

การสื่อสารความเสี่ยง (Risk communication)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิกา สุนทรไชยกุล

คณะสาธารณสุขศาสตร์

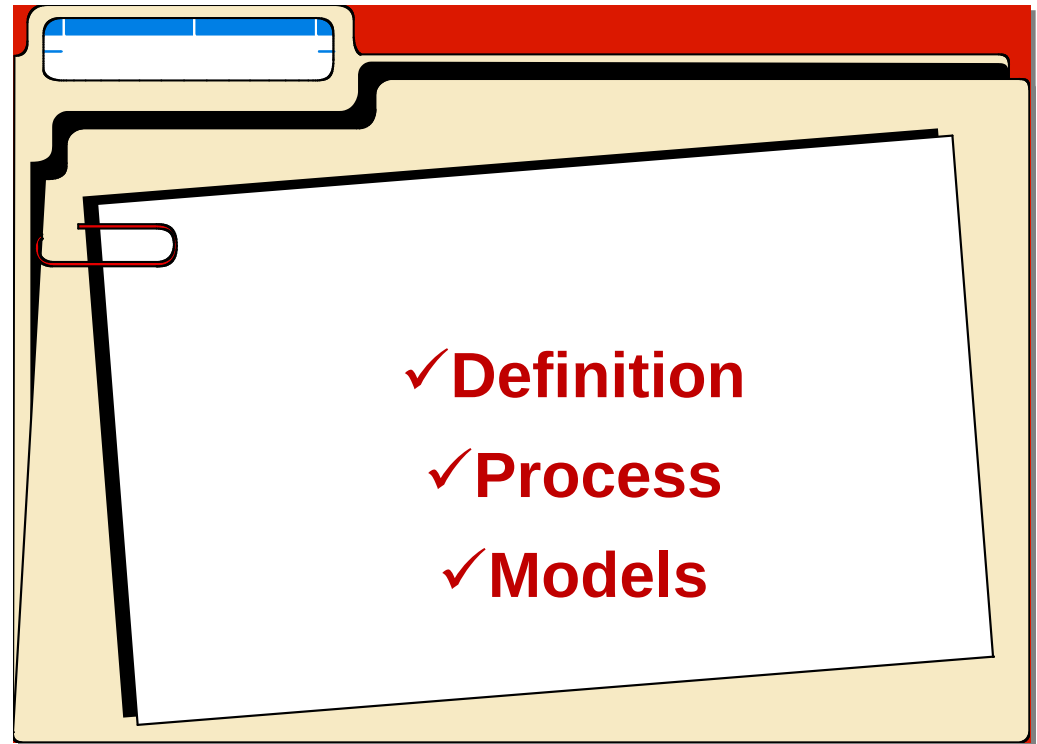
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

Email: noinansth@hotmail.com

snantaka@tu.ac.th

ผู้เข้าสัมมนาสามารถเข้าใจ

- หลักการของการสื่อสารความเสี่ยง
- แนวทางปฏิบัติ & เทคนิคสำคัญ
- ประโยชน์



CNN News--Will SARS come back again?

Headlines

HONG KONG --Bird Flu Drug
Rendered Useless.

นักวิจัยแฉมาบตาพุดทำปชช.ป่วยมะเร็งกระฉูด เป็น
สาเหตุการตายอันดับ 2 ของคนเมืองระยอง มะเร็ง
หลอดคอ หลอดลมใหญ่ และปอดมาเป็นอันดับแรก
ไฟก๊สเฉพาะมาบตาพุดเป็นมะเร็งตับและท่อน้ำดีตาย
พุ่งอันดับแรก

Headlines

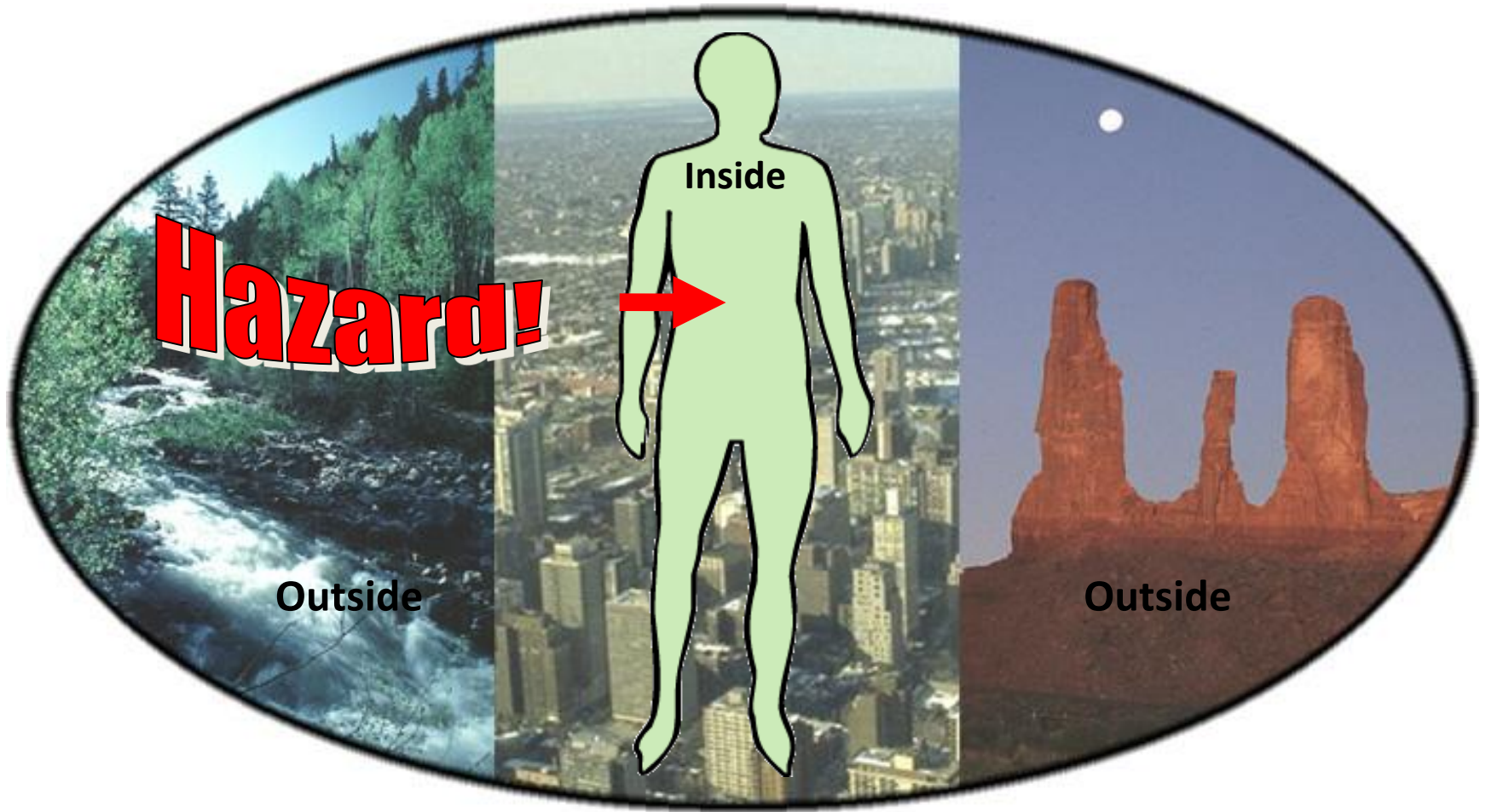
ยางเนื้อสด 1 กิโลกรัม ด้วยถ่านจน
อาหารสุกเกรียมพบว่า จะเกิดมีสารเบนโซ
ไพรีน (Benzopyrine) ในปริมาณที่มาก
เท่ากับการสูบบุหรี่ถึง 6 มวน และที่สำคัญ
สารชนิดนี้เป็นสารก่อมะเร็งที่เป็นอันตราย
อย่างมากต่อตับอ่อน

