

Risk Communication in the Context of GM Plant Field Trials

การสื่อสารความเสี่ยงในประเด็นของการทดสอบภาคสนามพืชจีเอ็ม

โดย Dr. Andrew Powell และ Dr. Andrew Roberts จาก Asia Bio Business

และ Dr. Carl Ramage

29-30 สิงหาคม 2554 โรงแรมรามาร์การ์เดน กรุงเทพฯ

การสื่อสารความเสี่ยง และความท้าทายเรื่อง NIMBY ในความพยายามจะจัดการทดสอบภาคสนาม

กิจกรรมการอบรมในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เราเข้าใจว่า การสื่อสารความเสี่ยง (risk communication) นั้นคืออะไร มีทฤษฎีและยุทธศาสตร์อย่างไรบ้าง โดยเฉพาะปัญหา “นิมบี” (NIMBY - Not In My BackYard คือ อย่างมาทำหลังบ้านฉัน) ในการระบุพื้นที่ที่จะทำการทดลองภาคสนาม ซึ่งการสื่อสารความเสี่ยงน่าจะช่วยจัดการกับปัญหา “นิมบี” นี้ได้

ในปัจจุบันนี้ เราต้องเผชิญกับสภาพสังคมที่ท้าทายอย่างยิ่ง Carl Sagan นักวิทยาศาสตร์ชื่อดังกล่าวว่า “ถึงแม้ว่าเราจะอยู่ในสังคมที่ต้องพึ่งพาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แต่น้อยคนนักที่จะมีความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี” เราไม่อาจที่จะแค่ทำงานทางวิทยาศาสตร์ให้ดีที่สุดเหมือนปรกติที่ทำกันอยู่แล้ว แต่เราจะต้องคำนึงถึงการสื่อสารมันไปสู่ผู้ที่มีส่วนร่วม (stakeholder) ทุกฝ่ายด้วย ขณะที่นักธรรมชาติที่ต่อต้านเรามักจะพูดประเด็นนั้นอย่างเกินจริงหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงไป ยิ่งกว่านั้นสื่อมวลชนเองยังกระหายที่จะ “ขาย” หรือแต่งเติมเสริมเรื่องที่น่ากลัวให้กับสังคม นักการเมืองเองก็อยากที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้เป็นที่นิยมมากขึ้น แล้วเราจะทำงานในสังคมที่คิดมุลกับความเสี่ยงและมีประเด็นไม่ไว้ใจกันเพิ่มมากขึ้นทุกวันได้อย่างไร

ความเสี่ยงเป็นเรื่องจริงหรือเป็นเพียงแค่สิ่งที่เราจินตนาการขึ้นมากันแน่ ยิ่งปล่อยให้มีการเถียงกันมากเท่าไร สาธารณชนจะยิ่งสับสนมากขึ้นกับธรรมชาติที่แท้จริงของความเสี่ยง การตัดสินใจทางการเมืองจะผิดพลาดเกิดการบั่นทอนความเชื่อถือกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชนรวมถึงวิทยาศาสตร์เอง และทำให้พวกนักต่อต้านเทคโนโลยีสามารถยับยั้งการวิจัยและการนำไปใช้ทางพาณิชย์ของสิ่งทีพวกเขาเรียกว่า “เทคโนโลยีที่ไม่น่าไว้ใจ” เราจะเห็นได้ว่าสาธารณชนนั้นมักจะระมัดระวังอย่างมากกับประเด็นที่ยังเป็นที่ถกเถียงกัน ทั้งๆ ที่ไม่ค่อยจะได้รับความรู้ว่าข้อมูลไหนกันแน่ที่ถูกต้อง โดยเฉพาะกับเรื่องเทคโนโลยีชีวภาพเช่นนี้

Dr. Vince Covello จากศูนย์การสื่อสารความเสี่ยง (Center for Risk Communication) ที่นิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ให้คำนิยาม “การสื่อสารความเสี่ยง” ไว้ว่า เป็น วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับประเด็นที่มีความกังวล (concern) สูง มีความเชื่อใจ (trust) ต่ำ เป็นเรื่องเปราะบาง

