

# จิตวิทยามวลชนในสถานการณ์วิกฤต

บุรินทร์ สุรอรุณสัมฤทธิ์

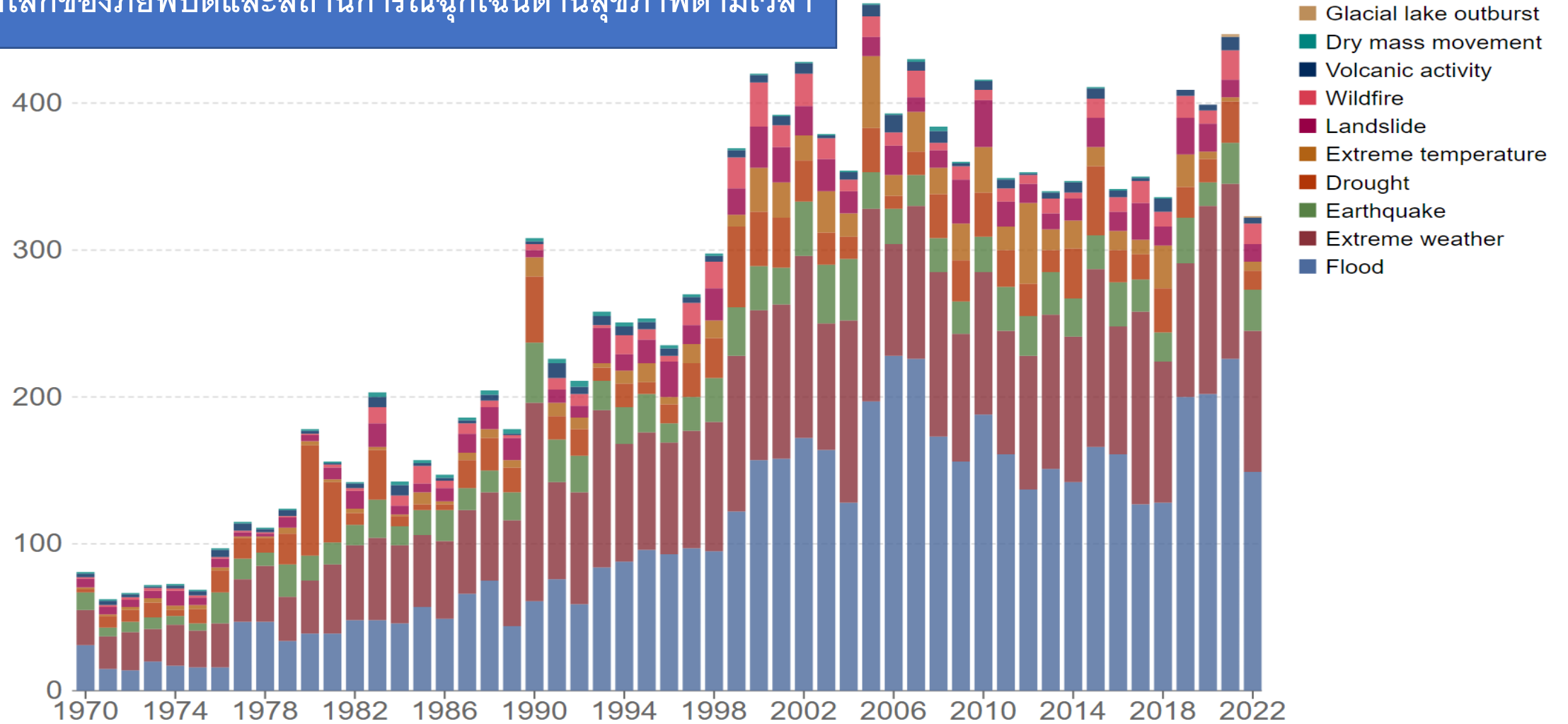


## ขอบเขตการเรียนรู้

---

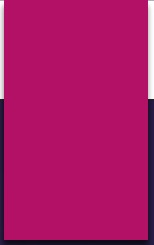
- วิกฤตและผลกระทบต่อมนุษย์และมวลชน ในด้านจิตวิทยา
- ความสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- วิธีคิดและแนวทางการทำงาน
- บทเรียนจากสถานการณ์จริง
- สรุป

# สถิติโลกของภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสุขภาพตามเวลา



Source: EM-DAT, CRED / Université catholique de Louvain, Brussels (Belgium)

OurWorldInData.org/natural-disasters • CC BY



# ภัยพิบัติธรรมชาติ



ภัยพิบัตินำมาซึ่งมนุษย์





ข่าว **แก้ปัญหาชาวทศพรณบุรีเียงน้ำท่ามา**

# ภาวะวิกฤต

Krinein : Greek

**An extremely difficult or dangerous point in a situation**

ภาวะชั่วคราวที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เกิดขึ้นไม่คาดคิด มีเวลารับมือจำกัด มีข้อมูลจำกัดเพื่อตัดสินใจ

- ▶ ทำให้เกิดการสูญเสียหรือเปลี่ยนแปลง โดยจัดการปัญหาในลักษณะเดิม ๆ ไม่ได้
- ▶ เกิดความเสียหายของการใช้ชีวิต
- ▶ ส่งผลกระทบต่อความสมดุลทางอารมณ์ ความรู้สึก จิตใจ ทำให้เกิดความเครียด สับสน ว้าวุ่น



# ภัยพิบัติ (Disasters)

## เหตุการณ์ที่

- ▶ ทำให้เกิดการสูญเสียชีวิต
- ▶ ทำให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวง
- ▶ สร้างความยุ่งยากในการดำเนินชีวิตตามปกติของชุมชน หรือของประเทศ
- ▶ ต้องการความช่วยเหลือโดยความร่วมมือจากหน่วยงานจำนวนมาก เพื่อกลับฟื้นฟูสภาพปกติ

ผลกระทบทางจิตใจ  
ของบุคคล  
จากสถานการณ์วิกฤต



มีอาการแสดงออก ทางอารมณ์และพฤติกรรม ได้  
หลายรูปแบบ



การแสดงออกส่วนใหญ่เป็นภาวะเครียด (**distress**)  
ถ้าระดับของความเครียดสูงและนาน นำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต  
รุนแรงในระยะต่อไป



ผลกระทบ ขึ้นกับ ความรุนแรงของภัยนั้นๆ ระดับการ  
เผชิญเหตุ ความสามารถของบุคคลนั้น และกลุ่มเสี่ยง

ผลกระทบทางจิตใจ  
ของสาธารณชน  
จากสถานการณ์วิกฤต  
(PUBLIC SENTIMENT)