- สธ. เตือนระวัง 6 โรคหน้าหนาว

แนวคิด

- เมื่อประชาชนไม่ตระหนักว่าเป็นสิ่งคุกคามร้ายแรง
- เมื่อประชาชนตื่นตระหนกเกินควรกับสิ่งคุกคามซึ่งไม่ร้ายแรง
- เมื่อประชาชนตระหนักว่ากำลังเผชิญกับสิ่งคุกคามร้ายแรง ภารกิจของการสื่อสารคือควบคุมสถานการณ์ และแนะนำให้ประชาชนดำเนินตามแนวปฏิบัติที่เหมาะสม

สิ่งคุกคามสุขภาพ

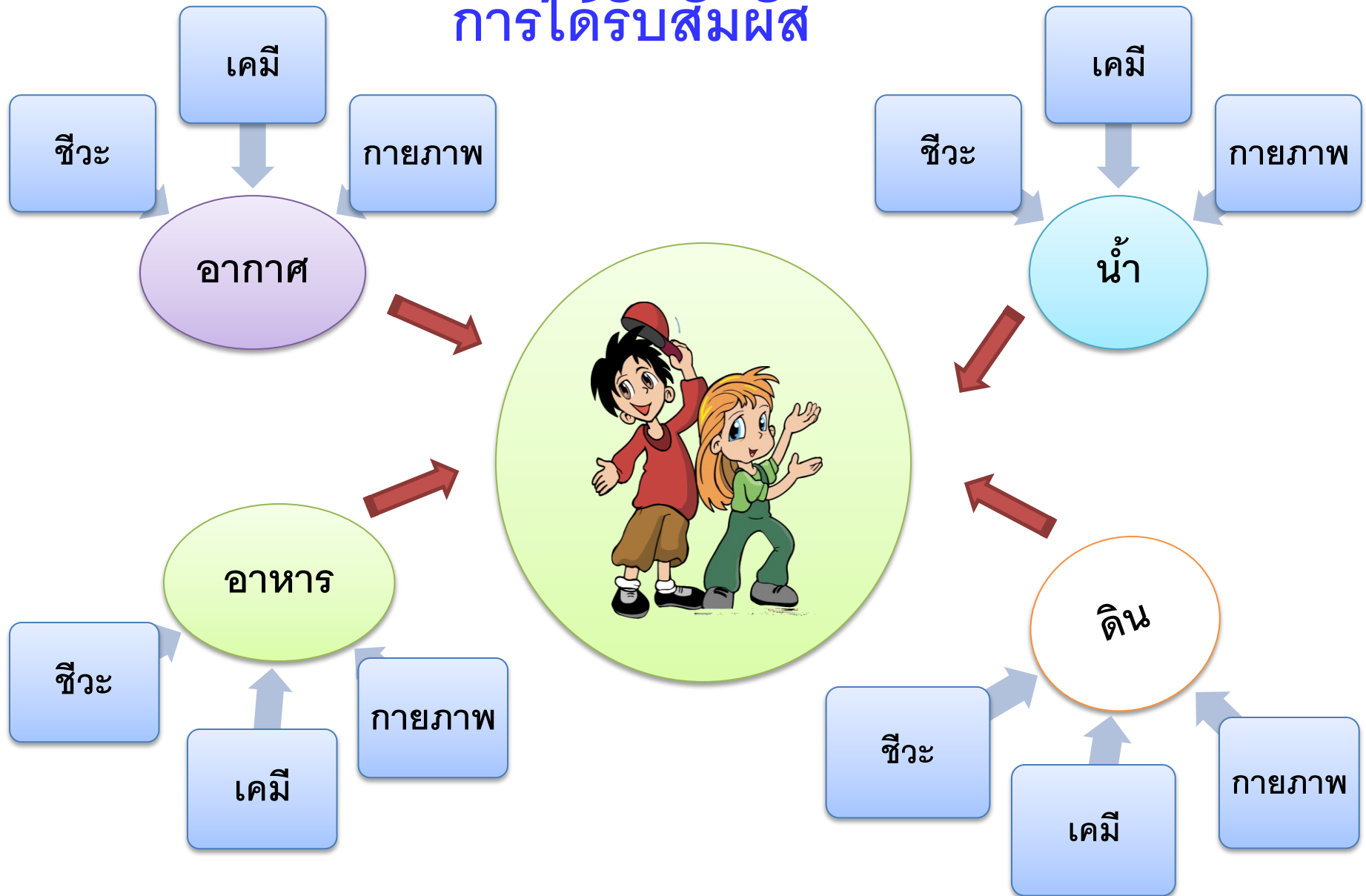


สิ่งคุกคามคืออะไร ???

ประเภทของสิ่งคุกคามสุขภาพ

- สิ่งคุกคามทางชีวภาพ (Biological hazard)
- สิ่งคุกคามทางสารเคมี (Chemical hazard)
- สิ่งคุกคามทางกายภาพ (Physical hazard)

การได้รับสัมผัส



ทางการได้รับสัมผัส

การหายใจ

Most serious

Most readily
absorbed

Gases, fumes,
vapours, very
fine powders

ทางผิวหนัง

Corrosive liquids
and those that
readily cross the
skin barrier

ทางการกิน

Dense solids

Least likely

Least readily
absorbed

- สิ่งเหล่านี้เกิดกับเราทุกคนใช่หรือไม่
- สิ่งเราเหล่านี้เกิดขึ้นทุกวันใช่หรือไม่
- เราทุกคนต้องเจ็บป่วยเหมือนกันใช่หรือไม่
- เราทุกคนสามารถป้องกันตนเองได้หรือไม่
- ถ้าได้ทำอย่างไร

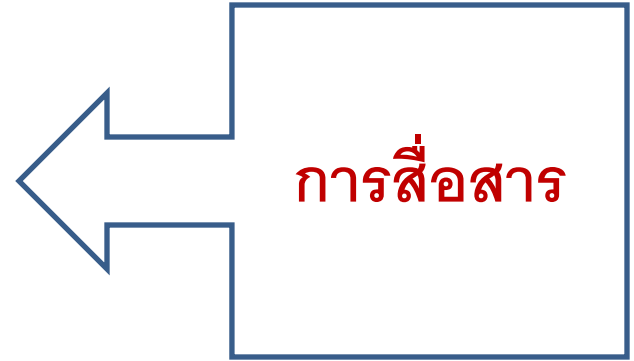
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสถานะสุขภาพ

- ปัจจัยสนับสนุนทางชีวะ/กรรมพันธุ์
- พฤติกรรมสุขภาพ/วิถีการดำเนินชีวิต
- ครอบครัว/เครือข่ายทางสังคม
- รายได้และสถานะภาพทางสังคม
- การศึกษา
- การจ้างงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความสามารถในการจัดการกับปัญหา
- สถานบริการสุขภาพ
- สิ่งแวดล้อมภายใน/สิ่งแวดล้อมภายนอก



สิ่งที่เป็จริง

- ความรู้ความเข้าใจไม่ได้กระจายในวงกว้าง ไปไม่ถึงในกลุ่มต่างๆ
- ช่องว่างระหว่างผู้เชี่ยวชาญและคนทั่วไป
- การเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน
- กระบวนทัศน์ในปัจจุบัน
 - Demographic changes
 - Patient empowerment
 - Technology
 - Global health
 - Public health prevention



Relationship between

- ❖ Risk communication
- ❖ Health communication

Health communication

What is Health Communication?

- Human communication whose content is health
- Way we seek, process, and share health information
- Combination of learning experiences which enable voluntary adaptations of health behaviors
- Crucial element in disease prevention and in health promotion campaigns

Types of Health Communication



Forms of Health Communication

Interpersonal

- Health Care Provider – Patient / Consumer
 - Physicians, nurses, pharmacists, nutritionists, etc.

Group/mass

- Social Marketing
 - Health & fitness public service announcements
- Media Advocacy
 - Support importance of physical activity
- **Risk Communication**
- Education Entertainment / Interactive Media
 - Media and Internet messages

ความหมาย

การสื่อสารความเสี่ยง

- เป็นกลยุทธ์ในการเผยแพร่และกระจายข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ เหมาะสมกับเหตุการณ์ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าใจลักษณะของสิ่งคุกคาม และผลที่เกิดตามมา



Goals

1. Understanding
2. Awareness
3. Action

ความเสี่ยงสำหรับนักประเมินความเสี่ยง

$$\text{Risk} = (\text{Consequence} \times \text{Likelihood})$$

ความเสี่ยงสำหรับคนทั่วไป

$$\text{Risk} = (\text{Consequence} \times \text{Likelihood}) + \text{outrage}$$

Experts say:
non-experts
irrational

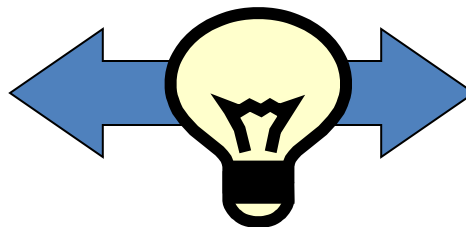
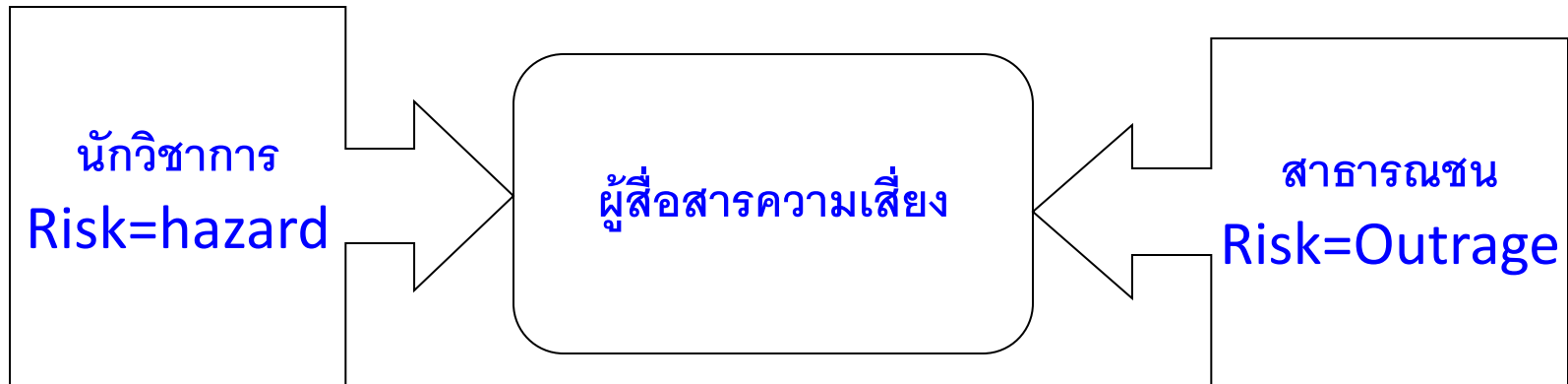


