



World Health
Organization

WARTRAUMA
FOUNDATION

World Vision



กรมสุขภาพจิต
Department of Mental Health



World Health
Organization

WARTRAUMA
FOUNDATION

World Vision



กรมสุขภาพจิต
Department of Mental Health

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องการเผยแพร่โดยห้องสมุดขององค์การอนามัยโลก

การปฐมพยาบาลทางใจ : คู่มือสำหรับผู้ทำงานภาคสนาม

1. การให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤติ - วิธีการ
2. กัมพิบัติ
3. บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน
4. การปรับตัวทางจิตวิทยา
5. การปฐมพยาบาล - จิตวิทยา จิตสังคม
6. ความผิดปกติของความเครียด ความกระทบกระเทือนทางจิตใจ - จิตวิทยา
7. คู่มือ

I. องค์การอนามัยโลก II. มุลนิธิผู้ช่วยสุขภาพจิตจากสงคราม III. องค์การศุนย์มิตสากล

ISBN 978 92 4 154820 5

(การจัดหมวดหมู่ NLM: WM 401)

© องค์การอนามัยโลก 2011

สงวนลิขสิทธิ์ สิ่งพิมพ์ขององค์การอนามัยโลกมีเผยแพร่ทางเว็บไซต์ขององค์การอนามัยโลก (www.who.int) หรือสามารถสั่งซื้อได้จากสื่อขององค์การอนามัยโลก ที่องค์การอนามัยโลก, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland (โทร.: +41 22 791 3264; โทรสาร: +41 22 791 4857; อีเมล: bookorders@who.int) การขออนุญาตเพื่อทำซ้ำ หรือแปลสิ่งพิมพ์ขององค์การอนามัยโลก – ไม่ว่าเพื่อการแจกจ่าย เพื่อการค้า หรือไม่แสวงหาผลกำไรก็ตาม – โปรดแจ้งแก่สื่อขององค์การอนามัยโลก ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การอนามัยโลก (http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html)

ชื่อที่ระบุและการนำเสนอข้อเท็จจริงในเอกสารฉบับนี้ มิได้เป็นการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นใดๆ จากส่วนไหนขององค์การอนามัยโลกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานะทางกฎหมายของประเทศ หรืออาณาเขตใดๆ หรือของหน่วยงาน หรือสิ่งใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการกั้นเขตพรมแดนหรือเขตแดน การเข้าถึงบริษัท ผลิตภัณฑ์ หรือการอ้างอิงโดยเจาะจงมิได้เป็นการรับรอง หรือแนะนำโดยองค์การอนามัยโลกเป็นพิเศษเหนือบริษัท ผลิตภัณฑ์ หรือการอ้างอิงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันที่ไม่ได้กล่าวถึง

ข้อที่ทิ้งระวางทั้งหมดได้รับการดำเนินการโดยองค์การอนามัยโลกเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสารฉบับนี้ อย่างไรก็ตาม สิ่งตีพิมพ์จะถูกเผยแพร่โดยไม่มีการรับประกันใดๆ ทั้งโดยชัดแจ้งหรือโดยนัย ความรับผิดชอบในการแปลความหมายและใช้เอกสารชุดนี้ขึ้นอยู่กับผู้อ่าน องค์การอนามัยโลกจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้งานไม่ว่าจะด้วยเหตุใด

การอ้างอิงที่แนะนำ : องค์การอนามัยโลก มุลนิธิผู้ช่วยสุขภาพจิตจากสงคราม และองค์การศุนย์มิตสากล (2011) การปฐมพยาบาลทางใจ : คู่มือสำหรับผู้ทำงาน องค์การอนามัยโลก เจนีวา สำหรับความคิดเห็น หรือคำถามเกี่ยวกับด้านเทคนิคขอเอกสารนี้ โปรดติดต่อที่ :

- Dr Mark van Ommeren, Department of Mental Health and Substance Abuse, World Health Organization, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland (อีเมล: vanommeren@who.int, โทร: + 41-22-791-2111);
- Dr Leslie Snider, Senior Programme Advisor, War Trauma Foundation, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, the Netherlands (อีเมล: lsnider@wartrauma.nl, โทร: +31-20-6438538)
- Alison Schafer, Senior Program Advisor, Mental Health and Psychosocial Support, Humanitarian and Emergency Affairs Team, World Vision Australia. 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Australia (อีเมล: alison.schafer@worldvision.com.au, โทร: +61-3-9287-2233)

เอกสารนี้ให้คำแนะนำทางเทคนิคในการดำเนินการที่สุขภาพจิตทั่วโลกขององค์การอนามัยโลกการดำเนินการโครงการ (mhGAP)

แปลและเรียบเรียงโดย แพทย์หญิงเบญจพร ปัญญา
นายแพทย์บุรินทร์ สุรอรุณสัมฤทธิ์

พิมพ์ เผยแพร่ และสงวนลิขสิทธิ์โดย

สำนักบริหารระบบบริการสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

พิมพ์ครั้งที่ 1 : กันยายน 2560

จำนวน : 88 หน้า

จำนวนพิมพ์ : 1,000 เล่ม

ออกแบบ/พิมพ์ที่ : บริษัท ปิยอนด์ พับลิชชิง จำกัด

คำนำ

เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติขึ้นในสังคม ประเทศ หรือบนโลก เราจำเป็นต้องยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบเหล่านั้น ซึ่งคู่มือฉบับนี้จะครอบคลุมการปฐมพยาบาลทางใจด้วยมนุษยธรรม การให้กำลังใจ และการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนมนุษย์ที่ทุกข์ทรมานจากเหตุการณ์วิกฤติ เอกสารนี้เขียนขึ้นสำหรับบุคลากรที่มีบทบาทในการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดความเครียดอย่างรุนแรง เป็นแนวทางสำหรับการช่วยเหลือที่เคารพต่อศักดิ์ศรี วัฒนธรรม และศักยภาพของผู้ประสบภัยแม้กระบวนการนี้จะใช้ชื่อว่าการปฐมพยาบาลทางใจ แต่จะครอบคลุมถึงการช่วยเหลือในภาพรวมทั้งทางด้านสังคมและจิตใจ

ในสถานการณ์วิกฤติ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่อาสาสมัครช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ หรืออาจจะเป็นผู้อยู่ในสถานการณ์อุบัติเหตุที่มีผู้บาดเจ็บ อาจจะเป็นครู หรือเจ้าหน้าที่อนามัยที่ต้องไปพูดคุยกับคนในชุมชนในกรณีที่ได้รับผลกระทบจากความสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก คู่มือนี้จะช่วยให้ได้เรียนรู้ถึงสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างสุขภาพจิต สามารถใช้การสื่อสารเพื่อลดความเครียดและความเศร้าหมอง บอกถึงวิธีการเตรียมพร้อมสำหรับให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ อย่างปลอดภัย สำหรับตัวคุณเองและผู้อื่น และช่วยป้องกันการทำร้ายผู้อื่นจากการกระทำที่ไม่ตั้งใจ

กระบวนการปฐมพยาบาลทางใจได้รับการแนะนำโดยคณะผู้เชี่ยวชาญระดับชาติและนานาชาติหลายคณะ รวมถึงคณะกรรมการถาวรว่าด้วยกิจกรรมระหว่างหน่วยงาน (IASC) และโครงการสเฟียร์ การปฐมพยาบาลทางใจเป็นทางเลือกนอกเหนือจากกระบวนการ psychological debriefing ที่มีอยู่ ในปี 2009 กลุ่มพัฒนาแนวทางขององค์การอนามัยโลกได้ประเมินผลระหว่างสองกระบวนการและทำการสรุปว่าการปฐมพยาบาลทางใจเป็นกระบวนการสำหรับการช่วยเหลือทางจิตใจให้กับผู้ประสบวิกฤติภัยหรือภัยพิบัติที่มีภาวะเครียดทางจิตใจรุนแรงเหนือกว่ากระบวนการ psychological debriefing

คู่มือนี้ได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับในวงกว้างด้านแนวทางการปฐมพยาบาลทางใจสำหรับประเทศที่มีรายได้ปานกลางและต่ำ ข้อมูลที่นำเสนอเป็นเพียงรูปแบบกว้างๆ โดยผู้อ่านอาจจะพิจารณาปรับตามแต่บริบทและวัฒนธรรมในท้องถิ่นของผู้คนที่ทำการช่วยเหลือ

คู่มือนี้ได้รับการแนะนำโดยหน่วยงานระดับนานาชาติหลายแห่ง โดยอ้างอิงจากหลักฐานการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางสากลในเรื่องของการช่วยเหลือสภาพจิตใจผู้ประสบสถานการณ์วิกฤติ

Shekhar Saxena

ผู้อำนวยการ

กรมสุขภาพจิตและสารเสพติด

องค์การอนามัยโลก

Stefan germann

ผู้อำนวยการ

การศึกษาและความร่วมมือ

ทีมสุขภาพโลก

องค์กรคุณนิมิตสากล

Marieke Schouten

ผู้อำนวยการ

มูลนิธิผู้ป่วยสุขภาพจิตจากสงคราม

กิตติกรรมประกาศ

ทีมเขียนและทีมบรรณาธิการ

Leslie Snider (มูลนิธิผู้ป่วยสุขภาพจิตจากสงคราม WTF) Mark van Ommeren (องค์การอนามัยโลก WHO) และ Alison Schafer (องค์กรศุภนิมิตสากล WVI)

กลุ่มอำนวยการ (ตามตัวอักษร)

Stefan Germann (WVI) Erin Jones (WVI) Relinde Reiffers (WTF) Marieke Schouten (WTF) Shekhar Saxena (WHO) Alison Schafer (WVI) Leslie Snider (WTF) Mark van Ommeren (WHO)

ทีมฝ่ายศิลป์

ภาพประกอบโดย Julie Smith (ที่ปรึกษา PD) งานศิลป์และออกแบบโดย Adrian Soriano (WVI) ประสานงานฝ่ายศิลป์โดย Andrew Wadey (WVI)

การระดมทุน

องค์กรศุภนิมิตสากล

การแนะนำ

เอกสารนี้ได้รับการแนะนำโดยตัวแทนนานาชาติ 23 แห่ง (ดูรายชื่อพร้อมตราสัญลักษณ์บนปกหน้าและปกหลัง) และรวมถึงองค์การแพทย์ไร้พรมแดน (MSF)

แหล่งข้อมูลและผู้ตรวจทาน

Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital ประเทศอิรัก) Amanda Allan (Mandala Foundation ประเทศออสเตรเลีย) Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security) Mary Jo Baca (International Medical Corps, ประเทศจอร์แดน) Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives ประเทศอียิปต์) Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Nancy Beaudoin (Consultant ประเทศฝรั่งเศส) Endry van den Berg (War Child Holland ประเทศเนเธอร์แลนด์) Elsa Berglund (Church of Sweden, ประเทศสวีเดน) Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim ประเทศฝรั่งเศส) Cecile Bizouerne (Action

Contre le Faim ประเทศฝรั่งเศส) Margriet Blaauw (War Child Holland ประเทศเนเธอร์แลนด์) Martha Bragin (CARE ประเทศสหรัฐอเมริกา) Maria Bray (Terre des Hommes ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Chris Brewin (University College London สหราชอาณาจักร) Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress ประเทศสหรัฐอเมริกา) Susie Burke (Australian Psychological Society ประเทศออสเตรเลีย) Sonia Chehil (Dalhousie University ประเทศแคนาดา) Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong สาธารณรัฐประชาชนจีน), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation สหพันธรัฐรัสเซีย) Laetitia Clouin (Consultant ประเทศฝรั่งเศส) Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia ประเทศสหรัฐอเมริกา) Annie Sophie Dybdal (Save the Children ประเทศเดนมาร์ก) Tonka Eibs (CARE ประเทศออสเตรีย) Carina Ferreira-Borges (WHO สาธารณรัฐคองโก), Amber Gray (Restorative Resources ประเทศสหรัฐอเมริกา), Lina Hamdan (World Vision ประเทศจอร์แดน) Sarah Harrison (Church of Sweden ประเทศสวีเดน) Michael Hayes (Save the Children ประเทศสหรัฐอเมริกา), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management) Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières ประเทศเนเธอร์แลนด์) Mark Jordans (Health Net TPO ประเทศเนปาล) Siobhan Kimmerle (WVI ประเทศเนปาล, Patricia Kormoss (WHO, ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Unni Krishnan (Plan International สหราชอาณาจักร), Ronald Law (Department of Health ประเทศฟิลิปปินส์), Christine McCormick (Save the Children สหราชอาณาจักร), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation ประเทศออสเตรเลีย) Kate Minto (Mandala Foundation ประเทศออสเตรเลีย) Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI ประเทศแอฟริกาใต้) Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization ประเทศอูกันดา) Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo ประเทศสเปน) Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross ประเทศเนปาล) Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross เปอร์โตริโก) Megan Price (WVI ประเทศออสเตรเลีย), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress สหรัฐอเมริกา) Nino Makhashvili (Global Initiative on Psychiatry ประเทศจอร์เจีย) Miryam Rivera

Holguin (Consultant ประเทศเปรู) Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress สหรัฐอเมริกา) Daryn Reichterer (Stanford University สหรัฐอเมริกา) Chen Reis (WHO ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Khalid Saeed (WHO ประเทศอียิปต์) Louise Searle (WVI ประเทศออสเตรเลีย), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Guglielmo Schinina (International Organization for Migration ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Merritt Schreiber (University of California Los Angeles สหรัฐอเมริกา) Renato Souza (International Committee of the Red Cross ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress สหรัฐอเมริกา) Susannah Tipping (Mandala Foundation ประเทศออสเตรเลีย) Wietse Tol (HealthNet TPO ประเทศเนปาล) Iris Trapman (Mandala Foundation ประเทศออสเตรเลีย) Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress สหรัฐอเมริกา) Inka Weissbecker (International Medical Corps ภาษา) Mike Wessells (Columbia University สหรัฐอเมริกา) Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross ประเทศเดนมาร์ก) Richard Williams (Glamorgan University สหราชอาณาจักร) M Taghi Yasamy (WHO ประเทศสวิตเซอร์แลนด์) Rob Yin (American Red Cross สหรัฐอเมริกา) William Yule (Children and War Foundation สหราชอาณาจักร) Doug Zatzick (University of Washington สหรัฐอเมริกา)

นอกจากนี้ยังมีผู้ไม่ประสงค์ออกนามอีก 27 รายที่เข้าร่วมตอบแบบสำรวจที่จำเป็นต่อการจัดทำเอกสารฉบับนี้



คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทที่ 1 ทำความเข้าใจเรื่องการปฐมพยาบาลทางใจ	1
1.1 เหตุการณ์วิกฤติที่มีผลกระทบต่อผู้คนอย่างไร	3
1.2 การปฐมพยาบาลทางใจคืออะไร	4
1.3 การปฐมพยาบาลทางใจ : ใคร เมื่อไหร่ และที่ไหน	6
บทที่ 2 วิธีการช่วยเหลือที่เหมาะสม	9
2.1 คำนี้ถึงความปลอดภัย ศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ประสบภัย	10
2.2 ปรับการปฏิบัติงานเพื่อให้เข้ากับบริบทและวัฒนธรรมของผู้ประสบภัย	12
2.3 ตระหนักถึงมาตรการรับมือเหตุฉุกเฉินอื่นๆ	14
2.4 ดูแลตัวเอง	16
บทที่ 3 การให้การปฐมพยาบาลทางใจ	17
3.1 การสื่อสารที่ดีกับผู้ที่อยู่ในภาวะอึดอัดไม่สบายใจ	18
3.2 การเตรียมตัว – เรียนรู้สถานการณ์	20
3.3 หลักการปฏิบัติของการปฐมพยาบาลทางใจ : สอดส่อง มองหา ใส่ใจ รับฟัง ส่งต่อ เชื่อมโยง	22
3.4 การสิ้นสุดการช่วยเหลือ	39
3.5 ผู้คนที่มีความไวต้องดูแลเป็นพิเศษ	40
บทที่ 4 การดูแลตัวคุณและผู้ร่วมงาน	51
4.1 การเตรียมตัวช่วยเหลือ	52
4.2 การจัดการความเครียด : ทำงานอย่างมีความสุขและปรับการใช้ชีวิต	53
4.3 การพักผ่อนและการสะท้อนประสบการณ์	55
บทที่ 5 ฝึกฝนสิ่งที่คุณได้เรียนรู้	57
5.1 กรณีตัวอย่างที่ 1 : ภัยธรรมชาติ	58
5.2 กรณีตัวอย่างที่ 2 : สงคราม ความรุนแรงและการอพยพเคลื่อนย้าย	64
5.3 กรณีตัวอย่างที่ 3 : อุบัติเหตุ	69
การปฐมพยาบาลทางใจ : คู่มือฉบับพกพา	74
อ้างอิงและแหล่งข้อมูล	77

