**ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤต**

**นายแพทย์บุรินทร์ สุรอรุณสัมฤทธิ์**

**สำนักบริหารระบบบริการสุขภาพจิต**

1. Awareness รับรู้ว่ามีความผิดพลาดและเกิดวิกฤต

2. Acknowledgement เข้าใจว่า วิกฤตเกิดเพราะอะไร

3. Admission ยอมรับความผิดพลาด

4. Apology การกล่าวขอโทษประชาชนที่ต้องพบกับความลำบาก  อย่าพูดจาอะไรที่จะเป็นการโหมไฟความโกรธของสาธารณชน และเปิดโอกาสให้ฝ่ายตรงกันข้ามโจมตี การแก้ไขวิกฤตเราต้องการแนวร่วม ดังนั้น ต้องไม่พูดอะไรที่สร้างศัตรู

5. Amendment การแก้ไข  สิ่งที่ท่านควรจะพูดก็คือท่านได้วางแนวทางแก้ไขไว้อย่างไรบ้าง เพื่อให้ประชาชนได้เห็นวิสัยทัศน์และความสามารถของท่านในการแก้ปัญหา

6. Action ลงมือแก้ปัญหาด้วยความจริงใจ จริงจัง ทุ่มเทอย่างเต็มที่และจะต้องมีรายงานให้ประชาชนทราบเป็นระยะๆว่าท่านได้ดำเนินการทำอะไรไปแล้วบ้าง การแก้ไขปัญหาก้าวหน้าไปอย่างไรบ้าง

6. Alternatives ท่านควรจะบอกด้วยว่าจากเหตุวิกฤตในครั้งนี้ท่านได้บทเรียนอะไรบ้าง แล้วท่านจะให้มีการแก้ไขแนวทางในการป้องกันน้ำท่วมอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดวิกฤตแบบเดิมซ้ำซาก

7. Aftermath ท่านจะต้องเตรียมเอาไว้ว่าเมื่อท่านแก้ไขวิกฤตครั้งนี้ได้แล้ว ท่านจะต้องขอบคุณใครบ้างที่มีส่วนช่วยแก้ไขวิกฤต ท่านจะสรุปขทเรียนอย่างไร ท่านจะสื่อสารสร้างความมั่นใจให้ประชาชนมั่นใจได้อย่างไรว่าท่านมีความพร้อมที่จะช่วยให้พวกเขาไม่ต้องเผชิญกับวิกฤตเดิมนี้อีก