บนสื่อสาธารณะอย่างไร้ทิศทาง ไม่เป็นระบบ แต่ควรให้ความร่วมมือ นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ



11 สนับสนุนการทำงานของสื่อที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ ในห้วงเวลาที่เหมาะสม

การติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างใกล้ชิด สนับสนุนการทำงานของสื่อในทุกแขนง ที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และนำเสนอในห้วงเวลาที่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการรับรู้ และความเข้าใจของสังคม



12 การสื่อสาร หรือนำเสนอในรูปแบบที่ผ่อนคลาย อารมณ์ขันที่เหมาะสม ความบันเทิงที่สร้างสรรค์อยู่บนพื้นฐานของความพอดี จะเป็นยาวนานเอกในยามวิกฤติ

เป็นธรรมดาว่าวิกฤติย่อมก่อให้เกิดภาวะที่ตึงเครียด การสื่อสารหรือนำเสนอในรูปแบบที่ผ่อนคลาย อารมณ์ขันที่เหมาะสม ความบันเทิงที่สร้างสรรค์อยู่บนพื้นฐานของความพอดี จะเป็นยาวนานเอกในยามวิกฤติที่จะทำให้บรรยากาศและสถานการณ์คลี่คลายได้ WI