บทที่ 1

ทำความเข้าใจการปฐมพยาบาลทางใจ



ในบทนี้เราจะพูดถึง:

- 1.1 เหตุการณ์วิกฤติที่มีผลกระทบต่อผู้คนอย่างไร
- 1.2 การปฐมพยาบาลทางใจคืออะไร
- 1.3 การปฐมพยาบาลทางใจ: ใคร เมื่อไหร่ และที่ไหน

1.1 เหตุการณ์วิกฤติที่มีผลกระทบต่อผู้คนอย่างไร



เหตุการณ์วิกฤติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลก เช่น สงคราม ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อัคคีภัย และความรุนแรงจากการกระทำระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ส่งผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว รวมถึงสังคม

แม้ว่าทุกคนจะได้รับผลกระทบในทางใดทางหนึ่งจากเหตุการณ์เหล่านี้ แต่ปฏิกิริยาตอบสนองและความรู้สึกไม่เหมือนกัน แตกต่างกัน บางคนอาจรู้สึกมีตม่น สับสน หรือไม่แน่ใจในสิ่งที่เกิดขึ้น อาจรู้สึกหวาดกลัว หวั่นวิตก หรือมีนสา ึ่งเฉย บางคนอาจมีปฏิกิริยาตอบสนองเพียงเล็กน้อย ในขณะที่บางคนอาจมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างรุนแรง การตอบสนองของบุคคลขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย รวมทั้ง:

- »» ภัยธรรมชาติและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- »» ประสบการณ์ในเหตุการณ์ที่โศกเศร้าก่อนหน้านี้
- »» การได้รับความช่วยเหลือจากคนอื่น
- »» สุขภาพกาย
- »» สุขภาพจิตส่วนบุคคลหรือของสมาชิกในครอบครัว
- »» ภูมิหลังทางวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี
- »» อายุ เช่น เด็กๆ ที่มีอายุต่างกันจะมีปฏิกิริยาตอบสนองที่ต่างกัน

ทุกๆ คนจะมีความแข็งแกร่งและศักยภาพในการรับมือกับเหตุการณ์ท้าทายในชีวิต อย่างไรก็ตาม บางคนอาจอ่อนแอในสถานการณ์วิกฤติและอาจต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ รวมถึงผู้ที่อาจมีความเสี่ยง หรือต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมด้วยเหตุผลด้านอายุ (เด็ก หรือผู้สูงอายุ) ด้วยเหตุผลทางจิต ทางกาย เพราะพวกเขาอยู่ในกลุ่มที่ได้รับการดูหมิ่นหรือเป็นเป้าหมายของความรุนแรง

1.2 การปฐมพยาบาลทางใจคืออะไร

ตามนิยามของ SPHERE (ปี 2011) และ IASC (ปี 2007) การปฐมพยาบาลทางใจ (Psychological First Aid: PFA) คือ การให้การดูแล ตอบสนอง และให้กำลังใจแก่เพื่อนมนุษย์ที่ทุกข์ทรมานและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ

การปฐมพยาบาลทางใจเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้:

- »» การให้การดูแลและช่วยเหลือในทางปฏิบัติที่ไม่ได้เป็นการส่วนตัว
- »» การประเมินความต้องการและความกังวล
- »» การสอบถามถึงความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหารและน้ำ ข้อมูลที่ถูกต้อง
- »» การให้ความสนใจในการพูดคุย แต่ไม่กดดันให้พูด
- »» การปลอบโยนและช่วยให้รู้สึกผ่อนคลาย
- »» การให้ข้อมูลการรับสวัสดิการและการช่วยเหลือทางสังคม
- »» การปกป้องผู้คนจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นอีก

สิ่งที่สำคัญ คือ การทำความเข้าใจว่าการปฐมพยาบาลทางใจนั้น : ไม่ใช่

- »» สิ่งที่เหมาะสำหรับผู้เชี่ยวชาญเท่านั้นที่ทำได้
- »» การให้คำปรึกษาแบบมีอาชีพ
- »» “การซักถามทางจิตวิทยา” ในการปฐมพยาบาลทางใจนั้น ไม่จำเป็นต้องพูดคุย ซักถามรายละเอียดของเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความวิตกกังวล
- »» การถามบุคคลเพื่อวิเคราะห์ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นกับพวกเขา หรือเพื่อลำดับเวลาของเหตุการณ์
- »» การปฐมพยาบาลทางใจจะเกี่ยวข้องกับการฟังเรื่องราวของผู้ประสบภัย แต่ไม่เกี่ยวกับการกดดันผู้ประสบภัยให้บอกเล่าความรู้สึกและปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์ให้คุณฟัง

¹ WHO (2010) และ Sphere (2011) อธิบายถึงการซักถามทางจิตวิทยาว่าเป็นการส่งเสริมการระบาย โดยขอให้บุคคลเล่าถึงความเข้าใจ ความคิด และอารมณ์ที่ตอบสนองระหว่างเหตุการณ์เกิดตึงเครียดที่ผ่านพ้นไปอย่างสั้นๆ แต่เป็นระเบียบ การแทรกแซงนี้ไม่แนะนำให้ทำ กระบวนการนี้แตกต่างจากการซักถามที่กระทำกันตามปกติโดยเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือของบางองค์กรเมื่อจบภารกิจ หรืองานที่มอบหมาย

การปฐมพยาบาลทางใจถูกใช้เป็นทางเลือกแทน “การช่วยเหลือทางจิตวิทยา (Psychological debriefing)” ซึ่งการปฐมพยาบาลทางใจจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการฟื้นตัวในระยะยาวของผู้ประสบภัย สิ่งเหล่านี้รวมถึง :

»» ความรู้สึกปลอดภัย มีการเชื่อมโยงกับผู้อื่น/ความช่วยเหลืออื่น รู้สึกสงบ และมีความหวัง

»» การเข้าถึงความช่วยเหลือจากส่วนอื่น ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

»» ความรู้สึกมีศักยภาพที่จะช่วยตนเองได้ ทั้งส่วนบุคคลและชุมชน

1.3 การปฐมพยาบาลทางใจ : ใคร เมื่อไร และที่ไหน



² ดู Hobfoll, et al. (2007) และ Bisson & Lewis (2009) ในการอ้างอิงและแหล่งข้อมูล

ใครที่ต้องการการปฐมพยาบาลทางใจ:

การปฐมพยาบาลทางใจสำหรับผู้ที่เพิ่งประสบเหตุการณ์วิกฤตินั้น คุณอาจให้การช่วยเหลือทั้งเด็กและผู้ใหญ่ แต่ไม่ใช่ว่าทุกคนที่ประสบเหตุการณ์ต้องการการปฐมพยาบาลทางใจ ดังนั้น อย่าบังคับให้ความช่วยเหลือแก่คนที่ไม่ต้องการ และให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเข้ารับการช่วยเหลือได้อย่างสะดวก

สถานการณ์ที่ผู้ประสบภัยบางคน ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมที่มากกว่าการปฐมพยาบาลทางใจซึ่งเกินขีดจำกัดของคุณ การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น บุคลากรทางการแพทย์ (ถ้ามี) ผู้ร่วมงาน หรือคนในพื้นที่ หน่วยงานท้องถิ่น ชุมชน และผู้นำทางศาสนาต่างๆ

ใครที่ต้องการการช่วยเหลือขั้นสูงกว่า:

» ผู้ที่บาดเจ็บสาหัสมีอันตรายถึงชีวิตที่ต้องรักษาทางการแพทย์อย่างเร่งด่วน

» ผู้ที่ไม่สบายใจและไม่สามารถดูแลตนเอง หรือบุคคลในครอบครัวได้

» ผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการทำร้ายตนเอง

» ผู้ที่อาจทำร้ายคนอื่น

ควรให้การปฐมพยาบาลทางใจเมื่อไร

ผู้ประสบภัยอาจจะต้องการความช่วยเหลือเป็นระยะเวลานานหลังจากเกิดเหตุการณ์วิกฤติ แต่การปฐมพยาบาลทางใจมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้ที่เพิ่งได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทันทีหรือในเวลาไม่นานนัก อย่างไรก็ตาม บางกรณีอาจใช้เวลาเป็นวันหรือสัปดาห์หลังเหตุการณ์ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น



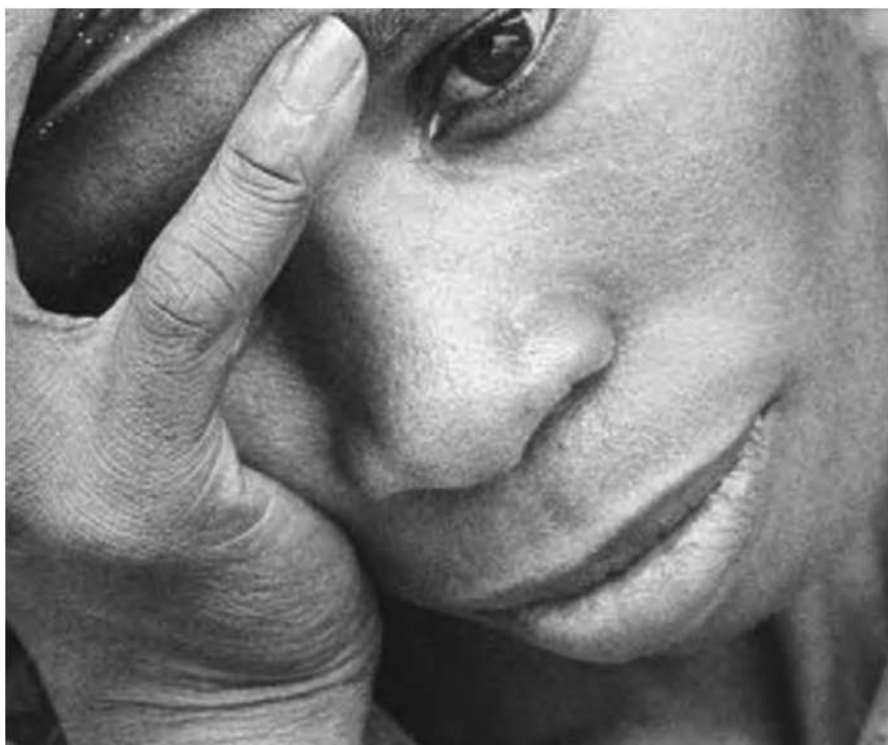
ควรให้การปฐมพยาบาลทางใจที่ไหน

คุณอาจให้การปฐมพยาบาลทางใจเมื่อสถานการณ์ปลอดภัยเพียงพอ ซึ่งมักจะเป็นสถานที่ในชุมชน เช่น ในสถานที่เกิดอุบัติเหตุ หรือสถานที่ให้บริการชุมชน เช่น ศูนย์สุขภาพ สถานที่หลบภัย โรงเรียน และสถานที่แจกจ่ายอาหารหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ตามหลักการแล้ว ควรจะให้การปฐมพยาบาลทางใจในทันที ที่คุณสามารถพูดคุยอย่างเป็นส่วนตัวกับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือได้ ผู้ประสบภัยบางเหตุการณ์ เช่น ความรุนแรงทางเพศ ความเป็นส่วนตัวเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งมีผลต่อความมั่นใจ เป็นการให้เกียรติและเคารพศักดิ์ศรีของบุคคลนั้นด้วย



บทที่ 2

วิธีการช่วยเหลือที่เหมาะสม



สิ่งที่ต้องคำนึงในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย 4 ข้อ ได้แก่

- 2.1 คำนึงถึงความปลอดภัย ศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ประสบภัย
- 2.2 ปรับการปฏิบัติงานเพื่อให้เข้ากับบริบทและวัฒนธรรมของผู้ประสบภัย
- 2.3 ตระหนักถึงมาตรการรับมือเหตุฉุกเฉินอื่นๆ
- 2.4 ดูแลตัวตนเองได้

2.1 คำนึงถึงความปลอดภัย ศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ประสบภัย

เมื่อคุณต้องรับผิดชอบช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์วิกฤติ สิ่งสำคัญคือต้องคำนึงถึงความปลอดภัย เคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ หลักการต่อไปนี้จะนำไปใช้กับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบด้านมนุษยธรรม ซึ่งรวมถึงผู้ที่ให้การปฐมพยาบาลทางใจด้วย

คำนึงถึงผู้ประสบภัยในเรื่อง...

ความปลอดภัย

- » หลีกเลี่ยงไม่ให้ผู้ประสบภัยเกิดอันตรายเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงาน/การกระทำของคุณ
- » ดูแลความปลอดภัย ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ อย่างดีที่สุด

ศักดิ์ศรี

- » ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัยด้วยความเคารพ คำนึงถึงวัฒนธรรมและบรรทัดฐานทางสังคม

สิทธิ

- » ผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงความช่วยเหลืออย่างยุติธรรมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ
- » ช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้รับสิทธิอันพึงมี และสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือ
- » แสดงความสนใจต่อบุคคลที่อยู่ต่อหน้าคุณเท่านั้น

ต้องคำนึงถึงหลักการเหล่านี้ทุกการกระทำของคุณและกับทุกคนที่คุณพบ ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ หรือเชื้อชาติเผ่าพันธุ์เป็นอย่างไร พิจารณาว่าหลักการเหล่านี้มีความหมายอย่างไรในแง่ของบริบททางวัฒนธรรมของคุณ หน้าที่ที่คุณทำงาน หรือเป็นอาสาสมัครในหน่วยงาน คุณต้องใช้ความรู้และทำตามจรรยาบรรณของหน่วยงานตลอดเวลา

สิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาและเป็นการทำร้ายบุคคลอื่นโดยไม่เจตนา ทำให้การดูแลเป็นไปอย่างดีที่สุดตามที่เป็นไปได้ และตอบสนองในสิ่งที่ผู้ขอรับความช่วยเหลือต้องการเท่านั้น

- » จงซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ
- » เคารพในการตัดสินใจ (ด้วยตนเอง) ของบุคคล
- » จงระวังและละวางอคติและทัศนคติของคุณ
- » ทำให้ผู้คนเข้าใจอย่างชัดเจนว่าแม้เขาจะไม่ต้องการความช่วยเหลือในปัจจุบัน แต่พวกเขายังสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้ในอนาคต
- » เคารพความเป็นส่วนตัวและเก็บเรื่องราวที่เป็นความลับ
- » ปฏิบัติอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงวัฒนธรรม อายุ และเพศของบุคคล
- » อย่าแสวงหาประโยชน์จากความสัมพันธ์ในฐานะผู้ช่วยเหลือ

- » อย่าร้องขอเงิน หรือสิ่งตอบแทนจากบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ
- » อย่าให้คำมั่นสัญญา หรือข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง
- » อย่าโอ้อวดความสามารถของคุณ
- » อย่าเฝ้าใจให้เขาได้รับความช่วยเหลือ และก้าวภัยสิทธิส่วนบุคคล
- » อย่ากดดันให้ผู้ประสบภัยเล่าเรื่องราวของพวกเขา
- » อย่าเล่าเรื่องของผู้อื่นให้เขาฟัง
- » อย่าตัดสินบุคคลจากการกระทำ หรือความรู้สึกของพวกเขา

³ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Sphere Protection Chapter, หนังสือ Sphere Project (2011)

2.2 บริการปฏิบัติงานเพื่อให้เข้ากับบริบทและวัฒนธรรมของผู้ประสบภัย

เมื่อมีเหตุการณ์วิกฤติเกิดขึ้น ผู้ที่ได้รับผลกระทบมักมีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงชนกลุ่มน้อย หรือคนอื่นๆ ที่อาจถูกละเลย วัฒนธรรมกำหนดว่าเราควรปฏิบัติต่อผู้ประสบภัยอย่างไร และอะไรเป็นสิ่งที่ควรและไม่ควรพูดหรือกระทำ ยกตัวอย่างเช่น การบอกเล่าความรู้สึกกับคนนอกครอบครัวเป็นเรื่องที่บางวัฒนธรรมไม่กระทำ บางวัฒนธรรมผู้หญิงจะพูดกับผู้หญิงด้วยกันเท่านั้น การแต่งกายโดยการปกปิดร่างกายเป็นสิ่งที่สำคัญในบางวัฒนธรรม

คุณอาจต้องทำงานกับผู้ประสบภัยที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่ต่างจากคุณ ในฐานะผู้ช่วยเหลือการตระหนักถึงภูมิหลังทางวัฒนธรรมและความเชื่อของคุณเองเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่คุณจะละวางอคติของตัวเองได้ จะได้เสนอวิธีการที่เหมาะสมและสบายใจที่สุดแก่ผู้ที่คุณให้ความช่วยเหลือ