Public say:
take us
seriously

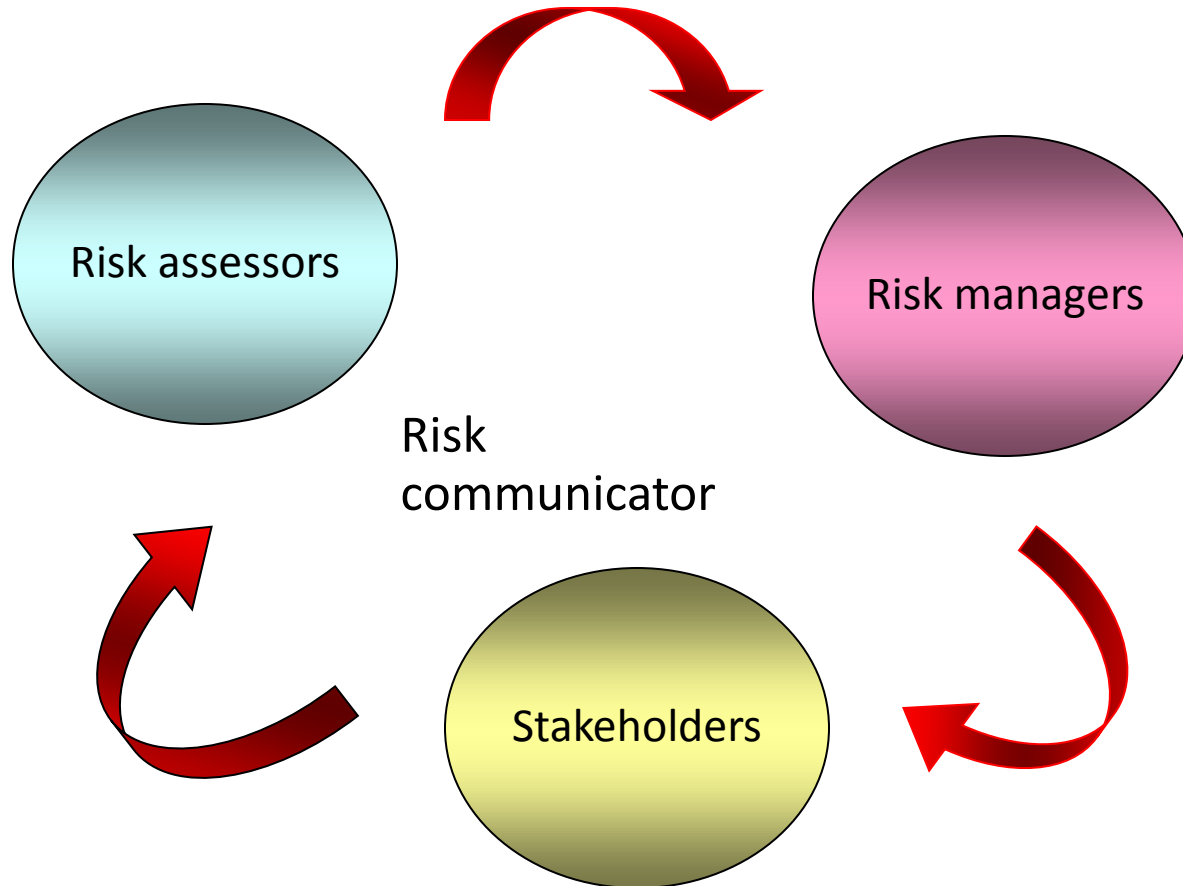
ความขัดแย้ง

- ความเสี่ยงที่อาจคร่าชีวิตคนอาจแตกต่างจากความเสี่ยงที่ทำให้คนตื่นกลัว
- นักวิชาการใช้สถิติในการจัดลำดับความเสี่ยง
- คนทั่วไปจัดลำดับความเสี่ยงจากความไม่พอใจ ความกลัว ความไม่เข้าใจ

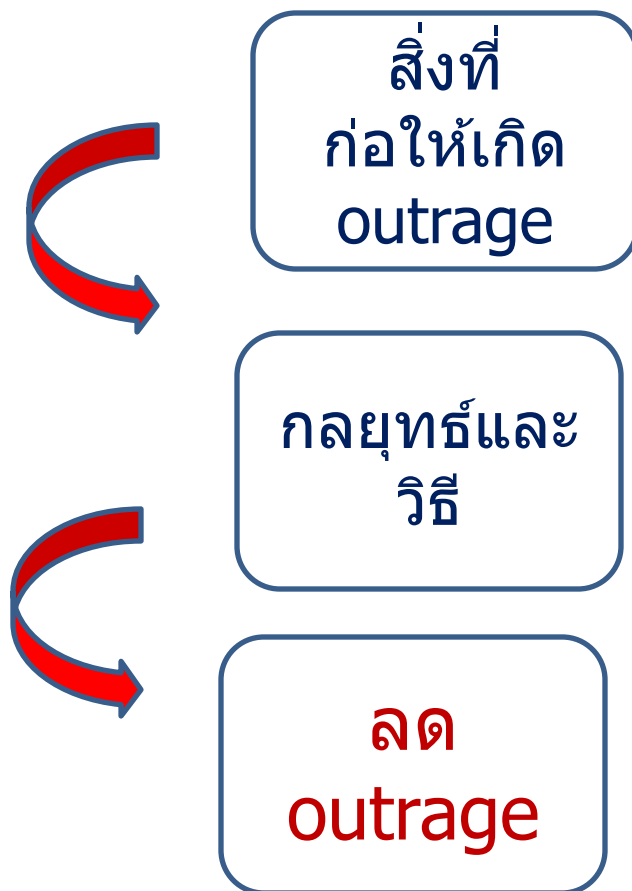
ตัวประสาน



กรอบของการสื่อสารความเสี่ยง



ภาระหน้าที่ของการสื่อสารความเสี่ยง



ความเสี่ยงสำหรับนักประเมินความเสี่ยง

$$\text{Risk} = (\text{Consequence} \times \text{Likelihood})$$

Perception



ความเสี่ยงสำหรับคนทั่วไป

$$\text{Risk} = (\text{Consequence} \times \text{Likelihood}) + \text{outXage}$$



Risk Communication Seesaw

(Sandman 1998)

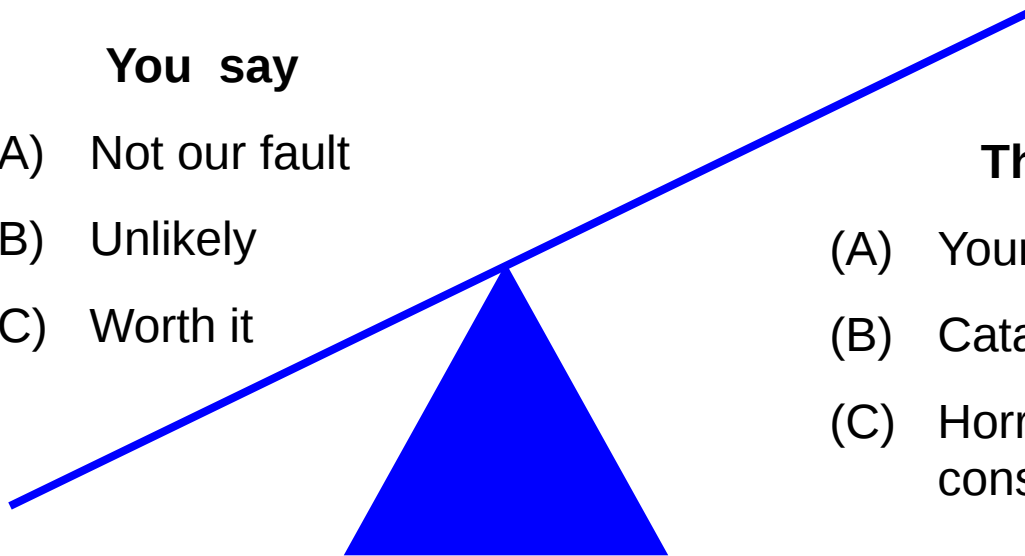
When undecided or neutral people focus on what you
don't say

You say

- (A) Not our fault
- (B) Unlikely
- (C) Worth it

They respond

- (A) Your responsible
- (B) Catastrophic
- (C) Horrific when
considered on its own

