

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือ กองทัพบก ในช่วงวิกฤติการณ์เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2535 ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดหลักไว้เป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ และอธิบายในการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบโครงสร้าง และหน้าที่ของวิทยุกระจายเสียงไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลจากข้อมูลข่าวสาร

### แนวคิดเกี่ยวกับระบบโครงสร้าง และหน้าที่ของวิทยุกระจายเสียงไทย

ระบบหรือแบบแผนโครงสร้างของวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งเรียกว่าระบบการกระจายเสียง ปัจจุบันได้เน้นในเรื่องสิทธิและเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชน สำหรับเสรีภาพในการแสดงออกทางการกระจายเสียงตามที่สหประชาชาติได้ตกลงแก่ชาวโลก ในเรื่องเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนมีใจความว่า "ทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและแสดงออก สิทธินี้รวมถึงเสรีภาพที่จะยึดถือความคิดเห็นโดยปราศจากการรบกวนในการหาข่าวสาร การแจ้งข่าวสารและแสดงความคิดเห็นผ่านทางสื่อ และอยู่ภายในขอบเขตของกฎหมายได้" (Aldo Armando Cocca, 1983) แนวความคิดนี้ได้นำมาประยุกต์เข้ากับงานบริหารด้านการกระจายเสียงตามสภาพการปกครอง และการบริหารของแต่ละประเทศ ดังนั้นรูปแบบของระบบการกระจายเสียงในแต่ละประเทศจึงมีลักษณะแตกต่างกันไปตามปัจจัยเงื่อนไขที่มีมุมมองได้หลายมิติ ดังเช่น

ศาสตราจารย์ ออสโม เอ. ไวโอ (Osmo A. Wiio) 1983) ได้วิเคราะห์รูปแบบของระบบการกระจายเสียงโดยพิจารณาจากสภาพเงื่อนไขใน 2 มิติควบคู่กัน ได้แก่

1. มิติการเป็นเจ้าของสื่อ (Ownership) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ รัฐ (Public) เป็นเจ้าของสื่อ และ เอกชน (Private) เป็นเจ้าของสื่อ
2. มิติการควบคุมสื่อ (Control) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การกระจายอำนาจออกจากศูนย์กลาง (Decentralized) และการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลาง (Centralized)

ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบของการเป็นเจ้าของและการควบคุมสื่อ  
(Typology of media ownership and control)

รัฐ	รูปแบบ ก. สื่อวิทยุและโทรทัศน์ใน ประเทศยุโรปตะวันตก	รูปแบบ ข. ประเทศคอมมิวนิสต์ สื่อวิทยุและโทรทัศน์ใน ประเทศพัฒนา
	การเป็น เจ้าของสื่อ	รูปแบบ ค. สื่อสิ่งตีพิมพ์ในยุโรปตะวันตก สื่อในสหรัฐอเมริกา สื่อวิทยุและโทรทัศน์ของ เอกชนในยุโรป
เอกชน	การกระจายอำนาจ	การรวมอำนาจ
	การควบคุมสื่อ	

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นรูปแบบของระบบการกระจายเสียงในมิติการเป็นเจ้าของสื่อ และมิติการควบคุมสื่อ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

รูปแบบ ก. เป็นลักษณะของสื่อในประเทศยุโรปตะวันตก รัฐเป็นเจ้าของสื่อ และมีการควบคุมแบบกระจายอำนาจจากศูนย์กลาง เช่น สถานีวิทยุ BBC ของประเทศอังกฤษ

รูปแบบ ข. เป็นลักษณะของสื่อในประเทศคอมมิวนิสต์และสังคมนิยม สื่อวิทยุและโทรทัศน์ในประเทศกำลังพัฒนา สื่อจะเป็นของรัฐ และถูกควบคุมโดยพรรคการเมืองที่มีอำนาจ เช่น ประเทศจีน

รูปแบบ ค. เป็นลักษณะที่เอกชนเป็นเจ้าของสื่อ และมีการควบคุมแบบกระจายอำนาจ เช่น ระบบการกระจายเสียงในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศในยุโรปหลายประเทศ

รูปแบบ ง. เป็นลักษณะที่เอกชนเป็นเจ้าของสื่อแต่มีการควบคุมอย่างเคร่งครัดจากรัฐบาล เช่น ประเทศที่กำลังพัฒนาในแอฟริกา และลาตินอเมริกาน

ระบบโครงสร้างวิทยุกระจายเสียง เมื่อมองในแง่ของหลักการแล้วจะมี 4 รูปแบบ ซึ่งทำให้ลักษณะวิทยุกระจายเสียงในแต่ละประเทศแตกต่างกันออกไปตามชนิดและรูปแบบ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ระบบโครงสร้างวิทยุกระจายเสียงในแต่ละประเทศในบางครั้งก็มีลักษณะแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบต่าง ๆ ดังเช่น ระบบโครงสร้างวิทยุกระจายเสียงในประเทศนั้น แม้ว่าตามกฎหมายจะระบุไว้ว่า หน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจเท่านั้นที่เป็นเจ้าของสถานีวิทยุกระจายเสียงได้ แต่ในทางปฏิบัติประเทศไทยมีระบบการดำเนินการวิทยุกระจายเสียง 4 ลักษณะ คือ