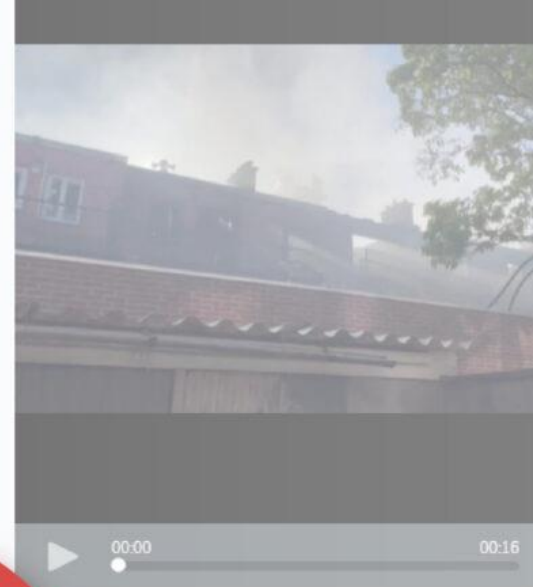
เป็นลักษณะรวมของอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น  
ของมวลชน ต่อเหตุการณ์วิกฤต



การแสดงออกส่วนใหญ่เป็นภาวะเครียด (**distress**)  
ถ้าระดับของความเครียดสูงและนาน นำไปสู่ปัญหาการ  
ตอบสนองด้านลบของมวลชน



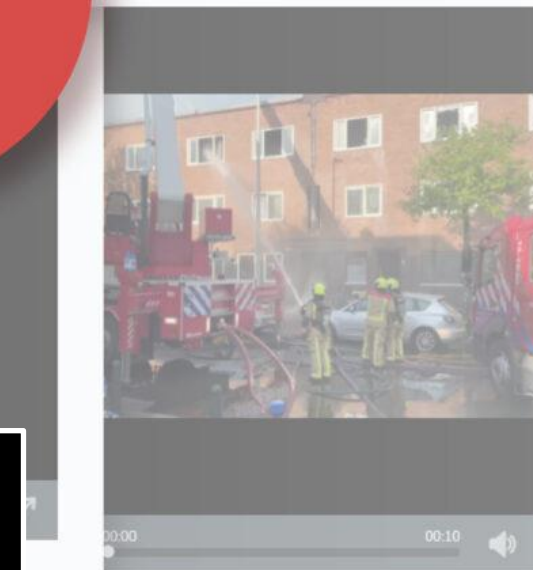
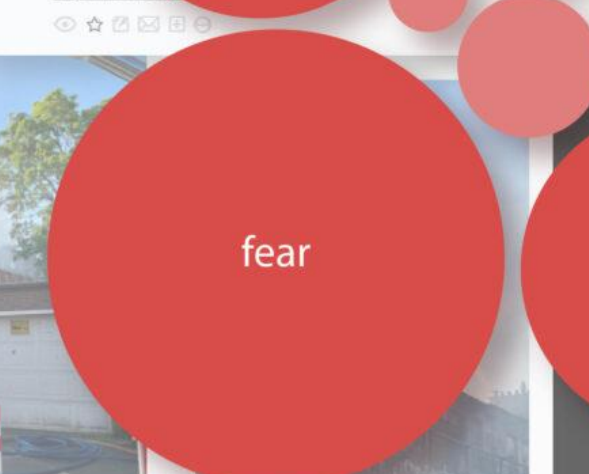
ผลกระทบเกิดจากการรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยจากภัย  
คุกคาม (**SAFETY AND SECURITY**)



in the place of the brand been! It could have e  
ng district <https://t.co/tyF7vwywG>

The brand  
The brand  
the brand  
balconies  
<https://t.co/V...>

from another angle. It fire is still not under control #  
ouwermanstraat <https://t.co/M1PBt1tp5n>



Blackened balconies in #Wouwermanstraat @the Hague . Still a lot rook  
Flats complete burnt out @omroepwest <https://t.co/FRT6l9e1gI>

In West Wake up this morning all about the big one brand in the  
Wouwermanstraat which is still not under control after hours. This is what  
it looked like from a balcony tonight @omroepwest

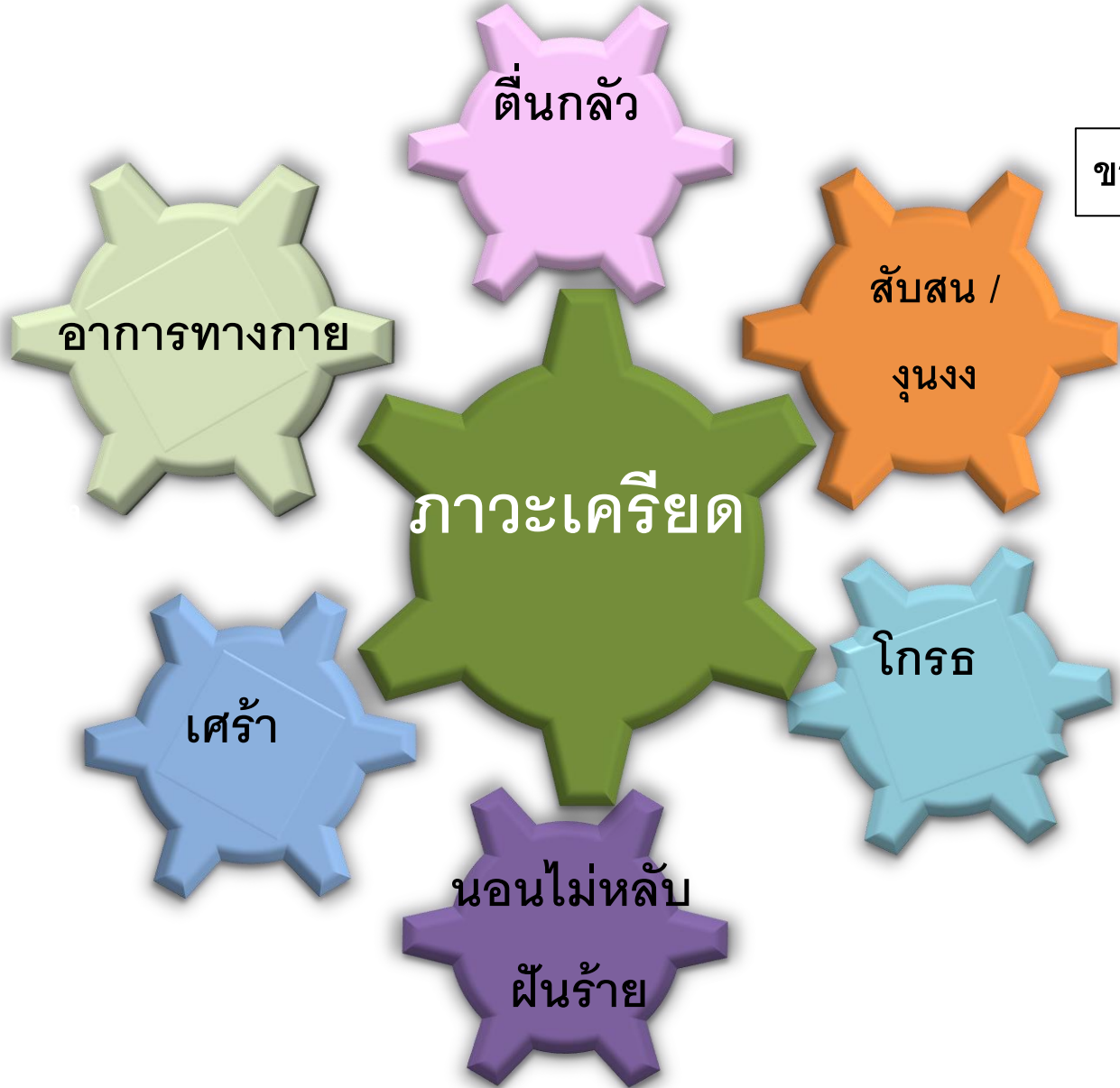
brand on the Hague Wouwermanstraat Bluswater wa  
orches, streets are blank <https://t.co/1qT3nDeu6H>