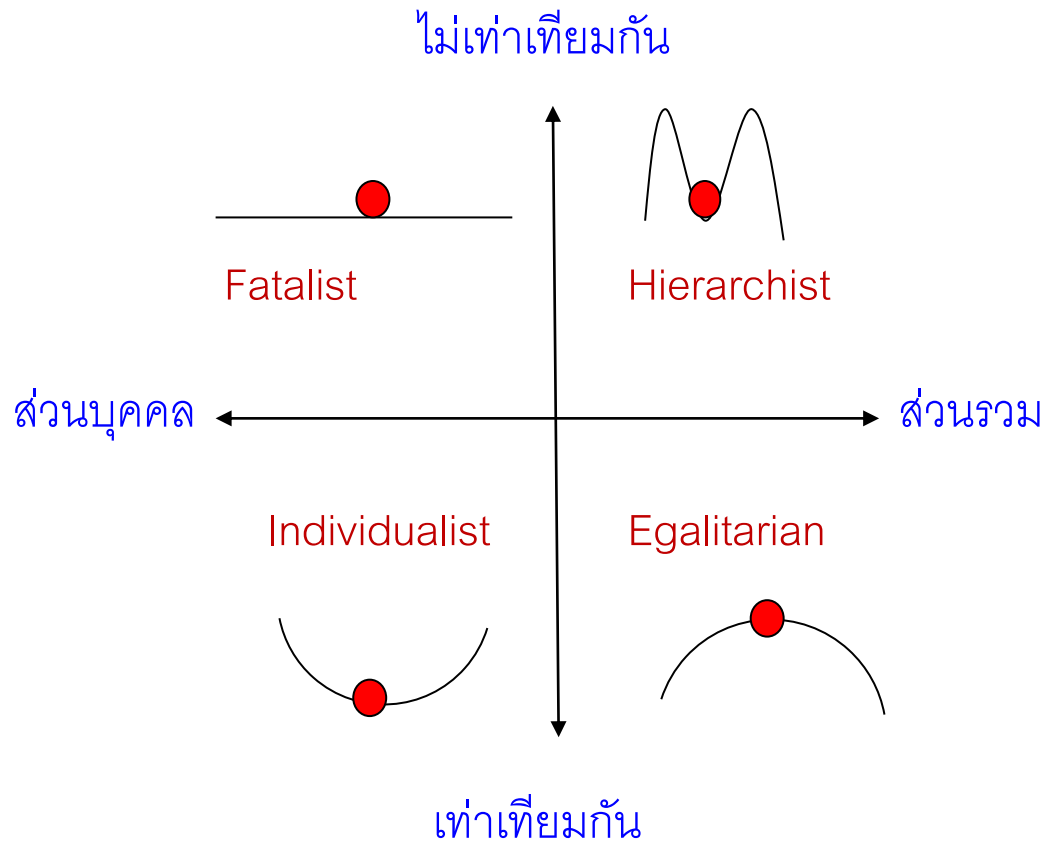


*Best result is to get them to see both sides
But anti's will say "...it's time you saw the light".*

การรับรู้ความเสี่ยง (Risk perception)

- กระบวนทัศน์ Cultural Paradigm
 - คุณลักษณะของผู้รับสาร
- กระบวนทัศน์ Psychometric paradigm
 - ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ

Cultural Paradigm

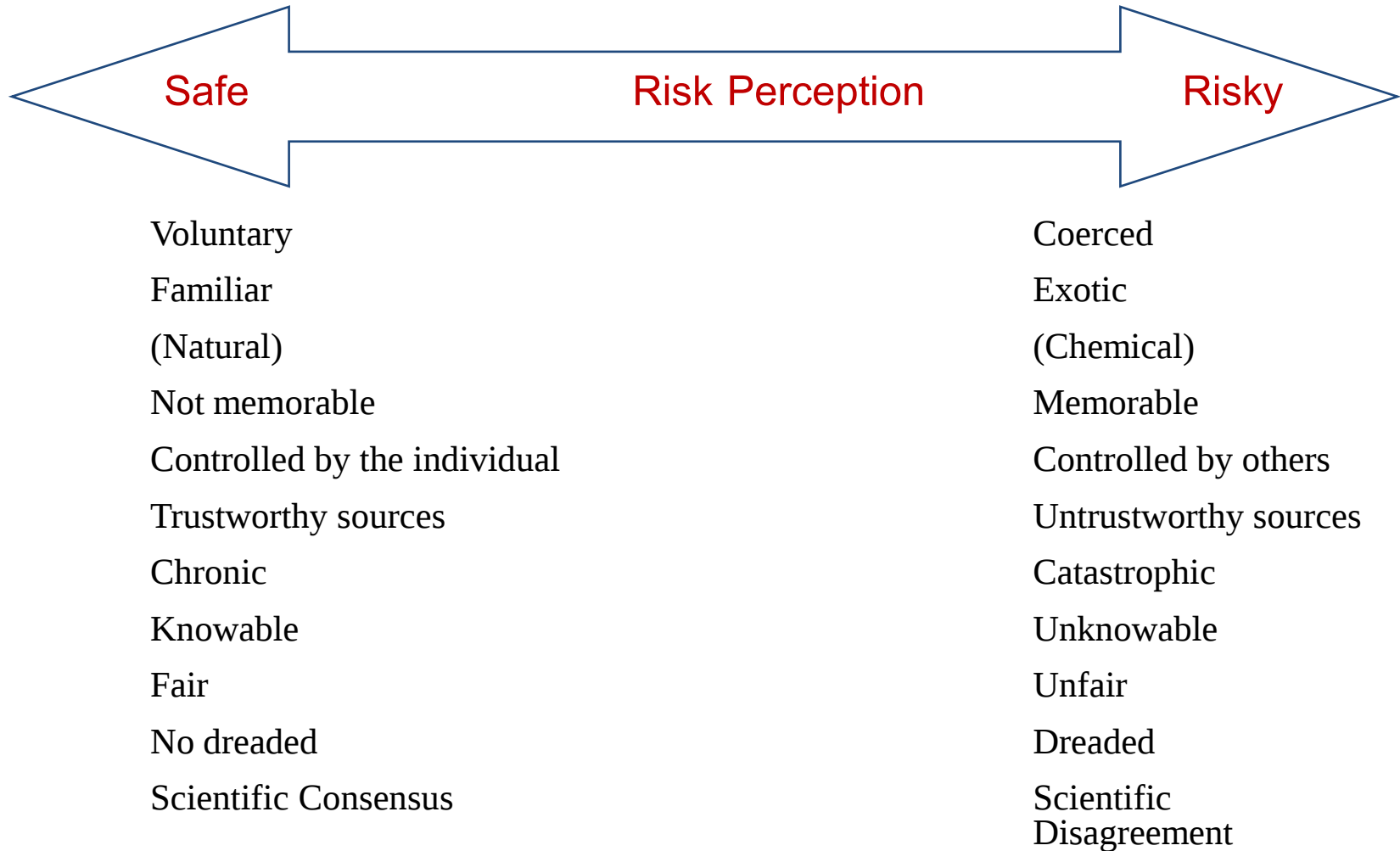


Psychometric paradigm

- Voluntary
- Chronic
- Common
- Certain not fatal
- Known to expose
- Immediate
- Known to science
- Not controllable
- new
- Involuntary
- Catastrophic
- Dread
- Certainly fatal
- Not known to expose
- Delayed
- Not known to science
- controllable
- old

Risk Perception Factors

(Fishhoff et al 1981)



องค์ประกอบของวิธีการสื่อสารความเสี่ยง

- กำหนดวัตถุประสงค์
- ข้อความและช่องทางการสื่อสาร
- เวที
- ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders)

วัตถุประสงค์

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงบนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์
- ส่งเสริมเกิดความกระจ่างในเรื่องของความเสี่ยง
- ช่วยให้หลายฝ่ายมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- ช่วยทำให้การรับรู้ในเรื่องของความเสี่ยงดีขึ้น
- ทำให้มั่นใจในเรื่องของความโปร่งใส
- ทำให้ประสบความสำเร็จ
- พัฒนาองค์ความรู้