1. รัฐเป็นเจ้าของและดำเนินการโดยบุคลากรของรัฐ รายได้ของสถานีวิทยุกระจายเสียงเหล่านี้มาจากงบประมาณแผ่นดิน ไม่มีการขายเวลาหรือโฆษณาเพื่อหารายได้ ซึ่งได้แก่สถานีวิทยุกระจายเสียงของกรมประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงของหน่วยราชการบางแห่ง เช่น สถานีวิทยุศึกษา สถานีวิทยุ อ.ส. พระราชวังดุสิต สถานีวิทยุของกองบัญชาการทหารสูงสุด สถานีวิทยุเอเซียเสรี

2. รัฐเป็นเจ้าของในฐานะผู้บริหารกิจการและเป็นผู้วางนโยบายหลักของสถานี ส่วนการดำเนินการด้านรายการนั้นอนุญาตให้บุคคลภายนอก (ซึ่งอาจอยู่ในรูปของบุคคลหรือบริษัท) เข้ามาซื้อเวลาของสถานีและหารายได้จากการโฆษณาสินค้าเป็นหลัก เช่น สถานีวิทยุฯ ในเครือกองทัพบก

3. รัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการโดยมีส่วนราชการต่าง ๆ เป็นผู้ถือหุ้น และบริหารงานในรูปคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ซึ่งได้แก่สถานีวิทยุ ท.ท.ท. ในสังกัดองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย รายได้ของสถานีวิทยุกระจายเสียงเหล่านี้ได้จากการโฆษณาสินค้า หรือได้จากการขายเวลาของสถานี (ทั้งในรูปของการเช่าเป็นช่วงหรือเหมาเวลาทั้งหมด)

4. รัฐหรือรัฐวิสาหกิจทำสัญญาให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนเข้าดำเนินการกิจการวิทยุกระจายเสียง ซึ่งสัญญานั้นอาจทำเป็นรายปี หรือทำในระยะยาวแล้วแต่ข้อตกลง สถานีผู้ให้สัมปทานจะได้รับประโยชน์ที่แน่นอนจำนวนหนึ่งจากบริษัทเอกชนตามระยะเวลาที่ตกลงกันได้ สถานีวิทยุเหล่านี้หารายได้จากการโฆษณาสินค้าหรือขายเวลาให้แก่บุคคลภายนอก เช่น สถานีวิทยุ ท.ท.ท. (ภาคภาษาอังกฤษ) ให้บริษัทเอกชนเข้าไปดำเนินการ

จากลักษณะทั้ง 4 ประการนี้จะเห็นว่า ในปัจจุบัน มีการดำเนินการในลักษณะที่ 3 และ 4 มากที่สุด กล่าวคือหน่วยงานของรัฐที่เป็นเจ้าของสถานีวิทยุเป็นผู้วางนโยบายและอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาซื้อเวลาของสถานี หรือให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนในระยะยาว โดยบริษัทเอกชนเป็นผู้จัดหาอุปกรณ์การกระจายเสียงรวมทั้งการจ้างบุคลากร อย่างไรก็ตาม สถานีวิทยุกระจายเสียงทุกแห่งในประเทศไทย ไม่ว่าจะดำเนินการโดยระบบใด ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498 รวมทั้งระเบียบว่าด้วยวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2518 ด้วย

สำหรับสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก ซึ่งเป็นหน่วยขึ้นตรงของกองทัพบกได้รับอนุมัติให้เป็นเจ้าของคลื่นความถี่ ดำเนินการเองโดยใช้งบประมาณแผ่นดินในส่วนของกองทัพบก โดยไม่มีการโฆษณา แต่เมื่อกระแสการแข่งขัน

ด้านธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น ทางกองทัพบกจึงเปิดโอกาสให้เอกชนเข้าเวลาไปดำเนินการจัดรายการ ภายใต้กรอบนโยบายและกฎระเบียบของกองทัพบกและหน่วยงานต้นสังกัดของสถานีวิทยฯ เหล่านั้น

โครงสร้างการจัดองค์การของวิทยุกระจายเสียงโดยทั่วไปของสถานีที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค มีลักษณะคล้ายกันคือ มีผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าสถานีเป็นผู้รับผิดชอบ และมีหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการรับผิดชอบในส่วนงานของตน สำหรับโครงสร้างระบบการควบคุม จะมีคณะกรรมการบริหารวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ (กบว.) ทำหน้าที่ควบคุมดูแลสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ที่สังกัดกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ให้ดำเนินงานภายใต้นโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498 ระเบียบว่าด้วยวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2518 เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีระบบการควบคุมกันเองของสื่อมวลชน เช่น จริยธรรมวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ข้อบังคับของสมาคมนักวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างสื่อกับรัฐบาลนั้น ในยามปกติ สถานีวิทยุกระจายเสียง อาจจะมีการควบคุมระดับต่ำแบบประเทศเสรี แต่ในยามเกิดวิกฤติการณ์ อาจมีการควบคุมดูแลสื่ออย่างเข้มงวดในระดับสูงแบบประเทศอำนาจนิยม (เผด็จการ) จะเห็นได้ว่า ระบบโครงสร้างวิทยุกระจายเสียงในด้านการเป็นเจ้าของ และการควบคุม เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของสถานีวิทยุกระจายเสียง ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่เป็นเจ้าของ และควบคุมสถานีวิทยฯ อยู่

สำหรับประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนา จึงมีรูปแบบระบบโครงสร้างการเป็นเจ้าของสื่อและการควบคุมสื่อ ในลักษณะที่รัฐเป็นเจ้าของสื่อ ตามพระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และมีการควบคุมแบบการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางอย่างเข้มงวด บทบาทและหน้าที่หลักของสื่อมวลชนตามวัตถุประสงค์ในแง่อุดมการณ์ก็คือ เพื่อการพัฒนาและสร้างชาติให้มั่นคง บทบาทส่วนใหญ่จะเน้นในด้านการสนับสนุนผลประโยชน์ของประเทศ การพัฒนาเศรษฐกิจ