May 20th, 8C



# PUBLIC SENTIMENT

ข่าวลือ ข้อมูลที่ตีตราหนัก



ขาดข้อมูลจัดการตนเอง

ไม่เป็นไปตามที่คิด  
ไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการ



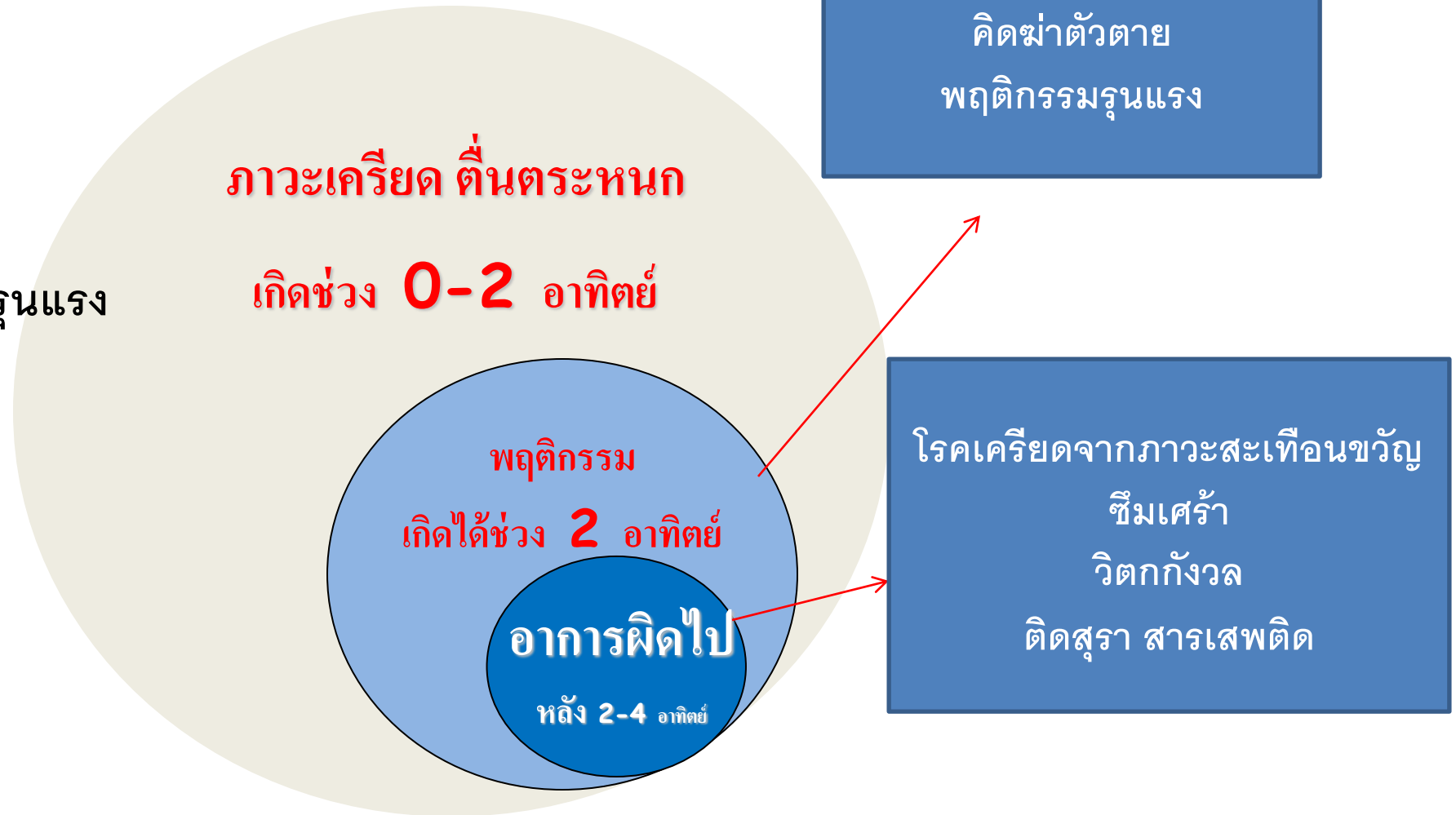
# Expected sets of behaviors from public sentiment

Public Reaction	Scenario
Panic	Over reaction to safety, security issues Chaos
Rage	Anger, Resistance
Rumour	Improper behaviors
Fatigue	Change in adhering to protective behaviors