หลักการของการสื่อสารความเสี่ยง

- มีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่าความเสี่ยงนั้นคืออะไร
- รู้วัตถุประสงค์
- สร้างความเชื่อมั่น
- สร้างการมีส่วนร่วม
- สร้างบริบทของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน
- กำหนดระบบที่มีประสิทธิภาพสำหรับการจัดการและการสื่อสาร

กลยุทธ์

- รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน
- วิเคราะห์
- รู้เรื่องที่ต้องการสื่อสาร
- ประยุกต์วิธีการต่างๆ
- ติดตามและประเมินผล

ข้อเสนอแนะ

- Know your audience
- Involve scientific expert
- Establish expertise in risk communication
- Actively practice democracy
- Define problems more openly
- Accountability
- Deal with uncertainty more explicitly
- Separate values/science
- Identify other forums for wider debates
- Build trust
- Put risk to perspective

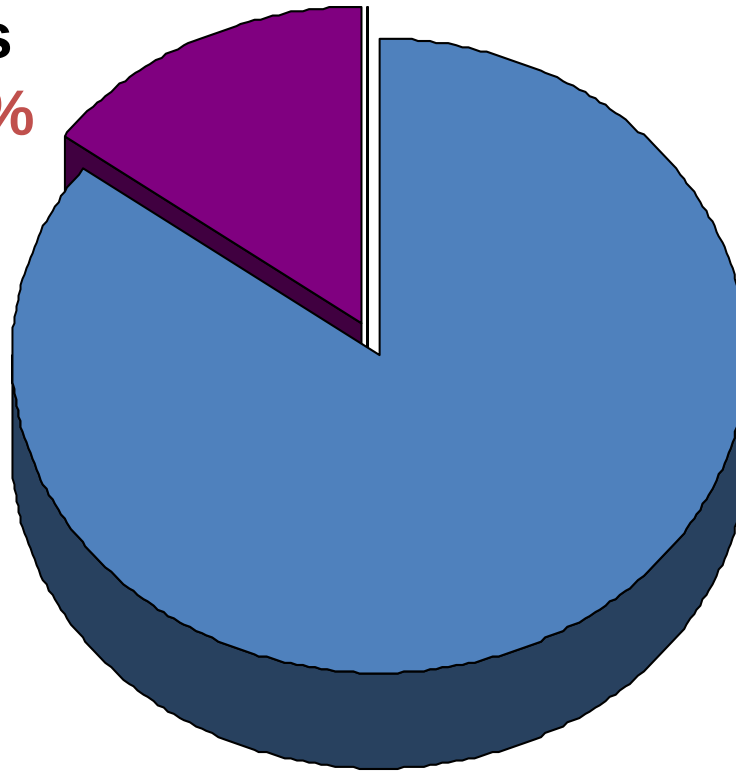
อุปสรรค

- ขาดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ
- การรับรู้ความเสี่ยง
- การใช้คำพูดและตัวเลข
- การแปลข้อมูลผิด
- ข้อจำกัดจากหน่วยงานภาครัฐ
- การเพิ่มความเสี่ยงอันเนื่องมาจากสื่อ

ความไม่เชื่อใจ	สูง	Trust	Crisis trust
	ต่ำ	Distrust	Rejection
		ต่ำ	สูง
		ความเคลือบแคลงสงสัย	

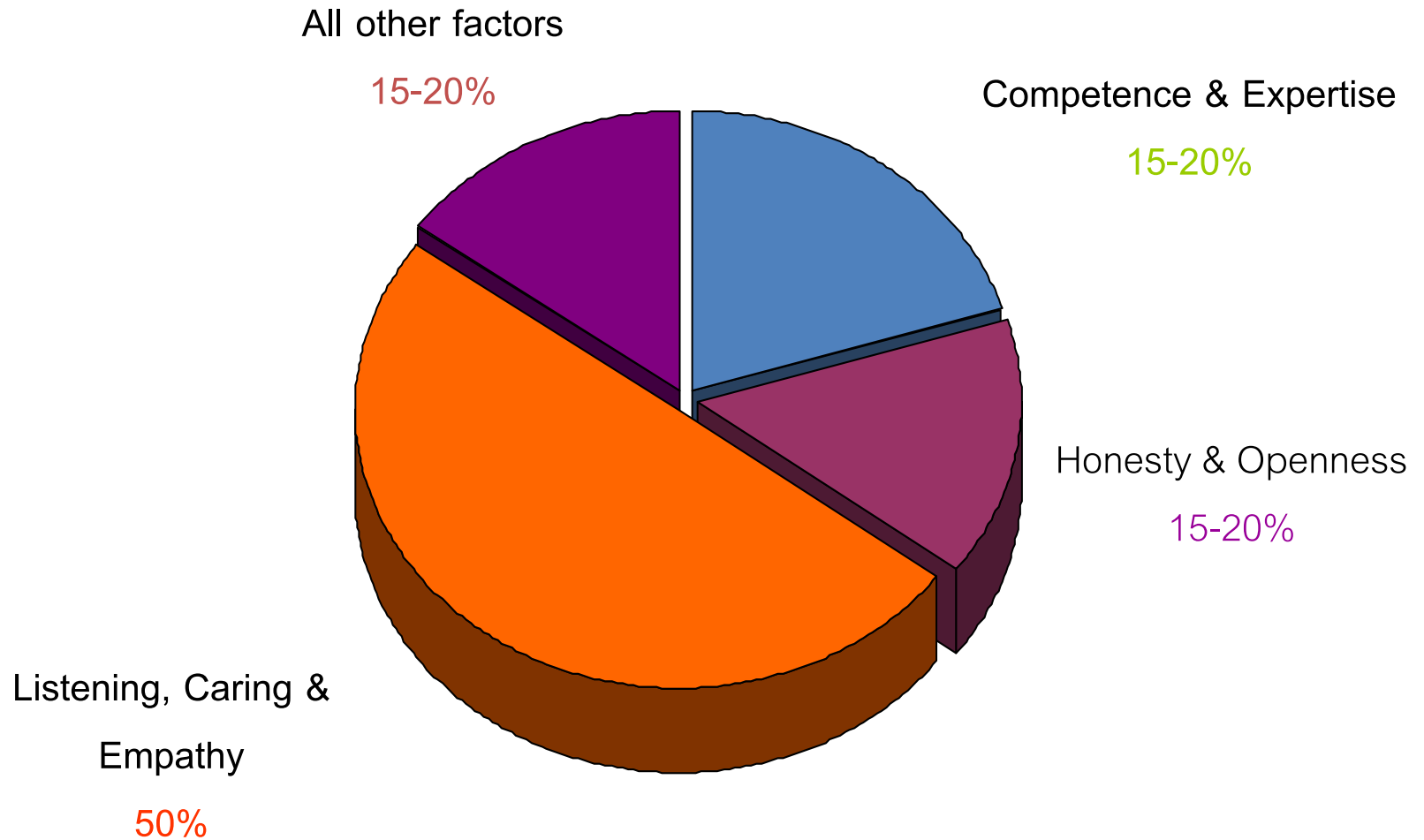
Trust factors in low concern situations

**All other
factors**
15 - 20%



**Competence
& Expertise**
80 - 85%

Trust factors in high concern situations



ข้อแนะนำในการสร้างความไว้วางใจ

- Accountability
- Antagonistic corporate
- Legitimate

Credibility Ladder



- Respected members of the community
- Employees (non-management)
- Health Professionals
- Safety Professionals
- University Scientists
- Media
- Activist Groups
- Industry
- Government
- Paid External Consultants

