



ข่าวประชาสัมพันธ์ สถาบันการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์
125 ซอยพหลโยธิน 7 (ซอยอารีย์) ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0 – 2618-2323 ต่อ 4306

วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เมื่อเกิดวิกฤติขณะตอบคำถามอย่าแสดงออกทางอารมณ์เกรี้ยวกราด ควรสุ่ม และระวังภาษากาย Key Message ที่จะพูดควรมีการกำหนดยุทธวิธีในการสื่อสาร คนที่เป็นต้นเหตุหรืออยู่ในเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดวิกฤติควรเป็นคนพูด การพูดควรก่อให้เกิดการยอมรับ ความเห็นใจ อย่าให้ชื่อเสียงมลายหายไปกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น ควรจัดการอารมณ์ก่อนชี้แจงอะไรที่อยู่ในกระแส เพื่อปกป้องภาพลักษณ์และชื่อเสียง



กรมประชาสัมพันธ์ โดย สถาบันการประชาสัมพันธ์ ได้รับเกียรติจากท่านวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ โดย รศ.ดร.เสรี วงษ์มณฑา บรรยายในหัวข้อวิชา การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ ในหลักสูตร “นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง” รุ่นที่ ๕๙ ณ ห้องบรรยาย ๓ ชั้น ๓ อาคารสถาบันการประชาสัมพันธ์

โดยท่านวิทยากรได้ให้ข้อคิดและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ ซึ่งวิทยากรได้ให้ข้อมูลหลักการพื้นฐาน ประกอบด้วยประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ขององค์กรและสร้างชื่อเสียงให้องค์กร โดยการบริหารชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรว่ามีบทบาทและหน้าที่อย่างไร เมื่อเกิดวิกฤติ หรือทันทีที่เกิดวิกฤติ ให้มีการรับรู้ความหมายนะ แสดงความเสียใจ และมีการวางแผนการสื่อสาร โดยมีกระบวนการใช้สื่อควรตั้งคนที่พูด Spoke Person เรื่องที่จะพูด ถ้าเจอคำถามที่ไม่คาดคิด อย่าตอบสื่อทุกคำถาม ถ้าไม่ทราบไม่ต้องพยายามบอก ควรตอบ “ผม..ไม่อยู่ในฐานะที่จะพูดในเรื่องนี้” หรือ “เรื่องนี้อยู่นอกเหนืออำนาจของผม” ขณะตอบคำถามอย่าแสดงออกทางอารมณ์เกรี้ยวกราด ควรสุ่ม และระวังภาษากาย Key Message ที่จะพูดควรมีการกำหนดยุทธวิธีในการสื่อสาร คนที่เป็นต้นเหตุหรืออยู่ในเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดวิกฤติควรเป็นคนพูด การพูดควรก่อให้เกิดการยอมรับ ความเห็นใจ อย่าให้ชื่อเสียงมลายหายไปกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น ควรจัดการอารมณ์ก่อนชี้แจงอะไรที่อยู่ในกระแส เพื่อปกป้องภาพลักษณ์และชื่อเสียง สิ่งสำคัญต้องแสดงออกให้สังคมรู้ว่าเราแก้ไขเรื่องนี้แล้ว อย่าลืมบอกด้วยว่า ในการจัดการครั้งนี้ได้บทเรียนอะไร นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและนำไปพัฒนาเพื่อแก้ไขอะไร ในองค์กรต่อไป มีการบริหารสื่อเราต้องมีความสัมพันธ์กับสื่ออย่าให้สื่อเป็นศัตรูและอย่ากลัวสื่อและมีการนำเอา Third Party มาช่วย เพื่อให้การทำงานลุล่วงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