# ปฏิกิริยาทางจิตใจตามระยะเวลา

ขึ้นกับ

1. เวลา
2. ความรุนแรง



Sources: Ursano, 2002; Institute of Medicine, 2003



# ปฏิกิริยาต่อความเครียดในภัยพิบัติ

## (Common Stress Reactions after a Disaster) Disaster

### ด้านอารมณ์

ซีด ก้าว เสียวใจ โกรธ มึนชา  
รู้สึกผิด ละอายใจ  
สิ้นหวัง

### ด้านความคิด

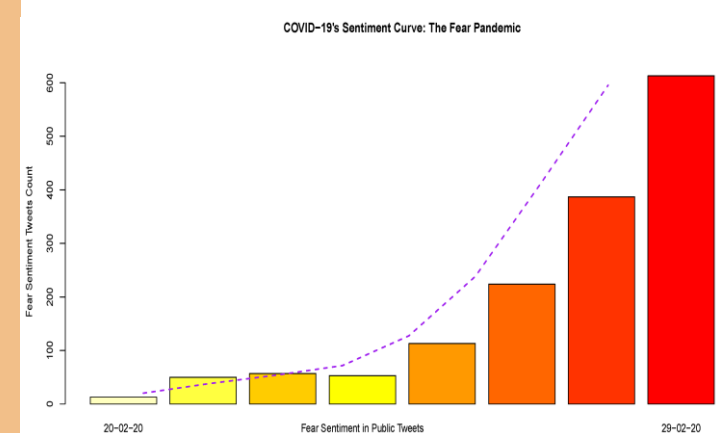
สับสน กังวล  
ตัดสินใจไม่ได้  
ความจำไม่ดี

### ด้านร่างกาย

ตึงเครียด อ่อนล้า นอนไม่หลับ  
ปวดเมื่อย ตกใจง่าย ใจเต้นเร็ว

### ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ระแวง  
ขัดแย้ง  
หงุดหงิด





## กลุ่มเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิต



- เด็ก
- สตรีมีครรภ์
- ผู้สูงอายุ
- ผู้ป่วยจิตเวช
- ผู้ป่วยทางกายเรื้อรัง



# 1.ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต

เป็นระยะที่บุคคลสามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ถนัดและได้ผล

เช่น น้ำมา -----เอาทรายมากั้น

ยกของขึ้นที่สูง----น้ำท่วม ของไม่เสียหาย

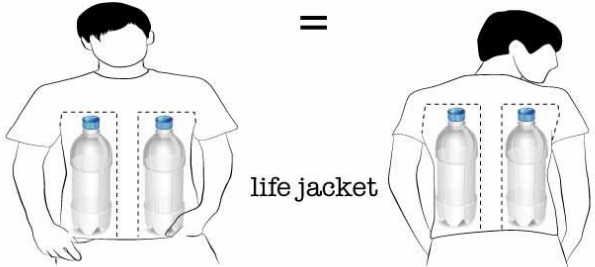
การซื้อของตุนในบ้าน อาหาร อุปกรณ์ต่าง ๆ





เสื้อเก่า + ขวดน้ำเปล่า + อุปกรณ์ตัดเย็บ

นำมาเย็บกระเปาะให้เสื้อทั้งสองด้านหรือสี่ด้านหน้าหลังให้พอดีขนาดใส่ขวดน้ำ



iurban.in.th

# ถุงน้ำ อุปกรณ์กันน้ำ ใช้แทนกระสอบทราย ทำง่าย ประหยัด

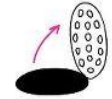


จากประสบการณ์น้ำท่วมบ้านที่ได้  
ของคุณสามีเป็นประจำ  
นอกจากนี้กระสอบทรายหน้าบ้านแล้ว  
น้ำมันจะหลุดขึ้นมาจากข้างล่างด้วยนะละ

อย่าลืม อุดท่อน้ำทิ้งที่พื้น  
และชักโครกเอาไว้ด้วย  
อย่าลืม เปรตตามรอยพื้นที่แตกชำรุด



1 วิธีการคือ เปิดฝักบัวแรงๆ ที่ปิดท่อน้ำที่ออกมา



2 แล้วเอาของแข็ง (เช่น ก้อนหิน สบู่ก้อนแก้วแข็งๆ) ทอดตัวเข้าไป แล้วห้อยด้วยถุงพลาสติกที่ทากุญแจ



3 อัดน้ำลงไปให้แรงๆ ให้เกิดลมขึ้น

4 เอาก้อนอิฐกับ แล้วเอาปูนมาฉีกที่ไปให้น้ำดันเข้ามาได้ (เดี๋ยวน้ำล้นค่อยมาเช็ดกัน)

5

6

ส่วนชักโครกก็อุด!!! เข้าไปจนแน่น (แต่ไม่ต้องอุดลงไปนะแค่แค่อัดให้แน่นเอาไว้ ไม่รับตอนน้ำแข็ง สำบายมากับชักโครกอีก ==)

ป้องกันความเสียหายในบ้านนะคะ เมื่อก่อนบ้านไม่เปียกและเราไม่เสียหายมาก จะได้ออกไปช่วยคนอื่นได้ละ :)



## 2.ระยะวิกฤตและฉุกเฉิน (3 วัน – 2 สัปดาห์)

- ระยะวิกฤติ/ระยะฉุกเฉิน แก้ปัญหาแบบเดิมไม่ได้ผล เสี่ยงสมดุลในการใช้ชีวิต เครียด มีพฤติกรรมตื่นตัวเพื่อเอาตัวรอด สับสน วิตกกังวล”
  - ผู้คนจะช่วยกันอย่างไม่เป็นระบบ ชุมชนเน้นช่วยเหลือเฉพาะหน้า เช่น ปัจจัย 4 ( อาหาร เสื้อผ้ายารักษาโรค ที่อยู่อาศัย)
  - เริ่มหาวิธี ลองผิดลองถูกกับการแก้ไขเหตุวิกฤตที่เกิดขึ้น  
เช่น หากกระสอบทรายมากันน้ำ ตั้งเครื่องสูบน้ำเพื่อระบายน้ำออกทั้งวันทั้งคืน





### 3. ระยะเวลาหลังได้รับผลกระทบ/ระยะเผชิญความเป็นจริง (2 สัปดาห์ – 3 เดือน)

-โดยธรรมชาติของการเกิดภาวะวิกฤต ผู้ประสบภาวะวิกฤตจะสามารถปรับตัวได้เองภายใน 6-8 สัปดาห์)



- เมื่อความเครียดลดลง บุคคลสามารถหาวิธีจัดการจัดการกับปัญหาของตัวเองได้
- เมื่อแก้ไขหรือปรับตัวไม่ได้ อาจเกิดปัญหาสุขภาพจิตได้ อาจพบผู้บำบัดรักษา

## 4. ระยะฟื้นฟู (หลังเกิดเหตุการณ์ 3 เดือนขึ้นไป)

- เน้นการส่งเสริมป้องกัน บำบัด ฟื้นฟูสุขภาพจิต





# ปิรามิดมาตรการดูแลช่วยเหลือทางสังคมและจิตใจในภาวะวิกฤต (MHPSS PYRAMID)

## ตัวอย่าง

การดูแลสุขภาพจิตโดยบุคลากรสุขภาพจิต เช่น  
พยาบาลจิตเวช นักจิตวิทยา จิตแพทย์

การดูแลสุขภาพจิตพื้นฐานโดยแพทย์เวชปฏิบัติ  
ทั่วไป การดูแลช่วยเหลืออารมณ์พื้นฐานและการ  
ปฏิบัติตัวโดยเจ้าหน้าที่ชุมชน