(sensitive) หรือเรื่องที่เป็นที่ถกเถียงกันอยู่ เหมือนกับที่แพทย์ จะต้องสื่อสารเรื่องปัญหาสุขภาพให้กับคนไข้ที่กำลังเครียดอยู่ การสื่อสารความจริงจึงต้องเป็นกิจกรรมที่ทำสองทิศทาง (two-way) ที่อยู่บนพื้นฐานของการเคารพกันอย่างเท่าเทียม บนความเชื่อถือ และบนการเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

การที่สื่อสารความเสี่ยงให้ได้ดีนั้น เราจะต้องสร้างข้อความ (message) ที่น่าเชื่อถือ เข้าใจง่าย กระชับ และชัดเจน รวมถึงเป็นมุมมองเชิงบวกอีกด้วย ซึ่งกลยุทธ์ที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้น มีหลักสำคัญ 3 ข้อ คือ A P P นั่นคือ Anticipate (ระบุ) Prepare (เตรียมพร้อม) และ Practice (ฝึกซ้อม)

1. Anticipate ต้องระบุได้ถึงประเด็นและหัวข้อที่มีความเครียดสูง และระบุถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด รวมถึงระบุปัญหาและข้อกังวลต่างๆ ที่จะถูกถามถึง

2. Prepare ต้องเตรียมพร้อมข้อความที่จะสื่อสารออกไป รวมทั้งเตรียมผู้ที่สื่อสารข้อความนั้นซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีเครดิตน่าเชื่อถือ และต้องเตรียมช่องทางที่จะสื่อสารข้อความออกไป เช่น ทางสื่อออนไลน์สมัยใหม่ ทางสื่อปรกติพวกหนังสือพิมพ์หรือโทรทัศน์ และทางการพบปะสาธารณชน (public meeting)

3. Practice ต้องฝึกซ้อมแล้วฝึกซ้อมอีก ก่อนจะสื่อสารความเสี่ยงออกไป

เราต้องคำนึงอีกด้วยว่า การสื่อสารความเสี่ยงนั้นแตกต่างจาก “การสื่อสารเรื่องวิกฤติ ” (crisis communication) แม้ว่าจะมีส่วนที่คาบเกี่ยวกันก็ตาม การสื่อสารเรื่องวิกฤติจำเป็นต้องใช้ผู้สื่อสารเพียงหนึ่งหรือสองคนเท่านั้น โดยจะส่งข้อความและแนวทางให้ปฏิบัติตามในทิศทางเดียว (one-way) เพื่อที่จะหยุดความเสียหายที่เกิดขึ้น ขณะที่การสื่อสารความเสี่ยงอย่างเรื่องการทดสอบพีชจีเอ็มภาคสนามนี้ สามารถใช้ผู้สื่อสารได้หลายคน ส่งข้อความได้หลากหลาย โดยเป็นการส่งและรับข้อมูลทั้งสองทิศทาง ด้วยเป้าหมายที่จะให้ความรู้ ความเชื่อถือ และแนวทางแก้ไขข้อขัดแย้ง

สิ่งท้าทาย (challenge) ลำดับก่อนหลัง (priority) และมโนทัศน์ (perception)

สำหรับประเด็นการทดสอบพีชจีเอ็มในภาคสนามของประเทศไทยนั้น มีสิ่งท้าทาย 4 ประการที่จะต้องพิจารณา คือ นักการเมือง (politician) การยอมรับของสาธารณะ (public acceptance) พื้นที่ทำการทดสอบภาคสนาม (field trial area) และความสามารถในการดำเนินงานทดสอบ (capability to do)

การที่เราจะเขียนร่างโครงการ (proposal) ในการขออนุญาตทำการทดสอบภาคสนามกับคณะรัฐมนตรี จะต้องคำนึงว่า นักการเมืองนั้นนอกจากจะคำนึงถึงสิ่งที่เขาจะได้รับแล้ว ยังคิดก่อนด้วยว่าพวกเขาจะต้องเสีย

