



มหาวิทยาลัยมหิดล  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

การประชุมวิชาการครั้งที่ 21/2564

เรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)”

วันพฤหัสบดี ที่ 18 มีนาคม 2564 เวลา 15.00-16.30 น.



วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์

ดร.ชนกพร พัวพัฒนกุล

ม.มหิดล เขตนครสวรรค์

ดร. นพ.นวนรรณ ธีระอัมพรพันธุ์

รพ. รามาฯ

สรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประชุม

ภาวะวิกฤต หมายถึง เหตุการณ์ที่ไม่ได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้า สามารถส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรื่องไม่ดีหรือเรื่องวิกฤตต่างๆ สามารถเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา บางเรื่องไม่ใช่ว่าเรื่องที่เราตั้งใจให้เกิด แต่มีโอกาสที่จะเกิดภาวะวิกฤตจนสามารถลุกลามเป็นเรื่องใหญ่โตได้ ดังนั้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อชี้แจงให้ทุกคนภายในและภายนอกองค์กรรับทราบและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถชิงความได้เปรียบในการจัดการหรือบรรเทาผลกระทบจากสภาวะวิกฤต

หลักการสื่อสารในภาวะวิกฤต สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. Be first คือ การสื่อสารก่อนและเร็วทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือ มีความไวใจในเบื้องต้น และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลจากแหล่งอื่นที่อาจมีข้อมูลผิดพลาด
2. Be Right คือ การสื่อสารด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง
3. Be credible คือ ข้อมูลที่สื่อสารมีความน่าเชื่อถือ และมีช่องทางให้ผู้รับสารสามารถตรวจสอบข้อมูลได้
4. Express Empathy คือ การสื่อสารที่แสดงถึงความเข้าใจอกเข้าใจใจคนอื่น
5. Promote Action คือ การสื่อสารที่ไม่เพียงแต่การอธิบายสถานการณ์ แต่หมายรวมถึง การสื่อสารที่แสดงถึงการวางแผนการจัดการต่อเรื่องราวที่เกิดขึ้น
6. Show Respect คือ การสื่อสารที่ไม่เกียรติผู้รับสาร

ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับสาร เกิดการรับรู้ เข้าใจ และเชื่อถือ ในผู้สื่อสาร และนำไปสู่ความร่วมมือและยอมรับกับสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น ผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีการสื่อสารในภาษาที่เข้าใจง่าย และแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจอกเข้าใจใจในตัวผู้ฟัง มีการแสดงออกที่จริงใจ ตรงไปตรงมา มีความซื่อสัตย์ และแสดงความรู้ความสามารถที่จะสามารถแก้สถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ควรหลีกเลี่ยงข้อมูลสื่อสารที่อาจทำให้เกิดความสับสน และพฤติกรรมสื่อสารที่ไม่เกียรติผู้ฟัง เช่น การแสดงความรู้อวด หรือการวางอำนาจ

วิกฤตในบริบทการดำเนินงานของสถานพยาบาล แบ่งเป็นประเด็นหลักๆ คือ

1. วิกฤตที่องค์กรเป็นผู้รับผลกระทบ เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด ไข้หวัดใหญ่ การถูกโจมตีด้วยข้อมูลอันเป็นเท็จ
2. วิกฤตจากความผิดพลาดโดยไม่ได้เจตนา เช่น การปฏิบัติงาน ไม่ได้ตามมาตรฐานในภาวะที่ยากลำบาก ความผิดพลาดทางเทคนิค
3. วิกฤตที่เกิดจากความผิดพลาดในการดำเนินงาน เช่น ความประมาท เลินเล่อ การละเมิดกฎหมาย การทุจริต เป็นต้น

หลักการจัดการสื่อสารในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

1. การค้นหา หมายถึง การค้นหาข้อมูลวิกฤตที่เกิดขึ้น โดยมีการมอบหมายทีมผู้รับผิดชอบในการดูแล และมีการกำหนดระยะเวลา ความถี่ พร้อมทั้งมีการสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาข้อมูล
2. การตรวจสอบ ประเมิน และรายงาน หมายถึง การตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลข้อเท็จจริงของข้อมูล และทำการประเมินความรุนแรงของข้อมูล โดยแบ่งประเภทของข้อมูลตามเกณฑ์ขององค์กรที่กำหนดไว้ และสุดท้ายสรุปรายงานข้อมูลถึงระดับของความเสียหาย
3. การวิเคราะห์ หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลสุดท้ายจากผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กร หรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ในการตัดสินใจที่จะดำเนินการอย่างไรอย่างหนึ่งกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
4. การสื่อสาร เป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลภายนอก รัฐบาลและเข้าใจองค์กรกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีทั้งการสื่อสารเพื่อกำจัดข้อมูลเชิงลบที่เป็นเหตุของการเข้าใจผิด หรือข้อมูลเชิงบวกเพื่อสนับสนุนองค์กร และเพิ่มความไว้วางใจต่อองค์กร ซึ่งช่องทางการสื่อสารควรมีหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้รับข้อมูลเข้าใจและเข้าใจได้ง่าย เช่น สื่อบุคคลไปรษณีย์ โทรทัศน์ call center , Hotline เสียงตามสาย สื่อกิจกรรม เช่น การแถลงข่าว สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อใหม่ๆ เช่น website ,Facebook, twitter, Line , Youtube, App เป็นต้น ทั้งนี้ถ้ามีการสื่อสารผ่านทาง social media อาจเป็นคุณหรือโทษได้ ควรคำนึงถึงเนื้อหาที่เผยแพร่ในนามองค์กร มีเนื้อหาเหมาะสม และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ในขณะเดียวกันองค์กรจำเป็นต้องรู้ว่าการสื่อสาร social media มีช่องทางแอดมินเป็นใคร พร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสารกับแอดมิน มีแนวทางปฏิบัติ และมีการพัฒนาศักยภาพของแอดมินในนามองค์กร
5. การติดตาม หมายถึง การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการสื่อสารออกไปว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นหรือแย่ลง หากพบว่ามีแนวโน้มการวางแผนเพื่อแก้ไขต่อไป
6. การฟื้นฟู หมายถึง เมื่อสถานการณ์ภายหลังจากเหตุการณ์วิกฤตผ่านพ้นไป ความสงบกลับคืนมาพร้อมกับความเข้าใจในวิกฤตที่เกิดขึ้น สืบเนื่องจากการที่สื่อมวลชนและประชาชนลดความสนใจในข้อมูลลง การเพิ่มการสื่อสารข้อมูลสาระดีๆ เข้าไป จะเป็นการสร้างความไว้วางใจ และขจัดภาพลบออกไปได้อย่างรวดเร็ว
7. การเรียนรู้ หมายถึง การเรียนรู้จากสิ่งผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสรุปหาวิธีการพัฒนาหรือวางระบบจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำในอนาคต

บทสรุป จะเห็นได้ว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นทักษะที่จำเป็นมากขึ้นในปัจจุบัน เพราะฉะนั้นนอกจากการเตรียมตัวเพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤตล่วงหน้าแล้ว องค์กรยังต้องมีการเตรียมตัวเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤต” ด้วย ซึ่งผลกระทบต่อองค์กรที่ไม่พร้อมที่จะสื่อสาร จะนำไปสู่ความล้มเหลวขององค์กรในอนาคตได้

## ขอบคุณคุณครู