

สื่อมวลชนสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม (Media Relations, Community Relations, Public Participation)

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ

Thanavadee.boonlue@gmail.com

สื่อการสอนใช้เพื่อประโยชน์การศึกษาเท่านั้น ความเป็นเจ้าของหรือลิขสิทธิ์เป็นของผู้นั้น

สื่อมวลชนสัมพันธ์ (media relations)

สื่อมวลชน คือ สื่อที่ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังมวลชนมหาศาล ประกอบด้วยสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ นิตยสาร วารสาร และสื่อสมัยใหม่ ผลของการสื่อสาร มีอิทธิพล / ผลกระทบ ต่อผู้รับสารเป็นอย่างมากได้แก่

ผลกระทบต่อบุคคล (personal impact)

ผลกระทบต่อสังคม (social impact)

ผลกระทบต่ออาชีพ (professional impact)

ผลกระทบต่อวัฒนธรรม (Cultural impact)

* ผู้สื่อสารจะต้องระมัดระวังผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับและสังคมโดยรวม

สื่อมวลชนสัมพันธ์ (media relations)

สื่อมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง การที่องค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการเผยแพร่ข้อมูล หรือเป็นข่าวในสื่อเกี่ยวกับกิจกรรมหรืองานที่เราทำ กลุ่มเป้าหมายของสื่อมวลชนสัมพันธ์ คือ บุคคลในองค์กรสื่อ ได้แก่ ผู้สื่อข่าว บ.ก.ข่าว columnist นักจัดรายการ ฯลฯ อย่างไรก็ตามกลุ่มเป้าหมายสุดท้ายของการสื่อมวลชนสัมพันธ์ คือ ประชาชนผู้รับข่าวสารนั่นเอง

เหตุใดสื่อมวลชนจึงมีอำนาจ

1. เข้าถึงมวลชนจำนวนมากมหาศาลที่ไม่มีสถาบันใดทำได้
2. ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย
3. เป็นผู้สร้างกระแสประชาชนและกระแสสังคม
4. สามารถให้สถานภาพแก่บุคคล/องค์กรว่ามีความสำคัญ
5. สามารถทำเรื่องส่วนตัวให้กลายเป็นเรื่องสาธารณะได้
6. สร้างความน่าเชื่อถือได้ง่ายมาก
7. ข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์มีพลังมากกว่าการโฆษณา

ประโยชน์จากการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชน

1. หน่วยงาน/บุคคลเป็นที่รู้จัก
2. เผยแพร่ผลงาน/กิจกรรมขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก
3. สร้างความเข้าใจแก่สังคม
4. เป็นการลงทุนเพื่อเผยแพร่ผลงานและหน่วยงานที่มีต้นทุนต่ำ
5. สามารถสร้างความเชื่อถือได้สูง
6. สามารถระดมความร่วมมือจากประชาชนในกิจการต่าง ๆ
7. เป็นช่องทางการสื่อสารที่ไม่ถูกต่อต้าน

กิจกรรมสื่อมวลชนสัมพันธ์ที่สำคัญ คือ

1. ข่าวแจก (**News releases**) ทั้งสิ่งพิมพ์และวีดิทัศน์
2. ภาพข่าว (**Photographs or Photo releases**)
3. การแถลงข่าว (**News conferences**)
4. การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน (**media interviews**)
5. การสรุปข่าวสำหรับสื่อมวลชน (**media briefing**)
6. การสัมมนาสื่อมวลชน (**media seminar**)

กิจกรรมสื่อมวลชนสัมพันธ์ที่สำคัญ คือ (ต่อ)

7. การพบปะสื่อมวลชน (**media meeting**)

8. การสื่อมวลชนสัญจร/การเยี่ยมชมสถานที่เพื่อนำข้อมูลกลับมาทำข่าว
(**Press tour**)

* การเผยแพร่ในสื่อมวลชนส่วนหนึ่งต้องจ่ายเงินเพื่อซื้อเวลาและซื้อพื้นที่ในการเผยแพร่ข่าว อย่างไรก็ตาม องค์กรสามารถใช้สื่อมวลชนแบบให้เปล่าได้ หากองค์กรนั้นมีเรื่องราวที่น่าสนใจแก่การเผยแพร่

* นักสื่อสารความเสี่ยงจึงต้องพิจารณาเลือกประเภทสื่อที่เหมาะสม

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย
ดังนี้

- * ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร
- * ประสิทธิภาพของสาร ทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา
- * การเปิดโอกาสให้เป็นการสื่อสาร 2 ทาง
- * กลุ่มผู้รับสาร ได้แก่ กลุ่มผู้นำความคิดเห็น กลุ่มอิทธิพล
- * การเลือกเปิดรับข้อมูล
- * การมีส่วนร่วมของผู้รับสาร

