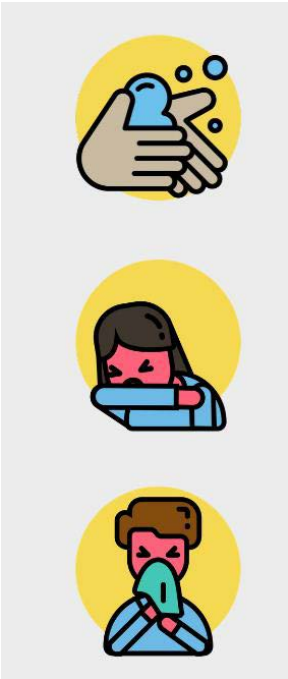


การตีตราทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19



แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ปัญหาการตีตราทางสังคม¹

กลุ่มเป้าหมาย: หน่วยงานภาครัฐ สื่อมวลชน และองค์กรท้องถิ่นที่มีการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การตีตราทางสังคมคืออะไร

ในบริบททางสาธารณสุข การตีตราทางสังคม (social stigma) หมายถึงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลกับลักษณะบางอย่างที่มีร่วมกันหรือเป็นโรคบางชนิดที่เป็นเหมือนกัน ในแง่การระบาดของโรค คำนี้อาจหมายถึงการปฏิบัติต่อกับบุคคลด้วยการเรียกชื่อแบบดูแคลน การเหมารวม การเลือกปฏิบัติ การปฏิบัติแยกจากคนอื่น และ/หรือการสูญเสียสถานะบางอย่างเนื่องจากความเชื่อมโยงกับโรคนั้นๆที่เกิดขึ้นจากการรับรู้

การปฏิบัติดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อผู้ป่วย ผู้ดูแลคนป่วย ครอบครัว เพื่อนฝูง และชุมชน คนที่ไม่เป็นโรคแต่มีลักษณะอื่นที่เหมือนกับคนกลุ่มนี้อาจพลอยได้รับความทุกข์ร้อนใจจากการตีตราทางสังคมด้วยการระบาดในปัจจุบันของ COVID-19 เร่งเร้าให้เกิดการตีตราทางสังคมและพฤติกรรมเลือกปฏิบัติที่มีผลต่อชนบางเชื้อชาติและทุกคนที่สังคมเข้าใจว่าสัมผัสกับเชื้อไวรัส

ทำไม COVID-19 ก่อให้เกิดการตีตราทางสังคมมากมาย

ระดับการตีตราทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19 สัมพันธ์กับปัจจัยหลัก 3 ประการ 1) COVID-19 เป็นโรคใหม่และมีหลายอย่างที่เรายังไม่รู้เกี่ยวกับโรคนี 2) เรามักกลัวสิ่งที่ไม่รู้ และ 3) การแสดงความรู้สึกกลัว "คนอื่น" ทำได้ง่าย

เป็นที่เข้าใจได้ว่ามีความสับสน ความวิตกกังวล และความหวาดกลัวเกิดขึ้นในสังคม ปัจจัยเหล่านี้แพร่ความคิดแบบเหมารวมที่อันตรายเพิ่มขึ้นด้วย

ผลกระทบคืออะไร

การตีตราทางสังคมทำลายความสมัครสมานในสังคมและทำให้เกิดการแยกตัวทางสังคมของกลุ่มคน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดสถานการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการระบาดของไวรัสมากขึ้น ไม่ใช่ข้อยกเว้น ผลที่ตามมาคือปัญหาสุขภาพที่รุนแรงขึ้นและการควบคุมการระบาดที่ยากลำบากขึ้น

¹ หัวข้อต่อไปนี้เป็นคำแนะนำที่ประมวลจาก John Hopkins Center for Communication, READY Network

การตีตราทางสังคม

- อาจทำให้ประชาชนปกปิดอาการเจ็บป่วยเพื่อหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติ
- อาจขัดขวางไม่ให้ประชาชนเข้ารับการรักษาทันที
- อาจทำให้ประชาชนหมดกำลังใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสุขภาพที่ดี

วิธีแก้ปัญหาการตีตราทางสังคม

ผลการวิจัยบ่งชี้อย่างชัดเจนว่าการตีตราทางสังคมและความกลัวโรคติดต่อเป็นอุปสรรคต่อการป้องกันและควบคุมโรค มาตรการที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย การสร้างความเชื่อมั่นในการบริการสุขภาพและคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพที่เชื่อถือได้ การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้ได้รับผลกระทบ การเข้าใจโรค และการดำเนินมาตรการที่มีประสิทธิภาพและปฏิบัติได้จริง เพื่อให้ประชาชนสามารถช่วยดูแลตนเองและคนใกล้ชิดให้ปลอดภัย

