

ชุดความรู้ และแนวทางการ สื่อสารสุขภาพจิต หลังภาวะวิกฤต



โครงการ

พัฒนาชุดความรู้และแนวทางการสื่อสารสุขภาพจิต หลังภาวะวิกฤต

โครงการพัฒนาและต่อยอดกลไกวิชาการ
สนับสนุนการขับเคลื่อนงานด้านสร้างเสริมสุขภาพจิต
ภายใต้คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เสนอต่อ
สถาบันวิชาการเพื่อความยั่งยืนทางสุขภาพจิต (TIMS)

พ.ศ. 2569

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปผู้บริหาร | 1 |
| บทนำ | 3 |
| การศึกษา : การทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ช่องว่าง | 5 |
| ที่มาและความสำคัญของการศึกษา | 6 |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 10 |
| การวิเคราะห์ช่องว่างของลักษณะการสื่อสารในภาวะวิกฤตของไทย | 18 |
| แนวทางการสื่อสารสุขภาพจิตหลังภาวะวิกฤต | 24 |
| บทที่ 1 'ใจ' ก็มีวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น | 25 |
| บทที่ 2 หลักประเมินความปลอดภัยสำหรับอาสาสมัครหลังภัยพิบัติ | 28 |
| บทที่ 3 'ตั้งหลักใจ' เมื่อก้าวสู่พื้นที่หลังภัยพิบัติ | 30 |
| บทที่ 4 ดูแลความเครียดและความเหนื่อยล้าของอาสาสมัคร คณบดี และผู้ช่วยเหลือ | 33 |
| บทที่ 5 วิธีปรับใจเมื่องานอาสาพาให้ 'รู้สึกผิดทางศีลธรรม' | 35 |
| บทที่ 6 ทำอย่างไรเมื่อเจอผู้ประสบภัย 2 แบบ เศร้าเงียบ กับ โกรธโลก | 37 |
| บทที่ 7 วิถีดูแล Survivor Guilt หรือความรู้สึกผิดในฐานะผู้รอดชีวิต | 39 |
| บทที่ 8 เอาใจเขามาใส่ใจเราด้วย Empathetic Communication | 41 |
| บทที่ 9 เก็บข้อมูลแบบไม่ทำให้ซ้ำใจ ด้วยการสัมภาษณ์แบบ Trauma-informed Interview | 45 |
| บทที่ 10 คุยเรื่องใจอย่างไรไม่ละเลยปัจจัยพื้นฐาน | 50 |
| บทที่ 11 ช่วยเหลืออย่างมีขอบเขต อยู่เคียงข้างอย่างไม่ล้ำเส้น | 55 |
| บทที่ 12 เข้าใจความทุกข์ได้ แม้วัฒนธรรม ความเชื่อ และการใช้ชีวิตแตกต่าง | 60 |
| บทที่ 13 ให้กำลังใจแบบไหน ไม่ทำร้าย ไม่ซ้ำเติม อยู่กับความจริงได้หลังวิกฤต | 63 |
| บทที่ 14 Resilience เติบโตทะลุผ่านคืนพลังใจหลังผ่านวิกฤต | 67 |
| สรุปแนวทางการรายงานข่าวในภาวะวิกฤตและภัยพิบัติที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต | 71 |
| ภาคผนวก | 74 |
| รายการอ้างอิง | 93 |

บทสรุปผู้บริหาร

ชุดความรู้และแนวทางการสื่อสารสุขภาพจิตหลังภาวะวิกฤตนี้ จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และแนวปฏิบัติสำหรับการสื่อสารในสถานการณ์หลังวิกฤต โดยเฉพาะในบริบทภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตทรัพย์สิน ความมั่นคงในการดำรงชีวิต และสุขภาพจิตของประชาชน ชุดความรู้นี้ตั้งต้นจากบทเรียนอุทกภัยภาคใต้ในช่วงปลายปี 2568 โดยเฉพาะจังหวัดสงขลา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้ความเสียหายทางกายภาพจะมองเห็นได้ชัดเจน แต่ ‘บาดแผลทางใจ’ ของผู้ประสบภัย ผู้ช่วยเหลือ อาสาสมัคร และคนทำงานภาคสนามมักถูกมองข้าม ทั้งที่เป็นเงื่อนไขสำคัญของการฟื้นฟูชีวิตและสังคมในระยะยาว

สาระสำคัญของชุดความรู้นี้ชี้ว่า การสื่อสารหลังวิกฤตไม่ใช่เพียงการส่งต่อข้อมูลหรือรายงานสถานการณ์ แต่เป็นส่วนหนึ่งของการดูแล เยียวยา และฟื้นฟูความไว้วางใจของสังคม การสื่อสารที่ดีต้องช่วยให้ผู้คนรู้สึกปลอดภัย ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย ไม่ถูกตัดสิน ไม่ถูกซ้ำเติม และสามารถเชื่อมต่อกับความช่วยเหลือที่จำเป็นได้ ในทางกลับกัน การสื่อสารที่ล่าช้า ชัดแย้งกัน ขาดความเห็นอกเห็นใจ หรือมุ่งเก็บข้อมูลโดยไม่คำนึงถึงบาดแผลทางใจ อาจกลายเป็นการสร้าง ความสับสน ลดทอนความเชื่อมั่น และก่อให้เกิดบาดแผลซ้ำแก่ผู้ผ่านวิกฤต

การศึกษานี้แบ่งเนื้อหาออกเป็นสองส่วนหลัก ส่วนแรกคือการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ช่องว่างของการสื่อสารในภาวะวิกฤตของไทย โดยอาศัยกรอบคิดและมาตรฐานสากล เช่น Crisis and Emergency Risk Communication หรือ CERC, WHO Risk Communication Framework, Situational Crisis Communication Theory, Psychological First Aid, หลักการดูแลผู้ประสบภัยหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ 5 ประการ และ Trauma-informed Communication ส่วนที่สองคือแนวทางปฏิบัติ 14 บท สำหรับผู้เกี่ยวข้องหลากหลายกลุ่ม ได้แก่ อาสาสมัคร คนทำงาน ผู้ช่วยเหลือ สื่อมวลชน นักวิชาการ ภาคประชาสังคม และหน่วยงานที่ต้องสื่อสารกับประชาชนหลังวิกฤต

ข้อค้นพบสำคัญคือ ประเทศไทยยังมีช่องว่างด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างน้อยสองระดับ ระดับแรกคือ ช่องว่างด้านองค์ความรู้และมาตรฐานกลาง แม้หลายหน่วยงานจะมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติของตนเอง แต่ยังขาดการสังเคราะห์เป็นมาตรฐานร่วมระดับประเทศที่ผสมมิติการสื่อสารความเสี่ยง สุขภาพจิต บาดแผลทางใจ และความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมเข้าด้วยกัน ระดับที่สองคือ ช่องว่างด้านโครงสร้างระบบการสื่อสาร ซึ่งยังมีลักษณะบนลงล่าง กระจัดกระจาย หลายศูนย์ หลายโหมก และขาดกลไกประสานข้อมูลที่ทำให้ประชาชนรู้ว่าควรเชื่อถือช่องทางใด

เมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล ชุดความรู้นี้ชี้ว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตของไทยยังให้ความสำคัญกับ ‘ความถูกต้องของข้อมูล’ มากกว่ามิติอื่นที่จำเป็นไม่แพ้กัน ได้แก่ ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ ความเห็นอกเห็นใจ การยอมรับความไม่แน่นอน การกระตุ้นให้ลงมือทำได้จริง และการแสดงความเคารพต่อประชาชน นอกจากนี้ การสื่อสารกับผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงยังขาดแนวทางที่ยึดผู้ประสบภัยเป็นศูนย์กลาง เช่น การสื่อสารแบบคำนึงถึงบาดแผลทางใจ การสนับสนุนจากเพื่อนหรือผู้มีประสบการณ์ร่วม การเสริมพลังให้ชุมชนจัดการตนเอง และการปรับภาษา ช่องทาง และวิธีสื่อสารให้เหมาะกับกลุ่มเปราะบางหรือกลุ่มวัฒนธรรมเฉพาะ

ในเชิงปฏิบัติ ชุดความรู้นี้เสนอว่า การสื่อสารสุขภาพจิตหลังวิกฤตควรตั้งอยู่บนหลักสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความปลอดภัย ความสงบ ความสามารถในการจัดการตนเองและชุมชน ความเชื่อมโยงทางสังคม และความหวัง หลักการเหล่านี้ช่วยเปลี่ยนการสื่อสารจากการ ‘บอกข้อมูล’ ไปสู่การ ‘ประคับประคองชีวิต’ กล่าวคือ สื่อสารให้ผู้ผ่านวิกฤตรู้ว่าตนยังมีคุณค่า ยังมีทางเลือก ยังมีคนอยู่เคียงข้าง และยังสามารถค่อยๆ ฟื้นตัวได้ แม้ไม่อาจเรียกคืนสิ่งที่สูญเสียไปทั้งหมด

แนวทาง 14 บทในชุดความรู้นี้ครอบคลุมตั้งแต่การปฐมพยาบาลใจเบื้องต้น หรือ PFA ผ่านหลัก Look-Listen-Link การประเมินความปลอดภัยของอาสาสมัคร การตั้งหลักใจเมื่อลงพื้นที่ การดูแลความเครียด และความเหนื่อยล้าของผู้ช่วยเหลือ การรับมือกับความรู้สึกผิดทางศีลธรรม ความโกรธ ความเจ็บแค้น และ Survivor guilt ไปจนถึงการใช้ Empathetic Communication การสัมภาษณ์แบบ Trauma-informed การคุยเรื่องใจโดยไม่ละเลยปัจจัยพื้นฐาน การช่วยเหลืออย่างมีขอบเขต การเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม การให้กำลังใจโดยไม่ซ้ำเติม และการเสริมสร้าง Resilience หลังวิกฤต

ชุดความรู้นี้ยังเน้นว่า ผู้ช่วยเหลือและอาสาสมัครไม่ใช่เพียง ‘ผู้ให้การช่วยเหลือ’ แต่เป็นมนุษย์ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเช่นกัน การทำงานท่ามกลางความสูญเสีย ความทุกข์ ความโกรธ และข้อจำกัดของทรัพยากร อาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้า ภาวะหมดไฟ บาดแผลทางใจมือสอง หรือความรู้สึกผิดที่ไม่อาจช่วยทุกคนได้ ดังนั้น ระบบช่วยเหลือต้องไม่ฝากภาระไว้ที่ความเสียสละส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ต้องมีการอบรม การจัดชั่วโมงงานที่เหมาะสม การถอดบทเรียน การสนับสนุนทางจิตใจ และการยอมรับข้อจำกัดของการทำงานอย่างเป็นจริง

สำหรับสื่อมวลชนและผู้ผลิตเนื้อหา ชุดความรู้นี้เสนอแนวทางการรายงานข่าวที่ละเอียดอ่อนต่อสุขภาพจิตและบาดแผลทางใจ โดยให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความเคารพศักดิ์ศรีของผู้ประสบภัย การหลีกเลี่ยงภาพหรือถ้อยคำที่ซ้ำเติมความสูญเสีย การไม่เร่งรีบให้เล่าประสบการณ์เจ็บปวด และการนำเสนอข้อมูลที่ช่วยให้สาธารณชนเข้าใจสถานการณ์ เข้าถึงความช่วยเหลือ และเห็นความหวังของการฟื้นฟู มากกว่าการผลิตซ้ำภาพความทุกข์เพื่อกระตุ้นอารมณ์เพียงชั่วคราว

โดยสรุป ชุดความรู้นี้เสนอให้ประเทศไทยยกระดับการสื่อสารหลังวิกฤตให้เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการจัดการภัยพิบัติและสุขภาพจิตสาธารณะอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่กิจกรรมเฉพาะหน้าหรือทักษะเฉพาะบุคคลเท่านั้น การสื่อสารหลังวิกฤตควรถูกพัฒนาเป็นมาตรฐานกลาง ฝึกอบรมได้ ประเมินผลได้ และนำไปใช้ได้จริง ในหลายระดับ ตั้งแต่หน่วยงานรัฐ ทีม MCATT อาสาสมัคร ภาคประชาชน สื่อมวลชน ไปจนถึงชุมชนท้องถิ่น หากทำได้ การสื่อสารจะไม่ใช่เพียงเครื่องมือจัดการข่าวสาร แต่จะกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางใจที่ช่วยให้สังคมไทยรับมือ ฟื้นฟู และเรียนรู้จากวิกฤตครั้งต่อไปได้อย่างมีมนุษยธรรมมากขึ้น

บทนำ

การพัฒนา 'ชุดความรู้และแนวทางการสื่อสารสุขภาพจิตหลังภาวะวิกฤต' เริ่มต้นในเดือนธันวาคม ปี 2568 ซึ่ง 9 จังหวัดภาคใต้ โดยเฉพาะจังหวัดสงขลา เกิดอุทกภัยครั้งใหญ่ในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ประชาชนมากมายประสบภัยพิบัติและอยู่ในภาวะวิกฤต และแน่นอนว่าภาวะวิกฤตย่อมส่งผลกระทบต่อจิตใจ ร่างกาย การปรับตัวหลังผ่านภาวะวิกฤต รวมถึงการรับมือความสูญเสีย ทั้งทรัพย์สิน บ้านเรือน โอกาสทางอาชีพ หรือชีวิต

ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางสภาพอากาศ (Climate change) สภาพแวดล้อม สงครามและความขัดแย้ง ความท้าทายทางสังคม เศรษฐกิจ หรือการเมือง ตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ นี้อาจไม่ใช่วิกฤตสุดท้ายที่เราจะตั้งรับ ดังนั้นเราต้องเรียนรู้ที่จะเตรียมความพร้อมรับมือ ช่วยเหลือกันและกันในช่วงเวลาวิกฤต และส่งเสริมการฟื้นคืนหลังวิกฤต (Preparedness – Response – Recovery) เพราะแม้คลื่นภัยพิบัติที่หนักหนาที่สุดจะผ่านพ้นไป แต่ชีวิตและจิตใจของทุกคนยังต้องการพลังที่จะกอบกู้ ฟื้นฟู เพื่อลุกขึ้นใหม่อีกครั้ง

เมื่อเกิดวิกฤตขึ้น หลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน เครือข่ายภาคประชาชน อาสาสมัคร สื่อมวลชน นักวิชาการ มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือและสื่อสารเรื่องราวเพื่อสร้างความเข้าใจ ถอดบทเรียนการตั้งรับ และตั้งหลักหลังสถานการณ์วิกฤต ภารกิจเหล่านี้มีความสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้เรามองเห็นช่องว่างของการช่วยเหลือ และช่วยให้เราพัฒนาแนวทางการช่วยเหลือเพื่อรับมือกับวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

อย่างไรก็ตาม หนึ่งในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่เราอาจมองข้ามไปคือ เราสามารถมองเห็นจากภายนอกว่าความเสียหายเกิดขึ้นมากมายแค่ไหน แต่เราไม่อาจมองเห็นความเสียหายทางจิตใจได้ด้วยตาเปล่า การสื่อสารในภาวะหลังวิกฤตของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงต้องการความรู้ความเข้าใจที่จะปฏิบัติต่อจิตใจของกันและกันอย่างให้เกียรติ ครอบคลุม ไม่ก่อบาดแผลทางใจซ้ำ

นอกจากนี้ สำหรับผู้ช่วยเหลือที่ปฏิบัติงานอยู่หน้างาน สถานการณ์ตรงหน้าอาจทำทลายจิตใจ ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยล้าหรือเกิดบาดแผลทางใจมือสอง (Secondary Trauma) การเข้าใจวิธีการสื่อสารที่ถูกต้อง จึงไม่ได้หมายความว่าเพียงการปลอบประโลมผู้ผ่านวิกฤต แต่ยังหมายถึงการบริหารจัดการให้เกิดความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ และช่วยรักษาสุขภาพจิตของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับความช่วยเหลือ

การสื่อสารในภาวะหลังวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ คือองค์ประกอบหนึ่งของการวางแผนระบบรับมือสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในสังคมไทย ในชุดความรู้และแนวทางการสื่อสารสุขภาพจิตหลังภาวะวิกฤตจะประกอบไปด้วยการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ช่องว่าง เพื่อสร้างความเข้าใจที่สำคัญของการพัฒนาแนวทางการสื่อสาร ถัดจากนั้นจึงเป็นเนื้อหาแนวทางการสื่อสารที่แบ่งออกเป็นทั้งหมด 14 บท ครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมตัวเพื่อเข้าช่วยเหลือในพื้นที่ การสื่อสารในแนวทางที่ครอบคลุมจิตใจ ทั้งในแนวคิดของการปฐมพยาบาลจิตใจเบื้องต้นและการคำนึงถึงบาดแผลทางใจ วิธีรับมือกับประเด็นความรู้สึกทำทลายที่เกิดขึ้นได้เมื่อเกิดวิกฤต ไปจนถึงแนวคิดของทักษะการฟื้นฟูพลังที่ช่วยให้ไปต่อในวันข้างหน้าได้

โดยเนื้อหาเหล่านี้ ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อการสื่อสารหลังภาวะวิกฤตที่เคารพ ให้เกียรติ ตระหนักถึงการไม่ก่อบาดแผลทางใจซ้ำ เพื่อสร้างระบบการสื่อสารและความเข้าใจที่รัดกุมและมีประโยชน์ในอนาคต

การศึกษา :

การทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ช่องว่าง

1. ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

1.1. ความสำคัญของปัญหา

ภัยพิบัติ ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือฝีมือมนุษย์ ย่อมสร้างความเสียหายแก่ทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และเศรษฐกิจของคนในชาติ ประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับภัยพิบัติที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะภัยพิบัติทางธรรมชาติ จากข้อมูลรายงาน Climate Risk Index (CRI) 2026 พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 22 ของประเทศที่มีความเสี่ยงสูงสุดจากสภาพอากาศสุดขั้ว ซึ่งเพิ่มขึ้นจากอันดับที่ 30 ในปี 2022 สะท้อนให้เห็นถึงความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาจากสถิติการเกิดภัยพิบัติในประเทศไทยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (2564-2568) จะเห็นได้ชัดว่า ความถี่และความรุนแรงของภัยพิบัติมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2565 เกิดอุทกภัยในหลายพื้นที่ของไทย ครอบคลุม 25 จังหวัด สร้างความเสียหายแก่ประชาชนมากถึง 485,906 คน และ 156,240 ครัวเรือน (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2565) ต่อมาในปี 2566 ภาคใต้ของไทยประสบน้ำท่วมครั้งเลวร้ายที่สุดในรอบ 50 ปี ส่งผลกระทบต่อ 70,000 ครัวเรือนในห้าจังหวัดภาคใต้ และในปี 2567 เกิดอุทกภัยครั้งใหญ่ในภาคเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นน้ำท่วมที่รุนแรงที่สุดในรอบเกือบ 100 ปี ส่งผลกระทบต่อ 37 จังหวัด มีผู้เสียชีวิต 49 ราย ครัวเรือนได้รับผลกระทบกว่า 181,870 ครัวเรือน และสร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจ คิดเป็นมูลค่ากว่า 46,500 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.27 ของ GDP ประเทศ (Krungsri Research, 2025) ล่าสุดในปลายปี 2568 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรายงาน ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2568 ว่า อุทกภัยภาคใต้ใน 9 จังหวัดส่งผลกระทบต่อประชาชนกว่า 2.95 ล้านคน ใน 5,243 หมู่บ้าน มีผู้เสียชีวิตรวมหลายร้อยคน โดยจังหวัดสงขลาได้รับผลกระทบหนักที่สุดกับยอดผู้เสียชีวิตไม่ต่ำกว่า 55 คน ด้านเศรษฐกิจ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยประเมินความเสียหายไว้ที่ไม่ต่ำกว่า 25,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.13 ของ GDP เนื่องจากภัยพิบัติเกิดขึ้นในช่วงปลายปีซึ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยวสูงสุด จึงกระทบทั้งภาคการบริการ การท่องเที่ยว การค้าปลีก การขนส่ง และภาคการผลิตเป็นวงกว้าง (เกวลิน หวังพิชญสุข, 2568)

โดยสาเหตุของภัยพิบัติที่ทวีความรุนแรงในประเทศไทยมีลักษณะซับซ้อนและเชื่อมโยงกันหลายมิติ

ในมิติของสภาพภูมิอากาศ งานวิจัยจาก Chaiwino และคณะ (2568) วิเคราะห์ข้อมูลฝนระยะ 40 ปี ในภาคเหนือตอนบนของไทย พบแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในปริมาณฝนสุดขั้ว โดยในปี 2567 ปริมาณฝนในเชียงรายสูงกว่าค่าเฉลี่ยถึง 40-50% เนื่องจากปรากฏการณ์ลานีญา (La Niña) ที่ถูกขยายผลโดยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (ณัฐกาญจน์ ศิริรัตน์, 2568)

สำหรับในมิติสิ่งแวดล้อม พบว่า ไทยสูญเสียพื้นที่ป่าไปกว่า 50 ล้านไร่ ตั้งแต่ปี 2500-2565 (อดิสร อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2565) ซึ่งงานวิจัยพบว่า การลดลงของพื้นที่ป่าทุก 10% ส่งผลให้ความถี่น้ำท่วมเพิ่มขึ้น 4-28% และระยะเวลาน้ำท่วมเพิ่มขึ้น 4-8% (Bradshaw et al., 2007)

ในมิติผังเมือง พื้นที่กักเก็บน้ำตามธรรมชาติถูกลดลงจากการขยายตัวของเมือง ตัวอย่างเช่น แม่น้ำแม่สายในเชียงรายถูกรุกล้ำจนช่องทางน้ำแคบลงจาก 150 เมตร เหลือเพียง 50 เมตร (Thinphanga & Friend, 2026)

นอกจากนี้ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI, 2568) ยังพบว่า การจัดการน้ำของไทยถูกกระจายอยู่ใน 48 หน่วยงานจาก 13 กระทรวง ขาดเอกภาพในการบัญชาการ เนื่องจากขาดหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการสั่งการ จึงทำให้การบริหารจัดการน้ำในช่วงเวลาวิกฤตเป็นไปอย่างไร้ประสิทธิภาพ (Tangkitvanich & Rukkiatwong, 2025)

ปัจจัยทั้ง 4 มิตินี้ไม่เพียงอธิบายว่าเหตุใดภัยพิบัติจึงรุนแรงขึ้น แต่ยังชี้ให้เห็นว่าปัญหาหลายส่วนเป็นผลจากภาวะวิกฤตที่สะสม อันเกิดจากการตัดสินใจทางนโยบายในระยะยาว

จากสถิติที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่าแนวโน้มที่ประเทศไทยจะเผชิญกับภัยพิบัติมีความถี่และความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อภัยพิบัติเกิดขึ้นก็มักจะนำไปสู่ภาวะวิกฤต (Crisis) ซึ่ง Coombs ผู้พัฒนาทฤษฎี Situational Crisis Communication Theory (SCCT) ให้นิยามว่า เป็นเหตุการณ์ที่มีความรุนแรง ไม่คาดฝัน ควบคุมได้ยาก และส่งผลกระทบต่อภารกิจดำเนินงาน ชื่อเสียง หรือความอยู่รอดขององค์กรและชุมชน ทั้งนี้ วิกฤตไม่จำกัดเฉพาะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหัน แต่ยังรวมถึงปัญหาที่สะสมจากการบริหารงานที่ผิดพลาด เช่น ความบกพร่องในระบบเตือนภัย หรือการขาดแผนการสื่อสารที่ชัดเจน

ผลกระทบของภาวะวิกฤตนั้นแผ่ขยายออกไปในหลายมิติเกินกว่าความเสียหายทางกายภาพที่มองเห็นได้ ในมิติทางจิตใจและสังคม งานวิจัยของ Norris et al. (2002) ชี้ให้เห็นว่าชุมชนที่ประสบภัยพิบัติมีอัตราการเกิดภาวะเครียดหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ (PTSD) ภาวะซึมเศร้า และความวิตกกังวลสูงชันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประชาชนไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและทันท่วงทีจากภาครัฐ ความไม่แน่นอนของข้อมูลยิ่งซ้ำเติมความหวาดกลัวและนำไปสู่การแพร่กระจายของข่าวลือและข้อมูลเท็จ ในมิติทางเศรษฐกิจ ภาวะวิกฤตไม่เพียงสร้างความเสียหายโดยตรง แต่ยังทำลายความเชื่อมั่นของนักลงทุนและนักท่องเที่ยว ส่งผลกระทบต่อเนื่องในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม วิกฤตไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องเลวร้ายเสมอไป เพราะสามารถเป็นจุดเปลี่ยนให้องค์กรและภาครัฐได้ทบทวนและพัฒนาระบบการรับมือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังที่ Coombs (2015) เน้นย้ำว่าตัวแปรสำคัญที่กำหนดว่าวิกฤตจะนำไปสู่หายนะหรือโอกาสนั้นอยู่ที่การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหลักในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน แจ้งเตือนประชาชนให้ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม ลดการแพร่กระจายของข้อมูลเท็จ และฟื้นฟูความไว้วางใจของสาธารณชน ด้วยเหตุนี้ การศึกษาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงเป็นประเด็นเร่งด่วนที่จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง

1.2. ตัวอย่างปัญหาที่อาจเกิดขึ้น หรือมักต้องคำนึงถึงเมื่อเกิดภัยพิบัติ

เพื่อให้เห็นภาพรวมของความท้าทายที่นำไปสู่ความสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤต สามารถจำแนกปัญหาที่มักเกิดขึ้นหรือต้องคำนึงถึงเมื่อเกิดภัยพิบัติ ออกเป็น 5 มิติหลัก ได้แก่

- **ปัญหาด้านข้อมูลและการสื่อสาร:** ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ล่าช้า หรือขัดแย้งกัน อาจทำให้ประชาชนตัดสินใจผิดพลาด เช่น ไม่อพยพออกจากพื้นที่เสี่ยง หรือกลับเข้าไปในพื้นที่อันตราย นอกจากนี้

ข้อมูลเท็จ (Misinformation) บนสื่อสังคมออนไลน์ยังสร้างความตื่นตระหนก และความสับสนในวงกว้าง กรณีน้ำท่วมภาคใต้ปี 2568 เป็นตัวอย่างสำคัญที่แสดงให้เห็นว่า แม้แต่นายกรัฐมนตรีต้องออกมายอมรับถึงความล้มเหลวในการตอบสนองต่อวิกฤต (NBC News, 2025)

- **ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน:** ภัยพิบัติต้องการความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน ความไม่ชัดเจนในบทบาทและช่องทางการสื่อสาร อาจนำไปสู่การทำงานซ้ำซ้อน ทรัพยากรไม่ถึงผู้ที่ต้องการ และความล่าช้าในการตอบสนองฉุกเฉิน ซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อยในบริบทของประเทศไทย
- **ปัญหาด้านการเข้าถึงกลุ่มเปราะบาง:** ผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่มชาติพันธุ์ที่มีอุปสรรคด้านภาษา และผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล อาจไม่ได้รับข้อมูลและความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นความท้าทายสำคัญในบริบทไทย ที่มีความหลากหลายทางสังคมและภูมิศาสตร์สูง
- **ปัญหาด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ:** การสื่อสารที่ขาดความโปร่งใส ขัดแย้งกัน หรือล่าช้า จะบั่นทอนความไว้วางใจของประชาชน ต่อหน่วยงานรัฐ ซึ่งส่งผลกระทบยาวต่อความร่วมมือของประชาชนในสถานการณ์วิกฤตในอนาคต
- **ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้ช่วยเหลือและผู้ประสบภัย:** ในระดับปฏิบัติการภาคสนาม ปัญหาที่มักจะถูกมองข้ามคือการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ช่วยเหลือ (เจ้าหน้าที่กู้ภัย อาสาสมัคร และเจ้าหน้าที่ต่างๆ) ที่ให้การสนับสนุน) กับผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ ซึ่งมักพบปัญหาหลายประการในระหว่างปฏิบัติการ ดังที่เกิดขึ้นจริงในเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ที่หาดใหญ่ ปี 2568 ที่ผ่านมา มีการรายงานว่ากู้ภัยหรืออาสาสมัครที่เข้าไปปฏิบัติถูกผู้ประสบภัยบางส่วนในพื้นที่แสดงออกถึงความไม่พอใจ เช่น ตะโกนไล่ หรือแม้กระทั่งใช้อาวุธข่มขู่ให้ออกนอกพื้นที่ โดยนายแพทย์ กิตติศักดิ์ อักษรวงศ์ อธิบดีกรมสุขภาพจิต วิเคราะห์ว่า ผู้ประสบภัยมีปัจจัยความเครียดภายในเนื่องจากขาดปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีพอยู่ในเหตุการณ์น้ำท่วมกว่า 2 วัน พร้อมกับยังขาดการสื่อสารจากกู้ภัยหรืออาสาสมัคร ทำให้ผู้ประสบภัยไม่ทราบถึงเหตุการณ์ภายนอกและไม่เข้าใจการทำงานของกู้ภัยในตอนนั้น นายแพทย์ยังกล่าวอีกว่า กู้ภัยหรืออาสาสมัคร จึงจำเป็นต้องเข้าใจการสื่อสารกับผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย (กรมสุขภาพจิต, 2568)

1.3. ความสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) ถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการวิกฤตในทุกๆระยะ (Aras & Biçer, 2025) นักวิชาการมองว่าการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีความสำคัญเทียบเท่ากับการปฏิบัติการด้านอื่นๆ (Wojcik, 2019) โดยบทบาทและรูปแบบของการสื่อสารจะแตกต่างกันในแต่ละระยะของวัฏจักรวิกฤต กล่าวคือ

ในระยะก่อนวิกฤต การสื่อสารมุ่งเน้นการสร้างความรู้สึกรู้ การเตรียมความพร้อม และการพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อสร้างความยืดหยุ่นของชุมชน (Community Resilience)

ในระยะเกิดวิกฤต การสื่อสารทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์สำหรับการถ่ายทอดข้อมูล การสร้างความไว้วางใจ การแก้ไขความไม่แน่นอน และการสนับสนุนการตัดสินใจของประชาชน

และในระยะหลังวิกฤต การสื่อสารทำหน้าที่ฟื้นฟูความเชื่อมั่นของสาธารณชนและส่งเสริมการฟื้นตัวของสังคม (Aras & Biçer, 2025)

อย่างไรก็ตาม งานวิชาการชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในสองช่วงที่มักถูกละเลย ได้แก่ ระยะเกิดวิกฤต (During Crisis) และระยะหลังวิกฤต (Post-Crisis) โดยเฉพาะในระยะหลังวิกฤตนั้น การสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงความจำเป็นทางเทคนิคและการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังเป็นรากฐานทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และการบริหารจัดการเพื่อการฟื้นฟูสังคมในระยะยาวอีกด้วย (Aras & Biçer, 2025)

1.4. ช่องว่างของการสื่อสารในภาวะวิกฤตของประเทศไทยและความสำคัญของการศึกษา

แม้ประเทศไทยจะมีความเสี่ยงสูงต่อภัยพิบัติ แต่กลับยังมีช่องว่างสำคัญในการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้งในมิติโครงสร้างองค์กรที่รับผิดชอบการสื่อสาร และองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต และแนวปฏิบัติด้านเนื้อหาการสื่อสาร การศึกษาช่องว่างเหล่านี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาโยบายที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นพื้นฐานในการปกป้องชีวิตและลดผลกระทบต่อประชาชนในสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

1.5. จุดประสงค์การศึกษา

- เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤตจากงานวิจัยต่างประเทศ
- เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างของการสื่อสารในภาวะวิกฤตในประเทศไทย
- เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโครงสร้างองค์กรและแนวปฏิบัติด้านเนื้อหาการสื่อสารในภาวะวิกฤตของประเทศไทย

2. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1. วัฏจักรวิกฤต (Crisis Lifecycle)

ภาวะวิกฤตนั้นมีความซับซ้อน การจัดการภายใต้ภาวะวิกฤต จึงจำเป็นต้องเข้าใจสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในภาวะวิกฤตอย่างถ่องแท้ Coombs (2007) ได้แบ่งวัฏจักรวิกฤตออกเป็น 3 ระยะ พร้อมกันนั้น Laugé และคณะ (2009) ยังได้อธิบายลักษณะการจัดการและวิธีการรับมือในภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

ระยะที่ 1: ก่อนวิกฤต (Pre-Crisis)

ระยะก่อนวิกฤต (Pre-Crisis) ถือเป็นช่วงที่ภาวะวิกฤตกำลังอยู่ในช่วงฟักตัว (Incubation Period) นักวิชาการกล่าวว่า มักจะมีสัญญาณเตือนต่างๆ ปรากฏเกิดขึ้นก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์วิกฤตจริง โดยสัญญาณเตือนดังกล่าว มักจะถูกมองข้าม โดยการจัดการในระยะนี้ จะต้องมุ่งเน้นลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ประกอบด้วย การตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection) ที่จะต้องใช้การเฝ้าระวัง การรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสัญญาณเตือนต่างๆ การป้องกันวิกฤต (Crisis Prevention) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการเพื่อหยุดยั้งภัยคุกคาม การเตรียมความพร้อมในการรับมือวิกฤต (Crisis Preparation) ซึ่งเป็นการเตรียมตัวให้พร้อมเมื่อภาวะวิกฤตมาถึง ตั้งแต่การจัดทำและปรับปรุงแผนรับมือภาวะวิกฤต การคัดเลือกและฝึกอบรมทีมงาน การฝึกซ้อมแผน ไปจนถึงการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ระยะที่ 2 : การเกิดภาวะวิกฤต (Crisis Event)

ระยะการเกิดภาวะวิกฤต (Crisis Event) เป็นระยะที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ มีลักษณะสำคัญคือ ความไม่แน่นอนในระดับสูง การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็ว และการหยุดชะงักที่ส่งผลกระทบต่อเนื้อเป็นลูกโซ่อย่างมีนัยสำคัญ การจัดการในระยะนี้จะเน้นไปที่การปฏิบัติการเพื่อแก้ไข และตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ประกอบด้วย

- การตระหนักถึงภาวะวิกฤต (Crisis Acknowledgement) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าใจเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและแม่นยำ รวมไปถึงความเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สามารถตัดสินใจรับมือได้อย่างเหมาะสมที่สุด
- การตอบสนองต่อวิกฤต (Crisis Response) การปฏิบัติตามขั้นตอนหรือแผนการจัดการที่สอดคล้องกับวิกฤต เพื่อบรรเทาผลกระทบต่างๆ จากภาวะวิกฤต

ระยะที่ 3: หลังเกิดวิกฤต (Post-Crisis)

ระยะหลังเกิดวิกฤต (Post-Crisis) เป็นระยะเริ่มต้นขึ้นเมื่อภัยคุกคามเฉพาะหน้าได้ถูกควบคุมหรือกำจัดไป และระดับความปลอดภัยขั้นพื้นฐานได้รับการฟื้นฟูกลับคืนมา โดยทั่วไป ระยะหลังเกิดวิกฤตจะเป็นระยะที่ยาวนานที่สุดในวัฏจักร เนื่องจากผลกระทบสืบเนื่องที่แผ่ขยายเป็นวงกว้างจากภัยพิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลาอย่างมากในการจัดการและแก้ไข โดยเป้าหมายการจัดการในระยะนี้ จะเน้นไปที่การฟื้นฟูและการปรับปรุงเชิงโครงสร้าง ประกอบด้วย

- การฟื้นฟู (Recovery) การดำเนินการเพื่อซ่อมแซมและฟื้นฟูความเสียหายเพื่อเข้าสู่ภาวะปกติ
- การประเมินการจัดการวิกฤต (Evaluation of Crisis Management) การดำเนินการตรวจสอบและสืบสวนหลังเกิดเหตุ ตั้งแต่การวิเคราะห์ต้นตอ หรือสาเหตุที่แท้จริงของวิกฤต การประเมินประสิทธิภาพของแนวทางการรับมือภาวะวิกฤต รวมถึงการระบุข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน
- การเตรียมพร้อมสำหรับวิกฤตครั้งต่อไป (Next Crisis Preparation) เป็นการถอดบทเรียนเพื่อพัฒนามาตรฐานหรือองค์ความรู้ เพื่อรับมือวิกฤตในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นว่า กระบวนการจัดการในภาวะวิกฤต มักมีรูปแบบบูรณาการไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การปฏิบัติการทางเทคนิคและการจัดสรรทรัพยากรเท่านั้น แต่ยังเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีความซับซ้อน มีหลายระดับชั้น และเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานหลายภาคส่วน โดยการสื่อสารนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในทุกระยะของวัฏจักรวิกฤต (Aras & Biçer, 2025)

2.2. บทบาทของการสื่อสารในการจัดการภัยพิบัติ

บทบาทและรูปแบบของการสื่อสารมักจะแตกต่างกันในแต่ละระยะของวัฏจักรวิกฤต นักวิชาการทั่วโลกต่างให้ความสำคัญกับการสื่อสารในระยะต่างๆ เริ่มต้นจากระยะก่อนวิกฤต การสื่อสารจะมุ่งเน้นไปที่การเตรียมความพร้อม การสร้างความตระหนักรู้ถึงความเสี่ยง และการวางแผนบรรเทาผลกระทบเป็นหลัก Karaman และคณะ (2025) พบว่า การสื่อสารในระยะนี้มีความสำคัญต่อการสร้างความยืดหยุ่นของชุมชน (Community Resilience) หรือความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติภายหลังเหตุการณ์วิกฤต ตลอดจนการลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ระยะนี้ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ การจัดตั้งระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning Systems) และการพัฒนาแผนการสื่อสารที่ครอบคลุมซึ่งสามารถนำมาบังคับใช้ได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Yilmaz & Akbulut, 2025)

ในระยะเกิดวิกฤต การสื่อสารทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์สำหรับการถ่ายทอดข้อมูล การสร้างความไว้วางใจ การแก้ไขความไม่แน่นอน และการสนับสนุนการตัดสินใจ (Aras & Biçer, 2025) งานวิจัยทางวิชาการพบว่าลักษณะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นมีพื้นฐานจากความโปร่งใส ข้อมูลที่แม่นยำ ความซื่อสัตย์ และตรงไปตรงมา การสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) รวมทั้งความสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Coombs, 2023; Haupt, 2021; Liu et al., 2020) นอกจากนี้ การสื่อสารในระยะนี้ควรใช้ข้อความ

ที่เรียบง่าย เข้าใจได้ง่าย และมีเป้าหมายชัดเจน (Aras & Biçer, 2025) ข้อค้นพบที่สำคัญจาก Coombs (2023) คือ ในสถานการณ์วิกฤต มนุษย์ต้องการรับรู้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นอย่างมากเนื่องจากความไม่แน่นอน แต่ในขณะเดียวกัน ความสามารถในการประมวลผลข้อมูลกลับลดลงถึงร้อยละ 80 จากภาวะเครียด ปัจจัยภายในตัวบุคคลนี้ถือเป็นอุปสรรคสำคัญต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ซึ่งเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการออกแบบการสื่อสารอย่างรอบคอบ มีการสื่อสารซ้ำอย่างต่อเนื่อง และสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ภายหลังภาวะวิกฤต การสื่อสารถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการกระบวนการฟื้นฟู การสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชนขึ้นใหม่ และการส่งเสริมการฟื้นฟูของสังคม (Aras & Biçer, 2025) ทั้งนี้ ลักษณะของระยะวิกฤตที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นความไม่แน่นอนของสถานการณ์ การสื่อสารด้วยข้อมูลที่บิดเบือน และบาดแผลทางจิตใจที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤต ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใสในระยะหลังวิกฤตยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น เป้าหมายหลักของการสื่อสารในระยะนี้ คือ การแจ้งให้สาธารณชนทราบรายละเอียดต่างๆ อย่างโปร่งใส และการสร้างความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วย การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรความช่วยเหลือ ความพยายามในการประเมินความเสียหาย แผนการบูรณะฟื้นฟู และกลไกการสนับสนุนทางจิตสังคม (Cadwell, 2020; Haupt, 2021) ในปัจจุบัน สื่อดิจิทัลถือเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งถือเป็นช่องทางสำคัญสำหรับการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารในระยะหลังวิกฤต รวมทั้งการติดตามความต้องการทางอารมณ์ของผู้ประสบภัย (Aras & Biçer, 2025; Jayasekara, 2019) กล่าวได้ว่า การสื่อสารหลังภาวะวิกฤตไม่ได้เป็นเพียงความจำเป็นทางเทคนิคและการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังเป็นรากฐานทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และการบริหารจัดการสำหรับการฟื้นฟูทางสังคมอีกด้วย (Aras & Biçer, 2025)

2.3. การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤต

2.3.1 การสื่อสารความเสี่ยงในกรณีภัยพิบัติฉุกเฉิน (Crisis and Emergency Risk Communication: CERC)

พัฒนาโดย Reynolds & Seeger (2005) ร่วมกับ ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคของสหรัฐอเมริกา (Centers for Disease Control and Prevention: CDC) CERC ถือเป็นกรอบแนวคิดการสื่อสารวิกฤตที่ครอบคลุมที่สุดในปัจจุบัน โดยมองว่าการสื่อสารวิกฤตมี 5 ระยะ ได้แก่ ระยะก่อนวิกฤต (Pre-Crisis) ระยะเริ่มเกิดวิกฤต (Initial) ระยะเกิดเหตุการณ์วิกฤต (Maintenance) ระยะคลี่คลาย (Resolution) และ ระยะประเมินผล (Evaluation) ซึ่งในแต่ละระยะมีเป้าหมายและแนวทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน

7 หลักการเหนือหลักการสื่อสาร (CERC Principles) ประกอบด้วย

1) **รวดเร็ว (Be First)** หมายถึง สื่อสารให้เร็วที่สุดก่อนที่ข่าวลือจะถูกสร้างขึ้น เพราะช่องว่างของข้อมูลจะถูกเติมเต็มด้วยข่าวลือเสมอ

2) **ถูกต้อง (Be Right)** หมายถึง ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลก่อนเผยแพร่ แต่ในขณะเดียวกันสามารถยอมรับความไม่แน่นอนได้ หากข้อมูลยังไม่ครบถ้วน

3) **น่าเชื่อถือ (Be Credible)** หมายถึง ใช้ผู้เชี่ยวชาญและอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือสร้างได้จากความสม่ำเสมอและความซื่อสัตย์

4) **แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Express Empathy)** หมายถึง แสดงความเข้าใจและห่วงใยต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบ ก่อนที่จะสื่อสารข้อเท็จจริงเสมอ

5) **กระตุ้นการลงมือทำ (Promote Action)** หมายถึง ให้ข้อมูลที่ประชาชนนำไปปฏิบัติได้จริงและทันที ไม่ใช่แค่ข้อมูลทางวิชาการ

6) **แสดงความเคารพ (Show Respect)** หมายถึง รับฟังและตอบสนองต่อความกังวลและความต้องการของชุมชน ไม่ใช่การส่งข้อมูลทางเดียว

7) **ยอมรับความไม่แน่นอน (Acknowledge Uncertainty)** สื่อสารอย่างตรงไปตรงมาว่ายังไม่รู้อะไรแทนที่จะปิดบังข้อมูลที่ไม่แน่นอน เพราะการปิดบังมักทำให้เสียความน่าเชื่อถือในระยะยาว

CERC เหมาะกับทั้งระยะวิกฤต หรือ ระยะหลังวิกฤต ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นแนวทางอย่างเป็นทางการโดยศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคของสหรัฐฯ (Centers for Disease Control and Prevention: CDC), องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) และ สำนักงานจัดการภาวะฉุกเฉินกลาง (Federal Emergency Management Agency: FEMA) รวมทั้งกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขของไทย ที่ได้ใช้ทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ โดยได้มีการจัดทำเป็นคู่มือการเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีอุบัติเหตุนิวเคลียร์ (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

2.3.2. ทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤตตามสถานการณ์ (Situational Crisis Communication Theory: SCCT)