แต่ละสถานการณ์มีวิกฤติที่แตกต่างกัน ควรปรับใช้คำแนะนำนี้ตามบริบท โดยคำนึงถึงบรรทัดฐานทางสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น คำถามต่อไปนี้อาจนำไปใช้ในการปฐมพยาบาลทางใจในวัฒนธรรมที่ต่างกัน



การเตรียมตัวที่จะให้การปฐมพยาบาลทางใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน พิจารณาคำถามต่อไปนี้

การแต่งกาย

- »» ฉันต้องแต่งกายให้น่าเชื่อถือในรูปแบบเฉพาะหรือไม่
- »» ผู้ประสบภัยต้องการเสื้อผ้าที่เฉพาะเจาะจงเพื่อรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีของพวกเขาหรือไม่

ภาษา

- »» มีวัฒนธรรมในการทักทายอย่างไร
- »» พูดภาษาอะไร

อายุ เพศ และอำนาจ

- »» ผู้หญิงที่ได้รับผลกระทบควรได้รับความช่วยเหลือจากผู้หญิงด้วยกันเท่านั้นหรือไม่
- »» ควรให้ความช่วยเหลือใคร (อาจจะเป็นหัวหน้าครอบครัว หรือหัวหน้าชุมชน)

การสัมผัสและพฤติกรรมต่างๆ

- »» การสัมผัสกันมีธรรมเนียมปฏิบัติอย่างไร
- »» การจับมือ หรือแตะไหล่เป็นสิ่งที่สมควรกระทำหรือไม่
- »» การปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ เด็ก สตรี หรืออื่นๆ มีอะไรเป็นกรณีพิเศษหรือไม่

ความเชื่อและศาสนา

- »» ใครบ้างเป็นกลุ่มชาติพันธุ์และนับถือศาสนาที่แตกต่างกัน
- »» ความเชื่อและการปฏิบัติใดที่สำคัญต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบ
- »» พวกเขาเข้าใจ หรืออธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไร

2.3 ตระหนักถึงมาตรการรับมือเหตุฉุกเฉินอื่นๆ

การปฐมพยาบาลทางใจเป็นส่วนหนึ่งของการให้การดูแลแบบกว้างๆ ต่อสถานการณ์วิกฤติด้านมนุษยธรรมขนาดใหญ่ (IASC ปี 2007) เมื่อผู้ได้รับผลกระทบมีจำนวนมาก การปฏิบัติการณ์ฉุกเฉินหลากหลายประเภทที่จะเกิดขึ้น เช่น ปฏิบัติการค้นหาและช่วยชีวิต การแพทย์ฉุกเฉิน การอพยพ สถานที่หลบภัย การแจกจ่ายอาหาร การติดตามครอบครัว และการปกป้องเด็ก ฯลฯ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และอาสาสมัครต้องทราบอย่างชัดเจนว่ามีบริการอะไร ที่ไหนบ้าง ในระหว่างเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่ และในพื้นที่ขาดแคลนหน่วยบริการสุขภาพ และอื่นๆ

ผู้ช่วยเหลือพยายามสำรวจสวัสดิการและความช่วยเหลือที่มี เพื่อให้ข้อมูลกับผู้ประสบภัย และบอกวิธีการเข้ารับความช่วยเหลือแก่พวกเขา



เมื่อจะลงมือปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤติ :

- »» ทำตามนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการภาวะวิกฤติ
- »» เรียนรู้กฎระเบียบในการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติ และศึกษาการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- »» ไม่เข้าไปขัดขวางการค้นหาและช่วยชีวิต หรือการช่วยเหลือของบุคคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน
- »» รู้บทบาทและหน้าที่ของตนเอง

ผู้ช่วยเหลือไม่ต้องมีภูมิหลัง “จิตสังคม” เพื่อให้บริการการปฐมพยาบาลทางใจ อย่างไรก็ตาม หากคุณต้องการความช่วยเหลือในสถานที่เกิดวิกฤติ เราแนะนำให้ท่านทำงานผ่านหน่วยงาน/องค์กร หรือชุมชน หากท่านปฏิบัติงานด้วยตนเอง คุณอาจต้องเผชิญกับปัญหาซึ่งอาจจะมีผลกระทบทางลบต่อการทำงานร่วมกัน และอาจเกิดปัญหาในการเข้ารับสวัสดิการและความช่วยเหลือของผู้ประสบภัย

2.4 ดูแลตัวเอง

ความรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือยังหมายถึงการดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ของตนเอง ในฐานะผู้ช่วยเหลือ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากประสบการณ์ที่พบเจอในสถานการณ์วิกฤติ หรือครอบครัวของคุณ อาจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นั้นโดยตรง

สิ่งสำคัญคือต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เรื่องความเป็นอยู่ของคุณเองและให้แน่ใจว่าคุณสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และคุณแลตนเองเพื่อที่จะสามารถดูแลผู้อื่นได้อย่างดี หากทำงานเป็นทีม จงตระหนักถึงความเป็นอยู่ของทีมช่วยเหลือเป็นสำคัญ (ดูบทที่ 4 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลผู้ดูแลผู้ป่วย)



³ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Sphere Protection Chapter, หนังสือ Sphere Project (2011)



บทที่ 3

การให้การปฐมพยาบาลทางใจ



ในบทนี้ กล่าวถึง :

- 3.1 การสื่อสารที่ดีกับผู้ที่อยู่ในภาวะอัดอัดไม่สบายใจ
- 3.2 การเตรียมตัว - เรียนรู้สถานการณ์
- 3.3 หลักการปฏิบัติของการปฐมพยาบาลทางใจ: สอดส่อง มองหา ใส่ใจ รับฟัง และการส่งต่อ เชื่อมโยง
- 3.4 การสิ้นสุดการช่วยเหลือ
- 3.5 ผู้คนที่มีแนวโน้มต้องดูแลเป็นพิเศษ

3.1 การสื่อสารที่ดีกับผู้ที่อยู่ในภาวะอัดอัดไม่สบายใจ

วิธีการสื่อสารกับคนที่อยู่ในภาวะอัดอัดไม่สบายใจมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติอาจอารมณ์เสีย กังวล หรือสับสน บางคนอาจโทษตัวเองสำหรับสิ่งที่เกิดขึ้น การแสดงความเข้าใจ ท่าทางที่สงบ อาจช่วยให้ผู้ที่วิตกกังวลรู้สึกปลอดภัย มั่นใจ เข้าใจ ยอมรับการดูแลได้อย่างเหมาะสม

ผู้ประสบภัยบางคนอาจต้องการเล่าเรื่องราวให้คุณฟัง การรับฟังอาจเป็นการช่วยเหลือที่สำคัญ แต่อย่างไรก็ตามต้องไม่กดดันใครให้เล่าเรื่องที่พวกเขาประสบเหตุการณ์วิกฤติให้คุณฟัง บางคนอาจไม่ต้องการพูดเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเลย แต่จะมีประโยชน์ หากคุณอยู่กับเขาเรื่อยๆ ให้พวกเขา知道你将会อยู่เป็นเพื่อนพูดคุย หรือให้ความช่วยเหลือบางอย่าง เช่น อาหาร หรือน้ำดื่ม อยู่เงียบๆ ไม่พูดมากเกินไป ความเงียบจะให้ความเป็นส่วนตัว และกระตุ้นให้รู้สึกอยากแบ่งปันกับคุณ

การสื่อสารที่ดี ควรตระหนักถึงคำพูดและภาษากาย เช่น การแสดงสีหน้า การสบตา และวิธีนั่งหรือยืน ในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแต่ละวัฒนธรรมมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันที่ควรให้ความเคารพซึ่งกันและกัน การพูด

และปฏิบัติควรคำนึงถึงวัฒนธรรม อายุ เพศ ขนบธรรมเนียม และศาสนา
ของแต่ละบุคคล

สิ่งที่ควรพูดและควรทำ รวมถึงสิ่งที่ไม่ควรพูด และไม่ควรทำ
สำคัญที่สุดคือ จงเป็นตัวของตัวเอง จริงจัง และจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ
และดูแล

สิ่งที่ควรพูดและควรทำ



- » พยายามหาสถานที่เงียบๆ เพื่อพูดคุย และ
ลดสิ่งที่จะเบี่ยงเบนความสนใจต่างๆ
- » เคารพความเป็นส่วนตัวและเก็บเรื่องราวของ
บุคคลเป็นความลับ
- » อยู่ใกล้แต่เว้นระยะห่างให้เหมาะสมตามแต่
อายุ เพศ และวัฒนธรรม
- » ให้พวกเขาทราบว่าคุณฟังอยู่ ตัวอย่างเช่น
พยักหน้า หรือเอ่ย “อืม....”
- » จงอดทนและสงบนิ่ง
- » ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง จงข้อสัดยในสิ่งที่คุณรู้
และไม่รู้ “ฉันไม่ทราบแต่ฉันจะพยายาม
หาคำตอบให้แก่คุณ”
- » ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- » รับรู้ความรู้สึกสูญเสียว่า “รู้สึกอย่างไร” หรือ
เหตุการณ์สำคัญ เช่น สูญเสียบ้าน บุคคล
อันเป็นที่รัก “ฉันเสียใจ มันเป็นเรื่องน่าเศร้ามาก
สำหรับคุณ”
- » รับรู้ความเข้มแข็งของบุคคลและวิธีที่พวกเขา
ช่วยเหลือตนเอง
- » ยอมเจียบ้าง

สิ่งที่ไม่ควรพูด และไม่ควรทำ



- » อย่ากดดันให้บางคนเล่าเรื่องราวของเขา
- » อย่าพูดแทรก หรือเร่งรัดเรื่องเล่าของใคร
ตัวอย่างเช่น อย่ามองนาฬิกา หรือพูด
เร็วเกินไป
- » อย่าสัมผัสบุคคลหากคุณไม่แน่ใจว่า
สมควรจะทำหรือไม่
- » อย่าตัดสินสิ่งที่พวกเขาทำ หรือไม่ได้ทำ
หรือสิ่งที่เขารู้สึก อย่าพูดว่า “คุณไม่ควร
รู้สึกเช่นนั้น” หรือ “คุณโชคดีที่รอดมาได้”
- » อย่าทำในสิ่งที่ไม่รู้
- » อย่าใช้ข้อตกลงที่เป็นหลักการมากเกินไป
- » อย่าเล่าเรื่องของผู้อื่นให้พวกเขาฟัง
- » อย่าพูดเกี่ยวกับปัญหาของคุณเอง
- » อย่าให้สัญญาที่เป็นไปไม่ได้ หรือการ
ปลอมโยนหลอกๆ
- » อย่าคิด หรือปฏิบัติประหนึ่งว่าคุณต้อง
แก้ปัญหาของทุกคนเพื่อพวกเขา
- » อย่าลดทอนความเข้มแข็งและความ
สามารถที่จะดูแลตนเองของพวกเขา
- » อย่าพูดถึงผู้คนในแง่ลบ ตัวอย่างเช่น
อย่าบอกเขาว่า “คลัง” หรือ “บ้า”

3.2 การเตรียมตัว – เรียนรู้สถานการณ์

การเตรียมตัว

- »» เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤติ
- »» เรียนรู้เกี่ยวกับบริการและความช่วยเหลือที่มี
- »» เรียนรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

สถานการณ์วิกฤติอาจจะวุ่นวายและต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม หากเป็นไปได้ก่อนการเข้าพื้นที่เกิดวิกฤติ ให้พยายามรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ โดยพิจารณาคำถามต่อไปนี้

สถานการณ์วิกฤติ

คำถามที่สำคัญ

- »» เกิดอะไรขึ้น
- »» เกิดขึ้นเมื่อไหร่และเกิดขึ้นที่ใด
- »» แนวโน้มมีผู้ได้รับผลกระทบเท่าไรและเป็นใครบ้าง

บริการและความช่วยเหลือที่มี

- »» ใครเป็นผู้ให้บริการพื้นฐาน เช่น บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน อาหาร น้ำดื่ม ที่หลบภัย หรือการตามหาสมาชิกครอบครัว
- »» ผู้คนสามารถเข้าถึงบริการเหล่านี้ได้ที่ไหนและอย่างไร
- »» มีใครคนอื่นอีกที่สามารถช่วยเหลือได้ มีสมาชิกในชุมชนที่มีส่วนร่วมในการตอบสนองหรือไม่

ความกังวลเรื่องความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

- »» เหตุการณ์วิกฤตินั้นจบแล้วหรือยังดำเนินอยู่ เช่น แผ่นดินไหวต่อเนื่อง หรือมีความขัดแย้งอย่างต่อเนื่อง
- »» อะไรคืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นในสภาวะนั้นๆ เช่น กบฏ กบระเบิด หรือ โครงสร้างพื้นฐานเกิดความเสียหาย
- »» มีพื้นที่ที่ต้องหลีกเลี่ยงการเข้าไปเพราะไม่ปลอดภัย อาทิ อันตรายทางกายภาพที่เห็นได้ชัดเจน หรือเขตหวงห้ามที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าไป

คำถามสำหรับการเตรียมตัวต่อไปนี้อาจช่วยให้เข้าใจสถานการณ์ที่คุณกำลังจะเข้าไปให้การปฐมพยาบาลทางใจที่มีประสิทธิภาพและเพื่อความปลอดภัยของคุณมากขึ้น

3.3 หลักการปฏิบัติของการปฐมพยาบาลทางใจ:

สอดคล้อง มองหา ใส่ใจ รับฟัง ส่งต่อ เชื่อมโยง

หลักการปฏิบัติพื้นฐาน 3 ข้อของการปฐมพยาบาลทางใจคือ 1. สอดส่อง มองหา 2. ใส่ใจ รับฟัง 3. ส่งต่อ เชื่อมโยง หลักการปฏิบัติเหล่านี้จะช่วยชี้แนะให้คุณมองเห็นและเข้าถึงสถานการณ์วิกฤติอย่างปลอดภัย การเข้าถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ การเข้าใจความต้องการของเขา และเชื่อมโยงเขากับการช่วยเหลือและข้อมูลที่ใช้ได้จริง ตามตารางต่อไปนี้

สอดคล้อง มองหา	»» ตรวจสอบความปลอดภัย »» ตรวจสอบผู้ที่มีความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเร่งด่วนและเห็นได้ชัด »» ตรวจสอบผู้ที่มีปฏิกิริยาต่อความเครียด/ไม่สบายอย่างรุนแรง	
ใส่ใจ รับฟัง	»» เข้าใกล้ผู้ที่อาจต้องการความช่วยเหลือ »» ถามเกี่ยวกับความต้องการและความกังวลของผู้ประสบภัย »» ฟังและช่วยให้ผู้ประสบภัยสงบลง	
ส่งต่อ เชื่อมโยง	»» ช่วยให้ผู้ประสบภัยเข้าถึงความต้องการพื้นฐานและบริการที่จำเป็น »» ช่วยผู้ประสบภัยรับมือกับปัญหา »» ให้ข้อมูลที่เป็นจริง »» เชื่อมโยงผู้ประสบภัยกับบุคคลอันเป็นที่รักและการช่วยเหลือทางสังคม	

สถานการณ์วิกฤติอาจเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว สิ่งที่เกิดขึ้นที่
 ในที่เกิดเหตุอาจแตกต่างจากสิ่งที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤติก่อนเข้า
 สถานการณ์ที่สำคัญคือใช้เวลาสักครู่หนึ่ง สำนวนรอบๆ ตัว ก่อนให้ความช่วยเหลือ
 เนื่องจากเกิดเหตุการณ์วิกฤติอย่างกะทันหัน หากไม่มีเวลาเตรียมตัว อาจทำได้
 เพียงการตรวจตราอย่างรวดเร็ว ช่วงเวลานี้เป็นโอกาสที่จะได้ทำจิตใจให้สงบ
 คำนึงถึงความปลอดภัย และคิดวางแผนก่อนที่จะลงมือทำงาน

การตั้งคำถามและข้อความสำคัญ

สอดคล้อง มงศา	ตั้งคำถาม	ข้อความสำคัญ
ความปลอดภัย	» อะไรคืออันตรายที่คุณเห็น ในสถานที่นั้น เช่น ความขัดแย้ง ที่ยังคงอยู่ ถนนเสียหาย ดึกที่ ไม่มั่นคง ไฟไหม้ หรือน้ำท่วม ฯลฯ » สามารถป้องกันไม่ให้เกิดอันตราย ต่อตนเองและผู้อื่นได้หรือไม่	หากไม่แน่ใจพื้นที่นั้น ปลอดภัย จงอย่าพยายาม เข้าไป หากเป็นไปได้ ให้สื่อสารกับผู้ประสบภัย จากระยะที่ปลอดภัย
ความต้องการ ขั้นพื้นฐาน อย่างเร่งด่วน และเห็นได้ชัด	» มีใครที่บาดเจ็บสาหัสและต้องการ ความช่วยเหลือทางการแพทย์ ฉุกเฉินหรือไม่ » มีใครที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น ผู้คนที่ติดอยู่เคลื่อนไหวนไม่ได้ หรือตกอยู่ในอันตรายหรือไม่	รู้บทบาทของคุณและ พยายามให้ความช่วยเหลือ ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เป็นพิเศษ หรือคนที่ต้องการ ความต้องการขั้นพื้นฐาน อย่างเร่งด่วนก่อน