วิธีการสื่อสารเกี่ยวกับ COVID-19 มีความสำคัญมากในการสนับสนุนให้ประชาชนปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมเพื่อช่วยต่อสู้กับโรคและหลีกเลี่ยงการทำให้ความหวาดกลัวและการตีตราทางสังคมแพร่กระจายมากขึ้น เราจำเป็นต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพูดถึงโรคและผลกระทบรวมทั้งการแก้ปัญหาอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และมีประสิทธิภาพ

ต่อไปนี้เป็นคำแนะนำการแก้ปัญหาการตีตราทางสังคมและหลีกเลี่ยงการทำให้ปัญหาพอกพูน

1. การใช้คำพูดนั้นสำคัญ: สิ่งที่ต้องทำ/ไม่ควรรทำเวลาพูดถึงโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2. ทุกคนมีบทบาทสำคัญ: ความคิดง่าย ๆ ที่ช่วยขจัดการตีตราทางสังคม
3. คำแนะนำและข้อความที่ใช้ในการสื่อสาร

การใช้คำพูดนั้นสำคัญ

เวลาพูดถึงโรคไวรัสโคโรนา คำบางคำ (ผู้ป่วยสงสัย, แยกกัก เป็นต้น) และภาษาที่ใช้อาจกลายเป็นความหมายไม่ดีในสังคม และสร้างทัศนคติแบบเหมารวม คำเหล่านี้อาจทำให้ความคิดแบบเหมารวมหรือการคิดไปเองในแง่ลบคงอยู่ตลอดไป ตอกย้ำความสัมพันธ์ระหว่างโรคกับปัจจัยอื่นที่ไม่มีอยู่จริง สร้างความหวาดกลัวในวงกว้าง หรือทำให้สังคมไร้ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้ติดเชื้อ

สภาพเช่นนี้จะบีบคั้นให้ประชาชนหลีกเลี่ยงการคัดกรอง การตรวจ และการกักตัว เราแนะนำให้ใช้ภาษาที่คำนึงถึงความ เป็นมนุษย์ (people-first language) ซึ่งให้ความเคารพและไม่จำกัดสิทธิคนในทุกช่องทาง การสื่อสารรวมทั้งสื่อต่าง ๆ คำที่ใช้ในสื่อต่าง ๆ สำคัญอย่างยิ่ง เพราะคำเหล่านี้มีอิทธิพลต่อภาษาที่นิยมใช้และการสื่อสารเกี่ยวกับโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การรายงานข้อมูลแง่ลบอาจมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับและการปฏิบัติต่อบุคคลต้องสงสัยติดเชื้อโคโรนาพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ผู้ป่วย ครอบครัวของผู้ป่วย และชุมชนที่ได้รับผลกระทบ

มีตัวอย่างมากมายเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่ไม่แบ่งแยกและการใช้ศัพท์สำนวนที่ลดการตีตราทางสังคมที่จะช่วยควบคุมการ ระบาดในวงกว้างและการระบาดทั่วโลกของเอชไอวี วัณโรค และไข้หวัดใหญ่ชนิด H1N1 ²

² แนวทางปฏิบัติการใช้ศัพท์สำนวนของ UNAIDS: เปลี่ยนจากคำว่า “เหยื่อโรคเอดส์” (AIDS victim) เป็น “ผู้ติดเชื้อเอชไอวี” (people living with HIV) เปลี่ยนจากคำว่า “การต่อสู้กับโรคเอดส์” (fight against AIDS) เป็น “การป้องกันและควบคุมโรคเอดส์” (response to AIDS)

สิ่งที่ควรทำ/ ไม่ควรทำ

ต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ **ควรทำ/ไม่ควรทำ** บางส่วนเวลาพูดถึงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สิ่งที่ควรทำ – ใช้คำว่าโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สิ่งที่ไม่ควรทำ – พูดชื่อสถานที่หรือเชื้อชาติประกอบกับชื่อโรค โรคนี้ไม่ใช่ “ไวรัสอู่ฮั่น” “ไวรัสจีน” หรือ “ไวรัสเอเชีย” ชื่อทางการของโรคผ่านการพิจารณาคัดเลือกอย่างรอบคอบเพื่อหลีกเลี่ยงการตีตราทางสังคม – “CO” ย่อมาจาก Corona “vi” ย่อมาจาก virus “d” หมายถึง disease และเหตุที่เรียกว่า 19 เพราะโรคนี้อุบัติขึ้นในปี 2019