กระตุ้นเครือข่ายสังคม สนับสนุนพื้นที่เป็นมิตร  
กับเด็ก สนับสนุนแบบดั้งเดิมของชุมชน

สนับสนุนบริการขั้นพื้นฐานที่ปลอดภัย เหมาะกับ  
บริบทสังคม และปกป้องการถูกเหยียดหยาม

บริการ  
เฉพาะทาง

การดูแลช่วยเหลือ  
แบบไม่เฉพาะทาง  
(เน้นรายบุคคล)

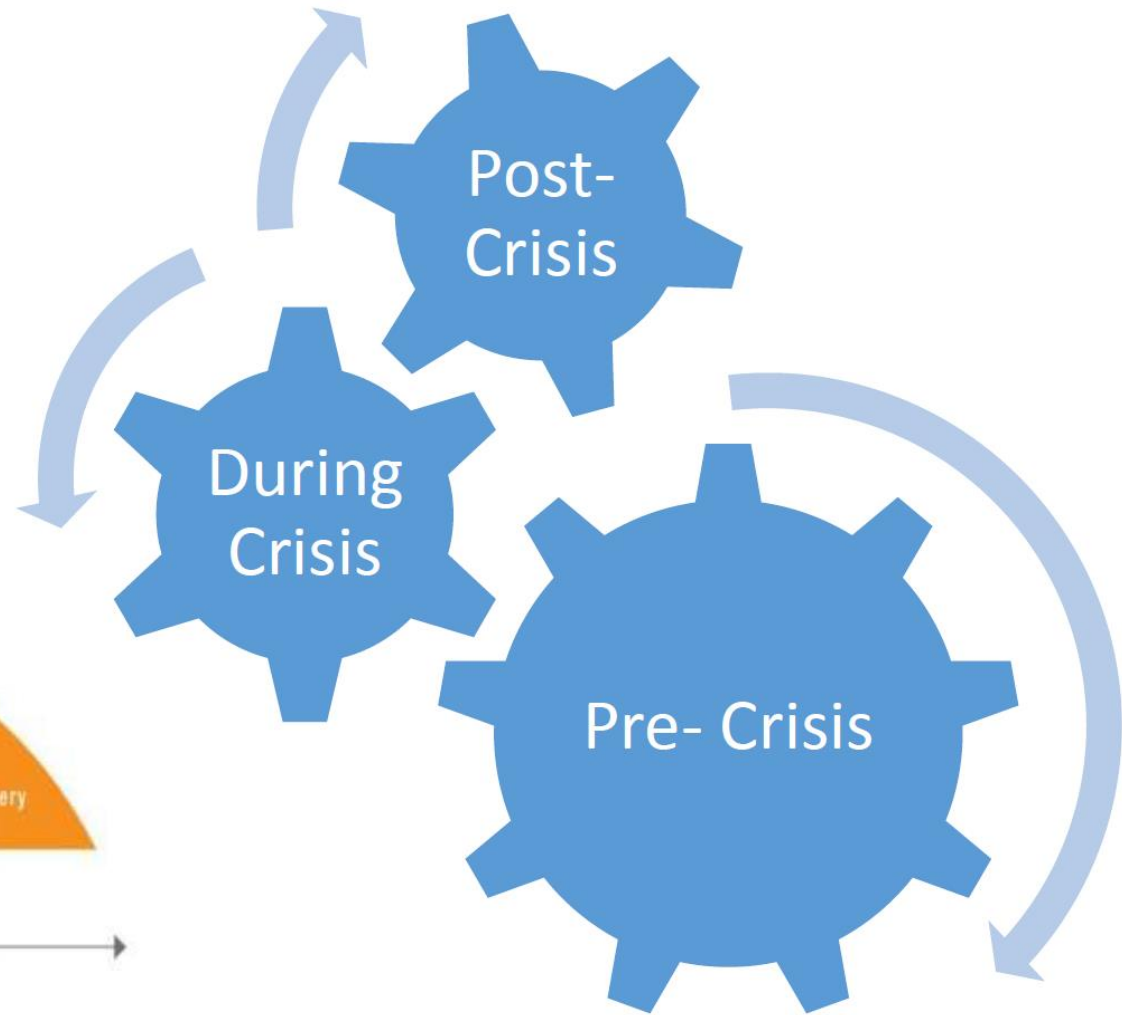
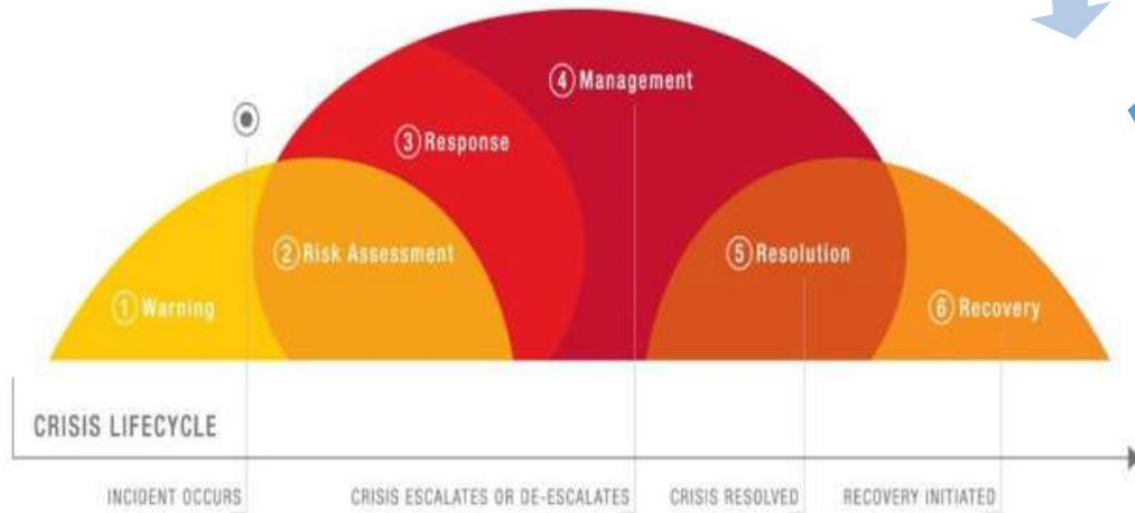
เสริมความเข้มแข็งการดูแลช่วยเหลือ  
ชุมชนและครอบครัว

