# บทที่ 5

## การปฐมพยาบาลทางใจ และการสื่อสารแบบประคับประคอง

# วัตถุประสงค์

- มีความรู้ในการปฐมพยาบาลทางใจและการสื่อสารแบบประคับประคอง
- เห็นความสำคัญของการปฐมพยาบาลทางใจและการสื่อสารแบบประคับประคอง
- สามารถปฏิบัติการปฐมพยาบาลทางใจและการสื่อสารแบบประคับประคอง

# การปฐมพยาบาลทางใจ

ความสำคัญ

เมื่อบุคคลประสบภาวะวิกฤติ มักเกิดภาวะช็อค และหากตกอยู่ในภาวะเครียดยาวนาน การรับรู้ต่างๆ จะลดลง มีความเปราะบางมาก จึงต้องปฐมพยาบาลทางใจ *อย่างทันท่วงที* เพื่อ *ลดผลกระทบทางจิตใจ* โดยต้องกระทำอย่างปลอดภัย ไม่ซ้ำเติมผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติโดยไม่เจตนา

# หลักการการปฐมพยาบาลทางใจ

การปฐมพยาบาลทางใจ 3L หรือ 3 ส.

**สอดส่องมองหา (Look)**

**ใส่ใจรับฟัง (Listen)**

**ส่งต่อเชื่อมโยง (Link)**

# หลักการการปฐมพยาบาลทางใจ 3 ส

สอดส่องมองหา สังเกตด้วยความใส่ใจ มองให้เห็นสิ่งที่เป็นอันตราย ความเสี่ยง วิธีการช่วยเหลือ ข้อควรระวัง มองหาผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือกรณีเร่งด่วนในการช่วยเหลือทั่วไปและผู้ที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินทางสุขภาพจิต

# หลักการการปฐมพยาบาลทางใจ 3 ส

ใส่ใจรับฟัง ฟังด้วยใจ ให้ความช่วยเหลือด้วยท่าทีสุขุม รับฟังคำบอกเล่าจากผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือแม้ลักษณะภายนอกอาจดูเหมือนไม่ต้องการรับความช่วยเหลือ

# หลักการการปฐมพยาบาลทางใจ 3 ส

ส่งต่อเชื่อมโยง ดูแลให้ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติได้รับความช่วยเหลือพื้นฐานและความช่วยเหลือที่จำเป็นจากผู้เป็นที่รักและสังคม

# องค์ประกอบหลัก การปฐมพยาบาลทางใจ

ในการปฐมพยาบาลทางใจ ในระยะฉุกเฉิน ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติที่อยู่ในภาวะช็อคหรือมีความเครียดรุนแรง ผู้ให้ความช่วยเหลือควรคำนึงถึง

- เอาใจใส่ใกล้ชิด เพื่อสร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ให้ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติมีความรู้สึกไม่โดดเดี่ยว

# องค์ประกอบหลัก การปฐมพยาบาลทางใจ

เพื่อลดผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤติในระยะฉุกเฉิน การปฐมพยาบาลทางใจผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติที่อยู่ในภาวะช็อคหรือมีความเครียดรุนแรง ผู้ให้ความช่วยเหลือควรคำนึงถึง

# องค์ประกอบหลัก การปฐมพยาบาลทางใจ

- เอาใจใส่ใกล้ชิด สร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ให้ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติมีความรู้สึกไม่โดดเดี่ยว

- รับฟังอย่างตั้งใจ มีสมาธิกับสิ่งที่ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติกำลังบอกเล่าโดยไม่เร่งรีบ สบสายตาและส่งภาษากายว่ากำลังตั้งใจฟัง