สิ่งที่ควรทำ – ใช้คำว่า “ผู้ติดเชื้อ COVID-19” “คนที่ได้รับการรักษา COVID-19” “คนที่ทุเลาจาก COVID-19” หรือ “ผู้เสียชีวิตจากการติดเชื้อ COVID-19”

สิ่งที่ไม่ควรทำ – เรียกผู้ติดเชื้อว่า “ผู้ป่วย COVID-19” หรือ “เหยื่อ COVID-19”

สิ่งที่ควรทำ – ใช้คำว่า “คนที่อาจติดเชื้อ COVID-19” หรือ “คนที่สันนิษฐานว่าติดเชื้อ COVID-19”

สิ่งที่ไม่ควรทำ – ใช้คำว่า “ผู้ต้องสงสัยติดเชื้อ COVID-19” หรือ “ผู้ป่วยต้องสงสัย”

สิ่งที่ควรทำ – ใช้คำว่าคนที่ “ได้รับเชื้อ” หรือ “ติดเชื้อ” COVID-19

สิ่งที่ไม่ควรทำ – ไม่ใช่คำว่าคนที่ “แพร่เชื้อ COVID-19” “ทำให้คนอื่นติดเชื้อ” หรือ “แพร่เชื้อไวรัส” เนื่องจากถ้อยคำดังกล่าวสื่อเป็นนัยถึงการแพร่เชื้อโดยตั้งใจและเป็นการกล่าวโทษ

การใช้ศัพท์สำนวนที่บ่งชี้ถึงการกระทำความผิดหรือการไม่เห็นอกเห็นใจสร้างความรู้สึกว่าผู้ติดเชื้อกระทำความผิดหรือมีความเป็นมนุษย์น้อยกว่าคนอื่น เร่งเร้าการตีตราทางสังคม ทำให้สังคมไร้ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และอาจทำให้ผู้ติดเชื้อลังเลที่จะเข้าไปรักษาหรือรับการคัดกรอง การตรวจ หรือการกักตัว

สิ่งที่ควรทำ – ควรพูดถึงความเสี่ยงจาก COVID-19 อย่างถูกต้องตามข้อมูลทางวิทยาศาสตร์และคำแนะนำการดูแลสุขภาพล่าสุดที่ประกาศอย่างเป็นทางการ

สิ่งที่ไม่ควรทำ – กระจายข่าวลือที่ไม่ได้รับการยืนยันหรือผลิตซ้ำเนื้อหาดังกล่าว และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาเกินความจริงที่ตั้งใจจะสร้างความหวาดกลัว เช่น “โรคติดเชื้อร้ายแรงที่คร่าชีวิตคนจำนวนมาก” “หายนะของโลก” ฯลฯ

สิ่งที่ควรทำ – พูดในแง่ดีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของมาตรการป้องกันและรักษาโรคและเน้นพูดถึงเรื่องนี้ สำหรับคนส่วนใหญ่โรคนี้เป็นโรคที่ประชาชนเอาชนะได้ มีขั้นตอนง่าย ๆ ที่เราทุกคนสามารถทำได้เพื่อดูแลตนเอง คนใกล้ชิด และผู้เสี่ยงติดเชื้อมากที่สุดให้ปลอดภัย

สิ่งที่ไม่ควรทำ – เน้นพูดถึงหรือหมกมุ่นอยู่กับเรื่องไม่ดี ๆ หรือถ้อยคำที่สร้างความหวาดกลัว เราจำเป็นต้องจับมือกันทำงานเพื่อช่วยดูแลให้กลุ่มเสี่ยงที่สุดปลอดภัย

สิ่งที่ควรทำ – เน้นพูดถึงประสิทธิภาพของมาตรการเชิงป้องกันที่ป้องกันการติดเชื้อติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทั้งการคัดกรองแต่เนิ่น ๆ การตรวจ และการรักษา

ทุกคนมีบทบาทสำคัญ

รัฐบาล ประชาชน สื่อมวลชน ผู้มีอิทธิพลทางความคิด และชุมชนมีบทบาทสำคัญในการป้องกันและหยุดการติดโรคคนที่มาจากประเทศจีนและทวีปเอเชีย ทุกคนต้องใคร่ครวญอย่างรอบคอบก่อนสื่อสารข้อความทางโซเชียลหรือช่องทางการสื่อสารอื่น โดยแสดงพฤติกรรมสนับสนุนการจัดการแก้ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างและคำแนะนำเกี่ยวกับการกระทำที่ช่วยลดทัศนคติแบบเหมารวม

- **เผยแพร่ข้อเท็จจริง:** การติดโรคทางสังคมอาจเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอเกี่ยวกับการแพร่ระบาดและการรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และการป้องกันการติดเชื้อ มาตรการป้องกันและควบคุมโรคประกอบด้วยการจัดลำดับความสำคัญของการเก็บรวบรวม การจำแนก และการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับพื้นที่แพร่ระบาดในประเทศและชุมชนรวมทั้งบุคคลและกลุ่มบุคคลที่เสี่ยงติดเชื้อ COVID-19 ทางเลือกในการรักษา และช่องทางการเข้าถึงการรักษาและข้อมูลการดูแลสุขภาพ ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหลีกเลี่ยงศัพท์แพทย์ **สื่อโซเชียล**มีประโยชน์ในแง่การสื่อสารข้อมูลการดูแลสุขภาพไปถึงคนจำนวนมากแต่เสียค่าใช้จ่ายน้อย³
- **เชิญชวนให้ผู้มีอิทธิพลทางความคิดในสังคมมีส่วนร่วม**⁴ เช่น ผู้นำทางศาสนา เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคนที่ถูกสังคมตราหน้าและการสนับสนุนคนเหล่านี้ หรือเชิญชวนผู้มีชื่อเสียงที่สังคมเคารพ เพื่อให้มีคนฟังข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นและลดการติดโรคทางสังคม ข้อมูลดังกล่าวควรมีกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และผู้มีชื่อเสียงที่ถูกขอร้องให้สื่อสารข้อมูลนี้ต้องกล่าวด้วยตัวเองและเป็นบุคคลที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งในเชิงภูมิศาสตร์และวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น นายกเทศมนตรี (หรือบุคคลอื่นที่มีอิทธิพลทางความคิด) ที่ออกไปพูดทางโซเชียลที่ถ่ายทอดสดการจับมือกับผู้นำชุมชนชาวจีน
- **แพร่ภาพกระจายเสียงและเรื่องราวในวงกว้าง**เกี่ยวกับคนที่ติดเชื้อติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และหายแล้วหรือคนที่ดูแลคนใกล้ชิดระหว่างการพักฟื้นจากอาการป่วย เพื่อเน้นว่าคนส่วนใหญ่หายจาก COVID-19 ได้ นอกจากนี้ จัดทำกิจกรรมรณรงค์เชิดชู “ฮีโร่” เพื่อยกย่องผู้ดูแลผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ที่อาจถูกสังคมตีตรา อาสาสมัครชุมชนมีบทบาทสำคัญในการลดการติดโรคทางสังคมในชุมชนด้วย

³ ในจีเรียประสบความสำเร็จในการควบคุมการระบาดของอีโบล่าเมื่อปี 2547 ที่มีผลกระทบต่อประเทศอื่นอีก 3 ประเทศแถบแอฟริกาตะวันตก ปัจจัยความสำเร็จส่วนหนึ่งเป็นกิจกรรมรณรงค์ทางโซเชียลที่เผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องและแก่ชาวลุงที่เผยแพร่ในทวีตเตอร์และเฟซบุ๊ก มาตรการนี้มีประสิทธิผลมากเพราะองค์กรพัฒนาเอกชนระหว่างประเทศ (เอ็นจีโอ) ผู้มีอิทธิพลทางความคิดในโซเชียล บุคคลที่มีชื่อเสียง และบล็อกเกอร์ใช้แพลตฟอร์มส่วนตัวเพื่อส่งต่อหรือให้ข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเรื่องสุขภาพ (Fayoyin A., 2016. Engaging social media for health communication in Africa: Approaches, results and lessons. Journal of Mass Communication and Journalism, 6(315))

⁴ สำนวน “Angelina Jolie effect” เป็นถ้อยคำที่นักวิจัยการสื่อสารด้านสาธารณสุขตั้งขึ้นเพื่อใช้อธิบายการค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับพันธุกรรมของมะเร็งเต้านมและการตรวจที่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาหลายปีตั้งแต่ปี 2556 เมื่อดาราดังแอนเจลินา โจลีเข้ารับการผ่าตัดเต้านมทั้งสองข้างออกทั้งหมด คำว่า “effect” บ่งชี้ว่าการรณรงค์โดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่มาจากแหล่งข่าวที่ไว้วางใจได้มีประสิทธิผลในการชักจูงให้ประชาชนแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสุขภาพและมีอิทธิพลต่อทัศนคติและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสุขภาพสำหรับ COVID-19