ลักษณะข่าวที่สื่อมวลชนชื่นชอบ

1. มีผลกระทบต่อคนในวงกว้างและมีผู้สนใจมาก
2. เน้นเรื่องราวที่สดใหม่เป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์
3. เน้นเรื่องราวที่โดดเด่นอาจจะโดยตัวผู้ตกเป็นข่าวหรือเหตุการณ์
4. เป็นเรื่องราวที่น่าติดตามด้วยเงื่อนปมของความขัดแย้งหรือเรื่องที่ยังไม่เป็นที่สิ้นสุด
5. ความแปลกใหม่ทันสมัย ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เป็นที่น่าสนใจ
6. เป็นเรื่องราวที่ประทับใจ เต็มเต็มสิ่งที่สังคมโหยหาในขณะนั้น

ชุมชนสัมพันธ์ (community relations) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญมากที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กรต่างๆ คือ “ชุมชน” ซึ่งเป็นบ้าน/ที่ตั้งขององค์กร การมีสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนทำให้ชุมชนมีโอกาสและยินดีที่จะเข้าร่วมกับกิจกรรมขององค์กร องค์กรเองสามารถส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่ชุมชนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หรือ การประชุมกับคนในชุมชน ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
2. สร้างความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสม
3. มีส่วนร่วมในการลดบรรเทาภาศความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

วิธีดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

1. พบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ
2. เยี่ยมเยือนพื้นที่/ชุมชน (site visit) เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน ข้อวิตกกังวล และ ความชุ่นเคืองใจต่าง ๆ
3. การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับชุมชน
4. การสนทนากลุ่มย่อย
5. การจัดเวทีสาธารณะ
6. การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน
7. การจัดประชุมเพื่อชี้แจงและรับฟังความคิดเห็น
8. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ
9. การจัดประชาพิจารณ์

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานชุมชนสัมพันธ์

1. ให้ความสำคัญกับผู้นำความคิดเห็นในชุมชนและผู้นำชุมชน
2. อิทธิพลกลุ่มมีบทบาทสำคัญในความสามัคคีหรือความเป็นปึกแผ่นของกลุ่ม และการส่งเสริมทัศนคติและ

ความคิดเห็นของกลุ่ม จึงต้องระดมการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

3. องค์กรให้การสนับสนุนในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน เป็นที่พึงพาของชุมชนได้ (corporate social responsibility)
4. การปรากฏตัวในชุมชนเพื่อพบปะทักทายเยี่ยมเยียนชุมชน
5. ใช้คนในชุมชนนั้นเป็นแหล่งข่าวของชุมชนและกระบอกเสียงกระจายข่าวที่ต้องการให้ชุมชนรับรู้รับทราบ
6. จัดกิจกรรมเปิดบ้าน (open house) ให้ชุมชนได้เข้าเยี่ยมชมใกล้ชิดการทำงานขององค์กร
7. สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนเท่าที่จะทำได้

หลักการสื่อสารในชุมชนสัมพันธ์

1. พัฒนาทักษะด้านการสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรกับผู้อื่น
2. เปิดองค์กรให้ประชาชนสามารถเข้าถึง
3. มีกลไกรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของชุมชน
4. ตอบสนองความคิดเห็น ความต้องการของชุมชน
5. แสดงความห่วงใยและเห็นใจ
6. จัดกิจกรรมให้ความรู้ การฝึกอบรมสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน
7. ทุกคนมีความเสมอภาคและเท่าเทียม

การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (public participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็น การแสดงออกถึงประชาธิปไตยตามหลักแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่วางหลักให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น คงไว้ซึ่งสิทธิในการแสดงออกตรงเท่าที่ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีงามของสังคม

การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (public participation)

การสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมน่าจะเป็นทางออกที่เหมาะสมในการจัดการกับประเด็นปัญหาต่าง ๆ อันจะนำไปสู่ความเป็นไปได้ในการพัฒนาชุมชนและสังคมในบริบทต่างๆ การทำให้คนจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้อง (involve) ในการดำเนินโครงการ เพื่อการตัดสินใจ (decisions) การให้บริการ (services) และการออกแบบโครงการ (design) หรือการแก้ไขปัญหา
เป้าประสงค์ในการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม

การสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือ/วิธีการ (means) หรือกระบวนการ (process) ที่จะนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล พื้นที่และระดับโครงสร้าง

ความหมายของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสาธารณชน

เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร ในแนวนอน (horizontal) ระหว่างสมาชิกในชุมชน เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผ่านการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม

เหตุผลความจำเป็นต้องจัดให้มีการสื่อสารแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1. ภาคสังคมและประชาชนมีการพัฒนาและเรียกร้องสิทธิในการรับรู้ ตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหรือตนมีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย
2. สังคมไทยและคนไทยพัฒนาสู่สังคมประชาธิปไตย
3. หลักการบริหารแนวใหม่ ได้เรียนรู้จากการสูญเสีย จึงต้องแสวงหารูปแบบใหม่ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันได้

ที่มาของการมีส่วนร่วม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 :

หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตให้การดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมใด ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสีย สำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนเองและมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงาน ประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าวของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 :

หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์

การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ในที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อ

ส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของ

ประชาชนอย่างทั่วถึง ก่อนดำเนินการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 :

หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย

มาตรา 59 : บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับ
แจ้งผลการพิจารณา ภายในเวลาอันรวดเร็ว

มาตรา 66: บุคคลซึ่งรวมกันเป็นชุมชน ชุมชนท้องถิ่น หรือ
ชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิม ย่อมมีสิทธิอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีตประเพณี
ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและของชาติ
และมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์
จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความหลากหลายทาง
ชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืน

มาตรา 67: สิทธิของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมกับรัฐและชุมชนในการ
อนุรักษ์บำรุงรักษา และการได้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ
และความหลากหลายทางชีวภาพ และในการคุ้มครอง ส่งเสริม
และรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ดำรงชีพอยู่ได้อย่างปกติและ
ต่อเนื่องในสิ่งแวดล้อม ที่จะไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
สวัสดิภาพ หรือคุณภาพชีวิตของตน ย่อมได้รับ ความคุ้มครอง
ตามความเหมาะสม