และสังคม รวมทั้งการสนับสนุนจุดประสงค์ของชาติ เช่น ความเป็นเอกภาพ เสถียรภาพ และการธำรงรักษาวัฒนธรรมของชาติ ในยามปกติ สื่อมวลชนจะมีบทบาทหน้าที่ต่อสังคมโดยทั่วไปในยามปกติ คือ (Dennis Mcquail, 1987)

1. ด้านสารสนเทศ (Information)

- 1.1 ให้สาระเกี่ยวกับเหตุการณ์ และสภาพของสังคมและสถานการณ์ของโลก
- 1.2 ชี้แจงแสดงความสัมพันธ์ทางอำนาจ
- 1.3 ช่วยเหลือส่งเสริมกิจกรรม การปรับสภาพและความก้าวหน้า

2. ความเกี่ยวพัน (Corelation)

- 2.1 ให้คำอธิบาย ให้การตีความ ให้การวิจารณ์ เกี่ยวกับความหมายของเหตุการณ์และของสาระ
- 2.2 ให้การสนับสนุนผู้ที่อยู่ในอำนาจ และบรรทัดฐานที่มีอยู่
- 2.3 ให้การอบรมบ่มนิสัยทางสังคม
- 2.4 ประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
- 2.5 สร้างประชาคม
- 2.6 กำหนดระดับความสำคัญ และระบุสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

3. ความต่อเนื่อง (Continuity)

- 3.1 นำเสนอวัฒนธรรมหลัก และยอมรับวัฒนธรรมย่อย และพัฒนาวัฒนธรรมขึ้นมาใหม่
- 3.2 ส่งเสริม และผดุงรักษาค่านิยมร่วมกันเอาไว้

4. ความบันเทิง (Entertainment)

- 4.1 ให้ความสนุกสนาน ความหลากหลาย เป็นวิธีผ่อนคลายอารมณ์
- 4.2 ลดความตึงเครียดทางสังคม

แต่เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ สื่อมวลชนจะถูกกำหนดบทบาทเป็นตัวผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในสังคม การรณรงค์โดยมีจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับสังคม ภายในขอบเขตทางการเมือง สังคราม การพัฒนาเศรษฐกิจ และทางศาสนา เกือบทุกแห่งสื่อมวลชนจะถูกคาดหวังว่า เป็นตัวปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและให้การสนับสนุนค่านิยมหลักบางประการ รวมทั้งรูปแบบของพฤติกรรมบางอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะสงครามหรือในยามวิกฤติการณ์ ในสังคมที่กำลังพัฒนา และรัฐสังคมนิยมบางรัฐ บทบาทผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวในสังคมถูกมอบหมายให้เป็นภารกิจของสื่อมวลชน

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับระบบโครงสร้างและหน้าที่ของวิทยุกระจายเสียงไทย จะเห็นได้ว่า วิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อมวลชนของรัฐที่มีระบบโครงสร้างในด้านการควบคุมและการเป็นเจ้าของ ในรูปแบบที่รัฐเป็นเจ้าของ ในฐานะผู้บริหารและเป็นผู้วางนโยบายหลักของสถานี และอนุญาตให้เอกชนเข้ามาซื้อเวลาของสถานีผลิตรายการโดยรัฐได้วางระเบียบควบคุมไว้ ซึ่งในยามที่บ้านเมืองเกิดวิกฤติการณ์จะมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด

สำหรับบทบาทหน้าที่ของสถานีวิทยุกระจายเสียง ก็จะมีบทบาทหน้าที่ต่อสังคมในฐานะที่เป็นสื่อมวลชน นั่นคือ การให้ข่าวสาร การให้ข้อวิพากษ์วิจารณ์ การตีความ การแสดงออกของคุณค่าทางวัฒนธรรม และสัญลักษณ์ รวมทั้งการให้ความบันเทิง นอกจากนี้สถานีวิทยุกระจายเสียงยังถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ให้เป็นตัวผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวในสังคมในกรณีที่เกิดวิกฤติการณ์อีกด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management)

ภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นกับองค์กรใด จะมีความสัมพันธ์ต่อความสนใจและความคงอยู่ขององค์กรนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องตัดสินใจดำเนินการเพื่อแก้ไขสถานการณ์วิกฤตินั้นภายใต้ความกดดันระดับสูง หากถูกบังคับให้ตัดสินใจอย่างรวดเร็วภายในเวลาจำกัดและได้รับข้อมูลข่าวสารไม่มากพอ

คาร์ล เอ. สไลเคว (Karl A. Slaikeu, 1984) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของวิกฤติไว้ว่า "วิกฤติ เป็นภาวะที่ผิดหวังอย่างรุนแรงชั่วคราวและไม่สามารถจัดระเบียบใด ๆ ได้ มักไม่สามารถต่อสู้กับสถานการณ์นั้น ๆ ได้ และจะใช้ความเชื่อของตนเองในการแก้ไขปัญหา จึงอาจก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้นแล้วควรมีการเข้าไปแทรกแซงในเหตุการณ์เพื่อก่อให้เกิดผลในเชิงป้องกัน 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. เพื่อลดความสับสนอลหม่าน
2. เพื่อลดผลกระทบของเหตุการณ์
3. เพื่อพยุ้งไม่ให้เกิดความเสียหายหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น