Media Triggers – Amplification

(Bennett 1999)

- Questions of blame
- Alleged secrets and cover ups
- Human interest factors
- Links to high-profile issues (or personalities)
- Conflict
- Signal value (*'what next?'*)
- Many people at risk, even low risk (*'It could be you'*)
- Visual impact
- Story links to sex and/or crime
- Snowballing of reportage (*'A story because it's a story'*)



Good practice in risk communication

- **Anticipating public impact**

- ต้องยอมรับว่าความรุนแรงของ “Risk” จะถูกเพิ่มขึ้นจาก public perceptions และการเสนอของ “สื่อ”
- เตรียมแผนสำหรับผลกระทบจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่คาดคิด เช่น ปัจจัยทางการเงิน, การเมืองและสังคม

- **Planning a strategy**

- ชัดเจนในวัตถุประสงค์
- ระบุชัดในเรื่องของ Key stakeholders
- คาดการณ์ล่วงหน้าถึง Public perceptions
- ตรวจสอบปัญหาอื่นๆที่เคยเกิดขึ้น
- Keep all above under review and record

Good practice in risk communication

• กระบวนการสื่อสาร

- รวบรวมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้
- เตรียมข้อมูลให้พร้อมเพื่อความมั่นใจในเรื่องของ ทางเลือกต่างๆ และทางออกในกรณีที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางวิชาการทั้งหมด

• เนื้อหาของการสื่อสาร

- ระมัดระวังในเรื่องของ ศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี
- ระวังในเรื่องที่มีอารมณ์และความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง
- ต้องเข้าใจที่มาของข้อมูลทั้งหมดที่จะนำเสนอ
- ระวังการใช้คำพูดอย่า “พั่นธง”

Good practice in risk communication

- ติดตามและประเมินผล
 - เตรียมการประเมินตั้งแต่เริ่มต้น
 - เตรียมแผนในการติดตาม outcomes พร้อมการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

Myths

- ไม่มีเวลาและทรัพยากรเพียงพอ
- ควรจะเก็บเรื่องของ “ไว้เป็นความลับ เพื่อไม่ให้ประชาชนตื่นกลัว”
- การสื่อสารไม่มีความสำคัญและไม่จำเป็น เท่ากับการศึกษา
- จะบอกต่อสาธารณชนเมื่อได้ข้อยุติแล้ว
- เรื่องนี้ยากเกินกว่าที่ประชาชนจะเข้าใจ
- การตัดสินใจเชิงเทคนิคควรเป็นความรับผิดชอบของผู้ที่รู้เกี่ยวกับเทคนิคทางด้านนั้นๆ

Myths

- การสื่อสารความเสี่ยงไม่ใช่หน้าที่ของฉัน
- ให้คิดจะเอาศอก
- ให้ข้อมูลกับสาธารณชนจะทำให้เรื่องน่ากลัวเกินความเป็นจริง
- Activist groups are responsible for stirring up unwarranted concerns

สิบคำถามเริ่มต้น

- ทำไม
- ผู้ฟัง
- ความต้องการของผู้ฟัง
- อุปสรรค
- จะทำอย่างไร
- จะรับฟังความคิดเห็นอย่างไร
- จะตอบสนอง/คำถามอย่างไร
- ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ
- ปัญหา/อุปสรรค
- โอกาสสำเร็จ

ทำไมการสื่อสารในภาวะวิกฤติจึงแตกต่างจากภาวะอื่นๆ

- What Do People Feel Inside When a Disaster Looms or Occurs?
 - Psychological barriers:
 1. Fear, anxiety, confusion, dread
 2. Hopelessness or helplessness
 3. Seldom panic
 4. Fight or flight

ทำไมการสื่อสารในภาวะวิกฤติจึงแตกต่างจากภาวะอื่นๆ

- In a serious crisis, all affected people . . .
 - Take in information differently
 - Process information differently
 - Act on information differently
- In a catastrophic event:
communication is different
- Be first, be right, be credible

การสื่อสารในภาวะฉุกเฉินควรทำอย่างไร

All risks are not accepted equally

- Voluntary vs. involuntary
- Controlled personally vs. controlled by others
- Familiar vs. exotic
- Natural vs. manmade
- Reversible vs. permanent
- Statistical vs. anecdotal
- Fairly vs. unfairly distributed
- Affecting adults vs. affecting children

What people want...

5 public concerns. . .

1. Gain wanted facts
2. Empower decisionmaking
3. Involved as a participant, not spectator
4. Provide watchguard over resource allocation
5. Recover or preserve well-being and normalcy

5 organizational concerns

1. Execute response and recovery efforts
2. Decrease illness, injury, and deaths
3. Avoid misallocation of limited resources
4. Reduce rumors surrounding recovery
5. Avoid wasting resources

5 communication failures that **kill** operational success

1. Mixed messages from multiple experts
2. Information released late
3. Paternalistic attitudes
4. Not countering rumors and myths in real-time
5. Public power struggles and confusion

5 communication steps that **boost** operational success

1. Execute a solid communication plan
2. Be the first source for information
3. Express empathy early
4. Show competence and expertise
5. Remain honest and open

Emergency Risk Communication Principles

- Don't overreassure
- Acknowledge that there is a process in place
- Express wishes
- Give people things to do
- Ask more of people

แนวคิด

- เมื่อประชาชนไม่ตระหนักว่าเป็นสิ่งคุกคามร้ายแรง
- เมื่อประชาชนตื่นตระหนกเกินควรกับสิ่งคุกคามซึ่งไม่ร้ายแรง
- เมื่อประชาชนตระหนักว่ากำลังเผชิญกับสิ่งคุกคามร้ายแรง ภารกิจของการสื่อสารคือควบคุมสถานการณ์ และแนะนำให้ประชาชนดำเนินตามแนวปฏิบัติที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการสื่อสาร

- เตรียมแผนสื่อสาร
- จัดให้มีการแถลงข่าวทันทีที่ทำได้
- สร้างข้อความหลักของการสื่อสาร
- ทำให้ข้อความที่ส่งออกไปเป็นที่เข้าใจและจำได้
- สื่อสารเฉพาะข้อมูลที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์
- การสื่อสารข้อมูลทางวิทยาศาสตร์และเทคนิคที่ซับซ้อน
- การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ
- หลีกเลี่ยงการสร้างอุปสรรคโดยไม่ตั้งใจ
- การจัดการเมื่อบรรยากาศไม่เป็นมิตร
- การรับมือกับสื่อมวลชน
- การแก้ไขข้อผิดพลาดและควบคุมข่าวลือ