การคำนึงถึงบริบทสังคมในบริการพื้นฐาน  
และความปลอดภัย

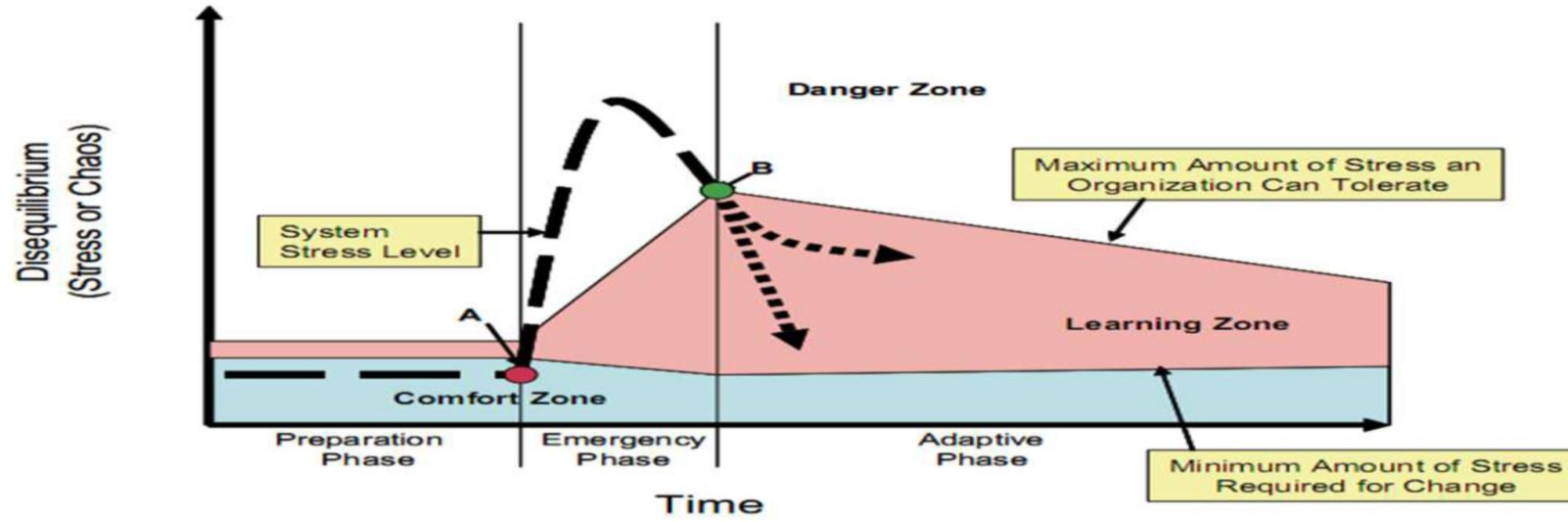
# การสื่อสารในภาวะวิกฤตคืออะไร ช่วยได้อย่างไร (crisis communication)

- เป็นข้อความหรือสารที่ใช้สื่อในการสื่อสารของระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือองค์กรต่อบุคคล ถึงเรื่องสถานการณ์ที่กำลังเกิดวิกฤตไปยังสาธารณชน
- เพื่อเป็นการชี้แจงให้รับทราบและ สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน
- เพื่อลดภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น สร้างความมั่นใจ และการจัดการที่ถูกต้อง

# Crisis Life Cycle



# Crisis Life-Cycle Model



# ระยะของการสื่อสาร

## ภาวะวิกฤต



1. วิเคราะห์ความเสี่ยงของการเกิดภาวะวิกฤต
2. นำเสนอข้อมูลสาธารณะ
3. เตือนภัย ให้ข้อมูลจัดการตนเอง
4. การสร้างชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยง

PLANNING STAGE

1. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อการตัดสินใจของ ปชช
2. แนะนำแนวทางปฏิบัติ
3. รายงานการทำงานและความเป็นอยู่
4. พัฒนาประเด็นสื่อสารที่สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้น
5. อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร

RESPONSE STAGE

1. สื่อสารแผนการเยียวยาและฟื้นฟู
2. ประเมินผลลัพธ์ของการจัดการสื่อสาร
3. ติดตามและถอดบทเรียนที่เกิดขึ้น

RECOVERY STAGE

## ประเด็นสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤต



- ความปลอดภัยทางกาย (**Safety**)  
ความปลอดภัยทางจิตใจ (**Calm**)
- เชื่อมต่อความหวัง (**Hope**)
- ให้ความรู้และจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นเชิงบวก (**care**)
- เชื่อมต่อระบบความช่วยเหลือ (**care**)
- ใช้จุดแข็งของสังคมต่อการปรับตัว (**Self-efficacy Collective-efficacy**)