ซึ่งพัฒนาโดย W. Timothy Coombs โดยทฤษฎีนี้เสนอว่า การเลือกกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อวิกฤตนั้นจะต้องประเมินจากระดับความเสียหายที่มีต่อชื่อเสียง ความคาดหวังด้านความรับผิดชอบจากสังคม รวมถึงประวัติความสำเร็จในการจัดการวิกฤตในอดีตที่ผ่านมา โดยทฤษฎีนี้ได้จำแนกรูปแบบของภาวะวิกฤตออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มที่องค์กรตกเป็นเหยื่อ (Victim Cluster) เป็นเหตุการณ์ที่องค์กรเป็นผู้ถูกกระทำและได้รับความเสียหาย เช่น ภัยธรรมชาติ หรือการถูกปล่อยข่าวลือ 2) กลุ่มอุบัติเหตุ (Accidental Cluster) เป็นวิกฤตที่เกิดจากความไม่ได้ตั้งใจขององค์กร เช่น ความผิดพลาดของระบบการผลิตจากเครื่องจักร หรือการที่องค์กรถูกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนเรื่องความไม่เหมาะสมในการบริหารงาน 3) กลุ่มที่เกิดจากความตั้งใจ (Intentional Cluster) เป็นวิกฤตที่เกิดจากการตัดสินใจผิดพลาดขององค์กรเอง หรือเกิดจากการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย

การระบุประเภทของวิกฤตได้อย่างชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์การตอบสนองที่ตรงจุดและเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยทฤษฎีนี้มุ่งเน้น 3 กลุ่มกลยุทธ์การสื่อสารหลังวิกฤต (SCCT Clusters) ได้แก่ 1) กลยุทธ์การปฏิเสธ (Deny Cluster) ใช้เมื่อองค์กรไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อวิกฤต เช่น กรณีที่มีคนมาสร้างข่าวเท็จหรือใส่ร้าย กลยุทธ์คือการโต้แย้งและชี้แจงอย่างตรงไปตรงมา 2) กลยุทธ์ลดทอนความรุนแรง

(Diminish Cluster) ใช้เมื่อองค์กรมีส่วนรับผิดชอบบางส่วน เช่น อุบัติเหตุที่เกิดจากความประมาทของบุคลากร กลยุทธ์คือการแสดงว่าเหตุการณ์นั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมบางส่วน หรือผ่านมาครั้งแรก 3) กลยุทธ์การฟื้นฟู (Rebuild Cluster) ใช้เมื่อองค์กรมีความรับผิดชอบโดยตรงและสูงมาก กลยุทธ์คือการขอโทษอย่างเป็นทางการ การชดเชยผู้เสียหาย และการแสดงให้เห็นว่าได้มีการแก้ไขปัญหามาอย่างเป็นรูปธรรม

โดยข้อสำคัญที่ SCCT เน้นคือ การใช้กลยุทธ์ผิดประเภทจะส่งผลเสียมากกว่าผลดี เช่น การขอโทษในกรณีที่ไม่ผิดอาจถูกตีความว่าเป็นการยอมรับผิด หรือการปฏิเสธในกรณีที่มีความผิดชัดเจนจะยิ่งทำลายความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาคพบว่า ทฤษฎีนี้ยังไม่ถูกใช้อย่างแพร่หลายในประเทศไทย มีเพียงการใช้อ้างอิงในงานวิจัยเชิงวิชาการ

2.3.3. แนวทางการสื่อสารความเสี่ยงขององค์การอนามัยโลก ปี 2017 (WHO's Risk Communication Framework 2017)

เป็นแนวทางปฏิบัติเชิงนโยบายระดับสากลที่มุ่งเน้นการจัดการ การสื่อสารความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Risk Communication: ERC) โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพและช่วยชีวิตประชาชนในภาวะวิกฤตทางสาธารณสุข (เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติ หรือเหตุฉุกเฉินทางสุขภาพอื่นๆ) แต่ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในวิกฤตประเภทอื่นอย่างกว้างขวาง จุดเด่นสำคัญของกรอบนี้คือการมองการสื่อสารวิกฤตเป็น กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ไม่ใช่แค่การส่งข้อมูลในช่วงเหตุการณ์

แนวทางการปฏิบัตินี้มีเสาหลักสำคัญ 4 เสาหลัก ประกอบด้วย

1) **ความไว้วางใจ (Trust)** ความไว้วางใจต้องสร้างก่อนที่วิกฤตจะเกิดขึ้น ไม่ใช่ระหว่างวิกฤต องค์กรที่มีประวัติสื่อสารอย่างซื่อสัตย์จะได้รับการยอมรับข้อมูลมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ

2) **ความโปร่งใส (Transparency)** เปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน รวมถึงข้อมูลที่ไม่เป็นที่พอใจหรือความไม่แน่นอน การปิดบังข้อมูลแม้เพียงบางส่วนสามารถทำลายความไว้วางใจทั้งหมดได้

3) **การรับฟัง (Listening)** ติดตามและรับฟังความกังวล ความเข้าใจผิด และความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับเนื้อหาการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการจริง

4) **การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Engagement)** โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร ไม่ใช่แค่รับข้อมูล จากการเป็นผู้รับ เปลี่ยนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการจัดการวิกฤต

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในระดับสากลในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พร้อมทั้งเสนอแนะให้ประเทศสมาชิกนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตของตน อย่างไรก็ตาม สำหรับประเทศไทยพบว่า ยังไม่มีการนำแนวทางปฏิบัติดังกล่าวมาใช้ อย่างเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19

ทั้งนี้ จากการศึกษาของ จินดา โรจนเมธินทร์ และคณะ (2565) เกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงของประเทศไทย ชี้ให้เห็นว่า แม้รัฐบาลไทยจะมีการกำหนดนโยบายการสื่อสารความเสี่ยงโดยยึดหลัก 2T ได้แก่

การนำเสนอข้อเท็จจริง (Truth) และความโปร่งใส (Transparency) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ WHO แต่ในทางปฏิบัติ การดำเนินงานดังกล่าวยังไม่สามารถสร้างความไว้วางใจให้แก่สาธารณชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนยังประสบข้อจำกัดในการจัดการกับข่าวลือที่เกิดขึ้น

นอกเหนือจากทฤษฎีที่เน้นการสื่อสารจากองค์กรหรือหน่วยงานรัฐสู่ประชาชนในภาพรวมแล้ว งานวิจัยด้านจิตวิทยาภัยพิบัติและการจัดการวิกฤตระดับสากลได้พัฒนากรอบทฤษฎีที่เน้นมิติเหยื่อ หรือ ผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ เป็นศูนย์กลาง (Victim-Centered / Survivor-Centered Approach) โดยเฉพาะในบริบทการสื่อสารระหว่างอาสาสมัคร ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตกับผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ทฤษฎีกลุ่มนี้ตระหนักว่าผู้ที่ได้รับผลกระทบในภาวะวิกฤตมีสภาวะจิตใจและความต้องการที่แตกต่างจากประชาชนทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ และการสื่อสารที่ไม่คำนึงถึงมิตินี้อาจก่อให้เกิดการกระทบซ้ำทางจิตใจ (Re-traumatization) แทนที่จะช่วยเยียวยา

2.3.4. การปฐมพยาบาลทางใจ (Psychological First Aid: PFA) พัฒนาโดย National Child Traumatic Stress Network (NCTSN) และ National Center for PTSD สหรัฐอเมริกา และได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการโดย WHO ในปี 2011

การปฐมพยาบาลทางจิตใจ (Psychological First Aid) หรือ PFA ถือเป็นกรอบมาตรฐานระดับสากลสำหรับการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบในช่วงทันทีหลังภัยพิบัติหรือเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนจิตใจ PFA ไม่ใช่การบำบัดทางจิตวิทยา แต่เป็นแนวทางการสื่อสารที่มีโครงสร้างซึ่งออกแบบให้อาสาสมัครและผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตสามารถนำไปใช้ได้ภาคสนาม

โดยหลักการปฏิบัติงานหลักของ PFA ตามกรอบของ WHO ประกอบด้วยหลักการลงมือปฏิบัติ 3 ประการประกอบด้วย

1) **สอดส่องมองหา (Look)** เมื่ออยู่ในสถานการณ์จริง ให้เริ่มต้นจากการสังเกตและประเมินสถานการณ์รอบตัว ตรวจสอบว่าพื้นที่นั้นปลอดภัยพอที่จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือ สังเกตผู้ที่มีบาดแผลทางร่างกาย หรือผู้ที่ต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานอย่างเร่งด่วน

2) **ใส่ใจรับฟัง (Listen)** การเข้าไปพูดคุยด้วยท่าทีที่สงบและเห็นอกเห็นใจ ให้พื้นที่พวกเขาได้พูดหรือระบายความรู้สึกออกมา ฟังอย่างตั้งใจโดยไม่พูดแทรก ไม่กดดัน

3) **ส่งต่อเชื่อมโยง (Link)** การช่วยให้ผู้ประสบเหตุก้าวผ่านวิกฤตด้วยการเชื่อมโยงกับความช่วยเหลือที่จำเป็น ช่วยเหลือให้พวกเขาได้รับอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม หรือการปฐมพยาบาล

PFA ถือเป็นหลักปฏิบัติที่หลายหน่วยงานของไทย นำไปประยุกต์ เพื่อสื่อสารกับผู้ได้รับผลกระทบในภาวะวิกฤต นอกจากนี้ ยังถือเป็นหลักปฏิบัติที่ปรากฏอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานทีมช่วยเหลือเยียวยาจิตใจผู้ประสบภาวะวิกฤต (Mental Health Crisis Assessment and Treatment Team: MCATT) ของกรมส่งเสริมสุขภาพจิต

2.3.5. หลักการสำคัญ 5 ประการในการดูแลผู้ประสบภัยภายหลังเหตุการณ์ (Five Essential Elements of Mass Trauma Intervention)

พัฒนาโดย Stevan E. Hobfoll และคณะผู้เชี่ยวชาญระดับนานาชาติ 20 คน และตีพิมพ์ใน Psychiatry Journal ปี 2007 กรอบนี้ถือเป็นหลักฐานทางวิชาการที่มีอิทธิพลที่สุดในการกำหนดแนวทางการสื่อสารและการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ โดยอาศัยการสังเคราะห์หลักฐานงานวิจัยจากหลายสาขาวิชา รวมทั้งจิตวิทยา สาธารณสุข และการแพทย์ฉุกเฉิน Hobfoll และคณะระบุว่า แม้จะขาดข้อมูลจากการทดลองทางคลินิกที่ครอบคลุมสถานการณ์ภัยพิบัติที่หลากหลาย แต่ผู้เชี่ยวชาญเห็นพ้องกันว่าหลักการ 5 ประการที่มีหลักฐานสนับสนุนและควรเป็นพื้นฐานของการสื่อสารกับผู้ได้รับผลกระทบในทุกช่วงของวิกฤต (Hobfoll et al., 2007)

หลักการสำคัญที่การสื่อสารกับผู้ได้รับผลกระทบที่ต้องส่งเสริม ประกอบด้วย

1) **ส่งเสริมความรู้สึกปลอดภัย (Promote Safety)** การสื่อสารต้องช่วยลดภัยคุกคามทั้งทางกายและจิตใจ และสร้างความเชื่อมั่นว่าสถานการณ์อยู่ภายใต้การควบคุม ผู้ได้รับผลกระทบที่ไม่รู้สึกปลอดภัยจะไม่สามารถรับหรือประมวลผลข้อมูลอื่นใดได้เลย

2) **ส่งเสริมความสงบ (Promote Calming)** การสื่อสารต้องช่วยลดความตื่นตระหนก ให้น้ำเสียงสงบ ภาษาเรียบง่าย และให้โครงสร้างที่ชัดเจนแก่ผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อลดความวิตกกังวลและช่วยให้ประมวลผลข้อมูลได้มีประสิทธิภาพขึ้น

3) **ส่งเสริมความสามารถในการจัดการ (Promote Self- and Community Efficacy)** การสื่อสารต้องช่วยให้ผู้ได้รับผลกระทบรู้สึกว่าคุณและชุมชนสามารถรับมือได้ ให้ข้อมูลที่นำไปสู่การปฏิบัติ และแบ่งปัญหาใหญ่เป็นขั้นตอนย่อยที่จัดการได้ เพื่อฟื้นฟูความรู้สึกควบคุมชีวิตตัวเอง

4) **ส่งเสริมความเชื่อมโยงทางสังคม (Promote Connectedness)** การสื่อสารต้องช่วยลดความโดดเดี่ยว เชื่อมโยงผู้ได้รับผลกระทบกับครอบครัว เพื่อนบ้าน ชุมชน และระบบสนับสนุน เพราะความโดดเดี่ยวทางสังคมเป็นปัจจัยเสี่ยงหลักของ ภาวะป่วยทางจิตจากเหตุการณ์รุนแรง (Post-Traumatic Stress Disorder: PTSD) และภาวะซึมเศร้าหลังวิกฤต

5) **ส่งเสริมความหวัง (Promote Hope)** การสื่อสารต้องสร้างความเชื่อมั่นว่าสถานการณ์จะดีขึ้น ชี้ให้เห็นความก้าวหน้าของการฟื้นฟู และหลีกเลี่ยงภาษาที่ทำให้ผู้ได้รับผลกระทบรู้สึกว่าอนาคตของตนสิ้นหวัง

หลักการทั้ง 5 ของ Hobfoll ได้รับการนำไปฝังในแนวปฏิบัติหลายฉบับ รวมถึง PFA ของ WHO แนวทางของ FEMA และโปรแกรม Crisis Counseling Program (CCP) ของ สำนักงานการสื่อสารเสพติดและบริการสุขภาพจิต (Substance Abuse and Mental Health Services Administration: SAMHSA) ของสหรัฐอเมริกา โดยงานวิจัยติดตามในเหตุการณ์ 9/11 และ COVID-19 ยืนยันว่าการสื่อสารที่ส่งเสริมทั้ง 5 หลักการนี้พร้อมกันมีประสิทธิภาพในการลดอาการ PTSD และเร่งกระบวนการฟื้นฟูจิตใจของผู้ได้รับผลกระทบ (Hobfoll et al., 2007; COVID-19 World Trade Center Health Program, 2021)

2.3.6. การสื่อสารที่คำนึงถึงบาดแผลทางใจ (Trauma-Informed Communication Approach) โดย SAMHSA (2014, ปรับปรุง 2023)

พัฒนาโดย สำนักงานการใช้สารเสพติดและบริการสุขภาพจิต (SAMHSA) โดยกำกับของกระทรวงสาธารณสุขสหรัฐอเมริกา เป็นแนวทางการสื่อสารที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจว่า บุคคลที่เราปฏิสัมพันธ์ด้วย อาจเคยเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดบาดแผลทางใจอย่างรุนแรง (Trauma) มาก่อน หัวใจสำคัญของการสื่อสารรูปแบบนี้คือ การเปลี่ยนมุมมองจากการตั้งคำถามในเชิงตำหนิว่า "คุณมีปัญหาอะไร?" (What is wrong with you?) ไปสู่ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจว่า "เกิดอะไรขึ้นกับคุณ?" (What happened to you?) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดคำพูดหรือท่าทีของผู้สื่อสารไปตอกย้ำบาดแผลเดิม (Re-traumatization) โดย SAMHSA กำหนด 6 หลักการของการสื่อสารที่เข้าใจบาดแผลทางจิตใจ (Trauma-Informed Communication Principles) ประกอบด้วย

- 1) ความปลอดภัย (Safety)
- 2) ความไว้วางใจและความโปร่งใส (Trustworthiness and Transparency)
- 3) การสนับสนุนจากเพื่อน (Peer Support)
- 4) ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม (Collaboration and Mutuality)
- 5) การเสริมพลัง (Empowerment)
- 6) การคำนึงถึงวัฒนธรรมและบริบท (Cultural, Historical, and Gender Issues) โดยเฉพาะในการสื่อสารกับผู้ได้รับผลกระทบจากกลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมที่แตกต่างจากผู้ช่วยเหลือ

แนวทาง Trauma-Informed Communication ถูกนำไปบูรณาการในโครงการฟื้นฟูภัยพิบัติของสำนักจัดการภาวะฉุกเฉินกลางของประเทศไทย (FEMA) ซึ่งฝึกอบรมอาสาสมัครทุกคนให้สื่อสารด้วยหลักการนี้ก่อนลงพื้นที่ สำหรับประเทศไทย แนวทางนี้ยังไม่ได้มีการนำไปใช้อย่างเป็นทางการในการฝึกอบรมอาสาสมัคร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือทีมสนับสนุนมากนัก

3. การวิเคราะห์ช่องว่างของลักษณะการสื่อสารในภาวะวิกฤตของไทย (Gap Analysis in the Thai Context)

การศึกษานี้ มุ่งวิเคราะห์ช่องว่างของการสื่อสารในภาวะวิกฤตของประเทศไทยใน 2 มิติหลัก ได้แก่ 1) ช่องว่างด้านองค์ความรู้และทฤษฎี และ 2) โครงสร้างระบบการสื่อสาร โดยอาศัยการถอดบทเรียนจากเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นจริงในประเทศ เช่น มหาอุทกภัยปี 2554 การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ปี 2563-2565) เหตุกราดยิงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองบัวลำภู (ปี 2565) และเหตุการณ์น้ำท่วมขนาดใหญ่ (ปี 2568) เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากลขององค์กรชั้นนำ อาทิ WHO, CDC, FEMA, SAMHSA และ สำนักงานลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติแห่งชาติ (UNDRR)

3.1. ช่องว่างด้านฐานองค์ความรู้และทฤษฎีการสื่อสาร

ในภาพรวม ประเทศไทยยังขาดการบูรณาการทฤษฎีการสื่อสารภาวะวิกฤตระดับนโยบายอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม แม้หน่วยงานต่างๆ จะมีคู่มือปฏิบัติงานของตนเอง แต่ยังขาดการสังเคราะห์ให้เป็น 'มาตรฐานกลาง' ระดับประเทศที่ทุกองค์กรสามารถยึดถือร่วมกันได้ ส่งผลให้การทำงานมักขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบุคลากรในแต่ละองค์กรเป็นหลัก ประกอบกับองค์ความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้มักยังไม่สมบูรณ์ และขาดกระบวนการประเมินหรือตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการอย่างเป็นระบบ

3.1.1 การสื่อสารความเสี่ยง

เมื่อเปรียบเทียบการสื่อสารภาวะวิกฤตตามมาตรฐานสากล (CDC/WHO) กับสถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่ายังมีช่องว่างของระดับการปฏิบัติที่ต่างกันอยู่สูงมาก ตามมาตรฐานสากลนั้น CERC (Reynolds & Seeger, 2005) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ประการ ได้แก่ รวดเร็ว (Be First), ถูกต้อง (Be Right), น่าเชื่อถือ (Be Credible), แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Express Empathy), กระตุ้นการลงมือทำ (Promote Action), แสดงความเคารพ (Show Respect) และ ยอมรับความไม่แน่นอน (Acknowledge Uncertainty) ซึ่งทาง CDC ใช้เป็นมาตรฐานสำหรับการสื่อสารในทุกวิกฤต ในขณะที่สถานการณ์ของไทย แม้จะมีการนำหลักการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนเผยแพร่ (Be Right) มาใช้ แต่กลับพบว่ายังขาดหลักแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Express Empathy) และ หลักยอมรับความไม่แน่นอน (Acknowledge Uncertainty) อย่างมีนัยสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการแถลงข่าวในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มักมุ่งเน้นไปที่การนำเสนอตัวเลขและมาตรการต่างๆ โดยไม่ได้กล่าวถึงความรู้สึกของประชาชน

รวมทั้งจากสถานการณ์น้ำท่วมขนาดใหญ่ พบว่า การสื่อสารในหลายช่องทางมีความไม่สอดคล้องกัน เช่น มีการแถลงข่าวจากหลายศูนย์ หลายโฆษก ตัวเลขผู้เสียชีวิตและพื้นที่เสี่ยงไม่ตรงกัน ประชาชนไม่รู้ว่าควรติดตามข้อมูลจากช่องทางใด (กานต์วี วิชัยปะ, 2568) ซึ่งจะเห็นว่าไม่ได้นำหลักการ รวดเร็ว (Be First) และ ถูกต้อง (Be Right) มาประยุกต์อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ ในประเด็นของการ 'ยอมรับความไม่แน่นอน' ซึ่ง WHO (2020) กำหนดให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในระยะยาวนั้น เมื่อพิจารณาผ่านกรอบมิติทางวัฒนธรรม พบว่าสังคมไทยมีระดับการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) ที่ค่อนข้างสูง (Hofstede, 2001) ส่งผลให้วัฒนธรรมองค์กรไทยมักหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่แสดงออกถึงความไม่แน่ใจต่อสาธารณะในภาวะวิกฤต ซึ่ง

พฤติกรรมดังกล่าวขัดต่อหลักการสื่อสารความเสี่ยง และมักนำไปสู่การสูญเสียความน่าเชื่อถืออย่างรุนแรงเมื่อข้อมูลหรือสถานการณ์เกิดการเปลี่ยนแปลงในภายหลัง (Reynolds & Seeger, 2005) การที่ประเทศไทยยังขาดการใช้กรอบการสื่อสาร CERC อย่างครบถ้วน ส่งผลให้การสื่อสารในภาวะวิกฤตขาดความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงาน ทำให้ความไว้วางใจของประชาชนลดลง และเป็นการเพิ่มโอกาสในการแพร่กระจายของข่าวลือ (Misinformation)

มากกว่านั้น ประสิทธิภาพของการสื่อสารความเสี่ยงยังมีปัจจัยภายในของผู้รับสารเป็นตัวแปรสำคัญ ตามที่ Lindell และ Perry (2012) ได้ระบุว่า กระบวนการตัดสินใจปฏิบัติเพื่อป้องกันตนเอง (Protective Action Decision) ในภาวะวิกฤตนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความเสี่ยง (Risk Perception) ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพของมาตรการ (Response Efficacy) ทรัพยากรที่มี (Stakeholder Capabilities) และความน่าเชื่อถือของช่องทางรับข้อมูล (Information Sources) ทว่าเมื่อพิจารณาระบบเตือนภัยของไทย กลับพบว่ายังคงให้น้ำหนักไปที่การกระจายข่าวสารเป็นหลัก โดยขาดกลไกติดตามประเมินผลว่าประชาชนเข้าใจ เชื่อถือ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ขอบกพร่องดังกล่าวก่อให้เกิดปรากฏการณ์ รับรู้แต่ไม่ลงมือทำ (Information without action) ดังที่มักปรากฏให้เห็นในสถานการณ์เตือนภัยน้ำท่วม ซึ่งประชาชนรับทราบข่าวสารแต่เลือกที่จะไม่อพยพ

3.1.2. การสื่อสารที่ผู้ได้รับผลกระทบเป็นศูนย์กลาง

ตามแนวทางของหน่วยงาน SAMHSA (2014, อัปเดต 2023) ได้กำหนดให้การสื่อสารกับผู้ประสบภาวะวิกฤตต้องดำเนินภายใต้กรอบการคำนึงถึงบาดแผลทางใจ (Trauma-Informed Communication) ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากลกับสถานการณ์ของประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่ายังมีช่องว่างของการปฏิบัติที่ต่างกันอยู่สูงมากในทุกมิติ ดังนี้

ในประเด็น ด้านความปลอดภัย (Safety) มาตรฐานสากลเน้นการสื่อสารที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในขณะที่ประเทศไทยมีการนำมาประยุกต์ใช้เพียงบางส่วนในกระบวนการปฐมพยาบาลทางใจ (PFA) แต่ยังคงขาดความชัดเจนในการสื่อสารระดับสาธารณะ

ประการต่อมาคือ ด้านความไว้วางใจและความโปร่งใส (Trustworthiness) มาตรฐานสากลให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแม้จะเป็นข่าวร้าย ทว่าบริบทของไทยยังขาดสิ่งนี้อย่างมีนัยสำคัญ โดยมักมีแนวโน้มที่จะปกปิดหรือนำเสนอข้อมูลล่าช้า

นอกจากนี้ ในด้านการสนับสนุนจากผู้มีประสบการณ์ร่วม (Peer Support) สากลสนับสนุนให้ใช้ผู้ที่มีประสบการณ์ตรงเป็นสะพานในการสื่อสาร แต่ประเทศไทยยังไม่มีระบบหรือโปรแกรมเครือข่ายผู้สื่อสารที่เป็นทางการ (Structured peer communicator program) มารองรับ

สำหรับการดำเนินงานร่วมกับภาคประชาชน ในด้านการทำงานร่วมกัน (Collaboration) สากลเน้นการร่วมออกแบบข้อความกับชุมชนผู้ประสบภัย แต่ในไทยพบว่าชุมชนยังไม่มีส่วนร่วมในการออกแบบสารในภาวะวิกฤต (Crisis messaging)

ในส่วนของการเสริมพลัง (Empowerment) สาขากลุ่มเน้นการสื่อสารเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งและอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้ประสบเหตุ ทว่ารูปแบบการสื่อสารของไทยมักสร้างสภาวะการพึ่งพิง (Dependency) ให้กับประชาชน มากกว่าการสร้างเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

และประการสุดท้าย ด้านความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) สาขากลุ่มเน้นการปรับภาษาและช่องทางให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย แต่ประเทศไทยยังขาดแนวทางปฏิบัติ (Protocol) ที่ชัดเจนสำหรับการสื่อสารกับกลุ่มเฉพาะ เช่น ชุมชนมุสลิมในพื้นที่ภาคใต้ แรงงานต่างด้าว และกลุ่มชาติพันธุ์

นอกจากนี้ ยังพบว่า องค์ความรู้เกี่ยวข้องกับ หลักการสำคัญ 5 ประการในการดูแลผู้ประสบภัยภายหลังเหตุการณ์ (Five Essential Elements of Mass Trauma Intervention) ที่ไทยนำมาประยุกต์นั้น พบว่า หลักการปฏิบัติตามหลักการสำคัญ 5 ประการนี้ ถูกอ้างถึงในคู่มือของทีมช่วยเหลือเยียวยาจิตใจผู้ประสบภาวะวิกฤต (MCATT) ร่วมกับแนวทางปฏิบัติของ PFA โดยเน้นไปที่หลักการ ส่งเสริมความรู้สึกปลอดภัย (Promote Safety) และ ส่งเสริมความสงบ (Promote Calming) เท่านั้น สำหรับหลักการอีก 3 ประการ ได้แก่ การส่งเสริมความสามารถในการจัดการ (Promote Self- and Community Efficacy) การส่งเสริมความเชื่อมโยงทางสังคม (Promote Connectedness) และส่งเสริมความหวัง (Promote Hope) ยังไม่ปรากฏการประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่ง Hobfoll และคณะ (2007) ระบุอย่างชัดเจนว่า ทั้ง 5 ต้องใช้ร่วมกันจึงจะมีประสิทธิผลสูงสุด

3.2 ช่องว่างด้านโครงสร้างระบบการสื่อสาร

โครงสร้างระบบการสื่อสารภาวะวิกฤตของประเทศไทยในปัจจุบัน มีลักษณะการสั่งการแบบ แนวตั้ง (Hierarchical, Top-down) อย่างชัดเจน โดยกระแสข้อมูลจะไหลตามลำดับชั้นจากส่วนกลาง ลงสู่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล และชุมชน รูปแบบดังกล่าวไม่เพียงแต่ส่งผลให้เกิดความล่าช้า แต่ยังเพิ่มความเสี่ยงในการบิดเบือนข้อความในแต่ละช่วงของการส่งต่อ เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากลที่มุ่งเน้นโครงสร้างแบบเครือข่าย (Network) ซึ่งมีศูนย์ประสานงานกลางแต่ไม่ได้ผูกขาดการควบคุมไว้เพียงจุดเดียว จะพบว่าระบบของไทยยังมีช่องว่างเชิงโครงสร้างที่สำคัญในหลายมิติ

ในกลุ่มมิติที่มีช่องว่างระดับสูงมาก ประการแรกคือเรื่อง ศูนย์กลางการสื่อสาร ตามมาตรฐานสากล เช่น แนวทางของ FEMA จะมีการจัดตั้งหน่วยงานเดียวเพื่อทำหน้าที่ประสานงานและบูรณาการข้อความข้ามกระทรวง (Joint Information Center: JIC) เพื่อให้การสื่อสารของรัฐเป็นเอกภาพ (One Voice) ในขณะที่ประเทศไทยยังไม่มีระบบ JIC ที่ชัดเจน ส่งผลให้แต่ละหน่วยงานมักแยกกันให้ข้อมูลจนเกิดความขัดแย้งหรือความสับสน

ประการต่อมาคือ โฆษกวิกฤต ในต่างประเทศ เช่น สหราชอาณาจักรและออสเตรเลีย กำหนดให้โฆษกต้องผ่านการฝึกอบรมและรับรอง (Crisis Spokesman Training) รวมถึงมีคู่มือแนวทางการแสดงความคิดเห็น (Empathy script) และคู่มือสื่อ (Media guide) ก่อนปฏิบัติงาน ทว่าในบริบทของไทย ผู้ที่ทำหน้าที่โฆษกมักเป็นผู้บริหารระดับสูงหรือนักการเมือง ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ผ่านการฝึกอบรมด้านการสื่อสารที่เน้นความเห็นอกเห็นใจ (Empathic Communication)

และอีกมิติที่สำคัญคือกระบวนการถอดบทเรียน (After-Action Review: AAR) ซึ่งมาตรฐานสากลกำหนดให้ต้องมีการจัดทำ AAR สาธารณะภายใน 90 วันครอบคลุมถึงการประเมินประสิทธิภาพด้านการสื่อสารในทุกมิติ แต่ประเทศไทยยังขาดระบบการทำ AAR ด้านการสื่อสารหลังเกิดวิกฤตที่เป็นรูปธรรมและไม่มี การจัดทำรายงานเผยแพร่ต่อสาธารณะ

สำหรับกลุ่มมิติที่มีช่องว่างระดับปานกลาง ซึ่งเกี่ยวข้องกับมิติด้านสุขภาพจิตโดยตรงนั้น แม้ประเทศไทยจะมีจุดแข็งสำคัญคือการมีทีมช่วยเหลือเยียวยาจิตใจผู้ประสบภาวะวิกฤต (MCATT) ของกรมสุขภาพจิต ที่มีโครงสร้างการทำงานที่ดีและสามารถลงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว แต่เมื่อประเมินในเชิงระบบการสื่อสารแล้วพบว่า ยังขาดองค์ประกอบสำคัญหลายประการ ได้แก่

ระบบเตือนภัยสุขภาพจิต (Mental Health Warning System) คือ ในระดับสากล (เช่น ระบบ FEMA IPAWS) จะมีการบูรณาการข้อมูลการเตรียมความพร้อมด้านพฤติกรรมและสุขภาพจิต (Behavioral health preparedness) เข้าไปในการแจ้งเตือนตั้งแต่ระยะก่อนเกิดวิกฤต แต่ระบบของไทยยังคงมุ่งเน้นเพียงข้อมูลเชิงกายภาพ และขาดระบบเตือนภัยสุขภาพจิต (Mental Health Warning System) ที่สอดแทรกข้อมูลการเตรียมพร้อมด้านจิตใจตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุ

ถัดมาคือ สายโซ่การสื่อสาร (Communication Chain) แม้ทีม MCATT จะมีความเชี่ยวชาญ แต่ในระดับผู้ปฏิบัติงานทั่วไปหรืออาสาสมัครยังขาดมาตรฐานเรื่องวิธีพูด หรือชุดประโยคสนทนาจำลอง (Model scripts) ที่เป็นรูปธรรม แตกต่างจากคู่มือปฐมพยาบาลทางใจ (PFA) ขององค์การอนามัยโลก (WHO) ที่มีการกำหนดแนวทางการสนทนาไว้อย่างชัดเจนสำหรับแต่ละสถานการณ์

ยกตัวอย่างแนวทางการสนทนาในสถานการณ์ที่เกิดภัยธรรมชาติ เกิดแผ่นดินไหว สิ่งก่อสร้างพังทลาย ผู้หญิงคนหนึ่งนั่งอยู่ใกล้ซากปรักหักพัง ดูตกใจและกระวนกระวาย มีวิธีการตอบสนอง ดังนี้ (World Health Organization, War Trauma Foundation, & World Vision International, 2011)

คุณ: สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันชื่อ __ ทำงานอยู่กับหน่วยงาน __ ขอพูดคุยด้วยได้ไหมครับ/ค่ะ?

ผู้หญิง: มันแย่มากเลย! ฉันกำลังจะเข้าไปในอาคาร แล้วมันก็เริ่มสั่น! ฉันไม่เข้าใจเลยว่าเกิดอะไรขึ้น!

คุณ: ใช่ครับ/ค่ะ มันเป็นแผ่นดินไหว และเข้าใจเลยว่ามันต้องน่ากลัวมากสำหรับคุณ ขอถามชื่อหน่อยได้ไหมครับ/ค่ะ?

ผู้หญิง: ฉันชื่อจัสมินา — จัสมินา ซาเลม ฉันกลัวมากเลย! [ตัวสั่น ร้องไห้] ฉันสงสัยว่าควรจะไปข้างในและพยายามหาเพื่อนร่วมงานดีไหมนะ ไม่รู้ว่าพวกเขาเป็นยังไงบ้าง!

คุณ: คุณซาเลมครับ/ค่ะ ตอนนี้เข้าไปในอาคารไม่ปลอดภัยเลย คุณอาจได้รับบาดเจ็บได้ ถ้าคุณยินดีเราไปคุยกันตรงในที่ปลอดภัยกว่านี้ได้ไหม ผม/ดิฉันจะนั่งอยู่เป็นเพื่อนสักพักหนึ่ง คุณยินดีไหมครับ/ค่ะ?

ผู้หญิง: ได้เลยค่ะ

[คุณพาเธอย้ายไปยังที่เงียบสงบ ห่างออกมาจากจุดเกิดเหตุ ซึ่งมีทีมกู้ภัยและเจ้าหน้าที่การแพทย์กำลังทำงานอยู่]

คุณ: ขอน้ำให้หน่อยได้ไหมครับ/คะ? [ถ้ามี ให้เสนอสิ่งที่จะทำให้ความสบายเช่น น้ำหรือผ้าห่ม]

ผู้หญิง: ฉันแค่อยากนั่งอยู่หนึ่งๆ สักครู่

[คุณนั่งเสียบๆ อยู่ใกล้ผู้หญิงคนนั้นเป็นเวลาสองถึงสามนาที จนกว่าเธอจะเริ่มพูดอีกครั้ง]

ผู้หญิง: ฉันรู้สึกแย่มาก! ฉันควรจะอยู่ในอาคารเพื่อช่วยเหลือคนอื่น!

คุณ: เข้าใจได้เลยครับ/คะที่รู้สึกแบบนี้

ผู้หญิง: ฉันวิ่งออกมาข้างนอก แต่รู้สึกสงสารคนอื่นมากเลย!

คุณ: มันยากมากที่จะรู้ว่าควรทำอะไรในสถานการณ์แบบนี้ แต่ฟังดูเหมือนคุณทำตามสัญชาตญาณที่ดีตอนที่วิ่งออกมา ไม่อย่างนั้นคุณอาจได้รับบาดเจ็บก็ได้

ผู้หญิง: ฉันเห็นเขาแบกร่างออกมาจากซากปรักหักพัง ฉันคิดว่านั่นเป็นเพื่อนของฉัน! [ร้องไห้]

คุณ: ฉันเสียใจมากเลยครับ/คะ มีทีมกู้ภัยกำลังทำงานอยู่ เราจะได้รู้ทีหลังว่าคนที่อยู่ในอาคารเป็นยังไงบ้าง

[การสนทนาดำเนินต่อไปอีกประมาณ 10 นาที โดยคุณรับฟังเรื่องราวของผู้หญิงและถามถึงความต้องการและความกังวลของเธอ บทสนทนาสรุปดังนี้]

ผู้หญิง: ฉันต้องรู้ว่าครอบครัวฉันเป็นยังไงบ้าง แต่ฉันทำโทรศัพท์หายตอนที่แผ่นดินไหว และไม่รู้ว่าจะกลับบ้านยังไง

คุณ: ผม/ดิฉันช่วยโทรหาครอบครัวคุณได้ แล้วเราค่อยคิดด้วยกันว่าคุณจะไปหาพวกเขาได้ยังไงครับ/คะ

ผู้หญิง: ขอบคุณมากค่ะ นั่นช่วยได้มากเลย

ประการสุดท้าย การสื่อสารผ่านเครือข่ายระดับเดียวกัน (Peer Support Communication) คือ แม้ไทยจะมีบุคลากรด้านหน้าอย่างทีม MCATT หรือเครือข่าย อสม. ที่มีศักยภาพสูงในพื้นที่ แต่ยังคงขาดการนำระบบฝึกอบรมเฉพาะทางด้านการสื่อสารภาวะวิกฤตมาใช้นำพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ ให้ทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารระดับชุมชน (Peer communicator) อย่างเป็นทางการ เมื่อเทียบกับมาตรฐานของ SAMHSA ที่มีการออกไปรับรองและฝึกอบรม Peer workers ด้านนี้โดยเฉพาะ

ช่องว่างที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารภาวะวิกฤตในประเทศไทย ไม่ได้เกิดจากข้อจำกัดด้านทรัพยากรหรือโครงสร้างพื้นฐาน แต่เป็นปัญหาด้านคุณภาพและทิศทางการสื่อสาร การขาดกรอบทฤษฎีที่เป็นเอกภาพ

การขาดความเข้าใจเรื่องบาดแผลทางจิตใจ และการขาดกลไกประเมินผลพฤติกรรมผู้รับสาร ล้วนเป็นข้อจำกัดที่สามารถพัฒนาได้ โดยการนำมาตรฐานสากลมาปรับใช้อย่างเป็นระบบ และบูรณาการเข้ากับโครงสร้างการทำงานของทีม MCATT ที่มีความเข้มแข็งอยู่แล้ว เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสารในภาวะวิกฤตของไทยให้ยั่งยืนต่อไป

แนวทางการสื่อสารสุขภาพจิตหลังภาวะวิกฤต

บทที่ 1

‘ใจ’ ก็มีวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น

รู้จัก PFA : Psychological First Aid ที่ใช้ได้เสมอไม่ว่าชีวิตเจอวิกฤตแบบไหน

เวลาเป็นแผลที่ร่างกาย เรามีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นเตรียมไว้ แต่ถ้าเป็นแผลทางใจ เราจะปฐมพยาบาลอย่างไร?