เตรียมแผนสื่อสาร

- ข้อมูลชุดแรกที่ต้องการส่งออก
- ความเหมาะสมในเรื่องเวลา
- เตรียม FAQ

การแถลงข่าว

- ประเมินสถานการณ์และบรรยากาศ
- ตรวจสอบข้อมูลที่จะแถลง
- ตั้งกติกา และทำความเข้าใจกับผู้ฟัง
- ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น
- เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียจากเหตุการณ์อื่นๆ ที่ผ่านมา
- ถ้าไม่พร้อมอย่าแถลง

สร้างข้อความหลัก

- ต้องลดความวิตกกังวล
 - ระดับความเสี่ยง
 - การเจ็บป่วยสามารถรักษาได้
 - ความยากง่ายของการติดต่อของโรค
 - สามารถตรวจวินิจฉัยเบื้องต้นได้ง่าย
- ข้อเสนอแนะ เตรียมพร้อมให้กับประชาชน
 - ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
 - ถ้ามีอาการปรึกษาแพทย์
 - บันทึกอาการที่เข้าข่าย

ทำให้ข้อความเป็นที่เข้าใจและจำได้

- ศิลปะย้ำเตือนให้คนรับรู้ข้อความ
- ยกประเด็นที่กล่าวไปแล้วให้บ่อยที่สุด
- อย่าให้ข้อมูลที่สับสนหรือไม่จริงเด็ดขาด
- ระวังระวังในการตอบคำถามผู้สื่อข่าว

สื่อสารข้อมูลวิทยาศาสตร์

- นิยามคำให้ชัดเจน
- หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ คำย่อ
- เตรียมพร้อมสำหรับคำถาม “มากเท่าไร”
- ยอมรับเรื่องความไม่แน่นอนของการประเมินเนื่องจากข้อจำกัดในข้อมูล
- ตระหนักว่า perception ของประชาชนมีอิทธิพลต่อการตีความ

การสร้างเชื่อมั่น

- ยอมรับการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน
- ซื่อสัตย์เปิดเผย
- ทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ปรับให้ไปทิศทางเดียวกันก่อน
- ต้องไม่ปฏิเสธที่จะทำงานกับสื่อมวลชน

หลักเลี้ยงการสร้างอุปสรรค

- อธิบายเป็นรูปธรรม
- ตอบสนองต่อประเด็นไม่ใช่บุคคล
- รักษาความมั่นคงของอารมณ์
- ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ
- สนใจประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ ไม่ใช่เงิน
- แสดงถึงความพยายามในการหาทางแก้ไข ปัญหา
- หลักเลี้ยงการใช้ภาษาที่เข้าใจยาก
- วิธีการนำเสนอต้องสั้น กระชับ
- ภาวะวิกฤตอย่าพยายามทำตลก ล้อเล่น
- อย่าโต้แย้งด้วยประโยคหัวนสั้น
- พยายามใช้คำพูดเป็นลบ
- สื่อสารในฐานะองค์กร
- การคาดการณ์ต้องอยู่บนพื้นฐานความจริง
- ใช้ตัวเลขและสถิติง่ายไม่ซับซ้อน

เมื่อสถานการณ์ไม่เป็นมิตร

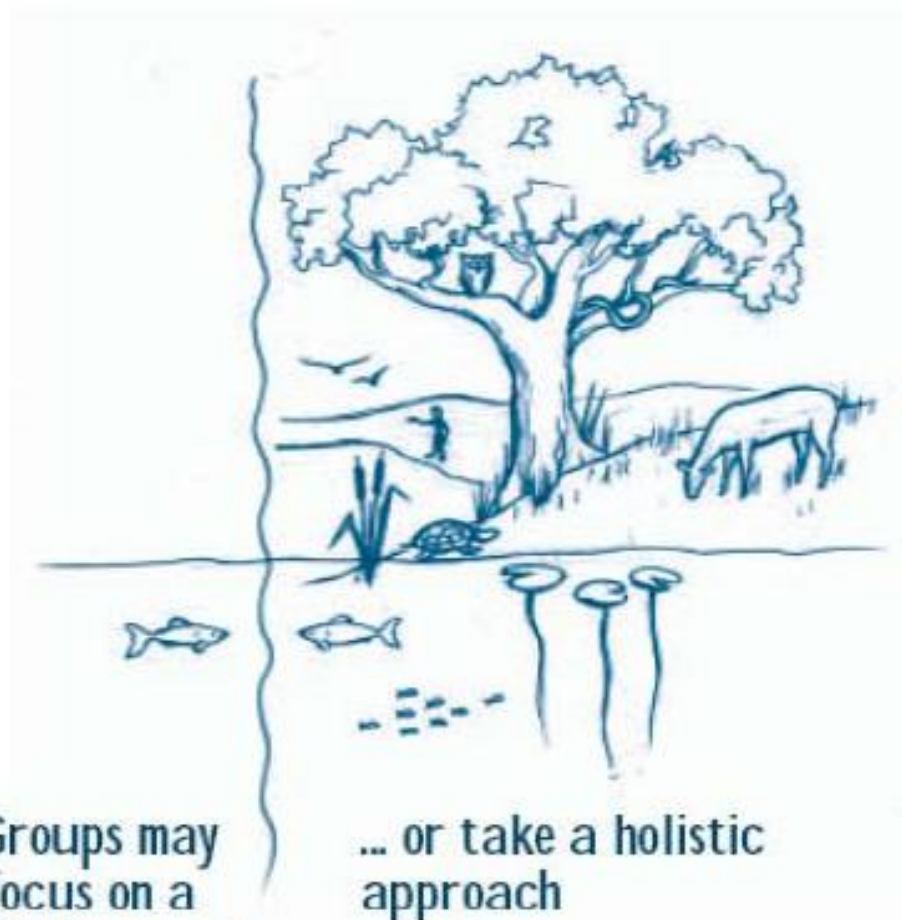
- ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น
- ส่งสัญญาณว่าควบคุมได้
- มีสติ สมาธิ ควบคุมการแสดงออก
- ฟังและรับรู้ความคับข้องใจ
- ตั้งใจตอบคำถาม

การรับมือสื่อมวลชน

- ข้อเท็จจริง
- รับมือกับความถี่ของการเสนอข่าว
- เตรียมให้พร้อมสำหรับการสัมภาษณ์
- ใช้ประโยชน์สูงสุดจากการสัมภาษณ์
- มีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อ
- การวางแผนและเตรียมการ

การแก้ไขข้อผิดพลาดและ ควบคุมข่าวลือ

- รับข้อผิดพลาดและแก้ไขทันที
- รักษาระดับความผิดชอบ
- ถ้าเกิดในกลุ่มเล็ก แก้ไขเฉพาะกลุ่ม
- การสยบข่าวลือ ต้องเข้าใจและจัดการให้เสร็จสิ้นตลอดกระบวนการ



Groups may
focus on a
single aspect...

... or take a holistic
approach