- **แสดงภาพกลุ่มคนหลากหลายเชื้อชาติ** ทุกสื่อควรแสดงภาพให้เห็นว่าชุมชนที่มีความหลากหลายได้รับผลกระทบและร่วมมือกันเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ควรเลือกใช้แบบตัวหนังสือ สัญลักษณ์ และรูปแบบการนำเสนอ โดยไม่มีอคติและไม่สื่อถึงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น
- **จริยธรรมในการรายงานข่าว:** การรายงานข่าวที่ตอกย้ำพฤติกรรมของบุคคลและความรับผิดชอบของผู้ป่วยที่มีอาการป่วยและแพร่เชื้อ COVID-19 มากเกินไปอาจเพิ่มพูนการตีตราทางสังคมต่อบุคคลที่อาจติดเชื้อ ตัวอย่างเช่น สื่อมวลชนบางรายมุ่งเน้นรายงานข่าวที่มีการคาดเดาแหล่งแพร่เชื้อ COVID-19 พยายามชี้ตัวผู้ป่วยคนแรกที่แพร่เชื้อในแต่ละประเทศ การเน้นรายงานข่าวความพยายามคิดค้นวัคซีนและวิธีการรักษาอาจทำให้ความหวาดกลัวเพิ่มขึ้นและทำให้เกิดความรู้สึกว่าขณะนี้เราไม่มีหนทางที่จะยับยั้งการติดเชื้อ ในทางกลับกันส่งเสริมการรายงานข่าวเกี่ยวกับวิถีปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อ อาการของ COVID-19 และจังหวะเวลาที่ควรเข้ารับการรักษา
- **การเชื่อมโยงกิจกรรม:** มีกิจกรรมริเริ่มมากมายที่มุ่งแก้ปัญหาการตีตราทางสังคมและการเหมารวม การเชื่อมโยงกิจกรรมเหล่านี้มีความสำคัญมากในการสร้างกระแสสังคมและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุกคนดูแลเอาใจใส่และเห็นใจซึ่งกันและกัน

คำแนะนำการสื่อสารและสิ่งที่ควรทำ

การกระจายข่าวลวงและข่าวลือ (infodemic) ที่สร้างความเข้าใจผิดแพร่เร็วกว่าการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ปรากฏการณ์นี้ก่อให้เกิดผลเสียหลายประการ รวมทั้งการตีตราทางสังคมและการเลือกปฏิบัติคนที่มาจากพื้นที่ระบาด เราจำเป็นต้องสมัครสมานกันและช่วยสื่อสารข้อมูลที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง เพื่อสนับสนุนชุมชนและผู้ได้รับผลกระทบจากการระบาดครั้งใหม่นี้

ความเข้าใจผิด ข่าวลือ และข่าวลวงส่งเสริมการตีตราทางสังคมและการเลือกปฏิบัติที่เป็นอุปสรรคต่อการป้องกันและควบคุมโรค

- **แก้ความเข้าใจผิด** เป็นการรับรู้ความรู้สึกและพฤติกรรมจริงของประชาชน แม้ว่าความคิดพื้นฐานไม่ถูกต้อง
- **ส่งเสริมให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกัน** การช่วยชีวิต การตรวจคัดกรองและการรักษา แต่เนิ่น ๆ

ความสมัครสมานในสังคมและความร่วมมือกันทั่วโลกเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดรุนแรงขึ้นและการบรรเทาความหวาดวิตกของชุมชน

- **บอกเล่าหรือการเผยแพร่เรื่องราวประสบการณ์ที่น่าเห็นใจ** ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ประสบความสำเร็จทุกขั้ยากเนื่องจากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- **แสดงความรู้สึกเห็นใจและสง่ามั่งใจ** ไปให้ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีหน้าที่ป้องกันและควบคุมการระบาด (เจ้าหน้าที่บริการสุขภาพ อาสาสมัคร ผู้นำชุมชน เป็นต้น)

ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ความกลัว เป็นปัจจัยที่จะหยุดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

- บอกเล่าข้อเท็จจริงและข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรค
- ตั้งคำถามเกี่ยวกับความเชื่อผิด ๆ ในสังคม ([myth](#)) และทัศนคติแบบเหมารวม
- เลือกคำที่ใช้อย่างระมัดระวัง วิธีการสื่อสารมีผลต่อทัศนคติของผู้อื่น (อ่าน “สิ่งที่ควรทำ/ ไม่ควรทำ” ข้างต้น)