จอห์น ไวท์ (John White, 1991) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ How to Understand and Manage Public Relations ว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้นการติดต่อสื่อสารจะเพิ่มมากขึ้นด้วย เพราะองค์กรต้องรับข่าวสารจากภายนอกมากขึ้น และประชาชนก็มีความต้องการรับทราบข่าวสารจากองค์กรเพิ่มขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดการกับภาวะวิกฤติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ซึ่งอยู่ระหว่างความกดดันภายในระยะเวลาอันจำกัดให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ไวท์ได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาวิกฤติการณ์ไว้ 3 ขั้นตอน คือ

### 1. การวางแผนรับภาวะวิกฤติ

ต้องมีการเตรียมการวางแผนรับภาวะวิกฤติไว้ล่วงหน้า เมื่อมีเหตุการณ์วิกฤติเกิดขึ้น องค์กรจะสามารถตอบสนองได้ทันที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม อุปสรรคสำคัญในการวางแผนรับภาวะวิกฤติก็คือ เวลาและประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แผนการรับภาวะวิกฤติควรจะทันสมัยและได้รับการชักซ้อมมาอย่างดี กลุ่มผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้พิจารณาแผนที่จำเป็นต้องภาวะวิกฤติ การใช้สื่อต่าง ๆ และข่าวสารข้อมูลที่จำเป็น



## 2. การจัดการกับภาวะวิกฤติ

การดำเนินการในช่วงภาวะวิกฤติเป็นการดำเนินการภายใต้สภาพการณ์ที่ตึงเครียด (Conditions of Stress) การติดต่อสื่อสารจะเพิ่มจำนวนมากขึ้น พร้อมกับข้อมูลข่าวสารมากมายจะไหลเข้าสู่องค์กรและไหลออกจากองค์กร กลุ่มผู้บริหารระดับสูงจะตัดสินใจกระทำการใด ๆ ก็เป็นไปอย่างเร่งรีบ โดยได้รับข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ถึงแม้ว่าจะมีข้อมูลข่าวสารพร้อมอยู่แล้ว แต่ก็ไม่มีเวลาเพียงพอจะจัดกระบวนการข้อมูลและตีความออกมาได้ ภายใต้สถานการณ์ตึงเครียดในภาวะวิกฤติ การตัดสินใจที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมอาจจะเกิดข้อผิดพลาดที่สามารถย้อนกลับมาทำลายกลุ่มผู้ตัดสินใจได้ เมื่อสถานการณ์กลับคืนสู่สภาพปกติ

สิ่งสำคัญที่จำเป็นในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงภาวะวิกฤติก็คือ ความตระหนัก (Awareness) ถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีต่อการตัดสินใจในช่วงภาวะวิกฤติ ความพยายามที่จะลดความตึงเครียดในการตัดสินใจ และการควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารเข้าและออกจากองค์กร

ไมเคิล รีเจสเตอร์ (Michael Regester, 1989) ผู้เชี่ยวชาญในการจัดการภาวะวิกฤติแห่งสหราชอาณาจักรอังกฤษ ได้ตั้งข้อสังเกตในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงภาวะวิกฤติไว้ในหนังสือ Crisis Management เขาได้เน้นถึงความจำเป็นในการลดความกดดันในการตัดสินใจโดยตั้ง ศูนย์ฉุกเฉิน (Emergency Centre) หรือ "ห้องยุทธการ" (War Room) ซึ่งใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติการในช่วงภาวะวิกฤติ เป็นศูนย์กลางการไหลของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกส่งมายังกลุ่มผู้ปฏิบัติการในห้องนี้เพื่อตีความ และตัดสินใจ จากนั้นจึงมอบให้โฆษกเป็นผู้เผยแพร่ข่าวผ่านสื่อมวลชน

ภายในห้องปฏิบัติการจะมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยอยู่พร้อมบริบูรณ์ เช่น โทรศัพท์, เครื่องโทรสาร (FAX), เครื่องโทรพิมพ์ (Telex) และเครื่องมือติดต่อสื่อสารอื่น ๆ

นอกจากนี้ในช่วงภาวะวิกฤติ ผู้บริหารระดับสูงควรมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ไว้คอยช่วยเหลือ ลดความกดดันลงโดยการตั้งระบบสำหรับจัดการไหลของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์และปฏิบัติงานติดต่อโดยตรงกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ เช่น สื่อมวลชน การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภูมิหลัง (Background information) เตรียมไว้สำหรับเผยแพร่ต่อสื่อมวลชนและกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง รีเจสเตอร์ ได้เน้นความสำคัญของการแถลงข่าว (Release information) ทันทีที่กระทำได้ การแสดงความเต็มใจในการติดต่อสื่อสาร พร้อมกับเริ่มให้ข้อมูลข่าวสารให้เพียงพอกับความต้องการในระยะเริ่มต้น จนกระทั่งรายละเอียดเกี่ยวกับวิกฤติการณ์นั้นมีมากขึ้นเพียงพอ

### 3. ภายหลังภาวะวิกฤติ

การปฏิบัติการในส่วนนี้ คือ การรื้อฟื้นสัมพันธภาพในทางที่ดีให้แก่องค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการวางแผนและมอบหมายหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