อะไรบ้าง เช่น ถ้าจะทดสอบข้าวจีเอ็ม จะทำให้นักการเมืองปฏิเสธร่างโครงการเนื่องจากส่งผลกระทบต่อ การส่งออกข้าวของประเทศ

ขณะที่สังคมท้องถิ่น (local community) ที่จะต้องไปทำประชาพิจารณ์นั้น จะถูกผลกระทบจากเอ็นจี โอฝ่ายต่อต้าน ทำให้บริเวณที่เลือกจะทดสอบภาคสนามกลายเป็นจุดศูนย์กลางของการโต้แย้ง (focal point of debate) และยกขึ้นให้เป็นปัญหาระดับชาติ จนประเด็นการสื่อสารความเสี่ยงกลายเป็นเรื่องการจัดการวิกฤติ (crisis management) ได้

ถ้าเกิดปัญหาเช่นนั้น สิ่งที่เราควรกระทำคือจะต้องสามารถการันตีถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยควร จะระบุเป็นประเด็นๆ ไปทีละกรณี (case by case) เช่น แก่ปัญหาการถ่ายเทของยีน (gene flow) ถ้ากังวลเรื่องนี้ เป็นต้น รวมทั้งจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรที่ดำเนินการทำสอบ โดยแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะ ทำ (capability) การเรียนรู้ถึงบทเรียนเก่า (lesson learn) และมาตรฐานการจัดการ (standard) ตัวอย่างเช่น การเลือกพื้นที่ทำการทดสอบภาคสนาม ควรจะอ้างอิงถึงมาตรฐานระดับโลกดังเช่นที่ทำการทดลองในเครือ สหภาพยุโรป และควรเริ่มทดสอบความปลอดภัยทางชีวภาพในพื้นที่ของหน่วยงานราชการก่อน และ ทดสอบ ผลผลิตเชิงการค้าในพื้นที่ของเอกชน

ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยง

ความจริงแล้ว ความเสี่ยง (risk) ประกอบด้วยความอันตราย (hazard) รวมกับความร้ายแรง (outrage) ซึ่งเป็นสิ่งที่จะต้องระวังเป็นอย่างมากเพราะนักประเมินความเสี่ยง (risk assessor) มักจะมองเน้น ไปที่อันตราย ที่แท้จริงอันจะเกิดจากระดับความรุนแรง (magnitude) และ โอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ (probability) ของอันตราย นั้น ขณะที่สิ่งที่สาธารณชนเข้าใจว่าเป็นความเสี่ยง กลับไม่ใช่อันตราย แต่มุ่งเน้นไปที่ความร้ายแรงที่กังวล (concern) กันว่าอาจจะเกิดขึ้นได้

เมื่อพูดถึงมโนทัศน์เกี่ยวกับความเสี่ยงแล้ว ไม่ว่าจะเป็สิ่งคมไหนก็มักจะถือเอาความร้ายแรงเป็สิ่งที สำคัญมากยิ่งขึ้นไปกว่าอันตรายที่แท้จริง แม้ว่าเราจะให้ข้อมูลทีถูกต้องเกี่ยวกับอันตราย เพื่อโต้แย้งกับสาธารณชน ที่กังวลกับประเด็นนั้น แต่ถ้าไม่ได้คำนึงถึงความร้ายแรงหรือความกังวลของพวกเขา กลับจะกลายเป็นไปเพิ่ม ความร้ายแรงนั้นขึ้นอีก

ความร้ายแรงจากความกังวล มักจะเกิดขึ้นถ้าประเด็นนั้นประกอบด้วย 12 องค์ประกอบเหล่านี้ คือ เป็ นการบังคับ (coerced) ไม่ใช่การอาสาสมัคร (voluntary) / เป็ นผลจากอุตสาหกรรม ไม่ใช่ของธรรมชาติ / เป็ นสิ่ง แปลกใหม่ ไม่ใช่สิ่งคุ้นเคย / เป็ นเรื่องที่น่าฝังใจ (memorable) / เป็ นเรื่องน่าสะพรึงกลัว (dreaded) / เป็ นภัย พิบัติ (catastrophic) / ไม่ใช่แค่ภัยเรื้อรัง (chronic) / ไม่อาจเข้าใจได้ (unknowable) / ไม่อาจอยู่ในความควบคุม

ของชาวบ้านแต่ละคน / ไม่ยุติธรรม / ผูกพันกับเรื่องศีลธรรม (morally relevant) / มาจากองค์กรที่ไม่น่าเชื่อถือ / และเป็นกระบวนการที่ไม่มีความรับผิดชอบ ซึ่งจากทั้ง 12 องค์ประกอบนี้จะเห็นได้ว่าอาหารที่ทำจากพืชจีเอ็ม นั้นมีความเสี่ยงสูงมากในสายตาของสาธารณชน อันเนื่องความร้ายแรงเพราะความกังวลไป มีสาเหตุมาจากอันตรายโดยตรง

เราควรจะนำเอาหลักการสื่อสารความเสี่ยงมาใช้เสมอ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความกังวลสูงเช่นนี้ ซึ่งประชาชนจะเกิดความรู้สึกกลัวที่จะสูญเสียสิ่งที่มีคุณค่า (value) บางอย่างของเขา ขณะที่ความเชื่อถือที่มีอยู่ก็ค่อนข้างต่ำ ให้จำไว้ว่า ความกลัวนั้นไม่ว่าจะเกิดจากอันตรายจริงๆ หรือตื่นกลัวกันไปเอง แต่ถ้าคนคนนั้นหรือสาธารณชนเชื่อไปก่อนแล้วว่าจะมีความร้ายแรงเกิดขึ้น เราจำเป็นต้องถือเอาว่ามันเป็นอันตรายจริงๆ ดังนั้น “มโนทัศน์ของสาธารณชน คือ ความเป็นจริงของเรา (their perception is your reality)”

การสื่อสารความเสี่ยงสามารถช่วยเราส่ง **ข้อความที่น่าเชื่อถือ (believable) ดึงดูดใจให้เชื่อตาม (convincing) ชัดเจนกะทัดรัด (clear and concise) และเป็นมุมบวก (positive)** ซึ่งมีหลักทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์รองรับ คือ 1. **ทฤษฎีพิจารณาความเชื่อใจ (trust determination theory)** 2. **ทฤษฎีมโนทัศน์ของความเสียหาย (risk perception theory)** 3. **ทฤษฎีเสียงรบกวนจิตใจ (mental noise theory)** และ 4. **ทฤษฎีอยู่เหนือมุลมล (negative dominance theory)** ตามลำดับ

1. ทฤษฎีพิจารณาความเชื่อใจ (trust determination theory)

บุคคลที่กำลังวิตกกังวลนั้นมักจะไม่น่าเชื่อถือคนอื่น เนื่องจากว่าเมื่อพวกเขารู้ว่าอาจจะต้องเสียอะไรไป บางอย่าง การยอมรับฟังข่าวสารของพวกเขาจะขึ้นกับความเชื่อใจ (trust) และการมีเครดิต (credibility) เท่านั้น เราอาจจะคิดว่าความเชื่อใจอาจจะอาศัยแค่ตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาวุโสเท่านั้น แต่จริงๆ แล้วปัจจัยที่จะทำให้เกิดความเชื่อใจและการมีเครดิต (trust and credibility factor) นั้น มีตั้งแต่การเห็นอกเห็นใจและห่วงใยกัน (empathy and caring) การอุทิศตนและความรับผิดชอบ (dedication and commitment) ความสามารถ (competence) รวมถึงความใจจริงและเปิดเผย (honesty and openness)

สาธารณชนอาจจะตั้งคำถามเกี่ยวกับความเชื่อใจกันในการทำงานที่ว่า “พวกเขาจะสนใจเรื่องที่ฉันเป็นห่วงมั๊ย” “พวกเขาจะรับฟังความกังวลของฉันมั๊ย” “พวกเขาเป็นมืออาชีพที่พร้อมอุทิศตนและรับผิดชอบต่อหน้าที่หรือเปล่า” “พวกเขามีความสามารถและมีความรู้จริง ในเรื่องที่ฉันกังวลหรือไม่” “พวกเขาจริงใจ เปิดเผยตรงไปตรงมา ใจได้หรือเปล่า” เป็นต้น

ในสถานการณ์ที่ความเชื่อใจและเครดิตอยู่ในระดับปรกติ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความเชื่อใจนั้นกว่า 80-85% มาจากความสามารถและความเชี่ยวชาญ แต่ในสถานการณ์ที่มีระดับความเชื่อใจต่ำ หรือมีความกังวลสูง

กว่า 50% ของความเชื่อใจกลับมาจากปัจจัยเรื่องการเห็นอกเห็นใจและห่วงใยกัน และปัจจัยด้านความสามารถ ความเชี่ยวชาญกลับลดเหลือเพียง 15-20% ในสถานการณ์เช่นนี้ **การสื่อสารด้วยภาษากาย** (non-verbal communication) กลับมีความสำคัญเหนือกว่าการสื่อสารด้วยภาษาพูด (verbal communication) และสามารถสื่อสารข้อมูลได้ถึง 50-75% ขณะที่มักจะเป็นสิ่งที่ผู้ฟังยังจับตามองอยู่อีกด้วย และนำไปสู่ความรู้ สึกทั้งในมุมบวกหรือมุมลบก็ได้ สิ่งที่น่าไปสู่การสื่อสารด้วยภาษากายที่ดีมีตั้งแต่การพยายามสบตา ไม่ควรชี้ผู้ฟัง ท่าทางการยืนที่เอียง ไปข้างหน้าเล็กน้อยและรักษามือให้อยู่ใกล้ลำตัว การนั่งเอียงตัวเข้าหาผู้ฟังโดยไม่เข้าไปใกล้มากเกินไป และการรักษาระดับน้ำเสียงที่เหมาะสม

การที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้พูดมีความสามารถ (competence) จริงนั้น ผู้พูดควรที่จะเกริ่นนำเนื้อหาที่เปิดเผย ติให้กับตนเอง โดยใส่ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงหรือสถิติให้มากขึ้น 3-10 เท่า ถ้ามีการใช้ศัพท์เทคนิคก็ควรที่จะอธิบายด้วยให้ชัดเจน ควรจะเป็นการพูดไม่ใช่การอ่านเอกสาร โดยมีการเรียบเรียงเนื้อหาให้เป็นระบบ รวมถึงยังควรที่จะแต่งกายให้ดูเป็นมืออาชีพและไม่ควรแสดงความก้าว ร้าว แต่ควรจะเป็นแค่การ แสดงออกถึงความมั่นใจในสิ่งที่พูด

ถ้าผู้พูดมีลักษณะบางอย่างที่ไม่เหมาะสม เช่น อายุน้อยไป อายุมากไป เป็นคนกลุ่มน้อย เป็นชนชั้นทำงาน มีบ้านเกิดในชนบท เป็นผู้พิการ หรือแม้แต่มีหน้าตาดีมากเกินไป ผู้พูดจำเป็นต้องระวางเป็นพิเศษในด้านการสร้างความน่าเชื่อถือว่ามีความสามารถจริง ซึ่งสิ่งที่ทำได้นั้นมี 2 ประการ คือ 1. พยายามแสดงให้เห็นก่อนว่าได้รับการมอบหมายมาจากบุคคลหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือและมีเครดิต และ 2. พยายามแสดงให้เห็นว่าได้รับการสนับสนุนจากบุคคลที่ 3 (third party) ที่มีคุณค่าให้เชื่อใจได้และมีเครดิตเช่นกัน

การสร้าง ความเชื่อใจผ่านบุคคลที่ 3 ดังกล่าวเรียกว่า **การถ่ายทอดเครดิต** (credibility transfer) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ผู้ที่มีเครดิตต่ำกว่าอาศัยเครดิตจากผู้ที่มีเครดิตสูงกว่า ซึ่งมีจุดยืนที่เห็นพ้องด้วยกับประเด็นนั้นๆ บุคคลที่ 3 นี้จะเป็นประโยชน์มากเนื่องจากจะเป็นผู้ที่ช่วยรับรอง (endorse) ข้อความที่เราจะสื่อสาร ผู้ฟังจะเห็นว่าบุคคลที่ 3 นี้เป็นฝ่ายเรา (partner) และยังคงช่วยเป็นตัวกลาง (intermediate) ในการสื่อสารอีกด้วย

การนำเทคนิคการไต่บันไดเครดิต (credibility ladder) มาใช้นั้น การที่จะสามารถนำเครดิตของบุคคลที่ 3 มาใช้สนับสนุนการสื่อสารของเราได้ จะต้องพยายามมีการดำเนินงานในแนวทางเดียวกันกับบุคคลที่ 3 นั้น ซึ่งการเลือกบุคคลที่ 3 อาจจะต่างกันไปตามโจทย์ปัญหาที่แตกต่างกัน จึงต้องทราบด้วยว่าบุคคลที่ 3 นั้นเป็นผู้ที่เหมาะสมกับปัญหาหลักของเราหรือไม่ หลักการนี้สามารถนำไปใช้ในการรับมือกับการต่อต้านได้ เช่น กรณีการ **ถูกย้อนกลับด้วยเครดิต** (credibility reversal) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อคุณโต้แย้งกับแหล่งข้อมูลที่มีเครดิตสูงกว่าคุณ เครดิตของคุณเองกลับจะถูกลดลงไปให้เหลือน้อยกว่าเดิม ทางเดียวที่มีประสิทธิภาพพอในการโต้แย้งเรื่องเครดิตของแหล่งข้อมูลอื่นก็คือ คุณจะต้องหาแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือยิ่งกว่าฝ่ายต่อต้านนั้นมาสนับสนุน

คำสรุปสำหรับทฤษฎีพิจารณาความเชื่อใจ ก็คือ ในสถานการณ์ที่มีความเชื่อใจต่ำและมีความกังวลสูง ชาวบ้านต้องการที่จะรู้ว่าคุณสนใจเขา ก่อนที่เขาจะสนใจว่าคุณนั้นรู้อะไรบ้าง

2. ทฤษฎีมโนทัศน์ของความเลื่อง (risk perception theory)

การสื่อสารข้อความออกไปนั้นก็คือการพยายามชักจูงใจ (convincing) ผู้ฟัง มีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแนวความคิดหรือมโนทัศน์ (perception) ของความเลื่อง ซึ่งนอกจากอันตราย (hazard) ที่แท้จริงแล้ว ยังรวมไปถึงความรุนแรง (outrage) ต่างๆ อีกด้วยตั้งแต่ความวิตก (worry) ความกังวล (concern) และความหวาดกลัว (fear) ซึ่งมีผลกระทบมากกว่าอันตรายด้วยซ้ำ ปัญหาที่เห็นได้จากแนวคิด “อย่ามาอยู่กับบ้านฉัน” หรือ “นิมบี” (NIMBY - Not in My Backyard) หรือ “ลูลู” (LULU - locally unwanted land used) ที่ประชาชนจะเกิดมโนทัศน์ขึ้นว่า พวกเขากำลังต้องรับความเลื่องไว้ทั้งหมด ขณะที่ผู้นำเทคโนโลยีหรือผลิตภัณฑ์นั้นมาใช้ไม่ได้ต้องเลื่องอะไรด้วย เราต้องจำไว้ว่า ไม่มีความเลื่องใดที่เป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ ถ้าพวกเขาไม่ทราบว่า จะได้รับผลประโยชน์ (benefit) อะไรตอบแทน