ในโลกที่เต็มไปด้วยความผันผวนจากวิกฤตการณ์ต่างๆ รอบตัว เช่น ภัยจากการสู้รบและสงคราม ภัยจากสารเคมี เชื้อโรค อุบัติเหตุ หรือวิกฤตจากภัยธรรมชาติ เหตุการณ์เหล่านี้ทำให้เราสูญเสียบ้านเรือน ทรัพย์สิน หรือชีวิตคนใกล้ตัว เมื่อสถานการณ์เกิดขึ้นแล้ว ‘ใจ’ ของผู้ประสบภัย ผู้เห็นเหตุการณ์ รวมถึงอาสาสมัคร ก็ได้รับผลกระทบมากขึ้นแตกต่างกันไปตามความรุนแรงของสถานการณ์ เงื่อนไขชีวิตและธรรมชาติพื้นฐานของแต่ละคน แต่สิ่งหนึ่งที่เรายืนยันได้ว่าใช้ได้เสมอเมื่อสถานการณ์เหล่านี้เกิดขึ้น คือ Psychological First Aid หรือวิธีปฐมพยาบาลทางใจเบื้องต้น ที่มีชื่อย่อแบบสากลว่า PFA

เวลาเป็นแผลที่ร่างกาย เราก็มียุทธศาสตร์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นเตรียมไว้ ดังนั้นหากเรามีชุดความเข้าใจเรื่อง PFA ติดตัว เราในฐานะอาสาสมัครก็จะสามารถดูแลบาดแผลทางใจของผู้ประสบภัยเพื่อลดความเจ็บปวดและป้องกันไม่ให้แผลทางใจลุกลามได้เช่นกัน

Psychological First Aid หรือ PFA คือ ‘การช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนมนุษย์ที่กำลังเผชิญความทุกข์บนพื้นฐานมนุษยธรรมและการให้เกียรติ’ ที่อาสาสมัครยืนยันให้ผู้ประสบภัยหรือผู้ตกอยู่ในวิกฤตได้

ขอบเขตการทำงานของ PFA

1. ประเมินและสอบถามความต้องการ รวมถึงความต้องการพื้นฐานที่จำเป็น เช่น น้ำ อาหาร ข้อมูลสำคัญ ฯลฯ
2. รับฟังแบบไม่กดดันว่าต้องพูด ช่วยให้ใจสงบ
3. ช่วยเชื่อมต่อให้ได้รับข้อมูล บริการ หรือการสนับสนุนที่ต้องการ
4. ปกป้องผู้คนที่ไม่ให้รับอันตรายหรือความสะเทือนใจเพิ่มเติม

ทั้งหมดนี้ไม่ใช่การบำบัด แต่เป็นการมอบความช่วยเหลือเบื้องต้นจากเพื่อนมนุษย์สู่เพื่อนมนุษย์ ให้ผู้ประสบภัยหรือผู้อยู่ในวิกฤตฟื้นตัวได้ดีในระยะยาว รู้สึกปลอดภัย ไม่โดดเดี่ยว มีความหวัง ช่วยเหลือตัวเอง และชุมชนต่อไปได้ในวันข้างหน้า

ภายใต้นิยามนี้ เราสามารถจำ PFA ง่ายๆ ผ่านหลักปฏิบัติสากล 3 อย่าง อ้างอิงจากองค์การอนามัยโลก (WHO) โดยดำเนินการได้หลังผ่านขั้นตอนเตรียมความพร้อม (Prepare) ซึ่งครอบคลุมการเตรียมพร้อมด้านร่างกายจิตใจ การทำความเข้าใจสถานการณ์ การประเมินความปลอดภัย และการเตรียมช่องทางส่งต่อเรียบร้อยแล้ว

1. LOOK (สอดส่องมองหา) : มองสอดส่อง ตรวจสอบความปลอดภัย ตรวจสอบว่าใครมีความต้องการเร่งด่วน ใครอยู่ในภาวะวิกฤตบ้าง
2. LISTEN (ใส่ใจรับฟัง) : เข้าหาผู้คนที่ต้องการความช่วยเหลือ ฟังความต้องการที่แท้จริง แบ่งเบาความทุกข์และความโดดเดี่ยวผ่านการรับฟังอย่างใส่ใจ
3. LINK (ส่งต่อเชื่อมโยง) : เชื่อมให้ผู้คนที่เข้าถึงบริการ ข้อมูล สิ่งจำเป็นพื้นฐาน เชื่อมให้ได้เจอครอบครัว คนที่รัก เพื่อนฝูง และการสนับสนุนที่เหมาะสม

ในการมอบ Psychological First Aid ทักษะการสื่อสารที่ดีจึงสำคัญมาก

เพราะในภาวะวิกฤต สิ่งจำเป็นไม่ใช่แค่การถามตอบให้คลายสงสัยหรือให้ได้ข้อมูลมา แต่ความสงบและความเข้าใจที่เรามอบให้จะช่วยให้อีกฝ่ายค่อยๆ กลับสู่ความรู้สึกปลอดภัยมั่นคงได้ระหว่างพูดคุย นี่เองคือหนึ่งในส่วนผสมหลักของการทำแผลให้ใจเบื้องต้น

หากไม่รู้จะพูดคุยทำแผลให้ใจอย่างไร ลองทำตามหลักการ 10 ข้อนี้

1. เลือกสถานที่พูดคุยที่ปลอดภัย ไม่มีสิ่งรบกวน (เท่าที่ทำได้)
2. รักษาความเป็นส่วนตัวและรักษาความลับ ไม่เอาเรื่องไปเล่าต่อและไม่เมาท์เรื่องคนอื่น
3. อยู่ใกล้ๆ แบบรักษาระยะห่างที่เหมาะสม โดยพิจารณาอายุ เพศ และวัฒนธรรมประกอบกัน
4. สื่อสารให้รู้ว่าฟังอยู่นะ เช่น พยักหน้า รับคำสั้นๆ เป็นระยะ
5. ใจเย็น สงบ มีสติ
6. ให้ข้อมูลถูกต้อง ตอบเท่าที่รู้ หากไม่รู้สามารถบอกตรงๆ และช่วยหาข้อมูลเพิ่มเติม ไม่สัญญาพร่ำเพรื่อ
7. ให้ข้อมูลแบบที่อีกฝ่ายย่อยง่าย ฟังเข้าใจง่าย ไม่ใช่ศัพท์ยาก
8. สื่อสารว่าเราตระหนักถึงความรู้สึกจากความสูญเสียที่เกิดขึ้น “มันเป็นเรื่องน่าเศร้าและเรารู้สึกเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปด้วยจริงๆ” อย่าตัดสินว่าคนตรงหน้าควรรู้สึกอย่างไรในเวลานั้น
9. สื่อสารผ่านเลนส์ที่ไม่มองข้ามความแข็งแกร่งที่ยังคงมีอยู่เสมอในตัวทุกคน คนตรงหน้าไม่ใช่คนที่รอความช่วยเหลือเท่านั้น แต่ยังมีสิ่งที่เขาลงมือทำเพื่อช่วยเหลือและดูแลตัวเองได้
10. ให้เวลา ไม่รีบร้อน มีพื้นที่ให้ความเงียบ ไม่ต้องกลัวเดดแอร์

แม้วิกฤตจะเกิดขึ้น ขอให้ยามองข้ามทักษะและศักยภาพในการฟื้นคืนพลังของผู้คน

เราในฐานะอาสาสมัครไม่สามารถเรียกคืนสิ่งที่สูญเสียไปและไม่ได้อยู่ในฐานะที่ต้องแก้ไขทุกปัญหาให้ได้ แต่เรายังสามารถชวนคนตรงหน้าสำรวจ ทบทวน หวนกลับมาจดจำพลังภายในที่มีได้

1. **ชวนกันระบุทรัพยากรและที่พึ่งในชีวิตที่เรามี** เช่น เขายังมีเพื่อน ครอบครัว หรือใครที่ช่วยเหลือในสถานการณ์แบบนี้ได้บ้าง
2. **แนะนำวิธีที่เขาจะได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการ** เช่น วิธีเข้ารับอาหาร วิธีลงทะเบียนรับเงินเยียวยา
3. **ชวนถามถึงวิธีการที่เขาเคยใช้รับมือปัญหาหนักๆ ในชีวิตและผ่านพ้นมาได้** เป็นกำลังใจและช่วยยืนยันว่าเขามีทักษะที่จะผ่านเรื่องยากๆ ในเวลานี้ไปเช่นกัน
4. **ถามว่าจะอะไรจะช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นได้บ้าง** และชวนปฏิบัติตัวในทางที่ดีต่อใจและร่างกายตัวเอง
 - พักผ่อน ดื่มน้ำ กินอาหารให้เพียงพอ รักษาความสะอาดพื้นฐาน
 - พุดคุยใช้เวลากับครอบครัว เพื่อน คนที่รักหรือไว้ใจ มีที่ทางให้ปรึกษาปัญหา
 - อยู่กับกิจกรรมที่ช่วยให้คลายใจ เช่น เดินเล่น ฮัมเพลง เล่นกับเด็กๆ
 - ออกกำลังกาย หาเวลาให้ร่างกายได้เคลื่อนไหว
 - อย่านอนทั้งวัน อย่ทำงานทั้งวัน หากอดสมดุลที่พอดี
 - ไม่รุนแรงกับตัวเองและผู้อื่น
 - ไม่สูบ ไม่ดื่ม ไม่เสพ

นอกจากทักษะและความเข้าใจดังกล่าว อาสาสมัครควรอัปเดตข้อมูลสถานการณ์และความช่วยเหลือที่มีให้เป็นปัจจุบัน จะได้สื่อสารอย่างถูกต้อง ส่งต่อความช่วยเหลือได้เหมาะสม และสามารถจบการฟังช่วยเหลือครั้งนั้นๆ ด้วยคำพูดที่ส่งต่อพลังดีๆ ให้กัน ไม่ว่าเขาจะผ่านพ้นเรื่องเลวร้ายแค่ไหนมากก็ตาม

บทที่ 2

ชีวิตทุกคนมีความหมาย

หลักประเมินความปลอดภัยสำหรับอาสาสมัครหลังภัยพิบัติ

ในเทศกาลเฉลิมฉลอง หลายคนทำงานแข่งกับเวลา แข่งกับฟ้าฝนที่มาอีกระลอก

เรากำลังพูดถึง ‘อาสาสมัครหลังภัยพิบัติ’ ที่ยังมีอีกหลายสิ่งสำคัญต้องจัดการ มีผู้คนมากมายรอการช่วยเหลือ โดยเฉพาะผู้บาดเจ็บและกลุ่มเปราะบาง ยังไม่ต้องพูดถึงเนื้องานและการลงรายละเอียดต่างๆ ตั้งแต่เตรียมอุปกรณ์ เคลียร์ขยะ ล้างบ้าน ฯลฯ โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยง

แต่การช่วยเหลือจะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้ ทุกก้าวของการทำงานในพื้นที่เสี่ยงต้องมีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Security Awareness) และวิธีประเมินความปลอดภัย เพื่อรักษาสวัสดิภาพชีวิต เพิ่มพูนความปลอดภัยมั่นคงให้อาสาสมัครและผู้ช่วยเหลือที่สำคัญไม่ต่างกัน

ขอขอบคุณและส่งกำลังใจให้ทีมอาสาสมัคร และผู้ช่วยเหลือปลอดภัย เพราะชีวิตของทุกคนมีความหมายทั้งต่อตัวเองและผู้อื่น

หลักประเมินความปลอดภัยในพื้นที่หลังภัยพิบัติ ควรเริ่มจาก

1. **แผนการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญ** ก่อนการทำงานให้รวมกลุ่มในจุดปลอดภัยเพื่อบันทึกจำนวนอาสาสมัครที่ลงพื้นที่ ระบุข้อมูลร่วมกันว่าใครจะลงทำงานในพื้นที่ไหน และรู้เงื่อนไขสภาพแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ ว่าเป็นแบบไหน มีความเสี่ยงอะไรควรระวังหรือไม่
2. **หลังภัยพิบัติเพิ่งเกิด ให้ระวังระลอกสองที่อาจเกิดได้** เช่น อาฟเตอร์ช็อกหลังแผ่นดินไหว คลื่นน้ำโคลน ดินสไลด์ ฝนตกหนักที่ตามมา
3. **ตรวจสอบความเสียหายของอาคารในบริเวณ** ไม่อยู่ใกล้อาคารเสี่ยง
4. **ไม่ต้องต้องสายไฟ** ที่อยู่บนพื้นหรือที่ห้อยอยู่ และไม่สัมผัสวัสดุที่โดนสายไฟนั้น ตรวจสอบความเสียหายของระบบไฟฟ้า หากพบประกายไฟหรือได้กลิ่นไหม้ ให้ปิดแหล่งกำเนิดไฟหรือสับคัทเอาต์ (เมื่อพิจารณาว่าปลอดภัยเท่านั้นและเราไม่ได้ยืนอยู่ในน้ำ) หากจำเป็นให้ถอยออกมาและเรียกหาผู้เชี่ยวชาญ
5. **ตรวจตราว่ารอบตัวว่ามีชนวนที่อาจก่อให้เกิดไฟหรือการระเบิดหรือไม่**
6. **ตรวจสอบว่ามีแก๊สรั่วหรือไม่** หากได้กลิ่นหรือได้ยินเสียงแก๊สรั่ว ให้รีบออกจากบริเวณและส่งสัญญาณเตือนทีมงาน อย่าเพิ่งเปิดปิดสวิตซ์ไฟ อย่าเพิ่งใช้งานเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือโทรศัพท์ และอย่าเพิ่งจุดไฟหากยังสงสัยว่ามีแก๊สรั่ว ถ้าเกิดประกายไฟขึ้นแล้วอย่าพยายามดับเอง ให้แจ้งทีมดับเพลิง
7. **คอยอัปเดตข่าวสารระหว่างทำงาน** ผ่านสื่อที่เข้าถึงได้และเชื่อถือได้

หลักปฏิบัติร่วมกันในการทำงานของอาสาสมัคร ที่คำนึงถึงการรักษาสุขภาพและสวัสดิภาพร่างกาย

1. มีประกันที่ดูแลครอบคลุมกรณีเกิดอุบัติเหตุ พิกัด เจ็บป่วย หรือบาดเจ็บ สื่อสารข้อมูลสุขภาพให้ทีมรับทราบกรณีไม่สบายหรือมีโรคประจำตัว
2. รับการฉีดวัคซีนอย่างสม่ำเสมอและมีประวัติการฉีดวัคซีน
3. เรียนรู้หลักการจัดการความเครียด สังเกตสัญญาณความเครียดในตัวเองและคนอื่นให้เป็น รู้ว่าจะบรรเทาความเครียดที่เริ่มเป็นอันตรายอย่างไรได้บ้าง
4. ไม่บริโภคแอลกอฮอล์หรือใช้ยา เพราะอาจเพิ่มความเสี่ยงทั้งกับตัวเองและเพื่อนร่วมงาน
5. ระวังการติดเชื้อ HIV ที่สามารถแพร่ผ่านเลือดหรืออุปกรณ์ที่สัมผัสเลือด เช่น ไชริงก์ เข็ม
6. ระวังโรคที่มาจากยุง เช่น ไข้เลือดออก มาลาเรีย
7. ดูแลคุณภาพอาหารและน้ำ เพื่อป้องกันอาการท้องเสีย ท้องร่วง อาหารเป็นพิษ
 - เลี่ยงอาหารที่เน่าเสียง่ายและอาหารดิบ/กึ่งสุกกึ่งดิบ
 - ดื่มน้ำต้มสุกหรือน้ำที่กรองสะอาดแล้ว
 - พกน้ำสะอาดติดตัว เลี่ยงนมหรือเครื่องดื่มอาหารที่มีนม ยกเว้นประเภทพาสเจอร์ไรซ์
 - หากมีอาการท้องเสีย (ซึ่งเป็นอาการที่พบบ่อยในอาสาฯ) ให้ดื่มน้ำเกลือแร่ น้ำผลไม้ หรือน้ำหวานชดเชยการเสียน้ำ เลี่ยงคาเฟอีนและแอลกอฮอล์ที่ยิ่งทำให้กระหายน้ำ หากอาการท้องเสียไม่หายภายในหนึ่งวันหรือมีไข้ร่วมด้วยต้องพบแพทย์
8. ป้องกันผิวและความร้อนด้วยเสื้อคลุม หมวก แวนกันแดด
9. ดูแลแผลเล็กๆ โดยไม่ละเลย (เช่น รอยบาด รอยขีดข่วน แผลแมลงกัดต่อย) ทำความสะอาดและใส่ยาให้เรียบร้อย ถ้ามีอาการติดเชื้อ แผลบวมแดงและร้อนให้พบแพทย์

บทที่ 3

‘ตั้งหลักใจ’ เมื่อก้าวสู่พื้นที่หลังภัยพิบัติ

ให้อาสาสมัครรับมือได้-เอาอยู่-ไม่เครียดตาม-แม้สถานการณ์วุ่นวาย

นอกจากความเสียหายทางสภาพแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นงานซ่อมและล้างบ้านแล้ว สิ่งที่อาสาสมัครต้องเผชิญคือ ‘ความเสียหายทางใจ’ ของผู้ประสบภัย เช่น ความเครียดเฉียบพลัน ความตื่นตระหนก ความวิตกกังวลและรู้สึกไม่ปลอดภัย ที่ทำให้ผู้คนไม่ได้อยู่ในสภาวะใจสงบพอจะจัดการสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในหน่วยงานจริง อาสาสมัครคือผู้ที่บอบท้ำเข้าสู่พื้นที่ที่เต็มไปด้วยจิตใจระส่ำระสายของผู้คนที่กำลังต้องการความช่วยเหลือ

เราจึงอยากชวนอาสาสมัครมา ‘ตั้งหลักใจ’ ให้มั่นคง และ ‘ทบทวนวิธีการ’ จัดการสถานการณ์ตรงหน้าที่มาพร้อมอารมณ์เข้มข้น ถ้าอาสาสมัครลงดำเนินการตามแนวทางแล้วแต่ยังรู้สึกไม่ไหวจริงๆ ขอให้อย่าฝืนตัวเอง สื่อสารและมองหาความช่วยเหลือจากเพื่อนที่ไว้ใจ หัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต

ตัวอย่างที่ 1 : เข้าสู่พื้นที่หลังภัยพิบัติที่เต็มไปด้วยฝูงชน ซึ่งอาจมีคนพร้อมเข้าซาร์จเพื่อสื่อสารหรือขอความช่วยเหลือเดี๋ยวนั้น ตกอยู่ในภาวะการณืบีบคั้นจนเราไม่รู้จะรับมืออย่างไร

แนวทางที่ทำได้ : ปฏิบัติตามหลักพื้นฐานการรับมือและควบคุมพื้นที่ที่มีฝูงชน

- ประสานงานให้แน่ใจว่ามีกรสื่อสารข้อมูลกับชุมชนในพื้นที่ก่อนลงพื้นที่จริง
- พูดคุยกับผู้แทนหรือตัวแทนของพื้นที่เพื่อวางแผนขั้นตอนการทำงานร่วมกัน ปรีกษาเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการการใส่ใจเป็นพิเศษ
- ไม่ประกาศเรียกให้ผู้คนมารวมตัวกัน หากไม่แน่ใจว่าจะสามารถตอบคำถามหรือดูแลความต้องการได้
- บริหารสถานการณ์โดยพยายามจัดสรรผู้คนออกเป็นกลุ่มเล็กๆ เช่น กระจายความช่วยเหลือออกเป็นหลายๆ จุดเพื่อเลี่ยงการรวมตัวของฝูงชน หรือใช้การสื่อสารว่าพร้อมเปิดพื้นที่หาหรือแนวทางารับมือกับคนชุมชนในกลุ่มย่อย
- สื่อสารกับผู้คนในชุมชนว่าขั้นตอนที่กำลังจะเกิดขึ้นคืออะไร เช่น ตัวแทนทีมงานช่วยอธิบายให้เห็นภาพชัดๆ ว่าจุดแจกอาหารแต่ละจุดจะมีอะไรให้บ้าง
- คำนึงถึงความต้องการพื้นฐานทางร่างกายที่ทุกคนย่อมต้องการ นั่นคือ ที่พัก/จุดพัก น้ำดื่มสะอาด สุขอนามัย จัดหาที่นั่งในร่มให้พักรอได้ และจัดลำดับความสำคัญให้กลุ่มผู้ป่วย คนชรา เด็กเล็ก
- คิดเผื่อและวางแผนให้ผู้คนได้มีพื้นที่ระบายความอัดอั้นหรือความเศร้า เช่น มีจุดที่อาสาสมัครแยกไปดูแลรับฟังได้ ไม่ต้องปะปนอยู่กับคนกลุ่มใหญ่

ตัวอย่างที่ 2 : เราเป็นอาสาสมัครซึ่งเป็นคนนอกพื้นที่ ยังไม่คุ้นเคยกับคนในชุมชน หรือแม้แต่อาสาฯ ด้วยกันเอง ปฏิบัติตัวไม่ถูก ไม่แน่ใจว่าจะอะไรจะยิ่งกระตุ้นให้ผู้ประสบภัยรู้สึกแย่งลงใหม่

แนวทางที่ทำได้ : ยึดหลักการทำงานแบบคำนึงถึงบาดแผลทางใจ (Trauma-informed Practice) และ หลักการทำงานที่มีร่วมกันกับทีม เพื่อหลีกเลี่ยงการสร้างบาดแผลเพิ่มเติมและความขุ่นเคืองใจ

- ตระหนักเสมอว่าคนชุมชนตรงหน้ากำลังประสบบาดแผลทางใจ ทดใจเสมอว่าเขาอาจมี trauma ที่เราไม่รู้ หลีกเลี่ยงการตัดสินพฤติกรรมว่า ดี / ไม่ให้ความร่วมมือ / ทำตัวมีปัญหา
- หัดสังเกต 'สัญญาณ' จากคนที่เรากำลังปฏิสัมพันธ์ด้วย ทั้งสัญญาณของบาดแผลทางใจ (เช่น รู้สึกกลัวตลอดเวลา ตื่นตัวผิดปกติ เหม่อลอย รู้สึกว่าเหตุการณ์วนกลับมาอีกครั้งในหัว แยกตัวจากผู้อื่น) และสัญญาณความตึงเครียดทางร่างกาย (เช่น นอนไม่หลับ ผื่นร้าย ใจสั่น หายใจเร็ว ปวดหัวเรื้อรัง เป็นต้น)
- รับรู้ปฏิกิริยาอาการและพฤติกรรมที่ผู้คนที่กำลังแสดงออกในฐานะกลไกการเอาตัวรอด ไม่ใช่ความผิดปกติ
- ระมัดระวังสิ่งกระตุ้น (trigger) เช่น ไม่ใช่เสียงดัง ไม่สัมผัสโดยไม่ขออนุญาต
- พุดคุยปฏิบัติต่อทุกคนในชุมชนอย่างเคารพ ให้เกียรติ เป็นมิตร
- ให้ความเคารพต่อสิ่งที่เป็วัฒนธรรมในชุมชนนั้นๆ เช่น ศาสนา การปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมย่อยในพื้นที่ ถ้าต้องการสอบถามถึงประเด็นเปราะบาง ให้แสดงออกอย่างใส่ใจ ละเอียดอ่อนกับมัน
- ไม่กระทำ ไม่ข้องเกี่ยว ต่อการปฏิบัติใดๆ ที่มีความรุนแรง คุกคามผลประโยชน์ ไม่ว่าจะจากฝ่ายไหน โดยเฉพาะในผู้คนที่เรากำลังมอบความดูแลให้
- สร้างบรรยากาศการพุดคุยในทีมอาสาฯ ที่เปิดกว้าง เคารพกัน แบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
- ใส่ใจในการปฏิสัมพันธ์กับทีมทำงานที่มีพื้นฐานวัฒนธรรมต่างกัน ลดความขัดแย้งภายในทีม
- แต่งกายอย่างให้ความเคารพวัฒนธรรมพื้นที่ ไม่แสดงออกความรำรวย
- ไม่พกพายาเสพติด สารต้องห้ามใดๆ รวมถึงแอลกอฮอล์

ตัวอย่างที่ 3 : อยู่หน้างานแล้วเครียด เริ่มท้อแท้กับสิ่งกระตุ้นมากมาย แต่ยังต้องทำงานต่อ

แนวทางที่ทำได้ : ฝึกเทคนิคการตั้งหลักเพื่อพาความสงบกลับสู่กายใจ (grounding) ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้เวลานาน

- หากเป็นไปได้ หามุมส่วนตัวเล็กๆ นั่งในท่าที่สบาย วางเท้าเต็มๆ กดฝ่าเท้าลงเบาๆ รับรู้แรงกดและความมั่นคงที่เท้าบนพื้น
- พาตัวเองกลับมาอยู่กับสิ่งที่จับต้องได้ ไม่ฟุ้งกับความเครียดหรือความวุ่นวาย ระบุ 3 สิ่งที่มีมองเห็น, 2 สิ่งสัมผัสได้ และ 1 เสียงที่ได้ยิน

- ใช้วิธีหายใจที่ช่วยให้ร่างกายสงบลง เช่น การหายใจแบบ box breathing (เข้า 4 วินาที - กลั้น 4 วินาที - ออก 4 วินาที - พักหายใจ 4 วินาที) ทำวนซ้ำ 2 รอบ หรือจนกว่าจะรู้สึกสงบลง

ถ้าอาสาสมัครลองดำเนินการตามแนวทางแล้วแต่ยังรู้สึกไม่ไหวจริงๆ ขอให้อย่าฝืนตัวเอง สื่อสารและมองหาความช่วยเหลือจากเพื่อนที่ไว้ใจ หัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต

บทที่ 4

“เราคนเดียวไม่สามารถแก้ปัญหาให้ทุกคน”

ดูแลความเครียดและความเหนื่อยล้าของอาสาสมัคร คนทำงาน และผู้ช่วยเหลือ

ในฐานะคนอยู่หน้างาน อาสาสมัครหรือผู้ให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตหรือภัยพิบัติย่อมต้องเผชิญความเครียดและความเหนื่อยล้า ดังนั้นสิ่งสำคัญอย่างแรกคือการรู้เท่าทันที่มาของความเครียดเหล่านั้นและไม่ปล่อยตำหนิตัวเองเมื่อร่างกายและจิตใจเสี่ยงว่าต้องการการดูแล

ความเครียดและความเหนื่อยล้าของอาสาสมัครมักเกิดได้จาก

- ความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์หน้างานในแต่ละวัน
- ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน
- ความรับผิดชอบที่มากเกินไป
- ขอบเขตงานไม่ชัดเจน รวมถึงการสื่อสารและการบริหารที่อาจขาดประสิทธิภาพ
- ทรัพยากรที่มีจำกัด
- การทำงานในพื้นที่เสี่ยงต่อชีวิตและความปลอดภัย

ในขณะเดียวกัน จิตใจของอาสาสมัครกำลัง..

- คาดหวังว่าตัวเองต้องรับผิดชอบความปลอดภัยและการดูแลผู้คนให้ได้
- ปะทะกับสภาพความเสียหาย การบาดเจ็บ ความเจ็บไข้ การสูญเสีย หรือความรุนแรง
- ซึมซับเรื่องราวความเจ็บปวด อารมณ์ และความทุกข์ของผู้คน
- เผชิญความกดดันที่ต้องตัดสินใจภายใต้ระยะเวลาและทรัพยากรที่มีจำกัด

หนทางดูแลอย่างยั่งยืนก่อนถึงจุดที่เกินรับไหว

เริ่มต้นที่ทำความเข้าใจธรรมชาติของงานอาสา ว่าทุกคนตั้งใจมาช่วยกันลดช่องว่างในการช่วยเหลือมิติต่างๆ ท่ามกลางเงื่อนไขการทำงานที่จะพบความท้าทาย จะได้บริหารความคาดหวังต่อตัวเองและรับมือความคาดหวังของผู้ประสบภัยอย่างเหมาะสม และลงมือทำสิ่งที่เกื้อกูลให้คนอื่นช่วยเหลือตัวเองได้อย่างถูกต้อง

1. เติมความพร้อมทั้งกายใจ **เรียนรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (PFA) และคำนึงถึงอุปกรณ์ป้องกันตัวเอง (Personal Protective Equipment - PPE)**
2. **ประเมินชั่วโมงการทำงานที่ไหวตามความเป็นจริง** แบ่งสรรปันส่วนภาระงานกับเพื่อนร่วมทีม
3. **ไม่ลืมแบ่งเวลาพักผ่อน** กินอาหาร ผ่อนคลายตัวเอง แม้จะเป็นเวลาสั้นๆ ก็มีความหมาย

4. ถ้ารู้สึกหงุดหงิดหรือท้อแท้ที่ไม่สามารถช่วยทุกคนหรือทุกปัญหาตรงหน้าได้ ทดไว้ในใจว่าเราคนเดียวไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้คนทุกคนและนั่นไม่ใช่ความรับผิดชอบของเราเท่านั้น ขอให้ลงมือทำสิ่งที่จะช่วยเกื้อกูลให้คนอื่นได้ช่วยเหลือตัวเองอย่างถูกต้องเช่นกัน
5. พยายามลดการบริโภคคาเฟอีน แอลกอฮอล์ รวมถึงการสูบบุหรี่
6. มีช่วงเวลาพูดคุยถามไถ่กันในวงอาสาสมัครว่าใครเป็นยังไงกันบ้าง เปิดโอกาสให้ตัวเองได้แชร์ให้คนอื่นฟังเช่นกัน
7. แบ่งเวลามาสื่อสารกับคนที่เรารัก เพื่อนที่เราไว้ใจ คนที่เราู้ในใจว่าซัพพอร์ตเราเสมอ
8. จัดเวลาให้ตัวเองได้พักและสำรวจประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ยืนยันกับตัวเองว่าได้ลงมือช่วยเหลือแล้ว ในจุดที่ทำได้และจุดนั้นก็มีความหมาย แม้จะเล็กน้อยก็ไม่ใช่ไร
9. สำรวจสิ่งที่เคยลงมือทำแล้วช่วยให้เราผ่านพ้นปัญหาได้ในอดีต
10. เข้าหาหัวหน้างาน ที่ปรึกษา เพื่อบอกเล่าและสะท้อนประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ยอมรับตัวเองในจุดที่ทำได้ จุดที่ไม่ค่อยถนัด และขอบเขตที่ลงมือทำได้จริง
11. ตระหนักในสัญญาณของความเครียดสะสมและบาดแผลทางใจ (trauma) ที่อาจเกิดกับเราได้เมื่อผ่านเหตุการณ์ยาวนานกว่า 1 เดือน เพื่อการดูแลที่ทันท่วงที
 1. มีปัญหาการนอนเรื้อรัง ไม่สบายเนื้อตัว มีปัญหาท้องไส้ เหนื่อยล้าถึงขีดสุด
 2. อารมณ์ขึ้นลง ท่วมท้น วิตกกังวล โศกเศร้าอย่างหนัก หรือมีอาการแพนิค
 3. รู้สึกว่าจิตใจไร้ปมไม่ไหวและแปรลงเรื่อยๆ ไม่ค่อยมีสมาธิ หลงลืม
 4. คิดวนเวียนเกี่ยวกับเหตุการณ์และภาพความเจ็บปวดที่ได้เห็น หรือฝันร้าย
 5. รู้สึกว่างเปล่า ล้มเหลว คุณค่าในตัวเองถูกกัดกร่อน
 6. เบี่ยงเบนความสนใจตัวเองด้วยแอลกอฮอล์หรือยา

ตัวอย่างสัญญาณเหล่านี้ไม่ได้แสดงถึงความอ่อนแอหรือความไม่เข้มแข็งของใจ แต่กำลังบอกว่าถึงเวลาแล้วที่เราควรได้รับการช่วยเหลือและดูแลจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต เพราะหากปล่อยไว้นาน อาการเรื้อรังเหล่านี้อาจพัฒนาเป็นภาวะหมดไฟ (Burnout) หรือโรคเครียดหลังเหตุการณ์สะเทือนใจ (PTSD - Post-Traumatic Stress Disorder) ที่เกิดกับอาสาได้เช่นกัน

เพราะการทำงานในฐานะอาสาสมัครช่วงหลังภัยพิบัติคือความท้าทายและมีสิ่งกระทบใจอยู่ในเนื้องานทุกๆ วัน การหยุดพักและรับความช่วยเหลือจึงไม่ได้แปลว่าเราล้มเหลวในการทำงาน กลับกันคือเป็นการเติมพลังให้เรายังรักษาร่างกายจิตใจให้มั่นคงเพื่อทำงานที่ให้คุณค่าและความหมาย รวมทั้งรักษาสมดุลความสุขของเราในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง...ที่คุณควรแก่การดูแลเช่นกันนะ

บทที่ 5

“รู้สึกผิดที่ช่วยอะไรไม่ได้”

วิธีปรับใจเมื่องานอาสาพาให้ ‘รู้สึกผิดทางศีลธรรม’ (Moral Guilt)

เมื่อสมัครใจมาเป็นอาสาสมัครที่ทำงานช่วยเหลือ จะมากจะน้อยในใจก็ย่อมมีความตั้งใจอันดี แต่เมื่อทำงานจริงภายใต้เงื่อนไขแล้วพบว่าเราไม่สามารถช่วยเหลือได้ทุกสถานการณ์ ทุกคน ทุกปัญหา ข้อเท็จจริง และประสบการณ์ที่เจออาจกลายเป็นต้นเหตุให้อาสาสมัครหรือผู้ช่วยเหลือเกิด ‘ความรู้สึกผิดทางศีลธรรม’ (Moral Guilt) ซึ่งถ้าปรับใจไม่ทันจนกลายเป็นความเครียดสะสม นอกจากทีมจะสูญเสียคนๆ นั้นนั้นจากการทำงาน พลังใจที่เคยมุ่งมั่นก็อาจดับวูบลงไปด้วย

เมื่อรู้สึกผิดทางศีลธรรม เราอาจมีแนวโน้มที่จะ..

- รู้สึกผิดเมื่อตระหนักว่าเราช่วยอะไรไม่ได้
- รู้สึกผิดเมื่อคนที่เราช่วยเหลืออยู่จากไป เสียชีวิต หรือช่วยได้ไม่ครบทุกคน
- รู้สึกผิดที่จะดูแลตัวเองหรือยอมให้ตัวเองพักผ่อน
- รู้สึกผิดที่ตัวเองปลอดภัย มีอาหาร มีที่พัก ทั้งที่ผู้ประสบภัยไม่มี

ที่มาของความรู้สึกผิดทางศีลธรรม

- ความคาดหวังต่อตัวเองที่เป็นอุดมคติเกินไป ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง
- เชนิญ moral dilemma หรือสภาวะก้ำกึ่งไม่เข้าค่ายไม่ออกและมีเรื่องศีลธรรมเข้ามาเกี่ยวในการตัดสินใจ เช่น ต้องเลือก คัดแยก เรียงลำดับความสำคัญ ว่าใครควรได้รับการรักษาบ้าง ใครควรได้ก่อนหลัง
- ค่านิยมในใจขัดแย้งกับข้อจำกัดและเงื่อนไขในสถานการณ์จริง จำใจทำสิ่งที่ขัดกับหลักศีลธรรมตัวเอง
- ทรัพยากรที่นำมาช่วยเหลือมีจำกัด
- เจอข้อจำกัดทางนโยบาย องค์กร หรือการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ผลกระทบระยะสั้น-ยาวจากความรู้สึกผิดทางศีลธรรม

- ความรู้สึกผิด ความเสียใจ ความรู้สึกไร้ค่า หรือการลดทอนความรู้สึกว่าเราเป็น ‘คนดี’ (moral residue) คุณค่าที่ยึดถือไว้แตกสลายหรือถูกคุกคาม แม้จะเป็นเพียงผู้สังเกตเหตุการณ์หรือมีส่วนร่วมโดยตรงก็ตาม

- นำไปสู่ภาวะหมดไฟ (burnout) ภาวะบอบซ้ำทางใจ (moral injury) และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เสี่ยงลาออก หยุดงาน ออกจากสายงาน
- สูญเสียความเชื่อมั่นในระบบ หน่วยงาน หรือแม้กระทั่งความเชื่อมั่นในมนุษย์ คุณค่าที่เคยมอบให้ในงานหายไป รู้สึกไร้อำนาจ ไร้พลัง หมดหนทาง
- สังคมไม่สามารถรักษาคุณภาพในงานด้านมนุษยธรรม รักษาบุคลากรที่มีใจและศักยภาพไว้ไม่ได้

6 แนวทางเพื่อป้องกันก่อนจะถึงจุดนั้น

- ผูกอบรมเรื่องจริยธรรมก่อนลงพื้นที่ทำงานเพื่อช่วยในการตัดสินใจ
- องค์กร หัวหน้า เพื่อนร่วมทีม สนับสนุนการทำงาน สื่อสารเรื่องทรัพยากรและขีดจำกัดของการช่วยเหลือให้ชัดเจน
- จัดชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม เลี่ยงความเครียดและเหนื่อยล้าจากการปะทะเหตุการณ์เข้มข้นซ้ำๆ
- มีระบบประชุมถอดบทเรียนหลังลงพื้นที่ทำงาน เพื่อปรับปรุงการทำงานและรับฟังประสบการณ์ (debriefing / after-action review)
- มีระบบดูแลสุขภาพทางจิตของอาสาและคนทำงาน
- ดูแลจิตใจให้ยืดหยุ่น วางความคาดหวังให้เหมาะสม สมจริงกับสถานการณ์

ถ้ารู้สึกว้าใจกำลังได้รับผลกระทบจากความรู้สึกผิด ลองทำตาม 4 ข้อนี้

- ยอมรับว่าเรากำลังทำดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ที่มีเงื่อนไขและทรัพยากรจำกัด คุยกับตัวเองด้วยความเมตตาและให้กำลังใจ เช่น “เราทำดีที่สุดแล้วเท่าที่ทรัพยากรมี”
- รับรู้คุณค่าและความหมายที่เรามอบให้ในการทำงาน สิ่งที่เราได้ลงมือทำจริงไปแล้ว โดยไม่ยึดโยงกับผลลัพธ์ที่เราไม่สามารถควบคุมได้ 100%
- ตอบใจตัวเองว่าในความรู้สึกผิดมีความคิดความรู้สึกอะไรซ่อนไว้อีกบ้าง เปิดใจคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือที่ปรึกษาที่ไว้วางใจ ไม่ต้องเก็บไปรู้สึกผิดอยู่คนเดียว เพราะนี่คือสิ่งอาสาฯทั่วโลกเผชิญร่วมกัน
- หากได้ลองบอกเล่าแล้วไม่ดีขึ้น สามารถพูดคุยกับอาสาฯรับฟังหรือนักจิตวิทยาที่ให้บริการ

บทที่ 6

“ตั้งรับเพื่อตั้งหลักร่วมกัน”

อาสาทำอย่างไร เมื่อเจอผู้ประสบภัย 2 แบบ เศร้าเจียบ กับ โกรธโลก

มนุษย์เราเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ มีสิ่งไม่คาดคิดเกิดขึ้นและไม่อาจควบคุม เราต่างตกอยู่ในความเครียดฉับพลัน (Acute Stress) ความเครียดทำให้เรามีปฏิกิริยาทางกาย ใจ ความคิด พฤติกรรม ที่ต่างไปจากเดิม และความเครียดในกลุ่มผู้ประสบภัยครั้งนี้ เกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่ทันตั้งตัว พวกเขาอยู่ในภาวะช็อกเนื่องจากไม่มีโอกาสได้เตรียมตัวเตรียมใจ เมื่อเผชิญมวลอารมณ์ที่เข้มข้นของผู้ประสบภัย เราจึงอาจรับมือไม่ถูกและไม่แน่ใจว่าควรทำอย่างไร

เราจะทำอย่างไรเมื่อพบผู้ประสบภัยที่กำลังร้องไห้ อารมณ์ท่วม เต็มไปด้วยความกลัว?

ความเครียดของผู้ประสบภัยกลุ่มนี้แสดงออกผ่านความโศกเศร้า ดำดิ่ง หวาดกลัว พวกเขาอาจร้องไห้หนัก ตัวสั่น หรือตกอยู่ในความเจียบ พูดไม่ออก นี่คือนิสัยที่อาสาสมัครและผู้ให้ความช่วยเหลือทำได้

1. **ทดไว้ในใจว่าพวกเขาตกอยู่ใน ‘ความสูญเสีย’ ครั้งใหญ่** ทั้งชีวิต อาชีพ เงินทอง ความมั่นคง สถานที่ที่ผูกพัน สิ่งของที่มีค่ามีความหมาย หรือเป็นผู้เห็นความสูญเสียปรากฏขึ้นตรงหน้า ความเจ็บปวดนั้นจึงประเมินไม่ได้ นอกจากนี้พวกเขายังอยู่ระหว่างการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ไม่คุ้นเคย รู้สึกแปลกแยก จัดการอะไรไม่ถูก บางคนอาจมีความรู้สึกผิดในฐานะผู้รอดชีวิต (Survivor Guilt) หากเป็นเด็ก พวกเขาอาจจะไม่แสดงท่าทีชัดเจนมากนัก อาจจะเจียบหรืออยู่ใกล้กับคนในครอบครัวเป็นหลัก
2. หากเป็นไปได้ **หาพื้นที่ให้การพูดคุยรับฟังเกิดขึ้นในบรรยากาศปลอดภัย** ไม่กระตุ้นความเครียด มอบสิ่งที่จะช่วยให้ร่างกายที่เต็มไปด้วยความเครียดรู้สึกสงบลง เช่น ผ้าห่ม น้ำดื่ม ลูกอมรสชาติต่างๆ
3. **ตั้งใจรับฟัง ไม่ตัดสิน** ให้พวกเขามีพื้นที่แสดงออกอารมณ์ ได้พูดบอกเล่าระบาย เพื่อให้เกิดกระบวนการเยียวยาตามธรรมชาติ ไม่เค้นให้เล่าหากไม่พร้อม
4. **ไม่ต้องรีบทำให้พวกเขาหายดี** หลีกเลี่ยงการสั่งสอนหรือรีบให้คำแนะนำผู้ที่อยู่ในความเศร้าโศกท่วมท้น รวมถึงไม่พูดเปรียบเทียบความสูญเสียของคนอื่นเพื่อให้ผู้ประสบภัยรู้สึกดีขึ้น
5. **คอยสื่อสารว่าเราอยู่ข้างๆ** เช่น รับคำ สบตา พักหน้า ด้วยความมั่นคง ใจเย็น ใช้น้ำเสียงสงบ อ่อนโยน นั่งอยู่ในระยะที่ไม่ห่างเหิน (และไม่แตะตัวผู้ประสบภัยโดยไม่ขออนุญาต)
6. **สะท้อนให้เขารู้ว่าเรารับรู้ความรู้สึกและความต้องการของเขา** จากนั้นจึงเชื่อมต่อประสานความช่วยเหลือที่ผู้ประสบภัยต้องการ
7. หากผู้ประสบภัยยังอารมณ์ท่วมท้นมาก **ชวนตั้งหลักและพาความสงบคืนสู่กายและใจด้วยการทำท่าอ้อมกอดผีเสื้อ** ที่ทุกคนฝึกทำได้เองอย่างเป็นส่วนตัว

1. วางแขนทั้งสองไขว้กันที่หน้าอกเหมือนกอดตัวเองไว้ โดยวางมือซ้ายที่ต้นแขนหรือไหล่ขวา และวางมือขวาที่ต้นแขนหรือไหล่ซ้าย
2. ตบต้นแขนหรือไหล่เป็นจังหวะสลับกันซ้ายขวาอย่างอ่อนโยน
3. หายใจช้าๆ ลึกๆ ไปด้วยระหว่างนั้น
4. อยู่กับลมหายใจและการรับรู้ตามจังหวะสัมผัส
5. รับรู้และสังเกตความรู้สึกทางกายใจที่เกิดขึ้นระหว่างมอบการปลดปล่อยให้ตัวเอง

เราจะทำอย่างไรเมื่อพบผู้ประสบภัยที่กำลังโกรธเคือง ระเบิดอารมณ์?

ผู้ประสบภัยกลุ่มนี้แสดงความเครียดออกมาผ่านอารมณ์โกรธ ฉุนเฉียว พวกเขาอาจกรีดร้อง ตะโกน หรือแสดงความหงุดหงิด ใส่อาสาสมัครหรือผู้ช่วยเหลือ ซึ่งหากอาสาสมัครไม่รู้เท่าทันอารมณ์ของตัวเอง ก็อาจมีการเสียความรู้สึก ช่วยเหลือได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือกลายเป็นเหตุการณ์ขัดแย้งบานปลาย

เมื่อไหร่ก็ตามที่เผชิญคลื่นอารมณ์โกรธของผู้ประสบภัย นี่คือนิ่งที่อาสาสมัครทอไว้ในใจเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันได้

1. การระเบิดอารมณ์ (Emotional Outburst) คือปฏิกิริยาหนึ่งที่เกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติเมื่อใครสักคนตกอยู่ในความเครียดสูง จากการใช้ที่ไม่สามารถจัดการสถานการณ์ที่อยู่ตรงหน้าและอารมณ์ตัวเองได้ ขอให้เข้าใจว่าบางครั้งอารมณ์ก็เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและแรงเกินกว่าที่ผู้ประสบภัยจะควบคุมตัวเองได้ทัน ความหิวและเหนื่อยล้าก็อาจทำให้เกิดการระเบิดอารมณ์ได้เช่นกัน ภายใต้ความโกรธยังมีชั้นของอารมณ์อื่นๆ ซ่อนอยู่อีก เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล ที่ต้องการความเข้าใจและการช่วยเหลือ
2. มองหาพื้นที่ปลอดภัยทั้งทางกายและทางใจของทั้งผู้ประสบภัยและอาสาสมัคร เช่น ไม่ต้องรีบร้อนเข้าไปหาผู้ประสบภัยที่กำลังอารมณ์ขึ้น
3. แทนที่จะโฟกัสที่อารมณ์ขุ่นเคืองของผู้ประสบภัย ยอมรับว่าอารมณ์นั้นเกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ภัยพิบัติ ไม่ต้องรับความโกรธของผู้ประสบภัยมาเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ซ้ำเติม ไม่เติมเชื้อไฟความโกรธ
4. ตอบคำถามและอธิบายข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ประสบภัยต้องการทราบตามความจริงและโปร่งใส ไม่หยาบยื่นคำสัญญาหากไม่แน่ใจว่าจะทำได้
5. ไม่สวมบทบาทผู้มอบคำสั่งหรือสั่งสอนให้อีกฝ่ายปฏิบัติตาม แต่เปิดพื้นที่พูดคุยแบบหาความร่วมมือตรงกลาง ให้สิทธิ์อีกฝ่ายได้เลือก ได้บอกกล่าวความต้องการ และเคารพการตัดสินใจของเขา
6. สะท้อนให้เขาเห็นว่าเรารับรู้ความรู้สึกและความต้องการของเขา จากนั้นจึงเชื่อมต่อประสานความช่วยเหลือที่ผู้ประสบภัยต้องการ

บทที่ 7

“รู้สึกผิดที่ฉันเป็นคนที่ยรอด”

วิธิดูแล Survivor Guilt หรือความรู้สึกผิดในฐานะผู้รอดชีวิต หลังผ่านเหตุการณ์ภัยพิบัติ

ในเหตุการณ์ภัยพิบัติมีทั้งการสูญเสียและมีผู้รอดชีวิต นอกจากความรู้สึกเศร้าโศกจากการสูญเสียของตนเองและผู้อื่น ผู้คนจำนวนหนึ่งยังอยู่กับ “ความรู้สึกผิดในฐานะผู้รอดชีวิต” (Survivor Guilt) ที่อาจกัดกินจิตใจไปพร้อมๆ กับการตั้งหลักใหม่ แม้ภัยพิบัติจริงๆ จะผ่านพ้นไปแล้วก็ตาม

ลักษณะของ Survivor Guilt

- ตั้งคำถามว่าทำไมเราจึงเป็นคนที่ยรอดในขณะที่คนอื่นต้องจากไป
- เสียใจว่าเราน่าจะทำได้ดีกว่านี้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ช่วยป้องกันเหตุร้ายได้ดีกว่านี้ หรือช่วยเหลือคนอื่นได้ดีกว่านี้
- คิดว่าอาจดีเสียกว่าหากเป็นตัวเองที่จากไป แทนที่จะเป็นผู้อื่น

วิธีสังเกต

ผู้ที่กำลังประสบ Survivor Guilt อาจมีอาการทางกาย ทางใจ และพฤติกรรมอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า วิตกกังวล นอนไม่หลับ หวนย้อนนึกถึงเหตุการณ์ซ้ำๆ และแยกตัวออกจากผู้อื่น ความรู้สึกผิดในฐานะผู้รอดชีวิตยังเจือปนไปด้วยความรู้สึกสิ้นหวัง ไร้พลังที่จะกอบกู้สิ่งต่างๆ ให้กลับมาดีดังเดิม

แต่หากมีการปรับตัวและการช่วยเหลือที่เหมาะสม ประสบการณ์อันเจ็บปวดอาจเปลี่ยนเป็นเชื้อเพลิงการเติบโตหลังผ่านเหตุการณ์เลวร้ายได้ในอนาคต (Post-traumatic Growth)

วิธิดูแล Survivor Guilt ในผู้ประสบภัย

1. สื่อสารว่าความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติในฐานะผู้รอดชีวิต แต่การมีความรู้สึกผิดลักษณะนี้เกิดขึ้นไม่ได้แปลว่าผู้ประสบภัยได้ทำผิดพลาดเสมอไป ตัวผู้ประสบภัยเองยังมีคุณค่าในฐานะมนุษย์คนหนึ่งและได้ทำทุกอย่างในสถานการณ์อย่างเต็มที่แล้วในเงื่อนไขนั้นๆ
2. ชวนผู้ประสบภัยค่อยๆ ดูแลความเศร้าโศกจากการสูญเสีย ไม่ต้องรีบถามถึงสาเหตุหรือเหตุการณ์ให้พื้นที่น้ำตาก่อนได้ “สิ่งที่รู้สึกตอนนี้เป็นเรื่องเข้าใจได้ หลังสูญเสียครั้งใหญ่ เราอาจรู้สึกหนักหน่วงได้”
3. ยอมรับความรู้สึกและรับฟังผู้ประสบภัย พร้อมแนะนำให้ผู้ประสบภัยได้มีพื้นที่แบ่งปันความรู้สึกกับผู้คนที่รับฟังอย่างเข้าใจ ไม่ตัดสิน

4. ให้ข้อมูลความรู้เบื้องต้นในการสังเกตความรู้สึกทางใจทางกายของตนเอง และการดูแลตัวเองขั้นพื้นฐาน (self-care) ที่เป็นฐานรากของหัวใจที่แข็งแรงยืดหยุ่นในวันข้างหน้า เช่น การกินและการพักผ่อนที่เพียงพอ
5. แนะนำช่องทางเข้าถึงบริการด้านสุขภาพจิตจากผู้เชี่ยวชาญ ในยามที่ผู้ประสบภัยต้องการความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษาเพิ่มเติม

บทที่ 8

เอาใจเขามาใส่ใจเราด้วย Empathetic Communication

ฝึกทักษะประคองใจเพื่อสร้างบทสนทนาที่เป็นพื้นที่ปลอดภัยแก่กัน

สถานการณ์ไม่ปกติในชีวิตมักนำมาซึ่งความตื่นตระหนก กลัว ช็อก มึนงง สับสน หรือ วิตกกังวล และในเวลาแบบนั้นก็เป็นธรรมชาติที่สิ่งที่เราจะสื่อสารออกมา ทั้งคำพูด สีนัยท่าทาง จะผสมด้วยอารมณ์ทางลบ

อาสาสมัคร สื่อมวลชน หรือแม้แต่ประชาชนด้วยตนเอง อาจเจอผู้ประสบภัยหรือผู้สูญเสียพูดจา สอบถามด้วยอารมณ์หงุดหงิด ประชดประชัน เสียอกเสียใจ หรือแม้แต่นิ่งงัน ไม่รู้จะอธิบายความรู้สึกที่อัดแน่นข้างในออกมาอย่างไร อับจนด้วยคำพูดจะอธิบายความรู้สึกเข้มข้นที่มี

นอกจากการ ‘ตั้งสติ’ จะเป็นขั้นแรกเพื่อรับมืออารมณ์ที่คนตรงหน้าส่งมาอย่างเหมาะสม

อีกทักษะสำคัญคือ Empathetic Communication วิธีการพูดคุยที่ช่วยสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้ความรู้สึกบอบช้ำ ช่วยให้อาสาสมัคร สื่อมวลชน หรือเพื่อนร่วมชุมชน ประคองบทสนทนาที่อาจสุ่มเสี่ยงต่อความรู้สึกเปราะบางได้ดียิ่งขึ้น

ทั้งหมดนี้ก็เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้กันและกัน

Empathetic Communication คือการสื่อสารแบบมี empathy หรือเต็มทักษะ ‘เอาใจเขามาใส่ใจเรา’ เข้าไปในบทสนทนา และสื่อสารกลับไปให้อีกฝ่ายรับรู้ ว่าเรากำลังรับฟังอย่างเข้าใจและเคารพ ไม่ตัดสินความรู้สึกนั้น

1. แทนที่จะตอบโต้ตามอารมณ์ที่อีกคนส่งมา ลองนั่งฟังเพื่อรับรู้ว่าอีกฝ่ายกำลังรู้สึกอะไรอยู่ในคำพูดนั้น
2. ฟังความต้องการที่ซ่อนอยู่ในประโยค
3. สื่อสารกลับไปว่าเรารู้ได้ถึงความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย
4. ให้ข้อมูลอย่างซื่อสัตย์ ตามความเป็นจริง ประสานความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามบทบาทของเรา

ตัวอย่างสำหรับอาสาสมัครหรือผู้ช่วยเหลือในพื้นที่

อาสาสมัครลงพื้นที่ในเขตที่เพิ่งผ่านพ้นเหตุการณ์น้ำท่วม ความช่วยเหลือกำลังทยอยมา บ้านของประชาชนเริ่มได้รับการทำความสะอาด แต่เนื่องจากอาสาสมัครมีจำนวนจำกัด ต้องค่อยๆ แบ่งพื้นที่การจัดการ คุณบ๊วยเจ้าของบ้านหลังหนึ่งที่ยังไม่มีใครมาช่วยล้างบ้านจึงติดพ็อกกับอาสาสมัคร

คุณป้า : “เมื่อไหร่จะมาล้างบ้านให้ป้าบ้าง ป้ากับลุงทำกันแค่สองคนไม่ไหวหรอกนะ ทำไมบ้านหลังนั้นถึงได้ล้างก่อนล่ะ?”