เหตุการณ์ในภาวะวิกฤติจะคลี่คลายลงได้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการสื่อสาร และการสื่อสารที่ครอบคลุมได้ทั่วถึงจะเป็นที่น่าเชื่อถือก็คือการสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชน จากการศึกษาของ วิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilbur Schramm) เรื่องของการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Communication in Crisis) กรณีตัวอย่างคดีลอบสังหาร ประธานาธิบดี เคนาดี ปฏิกริยาของชาวอเมริกันที่มีต่อเหตุการณ์ที่น่าสะพรึงกลัวนี้เริ่มขึ้น เมื่อประธานาธิบดี จอห์น เอฟ. เคนาดี ถูกลอบสังหาร วิธีการที่ข้อมูลข่าวสารไหลผ่านสังคมจะช่วยให้ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นถูกจัดการอย่างมีระเบียบ

วิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนในดัลลัส มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของชาติและเกียรติภูมิของชาติด้วย และเมื่อภาวะวิกฤติเกิดขึ้น สิ่งที่จะตามมาก็คือ ความตื่นตระหนกและหวาดกลัวของมวลชน (Mass Anxiety) และการแพร่กระจายข่าวลือ

การสูญเสียเคนาดี้ เป็นการสูญเสียผู้นำประเทศครั้งแรก ที่ถูกรายงานข่าวอย่างละเอียดละออผ่านจอเครื่องรับโทรทัศน์ เรื่องราวของเคนาดี้ถูกถ่ายทอดไปตามบ้านของครอบครัวอเมริกันกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นไปอย่างรวดเร็วมาก จนกระทั่งกว่าครึ่งหนึ่งของชาวอเมริกันได้ยื่นข้อกล่าวหาการลอบสังหารก่อนที่ข่าวการเสียชีวิตของประธานาธิบดีจะถูกประกาศเพียง 30 นาที หลังจากถูกยิง และชาวอเมริกันนับล้านคนก็ได้เห็นภาพ ออสวาลด์ ยิงเคนาดี้ พร้อมทั้งได้ยินเสียงปืนที่สะท้อนจากพื้นศาลเมืองดัลลัส สรุปได้ว่า การไหลของข่าวสารในช่วงภาวะวิกฤติจะต้องมีคุณสมบัติ 2 ประการ คือ ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (Immediacy) และการแพร่กระจายข่าวสารอย่างละเอียดละออ (Pervasiveness)

ทฤษฎีระบบ (System Theory) ได้อธิบายถึงการตอบสนองต่อภาวะวิกฤติในแง่ที่เป็นความไม่สมดุล (imbalance) อย่างทันทีทันใดในระบบ ติดตามด้วยลำดับขั้นความฉุกเฉินในการทำลายความสมดุล และการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะที่ข่าวสารได้รับการบอกเล่า
2. ระยะที่สังคมเกิดความสับสนอลหม่านภายใต้สถานการณ์วิกฤติ และพยายามหาหนทางแก้ไขเพื่อรักษาความสมดุล การตอบสนองต่อความตื่นตระหนกของประชาชนทั่วไป และการตอบสนองอย่างมีระเบียบของทางราชการ เพื่อที่จะรักษากฎหมาย ระเบียบ และรัฐบาล
3. ระยะการรวมตัวกันใหม่อีกครั้งของสังคม (Social Reintegration) รัฐบาลได้ผู้นำคนใหม่ ประชาชนเอาชนะความตื่นตระหนกได้ หลบจากความเคียดแค้นกลับสู่หน้าที่ความรับผิดชอบเดิมภายใต้สถานการณ์ใหม่

แต่ละช่วงระยะเวลาเหล่านี้ จำเป็นต้องมีการสื่อสารที่เหมาะสม นั่นคือ ในช่วงระยะแรก เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการรวบรวมข่าวสารได้รับผลกระทบทันทีต่อกิจวัตรประจำวัน ประกาศ แถลงการณ์จากดัลลัส ติดตามด้วยโทรศัพท์แจ้งข่าวร้ายข้ามทวีป โทรเลข วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ จนกระทั่งเหตุการณ์ที่ทาร์ณ

โหดร้ายได้ถูกต่อเติมอย่างสมบูรณ์ในทุกแง่มุม หลังจากช่วงวิกฤติและการตอบสนองความตื่นตระหนกอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการแล้ว ก็ถึงช่วงการรวมตัวกันใหม่อีกครั้งเมื่อสังคมกลับคืนดีดังเดิม และข้อสงสัยพร้อมทั้งปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขให้หมดไป ขจัดความเศร้าโศกกลับคืนสู่สภาพปกติ ทั้งหมดนี้จบสิ้นลงในวันสุดท้ายที่เคนาดักคิงในสุสานอาร์ลิงตัน

ลักษณะความต้องการที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา 3 ระยะนั้น ได้แก่

1. ความต้องการข้อเท็จจริง (The Demand for Facts) ในช่วงระยะแรกสำหรับคำตอบที่สมบูรณ์และเร่งด่วนต่อคำถามของประเทศชาติ การประกาศแถลงการณ์ว่า เกิดอะไรขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร ใครเป็นผู้กระทำ ถูกจับได้หรือไม่

2. การตีความ (Interpretation) เป็นความต้องการที่เพิ่มขึ้น หลังจากความตื่นตระหนกตกใจเกิดขึ้นครั้งแรก ความต้องการข้อมูลข่าวสารชนิดนี้เกิดขึ้นในระยะที่ 3 หลังจากการรวมตัวกันใหม่อีกครั้งของสังคม เพื่อที่จะสามารถเข้าใจว่า ทำไมเขาถึงกระทำสิ่งนั้น เราแน่ใจได้หรือไม่ว่า เขามีความผิดจริง เหตุการณ์นี้มีความหมายต่อเราอย่างไร