# ตัวอย่างของข้อมูลที่สื่อสาร

ระยะ pre-crisis phase



เหตุการณ์ที่กำลัง  
จะเกิดขึ้น



การเตรียมรับมือ  
ในจุดที่เสี่ยงภัย

การเตรียมการ  
ของภาครัฐ/  
ชุมชน



ข้อมูลการจัดการ  
ตนเอง/เบอร์  
ติดต่อสอบถาม

ตัวอย่างของ  
เหตุการณ์และ  
การรับมือที่ดี



# ตัวอย่างของข้อมูลที่สื่อสาร

ระยะ crisis phase



เหตุการณ์และการ  
ดำเนินการ



ผลกระทบ  
คนที่รัก/ทรัพย์สิน

ความช่วยเหลือความ  
ปลอดภัย

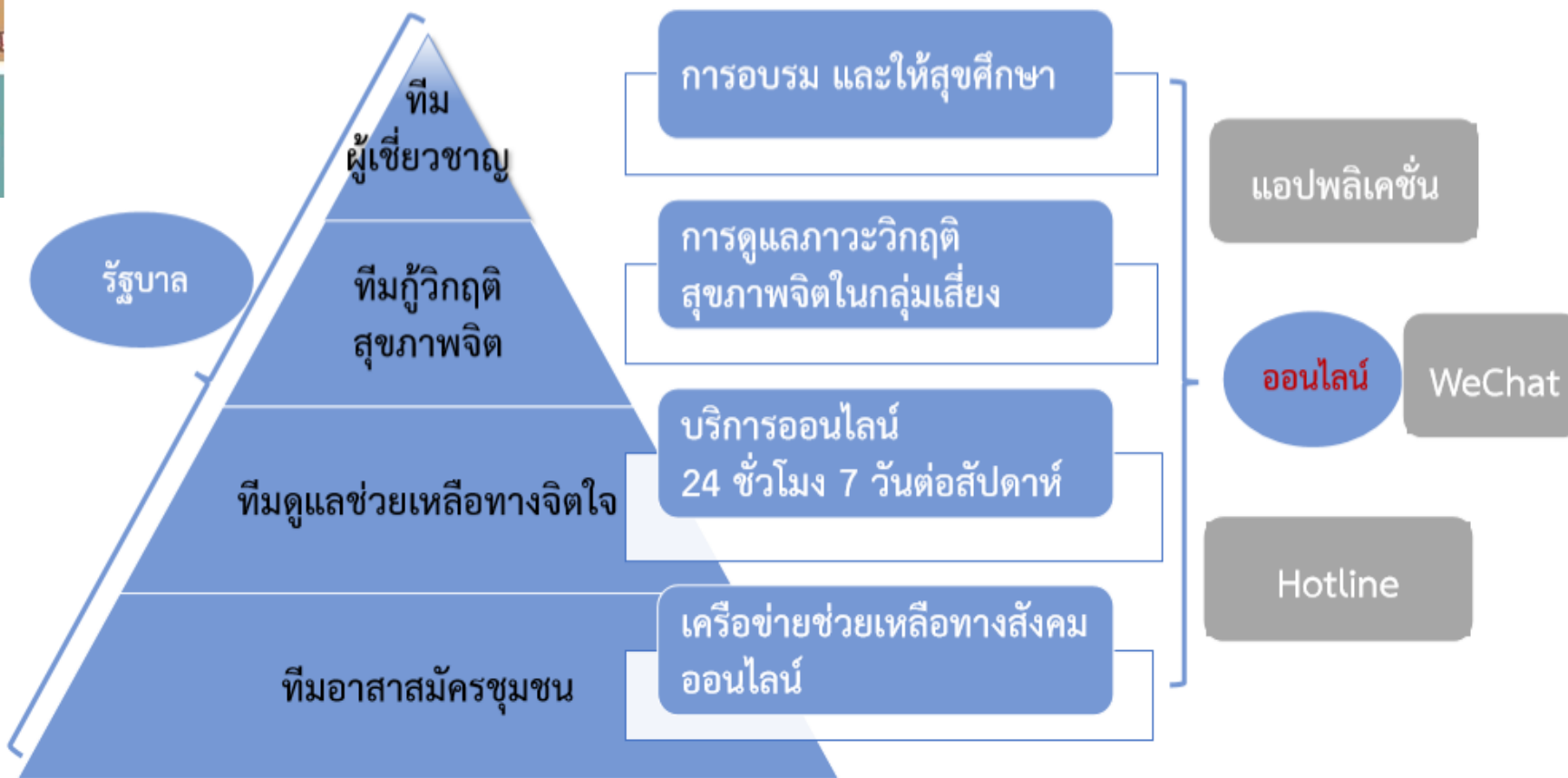


สิทธิประโยชน์ชดเชย/  
การเข้าถึงบริการ/ความ  
ต้องการที่ยังขาดอยู่

เป็นสื่อกลางในการ  
สื่อสารกับประชาชนที่มี  
ความไม่สบายใจ/ความ  
ต้องการในช่วงวิกฤต







หยุดแชร์/ส่งต่อ  
ภาพ/คลิปวิดีโอ  
ผู้เสียชีวิต





### ความจริงเกี่ยวกับการยิงกันในโรงเรียน

Facts about school shooting

เหตุการณ์ยิงกันในโรงเรียนเกิดขึ้นน้อยมาก ในสหรัฐอเมริกาว่าน้อยกว่า 2% ของการเสียชีวิตของเยาวชนเกิดจากการยิงกันในโรงเรียน และ แทบไม่เกิดขึ้นในประเทศไทย

- ไม่มีรูปแบบหรือลักษณะของผู้ก่อเหตุที่ตายตัว
- มักมีแรงจูงใจหลายประการ ส่วนมากคือ ความคับข้องใจจากเพื่อนร่วมชั้น
- ส่วนมากนำอาวุธมาจากบ้าน
- มากกว่าครึ่งให้ความสนใจในเรื่องที่เป็น ความรุนแรง
- ทั้งหมดได้รับความเครียดทางสังคมจากความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือแฟน
- เกือบทั้งหมดมีความเครียดจากทางบ้านร่วมด้วย
- เกือบทั้งหมดเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งที่ไม่ได้รับการช่วยเหลือ
- ส่วนมากมีปัญหาพฤติกรรมในโรงเรียนและเคยแสดงสัญญาณบางอย่างที่อาจก่อความรุนแรง

School shooting หมายถึง เหตุการณ์ความรุนแรงในสถานศึกษา โรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย ที่เกิดจากอาวุธปืนและเครื่องกระสุน

ที่มา : Protecting America's Schools: A U.S. Secret Service Analysis of Targeted School Violence

1323 บริการออนไลน์ กรมสุขภาพจิต

Mental health is happy life

กรมสุขภาพจิต

### แนวทางการดูแล ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางจิตใจ

ของตัวเองและคนใกล้ชิดเบื้องต้น

- ดูแลตัวเอง**  
รับประทานอาหาร พักผ่อนให้เพียงพอ และพยายามใช้ชีวิตให้ปกติเท่าที่เป็นไปได้
- รู้อารมณ์ตนเอง**  
อาจเกิดความรู้สึกมากมายในจิตใจต่อมิห้วงเวลาในการจัดการ
- สังเกตอารมณ์ตนเอง**  
เช่น กับไม่ได้ นอนไม่หลับ รู้สึกหดหู่ หดกำลังใจ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึมเป็นระดับความเครียดสูง
- หลีกเลี่ยงการรับข่าวสารที่มากเกินไป**  
ภาพความรุนแรงต่างๆ รวมไปถึงข่าวปลอมและข่าวลือ อาจกระตุ้นให้เกิดภาวะเครียดและปัญหาด้านสุขภาพจิต ภายหลังเผชิญภัยพิบัติ
- พูดคุยกับคนอื่นๆ เพื่อระบายความรู้สึก**  
เป็นสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ ให้สามารถจัดการกับความยากลำบากนั้นไปได้

หากพบความผิดปกติ ควรรีบพาไปพบจิตแพทย์ที่สถานพยาบาลใกล้บ้านหรือติดต่อขอคำปรึกษาได้ที่