# องค์ประกอบหลัก การปฐมพยาบาลทางใจ

- ยอมรับความรู้สึก เปิดใจกับคำพูดหรือการกระทำ ยอมรับและเคารพต่อความรู้สึกและการแสดงออก เช่น การระเบิดอารมณ์กราดเกรี้ยว ปฏิเสธความช่วยเหลือ ให้เข้าใจปฏิกิริยา ยอมลดความช่วยเหลือลง แต่ให้สังเกตและอยู่ช่วยเหลือ ไม่โต้แย้ง
- ให้การดูแลทั่วไปและการช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติที่อยู่ในภาวะเปราะบาง ขาดความสามารถในการดูแลตนเอง การช่วยเหลือเรื่องทั่วไปเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความห่วงใย

# กิจกรรมกลุ่ม 5.1

แสดงบทบาทสมมติการปฐมพยาบาลทางใจตามหลักการและองค์ประกอบที่ได้เรียนรู้ ใช้เวลาในการแสดงกลุ่มละไม่เกิน 3 นาที

- เหตุการณ์วิกฤติ
- ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติ
- ผู้ช่วยเหลือ

*ให้เวลา 5 นาที*

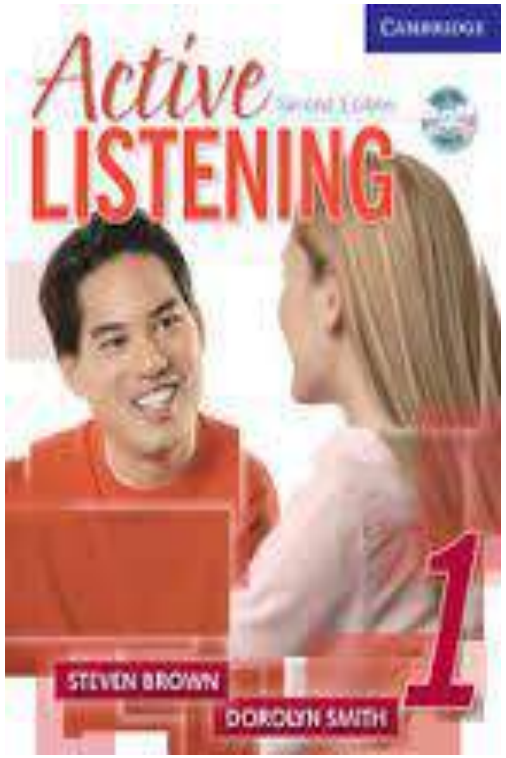
# แนวทางการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที (1)

- แนะนำตัว
- เคลื่อนย้ายผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติจากที่เกิดเหตุ
- ปกป้องผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติจากการรบกวน
- ให้ความช่วยเหลือด้านร่างกาย
- จัดหา มอบหมายผู้รับผิดชอบ
- ดูแลให้ผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติได้พักผ่อน

# แนวทางการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที (2)

- อยู่ใกล้ชิด
- ย้ำให้ทราบว่าการแสดงอารมณ์ในภาวะวิกฤติเป็นเรื่องปกติ
- สอบถามว่าต้องการการดูแลต่อเนื่องภายหลังหรือไม่
- ให้ข้อมูลการขอรับความช่วยเหลือ

# การสื่อสารแบบประคับประคอง



# การสื่อสารแบบประคับประคอง

## *การสื่อสารโดยภาษาพูดและไม่ใช้ภาษาพูด*

## *“พูดและฟังด้วยใจ”*

# การสื่อสารแบบประคับประคอง

- สื่อสารด้วยความเห็นใจ *
- รับฟังความรู้สึก ไม่ตัดสิน ละอคติ
- เสริมสร้างพลังอำนาจ
- แสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นกลาง
- หาข้อสรุปที่มีอยู่และมุ่งการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทำได้

# ตัวอย่าง การด่วนตัดสินใจ

| สถานการณ์ | คำตัดสิน |
| --- | --- |
| ผมรอมา 50 นาทีจึงได้พบหมอ | เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนี้ไม่เอาไหน |
| เมื่อเช้าฉันยิ้มให้เธอ แต่เธอเดินผ่านไปโดยไม่มองฉัน | เธอช่างไม่มีมารยาทเอาซะเลย |