3. ความต้องการสื่อสารเพื่อเยียวยา (Therapeutic Communication) เพื่อที่จะสลัดทิ้งความตื่นตระหนกตกใจจากข่าวสาร การพูดคุยกัน การฟื้นฟูความเข้มแข็ง และให้ความมั่นใจแม้กระทั่งการกระทำบางอย่าง เช่น การนั่งดูโทรทัศน์หรือการแสดงอาการโศกเศร้า ความต้องการชนิดนี้เกิดมากในระยะที่ 2

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้น สื่อมวลชนควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ส่งผู้สื่อข่าวไปยังที่เกิดเหตุ
2. จัดระเบียบความสับสนอลหม่านของเหตุการณ์ ความจริงเพียงครึ่ง ๆ กลาง ๆ และ ข่าวลือ
3. การให้ข้อมูลภูมิหลัง (Background) อย่างเพียงพอ ข่าวสารที่ละเอียดลึกซึ้งเพียงพอให้ประชาชนสามารถเข้าใจ และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

สื่อมวลชนในช่วงภาวะวิกฤติจะต้องเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลด้วยความรวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างละเอียดถี่ถ้วนและเร่งให้เกิดช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลให้พัฒนาขึ้น สื่อมวลชนจะมีบทบาทสำคัญในการยืนยันให้รายละเอียดเพิ่มเติม และบางครั้งก็สามารถแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดได้ ปรากฏชัดว่า สาธารณชนจะเชื่อถือข่าวสารที่ได้ยินจากวิทยุหรืออ่านจากหนังสือพิมพ์

การที่สื่อมวลชนเผยแพร่ข่าวสารที่สมบูรณ์และจริงใจ จะช่วยลดความหวาดกลัวของประชาชนและเชื่อในสิ่งที่ได้รับการยืนยัน สามารถจัดข่าวลือได้ ภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในอเมริกาทำให้เกิดการรวมตัวกันมากกว่าการแยกจากกัน ไม่เหมือนกับวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ซึ่งมีการเปลี่ยนผู้นำประเทศด้วยวิธีการรุนแรง เหตุการณ์ในช่วงวันที่ 22 - 25 พฤศจิกายน ทำให้ชาวอเมริกันรวมตัวกันและมีความรู้สึกเศร้าเสียใจมากกว่าการตื่นตระหนกตกใจ คำตอบก็คือ ชาวอเมริกันถือศรัทธาในสถาบันชาติและความสำเร็จผลของระบบประธานาธิบดีและกฎหมายการปกครอง การกระทำที่มั่นคงและความรับผิดชอบของผู้นำประเทศคนใหม่ และรัฐบาลของเขา แต่ทว่าคำตอบที่สำคัญก็คือ การดำเนินงาน (Performance) และความเคลื่อนไหวตลอดเวลา (Dynamic) การใช้สื่อมวลชนในช่วงเวลา 4 วันนั้น เป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับสาธารณชนที่กำลังตื่นตระหนกกับข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องจำนวนมากมาย และหลังไหลเข้ามาอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์และไม่เต็มใจเปิดเผยในช่วงภาวะวิกฤติจะทำให้เกิดความสงสัย ความวิตกกังวล และข่าวลือได้

จากการวิจัยที่สำคัญของเหตุการณ์ในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 1963 สรุปได้ว่า ชาวอเมริกันเชื่อถือข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์อิสระ และระบบการกระจายเสียงอิสระ ในกรณีนี้แสดงว่า ประชาชนได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์อย่างรวดเร็วถูกต้อง หน้าที่ของการเสนอข่าวสารวิกฤติการณ์เคนาดีเป็นตัวอย่างที่มองเห็นได้ชัดเจน ทำให้เราเข้าใจว่าการที่ประชาชนนับสิบล้านคนเฝ้าดูข่าวทางโทรทัศน์

เป็นเวลานานหลายชั่วโมง โดยไม่ทราบเหตุผล เพียงแต่ตระหนักว่าพวกเขาต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อเติมช่องว่างในความคิดเกี่ยวกับความถูกต้อง ยุติธรรมและเพื่อบรรเทาความเศร้าโศก ประสบการณ์ของคนอเมริกัน 150 ล้านคนหน้าจอโทรทัศน์ระหว่างช่วงเวลาวิกฤติ พวกเขา รู้สึกว่ามีส่วนร่วมรับรู้กิจกรรมของชาติ การรักษาไว้ซึ่งบรรทัดฐานของชาติ ความสมบูรณ์ของข่าวสามารถเอาชนะความเชื่อมั่นที่ว่า มวลชนจะก่อการจลาจลขึ้นและประเทศกำลังตกอยู่ในอันตราย แทนที่จะเป็นเช่นนั้น ศูนย์กลางของข่าวได้ยืนยันถึงความเป็นผู้นำของสหรัฐอเมริกา และการยอมรับอย่างลึกซึ้งต่อสถาบันกฎหมาย และระเบียบของประเทศ

### แนวคิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลจากข้อมูลข่าวสาร (Information Anxiety)

แนวคิดนี้เป็นของ ริชาร์ด โซล วอร์แมน (Richard Saul Wurman, 1989) ซึ่งเห็นว่า ความวิตกกังวลจากข่าวสารข้อมูลนี้เป็นผลผลิต (Product) ที่เกิดขึ้นจากยุคแห่งสังคมข่าวสาร ดังจะเห็นได้ว่าปัจจุบันเราได้รับรู้เรื่องราวที่เราไม่เคยได้รู้มาก่อนในอดีต ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีในการเผยแพร่ข่าวสารและผลิตของยุคข่าวสารข้อมูลจึงมีอยู่และเผยแพร่กันอย่างไม่จำกัด ทำให้คนในสังคมเริ่มใช้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันมากขึ้น และมุ่งที่จะต้องการรู้ข่าวสารข้อมูลมากขึ้นเรื่อย ๆ จนก่อให้เกิดเป็นความวิตกกังวลจากการรับรู้ข่าวสารเหล่านั้น

ความวิตกกังวลจากข่าวสารจึงเป็นเหมือนช่องว่างระหว่างความเข้าใจกับสิ่งที่เราควรจะเข้าใจ เป็นจุดบอด (Black Hole) ที่เกิดขึ้นระหว่างข้อมูล (Data) กับความรู้ (Knowledge) ซึ่งเกิดขึ้น เมื่อข่าวสารไม่ได้บอกในสิ่งที่เราต้องการรู้หรือจำเป็นต้องรู้

ต้นเหตุของความวิตกกังวลจึงไม่ได้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับข้อมูลข่าวสาร แต่เกิดจากการที่บุคคลอื่นมาทำการควบคุมข้อมูลข่าวสารเหล่านั้น ไม่ว่าจะ เป็นบรรณาธิการข่าว ผู้ผลิตสื่อ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่มีหน้าที่ตัดสินใจแทนเราว่าข่าวที่เราควรจะได้รับนั้น ควรเป็นเรื่องใดและอย่างไร

โลกปัจจุบันเชื่อว่า " ข้อมูลข่าวสาร " คือ " พลังอำนาจ " (Information is Power) โดยเฉพาะโลกธุรกิจ ที่เชื่อว่ายิ่งมีข้อมูลมากเท่าไร ก็ยิ่งมีพลังอำนาจมากเท่านั้น แต่ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มากมายนี้เองที่ทำให้เกิดความยุ่งยากในการแยกแยะระหว่างสิ่งที่ เป็นข้อมูล (Data) กับ ตัวข่าวสาร (Information) ระหว่างสิ่งที่ เป็นข้อเท็จจริง (Facts) กับ ตัวความรู้ (Knowledge) เพราะมนุษย์ย่อมมีขีดจำกัดในการรับรู้ จะรู้ไปเสียทั้งหมดไม่ได้ และยังมีข่าวสารหลั่งไหลเข้ามาหาเรามากเท่าไร โอกาสที่เราจะสร้างภาพพจน์ของโลกใบนี้ อย่างบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ก็จะมีมากยิ่งขึ้น เพราะข่าวสารเป็นตัวสร้างภาพพจน์ของโลกในใจเรา

ฟิวเตอริส ฮาเซล เฮ็นเดอร์สัน (Futurist Hazel Henderson) (พ.ค.-มิ.ย.1986) ได้เขียนไว้ในบทความเรื่อง "The Age of Light : Beyond the Information Age" ความว่า "ตัวข้อมูลข่าวสารไม่ได้ทำให้เรารู้มากขึ้น (Enlighten) เราไม่สามารถแจกแจงได้ว่าอะไรเป็นข่าวสารที่ผิด ข่าวสารที่ไม่เหมาะสม หรือเป็นการโฆษณาชวนเชื่อจากข่าวสารที่ปรากฏอยู่ในสื่อมวลชน เราจึงมุ่งสนใจข่าวสารที่เป็นข้อมูลประเภทปลีกย่อยเสียมากกว่าการค้นหารูปแบบความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์แก่เราจากข้อมูลข่าวสาร"

วอร์แมน ได้จัดแบ่งข้อมูลข่าวสารรอบตัวเราออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. ข่าวสารภายในตัวเราเอง (Internal Information) เป็นข่าวสารที่เราอาจจะควบคุมได้น้อยมาก แต่กลับมีผลต่อเรามากที่สุด
2. ข่าวสารจากการสนทนา (Conversational Information) เป็นข่าวสารที่มีการควบคุมไว้ทั้งจากผู้ส่งสารและผู้รับสาร แม้จะเป็นแบบทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม
3. ข่าวสารอ้างอิง (Reference Information) เป็นข้อมูลข่าวสารที่เราใช้อ้างอิงในชีวิตประจำวัน เช่น สมุดรายนามโทรศัพท์ พจนานุกรม เป็นต้น

4. ข่าว (News Information) เป็นข่าวสารของเหตุการณ์ในแต่ละวันที่ถูกส่งผ่านมาทางสื่อมวลชน และมีอิทธิพลที่ทำให้เรามอบเห็นความเป็นไปของโลก

5. ข่าวสารทางวัฒนธรรม (Cultural Information) เป็นข่าวสารในทางประวัติศาสตร์ จิตวิทยา ศิลปะ ซึ่งเมื่อเรานำไปพิจารณาร่วมกับข่าวสารในแบบอื่น ๆ แล้วจะทำให้เราสร้างตัวข่าวสารข้อมูล (Body of Information) ที่ใช้ตัดสินใจในเรื่องทัศนคติ ความเชื่อ และธรรมชาติของสังคมโดยรอบของเรา