ปัจจัยหลักต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อมโนทัศน์ของความเลื่องได้แก่ ความเชื่อใจ (trust) ความสามารถในการควบคุมด้วยตนเอง (personal control) การสมัครใจยินยอม (voluntary) การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ข้อมูลที่พอเพียง ผลประโยชน์ ความยุติธรรม (fair) โอกาสเกิดหายนะ (catastrophic potential) และผลกระทบที่จะมีต่อลูกหลาน (effects on future generations) ซึ่งมักจะถูกฝ่ายเอ็นจีโอนำมาใช้ขยายให้ดูเลวร้ายขึ้นไปอีกหลายร้อยหลายพันเท่า ในการสื่อสารความเลื่องจึงจะต้องพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ควบคู่ด้วย เช่น ในการสื่อสารความเลื่องของการสร้างโรงไฟฟ้า อาจจะต่อรองกับชาวบ้านด้วยการรับสมัครคนงานของโรงงานจากคนในท้องถิ่น (เพื่อแก้เรื่องความยุติธรรม) จ่ายไฟฟ้าให้ฟรี (แก้เรื่องผลประโยชน์) และให้ผู้นำชุมชนมีอำนาจในการปิดโรงงานถ้าจำเป็น (แก้เรื่องความสามารถในการควบคุม)

มโนทัศน์ของประชาชนต่อความเลื่องนั้นได้รับผลกระทบอย่างมากเป็นพิเศษจาก 4 ปัจจัย คือ ความเชื่อใจ ผลประโยชน์ การควบคุม และความยุติธรรม มโนทัศน์ของความเลื่องจะถูกขยายขึ้นอย่างมากถ้าสาธารณชนมีแนวคิดเชิงลบของหนึ่งในสี่ปัจจัยดังกล่าว ยิ่งถ้าเป็นปัญหาจากเรื่องความเชื่อใจ มโนทัศน์ของความเลื่องจะเพิ่มขึ้นกว่า 2,000 เท่า ดังนั้น ความเชื่อใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ต้องให้แก่ประชาชน แล้วจึงเป็นการทำให้ชาวบ้านรู้สึกได้ว่าพวกเขายังควบคุมความเลื่องนี้ได้ด้วยตนเอง

3. ทฤษฎีเสียงรบกวนจิตใจ (mental noise theory)

ประชาชนที่กำลังรู้สึกกังวลนั้นจะมีอุปสรรคในการรับฟังและการประมวลข้อมูลข่าวสาร เมื่อมีภาวะคุกคาม (threat) ใดๆ เกิดขึ้น ความสามารถในการประมวลข้อมูลจะยิ่งถูกจำกัดไว้ ปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความหวาดกลัว ความโกรธเคือง และความวิตกกังวลจะทำให้จิตใจของผู้ฟังเกิดการตั้งธงไว้ก่อนและทำให้ข้อมูลกว่า 80% จะสูญหายไป จึงต้องหากลยุทธต่างๆ มาต้านกับเสียงที่รบกวนจิตใจเหล่านี้ อันได้แก่ การจำกัดจำนวนของข้อความที่จะสื่อสารไม่ให้เกิด 3 ข้อความ การพูดย้ำข้อความนั้นซ้ำสอง และการพยายามควบคุมให้การสื่อสารนั้นชัดเจนและกะทัดรัด (clear and concise) ด้วยภาษาที่ฟังง่าย

การควบคุมให้การสื่อสารชัดเจนทำได้โดยการใช้ภาษาง่ายๆ ไม่มีการศัพท์เทคนิค เหมือนกับพูดให้เด็กอายุ 12 ขวบฟัง (หรือลดไปตามอายุของผู้ฟังจริงๆ ลงไปอีก 4 ปี) พยายามตอบคำถามอย่างสั้นๆ ไม่เกิน 2 นาที ต่อหนึ่งคำถาม พยายามนำเสนอข้อมูลอย่างสั้นๆ ไม่เกิน 15 นาที และถ้าตอบคำถามของสื่อมวลชน ต้องยังตอบสั้นลงไปอีก เช่น แค่ 10 วินาทีต่อคำถาม เรียกการสื่อสารอย่างกระชับนี้ว่า “ยุทธศาสตร์ 27/9/3” คือ พูด 27 คำ เพื่อสื่อสาร 3 ข้อความซ้ำสองครั้ง ในเวลา 9 วินาที

นอกจากนี้ ยังควรจะต้อง อยกยตรวจสอบความง่าย (simplicity) ของภาษาที่ใช้ ตั้งแต่ไวยากรณ์ (vocabulary) จำนวนพยางค์ ความยาวของประโยค ความยาวของย่อหน้า รูปแบบการใช้กริยาแบบกระทำหรือถูกกระทำ (passive or active construction) และตำแหน่งของกริยาในประโยค