สอดส่อง มองหา	ตั้งคำถาม	ข้อความสำคัญ
	»» มีใครที่ต้องให้ความช่วยเหลือขั้นพื้นฐานอย่างเร่งด่วน เช่น อุปกรณ์ป้องกันจากสภาพภูมิอากาศที่เลวร้ายหรือเสื้อผ้าฉีกขาดหรือไม่ »» มีใครที่ต้องการความช่วยเหลือในการเข้าถึงบริการพื้นฐาน และให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ เพื่อปกป้องการเลือกปฏิบัติและความรุนแรงหรือไม่ »» มีใครอื่นอีกรอบๆ ตัวคุณบ้างที่สามารถช่วยเหลือคุณได้	ส่งต่อผู้ที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรงแก่บุคคลากรทางการแพทย์หรือผู้ที่สามารถปฐมพยาบาลทางกาย ประสานทีมให้ ความช่วยเหลือตรงตามปัญหาและความต้องการ ประสานเครือข่าย เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ
ผู้ที่มิบบกักริยา ซีเมคร้าอย่าง รุนแรง	»» มีใครที่หงุดหงิดหรืออารมณ์เสียอย่างมาก ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้เอง ไม่ตอบสนองต่อผู้อื่น หรืออยู่ในภาวะตกใจอย่างมาก »» ใครที่เครียด ไม่สบายใจอย่างมาก/เขายู่ที่ไหน	ประเมินบุคคลที่ต้องการการปฐมพยาบาลทางใจ และวิธีปฏิบัติหรือบริหารจัดการเพื่อช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

ผู้ประสบภัยอาจมีปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์วิกฤติ
หลายรูปแบบ รายการด้านล่างเป็นตัวอย่างบางส่วนของ
ความทุกข์ทรมานจากเหตุการณ์



- »» อาการทางกายภาพ เช่น สั่น ปวดหัว รู้สึกเหนื่อย
อย่างมาก เบื่ออาหาร ปวดเมื่อย และเจ็บปวด
- »» ร้องไห้ โศกเศร้า หดหู่ ซึมเศร้า
- »» ความวิตกกังวล หวาดกลัว
- »» “สั่น”
- »» วิตกกังวลว่าบางอย่างที่แย่มากๆ กำลังจะเกิดขึ้น
- »» นอนไม่หลับ ผันรำย
- »» หงุดหงิด โกรธ
- »» รู้สึกผิด โทษตัวเอง เช่น จากการรอดชีวิต หรือ
การไม่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น หรือไม่สามารถช่วยผู้อื่น
- »» สับสน มึนงง หรือมีความรู้สึกไม่ยอมรับความจริง
หรืออยู่ในอาการงุนงง
- »» ดูเหมือนจะยอมแพ้ หรืออยู่นิ่งๆ (ไม่เคลื่อนไหว)
- »» ไม่ตอบสนองต่อผู้อื่น ไม่ยอมพูดจา
- »» สับสน เช่น ไม่รู้ชื่อของตนเอง ไม่รู้ว่าตนเอง
มาจากที่ไหน หรือเกิดอะไรขึ้น
- »» ไม่สามารถดูแลตนเอง หรือคนในครอบครัวได้
เช่น ไม่กิน หรือไม่ดื่ม ไม่สามารถทำการตัดสินใจ
ง่ายๆ ได้



บางคนอาจมีภาวะอึดอัดไม่สบายใจเพียงเล็กน้อย
หรือไม่ซึมเศร้าเลย



ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่จะฟื้นตัวได้เมื่อเวลาผ่านไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานและได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่อยู่รอบตัว และ/หรือจากการปฐมพยาบาลทางใจ อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีปฏิกิริยาความเครียด อย่างรุนแรง หรือยาวนานอาจต้องการความช่วยเหลือมากกว่าการปฐมพยาบาลทางใจเพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะหากพวกเขาไม่สามารถทำหน้าที่ประจำวันได้ หรืออาจจะเป็นอันตรายต่อตนเอง หรือผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ไม่สบายใจ ทุกข์ใจอย่างรุนแรงอยู่ตามลำพังและพยายามดูแลให้ปลอดภัย จนกว่าอาการจะดีขึ้น หรือจนกว่าจะสามารถขอความช่วยเหลือจากบุคลากรทางการแพทย์ ผู้นำท้องถิ่น หรือสมาชิกในชุมชนคนอื่นๆ ในพื้นที่นั้นได้ และมองหาผู้ที่มีความไว้วางใจว่าต้องการการดูแลเป็นพิเศษและคำนึงถึงความปลอดภัยของพวกเขาท่ามกลางเหล่าประชากรที่ได้รับผลกระทบ

ผู้ที่มีความเสี่ยงต้องการการดูแลเป็นพิเศษในสถานการณ์วิกฤติ (ดูหมวดที่ 3.5 หน้า 40)

- » เด็กๆ รวมทั้งเยาวชน โดยเฉพาะผู้ที่แยกจากผู้ปกครอง อาจต้องการการป้องกันจากการละเมิดและการถูกเอาเปรียบ เด็กๆ ค่อนข้างต้องการการดูแลจากคนรอบข้างและการช่วยเหลือในเรื่องความต้องการขั้นพื้นฐาน
- » ผู้ที่มีปัญหาด้านสุขภาพ หรือมีปัญหาทางจิตใจอาจต้องการความช่วยเหลือพิเศษเพื่อไปยังที่ปลอดภัย เพื่อได้รับการป้องกันจากการละเมิดและการเข้าถึงการรักษาทางการแพทย์และบริการอื่นๆ รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ ผู้ป่วยทางจิต หรือผู้มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือได้ยิน
- » ผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการเลือกปฏิบัติ หรือเสี่ยงต่อการได้รับความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น เช่น สตรี หรือบางกลุ่มชาติพันธุ์ อาจต้องการการปกป้องเป็นพิเศษเพื่อให้ปลอดภัยในสภาวะวิกฤติและช่วยให้เข้าถึงความช่วยเหลือ



หลักการปฏิบัติของการปฐมพยาบาลทางใจ : ใส่ใจ รับฟัง

ใส่ใจ รับฟัง	1. เข้าใกล้ผู้ที่อาจต้องการความช่วยเหลือ 2. ถามเกี่ยวกับความต้องการและความกังวลของผู้ประสบภัย 3. ฟังและช่วยให้ผู้ประสบภัยสงบลง	
--------------------------------	--	---

การฟังคนที่คุณกำลังช่วยเหลืออย่างตั้งใจช่วยให้เข้าใจสถานการณ์และความต้องการของพวกเขา ทำให้เขารู้สึกสงบและสามารถให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมได้ เรียนรู้ที่จะรับฟังด้วยสิ่งเหล่านี้

- »» **ตา** » ให้ความสนใจกับผู้ประสบภัยโดยเท่าเทียมกัน
- »» **หู** » ฟังความกังวลของผู้ประสบภัยอย่างตั้งใจ
- »» **หัวใจ** » ด้วยความห่วงใยและให้เกียรติ

1. เข้าใกล้ผู้ที่อาจต้องการความช่วยเหลือ

- »» เข้าใกล้ผู้ประสบภัยด้วยการให้เกียรติและคำนึงถึงวัฒนธรรม
- »» แนะนำตัวคุณเองด้วยชื่อและองค์กร
- »» หากต้องการให้ความช่วยเหลือ ให้ติดต่อผู้เกี่ยวข้อง
- »» หากเป็นไปได้ หาสถานที่ปลอดภัยและเงียบในการพูดคุย
- »» เสนอความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น ให้น้ำดื่ม ให้ผ้าห่ม
- »» พยายามดูแลผู้ประสบภัยให้ปลอดภัย

ช่วยผู้ประสบภัยจากอันตราย
ที่ตามมา หากสามารถทำได้โดยปลอดภัย
พยายามปกป้องผู้ประสบภัยจากสื่อ
เพื่อความเป็นส่วนตัวและเป็นการให้เกียรติ
หากผู้ประสบภัยอยู่ในภาวะซึมเศร้า
อย่างรุนแรง ไม่ควรให้เขาอยู่ตามลำพัง



2. ทามเกี่ยวกับความต้องการและความกังวลของผู้ประสบภัย

- »» แม้ว่าบางคนมีความต้องการที่เห็นได้ชัด
เช่น ผ้าห่ม หรือเครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ
แต่ให้สอบถามสิ่งที่เขาต้องการและ
เรื่องที่กังวลอื่นๆ เสมอ
- »» หาสิ่งที่สำคัญที่สุดในช่วงเวลานั้น
และช่วยให้ผู้ประสบภัยคิดออกมา
สิ่งสำคัญของเขาคืออะไร



3. ฟังและช่วยให้ผู้ประสบภัยสงบลง

- »» อยู่ใกล้กับผู้ประสบภัย
- »» อย่ากดดันให้ผู้ประสบภัยพูด
- »» ฟังในสิ่งที่ผู้ประสบภัยต้องการพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น
- »» หากผู้ประสบภัยมีภาวะอึดอัด ไม่สบายใจอย่างมาก
จงช่วยให้เขาสงบลงและแน่ใจว่าเขาไม่ได้อยู่
ตามลำพัง



ช่วยให้รู้สึกสงบ

ผู้ประสบภัยอาจมีความกังวลหรือไม่สบายใจ อาจรู้สึกสับสน หรือรู้สึกจมอยู่กับเหตุการณ์ และอาจมีปฏิกิริยาทางกายบางอย่าง เช่น สั่น หายใจลำบาก หรือหัวใจเต้นแรง ต่อไปนี้เป็นเทคนิคบางประการที่จะช่วยให้ผู้ประสบภัยที่ไม่สบายใจอย่างมาก ได้สงบจิตใจและร่างกาย

- »» พูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลและท่าที่สงบ
- »» พยายามสื่อสารทางสายตากับบุคคลที่คุยด้วยเป็นระยะๆ หากไม่เป็นการขัดต่อวัฒนธรรม
- »» บอกผู้ประสบภัยว่าคุณมาเพื่อช่วยเหลือ ย้ำว่าพวกเขาปลอดภัย
ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง
- »» หากมีบางคนรู้สึกว้าวุ่นหรือสับสน
ไม่เป็นจริง หรือตัดขาดจาก
สิ่งภายนอก อาจจะช่วยให้เขา
สัมผัสกับสิ่งรอบข้างและอยู่กับ
ตัวเองในปัจจุบัน



อาจทำได้โดยการขอให้พวกเขา

1. วางเท้าให้แนบสนิท และสัมผัสกับพื้น
2. แตะ สัมผัสที่นิ้วมือหรือมือ
3. ให้สังเกตดูบางสิ่งในสภาพแวดล้อมที่ไม่ได้กระตุ้นให้เกิดอาการอีดีอัด ไม่สบายใจ อาจเป็นสิ่งที่มองเห็น ได้ยิน หรือรู้สึก ให้พวกเขาเล่าว่า เห็นและได้ยินอะไรบ้าง
4. กระตุ้นให้มีสมาธิกับลมหายใจ และหายใจช้าๆ

หลักการปฏิบัติของการปฐมพยาบาลทางใจ : ส่งต่อ เชื่อมโยง

ส่งต่อ เชื่อมโยง	1. ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้สามารถระบุความต้องการพื้นฐานและเข้าถึงบริการ 2. ช่วยผู้ประสบภัยรับมือกับปัญหา 3. ให้ข้อมูลที่แท้จริง 4. เชื่อมโยงผู้ประสบภัยกับบุคคลอันเป็นที่รัก และการช่วยเหลือทางสังคม	
-----------------------------	--	---

แม้ว่าแต่ละสถานการณ์วิกฤติจะต่างกัน ผู้ที่ได้รับผลกระทบมักจะต้องการสิ่งต่างๆ ในรายการดังต่อไปนี้

สิ่งที่มักต้องการ

- »» ความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ที่พักที่ปลอดภัย อาหาร น้ำ และสุขอนามัยต่างๆ
- »» บริการสาธารณสุขสำหรับผู้บาดเจ็บ หรือความช่วยเหลือกรณีผู้ป่วยเรื้อรัง

- »» ข้อมูลที่เข้าใจได้และถูกต้องเกี่ยวกับเหตุการณ์ บุคคลอันเป็นที่รัก และบริการที่มี
- »» ช่องทางในการติดต่อกับบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อน และการช่วยเหลือทางสังคม
- »» เข้าถึงความช่วยเหลือของหน่วยงานด้านวัฒนธรรม หรือศาสนา
- »» การให้คำปรึกษาและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ

ผู้ประสบภัยอาจจะรู้สึกอ่อนแอ แผลกแยก หรือไร้พลังที่จะผ่านเหตุการณ์ ชีวิตประจำวันของเขาอาจจะยุ่งเหยิง ไม่สามารถเข้าถึงความช่วยเหลือปกติได้ หรืออาจพบว่าตัวเองตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดอย่างกะทันหัน การเชื่อมโยงผู้ประสบภัยกับความช่วยเหลือเป็นสิ่งสำคัญของการปฐมพยาบาลทางใจ จำไว้ว่าการปฐมพยาบาลทางจิตใจมักจะเป็นการพบกันเพียงครั้งเดียว และอาจจะอยู่ที่นั่นเพียงเพื่อการช่วยเหลือเป็นระยะเวลาสั้นๆ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจะต้องใช้ทักษะในการจัดการปัญหาของตนเองเพื่อฟื้นฟูสภาพในระยะยาว

ช่วยเหลือเพื่อให้เขาสามารถช่วยตัวเองได้และเพื่อสามารถควบคุมสถานการณ์ได้



1. ช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้สามารถระบุความต้องการขั้นพื้นฐาน และเข้าถึงบริการ

ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยเพื่อระบุความต้องการขั้นพื้นฐาน ให้พิจารณาสิ่งต่อไปนี้

- »» พยายามช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้รับความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ ที่พัก และสุขอนามัยทันทีหลังจากเหตุการณ์วิกฤติ
- »» สังเกตว่าอะไรคือความต้องการเฉพาะ เช่น การดูแลสุขภาพ เสื้อผ้า หรืออุปกรณ์ป้องกันอาหารสำหรับเด็กเล็ก (ถ้วยและขวดนม) และพยายามเชื่อมโยงพวกเขากับความช่วยเหลืออื่นๆ ที่มี
- »» ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากลุ่มคนที่มีความเสี่ยง หรือชนกลุ่มน้อยไม่ได้ถูกมองข้าม (ดูที่หมวด 3.5 หน้า 40)
- »» ติดตามผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ หากคุณสัญญาว่าจะติดตาม

2. ช่วยผู้ประสบภัยรับมือกับปัญหา



ผู้ประสพภัยอาจรู้สึกจมอยู่ในความกังวลและความกลัว ช่วยให้เขาสามารถระบุความต้องการเร่งด่วนที่สุด และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น คุณอาจถามเพื่อให้ผู้ประสพภัยคิดถึงเกี่ยวกับสิ่งที่เขาต้องการทันทีและสิ่งที่สามารถรอได้ ความสามารถในการจัดการปัญหาจะทำให้การควบคุมสถานการณ์ดำเนินไปด้วยดีและมีผลกระทบ ความสามารถในการปรับตัว โปรดจำว่า

- » ให้ช่วยค้นหาผู้ที่สามารถช่วยเหลือเขาได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น เพื่อน หรือครอบครัว ฯลฯ
- » ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประสพภัยเพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือตามความต้องการของเขา ตัวอย่างเช่น อธิบายว่าสามารถลงทะเบียนเพื่อรับความช่วยเหลือด้านอาหาร หรือเครื่องนุ่งห่มได้อย่างไร
- » สอบถามว่าเขามีวิธีการจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากในอดีตอย่างไร และช่วยยืนยันว่าเขายังมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ในปัจจุบัน
- » ถามเขาว่าความช่วยเหลือใดที่ทำให้รู้สึกดีขึ้น กระตุ้นให้เขาใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาเชิงบวก และหลีกเลี่ยงกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาเชิงลบดังต่อไปนี้

การแก้ปัญหา

ทุกคนมีวิธีแก้ปัญหาตามธรรมชาติ กระตุ้นให้ใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาเชิงบวก หลีกเลี่ยงกลยุทธ์เชิงลบ สิ่งนี้จะช่วยให้เขาแข็งแกร่งขึ้น และช่วยรื้อฟื้นสัญชาตญาณการควบคุมสถานการณ์ ปรับข้อแนะนำต่อไปนี้เพื่อให้ตรงตามวัฒนธรรมของผู้ประสพภัย และให้เหมาะสมกับสถานการณ์