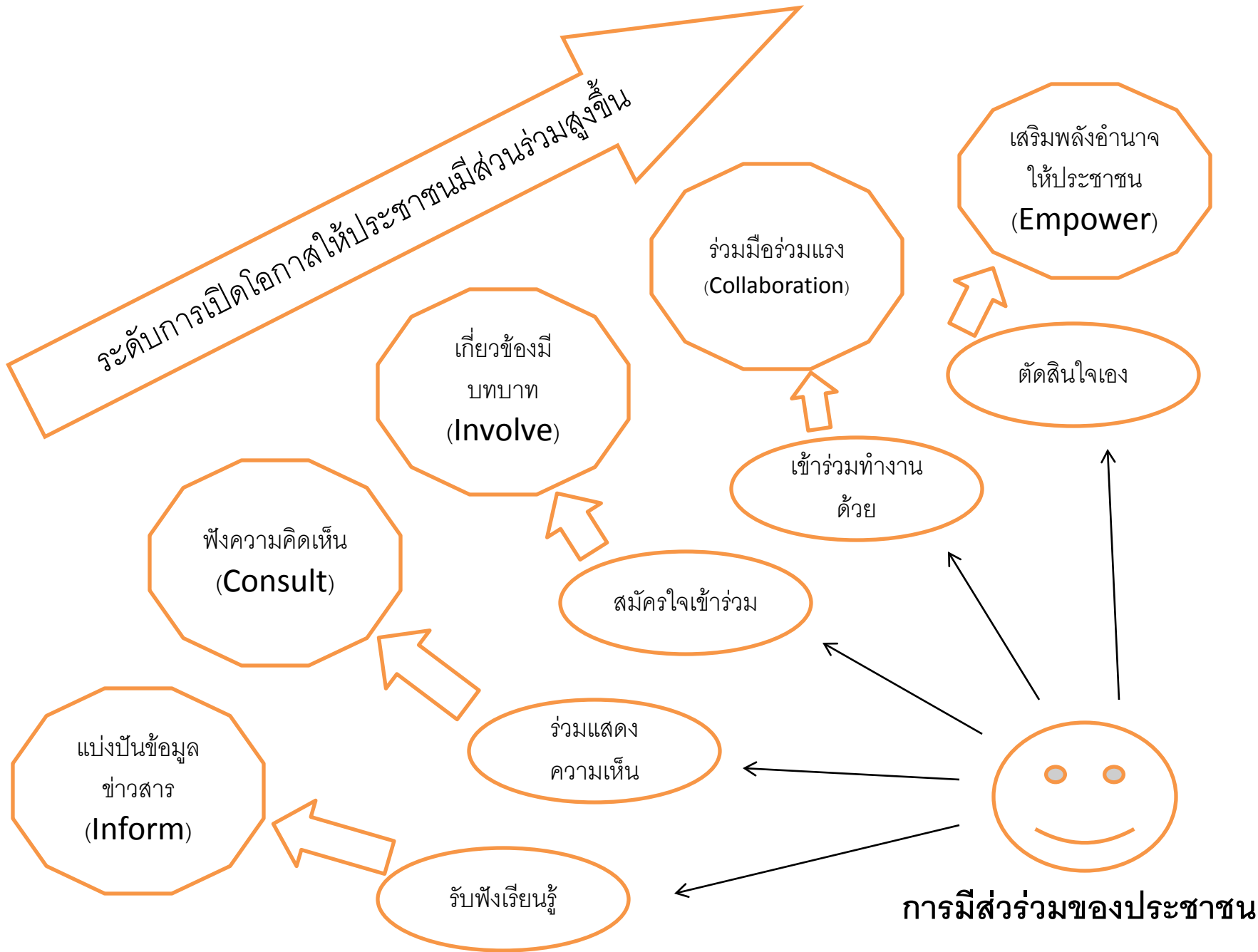
มาตรา 67 : ต่อ

การดำเนินโครงการหรือกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรง ทั้งทางด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติและสุขภาพจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้ศึกษา และประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนในชุมชน และจัดให้มี กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียก่อน รวมทั้งได้ให้องค์การอิสระ วึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา ที่จัดการการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมหรือทรัพยากรธรรมชาติหรือด้านสุขภาพ ให้ความเห็นประกอบก่อนการดำเนินการดังกล่าว

การใช้สื่อตามระดับการมีส่วนร่วม

1. ระดับการแบ่งปันข้อมูล : เอกสารข้อมูล เว็บไซต์ สื่อสมัยใหม่
การจัดปฐมนิเทศโครงการ
2. ระดับปรึกษาหารือ : เสวนากลุ่มสนใจ ประชุมกลุ่มย่อย
การรับฟังความคิดเห็น การประชาสัมพันธ์ สำรวจความต้องการของ
ประชาชน
3. ระดับเข้ามาเกี่ยวข้อง : การประชุมปฏิบัติการ การประชุมคณะทำงาน

4. การร่วมมือร่วมแรง : คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคประชาชน
คณะกรรมการที่ปรึกษาภาครัฐ เครือข่ายพันธมิตร ประชาพิจารณ์
อาสาสมัครภาคประชาชน
5. ระดับเสริมพลังอำนาจให้ประชาชน : ลงประชามติ ลงคะแนนเสียง



Public Participation Spectrum

พัฒนาโดย International Association for public Participation

ระดับการมีส่วนร่วมที่เพิ่มขึ้น

เป้าหมาย
การมีส่วนร่วม

คำมั่น
สัญญา

ตัวอย่าง
เทคนิค

การแบ่งปันข้อมูล (Inform)	ปรึกษาหารือ (Consult)	การเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve)	การร่วมมือ (Collaborate)	เสริมพลังเพิ่มอำนาจ (Empower)
นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง สมดุล ทันสมัย ซึ่งจะช่วยให้สาธารณชนมีความรู้ความเข้าใจปัญหาทางเลือก และ หรือ แนวทางแก้ไข	รับฟังความเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการวิเคราะห์ กำหนดทางเลือกและตัดสินใจ	ทำงานร่วมกับสาธารณชนตลอดกระบวนการเพื่อยืนยันว่าเข้าใจความคิดและความต้องการของประชาชน และถูกนำมาพิจารณา	ทำงานเป็นหุ้นส่วนในทุกแง่มุมของกระบวนการตัดสินใจ รวมถึงการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา	มอบการตัดสินใจสุดท้ายให้สาธารณชนเป็นผู้กำหนด
จะนำเสนอข้อมูลให้อย่างสม่ำเสมอ	จะนำเสนอข้อมูลให้อย่างสม่ำเสมอ รับฟังความเห็น เข้าใจถึงความกังวล เหตุผล ความคิดเห็น และ จะแจ้งผลการนำข้อมูลไปให้อย่างสม่ำเสมอ	จะทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อยืนยันว่าความคิด ข้อเสนอแนะ และความต้องการที่ได้ เป็นส่วนที่กำหนด ทางเลือกแนวทางแก้ไข และจะแจ้งว่าใช้ในการตัดสินใจอย่างไร	จะให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และคิดค้นวิธีการ จัดทำ แนวทางการแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ รวมถึงจะนำเสนอแนะมาประกอบการตัดสินใจ	จะดำเนินการตามที่สาธารณชนตัดสินใจ
เอกสารข้อมูล เว็บไซต์	การรับฟังความเห็น เสนอากลุ่มสนใจ	ประชุมปฏิบัติการ Deliberative Polling	คณะกรรมการที่ปรึกษา ภาคประชาชน	ลงประชามติ ลงคะแนนเสียง