1. **รับรู้ความรู้สึกอีกฝ่าย** : คุณป้ารู้สึกเหนื่อยล้า หงุดหงิด รู้สึกถึงความไม่เป็นธรรม
2. **ฟังความต้องการที่ซ่อนอยู่** : ต้องการความช่วยเหลือที่ทันด่วนที่ อยากรู้ว่าความช่วยเหลือจะมาถึงเมื่อไหร่ ต้องการรับรู้ถึงความใส่ใจอย่างเท่าเทียม
3. **สื่อสารว่ารับรู้ได้ถึงความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย** : “สวัสดิ์ค่ะคุณป้า เราเป็นทีมอาสาสมัครจาก.....นะคะ เมื่อสักครู๋คุณป้าบอกว่าล้างบ้านกันเองกับคุณลุงไม่ไหวและยังไม่มีคนมาประสานงานให้ข้อมูลเรื่องการช่วยเหลือใช่ไหมคะ? เข้าใจเลยคะว่าในสถานการณ์แบบนี้เราก็มีความต้องการเหมือนกัน”
4. **ให้ข้อมูลอย่างข้อเท็จจริง ประสานความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามบทบาท** : “ตอนนี้ทีมอาสาสมัครกำลังแบ่งกำลังลงพื้นที่เพื่อช่วยเหลือบ้านที่มีกลุ่มเปราะบางซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียงหรือคนชราเป็นลำดับแรกๆ และเนื่องจากทีมมีกำลังจำกัด เราจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่าที่ประเมินไว้ คุณป้าจะสะดวกไหมคะหากทางเราจะช่วยประสานและแจ้งความต้องการของคุณป้าให้ส่วนที่เกี่ยวข้องรับทราบ จากนั้นเราจะแจ้งรายละเอียดและคิวบ้านคุณป้าให้ทราบอีกครั้งนะคะ นอกจากเรื่องล้างบ้านแล้วตอนนี้คุณป้าต้องการแจ้งเรื่องอื่นๆ เพิ่มเติมไหมคะ?”

ตัวอย่างการตอบกลับที่ไม่เหมาะสม

- ทำให้รู้สึกว่าความต้องการไม่สำคัญ : “ยังไม่รู้เหมือนกันคะ คุณป้าต้องรอคิวก่อนนะคะ คนอื่นเขาก็รออยู่เหมือนกันคะ”
- ระบายอารมณ์กลับไป : “อาสาฯ ก็เหนื่อยเหมือนกันคะคุณป้า แค่นี้ก็ไม่ทันแล้ว อย่าเพิ่งถามเยอะได้ไหมคะ”
- สัญญาในสิ่งที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ : “ต้องขอโทษด้วยนะคะ เดี่ยวจะแจ้งให้ทีมมาช่วยล้างบ้านพุงนี้เลย ดีไหมคะคุณป้า”

ตัวอย่างสำหรับสื่อมวลชน เพื่อนร่วมชุมชนและประชาชนทั่วไป

ชายหนุ่มเพิ่งสูญเสียคุณแม่ที่มีโรคประจำตัวไปในช่วงเวลาเดียวกับเหตุการณ์น้ำท่วม บ้านที่เปิดเป็นร้านขายในชุมชนของแม่จึงปิดตัวลงอย่างไม่มีกำหนด ตัวเขาเองทำงานอยู่นอกพื้นที่และไม่แน่ใจว่าตัวเองจะทำได้กับร้านขายที่เป็นเหมือนอนุสรณ์ของแม่ พอพูดถึงความรู้สึกตัวเอง เขาก็เริ่มร้องไห้

ชายหนุ่ม : “ผมไม่ได้อยากทำร้านนี้ต่อ แต่พอคิดแบบนั้นก็ยังรู้สึกผิดกับแม่ ถ้าผมเข้ามาช่วยแม่ทันเวลา ทั้งแม่และร้านก็อาจจะยังอยู่”

1. **รับรู้ความรู้สึกอีกฝ่าย** : ชายหนุ่มยังรู้สึกโศกเศร้าจากการสูญเสีย ยังโทษตัวเองและอยู่ระหว่างการยอมรับความจริง
2. **ฟังความต้องการที่ซ่อนอยู่** : อยากดูแลสิ่งสำคัญที่เหลืออยู่ แต่ยังสับสนและไม่รู้ว่าวิธีการไหนจะเหมาะสมกับใจตัวเองด้วย
3. **สื่อสารว่ารับรู้ได้ถึงความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย** : “ผมเป็นสื่อมวลชนจากทีม.....ที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับคนในชุมชนในช่วงฟื้นฟูหลังเหตุการณ์น้ำท่วม เมื่อสักครู๋ได้ยินว่าคุณ...เล่าว่ารู้สึกผิดกับแม่ ตอนนี่ยังสับสนแล้วก็เสียใจมากๆ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าหากย้อนเวลากลับไปได้คุณคงอยากจะเข้ามาช่วยแม่ให้เร็วกว่านี้สินะครับ”
4. **ให้ข้อมูลอย่างซื่อสัตย์ ประสานความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามบทบาท** : “ขอบคุณมากนะครับที่เล่าเรื่องสำคัญให้ฟัง ผมต้องขอภัยที่ตัวเองก็มีความรู้เรื่องการดูแลใจที่จำกัด ทำให้ช่วยได้ไม่เต็มที่ ถ้าหากคุณ...สนใจปรึกษาเรื่องนี้กับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต ทางเราสามารถแนะนำช่องทางให้ได้ นะครับ เป็นช่องทางฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย สำหรับตอนนี้ผมก็ยังอยู่ตรงนี้และยินดีรับฟังนะครับ หรือถ้าคุณอยากหยุดการพูดคุยไว้เท่านี้ก่อนก็แจ้งได้เลยครับ”

ตัวอย่างการตอบกลับที่ไม่เหมาะสม

- ด่วนสรุปพูดความคิดเห็นตัวเอง : “เอาจริงๆ ก็น่าจะทำร้านต่อ นะครับ คุณแม่ก็ไม่อยู่แล้ว ไม่มีคนทำต่อเขาคงเสียใจแย่”
- รีบปลอบใจให้หายดี : “ไม่เป็นไร นะครับ เดี่ยวมันก็ดีขึ้น ตอนนี่ยังเศร้าไปก็คงไม่มีประโยชน์ เราต้องสู้ต่อสิครับ”
- ไปต่อที่ประเด็นของตัวเองทันที : “อย่างนี้ก็แย่เลย แล้วตอนนี้ลูกค้าเก่าๆ ของแม่คุณเขาไปซื้อของกันที่ไหนล่ะครับ? มีร้านอื่นใกล้ๆ แถวนี้อีกไหมครับ?”

การสื่อสารแบบเอาใจเขามาใส่ใจเราจะมีประสิทธิภาพด้วยหลักปฏิบัตินี้

1. ลองนึกว่าหากเราเป็นเขา อาจไม่แปลกที่เราจะมีความรู้สึกดังกล่าว ความทุกข์ที่เกิดขึ้นของแต่ละคนเป็นเรื่องจริง
2. เคารพในความเป็นมนุษย์และเห็นคุณค่าของอีกฝ่าย
3. ซื่อสัตย์ จริงใจ ไม่สัญญาปากเปล่าในสิ่งที่อาจทำไม่ได้ เพราะอาจยิ่งสร้างความคาดหวังและบาดแผล
4. ไม่ตัดสินจากอคติที่ตัวเองมี และระมัดระวังการแสดงออกที่มีอคติ ทดไว้ในใจว่าผู้คนที่ภาวะวิกฤตมักกังวลจะถูกตัดสินว่าเป็นสาเหตุของสถานการณ์เลวร้ายที่เกิดขึ้น (เช่น เพราะตัวเองประเมินผิดทำให้เก็บร้านค้าไม่ทัน ร้านจึงเสียหายจากน้ำท่วมมากกว่าที่คาดไว้)

5. ไม่ตีความหรือด่วนสรุปแทนที่อีกฝ่ายน่าจะรู้สึกหรือต้องการอะไร แต่ลองสะท้อนกลับไปในเรื่องที่เราได้ยินเป็นระยะเพื่อทวนความเข้าใจ “เมื่อตะกี้จากที่เล่ามา ผมได้ยินว่า... / จากสถานการณ์ที่เล่ามา ฟังดูเหมือนว่า...”
6. ไม่เหมารวมว่าผู้ประสพภัยหรือผู้เสียหายในสถานการณ์เดียวกันจะต้องมีความต้องการเหมือนกัน
7. ใส่ใจการสื่อสารเล็กๆ และภาษากายที่ช่วยให้อีกฝ่ายรับรู้ว่าเราฟังอยู่และเข้าใจ เช่น การพยักหน้า การสบตา การรับคำ “อืม / อ่าฮะ / อย่างนั้นหรือครับ / เล่าต่อได้เลยค่ะ / ค่อยๆ เล่าได้ค่ะ ฟังอยู่นะคะ”
8. ใจเย็นและคิดก่อนตอบ
9. ไม่พูดแทรกหรือรีบแนะนำโดยยังฟังไม่จบ
10. เมื่อมีเรื่องอยากสอบถาม ลองตั้งคำถามแบบคำถามปลายเปิด จะได้ไม่เป็นการชี้นำไปก่อน เช่น “ตอนนี้รู้สึกยังไงอยู่บ้าง?” แทนที่จะเป็น “ตอนนี้ น่าจะรู้สึกดีขึ้นแล้วใช่ไหม?”

บทที่ 9

เก็บข้อมูลแบบไม่ทำให้ซ้ำใจ

ด้วยการพูดคุยสัมภาษณ์แบบ Trauma-informed Interview

สื่อมวลชน อาสาสมัคร ผู้ทำงานช่วยเหลือในภาคประชาสังคม รวมถึงนักวิจัย คือกลุ่มคนที่จะได้พูดคุยและรับฟังประสบการณ์เข้มข้นของผู้ประสบภัยและผู้เสียหายที่ผ่านพ้นเหตุการณ์ทำทนายในช่วงวิกฤตโดยตรง ประสบการณ์เหล่านั้นเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการช่วยเหลืออย่างตรงจุด มีคุณค่าในการเรียนรู้และชวนทุกคนสร้างความเข้าใจร่วมกัน รวมถึงเป็นหลักฐานว่าการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืนเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรับมือกับความไม่แน่นอน เช่น เหตุการณ์แผ่นดินไหวและน้ำท่วมในปี 2568 หรือสถานการณ์โควิด-19

แม้แต่เมื่อพูดถึงประสบการณ์ของคนคนหนึ่ง การที่เราผ่านพ้นเหตุการณ์เลวร้ายและความสูญเสียมา เหตุการณ์เหล่านั้นอาจทิ้งร่องรอยเป็นบาดแผลทางใจ (trauma) ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต การต้องพูดถึงประสบการณ์เข้มข้นอาจกระตุ้นให้ใจเรากลับมารู้สึกกลัวกับเหตุการณ์ หากบทสนทนาดำเนินไปโดยที่ผู้ซักถามขาดความตระหนักเรื่องจิตใจ การเล่าเรื่องก็อาจกลายเป็นการ 'เปิดแผล' ทำให้เจ็บปวดซ้ำ (re-traumatization) และยังเสี่ยงต่อสุขภาพจิตของผู้ฟังที่ร่วมรับรู้ความเจ็บปวดเช่นกัน

จึงอยากชวนคนทำงานที่ต้องรับบทบาทผู้สอบถาม ผู้สัมภาษณ์ ทำความรู้จักแนวทางการพูดคุยสัมภาษณ์แบบ Trauma-informed Interview ที่เป็นการเก็บข้อมูลแบบรักษาจิตใจผู้เล่าผู้ฟัง เพื่อให้กระบวนการพูดคุยดำเนินไปอย่างปลอดภัย ให้เกียรติ ไม่ทำให้เรื่องเล่าที่สำคัญในชีวิต กลายเป็นเพียงข้อมูลหรือคอนเทนต์เพื่อประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น

หลักการเก็บข้อมูลภายใต้แนวทางการคำนึงถึงบาดแผลทางใจ (trauma-informed approach) อ้างอิงจาก SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration) ให้มีความสำคัญกับ 6 มิติ

1. **ปลอดภัยไว้ก่อน (Safety)** : สร้างหรือเลือกสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อกายใจ
2. **โปร่งใสและเชื่อถือได้ (Trustworthiness & Transparency)** : ให้ข้อมูลอย่างเปิดเผย สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความไว้วางใจและมั่นใจ
3. **ส่งต่อความช่วยเหลือและกำลังใจ (Peer Support)** : สนับสนุนให้เกิดการเยียวยาจากผู้ที่เคยผ่านประสบการณ์หรือเหตุการณ์คล้ายกัน
4. **ร่วมมือกันบนความเท่าเทียม (Collaboration & Mutuality)** : เป็นคู่คิด เปิดพื้นที่การตัดสินใจร่วมกัน ลดลำดับชั้นระหว่างกัน
5. **เสริมพลังและเคารพในทางเลือก (Empowerment, Voice & Choice)** : ชวนตระหนักถึงศักยภาพที่มีและมีส่วนร่วมในกระบวนการ

6. **คำเนิ่งถึงปัจจัยวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเพศ (Cultural, Historical & Gender Issue) :**
ตระหนักถึงความสำคัญของภูมิหลังทางวัฒนธรรม เพศสภาพ ประสบการณ์ชีวิตของบุคคล หลีกเลียงการตีตราและเหมารวม

การเก็บข้อมูลในแนวทาง Trauma-Informed Interview

- เรายึดพื้นฐานความเข้าใจเรื่องอาการและผลกระทบของบาดแผลทางใจที่อาจเกิดขึ้นกับแต่ละคนต่างกันไป สามารถสังเกตสัญญาณของบาดแผลทางใจเบื้องต้นจากการสัมภาษณ์ (เช่น การย้อนนึกถึงเหตุการณ์เลวร้ายในอดีต, หลีกเลียงที่จะเอ่ยถึงผู้คนหรือสถานที่, มีอาการตื่นตกใจ ใจสั่น เหงื่อออก เป็นต้น)
- ทดในใจเสมอว่าผู้ให้ข้อมูลตรงหน้าเราอาจเป็นหนึ่งในคนที่เผชิญเหตุการณ์รุนแรงและมีบาดแผลทางใจ ไม่เหมารวมว่าทุกคนน่าจะโอเค
- พยายามลดความเสี่ยงที่ผู้ให้ข้อมูลจะเจ็บปวดซ้ำ ใช้ความละเอียดในการเตรียมพร้อมและการทำงาน
- เตรียมแผนสำรองไว้กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเจ็บปวดหรือทุกข์ใจ มีช่องทางบริการที่แนะนำหรือส่งต่อได้ ไม่ปล่อยให้คนถูกเปิดแผลไปจัดการตัวเองโดยไม่หยิบยื่นความช่วยเหลือ

การเก็บข้อมูลสัมภาษณ์บุคคลที่ผ่านประสบการณ์อันเลวร้าย สถานการณ์ความรุนแรง หรือภัยพิบัติ จึงไม่ใช่การเดินเข้าไปสอบถามแบบขาดการเตรียมตัว แต่เป็นการทำงานที่มีขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ และที่สำคัญพอๆ กับหลักการ คือการถือหัวใจที่เคารพในมนุษย์ด้วยกันเข้าไปรับฟังประสบการณ์ที่อาจสอดแทรกความเจ็บปวด เมื่อนั้นพื้นที่เก็บข้อมูลก็จะกลายเป็นพื้นที่รับฟังที่ปลอดภัย เกิดความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ที่รู้จักประคับประคอง

3 ขั้นตอนของหลักปฏิบัติเบื้องต้น

ก่อนสัมภาษณ์ : ให้ข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจและความรู้สึกปลอดภัย

- แนะนำตัวและหน่วยงานที่สังกัดรวมถึงทีมงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เดินดุ่มเข้าไปในฐานะคนแปลกหน้า
- เลือกพื้นที่พูดคุยที่รู้สึกปลอดภัย เป็นส่วนตัว หากเป็นไปได้ให้สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ไม่สัมภาษณ์เป็นกลุ่มใหญ่ๆ เพราะอาจทำให้รู้สึกประหม่าว่าถูกจับจ้อง
- เกริ่นถึงการพูดคุยที่จะเกิดขึ้น จุดประสงค์การเก็บข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูล โค้งคำถามที่จะใช้ วิธีการนำเสนอข้อมูล และช่วงเวลาที่น่าจะใช้ในการเก็บข้อมูล ให้ผู้ให้ข้อมูลคาดการณ์ได้ รู้สึกว่าจัดการดูแลสิ่งที่เกิดขึ้นได้

- ชี้แจงสิทธิที่ผู้ให้ข้อมูลมี เช่น สิทธิในการให้ความยินยอมหลังรับทราบข้อมูลครบถ้วน (informed consent) สิทธิที่จะขอหยุดพักการพูดคุย เลี่ยงการพูดบางประเด็น สิทธิที่จะสอบถามและสิทธิขอรับช่องทางความช่วยเหลือ
- เตรียมใจว่าผู้บอกเล่าอาจมีความรู้สึกหลากหลายปรากฏขึ้น รับมือสิ่งนั้นในฐานะธรรมชาติหนึ่งของจิตใจ ไม่ต้องตกใจ กลัว ไม่พอใจ หรือรีบทำให้ความรู้สึกนั้นหายไป สามารถเตรียมทิชชูเผื่อไว้ได้
- ระหว่างพูดคุยสามารถสอบถามความต้องการว่าอะไรจะช่วยให้รู้สึกสบายขึ้นได้ เช่น เครื่องดื่ม อาหาร สิ่งบรรเทาปวด และเปิดพื้นที่ให้สื่อสารความกังวลที่มี

ช่วงพูดคุย : เปิดพื้นที่ให้ตอบ ฟังอย่างใส่ใจและเป็นธรรมชาติ

| | Do | Don't |
|------------------------|---|---|
| ภาษากาย และน้ำเสียง | <ul style="list-style-type: none"> • รับฟังอย่างตั้งใจ แสดงออกความใส่ใจ แบบไม่เสแสร้ง • ดูแลภาษากายให้สื่อความเป็นมิตร คอยสปรดตาเป็นระยะ • ใช้น้ำเสียงสงบ อ่อนโยน | <ul style="list-style-type: none"> • มองแต่มือถือหรือโพยคำถาม • ฟังไปกอดอกไป แสดงภาษากายที่ปิดตัว ต่อต้าน ตัดสิน • ใช้เสียงดู กระซิกโฮกฮาก |
| รูปแบบการ พูดคุย | <ul style="list-style-type: none"> • ถามทีละประเด็นด้วยคำถามปลายเปิด ไม่ชี้นำ • ใช้รูปประโยคที่เปิดพื้นที่กว้างๆ ให้อีกฝ่ายตอบเท่าที่ตอบได้ตามจังหวะเวลาและความพร้อม ไม่กดดันว่าต้องรู้ทุกคำตอบ เพราะบาดแผลทางใจอาจมีผลต่อความทรงจำและการรับรู้ในรายละเอียดปลีกย่อย | <ul style="list-style-type: none"> • ใช้คำถามปลายปิดที่ชี้นำ • คาดหวังคำตอบที่อยากได้ยิน |
| ตัวอย่าง คำถาม | <ul style="list-style-type: none"> • เกริ่นนำเพื่อถามถึงสิ่งที่จำได้ และปรับคำถามให้ไม่เฉพาะเจาะจงเกินไป “เท่าที่คุณบ้ำจำได้ คุณบ้ำพอจะอธิบายถึงจังหวะที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นได้ไหมคะว่ามันเป็นอย่างไร?” | <ul style="list-style-type: none"> • ถามเอารายละเอียดที่เจาะจงเกินไป เช่น “เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นช่วงเวลาที่โมง”, “ช่วยเล่าเหตุการณ์ตั้งแต่ต้นให้ฟังหน่อย” |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • ปรับคำถามให้หลากหลายและเปิดพื้นที่ให้ได้อธิบายสิ่งที่คิดหรือรู้สึก เช่น “นับจากวันที่เกิดเหตุจนถึงวันนี้ ตอนนี้ใจเป็นอย่างไรบ้าง?” “เราผ่านเหตุการณ์นั้นมาด้วยความรู้สึกแบบไหน?” “ตอนนี้เรามองเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างไร?” • เปิดโอกาสให้เลือกเล่า “ตอนนี้อยากจะพูดถึงเรื่องไหนหรืออยากเริ่มจากตรงไหนสามารถบอกได้นะคะ” | <ul style="list-style-type: none"> • ถามที่อู่ว่า “จากเหตุการณ์นี้คุณรู้สึกอย่างไร” คำถามนี้อาจเรียกน้ำตาและได้คำตอบสั้นๆ ที่เราก็พออนุมานได้ จึงไม่ควรถามขี้ให้เจ็บซ้ำ • ใช้คำถามที่เริ่มต้นด้วยคำว่า “ทำไม” ซ้ำๆ เช่น “ทำไมทำแบบนี้?” “ทำไมไม่หนีไป?” |
| <p>การดูแลบรรยากาศการพูดคุย</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ถามแล้วให้เวลา ไม่รีบร้อน ให้คนตรงหน้าได้ประมวลความรู้สึกและคำตอบ • แทรกจังหวะแสดงความเข้าใจออกไปให้อีกฝ่ายได้รับรู้ ให้ความมั่นใจว่าเราเชื่อในสิ่งที่พวกเขาบอกเล่า • ใช้เวลาด้วยกันอย่างจริงใจ เคารพความรู้สึก สะท้อนความรู้สึกว่าเราเสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น แม้อาจไม่เข้าใจมันทั้งหมด • เมื่อใกล้หมดเวลาการพูดคุย ส่งสัญญาณให้อีกฝ่ายเตรียมตัวและทราบเวลาที่เหลือ ช่วงท้ายจะได้เก็บตกสิ่งที่ไม่ทันได้บอกเล่า และสอบถามความรู้สึกในการพูดคุย • เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว สอบถามว่ามีอะไรที่อยากบอกเล่าเพิ่มเติมหรือปิดท้ายหากอีกฝ่ายแบ่งปันความรู้สึกก็รับฟังอย่างตั้งใจใส่ใจ • กล่าวขอบคุณในความร่วมมือ การพยายามถ่ายทอดข้อมูล และชื่นชมจุดแข็งที่เรามองเห็น | <ul style="list-style-type: none"> • ถามอย่างเร่งรีบ เน้นเอาข้อมูลให้ครบไว่ก่อน ไม่เว้นช่องว่าง • ลดทอนความสำคัญ / ความเข้มข้น / ผลกระทบของประสบการณ์ที่อีกฝ่ายบอกเล่า ทำเหมือนว่าไม่สำคัญ • พยายามแสดงความเห็นใจหรือเข้าอกเข้าใจจนมากเกินไปและไม่เป็นธรรมชาติ • แสดงออกถึงการตัดสิน ตำหนิสงสัย ในสิ่งที่เกิดขึ้นหรือวิธีรับมือสถานการณ์ของอีกฝ่าย • ตัดจบการพูดคุยแบบดี ๆ เมื่อคำถามสุดท้ายมาถึง |

เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ : ดูแลข้อมูลอย่างรัดกุมรอบคอบ

- ยึดหลักการถ่ายถอดข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจความหมายในประสบการณ์นั้น และละเอียดอ่อนกับข้อมูลที่ได้รับมา
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่น่าเสนอเสมอ แม้ในจุดเล็กๆ เช่น การสะกดชื่อ เวลาหรือวันที่ของเหตุการณ์ นึกไว้เสมอว่านั่นเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญทางใจของผู้บอกเล่า และข้อมูลที่น่าเสนอจะคงอยู่ไปอีกนาน
- ชั่งน้ำหนักระหว่างการเปิดเผยเรื่องราวและการรักษาสวัสดิภาพทางใจของเจ้าของประสบการณ์ ข้อมูลบางส่วนอาจไม่จำเป็นต้องเปิดเผยและควรเก็บเป็นความลับส่วนตัวของผู้เล่า
- ไม่ปรับแต่งภาษาหรือตกแต่งข้อมูลที่ได้รับบอกเล่ามาจนเกินงาม พยายามรักษาความซื่อสัตย์ของเนื้อหาไว้
- ตรวจสอบกับตัวเองว่าหากเราเป็นเจ้าของเรื่องราวและถูกนำเสนอหรือรายงานออกไปในแบบที่เรา กำลังทำ เรารู้สึกโอเคไหม หากมีตรงไหนที่ตอบได้ว่ารู้สึกไม่สบายใจก็ควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม
- เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อ่านทบทวนคำพูดตัวเองก่อนเผยแพร่และปรับความเห็นของตัวเองได้หากต้องการ

กรณีผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเด็ก

- ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขของพัฒนาการตามวัยเพิ่มเติม เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประสบการณ์ของเด็กและปริมาณข้อมูลที่จะจดจำได้
- ดูแลสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมสำหรับเด็ก
- พยายามลดความเครียดของเด็ก จำกัดจำนวนครั้งการสัมภาษณ์เท่าที่จำเป็น
- พูดคุยด้วยภาษาแบบที่เด็กใช้ และสื่อสารให้เข้าใจอย่างง่ายๆ ว่าตอบว่า “ไม่รู้” / “ไม่เข้าใจ” ได้ไม่ผิดอะไร
- หากจำเป็นให้สัมภาษณ์ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน

แม้เราจะคาดการณ์ไม่ได้ว่าการพูดคุยจะนำมาซึ่งความรู้สึกแบบไหนในใจผู้ตอบบ้าง แต่การดูแลบรรยากาศ คัดสรรคำถามในบทสนทนา และตอบรับคำบอกเล่าอย่างใส่ใจ ไม่เพียงช่วยให้เราได้อ่านหรือส่งต่อข้อมูลที่มีค่า แต่อาจช่วยให้ผู้ตอบได้บอกเล่าระบาย หรือทบทวนเรื่องราวจนพบมุมมองใหม่ๆ จากประสบการณ์นั้นก็เป็นได้ สิ่งสำคัญที่เราทำได้เสมอคือการเตรียมตัวอย่างรัดกุม รอบคอบ พร้อมใจรับคำบอกเล่าและทำงานกับข้อมูลที่ได้รับอย่างใส่ใจ

บทที่ 10

ปากท้องเชื่อมตรงสุขภาพจิต

คุยเรื่องใจอย่างไรไม่ละเลยปัจจัยพื้นฐาน

เป็นเรื่องดีที่ทุกวันนี้ผู้คนตื่นตัวเรื่องสุขภาพจิตและมีบทสนทนาสอบถามเรื่องจิตใจมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ นอกจากเรียนรู้ทักษะดูแลใจ มิติหนึ่งที่เชื่อมโยงกับสุขภาพจิตอยู่เสมอคือความต้องการพื้นฐานของชีวิต ไม่ว่าจะ เป็นที่พักอาศัยสะอาดปลอดภัย อาหารการกินไม่ขาดแคลน ทุนทรัพย์ที่ใช้ดำรงชีวิตและต่อยอดไปข้างหน้า ฯลฯ ถ้าสิ่งเหล่านี้ดี ย่อมส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดี

แต่ในสถานการณ์ไม่ปกติ เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ การเมืองไม่แน่นอน หรือภัยธรรมชาติ หลายครอบครัว ต้องสูญเสียความมั่นคงในปัจจุบันเหล่านี้ไป หรือที่มีปัญหาอยู่แล้วก็ยิ่งรุมเร้ามากขึ้น ส่งผลให้เกิด ความเครียดตามมา นับตั้งแต่เกิดภัยพิบัติที่ต้องอพยพเอาชีวิตรอด และอาจยาวไปอีกหลายสัปดาห์หรือหลาย เดือน พอหมดช่วงได้รับความช่วยเหลือจากภายนอก ก็จะต้องกลับมากังวลเรื่องปากท้องและทุนทรัพย์ในการ ตั้งต้นชีวิตใหม่อีกครั้ง

พอคนเราเกิดความเครียดมากเข้า วิถีพาใจกลับมาที่จุดสมดุลไม่ได้เกิดขึ้นแค่จากคำพูดว่า “สู้” หรือ “มี กำลังใจเอาไว้” มีหน้าซ้ำอาจเป็นการมองข้ามความต้องการของเขาอีกด้วย

ลองจินตนาการว่าเราจะมีกำลังใจได้อย่างไรถ้าคืนนี้ยังไม่รู้จะนอนที่ไหน จะวางแผนชีวิตอย่างมีสติได้ อย่างไรก็ตามถ้าท้องยังหิว จะไม่เครียดได้อย่างไรถ้ารายได้ในเดือนหน้าหายวับไป ซ้ำร้ายมีรายจ่ายเพิ่มมากขึ้นอีก จะไม่โศกเศร้าได้อย่างไรหากทรัพย์สินที่สั่งสมมาทั้งชีวิตสลายไปต่อหน้าต่อตา และทั้งหมดนี้เกิดขึ้นจาก สถานการณ์ที่ควบคุมไม่ได้

หากบุคลากรที่ทำงานช่วยเหลือผู้คน ทั้งอาสาสมัคร ภาคประชาสังคม รวมถึงสื่อมวลชน ตระหนักถึง ผลกระทบด้านจิตใจที่เชื่อมกับปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยเรื่องปากท้องเหล่านี้ บทสนทนาที่เกิดขึ้นกับผู้เสียหาย หรือผู้ประสบภัยก็จะเป็นไปอย่างรอบคอบ เข้าอกเข้าใจ ไม่ทำให้เสียศักดิ์ศรี และช่วยประสานความช่วยเหลือ ได้อย่างถูกต้อง ด้วยการรับฟัง ชวนระบุนิยามความต้องการ และประสานความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการปฐมพยาบาลจิตใจเบื้องต้น (Psychological First Aid)

เข้าใจธรรมชาติพื้นฐานจิตใจกันก่อน

สภาวะความรู้สึกหรือความเครียดของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นเองลอยๆ แต่มีปัจจัยเบื้องหลังที่ส่งผลให้แต่ละคนคิด รู้สึก หรือเผชิญความเครียดในระดับแตกต่างกันไป โดยเฉพาะในสถานการณ์ฉุกเฉินที่เปราะบาง มีความเสี่ยงจากปัญหาหลายรูปแบบ และบางอย่างก็อาจกระทบปัญหาที่มีอยู่เดิม ดังนั้นต่อไปให้ผู้ประสบภัย ในเหตุการณ์เดียวกัน สภาวะจิตใจแต่ละคนก็แตกต่างกันไป เราจำวิธีทำความเข้าใจได้ง่ายๆ ผ่านโมเดล Biopsychosocial

1. **Biological พื้นฐานร่างกาย** : ครอบคลุมปัจจัยด้านร่างกาย อาการเจ็บป่วย เจ็บป่วยเรื้อรังจำกัดทางกาย
2. **Psychological พื้นฐานจิตใจ** : ครอบคลุมปัจจัยด้านจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด การแสดงออก วิธีการแก้ปัญหา
3. **Social พื้นฐานสังคม** : ครอบคลุมสิ่งแวดล้อมของชีวิตทั้งที่อยู่อาศัยปัจจุบันและที่เติบโตมา ครอบครัว เพื่อนฝูง ที่ทำงาน ชุมชน วัฒนธรรม เศรษฐกิจ

เมื่อเราเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เช่น เป็นอาสาสมัคร นักข่าวภาคสนาม เราถามตัวเองด้วยคำถามง่ายๆ เหล่านี้ได้ เพื่อช่วยในการสังเกตปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่ส่งผลต่อจิตใจ ก่อนเข้าไปพูดคุยช่วยเหลือ

- เขาได้กินข้าวหรือยัง กำลังหิวอยู่ไหม?
- เขามีเสื้อผ้าที่เหมาะสมไหม รู้สึกเย็นสบายกับร่างกายอยู่หรือเปล่า?
- เขาบาดเจ็บอยู่ไหม เจ็บป่วยอะไรหรือเปล่า?
- เขามีที่พักปลอดภัยไหม คืนนี้เขามีที่นอนหรือยัง?

ตัวอย่างสถานการณ์

เราเป็นนักข่าวลงพื้นที่ภาคใต้ที่ศูนย์อพยพหลังน้ำลดได้ราว 1 สัปดาห์ พบผู้ประสบภัยตกอยู่ในความเครียด แยกตัวคนเดียวนั่งก้มหน้า ในขณะที่คนอื่นๆ กำลังไปรับข้าวเที่ยงและพูดคุยแลกเปลี่ยนกันเป็นกลุ่มๆ

ลองมองปัจจัยต่างๆ ที่กำลังมีผลต่อความเครียดของเขาได้ ดังนี้

1. **Biological พื้นฐานร่างกาย** : ดูอ่อนแรงและผอม เนื้อตัวมีร่องรอยบาดเจ็บเล็กน้อย
2. **Psychological พื้นฐานจิตใจ** : อาจเครียดจัดจนพูดไม่ออกและแยกตัว ไม่กล้าขอความช่วยเหลือหรือขาดทักษะทางสังคม
3. **Social พื้นฐานสังคม** : อาจย้ายมาทำงานจากต่างถิ่น ไม่มีคนสนิทและเครือข่ายช่วยเหลือในพื้นที่

หมายเหตุ : ถ้าได้พูดคุยเพิ่มเติม เราอาจเข้าใจเพิ่มจากข้อมูลภูมิหลัง เช่น เขาเป็นผู้ประสบภัยที่เติบโตมาด้วยตัวคนเดียวจึงพยายามตั้งหลักด้วยตัวเองอยู่เงียบๆ ตอนนี้สถานะทางการเงินไม่มั่นคง ห่วงพักต้องรอรื้อปรังให้ปลอดภัยพอจะอยู่อาศัยต่อ ระหว่างนี้จึงต้องอยู่ศูนย์อพยพอย่างไม่มีกำหนด ทำให้รู้สึกเครียด ไม่รู้จะพูดคุยกับใคร กินข้าวไม่ค่อยลง

จากตัวอย่างนี้ เข้าใจได้ว่าในเวลาปกติผู้ประสบภัยคนนี้ดูแลพื้นฐานชีวิตตัวเองได้ในระดับหนึ่ง แต่เหตุไม่คาดฝันทำให้ชีวิตเปลี่ยนไป ทั้งยังรู้สึกมืดแปดด้าน เมื่อพูดคุยเราจะทอดความเข้าใจนี้ไว้ในใจและส่งต่อความช่วยเหลือที่เหมาะสมได้

10 วิธีออกแบบถ้อยคำที่เหมาะสม

ในบทสนทนาที่คำนึงถึงความต้องการพื้นฐานและปากท้อง

1. ก่อนไปถึงการสอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบ ลองเอาใจเขามาใส่ใจเราและเริ่มต้นสอบถามถึงความต้องการพื้นฐานของอีกฝ่ายในขณะนั้นเสียก่อน

“วันนี้พี่กินข้าวเรียบร้อยแล้ว ผมพอมีอาหารมาด้วย พี่อยากกินก่อนเริ่มคุยกันไหมครับ?”

“มีอะไรบ้างไหมครับที่จะช่วยให้รู้สึกสบายตัวมากขึ้น? บอกผมได้ไหมครับ?”

คำตอบนั้นอาจเป็นผ้าห่ม เสื้อผ้าแห้ง ผ้าเช็ดตัว น้ำเปล่า อาหาร พัดลม มุมอากาศถ่ายเท ช่วยให้ร่างกายคลายร้อน คลายหนาว คลายหิว รู้สึกปลอดภัยและสงบมากขึ้น

2. บางความต้องการพื้นฐานอาจเป็นความต้องการที่เฉพาะเจาะจงสำหรับคนบางกลุ่ม เช่น ขวดให้นมเด็ก สำหรับคุณแม่ลูกอ่อน หมอนรองก้นแปลกดทับสำหรับคนพิการ หากสังเกตว่าคนตรงหน้าอาจมีความต้องการที่ไม่กล้าบอกให้ลองสอบถามเพิ่มเติมได้ว่า “ตอนนี้มีอะไรที่ต้องการเป็นพิเศษไหม?”