4. ทฤษฎีอยู่เหนือมุมนลบ (negative dominance theory)

การสื่อสารความเสียงควรจะต้องสื่อสารเฉพาะข้อความที่เป็นบวก (positive message) เท่านั้น เพราะเมื่อคนกำลังอยู่ในความวิตกกังวล ข้อมูลที่เป็นลบจะกลายเป็นสิ่งที่มีน้ำหนักยิ่งกว่าข้อมูลที่เป็นบวกเสมอ นั่นคือ ผู้คนมีแนวโน้มจะคิดไปในทางลบ หรืออาจพูดได้ว่า จะต้องใช้ข้อความที่เป็นบวกถึง 3 ข้อความจึงจะเท่ากับข้อความที่เป็นลบเพียง 1 ข้อความ และนั่นก็แปลว่า การที่เราจะเอาชนะข้อโต้แย้งที่เป็นลบเพียง 1 ประโยค เราจำเป็นต้องใช้ประโยคที่เป็นบวกในการตอบถึง 4 ประโยคทีเดียว !!

การที่จะเอาชนะความคิดเชิงลบในการสื่อสารได้นั้นมีกฎว่า อย่าตอบย้ำ มุมนลบนั้น (repetitive of a negative) นั่นคือ อย่าพูดซ้ำประโยคที่เป็นลบ ไม่ว่าจะเป็นข้อกล่าวหาหรือการร้องทุกข์กล่าวโทษ ยิ่งเราไปพูดปฏิเสธเท่าไร ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกลับกลายเป็นการไปเสริมมุมนลบนั้นให้แรงขึ้น ในการตอบคำถามใดๆ ให้หลีกเลี่ยงคำพูดเชิงปฏิเสธเหล่านี้ คือ “ไม่” “ไม่ได้” “ไม่สามารถ” “ไม่เคย” “ไม่มี” ฯลฯ (“no” “not” “never” “nothing” “none”) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับคนที่กำลังวิตกกังวลสูง

ทำไมเราจึงควรหลีกเลี่ยงคำพูดเชิงปฏิเสธ เนื่องจากว่าการพูดเช่นนั้นจะทำให้เราลดการพูดเชิงบวก กลายเป็นดูพยายามปกป้องตนเองมากขึ้นจนทำให้เกิดสภาวะสูญญากาศและทำให้เรากลับโต้แย้งได้ยากขึ้น ขณะที่ยังบ่งบอกถึงความไม่พยายามที่จะตอบสนองต่อความกังวลของผู้ฟัง และกลายเป็นการปิดช่องทางออกต่างๆ ที่มี

สิ่งที่ควรทำแทนที่จะตอบปฏิเสธทันทีไว้ก่อน กลับเป็นการเน้นตอบประโยคให้เป็นเชิงบวกตามลำดับขั้น (หรือที่เรียกว่า serial positive effect) ซึ่งมีความสำคัญมากเป็นพิเศษในช่วงเริ่มต้นพูด และช่วงท้ายของการสนทนา ตามหลักการสนทนาที่คนเราจะจดจำคำต่างๆ ในประโยคที่ได้รับฟังถึง 80% ของข้อความในตอนต้น แต่จะลดลงเรื่อยๆ จนถึง 30% ในช่วงกลางของประโยค และค่อยๆ เพิ่มขึ้นอีกครั้งในช่วงท้ายของประโยค

โปรดจำว่า การสื่อสารความเสี่ยงในสถานการณ์ที่มีความเครียดสูง เนื่องจากมีความเข้าใจต่อความกังวลสูง จะต้องพยายามเลือกคำพูดที่หลีกเลี่ยงการใช้คำปฏิเสธให้ได้ ถ้าเราสามารถลดความรุนแรง (outrage) อันเกิดจากความกังวลลงได้ เราก็จะสามารถทำให้ประชาชนเห็นได้ว่า จริงๆ แล้ว อันตราย (hazard) จากประเด็นนั้น มีมาก หรือมีน้อย หรือแทบจะไม่มีกันแน่