บทบาทของผู้สนับสนุน (facilitator) ในการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม

จากการที่บุคคลที่เข้าสู่ขั้นตอนของการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมมีความหลากหลาย และในขณะเดียวกันประเด็นของการมีส่วนร่วมก็มักจะซับซ้อน และส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวาง ดังนั้นทำให้กลุ่มผู้สนับสนุนต่าง ๆ จึงมีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม

โดยเราอาจแบ่งบทบาทของกลุ่มผู้สนับสนุนออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มผู้สนับสนุนในเชิงเวทีประชุมแบบเห็นหน้าตากัน กลุ่มผู้สนับสนุนผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และกลุ่มผู้สนับสนุนในเชิงโครงสร้างของระบบสังคม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้สนับสนุนในเชิงเวทีประชุมแบบเห็นหน้าเห็นตากัน

ซึ่งเวทีดังกล่าว อาจเป็นเวทีของกลุ่มองค์กรชาวบ้าน เวทีของทางราชการ เวทีประชาคม ฯลฯ ซึ่งอาจจัดในลักษณะทางการและไม่เป็นทางการ ในกรณีดังกล่าว เรามักนิยมเรียกบุคคลที่ทำหน้าที่สนับสนุนกระบวนการประชุมดังกล่าวว่า วิทยากรกระบวนการ (ชัยวัฒน์ ธีระพันธ์ และปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล, 2543) โดยผู้สนับสนุนดังกล่าวเป็นบุคคลที่ดำเนินการการออกแบบกระบวนการประชุม การกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติการภายหลังการประชุม การกระตุ้นให้เกิดการประเมินและอธิบายการปฏิบัติการต่าง ๆ การสะท้อนผลการปฏิบัติการ

โดยในที่นี้ White (1999) มองว่า ผู้สนับสนุนการประชุม ทำหน้าที่เป็นกุญแจสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจกันและยกย่องความเป็นจริงของผู้อื่น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวต้องอาศัยศิลปะในการกระตุ้นพลังสร้างสรรค์ภายในบุคคลที่จะนำไปสู่การจุดพลังแห่งความคิดและการกระทำ ตลอดจนการสนับสนุนให้บุคคลทุกฝ่ายได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และเรียนรู้ข้อมูลระหว่างกันและกัน ซึ่งต้องอาศัยผู้สนับสนุนการประชุมที่มีลักษณะเป็น นักการสื่อสารเชิงกระตุ้นเร้า (catalyst communicator หรือ CC) ที่จะให้ทุกฝ่ายหันหน้าเข้าหากัน และร่วมมือกันในที่สุด

2. กลุ่มผู้สนับสนุนผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

อีกแนวทางหนึ่งของกลุ่มผู้สนับสนุนการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม คือ การนำกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) หรือการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research) เข้าไปเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

โดยการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยในด้านการส่งเสริมให้เกิดความรู้ร่วม การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ร่วม การเชื่อมโยงปัญหาระดับบุคคลกับปัญหาเชิงโครงสร้างในระบบ การสะท้อนเชิงเชื่อมโยงข้อมูล นำเสนอข้อมูล และทางเลือกที่หลากหลาย สำหรับการตัดสินใจ วางกรอบในการแก้ไขปัญหา และการประเมินผลการปฏิบัติการในพื้นที่

3. กลุ่มผู้สนับสนุนในเชิงโครงสร้างของระบบสังคม

โดยในกรณีนี้ ภาครัฐบาลมักก้าวเข้ามาเล่นบทบาทเป็นผู้สนับสนุน ในขณะที่ประชาชนเล่นบทบาทเป็นผู้ริเริ่มโครงการต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบการสนับสนุน อาจได้แก่ การเป็นแหล่งทุนในการดำเนินการ การสนับสนุนเชิงนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ การสนับสนุนในเชิงพื้นที่ทางกายภาพ พื้นที่ในอากาศ (เช่น รายการต่าง ๆ ที่ออกอากาศในสื่อมวลชน) และพื้นที่ในโลกไซเบอร์สเปส เพื่อให้บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วมกับกิจกรรมการสื่อสารอย่างเต็มที่