3. เปิดพื้นที่ให้อีกฝ่ายได้บอกเล่าความกังวลโดยไม่ต้องชี้หน้าหรือขยี้ปัญหาที่อยู่ตรงหน้า

ไม่ควรทำ : “ร้านก็ไม่เหลือแล้ว ตอนนี้ต้องมาอยู่ศูนย์อพยพ พี่คงรู้สึกแย่มากเลยใช่ไหม”

ควรทำ : “พี่ย้ายมาอยู่ศูนย์อพยพนี้ประมาณช่วงไหนคะ? รู้สึกยังไงระหว่างปรับตัวกับที่อยู่ชั่วคราว ตอนนี้ เล่าเท่าที่อยากเล่าได้เลยนะคะพี่”

ไม่ควรทำ : “ถ้าเป็นหนูนะ คงต้องรับงานใหม่เลยพี่ ตอนนี้พี่ดูไว้รียังว่าจะทำยังไงดี”

ควรทำ : “ตอนนี้พี่วางแผนเรื่องการทำร้านต่อจากนี้ยังไงบ้าง ถ้ามีประเด็นไหนที่กังวลก็ยินดีรับฟังนะคะ”

4. หลายครั้งผู้ประสบภัยหรือผู้เสียหายอาจรู้สึกสับสนไปหมด เรียงลำดับไม่ถูกว่าควรจัดการอะไรก่อนหลัง เราสามารถชวนคุยเพื่อให้อีกฝ่ายไล่เรียงลำดับความสำคัญได้ ด้วยคำถามตัวอย่างดังนี้

- “ตอนนี้เรามีความกังวลหลายเรื่องที่เกิดขึ้นพร้อมกันเลยเนอะ พี่คิดว่าอะไรน่าจะเป็นเรื่องแรกที่ยอยากได้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ และเรื่องไหนที่รอก่อนได้”
- “คุณบ๊ายอยากเริ่มจากการดูแลเรื่องไหนก่อนดี เราช่วยกันดูไปที่ละเรื่องได้นะคะ”

คนตรงหน้าอาจแบ่งปันความกังวลใจเรื่องสุขภาพกายใจ การติดต่อคนใกล้ชิด รวมถึงปัญหาด้านการเงิน เราช่วยกันเรียงลำดับความสำคัญได้ เช่น ดูแลความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ก่อนจะช่วยติดต่อให้ได้คุยกับญาติ แล้วจึงรับฟังความกังวลเรื่องการเงินที่มี

5. ไม่เปรียบเทียบหรือเล่าเรื่องราวของบุคคลอื่นแม้เราจะอยากให้กำลังใจ เช่น “พี่ยังโชคดีนะครับ น้ำท่วมแค่มอเตอร์ไซค์คันเดียว อีกบ้านที่ผมไปคุยมาน้ำท่วมมิดหลังคา ไม่เหลืออะไรเลย” ให้เคารพความสูญเสียและความรู้สึกของคนที่เรากำลังคุยด้วยเสมอ

6. หลีกเลี่ยงการตัดสินหรือใช้อคติ ไม่ว่าจะคนตรงหน้าจะเป็นใครหรืออยู่ในฐานะการเงินแบบไหนก่อนวิกฤต เช่น

- คาดการณ์ว่าคนตรงหน้าเป็นคนมีชื่อเสียง เป็นลูกเจ้าของร้านดังประจำจังหวัดคงไม่เดือดร้อนอะไรมาก
- ตัดสินไปว่าเพราะไม่รู้จักศึกษาหาความรู้ทั้งยังสร้างหนี้สิน ทำให้รับมือไม่ได้เมื่อวิกฤตมาถึงตัว
- มองว่าเป็นผู้ชายที่แข็งแรงและขยันขันแข็ง จิตใจคงรับมือได้และไม่เป็นอะไรมาก ฯลฯ

ระลึกเสมอว่าแม้ทรัพยากรและพื้นฐานชีวิตเดิมจะแตกต่างกันไป ความทุกข์ที่เรามีร่วมกันคือเหตุการณ์ในชีวิตที่ไม่คาดฝันและหลีกเลี่ยงไม่ได้

7. เคารพวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม เพราะในหลายวัฒนธรรมการร้องขอไม่ใช่เรื่องง่าย การสอบถามพูดคุยเรื่องปากท้องและการเงิน ควรเป็นไปด้วยความเคารพ ให้เกียรติ ระมัดระวังบางคำพูดที่อาจทำร้ายจิตใจโดยไม่ตั้งใจ เช่น “พี่ยังไม่มีข้าวแ่นะคะ?” “น้องจะขอก็ได้แหละคะ” เราอาจเปลี่ยนคำเหล่านี้เป็นการทวนความเข้าใจว่า “พี่ต้องการข้าวนะคะ” หรือบอกเปิดทางไว้ว่า “ถ้าน้องขาดเหลืออะไรปรึกษากันได้นะคะ”

8. หนึ่งในความต้องการของผู้เสียหายหรือผู้ประสบภัยคือต้องการคำปรึกษาในประเด็นสำคัญเรื่องปากท้อง เช่น การกู้ยืมเงินมาปรับปรุงที่พัก การหาเงินค่าเทอมลูก การวางแผนสิ่งของและเปิดร้านใหม่ การเตรียมปลูกพืชในฤดูกาลถัดไป ฯลฯ แม้อาสาสมัครจะไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญโดยตรงในธุรกิจหรือสายงานนั้นๆ แต่เราสามารถ

เตรียมแหล่งข้อมูลหรือช่องทางให้คำปรึกษาในประเด็นนั้นๆ รวมถึงชวนถามให้คนตรงหน้าได้สำรวจวิธีรับมือที่ทำได้ ทั้งยังช่วยให้เขามองเห็นความสามารถที่ตัวเองมีและเรียกความมั่นใจกลับมาอีกครั้ง

9. สื่อมวลชนสามารถช่วยเป็นกระบอกเสียงถึงความต้องการของประชาชนพื้นที่นั้นๆ ในยามวิกฤตได้ โดยไม่ต้องร่ำมา แต่รับฟังและใช้พื้นที่สื่อสารเพื่อประสานและขยายขอบเขตความช่วยเหลือ เช่น รวบรวมความต้องการสิ่งของสนับสนุนของชุมชน วางแผนประเด็นข่าวเพื่อค้นคว้าข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญให้เป็นองค์ความรู้เพื่อตั้งหลักอาชีพใหม่

10. ถ้าคนตรงหน้าอยู่ในอารมณ์แปรปรวนตั้งเครียดเกินจะตั้งสติ ชวนใช้เทคนิคตั้งหลัก (Grounding) เพื่อให้ร่างกายสงบลง และหากพิจารณาว่าปัญหาที่ได้รับฟังร้ายแรงเกินมือ ควรส่งต่อความช่วยเหลือไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต เพราะเมื่อคนเราสงบใจได้ดีขึ้นก็จะค่อยๆ มองเห็นความหวังและวางแผนการลงมือในแต่ละวันเพื่ออนาคตได้อีกครั้ง

ตลอดการลงพื้นที่ ควรยึดหลักปฏิบัติที่รักษาขอบเขตการทำงานอันเหมาะสมไว้เสมอ

1. รู้ขอบเขตของตนเอง (เช่น ไม่ให้คำแนะนำหรือการรักษาที่เกินขอบเขตความรู้ความเชี่ยวชาญ)
2. รักษาความเป็นมืออาชีพ (เช่น ไม่เสนอให้ยืมเงิน)
3. ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากความช่วยเหลือ (เช่น สัญญาว่าจะให้สิ่งของตอบแทนหากให้สัมภาษณ์)
4. ไม่ตัดสินใจแทน ไม่ส่งต่อข้อมูลสำคัญของผู้ประสบภัยโดยไม่สอบถามความต้องการก่อน (เช่น เรื่องสิทธิประโยชน์ เงินชดเชย การรักษาทางการแพทย์)

นอกจากทักษะการพูดคุยที่ดี สิ่ง que ช่วยได้มากคือการเตรียมข้อมูลหรือช่องทางความช่วยเหลือในเรื่องปัจจัยพื้นฐานและปากท้อง เช่น ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานภายใต้กระทรวงแรงงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางให้ชีวิตไปต่อได้

บทที่ 11

ช่วยเหลืออย่างมีขอบเขต ผ่าน 3 มุมมอง
เคารพ เข้าใจ อยู่เคียงข้างอย่างไม่ล้ำเส้น แม้ในยามเปราะบาง

ความช่วยเหลือเป็นเรื่องดี แต่ถ้ามีมากเกินไปหรือล้ำเส้น อาจทำให้อีกฝ่ายรู้สึกอึดอัด และอาจไปแทรกแซงความพยายามที่จะลุกขึ้นใหม่ของเขาอีกครั้ง

เมื่อเกิดวิกฤต ภาพที่เราได้เห็นเสมอคือความร่วมมือแรงร่วมใจของภาคประชาชนและประชาสังคมที่ไปช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้เดือดร้อน หลายครั้งภาพเหล่านั้นทำให้เรารู้สึก ‘มีหวัง’ ว่าไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น ความช่วยเหลือจะไม่มีวันขาดแคลน

แต่ในเนื้อหาของบุคลากรและอาสาสมัครที่ให้ความช่วยเหลือผู้คน นอกจากแรงกายแรงใจที่ทุ่มเทลงไป การมีหลักยึดเป็นเข็มทิศในการทำงานก็สำคัญไม่แพ้กัน หนึ่งในหลักยึดที่เราต้องมีเสมอคือ ‘ขอบเขตของการช่วยเหลือ’

คนทำงานและอาสาอาจมีคำถามในใจได้ว่า “จะช่วยเหลืออะไรได้บ้างนะ?” “จะช่วยเหลือยังไงให้ดีที่สุด?” รวมไปถึงคำถามที่ละเอียดอ่อนกว่านั้นคือ “จะมอบความช่วยเหลืออย่างไร ที่ไม่เป็นการดูหมิ่นศักดิ์ศรีหรือลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ของคนตรงหน้า?”

เราต่างรู้ดีว่าในภาวะวิกฤต การบรรเทาทุกข์คือสิ่งสำคัญอันดับแรกๆ แต่สิ่งสำคัญที่คนทำงานต้องตอบให้ได้ก็คือ การโอบอุ้มแค่ไหนถึงเรียกว่าพอดี เราจะเกื้อกูลกันอย่างไรโดยไม่ล้ำเส้นชีวิตของอีกฝ่าย

หลักนำทางที่เราใช้ได้เสมอคือ **การเคารพในศักดิ์ศรี (Dignity) และขอบเขตความเป็นส่วนตัว (Boundaries)** ของผู้ประสบภัย ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ ความเป็นส่วนตัว และการตัดสินใจ

ให้เรานึกไว้เสมอว่า ผู้ช่วยเหลือไม่ใช่คนที่มุ่งตรงเข้าไปโอบอุ้มทุกสิ่งทุกอย่าง หรือพยายามแก้ไขทุกอย่างให้เป็นตามที่เราเห็นว่าควรเป็น ในทางกลับกัน การช่วยเหลือที่ดีจะเอื้อให้ผู้ประสบปัญหาที่กำลังใจมองเห็นว่าจะเริ่มช่วยเหลือตัวเองอย่างไร การปฏิบัติในแนวทางนี้จะช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัย ไว้วางใจ เขาช่วยเหลือตัวเองได้ โดยเราในฐานะผู้ช่วยเหลือไม่ต้องแทรกแซงความพยายามที่จะลุกขึ้นใหม่อีกครั้ง ไม่ว่าของใครก็ตาม

เหตุผลที่เราจะไม่สวมบทบาทเป็นผู้จัดทุกปัญหา มาจากทั้งหลักการการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตที่เป็นสากลและการมุ่งสร้างปลายทางที่ยั่งยืนร่วมกัน เพราะจะมีอะไรดีไปกว่าการที่มนุษย์คนหนึ่งและสังคมรอบข้างเขาค่อยๆ ลุกขึ้นและก้าวเดินไปด้วยกันจนรับมือปัญหาได้ดีขึ้น ทั้งยัง ‘รักษาและส่งต่อความหวัง’ ให้แก่กันและกันได้ โดยไม่ต้องอยู่ในบทบาทผู้รับความช่วยเหลือเท่านั้น

เราอยู่เคียงข้างได้โดยไม่ล้ำเส้นได้ ด้วยมุมมองต่อไปนี้

1. เคารพในศักยภาพความเป็นมนุษย์ของทุกคน

เพราะคนส่วนใหญ่สามารถดีขึ้นได้หลังผ่านภัยพิบัติ

ในสถานการณ์ภัยพิบัติ เป็นธรรมดาที่มนุษย์เราจะมีปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งมวลอารมณ์หลากหลาย ความเครียดขับพลัง รู้สึกจัดการอะไรไม่ได้ สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ แต่ไม่ได้แปลว่าทุกอารมณ์และความคิดทางลบที่เกิดขึ้นจะคงอยู่เรื้อรัง ยึดเยื้อ จนพัฒนาเป็นโรคทางจิตเวช หลังภัยพิบัติเราทุกคนมีสิทธิ์ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ แต่มีเพียง 3-5% เท่านั้นที่อาจเกิดภาวะเครียดหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ (PTSD) โรคซึมเศร้า หรือโรควิตกกังวล จากภัยพิบัตินั้นๆ (อ้างอิงจากแนวทางเชิงปฏิบัติสำหรับการวางแผนงานมนุษยธรรมของ Child Protection Area of Responsibility (CPAoR))

ดังนั้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานแล้ว ความใส่ใจเป็นสิ่งดี แต่ความเป็นห่วงโดยไม่ทันได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจทำให้เราเหมารวมว่าทุกคนในพื้นที่กำลังเป็นผู้เปราะบางและเสี่ยงต่ออาการทางจิตเวช และการเหมารวมลักษณะนี้อาจกลายเป็นการ 'ตีตรา' ผู้ประสบภัยโดยไม่ตั้งใจ

ตามตัวเลขสถิติจากสภาประชาชาติสากล หลังวิกฤต ผู้คนกว่า 80% จะค่อยๆ ดีขึ้นในทางจิตใจและการใช้ชีวิต ได้ด้วยการสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อนฝูง และชุมชน โดยตัวเลขเปอร์เซ็นต์จะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์

ด้วยความเข้าใจนี้ เราจะเคารพศักยภาพการฟื้นคืนและกระบวนการเยียวยาตามธรรมชาติ ไม่มองข้ามกระบวนการเยียวยาที่เกิดขึ้น และไม่ได้แปลว่าเราจะเลยกกลุ่มผู้เปราะบางตัวจริง อย่างเด็ก วัยรุ่น คนชรา คนที่มีปัญหาสุขภาพกายสุขภาพจิตอยู่เดิม รวมถึงกลุ่มประชากรชายขอบและกลุ่มผู้ยากไร้ ที่อาจเผชิญปัญหาซับซ้อนหรือต้องการการดูแลที่เฉพาะทางลงไป

อยู่เคียงข้างอย่างไร ไม่ล้ำเส้น :

- เมื่อเจอผู้ประสบภัยอย่าเพิ่งรีบวิเคราะห์หรือด่วนตัดสินอาการที่เห็น ช่วยยืนยันได้ว่าอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นธรรมชาติของมนุษย์เมื่อเผชิญความท้าทายและความเปลี่ยนแปลง
- ไม่มองความรู้สึกทางลบเป็นศัตรู หรือตีความเป็นสัญญาณว่ากำลังจะป่วยหนักทางใจ เพราะโรคทางจิตเวชต้องอาศัยการสังเกตตามระยะเวลา ความเข้มข้น และความถี่ของอาการร่วมด้วย
- พยายามไม่ตีความ ไม่ตีตรา ระงับการแสดงความคิดเห็นโดยไม่รู้จริงในสถานการณ์วิกฤต
- เชื่อมั่นในการเยียวยาและการฟื้นคืนตามธรรมชาติ ไม่แทรกแซงพื้นที่ส่วนตัว ครอบครัว และชุมชน
- เคารพ 'พื้นที่ส่วนตัว' ของแต่ละคน ทั้งทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางความรู้สึก ถามเท่าที่จำเป็น ไม่ต้องถามทุกเรื่อง ย้ำว่าเราได้เท่าที่ยังรู้สึกปลอดภัยและเต็มใจ ที่สำคัญคือรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลเสมอเพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางความรู้สึก

2. เคารพในทางเลือกและการตัดสินใจ

เพราะคนเราจะรับรู้ศักยภาพตัวเองเมื่อได้ลองสำรวจโดยมีคนช่วยสนับสนุน

สิ่งสำคัญที่ต้องทอไว้ในใจเสมอยามมอบความช่วยเหลืออย่างมีมนุษยธรรม คือการให้เกียรติและเคารพความเป็นมนุษย์อีกฝ่ายหนึ่ง แม้เขาจะอยู่ในสภาวะไม่พร้อม กำลังทุกข์ใจ บาดเจ็บ หรือเจ็บไข้ได้ป่วย

การเคารพในความเป็นมนุษย์ครอบคลุมถึงการยอมรับความคิด ความรู้สึก พื้นประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม รวมไปถึงเหตุผลในการเลือกและตัดสินใจต่อสถานการณ์ต่างๆ

จินตนาการง่ายๆ ว่าถ้ามีคนเป็นห่วงเรามากเสียจนช่วยเลือกและช่วยตัดสินใจทุกอย่างให้ แทนที่จะรู้สึกดี เราอาจอึดอัดหรือขาดอำนาจตัดสินใจ เหมือนเสียงเราไม่สำคัญและตัวเราก็เล็กลง แต่ถ้าในสถานการณ์เดียวกัน ผู้ช่วยเหลือวางตัวเป็นคนที่จะช่วยให้เรามองเห็นทางเลือกและตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง เราอาจจะรู้สึกถึงความใส่ใจ เคารพ ให้เกียรติ ทั้งยังรับรู้พลังในตัวเองไปพร้อมกัน

ทั้งนี้ในสถานการณ์วิกฤต เป็นธรรมดาที่คนเราจะมีช่วงเวลาสับสน ทำอะไรไม่ถูก หรือแม้กระทั่งรู้สึกสิ้นไร้ไม้ตอก ผู้ประสพภัยบางรายจึงอยากให้มี 'ไกด์' มาช่วยแนะนำ หรือช่วยตัดสินใจให้ในสถานการณ์ยากๆ บอกวิธีมาเลยว่าจะเอาตัวรอดกับชีวิตที่เหลืออย่างไร แต่หากผู้ปฏิบัติงานช่วยตัดสินใจให้ ก็จะกลายเป็นการมองข้ามศักยภาพในตัวอีกฝ่าย ตัดโอกาสที่เขาจะได้สำรวจและทำความเข้าใจสถานการณ์ในมุมมองใหม่ๆ

เราจึงไม่ควรปฏิเสธและกำจัดความหวั่นไหวหวาดกลัวที่เกิดขึ้นด้วยการรีบแก้ปัญหาให้ ขอให้เชื่อในพลังการฟื้นฟู รับมือความท้าทาย ที่มนุษย์ทุกคนมีอยู่ ความเชื่อและการเปิดพื้นที่ของเราจะช่วยให้เขาได้ลองสัมผัสพลังที่ยังเหลืออยู่ และเมื่อเจ้าตัวได้ตัดสินใจเองอย่างรอบคอบและมีสติ ก็จะยอมรับผลที่ตามมาได้ดีขึ้นเช่นกัน

อยู่เคียงข้างอย่างไร ไม่ล้ำเส้น :

- มอบข้อมูลที่จำเป็นหรือเกี่ยวข้องให้ประกอบการพิจารณา แทนที่จะตัดสินใจแทน
- ชวนสำรวจว่าความต้องการที่แท้จริงและความกังวลของเขาคืออะไร มอบพื้นที่ให้ผู้ประสพภัยเป็นจุดศูนย์กลาง ตามแนวทางของ Survivor Center Approach (การตัดสินใจโดยเราไม่ก้าวล้ำเขตไป หรือเอาตัวตนและความต้องการของเราเข้าไปแทนที่)
- ชวนสำรวจทรัพยากรในชีวิตว่าเขามีตัวช่วยหรือทรัพยากรอะไรอยู่บ้าง เขาลงมือทำอะไรได้หรือไม่ได้บ้าง
- รับฟังและพิจารณาทางเลือกที่มีร่วมกัน ให้เขารู้สึกว่าตัวเองจัดการได้ ค่อยๆ ควบคุมวางแผนได้
- เคารพการตัดสินใจโดยไม่มีเงื่อนไขหรือข้อแม้
- จำกัดขอบเขตการทำงานในฐานะผู้ช่วยเหลือว่ามาเพื่อ 'ส่งเสริมการตัดสินใจ' ของผู้ประสพภัย

3. เคารพวิถีชีวิต วัฒนธรรม และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม

เพราะการเปิดให้ผู้คนช่วยเหลือตัวเองคือโอกาสสร้างระบบช่วยเหลือในชุมชนที่แข็งแรงในวันข้างหน้า

เมื่อภัยพิบัติจบลง ยังมีสิ่งที่คุณประสพภัยต้องรับมือคือการไปต่อกับชีวิตประจำวันและดำรงชีพให้ได้ หลังทีมช่วยเหลือถอนตัวจากพื้นที่ ช่วงเวลานั้นผู้ประสพภัยอาจเจอความผิดหวัง หนี้อยู่กับการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือ แต่หากตัวผู้ประสพภัยและชุมชนค่อยๆ ปรับตัวได้ ก็จะสามารถสร้างระบบช่วยเหลือและสนับสนุนในพื้นที่ขึ้นมาได้ใหม่ มีความหวังที่จะฟื้นฟูชีวิตต่อไปในวันข้างหน้า แม้ไม่มีผู้ช่วยเหลืออยู่ตรงนั้นแล้ว

ดังนั้นแทนที่จะสร้างความเคยชินว่า ความช่วยเหลือต้องมาจากหน่วยงานภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น ผู้ปฏิบัติงานเช่น อาสาสมัคร สื่อมวลชน ภาคประชาสังคม หน่วยงานที่มีอำนาจ สามารถส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ด้วยการเป็นสภาพแวดล้อมที่ช่วยกระตุ้นให้ชุมชนเกิดการพูดคุยหารือปรึกษา แลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประโยชน์ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรชุมชน สร้างพื้นที่และออกแบบกิจกรรมที่ชุมชนช่วยเหลือเกื้อกูลกันได้ในระยะยาว

เพราะสุดท้ายแล้ว แต่ละพื้นที่ก็มีชีวิต มีลมหายใจ มีวัฒนธรรมของตัวเอง หากการฟื้นฟูเกิดจากการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน การฟื้นฟูนั้นก็แข็งแรง สอดรับกับวิถีชีวิต เป็นฐานทรัพยากรมั่นคงที่คอยรองรับเมื่อเกิดวิกฤตในอนาคตต่อไปได้ เพราะผู้คนรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งและมีความรับผิดชอบในการดูแลกันและกัน

นอกจากนี้การให้ความเคารพต่อชุมชนและวัฒนธรรม จะช่วยเป็น 'เครื่องปกป้อง' ไม่ให้คนทำงานก้าวล้ำเส้นที่อ่อนไหวของวิถีชีวิต ความเชื่อและความศรัทธา เพราะเราทำงานร่วมกับชุมชน กับบุคคลที่เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญตัวจริงในพื้นที่อยู่แล้ว ด้วยวิธีนี้ การทำงานของเราจะสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนยิ่งขึ้น เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความต้องการของคนพื้นที่เอง

อยู่เคียงข้างอย่างไร ไม่ล้ำเส้น :

- เรียนรู้และรู้จักชุมชน เชื้อให้มั่นใจว่าชุมชนรู้สึกปลอดภัยกับการช่วยเหลือหรือการเปลี่ยนแปลงที่เรานำมา
- เคารพในค่านิยมและคุณค่าที่ชุมชนมี ส่งเสริมขบเน้นสิ่งดีๆ ที่เรามองเห็นและสัมผัสได้
- เปิดพื้นที่ให้ผู้คนหลากหลายกลุ่มในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนแรกๆ ของกระบวนการทำงาน ช่วยกันระบุปัญหาที่ต้องการความใส่ใจ ทางแก้ไขที่จะลงมือทำ ดูแลให้มั่นใจว่าไม่ทิ้งคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไว้ข้างหลัง
- เปิดวงให้คนได้บอกเล่าประสบการณ์ แสร้งสิ่งที่ผ่านมาเหมือนๆ กัน สร้างความรู้สึกถูกมองเห็น ใส่ใจ เป็นส่วนหนึ่ง ไม่โดดเดี่ยว
- ชวนทำกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ช่วยให้ชุมชนรู้สึกผ่อนคลาย สมาชิกหลากหลายวัยอาจเข้าร่วมด้วยกันได้ โดยยังเคารพประเพณี วัฒนธรรม และยึดหยุ่นพอสำหรับบริบทชุมชนในเวลานั้น

- ส่งเสริมกิจกรรมเชิงประเพณีวัฒนธรรมในฐานะสิ่งช่วยรักษาและประคองใจ
- อาสาสมัครที่ผ่านการอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต สามารถให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตใจ (Psychoeducation) เพิ่มความเข้าใจเรื่องทักษะการรับมือ เพื่อให้ผู้ประสบภัยเข้าใจและดูแลตัวเองได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 12

เพราะใส่ใจจึงเข้าใจความทุกข์กันได้แม้วัฒนธรรม ความเชื่อ และการใช้ชีวิตแตกต่างกัน

ในเหตุการณ์น้ำท่วมภาคใหญ่ปลายปี 2568 รายละเอียดหนึ่งที่สามารถเป็นทั้งมีมเรียกเสียงหัวเราะ และชวนความขุ่นเคืองใจในการสื่อสาร คือน้ำเสียงโผงผางของพี่น้องชาวใต้ที่พี่น้องภาคอื่นได้ยินแล้วอาจสงสัยว่าพี่ๆ ยังรู้สึกโอเคอยู่ไหม มีอะไรคับข้องใจรีเปลา่ ทั้งที่จริงเป็นแค่ธรรมชาติการพูดคุยตามปกติเท่านั้น

ในพื้นที่หนึ่งมีผู้คนหลากหลายวัฒนธรรมใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน บางครั้งไม่จำกัดเพียงคนไทยต่างภาค แต่รวมถึงชาวต่างชาติหรือผู้คนจากประเทศเพื่อนบ้าน ในสถานการณ์ทั่วไปเราอาจแก้ไขความเข้าใจผิดจากวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ไม่ยากนัก แต่ในเวลาคับขัน ภาคส่วนต่างๆ อาสาสมัคร สื่อมวลชน รวมถึงประชาชน ต้องร่วมมือกันช่วยเหลือและสื่อสารข้อมูลในเวลาจำกัดท่ามกลางสถานการณ์ที่อาจทำให้พุ่งอารมณ์ใส่กัน ด้วย ‘ภาษาทางวัฒนธรรม’ ที่ต่างกันไป

มากไปกว่าสิ่งที่เรามองเห็นด้วยตา วัฒนธรรมยังมีผลต่อโลกภายในของเรา ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ การยอมรับหรือปฏิเสธความช่วยเหลือ การแสดงออกและเยียวยาความทุกข์ใจ

ในภาษา วัฒนธรรม ความเชื่อที่แตกต่าง อย่างน้อยๆ จุดที่มีร่วมกันคือความต้องการที่จะรู้สึกปลอดภัย ได้รับความใส่ใจ การคำนึงถึงรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ของวัฒนธรรมจะช่วยให้เราเข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น คนในพื้นที่รู้สึกปลอดภัยสบายใจ คนที่เข้าไปสนับสนุนก็ดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เหตุผลที่เราควรคำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรม

1. เมื่อมอบความช่วยเหลือหรือปฏิสัมพันธ์กับใครก็ตาม การคำนึงถึง ‘วัฒนธรรม’ คือรูปแบบหนึ่งที่เราแสดงความเคารพและให้เกียรติความรู้สึกของเขา ยิ่งในสถานการณ์ฉุกเฉินแล้วก็จะยิ่งช่วยให้ผู้ประสบภัยรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจมากขึ้น
2. โดยเฉพาะสำหรับคนกลุ่มเปราะบางหรือกลุ่มคนชายขอบที่เคยผ่านประสบการณ์ถูกกดทับทางสังคม หากเราพยายามแสดงความแตกต่าง บางกรณีอาจกลายเป็นการแบ่งแยก ทำให้เขารู้สึกว่าถูกเลือกปฏิบัติ
3. ทำயที่สุด การแบ่งแยกอาจกระทบต่อการสร้างความสัมพันธ์กับคนในพื้นที่และส่งผลเสียต่อการทำงาน

การคำนึงถึงวัฒนธรรม ครอบคลุมถึงการใส่ใจรายละเอียดเหล่านี้

1. การแต่งกาย เช่น

- แต่งกายอย่างไรจึงจะเป็นการให้ความเคารพพื้นที่และเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ผู้ประสพภัยต้องการเครื่องนุ่งห่มรูปแบบไหนเป็นพิเศษไหมเพื่อปฏิบัติตามธรรมเนียมที่ยึดถือ

2. ภาษา เช่น

- ภาษาที่ใช้พูดคุยสื่อสารในพื้นที่ มีภาษาอะไรบ้าง
- ผู้คนทักทายกันด้วยถ้อยคำแบบไหน

3. เพศ อายุ สถานะ เช่น

- ควรให้อาสาสมัครผู้หญิงเป็นคนช่วยเหลือผู้หญิงในพื้นที่โดยเฉพาะหรือไม่
- ใครที่เป็นผู้นำในชุมชนที่เราประสานข้อมูลและความช่วยเหลือได้

4. การสัมผัสและการปฏิบัติต่อกัน เช่น

- การสัมผัสหรือถูกเนื้อต้องตัวกันตามธรรมเนียมในวัฒนธรรมนั้นๆ ควรละเว้นหรือปฏิบัติอย่างไรให้เหมาะสม
- การจับมือหรือแตะไหล่ ถือว่าทำได้หรือไม่ในวัฒนธรรมนั้นๆ
- มีอะไรที่ควรคำนึงถึงเป็นพิเศษไหมในการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนชรา กลุ่มเด็ก กลุ่มผู้หญิง (หรือกลุ่มอื่นๆ)

5. ศาสนาและความเชื่อ

- ในกลุ่มผู้ประสพภัยหรือผู้เสียหาย มีคนต่างชาติต่างศาสนาอยู่ไหม และเป็นกลุ่มไหน
- ในกลุ่มผู้ประสพภัยหรือผู้เสียหาย มีความเชื่อหรือแนวทางปฏิบัติอะไรที่สำคัญต่อใจพวกเขาหรือไม่
- พวกเขา mong หรือเข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร

ตัวอย่างที่ 1 : ภาคใต้

- พี่น้องชาวใต้มีกลุ่มที่นับถือศาสนาอิสลาม แต่งกายและปฏิบัติตัวในวิถีของศาสนา ผสมผสานไปกับกลุ่มชาวพุทธ และส่วนใหญ่แล้วชาวใต้มีอุปนิสัยขี้มั่งแข็ง ใจสู้ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใหญ่อาจไม่คุ้นเคยกับการพูดถึงความรู้สึกและความเปราะบางในใจมากนัก
- เวลาสื่อสารมักพูดจาเฝงแฝงด้วยเสียงดังและมองหน้า ซึ่งไม่ใช่อาการแสดงความไม่พอใจ แต่อาจหมายถึงการที่เขากำลังตั้งใจฟังและโต้ตอบกับเราด้วยภาษาและวิธีการแสดงออกของเขา

จากตัวอย่างนี้ หากอาสาสมัคร สื่อมวลชน หรือผู้ช่วยเหลือในชุมชน ไม่เข้าใจธรรมชาติและความต้องการตามวิถีความเชื่อ ก็อาจเกิดความสงสัย ขงใจ หรือตีความผิดพลาดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นการทำความเข้าใจพื้นฐานการใช้ชีวิตที่แตกต่างจะช่วยให้เราวางอคติส่วนตัวลงได้ และช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อปฏิสัมพันธ์กัน อีกฝ่ายก็รู้สึกว่าจะได้รับการยอมรับและความเข้าใจ และดีต่อการฟื้นฟูชีวิตในระยะยาว

ตัวอย่างที่ 2 : การทำงานช่วยเหลือที่มีความเข้าใจด้านวัฒนธรรม

หาคใหญ่มีพี่น้องหลายศาสนาอาศัยอยู่ร่วมกัน นี่คือการสื่อสารถึงความเข้าใจและความเคารพในวัฒนธรรมที่เราคิดเพื่อเพื่ออีกฝ่ายได้ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต

- เตรียมข้าวกล่องที่ครอบคลุมอาหารฮาลาลสำหรับพี่น้องมุสลิม
- เตรียมเสื้อผ้าแห้งชุดแรกเป็นเสื้อผ้าที่เขาสวมใส่แล้วมีศักดิ์ศรี เช่นเสื้อแขนยาวและฮิญาบสำหรับผู้หญิงมุสลิม
- เตรียมพื้นที่เล็กๆ ในศูนย์อพยพ ให้มีห้องพระเล็กๆ สำหรับสวดมนต์และพื้นที่ละหมาด

หลักการนี้สามารถปรับใช้กับผู้คนในชุมชนและวงสังคมที่เราอยู่อาศัยได้ด้วย เพราะแต่ละคนก็มีรูปแบบการใช้ชีวิต วิธีสื่อสาร และความต้องการต่างกันไป บางคนยินดีจะเล่าเรื่องราวอย่างเปิดเผย บางคนไม่ค่อยสบายใจหากต้องเล่าเรื่องภายในครอบครัวให้คนนอกฟัง บางคนสบายใจกับการสัมผัส ในขณะที่บางคนอาจไม่สบายใจหากถูกสัมผัสจากคนไม่คุ้นเคย บางคนมองเหตุการณ์ในชีวิตตามวิถีศาสนา และบางคนก็ถือว่าตนเองไม่ได้นับถือศาสนาใด

ลองทำความเข้าใจรูปแบบการใช้ชีวิตและวัฒนธรรมย่อยที่แต่ละคนเติบโตมา การสื่อสารความปรารถนาดีและสงมอบความช่วยเหลือก็จะเป็นไปด้วยดีและเคารพความรู้สึกกันและกัน

บทที่ 13

ให้กำลังใจแบบไหน ไม่ทำร้าย ไม่ซ้ำเติม อยู่กับความจริงได้หลังวิกฤต
วิธีสื่อสาร เคียงข้างอย่างจริงใจ และเข้าใจสิ่งที่เผชิญ

หลังผ่านวิกฤตหรือเรื่องราว แต่ละชีวิตค่อยๆ ก้าวต่อ ในชีวิตประจำวันย่อมมีบทสนทนาถามไถ่ความเป็นไปและอยากให้อีกกำลังใจกันและกัน แต่หลายคนอาจไม่แน่ใจว่า สำหรับคนตรงหน้าที่เป็นคนรู้จัก เป็นเพื่อน เป็นคนร่วมชุมชน ที่ผ่านเรื่องหนักๆ มา เราควรให้กำลังใจเขาแบบไหน? คำให้กำลังใจแบบไหนที่ไม่ทำร้าย ไม่กดดันซ้ำเติม ไม่ฟังดูเลื่อนลอยเหมือนว่าเราไม่เข้าใจเขา แต่ก็ยังส่งความปรารถนาดีและพลังให้กันได้จริง

ความรู้หนึ่งที่เรามีไว้ประกอบความเข้าใจได้คือ สำหรับคนที่ผ่านเหตุการณ์หนักๆ เช่น ภัยพิบัติ อุบัติเหตุ เหตุการณ์ความรุนแรงที่สร้างบาดแผลทางใจ แม้เหตุการณ์นั้นจะผ่านมาแล้ว แต่มันอาจยัง ‘ทำปฏิกิริยา’ กับทั้งใจ ความคิด ร่างกาย และการใช้ชีวิตของเขาได้อีก หากมีอะไรมากระตุ้นหรือสะกิดแผลใจซ้ำ ปฏิกิริยานี้เราเรียกว่า Re-traumatization หรือการสร้างบาดแผลทางใจซ้ำ

สิ่งกระตุ้นให้เกิด Re-traumatization ได้ อาจเป็น

- ข่าวสาร เรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เคยเกิดขึ้น
- ภัยพิบัติที่คล้ายคลึงกัน
- การรายงานข่าวถึงเหตุการณ์ที่รุนแรงหรือทำให้หดหู่
- เป็นพยานร่วมรับรู้ถึงเหตุการณ์หนักๆ ที่เกิดกับคนอื่น
- การต้องกลับไปยังสถานที่เดิมที่เจ็บปวด
- เจอกระบวนการช่วยเหลือที่ไม่ได้คำนึงถึงใจมากพอ เช่น ถูกขอให้เล่าเรื่องเดิมซ้ำๆ

เมื่อมันเกิดขึ้น สังเกตอาการความเครียดได้ผ่านสัญญาณต่างๆ ต่อไปนี้

- สัญญาณทางความคิด : ความคิดลบเกี่ยวกับเหตุการณ์กลับมาวนเวียน ฝันร้ายหรือมีแฟลชแบ็กถึงเหตุการณ์ ไม่ค่อยมีสมาธิ กระวนกระวาย
- สัญญาณทางร่างกาย : นอนหลับยาก เหนื่อยล้า ไม่ค่อยอยากอาหาร มีปฏิกิริยาเข้มข้นเวลาถูกกระตุ้น เช่น หายใจเร็ว หัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออก
- สัญญาณทางพฤติกรรม : ไม่ค่อยเข้าสังคม แยกตัวไปอยู่เงียบๆ หลีกเลี่ยงอะไรที่ทำให้นึกถึงเหตุการณ์
- สัญญาณทางความรู้สึก : รู้สึกอย่างเข้มข้น เช่น รู้สึกผิด โกรธ วิตกกังวลมาก รู้สึกหลงงมงาย สิ้นหวัง ควบคุมอารมณ์ได้ยาก รู้สึกขาดความรักความมั่นคงข้างใน

การหยิบยื่นกำลังใจที่ปลอดภัย

แม้ไม่ใช่ทุกคนที่จะมีอาการเหล่านี้ แต่หากเราทတ်ไว้ในใจว่าคนที่ดูซีมๆ เหนื่อยๆ ตรงหน้าอาจยังมีแผลใหญ่ข้างในที่ไม่ได้สมานดี การหยิบยื่นกำลังใจที่ปลอดภัยสำหรับหัวใจที่ยังเจ็บปวด สามารถทำได้ในแนวทางต่อไปนี้

1. หมั่นสอบถามกันเป็นระยะว่า “ตอนนี้เป็นอย่างบ้าง?”

เวลาใจเผชิญเรื่องหนักหนายิ่งตกค้าง ไม่ใช่ทุกคนจะเอ่ยปากบอกได้ และการปลีกตัวอยู่เฉยๆ นานๆ ก็อาจเป็นสัญญาณว่ามีอะไรข้างในยังไม่ค่อยโอเค วิธีให้กำลังใจที่เรียบง่ายแต่ได้ผลดีจึงไม่ใช่การรีบบอกด้วยความหวังว่า “ขอให้อะไรๆ ดีขึ้นไวๆ” หรือ “เธอเข้มแข็งอยู่แล้วเดี๋ยวก็ฟื้นได้” ซึ่งอาจขยายบาดแผลทางใจ ถ้าคนฟังยังไม่พร้อม แต่เป็นการถามไถ่และเปิดพื้นที่ให้อีกฝ่ายได้บอกเล่าระบายความรู้สึกโดยไม่ต้องกลัวถูกตัดสินหรือถูกมองว่าอ่อนแอ

2. สื่อสารความเข้าใจที่เรามีให้เขา ออกมาชัดๆ

พื้นฐานการให้กำลังใจและส่งผลที่ดีที่สุดคือการมอบความเข้าใจให้อีกฝ่าย หรือที่เราเรียกว่า empathy แต่จุดสำคัญของ empathy ที่เราอาจหลงลืมไปบ้างคือ ขอให้ความเข้าใจที่เราหยิบยื่นให้เป็นความเข้าใจที่เราพยายามมองจากมุมของเขา และเราได้สื่อสารว่าเราเข้าใจเขาอย่างไรออกมาชัดๆ ไม่ได้แค่คิดเป็นเสียงในหัว ให้เราได้ตั้งใจบอกเขาจริงๆ และส่งไปถึงเขาว่า “รับรู้ได้ว่ากำลังรู้สึกหนักหนานะ” เปรียบเหมือนเราถือร่มเข้าไปยืนเคียงข้างคนที่เปียกปอนกลางฝนแล้วบอกว่า “ฉันรู้ว่าเธอหนาวและเปียกปอนแค่ไหน” ไม่ใช่การพูดว่า “เธอทนอีกนิด เดี่ยวฝนก็หยุดตกแล้ว” หรือ “ฉันเคยหนักกว่านี้อีกก็ผ่านมาได้”

3. เรื่องราวอาจไม่ได้คลี่คลายไปโดยง่าย แต่ยังอยู่ด้วยกันตรงนี้

หนึ่งในวิธีการประคับประคองจิตใจให้ผ่านเรื่องยากๆ ได้คือ Peer-support หรือการสนับสนุนจากเพื่อนฝูง ก็ลายณมิตรรอบตัว หลายครั้งเราอาจคิดว่าในฐานะคนข้างๆ เราควรช่วยแก้ไขปัญหาหรือกำจัดอารมณ์เศร้าโศกหรือความคิดแง่ลบออกไป ยิ่งแก้ไขได้ไวก็ยิ่งดี แต่แท้จริงแล้วเพื่อนอาจต้องการคนที่เข้าใจและบอกกันว่า “ฉันอยู่กับเธอตรงนี้” “ยังอยู่ด้วยกันข้างๆ นะ” คำสั้นๆ เหล่านี้อาจกินความหมายลึกซึ้งว่าเขาจะมีเราเคียงข้างเมื่อประสบภัยหรือช่วงเวลายากลำบาก

นอกจากนี้ยังมีถ้อยคำที่ช่วยสื่อสารว่า ไม่ว่าจะสถานการณ์วันข้างหน้าจะดำเนินต่อไปอย่างไร เขาจะเผชิญความรู้สึกอะไรอยู่ เขาจะไม่โดดเดี่ยวลำพัง ยังมีคนที่มองเห็นความพยายามของเขาอยู่เสมอ เช่น “มันเป็นเรื่องราวที่หนักหนามากจริงๆ” “ฉันเห็นความพยายามในตัวเธอนะ”

4. ทำให้เป็นเรื่องราวธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ

หากเราเศร้า เครียด และคนตรงหน้าแตกตื่นกับอาการของเราเกินเหตุหรือทำเหมือนว่าสิ่งที่เกิดกับเรา เป็นเรื่องผิดปกติ แน่แน่นอนว่าเรารู้สึกไม่ดี รู้สึกถึงความแตกต่าง แปลกแยก หรือรู้สึกว่าตัวเองอ่อนแอและประมาท ดังนั้นเมื่อเรากำลังประคองใจใครสักคนที่อยู่ในความทุกข์ เราควรเปิดกว้าง ยอมรับ ในประสบการณ์ที่อีกคนเผชิญ ช่วยยืนยันว่าเรื่องราวหนักหนาเหล่านั้น ‘ไม่ธรรมดา’ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของใจจึง สมเหตุสมผล ลองส่งผ่านความเข้าใจโดยไม่ทำให้เขารู้สึกอ่อนแอ เช่น “เธอร้องให้ได้เลย มันสมเหตุสมผลที่จะ เสียใจ” “ไม่เป็นไรเลยที่จะรู้สึกแบบนี้” “มันไม่ใช่ความผิดหรือความอ่อนแอที่เธอคิดอย่างนั้น”

5. ช่วยเป็นอีกคนที่รับรู้ถึงศักยภาพภายในที่เขามี

เวลาเราผ่านอะไรเลวร้ายและเหมือนคนที่ยังไม่ฟื้นเหื่อน้ำดี ชีวิตยังขึ้นๆ ลงๆ และไม่กลับไปเหมือนเดิม เป็นไปได้ที่เราจะรู้สึกสิ้นหวัง รู้สึกว่าตัวเองไม่ดีพอหรือไร้ค่า หน้าที่ยังรู้สึกกดดันเมื่อนึกถึงความ รับผิดชอบหรือปัญหาที่รอให้แก้ไข เราในฐานะคนมอบกำลังใจ อาจไม่สามารถพูดขยายฝันว่า “มันจะต้องผ่านไป ด้วยดีแน่ๆ” แต่เราช่วยเติมพลังได้ด้วยการช่วยทบทวนหรือยืนยันว่า “ฉันคนหนึ่งรับรู้ในศักยภาพที่เขามี” “มันจะค่อยๆ ผ่านไปได้ด้วยทักษะที่เรามี” ช่วยสะท้อนให้เขาเห็นได้ถึงศักยภาพและทรัพยากรเชิงบวกที่จะพา เขาผ่านช่วงเวลายากลำบากไปได้ “ฉันเห็นความเข้มแข็งของเธอ” “แค่เธอยังยืนอยู่ตรงนี้ก็มันก็มีความหมายมาก แล้ว”

6. เราเปลี่ยนอดีตไม่ได้ แต่ตั้งเป้าหมายสำหรับชีวิตวันนี้และวันข้างหน้าได้

การรับรู้ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอดีตอะไรได้แล้วสำหรับบางคนเป็นเรื่องเจ็บปวด และการต้อง ยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้ว ก็สร้างความทุกข์ไม่แพ้กัน เขาอาจสูญเสียสิ่งสำคัญในชีวิตที่ไม่อาจ หวนคืน หรือการพยายามยอมรับ กลับยิ่งทำให้รู้สึกจนตรอก การให้กำลังใจที่เหมาะสมจึงเป็นการช่วยเปิดพื้นที่ ให้เขามองเห็นว่า อดีตยังอยู่กับเราก็คงจริง แต่เรายังสามารถนึกถึงและกำหนดเป้าหมายใหม่ได้อีกครั้งเพื่อวันนี้ และวันข้างหน้า ค่อยๆ ให้เวลาตัวเองตั้งหลัก คิดวางแผนชีวิต ลงมือทำเพื่อสร้างสรรค์ชีวิตไปข้างหน้าทีละก้าว เล็กๆ ในแบบที่ทำได้จริง ไม่ฝืนตัวเอง

หนึ่งเป้าหมายที่ชวนทำก็คือค่อยๆ ฝึกดูแลใจตัวเองในแบบที่ยั่งยืนขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้การรับมือ ความเครียดไม่มากลัวอย่างที่เคย ระหว่างนี้เราสามารถอยู่เคียงข้างในเวลาที่เขาสับสน ไม่แน่ใจ ชวนทบทวน ก้าวเล็กๆ ที่พยายามเดินไปข้างหน้า และช่วยกันประคับประคองเมื่ออดีตกลับมาบกรวนใจ

7. แหล่งข้อมูลและแหล่งศัพท์พอร์ดยังมีเสมอ

หากต้องผ่านทุกอย่างไปด้วยตัวคนเดียวและความรู้ความเข้าใจที่จำกัด อาจทำให้รู้สึกยากเย็นและท้อใจ กำลังใจที่ดีสำหรับผู้ผ่านพ้นวิกฤตคือการมอบแหล่งความช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับปัญหาที่เขาเผชิญ เช่น ช่องทางแนะนำในการแก้ปัญหาปัญหานี้สิน ช่องทางปรึกษาแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านปัญหาสุขภาพ กาย สุขภาพใจ การมอบช่องทางที่เหมาะสมจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ว่า “เรายังมีทางเลือกและทางไปต่อ” ชีวิตไม่จบที่วันนี้ และวันเวลาที่รอคอยมีค่อยๆ กลับมาจะรออยู่ในวันข้างหน้า

ทั้งนี้การอยู่เคียงข้างและให้กำลังใจตามแนวทางที่ยกตัวอย่าง ไม่ได้แปลว่าเรามองข้ามบางสัญญาณอันตรายที่คนตรงหน้าอาจควรได้รับความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ หากเจ้าตัวรู้สึกว่ารับมือไม่ไหว ใช้ชีวิตประจำวันได้ยาก ยังมีสัญญาณความเครียดไม่ทุเลาลงนานเกินหนึ่งเดือน เราสามารถช่วยหาหรือแนะนำแหล่งบริการปรึกษาด้านสุขภาพจิตในขอบเขตที่เดินทางได้ไม่ลำบาก

สุดท้ายแล้ว กับหัวใจที่เผชิญวิกฤตและเรื่องหนักหนา วิธีการให้กำลังใจไม่ใช่การเพ้นหาถ้อยคำที่ดีที่สุด ไม่ใช่การหาวิธีที่จะหายจากอาการให้เร็วที่สุด แต่คือการแสดงให้เห็นว่าเราอยู่เคียงข้างอย่างจริงใจ เข้าใจสิ่งที่เผชิญ และช่วยย้ำว่า ด้วยความค่อยๆ เรียนรู้ที่จะรับมือสิ่งที่เกิดขึ้น ความสุขความหวังในชีวิตจะค่อยๆ กลับมาได้ใหม่ พร้อมกับความเข้าใจตัวเองที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 14

Resilience เติบโตทักษะการฟื้นคืนพลังใจผ่านวิกฤต

แม้จะทำทนายและฝันผวน แต่ทักษะการฟื้นคืน คือหนึ่งในหนทางเติมความหวังให้เรายังพร้อมไปต่อกับชีวิตได้

เมื่อเหตุการณ์วิกฤตผ่านพ้นไป ส่วนใหญ่แล้วการตอบสนองทางร่างกายของคนเราจะเริ่มกลับเข้าสู่สภาวะปกติ หลายคนเริ่มกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติ กลับสู่การเรียนการทำงาน เริ่มซ่อมแซมบ้านเรือนปรับปรุงชุมชนและสภาพแวดล้อมให้กลับคืนสู่สภาพเดิมให้ได้มากที่สุด

ในขณะเดียวกัน อาจไม่ใช่ทุกคนที่ตั้งหลักตั้งตัวได้ ผู้ผ่านพ้นวิกฤตหลายคนอาจยังหมดกำลังใจ มีความรู้สึกสะสมหลังต้องเผชิญภาวะฝันผวนทำทนาย และอาจตอบสนองต่อสิ่งเร้ารอบตัวต่างไปจากเดิม นี่คือกกลไกการรับมือหลังเผชิญความยากลำบากและอาจสังเกตได้ยาก การฟื้นฟูจิตใจจึงต้องใช้เวลาดูแลอย่างค่อยเป็นค่อยไป

การเสริมสร้างการฟื้นคืนหลังผ่านวิกฤตหรือการเติม 'Resilience' หรือทักษะการฟื้นพลังในตัวผู้คน จึงเป็นแนวทางในการช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้ผ่านวิกฤตและชุมชนโดยรวมมีแรงกำลังใจ มีเครือข่ายการสนับสนุนเข้มแข็ง ผู้ผ่านพ้นวิกฤตจะสามารถมองโลกและรับมือสถานการณ์ด้วยชุดประสบการณ์ใหม่อย่างมีความเข้าใจมากขึ้น เหมือนมีเครื่องมือใหม่ๆ ใ้ใช้เมื่อชีวิตทำทนาย

หากเราคือหนึ่งในผู้ผ่านพ้นวิกฤต หรือกำลังดูแลผู้ผ่านวิกฤต ลองปรับใช้วิธีจาก 3 แนวทางนี้ได้

3 แนวทางการฟื้นคืนหลังผ่านวิกฤต

แนวทางที่ 1 : เติบโตมุมมองจากประสบการณ์ใหม่

● มองประสบการณ์ให้เป็นการเรียนรู้ → ฝึกแทนที่ความคิดลบด้วยคำถามที่เปิดกว้าง

เมื่อเผชิญเหตุการณ์ไม่คาดคิด โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหาย สูญเสีย ส่งผลกระทบต่อทั้งความเป็นอยู่ ร่างกาย และจิตใจ เรามีแนวโน้มจะคิดหรือมีมุมมองในทางเลวร้ายกับตัวเอง แต่พอเหตุการณ์ผ่านพ้นไป หากได้ทำความเข้าใจบริบทที่เกิดขึ้น เราสามารถเรียนรู้และฝึกฝนที่จะให้พื้นที่ใจยอมรับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นและตำหนิตัวเองน้อยลงได้

- ปรับความคิดและคำพูดเชิงลบต่อตัวเอง แทนที่จะพูดว่า “ทำไมเรื่องนี้เกิดขึ้นแต่กับฉัน” ลองเปลี่ยนเป็นประโยคที่เปิดพื้นที่และช่วยตั้งหลักใจว่า “เราสามารถเรียนรู้อะไรจากเหตุการณ์นี้ได้บ้าง?” “เรื่องนี้กำลังสอนอะไรบ้างนะ?”