กลยุทธ์การแก้ไข

ปัญหาเชิงบวก

- »» พักผ่อนให้เพียงพอ
- »» ทานอาหารและดื่มน้ำให้ได้ตามปกติที่สุด
- »» พุดคุยและใช้เวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนฝูง
- »» ปรึกษาปัญหากับคนที่ไวใจ
- »» ทำกิจกรรมที่ช่วยให้ผ่อนคลาย เช่น เดิน ร้องเพลง สวดมนต์ เล่นกับเด็ก ๆ
- »» ออกกำลังกาย
- »» ช่วยเหลือคนอื่นที่ประสบภาวะวิกฤติเช่นกันและมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมของชุมชน

กลยุทธ์การแก้ไข

ปัญหาเชิงลบ

- »» อย่าใช้สารเสพติด สูบบุหรี่ หรือดื่มแอลกอฮอล์
- »» อย่านอนทั้งวัน
- »» อย่าทำงานตลอดเวลาโดยไม่พักหรือผ่อนคลาย
- »» อย่าแยกตัวเองออกจากเพื่อนฝูงและบุคคลอื่นเป็นที่รัก
- »» อย่าละเลยสุขอนามัยขั้นพื้นฐาน
- »» อย่าใช้ความรุนแรง



3. ให้อข้อมูลที่เป็นจริง

ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤติจะต้องการข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ

- »» เหตุการณ์ สถานการณ์
- »» บุคคลอื่นเป็นที่รัก หรือผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบ
- »» ความปลอดภัยของผู้ประสบภัย
- »» สิทธิของผู้ประสบภัย
- »» วิธีเข้าถึงบริการและสิ่งที่เขาต้องการ



การหาข้อมูลที่ถูกต้องหลังเกิดเหตุการณ์อาจเป็นไปได้ยาก สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์เปลี่ยนไปด้วย รวมถึงมาตรการบรรเทาทุกข์ในพื้นที่ ส่วนข่าวลืออาจมีขึ้นได้เสมอ และอาจไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันที แต่ก็สามารถที่จะ

- »» ตรวจสอบว่าจะหาข้อมูลที่ถูกต้อง และล่าสุด ได้ที่ไหนและเมื่อไร
- »» พยายามหาข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ก่อนจะเข้าถึงพื้นที่ประสบภัยเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- »» พยายามติดตามสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับความปลอดภัย บริการที่มี และสถานะของบุคคลที่สูญหาย หรือได้รับบาดเจ็บ
- »» ให้แน่ใจว่าผู้ประสบภัยได้รับรู้ถึงสถานการณ์และแผนการจัดการ
- »» ให้แน่ใจว่าผู้ประสบภัยรับทราบเกี่ยวกับสวัสดิการ และวิธีการเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ เช่น บริการด้านสุขภาพ การติดตามครอบครัว ที่พักพิงชั่วคราว การแจกจ่ายอาหาร ฯลฯ
- »» ให้ข้อมูลติดต่อผู้เกี่ยวข้องแก่ผู้ประสบภัย
- »» ให้แน่ใจว่ากลุ่มผู้ประสบภัยที่มีความเสี่ยงรับทราบเกี่ยวกับบริการที่มีเช่นกัน (ดูหัวข้อ 3.5 หน้า 40)

ในการให้ข้อมูลแก่ผู้คนประสบภัย

- »» บอกแหล่งที่มาและความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- »» พูดเฉพาะสิ่งที่รู้ อย่าเติมแต่งข้อมูลหรือให้ความมั่นใจที่ผิดๆ
- »» พูดด้วยข้อความที่เรียบง่ายและถูกต้อง และพูดซ้ำเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ประสบภัยได้ยินและเข้าใจข้อมูลนั้น
- »» ให้ข้อมูลแก่ผู้ประสบภัย เพื่อที่ทุกคนได้ยินข้อความเดียวกัน
- »» แจ้งวัน เวลา สถานที่ ที่จะให้ข้อมูล หากคุณจะให้ข้อมูลใหม่

เมื่อให้ข้อมูลแล้ว ผู้ประสบภัยที่อาจไม่พอใจหรือโกรธเคือง ในเรื่องความช่วยเหลือที่ไม่ตรงกับความต้องการในสถานการณ์เหล่านี้ ให้พยายามสงบจิตใจและทำความเข้าใจกับผู้ประสบภัย

4. เชื่อมโยงผู้ประสบภัยกับบุคคลอันเป็นที่รักและการช่วยเหลือทางสังคม

ผู้ประสบภัยรับความช่วยเหลือทางสังคมที่ดีหลังจากเกิดสถานการณ์วิกฤติจะรู้สึกดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือ ดังนั้นการเชื่อมโยงผู้ประสบภัยกับบุคคลอันเป็นที่รักและความช่วยเหลือทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญของการปฐมพยาบาลทางใจ กล่าวคือ

- »» ช่วยให้ครอบครัวได้อยู่ด้วยกัน และช่วยให้เด็กๆ ได้อยู่กับพ่อแม่ และบุคคลอันเป็นที่รัก
- »» ช่วยให้ผู้ประสบภัยติดต่อเพื่อนฝูงและญาติเพื่อที่พวกเขาอาจได้รับความช่วยเหลือเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น แนะนำช่องทางในการโทรศัพท์หาบุคคลอันเป็นที่รัก
- »» พยายามตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ หากการสวดมนต์ พิธีกรรมทางศาสนา หรือความช่วยเหลือจากผู้นำทางศาสนาช่วยพวกเขาได้
- »» ช่วยให้ผู้ประสบภัยมาอยู่ด้วยกัน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่นถามผู้อาวุโสมาก่อนผู้สูงอายุ หรือนำผู้ที่ไม่มีครอบครัวเชื่อมกับสมาชิกในชุมชน



วิกฤติและกิจกรรมทางความเชื่อ

ในสถานการณ์วิกฤติ ความเชื่อทางจิตวิญญาณ หรือทางศาสนา อาจสำคัญในการช่วยเหลือให้ผ่านความเจ็บปวดและทรมาน ให้ชีวิตมีความหมาย ให้ความรู้สึกมีความหวัง การสวดภาวนาและพิธีกรรมทางศาสนา อาจช่วยให้สบายใจ อย่างไรก็ตามประสบการณ์ของวิกฤติโดยเฉพาะ ในการเผชิญกับความสูญเสียที่น่ากลัว อาจทำให้ผู้ได้รับผลกระทบตั้งคำถาม กับความเชื่อของพวกเขาได้ ศรัทธาของผู้คนอาจถูกทำลาย ทำให้แข็งแกร่งขึ้น หรือเปลี่ยนไปโดยประสบการณ์ของเขา นี่เป็นบางข้อแนะนำเกี่ยวกับแง่มุม ทางความเชื่อของการให้การดูแลและปลอบโยนหลังจากเหตุการณ์ที่น่าโศกเศร้า

- » พึงระวังและเคารพในความเชื่อทางศาสนาของผู้ประสบภัย
- » ถามผู้ประสบภัยว่าความช่วยเหลือใดที่ทำให้รู้สึกดีขึ้น ส่งเสริมให้เขาทำในสิ่งที่ช่วยให้แก้ปัญหาได้ รวมถึงพิธีกรรมทางความเชื่อที่เป็นกิจวัตร
- » รับฟังอย่างให้เกียรติและไม่ตัดสินความเชื่อทางจิตวิญญาณ หรือกับการตั้งคำถาม

- »» อย่าขัดแย้งความเชื่อของคุณ
- »» อย่าเห็นด้วย หรือปฏิเสธความเชื่อ หรือการตีความทางจิตวิญญาณของสถานการณ์วิกฤตินั้น แม้ว่าบุคคลนั้นจะขอให้คุณทำก็ตาม
- »» ช่วยให้ผู้ประสบภัยได้เจอกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่น ขออาสาสมัครช่วยเหลือผู้สูงอายุ หรือเชื่อมโยงผู้ที่ไม่มีความคุ้นเคยกับสมาชิกในชุมชน

3.4 การสิ้นสุดการช่วยเหลือ



การยุติการช่วยเหลือขึ้นอยู่กับสถานการณ์ บทบาท ความต้องการของผู้ประสบภัยและความต้องการของผู้ให้การช่วยเหลือ

เมื่อสิ้นสุดการช่วยเหลือ และจำเป็นต้องส่งต่อทีมอื่นที่จะเข้ามาช่วยเหลือ โดยแนะนำทีมกับผู้ได้รับผลกระทบ และส่งต่อข้อมูลการติดตามต่อไป

3.5 ผู้คนที่มีแนวโน้มต้องดูแลเป็นพิเศษ



**ผู้ที่อาจมีความเสี่ยงและต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
ในสถานการณ์วิกฤติ ได้แก่**

1. เด็กรวมถึงเยาวชน
2. บุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ หรือทุพพลภาพ
3. บุคคลที่มีความเสี่ยงต่อการเลือกปฏิบัติ

โปรดจำไว้ว่าทุกคนมีศักยภาพในการปรับตัว รวมถึงผู้ที่มีความเสี่ยงในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ซึ่งคุณสามารถช่วยกระตุ้นให้เขาใช้ศักยภาพและกลยุทธ์ของตนเองได้

1. เด็กที่รวมไปถึงเยาวชน

ในสถานการณ์วิกฤติ เด็กหลายคน รวมถึงเยาวชน เป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงอย่างมาก เพราะเหตุการณ์วิกฤติมักทำให้สิ่งที่พวกเขาคุ้นเคย (รวมทั้ง บุคคล สถานที่ และกิจวัตรที่เขาเคยรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย) เปลี่ยนแปลงไป เด็กที่ได้รับผลกระทบอาจมีความเสี่ยงต่อการถูกระทำรุนแรง การล่วงละเมิดทางเพศ และการแสวงหาประโยชน์ทางเพศที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ ท่ามกลางความวุ่นวายของสถานการณ์ เด็กเล็กจะเป็นกลุ่มเสี่ยง เนื่องจากเด็กๆ เหล่านี้ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือป้องกันตนเองได้ และผู้ดูแลของเด็กๆ อาจมองข้าม เด็กโตอาจถูกล่วงละเมิดทางเพศ หรือส่งไปยังกองกำลังติดอาวุธ เด็กหญิงและเด็กชายมักเผชิญความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยปกติเด็กหญิงมักเผชิญกับความเสี่ยงด้านความรุนแรงและการแสวงหาประโยชน์ทางเพศมากกว่าเด็กชาย และเด็กที่ถูกกระทำอาจถูกประณามและทิ้งให้โดดเดี่ยว

เด็กตอบสนองต่อความยากลำบากในภาวะวิกฤติ เช่น พบเห็นซากอาคาร สิ่งปรักหักพัง การบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต การสัมผัสกับเหตุการณ์การขาดอาหารและน้ำ ฯลฯ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับอายุและพื้นฐานการเลี้ยงดูจากครอบครัว นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ดูแลและคนอื่นๆ ปฏิบัติกับพวกเขา ตัวอย่างเช่น เด็กเล็กอาจไม่เข้าใจอย่างชัดเจนว่าเกิดอะไรขึ้นรอบๆ ตัวพวกเขาโดยเฉพาะในเรื่องความต้องการการช่วยเหลือ



โดยทั่วไป เด็กจะแก้ปัญหาได้ดีเมื่อพวกเขามีผู้ใหญ่จิตใจมั่นคง และทำที่สงบอยู่รอบตัวเขา

เด็กและเยาวชนอาจมีประสบการณ์การตอบสนองต่อความเครียด เช่นเดียวกับผู้ใหญ่ (ดูหมวดที่ 3.3 หน้า 22) พวกเขาอาจมีการตอบสนองต่อความเครียดเฉพาะบางอย่างต่อไปนี้

- »» เด็กเล็กอาจทำพฤติกรรมเดิมก่อนหน้า เช่น ปัสสาวะรดที่นอน หรือ ดุดนัย พวกเขาอาจเกาะติดผู้ดูแล และเล่นน้อยลง หรือใช้การเล่นซ้ำๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์
- »» เด็กวัยเรียนอาจคิดว่าพวกเขาอาจพบสิ่งไม่ดีที่จะตามมา เป็นการสร้างความหวาดกลัวใหม่ อาจรู้สึกว่าจะได้รับความรักน้อยลง รู้สึกโดดเดี่ยว และอาจเกาะติดผู้ดูแล หรือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ
- »» เยาวชนอาจ “ไม่รู้สึ” อะไร หรืออาจรู้สึกแปลกแยก หรือถูกทอดทิ้ง ให้โดดเดี่ยวจากเพื่อนฝูง หรืออาจแสดงพฤติกรรมเสี่ยงและ ทัศนคติที่ไม่ดี



⁴ ดู Pynoos, et al (2009) in References and resources.

ครอบครัวและผู้ดูแล เป็นส่วนสำคัญในการปกป้องและช่วยเหลือด้านอารมณ์แก่เด็ก เด็กที่แยกจากผู้ดูแลอาจรู้สึกวุ่นวายในสถานที่และผู้คนที่ไม่คุ้นเคยระหว่างเหตุการณ์วิกฤติ เด็กอาจหวาดกลัวเป็นอย่างมากและไม่สามารถแยกแยะอันตรายจากภัยรอบตัวได้ ขั้นตอนแรกที่สำคัญคือการพาเด็กๆ รวมถึงเยาวชนที่พลัดพรากจากครอบครัว กลับสู่ครอบครัวหรือผู้ดูแล อย่างพยายามทำด้วยตัวคุณเอง เพราะหากทำผิดพลาด จะทำให้สถานการณ์ของเด็กแย่ลง ให้พยายามประสานงานกับหน่วยงานคุ้มครองเด็กและเริ่มทำกระบวนการลงทะเบียนเด็กและแน่ใจว่าพวกเขาจะได้รับการดูแลที่ดี

การดูแลเด็กแต่ละวัย มีข้อแนะนำดังนี้

สิ่งที่ผู้ดูแลสามารถทำได้เพื่อช่วยเด็ก

การก

- »» ดูแลให้เด็กได้รับความอบอุ่นและปลอดภัย
- »» ดูแลให้เด็กอยู่ห่างจากเสียงดังและความวุ่นวาย
- »» ให้สวมกอด
- »» หากเป็นไปได้ ทำกิจวัตรตามปกติและนอนเป็นเวลา
- »» พูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลและท่าที่สงบ



สิ่งที่ผู้ดูแลสามารถทำได้เพื่อช่วยเด็ก (ต่อ)

เด็กเล็ก

- »» ใช้เวลาและความสนใจแก่เด็กเล็กเป็นพิเศษ
ย้ำเตือนเสมอว่าเขาปลอดภัย
- »» อธิบายว่าเขาไม่ควรโทษตนเองกับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้น
- »» หลีกเลี่ยงการแยกเด็กเล็กจากผู้ดูแล พี่น้อง และบุคคลอื่นเป็นที่รัก
- »» ดูแลกิจวัตร กิจกรรมให้เหมือนปกติที่สุด
- »» ให้คำตอบที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่มีรายละเอียดที่น่ากลัว
- »» ยอมให้เขาอยู่ใกล้กับคุณ หากเขากลัว หรือต้องการอยู่ใกล้ๆ
- »» อดทนกับเด็กที่เริ่มแสดงพฤติกรรมที่เขาเคยทำเมื่อยังเป็นเด็ก เช่น การดูทีวี หรือปัสสาวะรดที่นอน
- »» หากเป็นไปได้ ให้หาโอกาสเล่นด้วย หรือผ่อนคลาย



เด็กโตและ

เยาวชน

- »» ใช้เวลาและความสนใจแก่พวกเขา
- »» ช่วยให้เขาได้ทำกิจวัตรประจำวันตามปกติ
- »» ให้ความจริงเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นและอธิบายว่าจะเกิดอะไรต่อไป
- »» ยอมให้เขาเศร้าบ้าง อย่าให้เขาฝืนความรู้สึก
- »» รับฟังความคิดและความกังวลใจของเขาโดยไม่ตัดสิน
- »» ตั้งกฎและความคาดหวังที่ชัดเจน
- »» ถามถึงอันตรายจากสิ่งที่พบเจอ การช่วยเหลือและพูดคุยถึงวิธีที่ดีที่สุดที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดอันตราย
- »» ส่งเสริมและให้เขามีส่วนร่วมช่วยเหลือ