# การสื่อสารแบบประคับประคอง

- ตอบคำถามด้วยคำพูดทั่วไป บรรยายความหรือทวนความ แทนการถามกลับหรือการตอบ *
- มุ่งเน้นที่ความคิดและความรู้สึกโดยใช้คำถามปลายเปิด **
- ให้ข้อมูลย้อนกลับแบบประคับประคองและปราศจากการตัดสิน ***
- ใส่ใจมีสมาธิกับสิ่งที่ผู้ประสบเหตุวิกฤติกำลังพูด

# การทวนความ

การพูดซ้ำในประโยคข้อความ

ที่ผู้อยู่ในภาวะวิกฤตพูด

“ฉันจะทำอย่างไรต่อไปตกงานมาตั้งหลายเดือนตั้งแต่โรงงานปิดกิจการ ไปขอความช่วยเหลือใครก็ไม่ได้ ฉันเบื่อ คิดๆ แล้วฉันอยากตาย”

**ทวนความ** *“คุณไม่มีงานทำ คุณรู้สึกหมดหวังไม่มีใครช่วยและคุณไม่อยากมีชีวิตอยู่ต่อไป”*

# คำถามเปิด (Open-End Question)

**การใช้คำถามเปิด เพื่อกระตุ้นให้เล่าเรื่องราว**

*“คุณช่วยบอกได้ไหมว่าเกิดอะไรขึ้น”*

*“คุณรู้สึกอย่างไร”*

*“คุณคิดอย่างไร”*

ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามว่า “ทำไม”

# การสะท้อนความรู้สึก (Emotion Labeling)

รับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติในขณะนั้น

ตัวอย่างเช่น

***“คุณรู้สึกเสียใจที่คุณไม่สามารถช่วยลูกคุณได้”***

***“คุณรู้สึกไม่พอใจที่ไม่ได้รับความช่วยเหลือในขณะนั้น”***

# การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด

การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด**สำคัญ** เช่นเดียวกับการใช้คำพูด เคล็ดลับที่ดี คือ

- มองหน้าผู้พูด ลักษณะท่าทางเปิด
- รักษาระยะห่างที่เหมาะสม ความใกล้ชิดแสดงถึงความใส่ใจ แต่อาจสื่อถึงความสนิทสนม ความไม่เป็นทางการ หรือความไม่มีมารยาทได้ด้วย ควรตระหนักถึงวัฒนธรรม
- ประสานสายตา ระวังการรุกล้ำความเป็นส่วนตัว
- แสดงท่าทีที่สงบและผ่อนคลาย

# กิจกรรมกลุ่ม 5.2

แสดงบทบาทสมมติการสื่อสารแบบประคับประคองตามสถานการณ์เดิมในกิจกรรม 5.1 ใช้เวลาในการแสดงกลุ่มละไม่เกิน 3 นาที

*ให้เวลา 10 นาที*

# ข้อคำนึงด้านจริยธรรม

- ไม่ทำให้เกิดผลร้าย หรือซ้ำเติมผู้ประสบเหตุการณ์วิกฤติ
- สร้างความน่าไว้วางใจด้วยการกระทำที่เหมาะสม และรักษาคำพูด
- ไม่หาประโยชน์จากความสัมพันธ์ของผู้ช่วยเหลือ
- เคารพสิทธิในการตัดสินใจของผู้อื่น
- ไม่โอ้อวดทักษะ/ความสามารถเกินจริง
- ระวังการเกิดอคติและการด่วนตัดสินใจ

# ทบทวน

- หลักการ 3 ส ของการปฐมพยาบาลทางใจคือ?
- การสื่อสารแบบประคับประคองคือ?
- กลุ่มสนับสนุนคืออะไรและดำเนินการอย่างไร?