- แทนที่ประโยค victim mode (โหมดที่มองว่าเราเป็นเหยื่อ) ด้วยประโยค survivor mode (โหมดที่มองว่าเราคือผู้รอดชีวิต) เช่น “มันเกิดกับฉัน แต่ฉันไม่จำเป็นต้องจมอยู่กับมันตลอดไป” “ฉันรอดมาได้แล้วและฉันจะค่อยๆ สร้างมันขึ้นมาใหม่”

การเรียนรู้แบบนี้ไม่เพียงช่วยลดความรู้สึกผิด ลดความเกลียดชัง และลดการตำหนิตัวเอง แต่ยังช่วยนำเรากลับมาอยู่กับปัจจุบัน เพิ่มความรู้สึกว่าเราสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ควบคุมชีวิตเราได้ เปลี่ยนความสูญเสียให้เป็นการเรียนรู้และฟื้นตัว ซึ่งสำคัญมากสำหรับการวางแผนรับมือสถานการณ์รอบด้านในทุกวันนี้

- **ฝึกแยกแยะสิ่งที่ควบคุมได้กับสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุม**

→ **มองเห็นและยอมรับว่าเราทำอะไรได้บ้าง และอะไรที่ต้องการความช่วยเหลือ**

หลังผ่านเหตุการณ์วิกฤตและความช่วยเหลือจากภายนอกเริ่มลดลง ผู้ผ่านวิกฤตจะเข้าสู่โหมดการเรียนรู้ที่จะต้องรับมือและแก้ปัญหาจากมุมมองประสบการณ์ใหม่ของตัวเอง สิ่งที่จะช่วยได้คือแบ่งเวลามาทบทวนถึงปัจจัย ทรัพยากร และแรงกำลัง ว่ามีอะไรบ้างที่เรายังไหวและจัดการได้จริง เช่น การตัดสินใจเรื่องใกล้ตัว การดูแลพื้นที่ของเราเอง

ตัวอย่างวิธีคิดที่จะช่วยกำหนดว่าเราควรจัดการสถานการณ์ตรงหน้าอย่างไร

1. เริ่มด้วยการมองให้ชัดๆ ว่า “ปัญหาตอนนี้คืออะไร?” “ฉันทำอะไรกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้บ้าง?” “อะไรที่ฉันควบคุมไม่ได้?” สิ่งที่คุณควบคุมไม่ได้อาจมีเช่น บ้านเรือนที่เสียหายไปแล้ว น้ำท่วมหรือพายุที่เกิดขึ้นแล้วทรัพย์สินที่ลอยไปกับสายน้ำแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วเหล่านั้นเราไม่อาจเรียกคืน สิ่งที่เราทำได้คืออนุญาตให้ใจได้เศร้าโดยไม่โทษตัวเอง
2. ค่อยๆ ถามตัวเองว่า “สิ่งที่คุณควบคุมได้ตอนนี้มีอะไรบ้าง?” “ฉันทำอะไรได้บ้าง?” เช่น การหาที่พักชั่วคราวที่ปลอดภัย การเริ่มเก็บกวาดข้าวของเมื่อน้ำลด การติดต่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ
3. การขอความช่วยเหลือเป็นเรื่องสมเหตุสมผลเมื่อเกิดวิกฤติ ถ้าประเมินแล้วว่าจัดการไม่ได้ด้วยตัวคนเดียวก็สามารถตัดสินใจขอความช่วยเหลือ การยอมรับว่ามีสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของเราจะช่วยลดความวิตกกังวลเกินจำเป็นได้

- **เชื่อมั่นในศักยภาพตัวเอง → ทบทวนให้เห็นว่าเราก็ผ่านอะไรมาได้ตั้งมากมาย**

ให้เวลาทบทวนตนเอง รักษาความเชื่อมั่นในใจว่าเราสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตเป็นฐานทำความเข้าใจ ประสบการณ์การแก้ปัญหาในอดีตและการรับรู้ตัวตน เราสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ จะค่อยๆ พาเราผ่านพ้นวิกฤตได้สำเร็จและรู้สึกเชื่อมั่นในศักยภาพตัวเองมากขึ้น โดยอาจเริ่มด้วยประโยคเหล่านี้ “ฉันสูญเสียหลายอย่าง แต่ยังมีสิ่งที่มีค่าที่สุดคือชีวิตของตนเอง” “ฉันจะให้โอกาสตัวเองเริ่มใหม่อีกครั้ง” “ฉันเชื่อว่าฉันจะค่อยๆ ประกอบตัวเองขึ้นมาใหม่ได้”

แนวทางที่ 2 : เสริมสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์

- **เท่าทันอารมณ์ → อารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงเป็นเพียงสัญญาณ ไม่ใช่ตัวร้าย**

หลังผ่านวิกฤต ผู้ผ่านวิกฤตอาจเผชิญอารมณ์ความรู้สึกแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่เจอมา ทั้งความรู้สึกเชิงลบ เช่น วิตกกังวล กลัว โกรธ หงุดหงิด เศร้า หรือความรู้สึกทางบวก เช่น โล่งใจ มีความหวัง หรือในบางครั้งก็มีความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบสลับกันไปมาโดยไม่มีสาเหตุแน่ชัด

ความรู้สึกเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และเป็นสัญญาณที่ผู้ผ่านวิกฤตไม่ควรมองข้าม เพราะการเท่าทันความรู้สึกทางลบโดยไม่ละเลยความรู้สึกนั้น จะช่วยให้เราไม่จมดิ่งไปกับความรู้สึกเกินไป และเมื่อเกิดความรู้สึกทางบวก ก็สามารถส่งเสริมความรู้สึกทางบวกทั้งของตัวเองและคนรอบข้าง เช่น ฝึกขอบคุณกับสิ่งที่เราได้ลงมือทำ หรือฝึกขอบคุณผู้อื่นเมื่อได้รับความช่วยเหลือ การได้ขอบคุณสิ่งเล็กๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงฟื้นฟูนี้ เป็นเหมือนการเพิ่มวิตามินช่วยบำรุงกำลังให้แข็งแรงมากขึ้น การรู้ทันว่าเรากำลังรู้สึกอะไร จะช่วยให้เราเข้าใจตัวเองและหาวิธีรับมือที่เหมาะสมได้

- **มีความหวังบนการมองโลกอย่างเป็นจริง → ตั้งเป้าหมายแล้วค่อยๆ หาทางลงมือทำ**

เมื่อสถานการณ์รอบตัวเริ่มกลับสู่ภาวะปกติ แทนที่จะจดจ่อกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ผู้ผ่านวิกฤตจะเริ่มปรับตัวกับวิถีชีวิตใหม่ เริ่มมองหาโอกาสใหม่ๆ ให้ชีวิต นี่คือ 3 ขั้นตอนช่วยเติมความหวังบนพื้นฐานความเป็นจริงที่เราไปปรับใช้ได้

1. ย่อยเป้าหมายว่าอยากทำอะไร หรืออยากให้เห็นสิ่งใดเกิดขึ้น ไม่ต้องปักหลักแค่เป้าหมายใหญ่มากๆ ลองย่อยเป้าหมายให้เล็กลง
2. วางแผนหาเส้นทางหรือวิธีไปถึงเป้าหมายนั้น อย่าลืมเตรียมแผนสำรองเผื่อติดขัด
3. สร้างความเชื่อมั่นในใจว่าเรามีศักยภาพพอจะทำได้ หรืออีกวิธีคือมองหาตัวอย่างคนที่เคยผ่านประสบการณ์คล้ายๆ กับเราเพื่อเป็นหลักฐานให้ใจว่ามันเป็นไปได้

แนวทางที่ 3 : เชื่อมโยงกับระบบสนับสนุนทางสังคมที่ปลอดภัย ไม่ต้องผ่านไปด้วยตัวคนเดียว

พลังสนับสนุนจากครอบครัวและชุมชน เป็นแรงสนับสนุนให้การก้าวผ่านวิกฤตเป็นไปอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน เพราะคนชุมชนมีความเข้าใจในพื้นที่ บริบทและวัฒนธรรมของตนเองอย่างดี รูปแบบการสนับสนุนนี้สามารถเริ่มทำได้จากจุดเล็กๆ เช่น การถามไถ่ซึ่งกันและกัน การสนับสนุนร้านประจำในพื้นที่ หรือแม้กระทั่งการสร้างเครือข่ายชุมชนให้มีความเข้มแข็ง เช่น การส่งต่อข้อมูลความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ การให้ข้อมูล การซ่อมแซมระบบสาธารณสุขในพื้นที่

พลังสนับสนุนนี้จะช่วยประกอบสร้างความรู้สึกของความคุ้นเคยกลับมา และช่วยย้ำเตือนถึงความรู้สึกปลอดภัยภายในพื้นที่ ทำให้เกิดความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ (Ownership) คือเราได้ร่วมดูแลในสิ่งสำคัญ และรู้สึกว่าได้รับแรงสนับสนุนในการจัดการปัญหา (Empowerment) ไม่ได้พยายามไปอย่างอ้างว้างโดดเดี่ยว

การฟื้นคืนหลังผ่านเหตุการณ์วิกฤตไม่ใช่เพียงการซ่อมแซมสิ่งของและบ้านเรือนที่เสียหายให้กลับคืนสภาพเดิม สำหรับจิตใจ การซ่อมแซมที่ยั่งยืนคือการสร้างความสามารถในการฟื้นคืน เดิมทีทักษะ Resilience ที่ช่วยให้ผู้ผ่านวิกฤตรับรู้ว่าคุณภาพจัดการปัญหา ส่งเสริมและสนับสนุนเครื่องมือดูแลตัวเองในแนวทางที่เหมาะสมกับพื้นที่และวัฒนธรรม พร้อมสร้างเครือข่ายการทำงานภายในชุมชนที่มีความเข้าใจบริบทอย่างดี

การพบบุคคลหนึ่งให้ฟื้นคืนหลังวิกฤต จึงเป็นทั้งการเรียนรู้และลงมือทำของบุคคลนั้น ที่มาพร้อมความสนับสนุนและร่วมมือกันในระดับชุมชนสังคม เพื่อให้มั่นใจว่าแต่ละคนจะก้าวต่อไปโดยไม่มีใครต้องเผชิญกับความท้าทายเพียงลำพัง เราจะรับมือและก้าวผ่านคลื่นความเปลี่ยนแปลงในวันข้างหน้าไปด้วยกัน

สรุปแนวทางการรายงานข่าวในภาวะวิกฤตและภัยพิบัติที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต (Mental Health / Trauma-sensitive Reporting)

สำหรับแต่ละภาคส่วนที่มีส่วนร่วมในการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤต เช่น บุคคลสาธารณะ ผู้ผลิตเนื้อหา (content creator) นักวิชาการ ฯลฯ เราจะเห็นได้ว่าแต่ละช่อง (channel) มีช่องทางและรูปแบบการสื่อสารของตัวเอง ทั้งยังมีศักยภาพสามารถผลิตรายการได้อย่างอิสระ

ทว่าสำหรับการสร้างเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตและภัยพิบัติซึ่งมีความเปราะบางและความเสี่ยงสูงนั้นมีความสำคัญ ต้องการความรอบคอบและเข้าใจผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ แต่ละภาคส่วนสามารถศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหาเพิ่มเติมจากรายงานฉบับนี้ในหัวข้อ ‘การทบทวนวรรณกรรม’ และประยุกต์ใช้กรอบการรายงานข่าวของสื่อมวลชนเป็นพื้นฐาน เพื่อรักษาความถูกต้อง วัตถุประสงค์ สร้างความปลอดภัยทางจิตใจ ทั้งต่อผู้รับสารและผู้ผลิตเนื้อหา

เพื่อให้แต่ละภาคส่วนสามารถเป็นผู้ส่งต่อความช่วยเหลือ ต่อยอดองค์ความรู้ ส่งเสียงเชิงนโยบายอย่างสร้างสรรค์และสอดคล้องไปด้วยกัน ได้ในแนวทางของตนเอง

บทบาทความเป็นสื่อ

- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันเวลา ลดข่าวลือที่เพิ่มความเครียด
- เล่าเรื่องอย่างเคารพศักดิ์ศรีผู้ประสบภัย ไม่ใช่ภาพหรือคำบรรยายที่ทำร้ายซ้ำ
- ทำให้การดูแลสุขภาพจิตเป็น ‘ข่าวหลัก / วาระสาธารณะ’ ไม่ใช่เรื่องรอง
- เป็นเวทีสำหรับเสียงของผู้ประสบภัย ผู้เชี่ยวชาญ และชุมชน เพื่อผลักดันนโยบายและระบบที่ดีกว่า

เป้าหมายการสื่อสาร

- ลดการกระตุ้นบาดแผลทางใจซ้ำของผู้รอดชีวิต
- นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและช่วยฟื้นฟูพลังของชุมชน
- ป้องกันความเครียดจากข่าวซ้ำซ้อนของผู้เสียหาย
- ดูแลสุขภาพจิตใจของนักข่าวเพื่อให้การทำข่าวไม่เป็นโทษต่อทุกฝ่าย รวมถึงไม่เป็นผู้ได้รับผลกระทบมีสอง

หลักการนำเสนอข่าว

1. ตระหนักในบทบาทสื่อมวลชนและกองบรรณาธิการ

- ทำหน้าที่ Watchdog และเป็น Policy Watch เพื่อสังคม
- ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ
- ช่วยกันนำเสนอเรื่องราวผ่านเลนส์ของความหวัง (hope-based framing) ไม่ใช่ความสะเทือนอารมณ์หรือดราม่าเป็นจุดขาย

2. ให้ความเคารพศักดิ์ศรีของผู้สูญเสีย

- หลีกเลี่ยงการถามคำถามที่ละเมิดความเป็นส่วนตัว และไม่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
- ไม่เปิดเผยชื่อ / ข้อมูลส่วนตัวของผู้เสียชีวิต หากครอบครัวยังไม่อนุญาต

3. ให้ความสำคัญกับสภาวะจิตใจของแหล่งข่าว

- ไม่ทำการสัมภาษณ์หากแหล่งข่าวไม่อนุญาต
- ไม่ทำการสัมภาษณ์ผู้รอดชีวิตที่สภาวะจิตใจ เปราะบางและไม่พร้อมบอกเล่าเรื่องราวสะเทือนใจ เช่น มีอาการช็อก ร้องไห้หนัก
- สังเกตสภาวะจิตใจแหล่งข่าวระหว่างสัมภาษณ์เสมอ หากแหล่งข่าวสะเทือนใจหนัก ร้องไห้ มีความเครียดสูง วิตกกังวล ให้หยุดการสัมภาษณ์ แล้วสอบถามความรู้สึก
- มอบช่องทางช่วยเหลือหากแหล่งข่าวต้องการ

4. นำเสนอข้อมูลช่วยเหลือควบคู่กับข่าววิกฤต

- เพิ่มเติมช่องทางการช่วยเหลือผ่านข่าวที่นำเสนอ เช่น จุดอพยพและให้ความช่วยเหลือ
- นำเสนอสายด่วนสุขภาพจิต และบริการรับฟัง เยียวยา ทั้งจากภาครัฐและเอกชน

5. สนับสนุนเรื่องเล่าการฟื้นฟู (Constructive Journalism)

- ไม่เน้นการนำเสนอผ่านโศกนาฏกรรม
- ไม่นำเสนอข่าวที่ก่อให้เกิดความเกลียดชังแบ่งแยก
- สร้างความหวังให้ผู้คนบนพื้นฐานข้อมูลจริง

6. ดูแลและตรวจสอบสุขภาพจิตของนักข่าว

- ให้นักข่าวเรียนรู้ทักษะการดูแลใจตนเอง และหลักการปฐมพยาบาลจิตใจเบื้องต้น (PFA)
- จัดการทำงานให้มีช่วงพัก ลดการลงพื้นที่ต่อเนื่อง
- มีขั้นตอน Debriefing หลังการทำงาน เช่นเดียวกับ ทีมกู้ภัย เพื่อสรุปการทำงานและตรวจสอบสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

7. หลีกเลี่ยงความรุนแรงในการนำเสนอข่าว

- ไม่ใช้ภาพซูมที่ปรากฏเลือด ร่างผู้เสียชีวิต โบหน้าเด็ก
- ลดการใช้เสียงกรีดร้องหรือเสียงคร่ำครวญในคลิป

ข้อคำนึงเพิ่มเติมสำหรับแต่ละภาคส่วน

1. การตรวจสอบความคิด ความรู้สึก ของตัวเราเองอย่างสม่ำเสมอ ในฐานะผู้สร้างเนื้อหาหรือองค์ความรู้เป็นสิ่งสำคัญ ทั้งเพื่อให้เรารู้เท่าทันความคิดความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อรับเนื้อหาที่อาจกระทบสุขภาพจิต และเพื่อให้เราเท่าทันอคติที่อาจปะปนอยู่ในการนำเสนอที่มีความคิดเห็นของเราเอง
2. ในกรณีที่นำเสนอเนื้อหาผ่านการค้นคว้า ไม่ใช่การสัมภาษณ์โดยตรง ระวังเสมอว่าผู้คนในเนื้อหาหรือฟุตเทจ (footage) ที่เราค้นพบและนำเสนอต่อ เป็นบุคคลที่มีตัวตนจริง ประสบเหตุการณ์จริง และในเหตุการณ์นั้นเราไม่อาจล่วงรู้ หรือตีความความคิดความรู้สึกและการกระทำของเขา ขอให้ระมัดระวัง และหลีกเลี่ยงการตัดสิน ขอให้ยึดหลักการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของบุคคลที่เราไม่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่เนื้อหาต่อโดยตรง
3. ในการตรวจสอบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องสุขภาพจิตหรือจิตวิทยาก่อนเผยแพร่ ขอให้มีแหล่งอ้างอิงที่ถูกต้อง หรือมีที่ปรึกษาซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องด้านสุขภาพจิต เช่น จิตแพทย์ นักจิตวิทยาแขนงต่างๆ นักจิตบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ ร่วมตรวจสอบหรือให้ความคิดเห็น

ภาคผนวก



แนวทาง การรายงานข่าว ในภาวะวิกฤตและภัยพิบัติ ที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต



#สื่อสารสุขภาพจิต ตอนที่ 1

#สื่อสารสุขภาพจิต ตอนที่ 1

#สื่อสารสุขภาพจิต ตอนที่ 1

บทบาทของสื่อ

- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันเวลา ลดข่าวลือที่เพิ่มความเครียด
- เล่าเรื่องอย่างเคารพศักดิ์ศรีผู้ประสบภัย ไม่ใช้ภาพ / คำบรรยายที่ทำให้ร้ายซ้ำ
- ทำให้การดูแลสุขภาพจิตเป็น 'ข่าวหลัก / วาระสาธารณะ' ไม่ใช่เรื่องรอง
- เป็นเวทีสำหรับเสียงของผู้ประสบภัย ผู้เชี่ยวชาญ และชุมชน เพื่อผลักดันนโยบายและระบบที่ดีกว่า



เป้าหมาย

- ลดการกระตุ้นบาดแผลทางใจซ้ำของผู้รอดชีวิต
- นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและช่วยฟื้นฟูพลังของชุมชน
- ป้องกันความเครียดจากข่าวซ้ำซ้อนของผู้เสียหาย
- ดูแลสภาพจิตใจของนักข่าวเพื่อให้การทำงานไม่เป็นโทษต่อทุกฝ่าย รวมถึงไม่เป็น ผู้ได้รับผลกระทบมือสอง

#สื่อสารสุขภาพจิต ตอนที่ 1

หลักการนำเสนอข่าว

1. ระวังในบทบาทสื่อมวลชนและกองบรรณาธิการ

- ทำหน้าที่ Watchdog และเป็น Policy Watch เพื่อสังคม
- ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ
- ช่วยกันนำเสนอเรื่องราวผ่านเลนส์ของความหวัง (hope-based framing) ไม่ใช่ความสะเทือนอารมณ์ หรือลดมาเป็นจุดขาย

2. ให้ความสำคัญกับศรีของข้อมูลเสีย

- หลีกเลี่ยงการถามคำถามที่ละเมิดความเป็นส่วนตัว และไม่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
- ไม่เปิดเผยชื่อ / ข้อมูลส่วนตัวของผู้เสียชีวิตหากครอบครัวยังไม่อนุญาต

3. ให้ความสำคัญกับสถานะจิตใจของแหล่งข่าว

- ไม่ทำการสัมภาษณ์หากแหล่งข่าวไม่อนุญาต
- ไม่ทำการสัมภาษณ์ผู้รอดชีวิตที่สภาวะจิตใจแปรปรวนและไม่พร้อมบอกเล่าเรื่องราวสะเทือนใจ เช่น มีอาการช็อก ร้องไห้หนัก
- สังเกตสภาวะจิตใจแหล่งข่าวระหว่างสัมภาษณ์เสมอ หากแหล่งข่าวสภาวะจิตใจหนัก ร้องไห้ เกรี้ยวจัด วิดกั๊งวล ให้หยุดการสัมภาษณ์ แล้วสอบถามความรู้สึก
- มอบช่องทางช่วยเหลือหากแหล่งข่าวต้องการ

4. นำเสนอข้อมูลช่วยเหลือควบคู่กับข่าววิกฤต

- เพิ่มเต็มช่องทางให้การช่วยเหลือผ่านข่าวที่นำเสนอ เช่น จุดอพยพ และให้ความช่วยเหลือ
- นำเสนอสายด่วนสุขภาพจิต และบริการรับฟัง เยียวยา ทั้งจากภาครัฐและเอกชน

5. สนับสนุนเรื่องเล่าการฟื้นฟู (Constructive Journalism)

- ไม่เน้นการนำเสนอผ่านโศกนาฏกรรม
- ไม่นำเสนอข่าวที่ก่อให้เกิดความเกลียดชังแบ่งแยก
- สร้างความหวังให้ผู้คนบนพื้นฐานข้อมูลจริง

6. ดูแลและตรวจสอบสุขภาพจิตของนักข่าว

- ให้นักข่าวเรียนรู้ทักษะการดูแลใจตนเอง และหลักการปฐมพยาบาลจิตใจเบื้องต้น (PFA)
- จัดการทำงานให้มีช่วงพัก สดการองพื้นที่ต่อเนื่อง
- มีขั้นตอน Debriefing หลังการทำงาน เช่นเดียวกับทีมกู้ภัย เพื่อสรุปการทำงานและตรวจสอบสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

7. หลีกเลี่ยงความรุนแรงในการนำเสนอข่าว

- ไม่ใช้ภาพข่มขู่ที่ปรากฏเลือด ร่างผู้เสียชีวิต ใบหน้าเด็ก
- ลดการใช้เสียงกรีดร้องหรือเสียงคร่ำครวญในคลิป



'ใจ' ก็มีวิธี ปฐมพยาบาล เบื้องต้น

รู้จัก PFA: **Psychological First Aid**
ที่ใช้ได้เสมอไม่ว่าชีวิตเจอวิกฤตแบบไหน



#สื่อสารสุขภาพจิต



#สื่อสารสุขภาพจิต

Psychological First Aid

หรือ PFA คือ การช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนมนุษย์ที่กำลังเผชิญความทุกข์ บนพื้นฐานมนุษยธรรมและการให้เกียรติ

ขอบเขตการทำงาน

- ประเมินและสอบถามความต้องการ รวมถึงความต้องการพื้นฐานที่จำเป็น เช่น น้ำ อาหาร ข้อมูลสำคัญ ฯลฯ
- รับฟังแบบไม่ตัดสินว่าต้องพูด จะช่วยให้ใจสงบ
- ช่วยเชื่อมต่อให้ได้รับข้อมูล บริการ หรือการสนับสนุนที่ต้องการ
- ปกป้องผู้คนที่ได้รับอันตรายหรือความสะเทือนใจเพิ่มเติม

จำ PFA ง่ายๆ ผ่านหลักปฏิบัติสากล 3 อย่าง

LOOK

ตามอง: สอดส่อง ตรวจสอบความปลอดภัย ตรวจสอบว่าใครมีความต้องการเร่งด่วน ใครอยู่ในภาวะวิกฤตบ้าง

LISTEN

หุ้รับฟัง: เข้าหาผู้คนที่ต้องการความช่วยเหลือ ฟังความต้องการที่แท้จริง แบ่งเบาความทุกข์และความโดดเดี่ยวผ่านการรับฟังอย่างใส่ใจ

LINK

สายสัมพันธ์เชื่อมต่อ: เชื่อมให้ผู้คนที่เข้าถึงบริการ ข้อมูล สิ่งจำเป็นพื้นฐาน เชื่อมให้ได้เจอครอบครัว คนที่รัก เพื่อนฝูง และการสนับสนุนที่เหมาะสม

หากไม่รู้จักพูดคุยทำแผลใจอย่างไร ลองทำตามหลักการ 10 ข้อนี้



1. เลือกสถานที่พูดคุยที่ปลอดภัย ไม่มีสิ่งรบกวน (เท่าที่ทำได้)
2. รักษาความเป็นส่วนตัวและรักษาความลับ ไม่เอาเรื่องไปเล่าต่อและไม่แนะนำเรื่องคนอื่น
3. อยู่ใกล้ๆ แบบรักษาระยะห่างที่เหมาะสม โดยพิจารณาอายุ เพศ และวัฒนธรรมประกอบกัน
4. สื่อสารให้รู้ว่าฟังอยู่ เช่น พักหน้า รับคำสั่งๆ เป็นระยะ
5. ใจเย็น สงบ มีสติ
6. ให้ข้อมูลถูกต้อง ตอนเท่าที่รู้ หากไม่รู้สามารถบอกตรงๆ และช่วยหาข้อมูลเพิ่มเติม ไม่สัญญาพร่ำเพรื่อ
7. ให้ข้อมูลแบบที่อีกฝ่ายย่อยง่าย ฟังเข้าใจง่าย ไม่ใช่ศัพท์ยาก
8. สื่อสารที่เราตระหนักถึงความรู้สึกจากความรู้สึกที่เกิดขึ้น "มันเป็นเรื่องน่าเศร้าและเรารู้สึกเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปด้วยจริงๆ" อย่าตัดสินว่าคนตรงหน้าควรรู้สึกอย่างไรในเวลาสั้น
9. สื่อสารผ่านเลนส์ที่ไม่มองข้ามความแข็งแกร่งที่ยังคงมีอยู่เสมอในตัวทุกคน คนตรงหน้าไม่ใช่คนที่รอความช่วยเหลือเท่านั้น แต่ยังมีสิ่งที่เขาลงมือทำเพื่อช่วยเหลือและดูแลตัวเองได้
10. ให้เวลา ไม่รีบร้อน มีพื้นที่ให้ความเงียบ ไม่ต้องกลัวเดดแอร์



#สื่อสารสุขภาพจิต

4 วิธีชวนคนตรงหน้าสำรวจ ทบทวน หวนกลับมาจดจำร่างกายในที่ซามิ

- **ชวนกันระดมทรัพยากรและ "ที่พึ่ง" ในชีวิตที่ซามิ** เช่น เขายังมีเพื่อน ครอบครัว หรือใครที่ช่วยเหลือในสถานการณ์แบบนี้ได้บ้าง
- **แนะนำวิธีที่เขาจะได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการ** เช่น วิธีเข้ารับอาหาร วิธีลงทะเบียนรับเงินเยียวยา
- **ชวนถามถึงวิธีการที่เขาเคยใช้รับมือปัญหาหนักๆ ในชีวิตและผ่านพ้นมาได้** เป็นกำลังใจและช่วยยืนยันว่ามีทักษะที่จะผ่านเรื่องยากๆ ในเวลานี้ไปเช่นกัน
- **ถามว่าจะทำอะไรจะช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้นได้บ้าง** และชวนปฏิบัติตัวในทางที่ดีต่อใจและร่างกายตัวเอง
 - พักผ่อน ดื่มน้ำ กินอาหารให้เพียงพอ รักษาความสะอาดพื้นฐาน
 - พูดคุยใช้เวลากับครอบครัว เพื่อน คนที่รักหรือไว้ใจ มีที่ทางให้ปรึกษาปัญหา
 - อยู่กับกิจกรรมที่ช่วยให้คลายใจ เช่น เดินเล่น ซึมเพลง เล่นกับเด็กๆ
 - ออกกำลังกาย หากหาเวลาให้ร่างกายได้เคลื่อนไหว
 - อยู่นอนที่ใจเย็น อย่าทำงานที่จู้จี้ หากจุดสมดุลที่พอดี
 - ไม่รุนแรงกับตัวเองและผู้อื่น
 - ไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่ม ไม่เสพ

สายด่วนสุขภาพจิต
1323



Safety Checklist



ชีวิตทุกคน มีความหมาย

หลักประเมินความปลอดภัย สำหรับอาสาสมัคร หลังภัยพิบัติ



หลักปฏิบัติร่วมกัน ในการทำงานของอาสาสมัคร



1. มีประกันที่ดูแลครอบคลุม กรณีเกิดอุบัติเหตุ พิกัด เจ็บป่วย หรือบาดเจ็บ
2. รับการฉีดวัคซีนอย่างสม่ำเสมอ และมีประวัติการฉีดวัคซีน
3. เรียนรู้หลักการจัดการความเครียด
4. ไม่มีโรคเอดส์หรือใช้ยาเสพติด
5. รมีประวัติการติดเชื้อ HIV ที่สามารถแพร่ผ่านเลือดหรืออุปกรณ์ที่สัมผัสเลือด
6. ระวังโรคที่มาจากยุง เช่น ไข้เลือดออก มาลาเรีย
7. ดูแลคุณภาพอาหารและน้ำ เพื่อป้องกันอาการท้องเสีย ท้องร่วง อาหารเป็นพิษ
 - หลีกเลี่ยงอาหารที่น้ำเสียและอาหารดิบ/กึ่งสุกกึ่งดิบ
 - ดื่มน้ำต้มสุกหรือน้ำที่กรองสะอาดแล้ว
 - พกน้ำสะอาดติดตัว เลี่ยงนมหรือเครื่องดื่มอาหารที่มีนม ยกเว้นประเภทพาสเจอร์ไรซ์
 - หากมีอาการท้องเสีย (ซึ่งเป็นอาการที่พบบ่อยในอาสาฯ) ให้ดื่มน้ำเกลือแร่ น้ำผลไม้ หรือน้ำหวานชดเชยการเสียน้ำ เสี่ยงคาเฟอีนและแอลกอฮอล์ที่ยิ่งทำให้กระหายน้ำ หากอาการท้องเสียไม่หายภายในหนึ่งวัน หรือมีไข้ร่วมด้วยต้องพบแพทย์
8. ป้องกันผิวและความร้อน ด้วยเสื้อคลุม หมวก แว่นกันแดด
9. ดูแลแผลเล็กๆ โดยไม่ละเลย ถ้ามีอาการติดเชื้อ แผลบวมแดงและร้อน ให้พบแพทย์



หลักประเมินความปลอดภัย ในพื้นที่หลังภัยพิบัติ



- **แผนการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญ** ก่อนการทำงานให้รวมกลุ่มในจุดปลอดภัย เพื่อบันทึกจำนวนอาสาสมัครที่ลงพื้นที่ ระบุข้อมูลร่วมกันว่าใครจะลงทำงานในพื้นที่ไหน และรู้เงื่อนไขความเสี่ยงของสภาพแวดล้อมในพื้นที่นั้นๆ ที่ควรระวัง
- **หลังภัยพิบัติเพิ่งเกิด ให้ระวังจะล่อสองที่อาจเกิดได้** เช่น อาฟเตอร์ช็อก คลื่น น้ำโคลน ดินสไลด์ ฝนตกหนักที่ตามมา
- **ตรวจสอบความเสี่ยงของอาคารในบริเวณ** ไม่อยู่ใกล้อาคารเสี่ยง
- **ไม่ต้องต้องสายไฟที่อยู่บนพื้น** หรืออยู่รวมถึงไม่สัมผัสวัตถุที่โดนสายไฟนั้น สร้างความเสี่ยงของระบบไฟฟ้า หากพบประกายไฟหรือได้กลิ่นไหม้ ให้ปิดแหล่งกำเนิดไฟหรือสับคัตเอาต์ (เมื่อพิจารณาว่าปลอดภัยเท่านั้นและเราไม่ได้ยืนอยู่ในน้ำ) หากจำเป็นให้หนีออกมาและเรียกหาผู้เชี่ยวชาญ
- **ตรวจสอบตัวว่ามีขนานที่อาจก่อให้เกิดไฟหรือการระเบิดหรือไม่**
- **ตรวจสอบว่ามีแก๊สรั่วหรือไม่** หากได้กลิ่นหรือได้ยินเสียงแก๊สรั่ว ให้รีบออกจากบริเวณและสัญญาณเตือนที่ทำงาน อย่าเพิ่งเปิดปิดสวิทช์ไฟ อย่าเพิ่งใช้งานเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือโทรศัพท์ และอย่าเพิ่งจุดไฟหากยังสงสัยว่ามีแก๊สรั่ว ถ้าเกิดประกายไฟขึ้นแล้วอย่าพยายามดับเอง ให้แจ้งทีมดับเพลิง
- **คอยอัปเดตข่าวสารระหว่างทำงาน** ผ่านสื่อที่เข้าถึงได้และเชื่อถือได้



ตั้งหลักใจ เมื่อก้าวสู่พื้นที่หลังภัยพิบัติ



ให้อาสาสมัครรับมือได้-เอาอยู่-ไม่เครียดตาม
แม้สถานการณ์วุ่นวาย



ตัวอย่างที่ 1 **เข้าสู่พื้นที่หลังภัยพิบัติที่เต็มไปด้วยผู้ประสบ** ซึ่งอาจมีคนพร้อม
เข้าขาร้างเพื่อสื่อสาร หรือขอความช่วยเหลือเวลานั้น ตกอยู่ใน
ภาวะการจนมีเงินคืนจนเราไม่รู้จะรับมืออย่างไร

แนวทางที่ทำได้

ปฏิบัติตามหลักพื้นฐานการรับมือและควบคุมพื้นที่ที่มีผู้ประสบ

- ประสานงานให้แน่ใจว่ามีวิธีการสื่อสารข้อมูลกับชุมชนในพื้นที่ก่อนลงพื้นที่จริง
- พูดคุยกับผู้แทนหรือตัวแทนของพื้นที่เพื่อวางแผนขั้นตอนการทำงานร่วมกัน
- ปรึกษาเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการใส่ใจเป็นพิเศษ
- ไม่ประกาศเรียกให้ผู้คนมารวมตัวกันหากไม่แน่ใจว่าจะสามารถตอบคำถามหรือดูแลความต้องการได้
- บริหารสถานการณ์โดยพยายามจัดสรรผู้คนออกเป็นกลุ่มเล็กๆ เช่น กระจายความช่วยเหลือออกเป็นหลายๆ จุดเพื่อเลี่ยงการรวมตัวของผู้ประสบ หรือใช้การสื่อสารว่าพร้อมเปิดพื้นที่หรือแนวทางการรับมือกับคนชุมชนในกลุ่มย่อย
- สื่อสารกับผู้คนในชุมชนว่าขั้นตอนที่กำลังจะเกิดขึ้นคืออะไร เช่น ตัวแทนที่ทีมงานช่วยอธิบายให้เห็นภาพชัดๆ ว่าจุดแจกอาหารแต่ละจุดจะมีอะไรให้บ้าง
- คำนึงถึงความต้องการพื้นฐานทางร่างกายที่ทุกคนย่อมต้องการ นั่นคือ ที่พัก/จุดพัก น้ำดื่มสะอาด สุขอนามัย จัดหาที่นั่งในร่มให้พักรอได้ และจัดลำดับความสำคัญให้กลุ่มผู้เปราะบาง คนชรา เด็กเล็ก
- คิดเผื่อและวางแผนให้ผู้คนได้มีพื้นที่ระบายความอัดอั้นหรือความเศร้า เช่น มีจุดที่อาสาสมัครแยกไปดูแลรับฟังได้ ไม่ต้องปะปนอยู่กับคนกลุ่มใหญ่

ตัวอย่างที่ 2 **เราเป็นอาสาสมัครซึ่งเป็นคนนอกพื้นที่** ยังไม่คุ้นเคยกับคนใน
ชุมชน หรือแม้แต่อาสาฯ ด้วยกันเอง ปฏิบัติตัวไม่ถูก ไม่แน่ใจว่า
อะไรจะกระตุ้นให้ผู้ประสบภัยรู้สึกแยกลงใหม่

แนวทางที่ทำได้

ยึดหลักการดำเนินงานแบบคำนึงถึงบาดแผลทางใจ (Trauma-informed Practice) และหลักการดำเนินงานที่มีร่วมกันกับทีม

- ตระหนักเสมอว่าคนชุมชนตรงหน้ากำลังประสบบาดแผลทางใจ หลีกเลี่ยงการตัดสินพฤติกรรมว่า คือ / ไม่ใช่ความร่วมมือนะ / ทำตัวมีปัญหา
- หักสังเกต 'สัญญาณ' จากคนที่เรากำลังปฏิสัมพันธ์ด้วย ทั้งสัญญาณของบาดแผลทางใจ และสัญญาณความตึงเครียดทางร่างกาย
- รับรู้พฤติกรรมที่ผู้คนแสดงออกในฐานะกาลไกลการเอาตัวรอด ไม่ใช่ความผิดปกติ
- ระมัดระวังสิ่งกระตุ้น (trigger) เช่น ไม่ใช่เสียงดัง ไม่ใช่สัมผัสโดยไม่ขออนุญาต
- พูดคุยปฏิบัติต่อทุกคนในชุมชนอย่างเคารพ ให้เกียรติ เป็นมิตร
- ให้ความเคารพต่อสิ่งที่เป็นวัฒนธรรมในชุมชนนั้นๆ เช่น ศาสนา ถ้าต้องการสอบถามถึงประเด็นเปราะบาง ให้แสดงออกอย่างใส่ใจ ละเอียดย่อนกับมัน
- ไม่กระทำ ไม่ข้องเกี่ยว ต่อการปฏิบัติใดๆ ที่มีความรุนแรง ฉุกเฉินผลประโยชน์
- สร้างบรรยากาศการพูดคุยในที่อาสาฯ ที่เปิดกว้าง เคารพกัน แบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
- ใส่ใจในการปฏิสัมพันธ์กับทีมงานที่มีพื้นฐานวัฒนธรรมต่างกัน
- แต่งกายอย่างให้ความเคารพวัฒนธรรมพื้นที่ที่ไม่แสดงออกความร่ำรวย
- ไม่พกพายุบเสกติด สารถต้องห้ามใดๆ รวมถึงแอลกอฮอล์

ตัวอย่างที่ 3 **อยู่หน้างานแล้วเครียด** เริ่มท่วมท้นกับสิ่งกระตุ้นมากมาย
แต่ยังต้องทำงานต่อ

แนวทางที่ทำได้

ฝึกเทคนิคการตั้งหลักเพื่อหาความสงบกลับสู่กายใจ (Grounding) ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้เวลานาน

- หากเป็นไปได้ หาหมอนส่วนตัวเล็กๆ นั่งในท่าที่สบาย วางเท้าเต็มๆ กดฝ่าเท้าลงเบาๆ รับรู้แรงกดและความมั่นคงที่เท้าบนพื้น
- พาตัวเองกลับมาอยู่กับสิ่งที่จับต้องได้ ไม่ฟังกับความเครียดหรือความวุ่นวาย ระบุ 3 สิ่งที่มองเห็น, 2 สิ่งสัมผัสได้ และ 1 เสียงที่ได้ยิน
- ใช้วิธีหายใจที่ช่วยให้ร่างกายสงบลง เช่น การหายใจแบบ box breathing (เข้า 4 วินาที - กลั้น 4 วินาที - ออก 4 วินาที - พักหายใจ 4 วินาที) ทำวนซ้ำ 2 รอบ หรือจนกว่าจะรู้สึกสงบลง

ถ้าอาสาสมัครลงดำเ็นการตาม
แนวทางแล้วแต่ยังไม่ค่อยดีขึ้น
ขอให้อาสาสมัครติดต่อ สื่อสารและ
มองหาความช่วยเหลือจากเพื่อนที่
ไว้ใจ หัวหน้างาน หรือผู้เชี่ยวชาญด้าน
สุขภาพจิต

สายด่วน
สุขภาพจิต
1323



ความเครียดและ ความเหนื่อยล้า ของอาสาสมัคร

หนทางดูแลอย่างยั่งยืน ก่อนถึงจุดที่เกินรับไหว



สายด่วน
สุขภาพจิต
1323



"สายใจ... ดึงดูด"
02-790-2111
18:00-22:30 | 8-21 S.A. 2565



สาเหตุของความเครียด และความเหนื่อยล้า

- ความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ประจำวันในแต่ละวัน
- ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน
- ความรับผิดชอบที่มากเกินไป
- ขอบเขตงานไม่ชัดเจน รวมถึงการสื่อสารและการบริหารที่อาจขาดประสิทธิภาพ
- ทรัพยากรที่มีจำกัด
- การทำงานในพื้นที่เสี่ยงต่อชีวิตและความปลอดภัย



ในขณะที่ตัวคุณ จิตใจของอาสาฯ ก็กำลัง...