หากผู้ดูแลบาดเจ็บ เจ็บป่วย อารมณ์ไม่ดีอย่างมาก หรือไม่สามารถดูแลเด็กๆ ได้ คุณอาจช่วยเหลือผู้ดูแล โดยติดต่อหน่วยงาน หรือเครือข่ายคุ้มครองเด็กที่ไว้ใจได้ ให้ช่วยดูแลเด็กๆ พยายามให้เด็กกับผู้ดูแลอยู่ด้วยกัน และไม่ให้แยกจากกัน ตัวอย่างเช่น หากผู้ดูแลถูกย้ายไปที่อื่นเพื่อการรักษาพยาบาล พยายามให้เด็กตามไปด้วยหรือติดตามข้อมูลสถานที่ที่ผู้ดูแลพักรักษาเพื่อที่จะสามารถเจอกันได้

ในสถานการณ์วิกฤติ เด็กอาจพบเห็นเหตุการณ์ที่น่ากลัว แม้ว่าตัวเขาหรือผู้ดูแลจะไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงก็ตาม ในความสับสนอลหม่าน ผู้ใหญ่มักจะยุ่งและไม่สามารถดูแลเด็กอย่างใกล้ชิดว่าเด็กกำลังทำอะไร ดูอะไร หรือเห็นอะไร คุณพยายามกันพวกเขาออกจากเหตุการณ์ หรือเรื่องราวที่ไม่ดี

สิ่งที่ควรปฏิบัติกับเด็กๆ

- ให้อยู่กับบุคคลอันเป็นที่รัก** »» ดูแลให้เด็กๆ ได้อยู่กับผู้ดูแลและครอบครัวหากเป็นไปได้ พยายามอย่าให้พวกเขาแยกจากกัน
- »» เมื่อเด็กต้องอยู่ตามลำพัง ให้ประสานเครือข่าย หรือหน่วยงานคุ้มครองเด็กที่เชื่อถือได้ อย่าปล่อยเด็กไว้โดยไม่มีใครดูแล
- »» หากไม่มีหน่วยงานคุ้มครองเด็กเลย ให้ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อหาผู้ดูแลเด็ก หรือเพื่อติดต่อครอบครัวที่สามารถดูแลเด็กๆ ได้

- ดูแลความปลอดภัย** »» ปกป้องเด็กจากเหตุการณ์ที่น่ากลัว เช่น ผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือชاکปรักหักพัง
- »» ปกป้องเด็กจากการได้ยินเรื่องราวที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์
- »» ปกป้องพวกเขาจากสื่อ หรือจากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินที่ต้องการสัมภาษณ์

- ฟัง พูด และเล่น** »» สงบ พูดอย่างนุ่มนวล และอ่อนโยน
- »» รับฟังมุมมองของเด็กๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ
- »» พยายามคุยกับเด็กในระดับสายตา และใช้คำพูดและการอธิบายที่พวกเขาสามารถเข้าใจได้
- »» แนะนำตัวเองด้วยชื่อและทำให้พวกเขารู้ว่าคุณไปที่นั่นเพื่อช่วยเหลือ
- »» หาชื่อเด็ก สถานที่ที่พวกเขาจากมา และข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถหาได้เพื่อช่วยในการหาผู้ดูแลและสมาชิกในครอบครัวคนอื่นๆ
- »» เมื่อเด็กๆ อยู่กับผู้ดูแล ให้การช่วยเหลือผู้ดูแลด้วย
- »» เวลาอยู่กับเด็ก ให้พยายามชวนพวกเขาเล่น ทำกิจกรรม หรือการสนทนาง่ายๆ เกี่ยวกับความสนใจของพวกเขา ตามแต่อายุของเด็ก

ฟังตระหนกว่าเด็กๆ ก็มีศักยภาพในการแก้ปัญหาของตัวเอง และ ค้นหาว่าสิ่งเหล่านั้นคืออะไรและสนับสนุนวิธีการการแก้ปัญหาในเชิงบวก หลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาในเชิงลบ เด็กโตและเยาวชนจะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์วิกฤติได้ การมีส่วนร่วมจะช่วยให้พวกเขารู้สึกปลอดภัย และสามารถควบคุมปัญหาได้มากขึ้น

2. บุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ หรือทุพพลภาพ



ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพเรื้อรัง (ระยะยาว) ทุพพลภาพทางร่างกาย หรือจิตใจ (รวมถึงโรคจิตอย่างรุนแรง) หรือผู้สูงอายุ ที่อาจต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ อาจรวมถึงการช่วยเหลือให้ได้อยู่ในสถานที่ปลอดภัย เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือขึ้นพื้นฐานและการดูแลสุขภาพ หรือเพื่อให้ดูแลตัวเองได้ การประสพเหตุการณ์อาจทำให้ปัญหาสุขภาพหลายๆ อย่างแย่งลง เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หอบหืด ความวิตกกังวล ปัญหาสุขภาพอื่นๆ และความผิดปกติทางจิต ฯลฯ สตรีมีครรภ์และคุณแม่ลูกอ่อนอาจประสบความเครียดอย่างมากอาจกระทบต่อการตั้งครรภ์ หรือสุขภาพตนเอง และทารก

ผู้คนที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้เอง หรือผู้ที่มีปัญหาการมองเห็น หรือการได้ยิน อาจประสบความยากลำบากในการตามหาบุคคลอื่นเป็นที่รัก หรือการเข้าถึง บริการ

สิ่งที่สามารถทำได้เพื่อช่วยให้ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ดังนี้

- »» ช่วยเหลือให้มีที่พักที่ปลอดภัย
- »» ช่วยเหลือให้ได้รับบริการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำสะอาด การดูแลตนเอง หรือการสร้างที่พักจากวัสดุที่ได้รับจากหน่วยงาน ที่ให้การช่วยเหลือ
- »» สอบถามว่ามีปัญหาด้านสุขภาพ หรือมีโรคประจำตัวหรือไม่ พยายาม ช่วยให้เข้าถึงบริการทางการแพทย์ และให้ได้รับการรักษา
- »» พยายามให้เขาอยู่ร่วมกับผู้อื่น โดยต้องให้เขามั่นใจว่ามีคนช่วย ดูแล ควรประสานเชื่อมต่อกับหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือดูแล ส่วนที่เกี่ยวข้องในระยะยาว
- »» ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน วิธีการ ขั้นตอน ในการขอรับ ความช่วยเหลือ

3. ผู้คนที่มีความเสี่ยงของการเลือกปฏิบัติ หรือความรุนแรง

ผู้คนที่มีความเสี่ยงของการเลือกปฏิบัติ หรือความรุนแรงอาจรวมถึงสตรี กลุ่มชาติพันธุ์ หรือบางศาสนา และผู้ที่มีปัญหาสุขภาพกาย หรือจิตใจ คนกลุ่มนี้มีความเสี่ยงเพราะพวกเขาอาจจะ

- » ถูกละเลยจากการให้บริการขั้นพื้นฐาน
- » ถูกละเลยจากการตัดสินใจช่วยเหลือ บริการ หรือสถานที่จะไป
- » เป็นเป้าหมายของความรุนแรง รวมถึงความรุนแรงทางเพศ

ผู้ที่มีความเสี่ยงของการเลือกปฏิบัติ หรือความรุนแรงอาจต้องการการปกป้องเป็นพิเศษเพื่อความปลอดภัยในสถานการณ์วิกฤติ และอาจต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการระบุความต้องการขั้นพื้นฐานและบริการที่มีควรตระหนักและช่วยพวกเขาโดย

- » ช่วยหาสถานที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย
- » ช่วยเหลือพวกเขาในการติดต่อกับบุคคลอื่นเป็นที่รักและบุคคลอื่นๆ ที่ไว้วางใจได้
- » ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือที่มีอยู่และช่วยประสานเชื่อมโยงโดยตรงกับบริการเหล่านั้นเมื่อจำเป็น





บทที่ 4

การดูแลตัวเองและผู้อื่น



ในบทนี้ เราจะพูดถึง :

- 4.1 การเตรียมตัวช่วยเหลือ
- 4.2 การจัดการความเครียด : ทำงานอย่างมีสุขภาพดีและปรับการใช้ชีวิต
- 4.3 การพักผ่อนและการสะท้อนประสบการณ์

คุณและครอบครัวอาจได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์วิกฤติถึงจะไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรง แต่อาจจะได้รับผลกระทบจากสิ่งที่คุณเห็น หรือได้ยินในระหว่างให้การช่วยเหลือ ในฐานะผู้ช่วยเหลือ สิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษคือความเป็นอยู่ของคุณเอง ดูแลตัวคุณเองเพื่อที่คุณจะสามารถดูแลผู้อื่นได้อย่างดี

4.1 การเตรียมตัวช่วยเหลือ

พิจารณาว่าคุณจะเตรียมตัวอย่างไรให้ดีที่สุด เพื่อจะเป็นผู้ช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤติ เมื่อพร้อมแล้วให้เริ่ม

- » เรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤติ บทบาทและความรับผิดชอบของผู้ช่วยเหลือประเภทต่างๆ
- » พิจารณาถึงสุขภาพของตนเอง และปัญหาส่วนตัวหรือครอบครัวที่อาจได้รับความเครียดอย่างมากจากการที่คุณรับบทบาทผู้ช่วยเหลือผู้อื่น
- » ประเมินตนเองอย่างซื่อตรงว่าคุณพร้อมที่จะช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤติ หรือในช่วงเวลานั้นหรือไม่



4.2 การจัดการความเครียด : ทำงานอย่างมีความสุขดี และปรับการใช้ชีวิต



ปัจจัยหลักของความเครียดสำหรับผู้ช่วยเหลือคือความเครียดจากงาน
วันต่อวัน โดยเฉพาะในช่วงวิกฤติ ชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ความรับผิดชอบ
ที่ถูกมองข้าม ขั้นตอนการทำงานที่ไม่ชัดเจน การสื่อสารหรือการจัดการที่ไม่ดี
และการทำงานในพื้นที่ที่มันคงปลอดภัย ล้วนเป็นปัจจัยทำให้เกิดความเครียด
ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ช่วยเหลือ

ผู้ช่วยเหลืออาจรู้สึกได้รับผิดชอบต่อความปลอดภัยและหน้าที่
ในการดูแลผู้ประสบภัย คุณอาจพบเห็น หรือเจอประสบการณ์ตรงต่อ
สิ่งที่เลวร้าย เช่น สิ่งปรักหักพัง ซากอาคาร การบาดเจ็บ การเสียชีวิต หรือ
ความรุนแรงต่างๆ อาจได้ยินเรื่องราวความเจ็บปวดและทุกข์ทรมานของ
บุคคลอื่น ประสบการณ์ทั้งหมดเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อคุณและ
เพื่อนผู้ช่วยเหลือ

พิจารณาว่าคุณจะจัดการความเครียดของตนเองได้อย่างไร เพื่อช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ข้อเสนอแนะต่อไปนี้อาจช่วยคุณในการจัดการความเครียดได้โดย

- » คิดถึงสิ่งที่จะช่วยคุณแก้ปัญหาในอดีตและสิ่งที่ทำให้คุณมีกำลังใจ
- » พยายามหาเวลารับประทานอาหาร พัก และผ่อนคลาย แม้จะเป็นช่วงเวลาสั้นๆ ก็ตาม
- » พยายามทำงานตามเวลาอย่างเหมาะสมเพื่อที่คุณจะไม่เหนื่อยเกินไป พิจารณา แบ่งภาระงานในหมู่ผู้ช่วยเหลือ แบ่งงานเป็นกะในช่วงที่เกิดวิกฤติรุนแรงและพักผ่อนตามเวลาที่เคยพัก
- » ผู้คนอาจมีปัญหามากมายหลังเหตุการณ์วิกฤติ คุณอาจรู้สึกไม่ได้ตั้งใจหรือท้อแท้เมื่อไม่สามารถช่วยผู้คนที่มีความทุกข์ได้ทั่วถึง จำไว้ว่าคุณไม่ได้รับผิดชอบในการแก้ปัญหาทั้งหมดของผู้คน ทำในสิ่งที่คุณสามารถทำได้ เพื่อช่วยให้ผู้คนช่วยเหลือตัวเองได้ต่อไป
- » งดการบริโภคสุรา คาเฟอีน หรือนิโคติน และหลีกเลี่ยงยาที่ไม่มียาสั่งแพทย์
- » ดูแลเพื่อนผู้ช่วยเหลือเพื่อดูว่าพวกเขากำลังทำงานอย่างไร และให้เพื่อนตรวจตราคุณด้วย หาทางช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- » พูดคุยกับเพื่อน คนที่คุณรัก หรือคนอื่นๆ ที่คุณไว้วางใจ

4.3 การพักผ่อนและการสะท้อนประสบการณ์

การให้เวลากับการพักผ่อนและการสะท้อนประสบการณ์เป็นส่วนสำคัญของการสิ้นสุดบทบาทช่วยเหลือของคุณในสถานการณ์วิกฤติรุนแรงและความต้องการของผู้ประสบภัย ส่งผลให้ผู้ช่วยเหลือรู้สึกเจ็บปวดและยากที่จะอดกลั้น การใช้เวลาเพื่อสะท้อนประสบการณ์สำหรับตัวเองจึงเป็นการพักผ่อนไปด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้อาจช่วยคุณในการฟื้นฟูตัวเอง

- »» พูดคุยเกี่ยวกับประสบการณ์ของคุณในการช่วยเหลือในสถานการณ์วิกฤติกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือคนอื่นที่คุณไว้วางใจ
- »» รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น แม้จะเป็นเรื่องเล็กๆ ก็ตาม
- »» เรียนรู้ที่จะสะท้อนและยอมรับสิ่งที่คุณทำได้เป็นอย่างดี และสิ่งที่ไม่ได้ไม่ดี รวมถึงข้อจำกัดในการทำงานในสถานการณ์นั้น
- »» หากเป็นไปได้ ให้ใช้เวลาเพื่อพักผ่อนและผ่อนคลายบ้างก่อนเริ่มงาน และภารกิจประจำวันของคุณอีกครั้ง

หากคุณพบว่าตนเองมีความคิด หรือความทรงจำที่ไม่ดีเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น รู้สึกกระวนกระวายอย่างมาก หรือเสียใจอย่างมาก มีปัญหาการนอนหลับ หรือดื่มสุรา หรือใช้ยาจำนวนมาก เป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องได้รับการช่วยเหลือจากคนที่คุณไว้วางใจ คุยกับผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพ หรือหากเกิดขึ้นต่อเนื่องมากกว่าหนึ่งเดือน ให้พบผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต





บทที่ 5

ฝึกฝนสิ่งที่คุณได้เรียนรู้

เหตุการณ์ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของเหตุการณ์วิกฤติที่อาจพบเจอในบทบาทของผู้ช่วยเหลือ เมื่อคุณอ่านสถานการณ์เหล่านี้ ให้จินตนาการถึง

1. สิ่งที่ต้องการเร่งด่วน
2. สิ่ง que เห็นว่ามีประโยชน์มากที่สุด

พึงระลึกถึงหลักการการปฐมพยาบาลทางใจทั้งการสอดส่อง มองหา ใส่ใจ รับฟัง และการส่งต่อ เชื่อมโยง ตามที่คุณได้จินตนาการถึงวิธีที่จะช่วยเหลือผู้ประสบภัยในแต่ละสถานการณ์ ดังกรณีตัวอย่างต่อไปนี้

5.1 กรณีตัวอย่างที่ 1: ภัยธรรมชาติ



เมื่อทราบว่าจะเกิดแผ่นดินไหวขนาดใหญ่ในวันทำงาน กลางใจเมืองผู้คนมากมายได้รับผลกระทบและอาคารบ้านเรือนถล่ม คุณและเพื่อนร่วมงานรู้สึกได้ถึงความสั่นไหว แต่ยังไม่ทราบรายละเอียดของความเสียหายหน่วยงานของคุณขอให้คุณและเพื่อนร่วมงานไปช่วยเหลือผู้รอดชีวิตและช่วยคนอื่นๆ ที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง

เมื่อคุณเตรียมตัวที่จะช่วยเหลือ ให้ถามตนเองดังต่อไปนี้

- »» ฉันพร้อมจะช่วยเหลือหรือไม่ มีความกังวลสิ่งใดบ้าง
- »» ฉันพร้อมทราบข้อมูลสถานการณ์วิกฤติอะไรบ้าง
- »» ฉันจะเดินทางคนเดียว หรือพร้อมจะเดินทางกับเพื่อนร่วมงาน ทีมงาน พร้อมหรือยัง

สิ่งที่ต้องพิจารณา

- »» เมื่อต้องไปช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินในทันทีหลังเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่ ให้พิจารณาข้อดีของการทำงานเป็นทีม หรือเป็นคู่การทำงานเป็นทีมจะทำให้คุณได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสถานการณ์ที่ยากลำบาก เพื่อความปลอดภัยของคุณ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น คนหนึ่งอาจจะอยู่กับบุคคลที่โศกเศร้าในขณะที่คนอื่น ๆ พุ่งเข้าไปที่การตามหาความช่วยเหลือพิเศษ เช่น ความช่วยเหลือทางการแพทย์ หากเป็นไปได้ พยายามใช้ “ระบบคู่หู” ที่คุณและเพื่อนผู้ช่วยเหลือสามารถที่จะสอบถามและช่วยเหลือกันได้
- »» บางหน่วยงานสามารถให้ความช่วยเหลือแก่คุณในเรื่องเสียงการขนส่ง การสื่อสาร อุปกรณ์ ข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์หรือความปลอดภัย และการทำงานร่วมกับสมาชิกทีมอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ

อะไรคือสิ่งที่คุณควรมองหา

- » มีความปลอดภัยพอที่จะเข้าไปยังสถานที่เกิดวิกฤติได้หรือไม่
- » อะไรคือสิ่งที่ต้องให้ความช่วยเหลือ
- » มีคนที่มีความต้องการขั้นพื้นฐานเร่งด่วนอย่างเห็นได้ชัดหรือไม่
- » มีคนที่มีปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่รุนแรงอย่างเห็นได้ชัดหรือไม่
- » ใครที่มีแนวโน้มต้องการความช่วยเหลือพิเศษ
- » สถานที่ตรงไหน ที่สามารถให้การปฐมพยาบาลทางใจได้

เมื่อคุณได้พบผู้ประสบภัยคุณจะต้องตั้งใจฟังอย่างดีที่สุด จดจ่อในเรื่องของเขาและทำให้เขารู้สึกไม่อดอัดใจ

- » อะไรคือความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ประสบภัย
- » จะแนะนำตนเองเพื่อให้การช่วยเหลืออย่างไร
- » จะช่วยเหลืออย่างไรให้ผู้ประสบภัย มีความปลอดภัย
- » จะถามเกี่ยวกับความต้องการห่วงกังวลของพวกเขาอย่างไร
- » จะช่วยเหลือและปลอบโยนผู้ประสบภัยอย่างไร

บทสนทนาตัวอย่างกับพี่ใหญ่ที่โศกเศร้าจากสถานการณ์วิกฤติ

บทสนทนานี้ คุณได้พบกับสตรีคนหนึ่งที่ยืนอยู่ด้านนอกซากปรักหักพังของอาคาร เธอร้องไห้และตัวสั่นเทา แม้ว่าเธอจะไม่ได้รับบาดเจ็บทางกายเลยก็ตาม

คุณ : สวัสดีค่ะ ฉันชื่อ_____ ทำงานที่_____ ฉันขอคุยกับคุณได้ไหม

สตรี : มันเลวร้ายมาก ฉันกำลังเข้าไปในตึกตอนที่มันเริ่มสั่น ฉันไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น

คุณ : ใช่ค่ะ มันคือแผ่นดินไหวและฉันคิดว่ามันมันเลวร้ายสำหรับคุณ คุณชื่ออะไร

สตรี : ฉันชื่อจัสมิน - จัสมิน ซาเล็ม ฉันกลัวมาก! [ตัวสั่นและร้องไห้]
ฉันคิดว่าฉันควรเข้าไปข้างในและลองหาผู้ร่วมงานของฉันดู ฉันไม่รู้ว่าพวกเขาจะปลอดภัยไหม

คุณ : คุณซาเล็ม มันไม่ปลอดภัยที่จะเข้าไปข้างในตึกตอนนี้ คุณอาจได้รับบาดเจ็บ เราอาจคุยกันที่ตรงนี้ซึ่งปลอดภัยกว่าและฉันสามารถนั่งเป็นเพื่อนได้สักพัก แบบนี้ตกลงไหม

สตรี : ค่ะ ได้โปรด [คุณย้ายที่ไปยังที่ที่เงียบกว่าไม่ไกลจากตึกที่ถล่มที่เจ้าหน้าที่กู้ภัยและหน่วยพยาบาลกำลังทำงานอยู่]

คุณ : รับน้ำสักหน่อยไหมค่ะ [เสนอสิ่งที่จะช่วยให้สบายใจขึ้น เช่น น้ำดื่ม หรือผ้าห่มหากมี]

สตรี : ฉันแค่อยากนั่งตรงนี้สักพัก
[คุณนั่งใกล้ๆ กับสตรีผู้นั้นอย่างสงบเงียบสัก 2 - 3 นาที ก่อนที่เธอจะเริ่มพูดอีกครั้ง]

สตรี : ฉันรู้สึกแย่มากๆ! ฉันควรอยู่ในตึกนั้นเพื่อช่วยคนอื่น!

คุณ : คุณอาจเข้าใจเช่นนั้น

สตรี : ฉันวิ่งออกมา แต่ฉันรู้สึกแย่มากที่ไม่ได้ช่วยเหลือคนอื่น

คุณ : มันยากที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ ในสถานการณ์เช่นนี้ คุณทำ
ถูกต้องแล้วที่วิ่งออกมาจากตึกนั้น ไม่เช่นนั้นคุณอาจบาดเจ็บได้

สตรี : ฉันเห็นทีมกู้ภัยนำร่างออกมาจากซากปรักหักพัง ฉันคิดว่ามันเป็นเพื่อน
ของฉัน [ร้องไห้]

คุณ : ฉันเสียใจด้วย ทีมกู้ภัยกำลังให้ความช่วยเหลืออยู่ และหลังจากนี้
เราจะรู้ได้ว่าคนอื่นๆ เป็นอย่างไรและใครบ้างที่อยู่ในตึกนั้น

[บทสนทนาดำเนินต่อไปประมาณ 10 นาที โดยที่คุณฟังเรื่องราว
ของสตรีและถามถึงสิ่งที่เธอต้องการและห่วงกังวล บทสนทนาสรุปจบตาม
ต่อไปนี้]

สตรี : ฉันต้องการรู้ว่าครอบครัวของฉันปลอดภัยดี แต่ฉันทำโทรศัพท์หาย
ตอนที่ตึกเริ่มสั่นไหวและฉันไม่รู้ว่าจะกลับบ้านอย่างไร

คุณ : ฉันจะช่วยคุณโทรหาครอบครัวคุณก่อน และหาทางไปเจอพวกเขา

สตรี : ขอบคุณค่ะ คุณช่วยฉันได้มากเลย

ในบทสนทนาต่างๆ นี้ให้คุณสังเกตว่า

»» แนะนำตัวคุณเองด้วยชื่อและบอกหน่วยงานที่คุณทำงานกับผู้ประสบภัย

»» ถามว่าเขาต้องการความช่วยเหลือหรือไม่

»» เรียกชื่อด้วยความเคารพ

»» ปกป้องผู้ที่ตกเศร้านจากอันตรายเพิ่มเติมโดยการย้ายไปสถานที่
ปลอดภัยกว่า

»» เสนอบางอย่างแก่ผู้ที่ตกเศร้าให้รู้สึกผ่อนคลาย เช่น น้ำดื่ม

»» รับฟังและอยู่ใกล้ๆ โดยไม่บังคับให้เขาพูด

- »» ย้อนกลับมายังเรื่องราวของเขอย่างเหมาะสม
- »» ให้ความลารับฟัง
- »» ระบุความต้องการของบุคคลและความวิตกกังวล
- »» ยอมรับความวิตกกังวลของผู้ประสพภัยต่อความสูญเสียเพื่อนร่วมงาน
- »» เสนอการติดต่อกับสมาชิกในครอบครัวแก่บุคคลนั้น

อะไรคือสิ่งที่คุณจะทำเพื่อเชื่อมโยงผู้คนกับข้อมูลและการปฏิบัติการช่วยเหลือ

- »» อะไรคือสิ่งที่ต้องร้องขอในสถานการณ์เช่นนี้ การค้นหาทรัพยากรที่มีอยู่ (อาหาร ที่หลบภัย น้ำ) หรือบริการสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบในสถานการณ์นี้
- »» ข้อมูลใดที่จะส่งผลกระทบต่อผู้ประสพภัย ฉันจะหาข้อมูลใหม่ๆ และเชื่อถือได้เกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤตินี้จากที่ไหน
- »» ฉันจะทำอะไรได้บ้างเพื่อส่งต่อเชื่อมโยงผู้ประสพภัยกับบุคคลอันเป็นที่รัก หรือบริการ และมีอุปสรรคอะไรบ้าง
- »» อะไรคือความต้องการของเด็กและเยาวชน หรือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ ฉันจะช่วยส่งต่อเชื่อมโยงให้พวกเขาได้พบกับบุคคลอันเป็นที่รักและความช่วยเหลืออื่นๆ

5.2 กรณีตัวอย่างที่ 2 : สงคราม ความรุนแรงและ การอพยพเคลื่อนย้าย



ผู้ลี้ภัยได้รับการอพยพไปยังสถานที่ใหม่เนื่องจากเกิดความขัดแย้งในพื้นที่ พวกเขาได้รับแจ้งว่าจะอยู่สถานที่แห่งนี้ เมื่อลงจากรถบรรทุก บางคนก็ร้องไห้ บางคนก็ดูหวาดกลัว บางคนดูเหนื่อย ในขณะที่ยานพาหนะหลายคันจอดด้วยความโล่งอก และหลายคนยังหวาดกลัวและมีปัญหาการปรับตัวในสถานที่ใหม่ **ไม่รู้ว่าจะกินและนอนอย่างไร หรือได้รับการดูแลสุขภาพที่ไหน** บางคนอาจหวาดกลัวเมื่อได้ยินเสียงดัง เพราะคิดว่าได้ยินเสียงปืนอีกครั้ง คุณเป็นอาสาสมัครกับหน่วยงานที่แจกจ่ายอาหารในพื้นที่

เมื่อคุณเตรียมตัวเพื่อช่วยเหลือ ให้อพิจารณาถึงสิ่งที่คุณจะทำได้ ในสถานการณ์นี้ :

- »» ใครคือคนที่คุณจะช่วยเหลือ วัฒนธรรมเดิมของพวกเขาเป็นอย่างไร
- »» กติกาหรือธรรมเนียมปฏิบัติใดบ้างที่ต้องทำตาม ตัวอย่างเช่น ผู้ช่วยเหลือผู้หญิงพูดคุยกับผู้ลี้ภัยผู้หญิงด้วยกันจะเหมาะสมกว่าหรือไม่
- »» ผู้ประสบภัยเดินทางมาไกลแค่ไหน รู้อะไรบ้างเกี่ยวกับข้อขัดแย้งที่พวกเขาได้เผชิญ
- »» สวัสดิการอะไรบ้างที่ผู้ลี้ภัยจะได้รับ
- »» (ทำงานเป็นทีม) เราจะจัดระเบียบตัวเองอย่างไรในการทำงานเป็นทีมเพื่อช่วยเหลือในสถานการณ์นี้ แต่ละคนต้องทำงานอะไรบ้าง เราจะร่วมมือกับคนอื่นอย่างไร

เมื่อคุณพบกับกลุ่มผู้ลี้ภัย คุณควรสังเกต มองหาอะไร

- »» อะไรคือสิ่งที่ผู้ลี้ภัยต้องการมากที่สุด (อาหาร น้ำ มีใครบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย
- »» มีใครที่เป็นสมาชิกครอบครัว หรือมาจากหมู่บ้านเดียวกัน
- »» มีเด็กหรือเยาวชนที่อยู่ตามลำพังหรือไม่ มีใครอีกที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ
- »» ผู้ลี้ภัยมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อวิกฤติที่ต่างกัน คุณเห็นการตอบสนองทางอารมณ์ที่รุนแรงประเภทใดบ้าง

เมื่อคุณทำงานกับกลุ่มผู้อพยพ คุณจะรับฟังความกังวลของพวกเขาและให้ความสบายใจด้วยวิธีการใดที่ดีที่สุด

- »» แนะนำตัวเพื่อเสนอความช่วยเหลือ
- »» ผู้ประสบภัย หรือผู้พบเห็นความรุนแรงอาจมีความหวาดกลัวอย่างมาก และรู้สึกไม่ปลอดภัย คุณจะช่วยเหลือและช่วยให้พวกเขาสงบได้อย่างไร
- »» รับรู้ความต้องการและความกังวลของผู้ที่อาจต้องการความช่วยเหลือพิเศษได้อย่างไร อาทิเช่น ผู้หญิง
- »» จะช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่อยู่ตามลำพังได้อย่างไร

บทสนทนาตัวอย่างกับเด็กที่อยู่ตามลำพัง

คุณสังเกตเห็นเด็กชายอายุประมาณ 10 ปี ยืนอยู่ตามลำพังบริเวณรอบนอกของกลุ่มผู้ลี้ภัย และเขาดูหวาดกลัวอย่างมาก

คุณ [คุกเข่าลงที่ระดับสายตาของเด็ก] : สวัสดี ฉันชื่อ ____ ฉันมาจากหน่วยงาน ____ และฉันมาที่นี่เพื่อช่วยเธอนะ เธอชื่ออะไร

เด็ก [มองที่พื้นและพูดด้วยเสียงที่แผ่วเบา] : อตัม

คุณ : สวัสดีอตัม เธอมาไกลทีเดียวนะ กระหายน้ำไหม [เสนอบางสิ่งให้ทาน หรือดื่ม หรือสิ่งอื่นที่ช่วยให้สบายใจขึ้น เช่น ผ้าห่ม หากมี] ครอบครัวของเธออยู่ไหน

เด็ก : ผมไม่รู้ [เริ่มร้องไห้]

คุณ : ฉันรู้ว่าเธอกลัวนะ อตัม ฉันจะพยายามช่วยเธอ และติดต่อคนที่จะช่วยตามหาครอบครัวให้เธอได้ เธอพอบอกชื่อนามสกุลกับหมู่บ้านของเธอที่เพิ่งจากมาได้ไหม

เด็ก : ได้ ผมชื่อ อตัม ดูอล ผมมาจากหมู่บ้าน ____

คุณ : ขอบคุณ อตัม เธอเจอครอบครัวครั้งสุดท้ายเมื่อไหร่

เด็ก : พี่สาวของผมอยู่ที่นั่นตอนที่รถบรรทุกพาเรามาที่นี่ แต่ตอนนี้ผมหาพี่
ไม่เจอ

คุณ : พี่สาวของเธออายุเท่าไร เธอชื่ออะไร

เด็ก : เธอชื่อโรวส เธออายุ 15 ปี

คุณ : ฉันจะช่วยเธอตามหาพี่สาวนะ แล้วพ่อแม่ของเธอล่ะ

เด็ก : เราทุกคนหนีออกมาจากหมู่บ้านตอนที่เราได้ยินเสียงปืน เราพลัดหลงกับ
พ่อแม่ [ร้องไห้]

คุณ : ฉันเสียใจด้วย อตัม นั่นเป็นเรื่องที่น่ากลัวมากสำหรับเธอ แต่ตอนนี้เธอ
ปลอดภัยแล้ว

เด็ก : ผมกลัว !

คุณ [ในท่าทีที่อบอุ่นและเป็นธรรมชาติ] : ฉันเข้าใจ ฉันอยากจะช่วยเธอ

เด็ก : ผมจะต้องทำอะไร

คุณ : ฉันจะอยู่กับเธอสักพักหนึ่ง แล้วเราจะพยายามตามหาพี่สาวของเธอ
แบบนี้ตกลงไหม

เด็ก : ครับ ขอบคุณครับ

คุณ : มีอะไรอีกไหมที่เธอกังวล หรือมีอะไรที่ต้องการอีกไหม

เด็ก : ไม่มีครับ

คุณ : อตัม สิ่งสำคัญที่เราต้องทำคือเราจะไปคุยกับคนตรงโน้นเพื่อที่พวกเขา
จะช่วยตามหาพี่สาวของเธอ หรือคนอื่นๆ ในครอบครัว ฉันจะไปคุยกับ
เธอด้วย [เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องช่วยเด็กลงทะเบียนกับองค์กรติดตาม
ครอบครัว หรือองค์กรคุ้มครองเด็กที่น่าเชื่อถือ หากมี]

ในบทสนทนาต่างๆ นี้ให้คุณสังเกตว่า

- »» เด็กที่อยู่ตามลำพังในกลุ่มผู้ลี้ภัย
- »» คุณเข่าลงเพื่อพูดคุยกับเด็กในระดับสายตา
- »» พูดอย่างนุ่มนวลและท่าที่สงบกับเด็ก
- »» หาข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัวของเด็ก รวมถึงชื่อของพี่สาวเด็ก
- »» อยู่กับเด็กจนกว่าจะพบองค์กรที่ช่วยติดตามครอบครัวที่เชื่อถือได้ที่สามารถจัดการหาสถานที่ปลอดภัยให้เด็กอยู่จนกว่าจะพบครอบครัว

อะไรคือสิ่งที่คุณทำเพื่อเชื่อมโยงผู้คนกับข้อมูลและการช่วยเหลือในทางปฏิบัติ

- »» ความต้องการขั้นพื้นฐานใดที่จำเป็น มีบริการใดที่ฉันรู้จักบ้าง ผู้คนจะเข้าถึงบริการเหล่านั้นได้อย่างไร
- »» ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการดูแลผู้ลี้ภัยที่ถูกต้องที่ฉันมี ผู้ลี้ภัยจะได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อไหร่และที่ไหน
- »» ฉันจะช่วยปกป้องผู้คนที่มีความเสี่ยง เช่น ผู้หญิง หรือเด็กที่อยู่ตามลำพังจากอันตรายเพิ่มเติมได้อย่างไร จะประสานส่งต่อผู้คนที่มีความเสี่ยงกับบุคคลอันเป็นที่รักและบริการได้อย่างไร
- »» ความต้องการพิเศษใดที่ผู้คนอาจต้องการ รวมถึงผู้ที่ประสบกับความรุนแรง
- »» ฉันจะทำอะไรได้บ้างเพื่อเชื่อมโยงผู้คนกับบุคคลอันเป็นที่รัก หรือบริการ

5.3 กรณีตัวอย่างที่ 3 : อุบัติเหตุ



คุณพบอุบัติเหตุข้างหน้าขณะที่กำลังเดินทางบนถนนที่การจราจรคับคั่ง ในหมู่บ้าน ชายคนหนึ่งโดนรถยนต์ชนขณะกำลังเดินข้ามถนนพร้อมภรรยา และลูกสาวตัวเล็กๆ ชายคนนั้นนอนจมกองเลือดอยู่บนพื้นถนน และไม่ขยับเขยื้อน โดยมีภรรยาและลูกสาวอยู่ใกล้ๆ ภรรยาร้องไห้ตัวสั่น ในขณะที่ลูกสาวนั่งเจี๊ยบ ชาวบ้านบางส่วนมามุงกันที่ถนนในจุดเกิดเหตุ

คุณจะต้องจัดการกับสถานการณ์นี้อย่างรวดเร็ว โดยตั้งสติ เตรียมตัว และวางแผนการช่วยเหลือ โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

- »» ความปลอดภัยสำหรับตัวเองและคนอื่นๆ
- »» การเผชิญกับสถานการณ์
- »» อะไรที่ต้องทำทันที โดยเฉพาะกับชายคนที่ได้รับบาดเจ็บสาหัส

อะไรคือสิ่งสำคัญที่จะมองหา

- »» ใครที่ต้องการความช่วยเหลือ แบ่งเป็นกลุ่มใดบ้าง
- »» ผู้ที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้บ้างและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
- »» สามารถขอความช่วยเหลือจากใคร

คุณรับฟัง และสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุ ใ้ดีที่สุดได้อย่างไร และจะอำนวยความสะดวกเช่นไร

- »» แนะนำตัวอย่างไรเพื่อให้การช่วยเหลือ
- »» สามารถช่วยให้ผู้คนปลอดภัยจากอันตรายเพิ่มเติมได้อย่างไร
ให้ความสนใจเป็นพิเศษสำหรับลูกสาวที่พบเห็นการบาดเจ็บของพ่อ และดูเหมือนสับสน ตกใจหรือไม่ แม่ของเด็กจะสามารถดูแลและ
ปกป้องเด็กในตอนนี้ได้หรือไม่
- »» สามารถให้การปฐมพยาบาลทางใจได้ที่ไหน ที่มีความปลอดภัยและ
ค่อนข้างเงียบสงบ
- »» จะถามผู้คนเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของพวกเขา
อย่างไร
- »» สามารถปกป้องคนที่ได้รับผลกระทบและช่วยให้พวกเขาสงบได้อย่างไร

ตัวอย่างบทสนทนาและการปฏิบัติ : การแพทย์ฉุกเฉิน

ขณะที่คุณตรวจสอบอุบัติเหตุอย่างรวดเร็ว ให้คุณดูจนแน่ใจว่าสามารถเข้าไปในที่ที่เกิดเหตุอย่างปลอดภัย ถนนยังคงพลุกพล่านและรถยังคงวิ่งไปมา ผู้ได้รับผลกระทบและคนมุงดูอยู่บ้าง คุณยังคงกังวลว่าพ่อของเด็กจะได้รับบาดเจ็บสาหัส

คุณ : มีใครเรียกรถพยาบาลหรือยัง

ชาวบ้าน : ยังครับ

คุณ [เดินไปใกล้ๆ ชาวบ้าน] : มีใครช่วยเรียกรถพยาบาลตอนนี้ได้ไหม

ชาวบ้าน : ได้ ฉันโทรเอง

คุณ [หันไปยังคนที่มุงอีกคน] : เราต้องพยายามเบี่ยงเส้นทางการจราจร
คุณสามารถช่วยทำหน้าที่นี้ได้ไหม

[ชาวบ้านบางคนไปโบกธงเพื่อให้รถที่ผ่านไปมาเบี่ยงเส้นทาง]

[เมื่อคุณเข้าถึงคนที่ถูกรถชน คุณสังเกตเห็นชาวบ้านคนหนึ่งกำลังจะเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ]

คุณ : โปรดอย่าเคลื่อนย้ายเขา เขาอาจได้รับบาดเจ็บที่คอได้ เราเรียกรถพยาบาลไปแล้ว

[หากคุณ หรือใครที่อยู่แถวนั้นได้รับการอบรมการปฐมพยาบาลมา ให้ทำการปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บก่อน] ตรวจสอบหรือถามคนรอบๆ ตัวเพื่อให้แน่ใจว่าภรรยาและลูกสาวไม่ได้รับบาดเจ็บ เมื่อผู้บาดเจ็บได้รับการขนย้ายไปยังที่เหมาะสม และคุณแน่ใจว่าผู้ที่ได้รับผลกระทบคนอื่นๆ ไม่ได้บาดเจ็บรุนแรง จึงเริ่มทำการปฐมพยาบาลทางใจ]

คุณ [กล่าวกับทางภรรยา] : สวัสดี ฉันชื่อ_____ เราเรียกรถพยาบาลไปแล้ว
คุณหรือลูกสาวของคุณบาดเจ็บหรือไม่

ภรรยา [สะอื้นและตัวสั่น] : ไม่ค่ะ ฉันไม่บาดเจ็บ

คุณ [กล่าวกับภรรยาอย่างสงบและอบอุ่น] : คุณชื่ออะไร

ภรรยา [ร้องไห้] : อันนา คุณเรียกฉันว่าอันนาก็ได้..... โอ้ สามีของดิฉัน ! สามี
ของดิฉัน !

คุณ : อันนาฉันเข้าใจว่าคุณคงกลัวมาก เราเรียกรถพยาบาลมาช่วยสามี
ของคุณแล้ว ฉันจะอยู่กับคุณสักครู่หนึ่ง คุณกับลูกสาวต้องการสิ่งใด
มีความกังวลอย่างอื่นในตอนนี้ไหม

ภรรยา : ลูกสาวของดิฉันปลอดภัยไหม

คุณ : ดูเหมือนลูกสาวของคุณไม่ได้รับบาดเจ็บ คุณช่วยบอกชื่อของเธอ
ได้ไหม ฉันจะได้คุยกับเธอได้

ภรรยา [เอื้อมมือไปจับมือลูกสาว] : นี่ชื่อซาร่า

คุณ [คุกเข่าลงที่ระดับสายตาของเด็ก] : สวัสดีซาร่า ฉันชื่อ ____ ฉันมาช่วยเธอ
กับแม่ของเธอนะ

[บทสนทนาดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและคุณพบว่าลูกสาวไม่ยอมพูด แม่ของเด็ก
บอกว่าอาการนี้ไม่ปกติ แต่ยังคงพะวงกับสามีของเธอ แม่ของเด็กบอกว่าเธอ
ต้องการจะไปโรงพยาบาลพร้อมกันและอยู่กับพ่อของเด็ก ลูกสาวจะเสี่ยงต่อ
การอยู่บ้านคนเดียวในตอนเย็น]

คุณ : อันนา มันจะดีกว่าถ้าลูกสาวของคุณจะอยู่กับคุณ หรือคนที่คุณไว้วางใจ
เธอดูหวาดกลัวมากกับสิ่งที่เกิดขึ้น จะเป็นการดีที่จะไม่ปล่อยเธอไว้
ตามลำพังในตอนนี้ มีใครที่คุณไว้วางใจให้เธออยู่ด้วยไหม

ภรรยา : ค่ะ น้องสาวฉันอาจช่วยได้ ซาร่าชอบเธอมาก

คุณ : ฉันช่วยคุณโทรหาน้องสาวของคุณได้ไหม

ภรรยา : ค่ะ ได้โปรด!

[คุณช่วยภรรยาติดต่อน้องสาวของเธอและจัดการให้ลูกสาวอยู่กับน้ำของเธอ
ในตอนเย็น คุณยังแนะนำให้แม่พาลูกสาวไปยังคลินิกสุขภาพหากเธอยังคงเจ็บ
ในวันรุ่งขึ้น]

คุณ : เมื่อรพพยาบาลมาถึง ฉันจะสอบถามว่าเขาจะพาสามีของคุณ
ไปที่ไหนและบอกให้คุณรู้ว่าคุณและลูกสาวของคุณจะไป
กับเขาได้

[เมื่อรพพยาบาลมาถึงคุณจัดการที่จะให้ครอบครัวได้อยู่ด้วยกันเมื่อผู้ได้รับ
บาดเจ็บถูกนำตัวไปยังโรงพยาบาล]

ในบทสนทนาและการปฏิบัติต่างๆ นี้ให้คุณสังเกตว่า

- »» ก่อนอื่นให้ตรวจสอบอย่างรวดเร็วเพื่อให้แน่ใจว่าปลอดภัยที่จะเข้าไป
และดูว่าใครที่ได้รับบาดเจ็บสาหัส
- »» แน่ใจว่ารพพยาบาลถูกเรียกมารับผู้บาดเจ็บในที่ และระวังไม่ให้มี
การเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ หรือทำให้บาดเจ็บเพิ่มเติม
- »» พยายามระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้อื่นได้อีก เช่น ระวังการจราจร
บนถนน
- »» พูดอย่างเคารพและอบอุ่นกับภรรยาและลูกสาว
- »» พูดกับเด็กในระดับสายตาของเด็ก
- »» ช่วยภรรยาจัดการให้ลูกสาวได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม
- »» ดำเนินการให้ครอบครัวได้อยู่ด้วยกันเมื่อผู้บาดเจ็บถูกส่งไปยังโรงพยาบาล

อะไรคือสิ่งที่คุณทำเพื่อเชื่อมโยงผู้คนกับข้อมูลและการช่วยเหลือ ในทางปฏิบัติ

- »» อะไรคือความต้องการขั้นพื้นฐานที่ผู้ที่ไม่ได้รับบาดเจ็บ และผู้ที่ตกเศร้า
ในสถานการณ์วิกฤตินี้
- »» ความวิตกและความกังวลใดที่บรรดาผู้คนในสถานการณ์อาจรู้สึกอยู่
ในใจ
- »» ข้อมูลใดที่พวกเขาจะต้องการ

การปฐมพยาบาลทางใจ : คู่มือฉบับพกพา

การปฐมพยาบาลทางใจคืออะไร

การปฐมพยาบาลทางใจ

(Psychological First Aid : PFA) คือ

การตอบสนองอย่างมีมนุษยธรรมและให้กำลังใจ

แก่เพื่อนมนุษย์ที่ทุกข์ทรมานและผู้ที่อาจต้องการความช่วยเหลือ



การให้การปฐมพยาบาลทางใจตามหน้าที่

คำนึงถึง

1. ความปลอดภัย เคารพศักดิ์ศรี และสิทธิต่างๆ
2. ปรับสิ่งที่คุณทำเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมของบุคคลนั้น
3. ตระหนักถึงมาตรการรับมือเหตุฉุกเฉินอื่นๆ
4. ดูแลตัวเอง

- เตรียมตัว**
- » เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤติ
 - » เรียนรู้เกี่ยวกับบริการและความช่วยเหลือที่มี
 - » เรียนรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

หลักการการปฐมพยาบาลทางใจ

สอดส่อง มองกา

- »» ตรวจสอบความปลอดภัย
- »» ตรวจสอบผู้ที่มีความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเร่งด่วนและเห็นได้ชัด
- »» ตรวจสอบผู้ที่มีปฏิกิริยาความเครียด (ไม่สบายใจ) อย่างรุนแรง



ใส่ใจ รับฟัง

- »» เข้าถึงผู้ที่อาจต้องการความช่วยเหลือ
- »» ถามเกี่ยวกับความต้องการและความกังวลของผู้คน
- »» รับฟังและช่วยให้พวกเขาารู้สึกสงบ



ส่งต่อ เชื่อมโยง

- »» ช่วยผู้คนระบุความต้องการพื้นฐานและเข้าถึงบริการ
- »» ช่วยผู้คนรับมือกับปัญหา
- »» ให้ข้อมูล
- »» เชื่อมโยงผู้คนกับบุคคลอันเป็นที่รักและการช่วยเหลือทางสังคม



จริยธรรม :

จริยธรรมที่ควรและไม่ควรเพื่อเป็นแนวทางหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดอันตรายต่อบุคคล เพื่อให้การดูแลเป็นไปอย่างดีที่สุด และตอบสนองในสิ่งที่พวกเขาต้องการที่สุด เสนอวิธีการที่เหมาะสมและสบายใจที่สุดแก่ผู้ที่คุณให้ความช่วยเหลือ พิจารณาว่าจริยธรรมนี้มีความหมายอย่างไรในแง่ของบริบททางวัฒนธรรมของคุณ

Do's ✓

- » จงซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ
- » เคารพในการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล
- » จงระวังและละวางอคติและทัศนคติของคุณ
- » แจ้งให้ชัดเจนว่าแม้เขาจะยังไม่ต้องการความช่วยเหลือในตอนนี้ แต่เขายังสามารถขอความช่วยเหลือได้อีกในอนาคต
- » เคารพความเป็นส่วนตัวและเก็บเรื่องราวที่เป็นความลับส่วนบุคคล
- » ปฏิบัติอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงวัฒนธรรม อายุ และเพศของบุคคล

Don'ts X

- » อย่าแสวงหาประโยชน์จากความสัมพันธ์ในฐานะผู้ช่วยเหลือ
- » อย่าร้องขอเงินหรือสิ่งตอบแทนจากบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ
- » อย่าให้คำมั่นสัญญาหรือข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง
- » อย่าโอ้อวดความสามารถของคุณ
- » อย่ายึดเยื้อดความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย ไม่เข้าชี้หรือบงการ
- » อย่ากดดันให้ผู้คนเล่าเรื่องราวของพวกเขา
- » อย่าเล่าเรื่องของบุคคลแก่ผู้อื่น
- » อย่าตัดสินบุคคลจากการกระทำหรือความรู้สึกของพวกเขา

ผู้ที่ต้องการมากกว่าการปฐมพยาบาลทางใจเพียงอย่างเดียว :

บางคนอาจต้องการมากกว่าการปฐมพยาบาลทางใจเพียงอย่างเดียว รู้ขีดจำกัดของตัวเองและขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่อาจให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์ หรือความช่วยเหลืออื่นๆ เพื่อช่วยชีวิต

ผู้ที่ต้องการการช่วยเหลือขั้นสูงกว่าในทันที :

- » ผู้ที่บาดเจ็บร้ายแรง มีอันตรายถึงชีวิตต้องการการดูแลรักษาทางการแพทย์ฉุกเฉิน
- » ผู้ที่มีความเสียใจที่พวกเขาไม่สามารถดูแลตนเอง หรือคนในครอบครัวได้
- » ผู้ที่อาจทำร้ายตนเอง
- » ผู้ที่อาจทำร้ายคนอื่น

อ้างอิง & แหล่งข้อมูล

- Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. โดยองค์การอนามัยโลก (ตามคำขอ)
- Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006) Psychological First Aid: Field operations guide (พิมพ์ครั้งที่ 2) ลอสแอนเจลิส: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>
- Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.
- Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.
- Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. ดูได้ที่: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. ดาวน์โหลดได้จาก <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. ดาวน์โหลดได้จาก : www.wartrauma.nl และ www.interventionjournal.com

องค์การอนามัยโลก (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

บันทึก

[illegible]

บันทึก

[illegible]

คู่มือนี้ได้รับการรับรอง

Action Contre la Faim



American Red Cross



CARE Austria



Church of Sweden



HealthNet TPO



International Committee of the Red Cross



International Medical Corps



International Organization for Migration



Medicos del Mundo



Mercy Corps



NGO Forum for Health



Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights



Plan International



Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI



Terre des Hommes



UNICEF



United Nations Department of Management



United Nations Department of Safety and Security



United Nations High Commissioner for Refugees



War Child