สายด่วนสุขภาพจิต 1323 ฟรี ตลอด 24 ชั่วโมง

1323 บริการออนไลน์ กรมสุขภาพจิต

Mental health is happy life

กรมสุขภาพจิต

# ตัวอย่างของข้อมูลที่สื่อสาร

ระยะ post-crisis phase

Safe

สื่อสารตัวอย่างที่ดี  
ของการจัดการของ  
หน่วยงาน/ชุมชน

Calm

ความต้องการที่ยัง  
ไม่ได้รับการดูแล

Care

แผนการช่วยเหลือ/  
แผนฟื้นฟู

Hope

สิทธิ/การเข้าถึง  
บริการ

# หลักการสื่อสารในภาวะวิกฤต

- ไม่ทำร้าย (DO NO HARM)
- ให้ข้อมูลเพื่อรับรู้ เสนอข้อเท็จจริง
- ระมัดระวังความรู้สึกบาดเจ็บของเหยื่อ ผู้ได้รับผลกระทบ และกลุ่มเปราะบางของวิกฤต
- เป็นกลาง ไม่ตัดสิน
- ข้อมูลที่ทำให้ปลอดภัย สงบใจ ให้ความหวัง และมีการดูแลในชุมชน
- ช่องทางติดต่อสำคัญ กรณีขอความช่วยเหลือ
- ให้กำลังใจผู้ช่วยเหลือและเจ้าหน้าที่

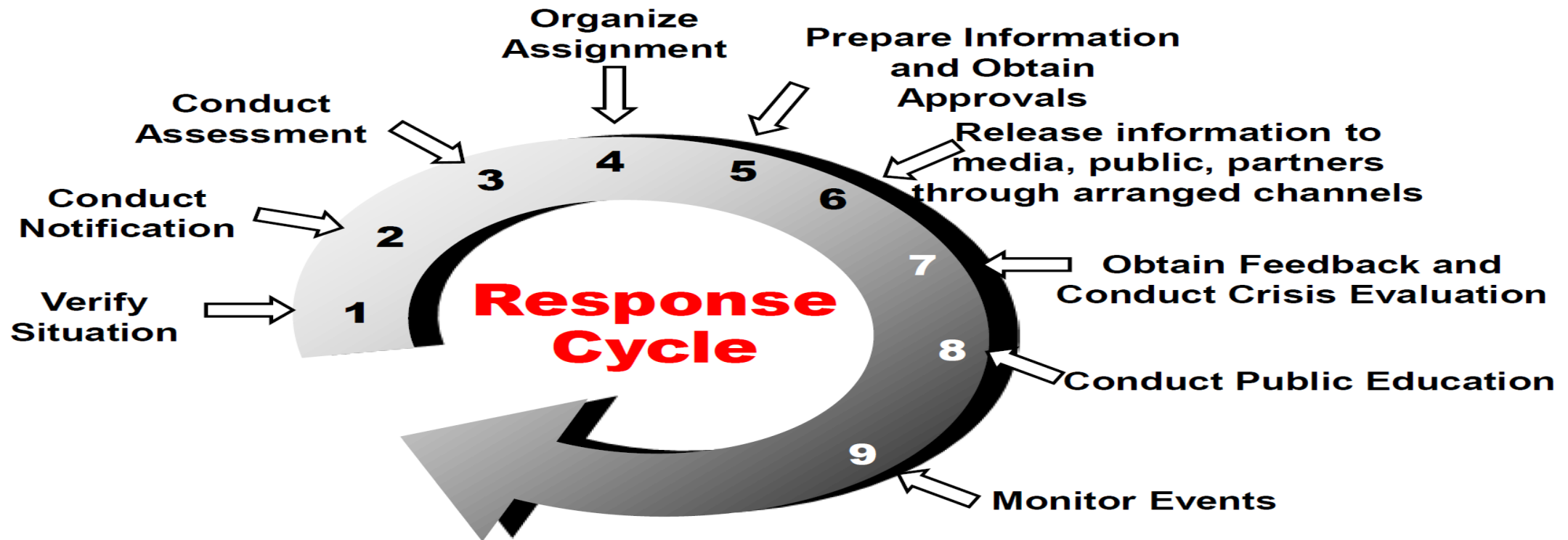
# กุญแจหลักการสื่อสาร

- 1. จัดตั้งระบบสื่อสารหลัก ระบบสื่อสารรอง และระบบสื่อสารอื่นๆที่จำเป็นให้ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้สามารถเชื่อมโยงระบบสื่อสารดังกล่าวได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่
- 2. จัดเตรียมและจัดการอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารสำหรับระบบสื่อสารที่จัดตั้งไว้ให้เพียงพอและใช้งานได้ตลอดเวลา
- 3. จัดตั้งศูนย์การสื่อสารและจัดหาเครือข่ายด้านการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- 4. สื่อสารก่อน ระหว่าง หลังเกิดภาวะวิกฤต
- 5. ตั้งเป้าหมายการสื่อสารแต่ละระยะ ตามวัตถุประสงค์ และใจความหลักของการสื่อสาร (key message)
- 6. พูดสั้น กระชับ และเหมาะสมเวลา รวมทั้งพูดซ้ำๆให้เข้าหัว (staying on message)
- 7. ยอมรับสถานการณ์ที่ไม่รู้ และไม่สามารถคาดเดาได้ (acknowledging uncertainty)
- 8. เพิ่มความน่าเชื่อถือของข่าวสาร เช่น ออกในนามหลายองค์กร หลายสาขาวิชาชีพ หรือโดยผู้นำ
- 9. ระมัดระวัง การดูถูก /การยกตัวอย่างเรื่องราวจากประสบการณ์/ การโจมตี/ การยกเรื่องประเด็นอ่อนไหวทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม ศาสนา การเมือง

# Crisis Communication Resources

- Updated lists, contact information, and details:
- Management Phone Trees
- Media Lists
- Employee Distribution Lists
- Communications Consultant Contact Information
- Legal Consultant Contact Information
- Monitoring Services
- Media Statement Template
- News Release Template
- Fact Sheets
  - For likely issues
- Fact Sheet Template

# Nine Steps of Crisis Response





# การจัดการความเครียดของผู้สื่อสาร

- สังเกตปฏิกิริยาของตนเอง (**check-in**)
- มีการทบทวนตนเอง (**AAR**) หลังทำงาน
- เปลี่ยนเวรทำงาน กิน อยู่ หลับ นอน ให้เพียงพอ
- หยุดใช้ **social media** หรืออ่านคอมเมนต์
- หากกำลังใจจากคนรอบข้าง คนใกล้ตัว
- เขียนระบายประสบการณ์และความรู้สึกในการปฏิบัติงาน
- ไม่ไหว หาตัวช่วย โทรสายด่วน ขอคำปรึกษาได้กลับบ้าน