- คาดหวังว่าตัวเองต้องรับผิดชอบความปลอดภัยและการดูแลผู้คนที่ให้ได้
- ปะทะกับภาพความเสียหาย การบาดเจ็บ ความเจ็บไข้ การสูญเสีย หรือความรุนแรง
- ซึมซับเรื่องราวความเจ็บปวด อารมณ์ และความทุกข์ของผู้คน
- เผชิญความกดดันที่ต้องตัดสินใจ ภายใต้ระยะเวลาและทรัพยากรที่มีจำกัด

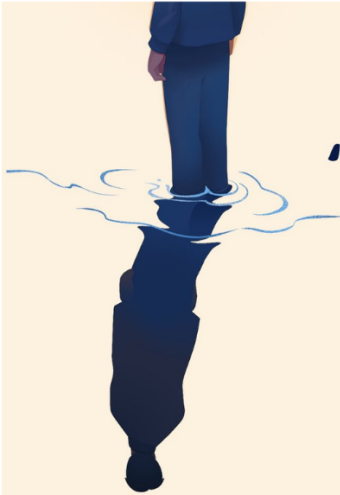
หนทางดูแลอย่างยั่งยืนก่อนถึงจุดที่เกินรับไหว

1. เรียนรู้เรื่องการปฐมพยาบาลใจเบื้องต้น (PFA) และคำนิยามถึงอุปกรณ์ป้องกันตัวเอง (Personal Protective Equipment - PPE)
2. ประเมินชั่วโมงการทำงานที่ไหวตามความเป็นจริง
3. ไม่ลืมแบ่งเวลาพักผ่อน
4. ทดไว้ในใจว่าเราคนเดียวไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้คนทุกคน
5. พยายามลดการบริโภคคาเฟอีน แอลกอฮอล์ รวมถึงการสูบบุหรี่
6. มีช่วงเวลาหยุดคุยตามได้ทันในวงอาสาสมัคร
7. แบ่งเวลาสื่อสารกับคนที่เรารัก
8. จัดเวลาให้ตัวเองได้พักและสำรวจประสบการณ์ที่เกิดขึ้น
9. สำรวจสิ่งที่เคยลงมือทำแล้วช่วยให้เราผ่านพ้นปัญหาได้ในอดีต
10. เข้าหาหัวหน้างาน ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำและสะท้อนประสบการณ์ที่เกิดขึ้น
11. ตระหนักใน **สัญญาณ** ของความเครียดสะสมและบาดแผลทางใจ (trauma) ที่อาจเกิดขึ้นมาได้ เมื่อผ่านเหตุการณ์ยาวนานกว่า 1 เดือน



- มีปัญหาการนอนหลับ ไม่สบายเนื้อตัว มีปัญหาท้องไส้ เหนื่อยล้าถึงขีดสุด
- อารมณ์ขึ้นลง ท่วมท้น วิตกกังวล โศกเศร้าอย่างหนัก หรือมีอาการแพนิค
- รู้สึกว่าจิตใจจับไม่ไหวและเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ไม่ค่อยมีสมาธิ หลงลืม
- คิดวนเวียนเกี่ยวกับเหตุการณ์และความเจ็บปวดที่ได้เห็น หรือฝันร้าย
- รู้สึกว่าเปล่า สิ้นเปลือง คุณค่าในตัวเองถูกกัดกร่อน
- เบี่ยงเบนความสนใจตัวเองด้วยแอลกอฮอล์หรือยา

ตัวอย่างสัญญาณเหล่านี้ไม่ได้แสดงถึงความอ่อนแอหรือความไม่เข้มแข็งของใจ แต่กำลังบอกว่าถึงเวลาแล้วที่เราควรได้รับการช่วยเหลือและดูแลจากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต



“รู้สึกผิดที่ช่วยอะไรไม่ได้”

วิธีปรับใจ เมื่องานอาสาพาให้
‘รู้สึกผิดทางศีลธรรม’

Moral Guilt



เมื่อรู้สึกผิดทางศีลธรรม เราอาจมีแนวโน้มที่จะ..



- รู้สึกผิดเมื่อตระหนักว่าเราช่วยอะไรไม่ได้
- รู้สึกผิดเมื่อคนที่เราช่วยเหลืออยู่ จากไป เสียชีวิต หรือช่วยได้ไม่ครบทุกคน
- รู้สึกผิดที่จะดูแลตัวเองหรือยอมให้ตัวเองพักผ่อน
- รู้สึกผิดที่ตัวเองปลอดภัย มีอาหาร มีที่พัก ทั้งที่ผู้ประสบภัยไม่มี

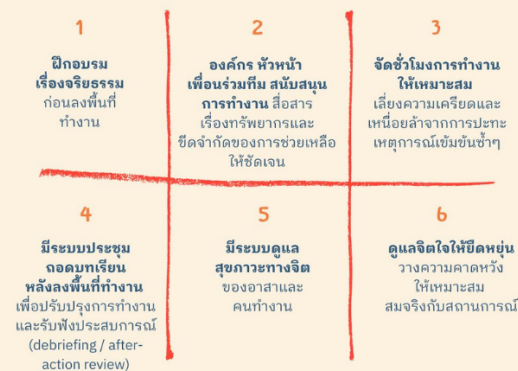
ที่มาของความรู้สึกผิดทางศีลธรรม

- ความคาดหวังต่อตัวเองที่เป็นอุดมคติเกินไป ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง
- เชื้อเชิญ ‘สภาวะกลืนไม่เข้าคายไม่ออก’ และมีเรื่องศีลธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ เช่น ต้องเลือก คัดแยก เรียงลำดับความสำคัญว่าใครควรได้รับการรักษาบ้าง ใครควรได้ก่อนหลัง
- ค่านิยมในใจขัดแย้งกับข้อจำกัดและเงื่อนไขในสถานการณ์จริง จำใจทำสิ่งที่ขัดกับหลักศีลธรรมตัวเอง
- ทรัพยากรที่นำมาช่วยเหลือมีจำกัด
- เจอข้อจำกัดทางนโยบาย องค์กร หรือการสื่อสารไม่ชัดเจน

ผลกระทบระยะสั้น-ยาว จากความรู้สึกผิดทางศีลธรรม

- ความรู้สึกผิด ความเสียใจ ความรู้สึกไร้ค่า หรือการลดทอนความรู้สึกว่าเป็น ‘คนดี’ คุณค่าที่ยึดถือไว้แตกสลายหรือถูกคุกคาม
- นำไปสู่ภาวะหมดไฟ ภาวะขมขื่นทางใจ และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์
- เสี่ยงลาออก หยุดงาน ออกจากสายงาน
- สูญเสียความเชื่อมั่นในระบบ หน่วยงาน แม้กระทั่งความเชื่อมั่นในมนุษย์ คุณค่าที่เคยมอบให้งานหายไป รู้สึกไร้อำนาจ ไร้พลังหมดหนทาง
- สังคมไม่สามารถรักษาคุณภาพในงานด้านมนุษยธรรม รักษาบุคลากรที่มีใจและศักยภาพไว้ไม่ได้

6 แนวทางเพื่อป้องกัน ก่อนจะถึงจุดนั้น



ถ้ารู้สึกว่าใจกำลังได้รับผลกระทบจากความรู้สึกผิด ลองทำตาม 4 ข้อนี้

- 1 ยอมรับว่าเรากำลังทำดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ที่มีเงื่อนไขและทรัพยากรจำกัด คุยกับตัวเองด้วยความเมตตาและให้กำลังใจ เช่น “เราทำดีที่สุดแล้วเท่าที่ทรัพยากรมี”
- 2 รับรู้คุณค่าและความหมายที่เราอมให้ในการทำงาน สิ่งที่เราได้ลงมือทำจริงไปแล้ว โดยไม่ยึดโยงกับผลลัพธ์ที่เราไม่สามารถควบคุมได้ 100%
- 3 ตอบใจตัวเองว่าความรู้สึกผิดมีความคิด ความรู้สึกอะไรซ่อนไว้ อีกบ้าง เปิดใจคุยกับเพื่อนร่วมงาน หรือที่มีรักษาที่ไว้ใจได้ ไม่ต้องเก็บไปรู้สึกผิดอยู่คนเดียว เพราะนี่คือสิ่งที่อาสาทั่วโลกเผชิญร่วมกัน
- 4 หากลองบอกเล่าแล้วไม่ดีขึ้น สามารถพูดคุยกับอาสาพี่เลี้ยงหรือนักจิตวิทยาที่ให้บริการ



สายด่วน
สุขภาพจิต
1323



“รู้สึกผิดที่ฉัน เป็นคนที่รอด”

วิธีดูแล SURVIVOR GUILT

ความรู้สึกผิดในฐานะผู้รอดชีวิต
หลังผ่านเหตุการณ์ภัยพิบัติ
สำหรับอาสาสมัคร

จุดสังเกต

- ตั้งคำถามว่าทำไมเราจึงเป็นคนที่รอดในขณะที่คนอื่นจากไป
- เสียใจว่าเราน่าจะทำได้ดีกว่านี้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- คิดว่าอาจดีเสียกว่าหากเป็นตัวเองที่จากไป

วิธีดูแล

1

สื่อสารว่าความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้ตาม
ธรรมชาติในฐานะผู้รอดชีวิต แต่การมีความ
รู้สึกผิดลักษณะนี้ไม่ได้แปลว่าผู้ประสบภัย
ทำผิดพลาดเสมอไป

2

ชวนผู้ประสบภัยดูแลความรู้สึก
เศร้าโศกจากการสูญเสีย
“สิ่งที่รู้สึกตอนนี้เป็นเรื่องเข้าใจได้
หลังสูญเสียครั้งใหญ่
เราอาจรู้สึกหนักหน่วงได้”

3 ยอมรับความรู้สึก
และรับฟังผู้ประสบภัย
แนะนำให้ผู้ประสบภัย
แบ่งปันความรู้สึกกับ
คนที่รับฟังอย่างเข้าใจ
ไม่ตัดสิน



4 ให้ข้อมูลเบื้องต้น

ในการสังเกตความรู้สึกทางกายใจ
การดูแลตัวเองขั้นพื้นฐาน เช่น
การกินและการพักผ่อนที่เพียงพอ

5 แนะนำช่องทางเข้าถึงบริการ
ด้านสุขภาพจิตจากผู้เชี่ยวชาญ

ในยามที่ผู้ประสบภัยต้องการความช่วยเหลือ
หรือขอคำปรึกษาเพิ่มเติม

สายด่วน
สุขภาพจิต
1323



“สายใจ... เคียงคุณ”
02-790-2111
18:00-22:30 | 8-21 ส.ค. 2568

SATI
APP



TMS



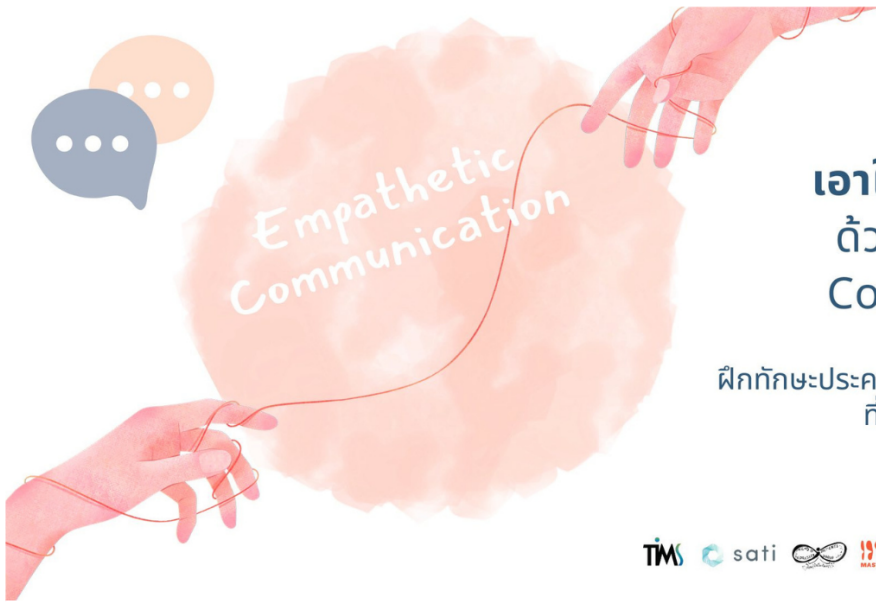
sati



1990!!
MASTERPEACE



สสส
Health Promotion Foundation



#สื่อสารสุขภาพจิต

เอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้วย Empathetic Communication

ฝึกทักษะประคองใจเพื่อสร้างบทสนทนา
ที่เป็นพื้นที่ปลอดภัยแก่กัน



TMS sati ๙๙๙๙ ๙๙๙๙ ๙๙๙๙ ๙๙๙๙

#สื่อสารสุขภาพจิต

Empathetic Communication

คือการสื่อสารแบบมี EMPATHY
หรือเทคทักษะ 'เอาใจเขามาใส่ใจเรา'
เข้าไปในบทสนทนา และสื่อสาร
กลับไปให้อีกฝ่ายรับรู้ว่า
เรากำลังรับฟังอย่างเข้าใจและเคารพ
ไม่ตัดสินความรู้สึกนั้น

1. แทนที่จะตอบโต้ตามอารมณ์ที่อีกคนส่งมา ลองนั่งฟังเพื่อรับรู้ว่าอีกฝ่ายกำลังรู้สึกอะไรอยู่ในคำพูดนั้น
2. ฟังความต้องการที่ซ่อนอยู่ในประโยค
3. สื่อสารกลับไปว่าเรารู้ได้ถึงความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย
4. ให้ข้อมูลอย่างซื่อสัตย์ ตามความเป็นจริง ประสานความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามบทบาทของเรา



ตัวอย่าง สำหรับอาสาสมัครหรือผู้ช่วยเหลือในพื้นที่

อาสาสมัครลงพื้นที่ในเขตที่เพิ่งผ่านพ้นเหตุการณ์น้ำท่วม ความช่วยเหลือกำลังทยอยมา บ้านของประชาชนเริ่มได้รับการทำความสะอาด แต่เนื่องจากอาสาสมัครมีจำนวนจำกัด ต้องค่อยๆ แบ่งพื้นที่การจัดการ คุณป้าเจ้าของบ้านหลังหนึ่งที่ยังไม่มีคนมาช่วยล้างบ้านจึงติดต่อกับอาสาสมัคร

“เมื่อไหร่จะมาล้างบ้านให้ป้าบ้าง ป้ากับลุงทำกันแค่สองคนก็ไม่ไหวหรอกนะ ทำในบ้านหลังนั้นถึงได้ล้างก่อนละฯ”

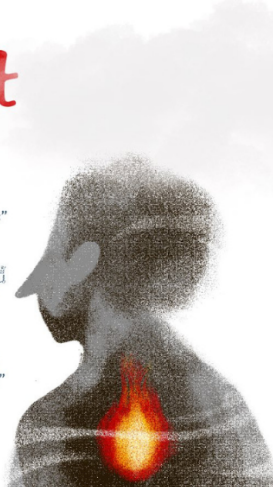
Do

1. **รับรู้ความรู้สึกอีกฝ่าย**
 - คุณป้ารู้สึกเหนื่อยล้า หงุดหงิด รู้สึกถึงความไม่เป็นธรรม
2. **ฟังความต้องการที่ซ่อนอยู่**
 - ต้องการความช่วยเหลือที่ทันเวลาที่
 - อยากรู้ว่าความช่วยเหลือจะมาถึงเมื่อไหร่
 - ต้องการรับรู้ถึงความใส่ใจอย่างเท่าเทียม
3. **สื่อสารว่าเรารู้ได้ถึงความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย**
 - “สวัสดิ์คะคุณป้า เราเป็นที่อาสาสมัครจาก.....นะคะ เมื่อสักครู่คุณป้าบอกว่าล้างบ้านกันเองกับคุณลุงไม่ไหวและยังไม่มีคนมาประสานงานให้ข้อมูลเรื่องการช่วยเหลือ ใช่มั้ยคะ? เข้าใจเลยคะว่าในสถานการณ์แบบนี้เราก็มีความต้องการเหมือนกัน”
4. **ให้ข้อมูลอย่างซื่อสัตย์ ประสานความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามบทบาท**
 - “ตอนนี้ทีมอาสาสมัครกำลังแบ่งกำลังลงพื้นที่เพื่อช่วยเหลือบ้านที่มีกลุ่มเปราะบาง ซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียงหรือคนชราเป็นลำดับแรกๆ และเนื่องจากทีมมีกำลังจำกัด เราจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่าที่ประเมินไว้ คุณป้าจะสะดวกไหมคะหากทางเราจะช่วยประสานและแจ้งความต้องการของคุณป้าให้ส่วนที่เกี่ยวข้องรับทราบ จากนั้นเราจะแจ้งรายละเอียดและคิวบ้านคุณป้าให้ทราบอีกครั้งนะคะ นอกจากเรื่องล้างบ้านแล้วตอนนี้คุณป้าต้องการแจ้งเรื่องอื่นๆ เพิ่มเติมไหมคะ?”

**ตัวอย่างการตอบกลับ
ที่ไม่เหมาะสม**

Don't

- **ทำให้รู้สึกว่าการต้องการไม่สำคัญ**
"ยังไม่รู้เหมือนกันนะ คุณป้าต้องรอคิวก่อนนะคะ คนอื่นเขาก็รอกันอยู่เหมือนกันคะ"
- **ระบายอารมณ์กลับไป**
"อาสาฯ ก็เหนื่อยเหมือนกันคะคุณป้า แค่นี้ก็ไม่ทันแล้ว อย่าเพิ่งถามเยอะได้ไหมคะ"
- **สัญญาในสิ่งที่ยังไม่ได้ตรวจสอบ**
"ต้องขอโทษด้วยนะคะ เดี่ยวจะแจ้งให้ทีมมาช่วยล้างบ้านพรุ่งนี้เลย ดีไหมคะคุณป้า"



ตัวอย่าง สำหรับสื่อมวลชน เพื่อร่วมชุมชนและประชาชนทั่วไป

ชายหนุ่มเพิ่งสูญเสียคุณแม่ที่มีโรคประจำตัวไปในช่วงเวลาเดียวกับเหตุการณ์น้ำท่วม บ้านที่เกิดเป็นร้านเช่าในชุมชนของแม่จึงปิดตัวลงอย่างไม่มีกำหนด ตัวเขาเองทำงานอยู่นอกพื้นที่และไม่แน่ใจว่าตัวเองจะทำอย่างไรกับร้านเช่าที่เป็นเหมือนอนุสรณ์ของแม่ พอพูดถึงความรู้สึกตัวเอง เขาก็เริ่มร้องไห้

"ผมไม่ได้อยากทำร้านนี้ต่อ แต่พอคิดแบบนี้ก็ยิ่งรู้สึกผิดกับแม่ ถ้าผมเข้ามาช่วยแม่ทันเวลา ทั้งแม่และร้านก็อาจจะยังอยู่"

Do

1. **รับรู้ความรู้สึกอีกฝ่าย**
 - ชายหนุ่มยังรู้สึกโศกเศร้าจากการสูญเสีย ยังโทษตัวเองและอยู่ระหว่างการยอมรับความจริง
2. **ฟังความต้องการที่ซ่อนอยู่**
 - ยอกแอกและสิ่งสำคัญที่เหลืออยู่ แต่ยังสับสนและไม่รู้ว่าวิธีการไหนจะเหมาะสมกับใจตัวเองด้วย
3. **สื่อสารว่ารับรู้ได้ถึงความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย**
 - "ผมเป็นสื่อมวลชนจากทีม.....ที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับคนในชุมชนในช่วงฟื้นฟูหลังเหตุการณ์น้ำท่วม เมื่อสักครู่นี้คุณ...เล่าว่ารู้สึกผิดกับแม่ ตอนที่ยังสับสนแล้วก็เสียใจมากๆ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าหากย้อนเวลากลับไปได้ คุณคงอยากจะทำมาช่วยแม่ให้เร็วกว่านี้สินะครับ"
4. **ให้ข้อมูลอย่างข้อสันติย์ ประสานความช่วยเหลือที่เหมาะสมตามบทบาท**
 - "ขอบคุณมากนะคะที่เล่าเรื่องสำคัญให้ฟัง ผมต้องขออภัยที่ตัวเองก็มีความรู้เรื่องการดูแลใจที่จำกัด ทำให้ช่วยได้ไม่เต็มที่ ถ้าหากคุณ...สนใจปรึกษาเรื่องนี้กับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต ทางเราสามารถแนะนำช่องทางให้ได้นะคะ เป็นช่องทางฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย สำหรับตอนนี้ผมก็ยังอยู่ตรงนั้นและยินดีรับฟังนะคะ หรือถ้าคุณอยากหยุดการพูดคุยไว้ก่อนก็แจ้งได้เลยครับ"

**ตัวอย่างการตอบกลับ
ที่ไม่เหมาะสม**

Don't

- **ด่วนสรุปพูดความคิดเห็นตัวเอง**
"เอาจริงๆ ก็น่าจะทำร้านต่อเนะครับ คุณแม่ก็ไม่อยู่แล้ว ไม่มีคนทำต่อเขาคงเสียใจแย่"
- **รีบปลอบใจให้หายดี**
"ไม่เป็นไรเนะครับ เดี่ยวมันก็ดีขึ้น ตอนนี้แค่ร่ำไปก็คงไม่มีประโยชน์ เราต้องสู้ต่อสิครับ"
- **ไปต่อที่ประเด็นของตัวเองทันที**
"อย่างนี้ก็แย่เลย แล้วตอนนี้ลูกค้าเก่าๆ ของแม่คุณเขาไปซื้อของกันที่ไหนล่ะครับ? มีร้านอื่นใกล้ๆ แถวนี้อีกไหมครับ?"



การสื่อสารแบบเอาใจเขามาใส่ใจเราจะมีประสิทธิภาพด้วยหลักปฏิบัตินี้

- ลองนึกว่าหากเราเป็นเขา เราจะไม่แปลกที่เราจะมีความรู้สึกดังกล่าว ความทุกข์ที่เกิดขึ้นของแต่ละคนเป็นเรื่องจริง
- เคารพในความเป็นมนุษย์และเห็นคุณค่าของอีกฝ่าย
- ข้อสันติย์ ใจจริง ไม่สัญญาปากเปล่าในสิ่งที่อาจทำไม่ได้ เพราะอาจยิ่งสร้างความคาดหวังและขนาดแผลให้
- ไม่ตัดสินจากอคติที่ตัวเองมี และระมัดระวังการแสดงออกที่มีอคติ ทดไว้ในใจว่าผู้คนที่ภาวะวิกฤตมักกังวลจะถูกตัดสินว่าเป็นสาเหตุของสถานการณ์เลวร้ายที่เกิดขึ้น (เช่น เพราะตัวเองประเมินผิดทำให้เก็บร้านค้าไม่ทันร้านจึงเสียหายจากน้ำท่วมมากกว่าที่คาดไว้)
- ไม่ตีความหรือด่วนสรุปแทนที่อีกฝ่ายน่าจะรู้สึกหรือต้องการอะไร แต่ลองสะท้อนกลับไปในสิ่งที่เราได้ยินเป็นระยะเพื่อทวนความเข้าใจ "เมื่อตะกี้จากที่เล่ามาผมได้ยินว่า... / จากสถานการณ์ที่เล่ามา ฟังดูเหมือนว่า..."
- ไม่เหมารวมว่าผู้ประสบภัยหรือผู้เสียหายในสถานการณ์เดียวกันจะต้องมีความต้องการเหมือนกัน
- ใส่ใจการสื่อสารเล็กๆ และภาษากายที่ช่วยให้อีกฝ่ายรับรู้ว่าเขาฟังอยู่และเข้าใจ เช่น การพยักหน้า การสบตา การรับคำ "อืม / อ่าฮะ / อย่างนั้นหรอครับ / เล่าต่อได้เลยคะ / ค่อยๆ เล่าได้คะ ฟังอยู่นะคะ"
- ใจเย็นและคิดก่อนตอบ
- ไม่พูดแทรกหรือรีบแนะนำโดยยังฟังไม่จบ
- เมื่อมีเรื่องอยากสอบถาม ลองตั้งคำถามแบบคำถามปลายเปิด จะได้ไม่เป็นการชี้นำไปก่อน เช่น "ตอนนี้รู้สึกยังงอแงบ้าง?" แทนที่จะเป็น "ตอนนี้จะรู้สึกดีขึ้นแล้วใช่ไหม?"

สายด่วนสุขภาพจิต
1323

SATI APP



เก็บข้อมูลแบบไม่ทำให้ซ้ำใจ ด้วยการพูดคุยสัมภาษณ์แบบ

Trauma-informed Interview



หลักการเก็บข้อมูลภายใต้แนวทางการคำนึงถึง
บาดแผลทางใจ (TRAUMA-INFORMED APPROACH)
ให้ความสำคัญกับ 6 มิตินี้

- ปลอดภัยไว้ก่อน (Safety)** : สร้างหรือเลือกสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อจิตใจ
- โปร่งใสและเชื่อถือได้ (Trustworthiness & Transparency)** : ให้ข้อมูลอย่างเปิดเผย สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความไว้วางใจและมั่นคง
- ส่งต่อความช่วยเหลือและกำลังใจ (Peer Support)** : สนับสนุนให้เกิดการเยียวยาจากผู้ที่เคยผ่านประสบการณ์หรือเหตุการณ์คล้ายกัน
- ร่วมมือกันบนความเท่าเทียม (Collaboration & Mutuality)** : เป็นคู่คิด เปิดพื้นที่การตัดสินใจร่วมกัน ลดลำดับชั้นระหว่างกัน
- เสริมพลังและเคารพในทางเลือก (Empowerment, Voice & Choice)** : ชวนตระหนักถึงศักยภาพที่มีและมีส่วนร่วมในกระบวนการ
- คำนึงถึงปัจจัยวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเพศ (Cultural, Historical & Gender Issue)** : ตระหนักถึงความสำคัญของภูมิหลังทางวัฒนธรรม เพศสภาพ ประสบการณ์ชีวิตของบุคคล หลีกเลี่ยงการตีตราและเหมารวม

3 ขั้นตอน ของหลักปฏิบัติเบื้องต้น

1 ก่อนสัมภาษณ์

ให้ข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจและความรู้สึกปลอดภัย

- แนะนำตัวและหน่วยงานที่สังกัดรวมถึงทีมงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เดินค่อมเข้าไปในฐานคนแปลกหน้า
- เลือกพื้นที่พูดคุยที่รู้สึกปลอดภัย เป็นส่วนตัว หากเป็นไปได้ให้สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ไม่สัมภาษณ์เป็นกลุ่มใหญ่ๆ เพราะอาจทำให้รู้สึกประหม่าว่าถูกจับจ้อง
- เกริ่นถึงการพูดคุยที่จะเกิดขึ้น จุดประสงค์การเก็บข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูล โครงสร้างคำถามที่จะใช้ วิธีการนำเสนอข้อมูล และช่วงเวลาที่น่าจะใช้ในการเก็บข้อมูล ให้ผู้ให้ข้อมูลคาดการณ์ได้ รู้สึกว่าจัดการดูแลสิ่งที่เกิดขึ้นได้
- ชี้แจงสิทธิที่ผู้ให้ข้อมูลมี เช่น สิทธิในการให้ความยินยอมหลังรับทราบข้อมูลครบถ้วน (informed consent) สิทธิที่จะขอหยุดพักการพูดคุย เลี่ยงการพูดมางประเด็น สิทธิที่จะสอบถามและสิทธิขอรับช่องทางช่วยเหลือ
- เตรียมใจว่าผู้บอกเล่าอาจมีความรู้สึกหลากหลายปรากฏขึ้น รับมือสิ่งนั้นในฐานะธรรมชาติหนึ่งของจิตใจ ไม่ต้องตกใจ กลัว ไม่พอใจ หรือรับทำให้ความรู้สึกนั้นหายไป สามารถเตรียมที่ช่วยเหลือได้
- ระหว่างพูดคุยสามารถสอบถามความต้องการว่าจะช่วยเหลือให้ผู้รู้สึกสบายขึ้นได้ เช่น เครื่องดื่ม อาหาร สิ่งบรรเทาปวด และเปิดพื้นที่ให้สื่อสารความกังวลที่มี

การเก็บข้อมูลในแนวทาง TRAUMA-INFORMED INTERVIEW

- สังเกตสัญญาณของบาดแผลทางใจเบื้องต้นจากการสัมภาษณ์ (เช่น การย้อนนึกถึงเหตุการณ์เลวร้ายในอดีต, หลีกเลี่ยงการเอ่ยถึงผู้คนหรือสถานที่, มีอาการตื่นตกใจ ใจสั่น เหงื่อออก เป็นต้น)
- ทดใจเสมอว่าผู้ให้ข้อมูลตรงหน้า อาจเป็นหนึ่งในคนที่เผชิญเหตุการณ์รุนแรงและมีบาดแผลทางใจ ไม่เหมารวมว่าทุกคนน่าจะโอเค
- พยายามลดความเสี่ยงที่ผู้ให้ข้อมูลจะเจ็บปวดซ้ำ ใช้ความละเอียดในการเตรียมพร้อมและการทำงาน
- เตรียมแผนสำรองไว้กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเจ็บปวดหรือทุกข์ใจ มีช่องทางบริการที่แนะนำหรือส่งต่อได้ ไม่ปล่อยให้คนถูกเปิดเผยไปจัดการตัวเองโดยไม่หวั่นถึงความช่วยเหลือ



2 ช่วงพูดคุย

เปิดพื้นที่ให้ตอบ ฟังอย่างใส่ใจและเป็นธรรมชาติ



Do

ภาษา
กาย
และ
น้ำเสียง

- รับฟังอย่างตั้งใจ แสดงออกความใส่ใจแบบไม่แสวง
- ดูแลภาษากายให้สื่อความเป็นมิตร คอยสบตาเป็นระยะ
- ใช้น้ำเสียงสงบ อ่อนโยน

รูปแบบ
การพูดคุย

- ถามทีละประเด็นด้วยคำถามปลายเปิด ไม่ชี้แนะ
- ใช้รูปประโยคที่เปิดพื้นที่กว้างๆ ให้ผู้ให้ข้อมูลตอบเท่าที่ตอบได้ตามจังหวะเวลาและความพร้อม ไม่กดดันว่าต้องรู้จักคำตอบ เพราะบางคนอาจตั้งใจถามเพื่อความทรงจำและการรับรู้ในรายละเอียดปลีกย่อย

Don't

- มองแต่มือถือหรือโพยคำถาม
- ฟังไปถอดอกไป แสดงภาษากายที่ปิดตัว ต่อด้าน สดชื่น
- ใช้เสียงดู กระโชกโฮกฮาก

- ใช้คำถามปลายปิดที่ชี้แนะ
- คาดหวังคำตอบที่อยากได้ยิน

Do

**ทิวอย่า
คำถาม**

- เกริ่นนำเพื่อถามถึงสิ่งที่ทำได้ และปรับคำถามให้ไม่เฉพาะเจาะจงเกินไป "ถ้าที่คุณบ่่าทำได้ คุณบ่่าพอจะอธิบายถึงจังหวะที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นได้ไหมคะว่ามันเป็นอย่างไร?"
- ปรับคำถามให้หลากหลายและเปิดพื้นที่ให้ได้ยินหลายสิ่งหรือรู้สึก เช่น "นับจากวันที่เกิดเหตุจนถึงวันนี้ ตอนนี้ใจเป็นอย่างไรว่าง?" "เราผ่านเหตุการณ์นั้นมาด้วยความรู้สึกแบบไหน?" "ตอนนี้เราเองเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างไร?"
- เปิดโอกาสให้เลือกเล่า "ตอนนี้อยากจะพูดถึงเรื่องไหนหรืออยากเริ่มจากตรงไหน สามารถบอกได้เลยนะคะ"

Don't

- ถามเอารายละเอียดที่เจาะจงเกินไป เช่น "เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นช่วงเวลา几点โมง" "ช่วยเล่าเหตุการณ์ตั้งแต่ต้นให้ฟังหน่อย"
- ถามที่อู่ว่า "จากเหตุการณ์นี้คุณรู้สึกอย่างไร" คำถามนี้อาจเรียกน้ำตาและได้คำตอบสั้นๆ ที่เราไม่อยากรับรู้
- ใช้คำถามที่เริ่มต้นด้วยคำว่า 'ทำไม' ซ้ำๆ เช่น "ทำไมทำแบบนี้?" "ทำไมไม่หนีไป?"

Do

**การดูแล
บรรยากาศ
การพูดคุย**

- ถามแล้วให้เวลา ไม่รีบร้อน ให้คนตรงหน้าได้ประมวลความรู้สึกและคำตอบ
- แทรกจังหวะแสดงความเข้าใจออกไปให้อีกฝ่ายได้รับรู้ ให้ความมั่นใจว่าเราเชื่อในสิ่งที่พวกเขาบอกเล่า
- ใช้เวลาด้วยกันอย่างจริงจัง เคารพความรู้สึก สะท้อนความรู้สึกว่าเราเสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น แม้อาจไม่เข้าใจมันทั้งหมด
- เมื่อใกล้หมดเวลาการพูดคุย ส่งสัญญาณให้อีกฝ่ายเตรียมตัว และทราบเวลาที่เหลือ ช่วงท้ายจะได้เก็บตกสิ่งที่ไม่ทันได้บอกเล่า และสอบถามความรู้สึกในการพูดคุย
- เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว สอบถามว่ามีอะไรที่อยากบอกเล่าเพิ่มเติมหรือปิดท้าย หากอีกฝ่ายแบ่งปันความรู้สึกก็รับฟังอย่างตั้งใจใส่ใจ
- กล่าวขอบคุณในความร่วมมือน การพยายามถ่ายทอดข้อมูล และชื่นชมจุดแข็งที่เราได้เห็น

Don't

- ถามอย่างเร่งรีบ เน้นเอาข้อมูลให้ครบไวก่อน ไม่เว้นช่องว่าง
- สดทอนความสำคัญ / ความเข้มข้น / ผลกระทบของประสบการณ์ที่อีกฝ่ายบอกเล่า ทำเหมือนว่าไม่สำคัญ
- พยายามแสดงความเห็นใจหรือเข้าอกเข้าใจจนมากเกินไปและไม่เป็นธรรมชาติ
- แสดงออกถึงการตัดสิน ตัดสิน สงสัย ในสิ่งที่เกิดขึ้น หรือวิธีรับมือสถานการณ์ของอีกฝ่าย
- ตัดจบการพูดคุยแบบดีดๆ เมื่อคำถามสุดท้ายมาถึง

3 เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์
ดูแลข้อมูลอย่างรัดกุมรอบคอบ

- ยึดหลักการถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจความหมายในประสบการณ์นั้น และละเอียดอ่อนกับข้อมูลที่ได้รับมา
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่นำเสนอเสมอ แม้ในจุดเล็กๆ เช่น การสะกดชื่อ เวลาหรือวันที่ของเหตุการณ์
- ชั่งน้ำหนักกระหว่างการเปิดเผยเรื่องราวและการรักษาสวัสดิภาพทางใจของเจ้าของประสบการณ์
- ไม่ปรับแต่งภาษาหรือตกแต่งข้อมูลที่ได้รับบอกเล่ามาจนเกินงาม
- ตรวจสอบกับตัวเองว่าหากเราเป็นเจ้าของเรื่องราวและถูกนำเสนอหรือรายงานออกไปในแบบที่เราทำแล้ว เรารู้สึกโอเคไหม หากมีตรงไหนที่ตอบได้ว่ารู้สึกไม่สบายใจก็ควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม
- เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อ่านทบทวนคำพูดตัวเองก่อนเผยแพร่และปรับความเห็นของตัวเองได้หากต้องการ

*** กรณีผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเด็ก**

- ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขของพัฒนาการตามวัยเพิ่มเติม เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประสบการณ์ของเด็กและปริมาณข้อมูลที่จะจดจำได้
- ดูแลสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมสำหรับเด็ก
- พยายามลดความเครียดของเด็ก จำกัดจำนวนครั้ง การสัมภาษณ์เท่าที่จำเป็น
- พูดคุยด้วยภาษาแบบที่เด็กใช้ และสื่อสารให้เข้าใจอย่างง่ายว่าตอบว่า "ไม่รู้" / "ไม่เข้าใจ" ได้ ไม่ผิดอะไร
- ถ้าจำเป็นให้สัมภาษณ์ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน



ปากท้อง เชื่อมตรง สุขภาพจิต

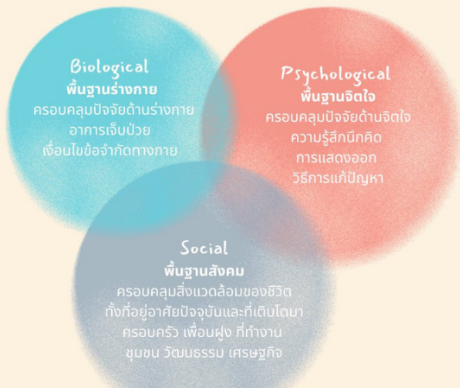


คุยเรื่องใจอย่างไร
ไม่ละเอียดปจจัยพื้นฐาน



เข้าใจธรรมชาติพื้นฐานจิตใจกันก่อน

สภาวะความรู้สึกหรือความเครียดของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นเองลอยๆ แต่มีปัจจัยเบื้องหลังที่ส่งผลให้แต่ละคนคิด รู้สึก หรือเผชิญความเครียดในระดับแตกต่างกันไป โดยเฉพาะในสถานการณ์ฉุกเฉินที่เปราะบาง มีความเสี่ยงจากปัญหาหลายรูปแบบ และบางอย่างก็อาจกระทบปัญหาที่มีอยู่เดิม ดังนั้นต้องให้ผู้ประสบภัยในเหตุการณ์เดียวกัน สภาวะจิตใจแต่ละคนก็แตกต่างกันไป เราจึงวิธีทำความเข้าใจได้ง่ายๆ ผ่านโมเดล Biopsychosocial

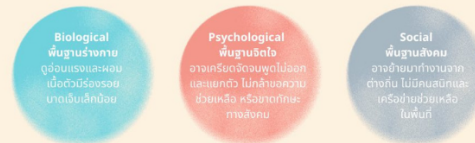


เมื่อเราเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ลองถามตัวเองด้วยคำถามง่ายๆ เหล่านี้ได้ เพื่อช่วยในการสังเกตปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ก่อนเข้าไปพูดคุยช่วยเหลือ

- เขาได้กินข้าวหรือยัง กำลังหิวอยู่ไหม?
- เขามีเสื้อผ้าที่เหมาะสมไหม รู้สึกเย็นสบายกับร่างกายอยู่หรือเปล่า?
- เขามาดื่มน้ำหรือยัง ดื่มน้ำเยอะหรือเปล่าว?
- เขามีที่พักมอดลยไหม คืนนี้เขามีก่อนนอนหรือยัง?

ตัวอย่างสถานการณ์

เราเป็นนักข่าวในพื้นที่ภาคใต้ที่ศูนย์อพยพหลังน้ำลดได้ราว 1 สัปดาห์ พบผู้ประสบภัยตกอยู่ในความเครียด แยกตัวคนเดียวนั่งก้มหน้า ในขณะที่คนอื่นๆ กำลังไปรับข้าวเที่ยงและพูดคุยแลกเปลี่ยนกันเป็นกลุ่มๆ



Note: ถ้าได้พูดคุยเพิ่มเติม เราอาจเข้าใจเพิ่มจากข้อมูลอีกหลัง เช่น เขาเป็นผู้ประสบภัยที่เติบโตมาด้วยตัวคนเดียวจึงพยายามดึงพลังด้วยตัวเองอยู่เรื่อยๆ ตอนเย็นสถานะทางการเงินไม่น่าคง ห่วงพัวต้องรอรับปรุงไปตลอดก็พอจะอยู่อาศัยต่อ ๕-ห้วงนี้จึงต้องอยู่ศูนย์อพยพอย่างไร้ที่แน่นอน ทำให้รู้สึกเครียด ไม่รู้จะพูดคุยกับใคร กับข้าวไม่ค่อยลง

จากตัวอย่างนี้ เข้าใจได้ว่าในเวลาปกติผู้ประสบภัยคนนี้ได้ดูแลพื้นฐานชีวิตตัวเองได้ในระดับหนึ่ง แต่เหตุไม่คาดฝันทำให้ชีวิตเปลี่ยนไป ทั้งยังรู้สึกมีเดบิตด้าน เมื่อพูดคุยเราจะทราดความเข้าใจที่ไร้ในใจและส่งต่อความช่วยเหลือที่เหมาะสมได้

10 วิธีออกแบบด้วยคำที่เหมาะสม ในทสนทนาที่คำนึงถึงความต้องการพื้นฐานและปากท้อง

- ก่อนไปถึงการสอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบ **ลองเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเริ่มต้นสอบถามถึงความต้องการพื้นฐานของอีกฝ่ายในขณะนั้นเสียก่อน** “วันนี้พี่กินข้าวหรือยังครับ ผมพอมีอาหารมาด้วย พี่อยากกินก่อนเริ่มคุยกันไหมครับ?” “มีอะไรบ้างไหมที่จะช่วยให้รู้สึกสบายตัวมากขึ้น? นอกฝนได้ไหม?” คำตอบนั้นอาจเป็นผ้าห่ม เสื้อผ้าแห้ง น้ำเช็ดตัว น้ำเปล่า อาหาร พัดลม มุมอากาศถ่ายเท ช่วยให้ร่างกายคลายร้อน คลายหนาว คลายหิว รู้สึกปลอดภัยและสงบมากขึ้น
 - บางความต้องการพื้นฐานอาจเป็นความต้องการที่เฉพาะเจาะจงสำหรับคนบางกลุ่ม เช่น ขวดให้นมเด็กสำหรับคุณแม่มืออ่อน หมอนรองก้นແผลกตที่บสำหรับคนพิการ **หากสังเกตว่าคนตรงหน้าอาจมีความต้องการที่ไม่กล่าวบอกให้ลองสอบถามเพิ่มเติมได้ว่า “ตอนนี้มีอะไรที่ต้องการเป็นพิเศษไหม?”**
 - เปิดพื้นที่ให้อีกฝ่ายได้บอกเล่าความกังวลโดยไม่ต้องชี้แจงหรือชี้ปัญหาที่อยู่ตรงหน้า
- X **ไม่ควรทำ:** “ร้านก็ไม่เหลือแล้ว ตอนนี้ต้องมีอยู่ศูนย์ย้อยพพ พี่คงรู้สึกแย่มากเลยใช่มั้ย”
ควรทำ: “พี่ย้ายมาอยู่ศูนย์ย้อยพพเป็นระยะเวลาช่วงไหนคะ? รู้สึกยังไงระหว่างปรับตัวกับที่อยู่ชั่วคราวตอนนี้ เล่าเท่าที่อยากเล่าได้เลยนะคะ?”
- X **ไม่ควรทำ:** “ถ้าเป็นหนูนะ คงต้องรับหางานใหม่เลยพี่ ตอนนี้พี่ดูไว้รึยังว่าจะทำยังงี้”
ควรทำ: “ตอนนี้พี่วางแผนเรื่องการทำงานด้านตรงหน้ายังไงบ้าง ถ้ามีประเด็นไหนที่กังวลก็ยินดีรับฟังนะคะ”

- เคารพวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม** เพราะในหลายวัฒนธรรมการร้องขอไม่ใช่เรื่องง่าย การสอบถามพูดคุยเรื่องปากท้องและการเงิน ควรเป็นไปด้วยความเคารพ ให้เกียรติ ระมัดระวังบางคำพูดที่อาจทำร้ายจิตใจโดยไม่ได้ตั้งใจ เช่น “พี่ยังไม่มีข้าวเหนียวคะ?” “น้องจะชอกไถ่นะคะ” เราอาจเปลี่ยนคำเหล่านี้เป็นการทวนความเข้าใจว่า “พี่ต้องการข้าวเหนียวหรือบอกเปิดทางไว้ว่า “ถ้ามีน้องขาดเหลืออะไรปรึกษากันได้นะคะ”
- หนึ่งในความต้องการของผู้เสียหายหรือผู้ประสบภัยคือต้องการคำปรึกษาในประเด็นสำคัญเรื่องปากท้อง เช่น การกู้ยืมเงินมาปรับปรุงที่พัก การหาเงินค่าเทอมลูก การวางแผนเลี้ยงดูและเปิดร้านใหม่ การเตรียมปลูกพืชในฤดูถัดไป ฯลฯ แม้อาสาสมัครจะไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญโดยตรงในธุรกิจหรือสายงานนั้นๆ แต่เราสามารถเตรียมแหล่งข้อมูลหรือช่องทางให้คำปรึกษาในระยะสั้นๆ รวมถึงชวนถามให้คนตรงหน้าได้สำรวจวิธีรับมือที่ทำได้ ทั้งยังช่วยให้เขามองเห็นความสามารถที่ตัวเองมีและเรียกความมั่นใจกลับมาอีกครั้ง
- สื่อมวลชนสามารถช่วยเป็นกระบอกเสียงถึงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ๆ ในยามวิกฤตได้โดยไม่ถึงดราม่า แต่รับฟังและใช้พื้นที่สื่อสารเพื่อประสานและขยายขอบเขตความช่วยเหลือ เช่น รวบรวมความต้องการสิ่งของสนับสนุนของชุมชน วางแผนประเด็นข่าวเพื่อค้นคว้าข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญให้เป็นองค์ความรู้เพื่อตั้งหลักอาชีพใหม่
- ถ้าคนตรงหน้าอยู่ในอารมณ์แปรปรวนตึงเครียดเกินจะตั้งสติ ชวนใช้เทคนิคตั้งหลัก (Grounding) เพื่อให้ร่างกายสงบลง และหากพิจารณาว่าปัญหาที่ได้รับฟังร้ายแรงเกินมือ ควรส่งต่อความช่วยเหลือไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต เพราะเมื่อคนเราสงบใจได้ตั้งขึ้นก็จะค่อยๆ มองเห็นความหวังและวางแผนการลงมือในแต่ละวันเพื่ออนาคตได้อีกครั้ง

- หลายครั้งผู้ประสบภัยหรือผู้เสียหายอาจรู้สึกสับสนไปหมด เรียงลำดับไม่ถูก ว่าควรจัดการอะไรก่อนหลัง **เราสามารถชวนคุยเพื่อให้อีกฝ่ายได้เรียงลำดับความสำคัญได้** เช่น “ตอนนี้เรามีความกังวลหลายเรื่องที่เกิดขึ้นพร้อมกันเลยเนอะ พี่คิดว่าอะไรน่าจะเป็นเรื่องแรกๆ ที่อยากได้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ และเรื่องไหนที่รอก่อนได้?” “คุณมีอยากเริ่มจากการดูแลเรื่องไหนก่อนดี เราช่วยกันดูไปทีละเรื่องได้เนอะ” คนตรงหน้าอาจแบ่งปันความกังวลใจเรื่องสุขภาพกายใจ การติดต่อคนใกล้ชิด รวมถึงปัญหาด้านการเงิน เราช่วยกันเรียงลำดับความสำคัญได้ เช่น ดูแลความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ก่อนจะช่วยติดต่อให้ได้คุยกับญาติ แล้วจึงจับฟังความกังวลเรื่องการเงินที่มี
- ไม่เปรียบเทียบหรือเล่าเรื่องราวของบุคคลอื่นแม้เราจะอยากให้กำลังใจ** เช่น “พี่ยังโชคดีนะครับ น้าท่วมแค่มอเตอรืโซ่คันเดียว อีกบ้านที่ท่วมไปคูนาน้ำท่วมมิดหลังคา ไม่เหลืออะไรเลย” ให้เคารพความรู้สึกและความรู้สึกของคนที่เรากำลังคุยด้วยเสมอ
- หลีกเลี่ยงการตัดสินหรือใช้คดี** ไม่ว่าคนตรงหน้าจะเป็นโรคหรืออยู่ในสถานการณ์เงินแบบไหนก่อนวิกฤต เช่น คาดการณ์ว่าคนตรงหน้าเป็นคนมีชื่อเสียง เป็นลูกเจ้าของร้านดังประจำจังหวัดคงไม่เดือดร้อนอะไรมาก / ตัดสินไปว่าเพราะไม่รู้จึงศึกษาหาความรู้ก็ยังสร้างหนี้สิน ทำให้รับมือไม่ได้เมื่อวิกฤตมาถึงตัว / มองว่าเป็นผู้ชายที่แข็งแรงและขยันขันแข็ง จิตใจคงรับมือได้แน่และไม่เป็นอะไรมา ฯลฯ ระวังเสมอว่าแม้ทรัพยากรและพื้นฐานชีวิตเดิมจะแตกต่างกันไป ความทุกข์ที่เรามีร่วมกันคือเหตุการณ์ในชีวิตที่ไม่คาดฝันและหลีกเลี่ยงไม่ได้

ตลอดการลงพื้นที่ ควรยึดหลักปฏิบัติ ที่รักษาขอบเขตการทำงานอันเหมาะสมไว้เสมอ



- รู้ขอบเขตของตนเอง**
เช่น ไม่ให้คำแนะนำหรือการปรึกษาที่เกินขอบเขตความรู้ความเชี่ยวชาญ
- รักษาความเป็นมืออาชีพ**
เช่น ไม่เสนอให้ยืมเงิน
- ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากความช่วยเหลือ**
เช่น สัญญาว่าจะให้สิ่งของตอบแทนหากให้สัมภาษณ์
- ไม่ตัดสินใจแทน ไม่ส่งต่อข้อมูลสำคัญ**
ของผู้ประสบภัยโดยไม่สอบถามความต้องการก่อน เช่น เรื่องสิทธิประโยชน์ เงินชดเชย การรักษาทางการแพทย์

นอกจากทักษะการพูดคุยที่ดี สิ่งที่ต้องมีปาก คือการเตรียมข้อมูลหรือองค์ความรู้ความช่วยเหลือในเรื่องปัจจัยพื้นฐานและปากท้อง เช่น ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานภายใต้กระทรวงแรงงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางให้ชีวิตต่อไปได้

สายด่วนสุขภาพจิต 1323



ช่วยเหลืออย่างมีขอบเขต
ผ่าน 3 มุมมอง

เคารพ เข้าใจ อยู่เคียงข้างอย่างไม่ล้ำเส้น



Respecting Boundary

แม่ในยามเปราะบาง



1. เคารพในศักยภาพ ความเป็นมนุษย์ของทุกคน

“ เพราะคนส่วนใหญ่
สามารถดีขึ้นได้
หลังผ่านภัยพิบัติ ”

- เมื่อเจอผู้ประสบภัยอย่าเพิ่งรีบวิเคราะห์หรือด่วนตัดสินอาการที่เห็น ช่วยยืนยันได้ว่าอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นธรรมชาติของมนุษย์เมื่อเผชิญความท้าทายและความเปลี่ยนแปลง
- ไม่มีองค์ความรู้ทางลบเป็นศัตรู หรือตีความเป็นสัญญาณว่ากำลังจะป่วยหนักทางใจ เพราะโรคทางจิตเวชต้องอาศัยการสังเกตตามระยะเวลา ความเข้มข้น และความถี่ของอาการร่วมด้วย
- พยายามไม่ตีความ ไม่ตีตรา ระมัดระวังการแสดงความคิดเห็นโดยไม่รู้จักจริงในสถานการณ์วิกฤต
- เชื่อมมันในการเยียวยาและการฟื้นคืนตามธรรมชาติ ไม่แทรกแซงพื้นที่ส่วนตัว ครอบครัว และชุมชน
- เคารพ ‘พื้นที่ส่วนตัว’ ของแต่ละคน ทั้งทางร่างกายทางจิตใจ ทางความรู้สึก ตามเท่าที่จำเป็น ไม่ต้องถามทุกเรื่อง ย้ำว่าเล่าได้เท่าที่ยังรู้สึกปลอดภัยและเต็มใจ ที่สำคัญคือรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลเสมอ เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางความรู้สึก

2. เคารพในทางเลือก และการตัดสินใจ

“ เพราะคนเราจะรับรู้
ศักยภาพตัวเอง
เมื่อได้ลองสำรวจโดยมี
คนช่วยสนับสนุน ”

- มอบข้อมูลที่จำเป็นหรือเกี่ยวข้องให้ประกอบการพิจารณา แทนที่จะตัดสินใจแทน
- ชวนสำรวจว่าความต้องการที่แท้จริงและความกังวลของเขาคืออะไร มอบพื้นที่ให้ผู้ประสบภัยเป็นจุดศูนย์กลาง ตามแนวทางของ Survivor Center Approach (การตัดสินใจโดยเราไม่ก้าวล้ำเขตไปหรือเอาตัวตนและความต้องการของเราเข้าไปแทนที่)
- ชวนสำรวจทรัพยากรในชีวิตว่าเขามีตัวช่วยหรือทรัพยากรอะไรอยู่บ้าง เขาลงมือทำอะไรได้หรือไม่บ้าง
- รับฟังและพิจารณาทางเลือกที่มีร่วมกัน ให้เขารู้สึกว่าตัวเองจัดการได้ ค่อยๆ ควบคุมวางแผนได้
- เคารพการตัดสินใจโดยไม่มีเงื่อนไขหรือข้อแม้
- จำกัดขอบเขตการทำงานในฐานะผู้ช่วยเหลือเข้ามาเพื่อ ‘ส่งเสริมการตัดสินใจ’ ของผู้ประสบภัย

3. เคารพวิถีชีวิต วัฒนธรรม และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง ที่เหมาะสม

“ เพราะการเปิดให้ผู้ช่วยเหลือตัวเอง
คือโอกาสสร้างระบบช่วยเหลือ
ในชุมชนที่แข็งแกร่งในข้างหน้า ”

- เรียนรู้และรู้จักชุมชน เชิดให้มั่นใจว่าชุมชนรู้สึกปลอดภัยกับการช่วยเหลือหรือการเปลี่ยนแปลงที่เราเข้ามา
- เคารพในค่านิยมและคุณค่าที่ชุมชนมี ส่งเสริมขั้วบนสิ่งดี ๆ ที่เราเองเห็นและสืบไปได้
- เปิดพื้นที่ให้ผู้คนหลากหลายกลุ่มในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการรวมการทำงาน ช่วยกันระบุปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ ทางแก้ไขที่จะลงมือทำดูแลให้มั่นใจว่าไม่ทิ้งคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไว้ข้างหลัง
- เปิดดวงใจคนได้บอกเล่าประสบการณ์ เศรษฐกิจที่ผ่านมามีความเหมือนๆ กัน สร้างความรู้สึกถูกมองเห็น ใส่ใจ เป็นส่วนหนึ่ง ไม่โดดเดี่ยว
- ชวนทำกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ช่วยให้ชุมชนรู้สึกผ่อนคลาย สมาชิกหลากหลายวัยอาจเข้าร่วมด้วยกันได้ โดยยังเคารพประเพณี วัฒนธรรม และยึดหยุ่นพอสำหรับบริบทชุมชนในเวลาอันสั้น
- ส่งเสริมกิจกรรมเชิงประเพณีวัฒนธรรมในฐานะสิ่งที่ช่วยรักษาและประคองใจ
- อาสาสมัครที่ผ่านการอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตสามารถให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตใจ (Psychoeducation) เพิ่มความเข้าใจเรื่องทักษะการรับมือเพื่อให้ผู้ประสบภัยเข้าใจและดูแลตัวเองได้ดียิ่งขึ้น

สายด่วน
สุขภาพจิต
1323





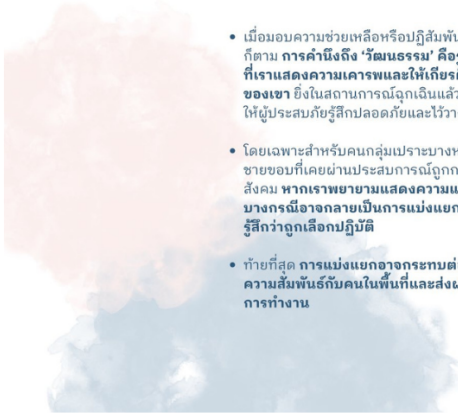
เพราะใส่ใจ จึงเข้าใจความทุกข์กันได้

แม้วัฒนธรรม ความเชื่อ
และการใช้ชีวิตแตกต่างกัน



เหตุผลที่เราควรคำนึงถึง ปัจจัยทางวัฒนธรรม

- เมื่อมอบความช่วยเหลือหรือปฏิบัติสัมพันธ์กับใครก็ตาม การคำนึงถึง "วัฒนธรรม" คือรูปแบบหนึ่งที่เราแสดงความเคารพและให้เกียรติความรู้สึกของเขา ยิ่งในสถานการณ์ฉุกเฉินแล้วก็จะช่วยให้ผู้ประสบภัยรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจมากขึ้น
- โดยเฉพาะสำหรับคนกลุ่มเปราะบางหรือกลุ่มคนชายขอบที่เคยผ่านประสบการณ์ที่ถูกกดทับทางสังคม หากเราพยายามแสดงความแตกต่างบางอย่างอาจกลายเป็นการแบ่งแยก ทำให้เขารู้สึกว่าถูกเลือกปฏิบัติ
- ท้ายที่สุด การแบ่งแยกอาจกระทบต่อการสร้างความสัมพันธ์กับคนในพื้นที่และส่งผลกระทบต่อการทำงาน



การคำนึงถึงวัฒนธรรม ครอบคลุมถึงการใส่ใจรายละเอียดเหล่านี้

- 1. การแต่งกาย** เช่น
 - แต่งกายอย่างไรจึงจะเป็นการให้ความเคารพพื้นที่และเหมาะสมกับกาลเทศะ
 - ผู้ประสบภัยต้องการเครื่องนุ่งห่มรูปแบบไหนเป็นพิเศษ เพื่อปฏิบัติตามธรรมเนียมที่ยึดถือ
- 2. ภาษา** เช่น
 - ภาษาที่ใช้พูดคุยสื่อสารในพื้นที่ มีภาษาอะไรมาบ้าง
 - ผู้คนที่ทำงานกันด้วยถ้อยคำแบบไหน
- 3. เพศ อายุ สถานะ** เช่น
 - ควรให้อาสาสมัครผู้หญิงเป็นคนช่วยเหลือผู้หญิงในพื้นที่โดยเฉพาะหรือไม่
 - ใครที่เป็นผู้นำในชุมชนที่เราประสานข้อมูลและความช่วยเหลือได้
- 4. การสัมผัสและการปฏิบัติต่อกัน** เช่น
 - การสัมผัสหรือถูกเนื้อต้องตัวกันตามธรรมเนียมในวัฒนธรรมนั้นๆ ควรละเว้นหรือปฏิบัติอย่างไรให้เหมาะสม
 - การจับมือหรือแตะไหล่ ถือว่าทำได้หรือไม่ในวัฒนธรรมนั้นๆ
 - มีอะไรที่ควรคำนึงถึงเป็นพิเศษใหม่ในการปฏิบัติสัมพันธ์กับกลุ่มคนชรา กลุ่มเด็ก กลุ่มผู้หญิง (หรือกลุ่มอื่นๆ)
- 5. ศาสนาและความเชื่อ** เช่น
 - ในกลุ่มผู้ประสบภัยหรือผู้เสียหาย มีคนต่างชาติต่างศาสนาอยู่ไหม และเป็นกลุ่มไหน
 - ในกลุ่มผู้ประสบภัยหรือผู้เสียหาย มีความเชื่อหรือแนวทางปฏิบัติอะไรที่สำคัญต่อใจพวกเขาหรือไม่
 - พวกเขาบอกรับหรือเข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร



ตัวอย่าง 1 ภาคใต้

- พี่น้องชาวมุสลิมที่นับถือศาสนาอิสลาม แต่งกายและปฏิบัติตัวในวิถีของศาสนา ผสมผสานไปกับกลุ่มชาวพุทธ และส่วนใหญ่แล้วชาวมุสลิมมีข้อขัดแย้งใจผู้ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใหญ่อายุไม่คุ้นเคยกับการพูดถึงความรู้สึกและความเปราะบางในใจมากนัก
 - เวลาสื่อสารมักพูดจาโผงผางด้วยเสียงดังและมองหน้า ซึ่งไม่ใช่อาการแสดงของความไม่พอใจ แต่อาจหมายถึงการที่เขากำลังตั้งใจฟังและโต้ตอบกับเราด้วยภาษาและวิธีการแสดงออกของเขา
- จากตัวอย่างนี้ หากอาสาสมัคร สื่อมวลชน หรือผู้ช่วยเหลือในชุมชน ไม่เข้าใจ ธรรมชาติและความต้องการตามวิถีความเชื่อ ก็อาจเกิดความสงสัย ขงใจ หรือตีความผิดพลาดระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นการทำความเข้าใจพื้นฐานการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันจะช่วยให้เราวางองค์ส่วนตัวลงได้ และช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อปฏิบัติสัมพันธ์กัน อีกฝ่ายที่รู้สึกได้ว่าได้รับการยอมรับและความเข้าใจ และดีต่อการฟื้นฟูชีวิตในระยะยาว



ตัวอย่าง 2 การทำงานช่วยเหลือที่มีความเข้าใจ ด้านวัฒนธรรม

หาดใหญ่มีพี่น้องหลายศาสนาอาศัยอยู่ร่วมกัน นี่คือการสื่อสารถึงความเข้าใจและความเคารพในวัฒนธรรมที่เราคิดเผื่อเพื่ออีกฝ่ายได้ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต

- เตรียมข้าวกล่องที่ครอบคลุมอาหารฮาลาลสำหรับพี่น้องมุสลิม
- เตรียมเสื้อผ้าแห้งชุดแรกเป็นเสื้อผ้าที่เขามองใส่แล้วมีศักดิ์ศรี เช่น เสื้อแขนยาวและอูฐาสำหรับผู้หญิงมุสลิม
- เตรียมพื้นที่เล็กๆ ในศูนย์อพยพให้มีห้องพระเล็กๆ สำหรับส่วนมนต์และใช้ในพื้นที่ที่เหมาะสม

หลักการนี้สามารถปรับใช้กับผู้คนในชุมชนและวงสังคมที่เราอยู่อาศัยได้ด้วย เพราะแต่ละคนก็มีรูปแบบการใช้ชีวิต วิธีสื่อสาร และความต้องการต่างกันไป บางคนยินดีจะเล่าเรื่องราวอย่างเปิดเผย บางคนไม่ค่อยสบายใจหากต้องเล่าเรื่องภายในครอบครัวให้คนนอกฟัง บางคนสบายใจกับการสัมผัส ในขณะที่บางคนอาจไม่สบายใจหากถูกสัมผัสจากคนไม่คุ้นเคย บางคนมองเหตุการณ์ในชีวิตตามวิถีศาสนา และบางคนก็ถือว่าตนเองไม่ได้นับถือศาสนาใด

ลองทำความเข้าใจรูปแบบการใช้ชีวิตและวัฒนธรรมย่อยๆที่แต่ละคนเติบโตมา การสื่อสารความปรารถนาดีและส่งมอบความช่วยเหลือ ก็จะเป็นไปด้วยดีและเคารพความรู้สึกกันและกัน





ให้กำลังใจแบบไหน ไม่ทำร้าย ไม่ซ้ำเติม อยู่กับความจริงได้หลังวิกฤต

วิธีสื่อสาร
เคียงข้างอย่างจริงใจ
และเข้าใจสิ่งที่เผชิญ



Retraumatization หรือ การสร้างบาดแผลทางใจซ้ำ

สิ่งกระตุ้นให้เกิด retraumatization ได้ อาจเป็น

- ข่าวสาร เรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เคยเกิดขึ้น
- ภัยพิบัติที่คล้ายคลึงกัน
- การรายงานข่าวถึงเหตุการณ์ที่รุนแรงหรือทำให้หวั่น
- เป็นพยานร่วมรับรู้อันตรายเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดกับคนอื่น
- การต้องกลับไปยังสถานที่เดิมที่เจ็บปวด
- เจอกระบวนการช่วยเหลือที่ไม่ได้คำนึงถึงใจมากพอ เช่น ถูกขอให้เล่าเรื่องเดิมซ้ำๆ

เมื่อมันเกิดขึ้น สิ่งลดอาการความเครียดได้ผ่านสัญญาณต่างๆ ต่อไปนี้

- สัญญาณทางความคิด : ความคิดลบเกี่ยวกับเหตุการณ์กลับมวนเวียน ฝันร้ายหรือมี flash back ถึงเหตุการณ์ ไม่ค่อยมีสมาธิ กระวนกระวาย
- สัญญาณทางร่างกาย : นอนหลับยาก เหนื่อยง่าย ไม่ค่อยอยากอาหาร มีปฏิกิริยาเข้มข้นเวลาถูกกระตุ้น เช่น หายใจเร็ว หัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออก
- สัญญาณทางพฤติกรรม : ไม่ค่อยเข้าสังคม แยกตัวไปอยู่เงียบๆ หลีกเลียงอะไรที่ทำให้นึกถึงเหตุการณ์
- สัญญาณทางความรู้สึก : รู้สึกอย่างเข้มข้น เช่น รู้สึกผิด โกรธ วิตกกังวลมาก รู้สึกหลง เสร้า สิ้นหวัง ควบคุมอารมณ์ได้ยาก รู้สึกขาดความรักความมั่นคงข้างใน

การหยิบยื่นกำลังใจที่ปลอดภัย

แม้ไม่ใช่ทุกคนที่จะมีอาการเหล่านี้ แต่หากเราดไวใจว่าคนที่ดูซึมๆ เหนื่อยๆ ทรงหน้าอาจยังมีแผลใหญ่ข้างในที่ไม่ได้ลบเลือน การหยิบยื่นกำลังใจที่ปลอดภัยสำหรับหัวใจยังเจ็บปวด สามารถทำได้ในแนวทางต่อไปนี้

1. หมั่นสอบถามกันเป็นระยะว่า "ตอนนี้เป็นยังไงบ้าง?"
2. สื่อสารความเข้าใจที่เรามีให้เขา ออกมาชัดเจนๆ
3. เรื่องราวอาจไม่ได้คลี่คลายไปโดยง่าย แต่ยังอยู่ด้วยกันตรงนี้



การหยิบยื่นกำลังใจที่ปลอดภัย

4. ทำให้เป็นเรื่องธรรมดาที่ เกิดได้ตามธรรมชาติ
5. ช่วยเป็นอีกคนที่รับรู้ถึง ศึกษากาพภายในที่เขา
6. เราเปลี่ยนอดีตไม่ได้ แต่ตั้งเป้าหมายสำหรับชีวิต วันนี้และวันข้างหน้าได้
7. แหล่งข้อมูลและแหล่ง ชัพพอร์ตยังมีเสมอ

สานด้วย
สุขภาพจิต
1323





3 แนวทางการฟื้นคืนหลังผ่านวิกฤต

แนวทางที่ 1 เติมมุมมองจากประสบการณ์ใหม่

มองประสบการณ์
ให้เป็นการเรียนรู้

ฝึกแทนที่ความคิดลบ
ด้วยคำถามที่เปิดกว้าง



"ทำไมเรื่องนี้เกิดขึ้นแต่กับฉัน"

ปรับความคิดและคำพูด
เชิงลบต่อตัวเอง

แทนที่ **ประโยชน์ victim mode**
(โหมดที่บอกรว่าเราเป็นเหยื่อ)
ด้วย **ประโยชน์ survivor mode**
(โหมดที่บอกรว่าเรคือผู้รอดชีวิต)

"เราสามารถเรียนรู้อะไร
จากเหตุการณ์นี้ได้บ้าง?"

"เรื่องนี้กำลังสอน
อะไรบ้างนะ?"

"มันเกิดกับฉัน แต่ฉัน
ไม่จำเป็นต้องจมอยู่
กับมันตลอดไป"

"ฉันรอดมาได้แล้ว
และฉันจะค่อยๆ
สร้างมันขึ้นมาใหม่"

3 แนวทางการฟื้นคืนหลังผ่านวิกฤต

ฝึกแยกแยะสิ่งที่ควบคุมได้
กับสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุม

มองเห็นและยอมรับ
ว่าเราทำอะไรได้บ้าง
และอะไรที่ต้องการ
ความช่วยเหลือ



ตัวอย่างวิธีคิดที่จะช่วยกำหนดว่า
เราควรจัดการสถานการณ์ตรงหน้าอย่างไร

1. เริ่มด้วยการมองให้ชัดๆ ว่า "ปัญหาตอนนี้คืออะไร?" "ฉันทำอะไรกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้บ้าง?" "อะไรที่ฉันควบคุมไม่ได้?" สิ่งที่คุณควบคุมไม่ได้จะมี เช่น บ้านเรือนที่เสียหายไปแล้ว น้ำท่วมหรือพายุที่เกิดขึ้นแล้ว การพ่นสีที่ลอยไปกับสายน้ำแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วเหล่านั้นเราไม่อาจเรียกคืน สิ่งที่ได้คืออนุญาตให้ใจได้เศร้าโดยไม่โทษตัวเอง
2. ค่อยๆ ตามตัวเองว่า "สิ่งที่ฉันควบคุมได้ตอนนี้มีอะไรบ้าง?" "ฉันทำอะไรได้บ้าง?" เช่น การหาที่พักชั่วคราวที่ปลอดภัย การเริ่มเก็บกวาดข้าวของเมื่อน้ำลด การติดต่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ
3. การขอความช่วยเหลือเป็นเรื่องสมเหตุสมผลเมื่อเกิดวิกฤติ ถ้าประเมินแล้วว่าจัดการไม่ได้ด้วยตัวเองก็ควรติดต่อขอความช่วยเหลือ การยอมรับว่ามีสิ่งที่ยู่เหนือการควบคุมของเราจะช่วยลดความวิตกกังวลเกินจำเป็นได้

3 แนวทางการฟื้นคืนหลังผ่านวิกฤต

เชื่อมั่นในศักยภาพตัวเอง

ทบทวนให้เห็นว่า
เราก็ผ่านอะไรมาได้
ตั้งมากมาย



รักษาความเชื่อมั่นในใจว่าเราสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตเป็นฐานทำความเข้าใจ ประสบการณ์การแก้ปัญหาในอดีต และการรับรู้ว่าเราสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ จะค่อยๆ พาเราผ่านพ้นวิกฤตได้สำเร็จ และรู้สึกเชื่อมั่นในศักยภาพตัวเองมากขึ้น โดยอาจเริ่มด้วยประโยคเหล่านี้

“ฉันสูญเสียหลายอย่าง แต่ยังมีสิ่งที่มีค่าที่สุดคือชีวิตของตัวเอง”
“ฉันจะให้โอกาสตัวเองเริ่มใหม่อีกครั้ง”
“ฉันเชื่อว่าฉันจะค่อยๆ ประกอบตัวเองขึ้นมาใหม่ได้”

แนวทางที่ 2 เสริมสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์

เท่ากับอารมณ์

อารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง
เป็นเพียงสัญญาณ
ไม่ใช่ตัวร้าย

มีความหวัง
บนการมองโลก
อย่างเป็นจริง

ตั้งเป้าหมาย
แล้วค่อยๆ หากาง
ลงมือทำ



1. ย่อยเป้าหมายว่าอยากทำอะไร หรืออยากให้เกิดสิ่งใดเกิดขึ้น ไม่ต้องนึกหนักแค่ เป้าหมายใหญ่ๆ ลองย่อยเป้าหมายให้เล็กลง

2. วางแผนหาเส้นทาง หรือวิธีไปถึงเป้าหมายนั้น อย่าลืมเตรียมแผนสำรอง เผื่อติดขัด

3. สร้างความเชื่อมั่นในใจ ว่าเรามีศักยภาพพอจะทำได้ หรืออีกวิธีคือมองหาตัวอย่าง คนที่เคยผ่านประสบการณ์ คล้ายๆ กับเราเพื่อเป็น หลักฐานให้ใจว่าไม่เป็นไปไม่ได้

แนวทางที่ 3 เชื่อมโยงกับระบบสนับสนุนทางสังคม ที่ปลอดภัย ไม่ต้องผ่านไปด้วย ตัวคนเดียว



สายด่วน
สุขภาพจิต
1323



รายการอ้างอิง

- กานต์วี วิชัยปะ. (2568, 3 ธันวาคม). *น้ำท่วมขนาดใหญ่: บทเรียนเชิงนโยบายจากโครงสร้างการบริหารจัดการภัยพิบัติของไทย*. Policy Watch. <https://policywatch.thaipbs.or.th/article/environment-151>
- เกวลิน หวังพิชญสุข. (2568). *น้ำท่วมสงขลาและหลายจังหวัดภาคใต้ คาดกระทบเศรษฐกิจไม่ต่ำกว่า 25,000 ล้านบาท*. Econ Analysis, 31(3624), <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/TH-Flood-South-CIS3624-FB-25-11-25.aspx>
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *คู่มือการเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขกรณีอุบัติภัยสารเคมี*. สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิกแอนดดีไซน์
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2565). *รายงานสถานการณ์อุทกภัยปี 2565. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย*. <https://www.disaster.go.th>
- กรมสุขภาพจิต. (2568, 28 พฤศจิกายน). *กรมสุขภาพจิต เผยสาเหตุผู้ประสบอุทกภัยบางคนเดือด ด่าทอ ยิ่งไล่กั๊ก กลางน้ำท่วมขนาดใหญ่*. Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ. <https://www.hfocus.org/content/2025/11/36196>
- จินดา โรจนเมธินทร์, จุมพล ตันติวงษากิจ, คณิตสรณ์ สัมฤทธิ์เดชขจร, โชคชัย มานะดี, ฌับผลิกา กองพลพรหม, เมธี วงศ์เสนา, ทศนีย์ ผลชานิก, อรพิน เหวระกูล, นวรัตน์ วรรณวิทยาภา, ศลิษา พิบูลย์สวัสดิ์, อนุวัตร เลิศพิทักษ์สุนทร, และพรรณพร คงยิ่งยง. (2565). *ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการสื่อสารเมื่อเกิดภาวะวิกฤตทางการแพทย์ โดยใช้โมเดลการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ศึกษากรณีวัคซีน COVID-19* [รายงานวิชาการ หลักสูตรประกาศนียบัตรธรรมมาภิบาลทางการแพทย์สำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10]. สถาบันพระปกเกล้า.
- ณัฐกาญจน์ ศิริรัตน์. (2568, 2 ตุลาคม). *ดาวเทียมชี้! น้ำท่วมไทย 4 ปี แ่ววแรงสุดขั้ว เอลนีโญ-ลานีญา กำหนดชะตาฝน!* สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน). https://www.gistda.or.th/news_view.php?n_id=8862&lang=TH
- อดิสร อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2565). *พลิกพื้นผืนป่าด้วยพันธบัตรป่าไม้. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- Aras, M., & Tetik Biçer, Ç. (2025). The role of communication in disaster management strategic plans: The examples of TARAP, TAMP and TASİP. *Journal of Disaster and Risk*, 8(3), 1247–1259. <https://doi.org/10.35341/afet.1755281>
- Bickley, S. (2010). *Safety First: A safety and security handbook for aid workers*. Save the Children UK.

- Bradshaw, C. J. A., Sodhi, N. S., Peh, K. S. H., & Brook, B. W. (2007). Global evidence that deforestation amplifies flood risk and severity in the developing world. *Global Change Biology*, 13(11), 2379–2395. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2486.2007.01446.x>
- Brayne, M. (Ed.). (2007). *Trauma & journalism: A guide for journalists, editors & managers*. Dart Centre for Journalism & Trauma. <https://braynetwork.com/wp-content/uploads/2017/02/dcejournotraumahandbook.pdf>
- Cadwell, P. (2020). Trust, distrust, and translation in a disaster. *Disaster Prevention and Management*. *Disaster Prevention and Management*, 29(2), 157–174. <https://doi.org/10.1108/DPM-11-2018-0374>
- Chaiwino, W., Chaisee, K., Oonariya, C., & Wongsaijai, B. (2025). Analysis of long-term rainfall trend and extreme in upper northern Thailand. *Scientific Reports*, 15, Article 33380. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-18217-1>
- Child Protection Area of Responsibility (CP AoR). (2021). *Guidance for MHPSS aspects of child protection in the HNO/HRP 2021*. <https://cpaor.net/sites/default/files/2020-10/2.%20Guidance%20for%20MHPSS%20aspects%20of%20child%20protection%20in%20the%20HNO%20and%20HRP.pdf>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2015). The value of communication during a crisis: Insights from strategic communication research. *Business Horizons*, 58(2), 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.10.003>
- Coombs, W.T. (2023). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Sixth Edition. Sage Publications.
- Global Facility for Disaster Reduction and Recovery. (2017). *Building back better in post-disaster recovery: Guidance note*. World Bank. https://www.gfdrr.org/sites/default/files/2017-09/Building%20Back%20Better%20Guidance%20Note_0.pdf
- Haupt, B. (2021). The Use of Crisis Communication Strategies in Emergency Management. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 18(2), 125-150. <https://doi.org/10.1515/jhsem-2020-0039>

- Hight, J., & Smyth, F. (2003). *Tragedies & journalists: A guide for more effective coverage*. Dart Center for Journalism & Trauma. https://gcjt.org/sites/default/files/en_tnj_0.pdf
- Hobfoll, S. E., Watson, P., Bell, C. C., Bryant, R. A., Brymer, M. J., Friedman, M. J., Friedman, M., Gersons, B. P., de Jong, J. T., Layne, C. M., Maguen, S., Neria, Y., Norwood, A. E., Pynoos, R. S., Reissman, D., Ruzek, J. I., Shalev, A. Y., Solomon, Z., Steinberg, A. M., & Ursano, R. J. (2007). Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: empirical evidence. *Psychiatry*, *70*(4), 283–369. <https://doi.org/10.1521/psyc.2007.70.4.283>
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations* (2nd ed.). Sage Publications.
- IFRC Reference Centre for Psychosocial Support. (2019). *Guidelines for caring for staff and volunteers in crises*.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2012). *Volunteers, Stay Safe! A security guide for volunteers*. IFRC.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2017). *Key actions for psychosocial support in flooding: Creating resilience in urban areas*. IFRC Reference Centre for Psychosocial Support.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) PS Centre. (2009). *Community-based psychosocial support: Participant's book – A training kit*. IFRC Reference Centre for Psychosocial Support.
- Jayasekara, P. K. (2019). Role of Facebook as a disaster communication media. *International Journal of Emergency Services*, *8*(2), 191–204. <https://doi.org/10.1108/IJES-04-2018-0024>
- Karaman, B., Bastürk, I., Taskin, S., Zeydan, E., Kara, F., Beyazit, E. A., Camelo, M., Björnson, E., & Yanikomeroglu, H. (2025). Solutions for sustainable and resilient communication infrastructure in disaster relief and management scenarios. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*, *28*, 716–760. <https://doi.org/10.1109/COMST.2025.11168452>
- Krungsri Research. (2025, January 13). *Thailand industry outlook 2025–2027* [Report]. Bank of Ayudhya. https://www.krungsri.com/getmedia/8313449c-d728-4a07-941e-415ea4ea17f4/SO_Industry_Outlook_2025_2027_250113_EN_EX.pdf?ext=.pdf

- Laugé, A., Sarriegi, J. M., & Torres, J. M. (2009). *The dynamics of crisis lifecycle for emergency management* [Paper presentation]. 27th International Conference of the System Dynamics Society, Albuquerque, NM, United States.
<https://proceedings.systemdynamics.org/2009/proceed/papers/P1112.pdf>
- Lindell, M. K., & Perry, R. W. (2012). The protective action decision model: theoretical modifications and additional evidence. *Risk analysis : an official publication of the Society for Risk Analysis*, 32(4), 616–632. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2011.01647.x>
- Liu, B. F., Iles, I. A., & Herovic, E. (2020). Leadership under Fire: How Governments Manage Crisis Communication. *Communication Studies*, 71(1), 128–147.
<https://doi.org/10.1080/10510974.2019.1683593>
- MacDonald, J. B., Butler, K., Willoughby, M., Gartoulla, P., & Dobud, W. (2024). *Principles for doing trauma-informed research and program evaluation. Practice Guide*. Australian Institute of Family Studies. <https://aifs.gov.au/resources/practice-guides/principles-doing-trauma-informed-research-and-program-evaluation>
- Math, S. B., Nirmala, M. C., Moirangthem, S., & Kumar, N. C. (2015). Disaster Management: Mental Health Perspective. *Indian journal of psychological medicine*, 37(3), 261–271.
<https://doi.org/10.4103/0253-7176.162915>
- MHPSS Hub. (2023, December 12). *Heartbeat of humanity: Survivor guilt and moral injury*.
<https://mhpsshub.org/news/heartbeat-of-humanity-survivor-guilt-and-moral-injury/>
- NBC News. (2025, November). Thai prime minister acknowledges flood response failures as death toll rises. NBC News. <https://www.nbcnews.com/world/thailand/thai-prime-minister-flood-response-failures-death-toll-rise-rcna246412>
- Norris, F. H., Friedman, M. J., Watson, P. J., Byrne, C. M., Diaz, E., & Kaniasty, K. (2002). 60,000 disaster victims speak: Part I. An empirical review of the empirical literature, 1981–2001. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 65(3), 207–239.
<https://doi.org/10.1521/psyc.65.3.207.20173>
- Office of the High Commissioner for Human Rights. (2011). *Interviewing*. In *Manual on human rights monitoring*. United Nations. <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Chapter11-MHRM.pdf>

- Olf, M., & Yehuda, R. (2021). Mental health and resilience in the context of disaster recovery and public health emergencies. *European Journal of Psychotraumatology*, 12(1), Article 1891733. <https://doi.org/10.1080/20008198.2021.1891733>
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- SAMHSA. (2023). *Trauma-Informed Approach and Trauma-Specific Interventions*. Rockville. <https://www.samhsa.gov/trauma-violence>
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2017). *Tips for survivors of a disaster or other traumatic event: Coping with retraumatization (SMA17-5047)*. SAMHSA Disaster Technical Assistance Center (DTAC). <https://library.samhsa.gov/sites/default/files/sma17-5047.pdf>
- Tangkitvanich, S., & Rukkiatwong, N. (2025, January 27). *Our broken system fuels flood crisis*. Thailand Development Research Institute. <https://tdri.or.th/en/2025/01/our-broken-system-fuels-flood-crisis/>
- Thinphanga, P., & Friend, R. (2026, March 19). *Hat Yai's floods are a warning for cities built against nature (analysis)*. Mongabay. <https://news.mongabay.com/2026/03/hat-yais-floods-are-a-warning-for-cities-built-against-nature-analysis/>
- Wojcik, A. (2019). *The importance of communication before and during a public health emergency*. Delaware Division of Public Health.
- World Health Organization. (2013). *Building back better: Sustainable mental health care after emergencies*. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/18e01e66-2955-43f6-8a35-7d62be4f0bc4/content>
- World Health Organization, War Trauma Foundation, & World Vision International. (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. World Health Organization. https://www.who.int/mental_health/emergencies/en/
- Yılmaz, S., & Akbulut, D. (2025). Communication Management in a Disaster: February 6 Earthquakes in Türkiye Case Study. *Sakarya İletişim*.

ชุดความรู้และแนวทางสื่อสารสุขภาพจิตหลังภาวะวิกฤต
สถาบันวิชาการเพื่อความยั่งยืนทางสุขภาพจิต (TIMS) พ.ศ. 2569

คณะผู้จัดทำ

กัณฑ์พร สอนศิลป์พงศ์
หทัยทิพย์ ไชยวาที
วรกัญญ์ รัตนพันธ์
สุประภา สง่าศรี
ภายใต้ บริษัท มาสเตอร์พีซ มายด์ แคร์ เซอร์วิส จำกัด

ร่วมด้วย

ทิพย์พิมล เกียรติวาทีรัตนะ

ศิลปกรรม

ณชวีญู ศรีอรุโณทัย

ขอบคุณพิเศษ

รศ.ดร.นิธิตา แสงสิงแก้ว
ผศ.ดร.ธีรพัฒน์ อังศุขवाल
ฐิติณบ โกมลนิมิ
อมรเทพ สัจจะมุนีวงศ์

ช่องทางติดต่อ

contact@masterpeacemindcare.co

Facebook: @masterpeace.th

Instagram: @masterpeace.th

วิกฤตไม่ได้ทิ้งไว้เพียงความเสียหายที่มองเห็น แต่ยังทิ้งร่องรอยไว้ในใจของคุณ

หนังสือเล่มนี้รวบรวมองค์ความรู้และแนวทางการสื่อสารสุขภาพจิต
หลังภาวะวิกฤต เพื่อช่วยให้อาสาสมัคร ผู้ปฏิบัติงาน สื่อมวลชน
ภาคประชาสังคม และผู้เกี่ยวข้อง สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ
ระดับประคอง เยียวยา และไม่ซ้ำเติมบาดแผลทางใจ

ภายในเล่มครอบคลุมทั้งหลักคิดสำคัญ ช่องว่างของการสื่อสารในสังคมไทย
และแนวทางปฏิบัติ 14 บท ตั้งแต่การปฐมพยาบาลใจเบื้องต้น
การสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ การสัมภาษณ์แบบคำนิ่งถึงบาดแผลทางใจ
ไปจนถึงการเสริมพลังใจและการฟื้นฟูหลังวิกฤต

**เพราะการสื่อสารที่ดี
ไม่ใช่เพียงการส่งต่อข้อมูล
แต่คือส่วนหนึ่งของการดูแลหัวใจและฟื้นฟูสังคม**