วอร์แมน มีความเห็นว่า แม้ว่าจะระดับของข่าวสารที่มีอยู่จะมีลักษณะที่แตกต่างกันอย่างไร มันก็สามารถทำให้เกิดปัญหาความวิตกกังวลได้เหมือนกัน ซึ่งอาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากการได้รับข้อมูลข่าวสารมากหรือน้อยเกินไปนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีสถานการณ์อีกหลายสถานการณ์ที่มีส่วนเพิ่มความวิตกกังวล วอร์แมนจึงเห็นว่าความวิตกกังวลจากข่าวสารเป็นผลจากการกระตุ้นจนเกินควรเป็นระยะเวลาต่อเนื่องกัน โดยไม่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความคิดจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เขาเปรียบเทียบว่า แม้การหายใจของคนเราจะต้องมีจังหวะเช่นเดียวกับ การเรียนรู้หรือความสนใจของมนุษย์ก็ต้องการ "จุดพักเพื่อหยุดคิดพิจารณา" (Way Station) ไว้ให้เราหยุดคิดว่า ความคิดของเราจะพัฒนาต่อไปอย่างไร วอร์แมน เห็นว่า การเรียนรู้นั้นย่อมรวมถึง การจดจำในสิ่งที่มนุษย์เราสนใจ ดังนั้น ผู้ส่งสารที่ประสบผลสำเร็จจึงต้องเข้าใจถึงบทบาทในการสร้างความน่าสนใจของการส่งข่าวสาร

เดนนิส โฮวิตต์ (Dennis Howitt) กล่าวว่า การขาดความเชื่อถือในสื่อมวลชน และการเผยแพร่ข่าวลือ มักจะเกิดขึ้นในช่วงวิกฤติการณ์ บทบาทของสื่อมวลชนในช่วงวิกฤติการณ์มีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

1. สาธารณชนจะมีความต้องการสูงในการรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถได้รับการตอบสนองจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล



## 2. สื่อมวลชนสามารถตีแผ่ข้อเท็จจริงอย่างละเอียดละออแก่ผู้รับสารได้

จากตัวอย่างสงคราม Yom Kippue เมื่อปี ค.ศ.1973 ชาวอิสราเอลมีความต้องการสื่อมวลชนอย่างมากในช่วงวิกฤติการณ์ในประเทศ ปรากฏว่าชาวอิสราเอลส่วนมากคิดว่าข่าวสารจากวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์มีความน่าเชื่อถือสูงกว่าข่าวสารที่ส่งผ่านจากปากต่อปากในตอนแรก จนกระทั่งพวกทหารกลับมาถึงชุมชนของตน คำบอกเล่าของทหารที่มีส่วนร่วมในการสู้รบกลับมีความน่าเชื่อถือสูงขึ้น จากการวิจัยพบว่า ในช่วงวิกฤติการณ์ผู้คนไม่เพียงแต่หันไปหาสื่อมวลชนเพื่อต้องการข้อมูลข่าวสารเท่านั้น พวกเขายังต้องการความมั่นใจทางจิตวิทยา (Psychological Reassurance) ในระหว่างช่วงเวลาแห่งความวิตกกังวลขั้นต้น ดังนั้น ความต้องการการติดต่อสื่อสารจะเปลี่ยนไประหว่างช่วงเวลาของความขัดแย้งและความตึงเครียด ซึ่งมีสาเหตุอื่นอีกนอกจากข่าวลือ

บทบาทของสื่อมวลชนในสถานการณ์ความขัดแย้งโดยตรงก็คือ การนำเสนอของช่างภาพและนักข่าวในการสร้างความรุนแรง บิวส์แดง (Boarstin, 1963) กล่าวว่า การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในบางเหตุการณ์จะมีลักษณะเป็นเหตุการณ์เทียม (pseudo events) ซึ่งขาดความเป็นจริง (reality) มันเป็นไปได้ที่จะทราบว่า เหตุการณ์ใดเป็นเหตุการณ์ที่สร้างขึ้นโดยสื่อ หรือเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นจริง การนำเสนอภาพของสื่อมวลชนในบางครั้งก็มีความรุนแรงแทรกอยู่ การนำเสนอภาพการชุมนุมประท้วงอาจมีส่วนสนับสนุนประชาชนผู้ต้องการเห็นเหตุการณ์ให้เข้าร่วมในเหตุการณ์รุนแรงนั้น (Halloran Elliott and Murodk, 1970) แต่ในบางครั้งภาพที่นำเสนอเกี่ยวกับการชุมนุมประท้วงหรือการจลาจลก็อาจทำให้ผู้คนในเขตพื้นที่นั้นรู้สึกว่ตนเองตกอยู่ในอันตราย และพยายามหลีกเลี่ยงออกจากสถานที่นั้น

ในช่วงวิกฤติการณ์หรือสงคราม สื่อมวลชนและข่าวลือต่าง ๆ จะสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความต้องการข้อมูลข่าวสาร นอพท์ (Knopt, 1970) ได้ให้ข้อคิดเห็นที่สำคัญว่า สถานการณ์วิกฤติจะเพิ่มความต้องการข้อมูลข่าวสารในช่วงเวลาสั้นส่วนวายุที่รุนแรง ประชาชนที่มีความวิตกกังวลและมีความต้องการข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ รวมทั้งความชัดเจนแจ่มแจ้งและเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงในสิ่งที่พวกเขาได้ยินได้ฟังมา ดังนั้นการไหลของข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่พวกเขาสร้างขึ้นมาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง จนกระทั่งการขาดหายของข้อมูลข่าวสารหรือความไม่ต่อเนื่อง อาจทำให้วิกฤติการณ์รุนแรงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว