

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล
 กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวสุจิตรา รัตนสิน	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวนัยรัตน์ เรืองวชิรรัตน์	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อ - นามสกุล : นายกิตติศักดิ์ กาวระโทก	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อหลักสูตร	โครงการพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตทางด้านจิตใจ
วัน/เดือน/ปี	วันที่ 19 - 20 ธันวาคม 2566 เวลา 8.30 - 16.00 น.
สถานที่จัด	ห้องประชุม Apex ชั้น 3 โรงแรม ibis Style Bangkok Ratchada
หน่วยงานผู้จัด	งานแนะแนวให้คำปรึกษา ส่วนกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ค่าใช้จ่าย	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="checkbox"/> แผ่นดิน <input type="checkbox"/> เงินรายได้ <input type="checkbox"/> งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	<input type="checkbox"/> ได้รับ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ได้รับ เนื่องจาก <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี

หัวข้อ การบริหารวิกฤตการณ์ และการเผชิญเหตุ

เหตุการณ์/สถานการณ์วิกฤต คือ วิกฤตของเหตุการณ์ ความวุ่นวาย เป็นภาวะที่มีความกดดัน มีความรุนแรงและมีแนวโน้มความรุนแรงขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่องหากไม่ตอบสนองให้ทันเวลา เป็นเหตุการณ์ที่มีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก เป็นที่น่าสนใจของฝ่ายต่างๆ แม้ไม่ได้เกี่ยวข้องยากต่อการควบคุมและไม่สามารถทำได้โดยลำพัง วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น จากธรรมชาติ คน

- ภัยธรรมชาติและเครื่องจักร ได้แก่ แผ่นดินไหว สึนามิ ดินถล่ม ไฟไหม้ น้ำท่วม
- ภัยเกิดจากมนุษย์ (ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ) ได้แก่ ประมาทในการใช้เครื่องจักร รถเฉี่ยวชน ไฟไหม้ ทำร้ายร่างกาย ระเบิด ก่อการร้าย

จุดบอด 8 จุด ทำภารกิจชิงตัวประกันเหลว

จากเหตุการณ์เมื่อวันที่ 6 พ.ย. 2544 ช่วงเย็น "น้องตุ้ย" นักศึกษาปี 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขณะอยู่ที่ทางขึ้นสถานีรถไฟ BTS หมอชิต ถูกชายคลุมคิ้วพร้อมอาวุธมีดปลายแหลมจับเป็นตัวประกัน ผลคือน้องตุ้ย เสียชีวิตในเวลา 03.00 น. ในวันเดียวกัน

1. การประเมินสถานการณ์ผิดพลาดของตำรวจในพื้นที่ ที่คาดว่าจะสามารถแก้ปัญหาได้ แต่สุดท้ายตัวประกันและคนร้ายตายหมด
2. ผิดหลักเกณฑ์การต่อรอง คือ ต้องต่อรองคนร้ายให้นานที่สุดจนเกิดอาการอ่อนล้า โดยหลักการที่ไม่ให้คนร้ายย้ายไปที่อื่น (ถ้าคนร้ายมียานพาหนะใช้ตัวประกันหลบหนี ต้องการใช้รถ ต้องมีการวางแผนว่าจะให้รถคนร้ายวิ่งไปทางไหน ความเร็วเท่าใด จะให้น้ำมันหมดใกล้เป้าหมาย มีแผนที่จะช่วยเหลือเข้าระงับเหตุอย่างไร)
3. ควรประเมินได้ว่าเหยื่อที่ถูกคนร้ายจับกุมนั้น มีอันตรายถึงชีวิตหรือไม่ เป็นเหตุเพียงพอได้ว่าควรตัดสินใจใช้อาวุธจัดการกับคนร้าย (การตัดสินใจในแนวทางการแก้ปัญหา)

4. แผนการช่วยเหลือตัวประกันหลังชาร์จ จากภาพข่าวจะเห็นว่า ไม่รู้ใครต่อใครเป็นคนแบกตัวประกันออกมา
5. แผนชาร์จตัวประกันไม่รัดกุมเพียงพอ การชาร์จผิดหลักการค่อนข้างมาก เนื่องจากไม่สามารถป้องกันบุคคลภายนอกเข้ามาที่เกิดเหตุได้ ทำให้เกิดความวุ่นวาย การรุมประชาทัณฑ์คนร้าย ไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับเหตุการณ์ที่ตีพ้อ

เหตุการณ์ครั้งนี้ทำให้ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการเสนอข่าวทั่วโลก ถึงความล้มเหลวในการปฏิบัติการ จึงได้มีนโยบายส่งคนไปฝึกอบรมบริหารสถานการณ์วิกฤตทั้งในต่างประเทศและนอกประเทศ

ปัญหาที่พบเมื่อเหตุวิกฤต

1. เจ้าหน้าที่สับสนวุ่นวาย เมื่อเผชิญเหตุ
2. ไม่มีผู้สั่งการที่ชัดเจน
3. ประชาชนตื่นตระหนกตกใจ หลบหนี หลบในที่ปลอดภัย
4. คนร้าย หาโอกาสให้ได้รับผลประโยชน์
5. ผู้บริหารเหตุการณ์ไม่สามารถควบคุมและสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ในช่วงแรกของสถานการณ์) อาจไม่รู้ว่ามีใครเป็นผู้บริหารเหตุการณ์
6. การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่มักไม่เป็นอัตโนมัติตามขั้นตอน (แม้ฝึกซ้อมมาแล้ว)
7. เวลาและข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีไม่มาก (ในช่วงแรกของสถานการณ์)
8. การสื่อสารเป็นปัญหาพื้นฐานของการติดต่อประสานงาน/สั่งการ
9. ผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ ต้องการข้อมูล/การรายงานเหตุการณ์ทันที
10. สื่อมวลชนและ Social Media อาจมีข้อมูลที่รวดเร็ว/ไม่รับผิดชอบ

การบริการวิกฤตการแบ่งชั้นการปฏิบัติเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ชั้นเตรียมการ
2. ชั้นการเข้าเผชิญเหตุ
3. ชั้นการใช้กำลังคลี่คลายสถานการณ์
4. ชั้นการฟื้นฟู

1.ชั้นเตรียมการ คือ เตรียมพร้อม 4M คือ บุคลากร (บุคลากร/ทีมบริหารวิกฤตการณ์) อุปกรณ์ งบประมาณ การปฏิบัติการ (แผน) การเตรียมพร้อมคน ดังนี้

- First Responder (ผู้เผชิญเหตุเบื้องต้น)
- ทีมบริหารวิกฤตการณ์
- การอบรมให้ความรู้ ทักษะการเจรจา ทักษะที่สูงกว่าการเจรจา (ลำดับการใช้กำลัง) ความรู้การตอบโต้สถานการณ์และการบริหารสถานการณ์วิกฤต

ทีมบริหารสถานการณ์วิกฤต ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่เผชิญเหตุ (First responder)
2. ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (ผู้มีอำนาจสูงสุดในสถานการณ์นั้น)
3. สนับสนุน (อำนวยการ)
4. ทีมเจรจาต่อรอง (Negotiation)
5. ทีมตอบโต้วิกฤต (จุดจบ)

6. กฎหมายและสอบสวน
7. สืบสวน (การข่าว)
8. รปภ.
9. ประสานงาน
10. หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำอุปกรณ์มาช่วย (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ดับเพลิง พยาบาล มุลนิธิ สถานทูต ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ)

การเขียนแผนเผชิญเหตุ แบ่งแยกหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจแผน รปภ (SOP)
2. คู่มือการปฏิบัติการ
3. ชักซ้อม ปรับปรุงแผนอยู่เสมอ

2. ขั้นตอนเผชิญเหตุ เป็นขั้นตอนการเข้าตอบโต้สถานการณ์เบื้องต้น เป็นหน้าที่ของผู้เผชิญเหตุ (First Responder)

1. เกิดเหตุ
2. เผชิญเหตุ
3. เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นผู้เผชิญเหตุ (First Responder)
4. ผู้ประสบเหตุคนแรกเป็นผู้แก้ไขสถานการณ์ (จัดการสถานที่เกิดเหตุ/เจรจา)
5. ผู้ประสบเหตุคนแรกเป็น ผบ.เหตุการณ์ และทีมบริหารวิกฤตการณ์
6. เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงต้องมีความรู้ด้านการเจรจาต่อรองและมีความรู้ด้านบริหารวิกฤตการณ์ (แผน คู่มือ)
7. วิธีการเข้าดำเนินการของผู้เผชิญเหตุ (First Responder)
8. กั้นสถานที่เกิดเหตุ วงนอก/วงใน
9. หากจุดตั้งกองอำนาจการ
10. รักษาความปลอดภัย / รักษาสถานที่เกิดเหตุ
11. แจ้งเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
12. ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
13. ตอบโต้สถานการณ์เบื้องต้น

วัตถุประสงค์ของการกั้นสถานที่เกิดเหตุ

1. ป้องกันความเสียหายขยายวงออกไป
2. เพื่ออำนาจการทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสะดวก
3. ป้องกันเหตุแทรกแซง

การประเมินสถานการณ์

ประเมินความเสี่ยง

1. ความปลอดภัยของบุคคล
 - ประชาชน /ตัวเอง/ ตัวประกัน/ ประชาชน/ ผู้กระทำผิด
 - มี/ ไม่มีตัวประกัน
2. ไม่มีอาวุธ/ มีอาวุธ/ ระยะของอาวุธ/ มี/ ไม่มีตัวประกัน
3. การเคลื่อนที่/ ไม่เคลื่อนที่ (สามารถควบคุมความเสียหายให้อยู่ในกรอบได้หรือไม่)

4. ประเภทผู้ก่อเหตุ
5. ประเภทของตัวประกัน (ชาย/ หญิง/ เด็ก/ คนแก่/ ความอ่อนแอของตัวประกัน)

ประเมินเหตุแทรกซ้อน (สภาพสถานการณ์ที่เกิดเหตุ/การกั้นสถานที่เกิดเหตุ)

1. ที่โล่งแจ้ง
2. ในบ้านส่วนตัว
3. สถานที่อ่อนไหว ง่าย/ยาก/ปิด/เปิด/กิจกรรมในสถานที่เสี่ยงหรือไม่ เช่น ในบิมน้ำมัน/สถานที่สาธารณะ (อาคาร อพาทเมนต์ ห้องเช่า โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน)
4. อาคารสูง/เสาไฟฟ้า
5. บนถนนหลวง
6. เกี่ยวข้องอาจเกิดแทรกซ้อนและเกี่ยวกับการขอสนับสนุนจากหน่วยสนับสนุนต่าง ๆ

ประเมินปัญหา (ประเภทผู้ก่อเหตุ)

1. ระบุประเภทของบุคคลผู้ก่อเหตุว่าเป็นบุคคลประเภทใด เนื่องจากผู้ก่อเหตุเป็นตัวแปรสำคัญในการแก้ไขสถานการณ์ และนำไปสู่การเจรจา
 - ผู้ป่วยทางด้านสุขภาพจิต (คนไข้ รพ.ฯ)
 - ผู้ป่วยทางด้านสุขภาพจิต (คนไข้ รพ.ฯ) ที่พัฒนามาเป็นบุคคลในภาวะวิกฤต
 - บุคคลในภาวะวิกฤต (มีปัญหาส่วนตัว)
 - พวกซึมเศร้า (พยายามฆ่าตัวตาย)
 - พวกโรคจิต วิตจริต หรือ เสพยาเสพติดเกินขนาด
 - พวกต่อต้านสังคม/ม็อบ
 - นักโทษเรือนจำ
 - การก่อการร้ายในประเทศ/การก่อการร้ายต่างประเทศ
2. ระดับความแตกต่างในการสื่อสาร
3. อุปสรรคการเจรจาที่แตกต่าง
4. วิธีการแก้ปัญหา (เจรจาต่างกัน)
5. วิธีการบริหารจัดการที่แตกต่าง

เมื่อพบสถานการณ์วิกฤตต้องตอบโต้การเจรจาเบื้องต้นก่อน โดยการเจรจาด้วยตนเองด้วยวัตถุประสงค์คือ

1. ตรึงเป้าหมายอยู่กับที่ไม่ให้ความเสียหายขยายวง (เจรจา)
2. ไม่ให้เกิดอันตรายแก่ตัวประกัน
3. บริหารจัดการที่เกิดเหตุเบื้องต้น
4. หาข้อมูล
5. ถ่วงเวลารอทีมบริหารวิกฤตการณ์เข้าช่วยเหลือ

ขั้นการใช้กำลังคลี่คลายสถานการณ์

ทีมบริหารเหตุการณ์ ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่เผชิญเหตุ (First responder)

2. ผู้บัญชาการเหตุการณ์
 - รอง ผบ.
 - โฆษก (ประชาสัมพันธ์)
 - แผนและยุทธการ
3. สนับสนุน (อำนาจการ)
4. ทีมเจรจาต่อรอง (Negotiation)
5. ทีมตอบโต้วิกฤต (จุดโจมตี)
6. กฎหมาย/สอบสวน
7. สืบสวน (การข่าว)
8. รปภ.
9. ประสานงาน
10. หน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ดับเพลิง พยาบาล/มูลนิธิ สถานทูต ฯลฯ)

หน้าที่และบทบาททีมบริหารสถานการณ์วิกฤต

1. ผู้บัญชาการเหตุการณ์

เป็นผู้รับผิดชอบการตัดสินใจและสั่งการแก้ไขวิกฤตการณ์โดยประชุมร่วมกับฝ่ายต่างๆ เพื่อพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูล ควรจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงในการปฏิบัติงาน มีสมรรถภาพการเป็นผู้บริหาร มีภาวะเป็นผู้นำสูง และมีความยืดหยุ่นเพียงพอ ผบ. เหตุการณ์ จะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะใช้เลือกวิธีการใดในการยุติเหตุการณ์

ภารกิจ ผู้บัญชาการเหตุการณ์

1. จัดตั้งทีมงานเพื่อบริหารวิกฤตการณ์
2. วางแผนบริหารวิกฤตการณ์ด้านกำลังพล ข่าวสาร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
3. ประชุมกับทีมงานต่างๆ เพื่อพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร
4. การแถลงข่าวที่มีความสำคัญ ควรฟังแนวโน้มกระแสของสื่อมวลชน จากข้อเสนอแนะของทีมประชาสัมพันธ์ก่อน โดยทั่วไปควรให้ทีมประชาสัมพันธ์เป็นผู้แถลงข่าว
5. ก่อนตัดสินใจใช้กำลังจะต้องฟังการบรรยายสรุปแผนของฝ่ายยุทธการ เพื่อซักถามการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายต่างๆ ตามแผน

2. ฝ่ายแผนและยุทธการ

เป็นฝ่ายที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่วงใน เป็นฝ่ายป้อนข้อมูลข่าวสาร ความคืบหน้าและการคลี่คลายของสถานการณ์ในที่เกิดเหตุแล้ว รายงานไปยัง ผบ. เหตุการณ์ ฝ่ายยุทธการ รับคำสั่งจาก ผบ. เหตุการณ์ จะตัดสินใจทำอะไรๆ แทนและอนุมัติดำเนินการไม่ได้ ฝ่ายยุทธการ ประกอบด้วยดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายวางแผนและวิเคราะห์สถานการณ์
2. ฝ่ายปฏิบัติการจิตวิทยาและประชาสัมพันธ์
3. ฝ่ายปฏิบัติการควบคุมฝูงชน (อาจมีหลายส่วนเข้ามาเกี่ยวข้อง)
4. ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษทางยุทธวิธี (SWAT)
5. ฝ่ายเก็บกู้วัตถุระเบิด (EOD)
6. ฝ่ายสุนัขตำรวจ (K-9)
7. ฝ่ายประสานข้อมูล

8. ฝ่ายปฏิบัติการทางการแพทย์ (EMS)

ภารกิจของฝ่ายแผนหรือยุทธการ

1. เมื่อถึงสถานที่เกิดเหตุ พยายามรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุดและส่งทีมเข้าประจำจุดยุทธศาสตร์ต่างๆ เพื่อเฝ้าสังเกตการณ์จุดพื้นที่เกิดเหตุเพื่อเก็บข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม วางแผนปิดกั้นที่เกิดเหตุอย่างรัดกุมเพื่อรักษาพยานหลักฐาน
2. จัดเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องเข้าจับกุมตัวคนร้าย และต้องเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้ให้พร้อม หากมีกรณีคนร้ายยอมจำนน เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะเข้าจับกุมตัวคนร้ายในทันที
3. จัดผู้รับผิดชอบในการอพยพผู้บริสุทธิ์ออกจากพื้นที่ควบคุมและทำประวัติเพื่อใช้ประโยชน์ในการสืบสวนสอบสวนในอนาคต
4. วางกำลังพลแน่นปึ้นในจุดสูง สามารถเห็นเหตุการณ์ได้ชัดเจน สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมจากกล้องส่องทางไกลและอยู่ในระยะหวังผลหรือวิถีกระสุนทำการยิงเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้กำลัง
5. วางเครื่องมือในการดักฟัง เพื่อสังเกตการเคลื่อนไหวภายในพื้นที่ที่กำหนด
6. จัดหน่วยจู่โจมซึ่งพร้อมลงมือปฏิบัติได้ทันที เมื่อมีการสั่งการให้ใช้กำลัง
7. ให้การสนับสนุนแก่การทำงานของทีมเจรจาต่อรอง เช่น ให้ความคุ้มครองแก่ผู้เจรจาต่อรองที่จะต้องเข้าไปใกล้กับคนร้าย
8. กำหนดและวางแผนการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

3. ฝ่ายเจรจาต่อรอง

ควรเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในเรื่องของการเจรจาต่อรอง ต้องทราบข้อมูลสภาพการณ์ก่อนที่จะเริ่มติดต่อกับคนร้าย

ฝ่ายเจรจาต่อรอง ประกอบด้วย

1. ผู้เจรจาต่อรอง ตัวหลัก / ตัวรอง
2. พี่เลี้ยง หรือโค้ช เป็นผู้ช่วยป้อนข้อมูลให้กับผู้เจรจาต่อรองหลัก เช่น ข้อมูลเรื่องเสียง จังหวะ การสื่อสาร คำพูดที่สะกดอารมณ์ การตีความหมายของคำพูด จับสังเกตคนร้าย รับ-ส่งข้อมูล ระหว่าง ผบ. เหตุการณ์กับฝ่ายเจรจาต่อรอง
3. ผู้ประสานงานฝ่ายข่าวกรอง รับผิดชอบให้มีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคนร้าย ตัวประกัน สภาพของพื้นที่เกิดเหตุ ข้อมูลที่ควรต้องแสวงหา เช่น ตำหนิรูปพรรณของคนร้าย ภูมิหลังประวัติอาชญากรรมของคนร้าย สภาพจิตใจผู้ใกล้ชิดกับคนร้ายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อมูลเกี่ยวกับตัวประกัน สถานที่ทางเข้า-ออก เครื่องกีดขวาง อาวุธของคนร้าย ผังพิมพ์เขียวของอาคาร หรือรายละเอียดอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเจรจาต่อรอง
4. ผู้ลงบันทึกจะต้องทำการบันทึกทุกอย่างที่เกิดขึ้น เช่น คนร้าย ต้องการอะไร เมื่อไหร่ มีการตัดสินใจอย่างไร แล้วแจ้งคำร้องนั้นๆ ให้แก่ ผบ. เหตุการณ์ทราบ
5. เจ้าหน้าที่สื่อสาร รับผิดชอบด้านสื่อสารตลอดช่วงวิกฤตการณ์ ควบคุมการทำงานของเครื่องมือสื่อสารและเครื่องดักฟัง

ภารกิจของฝ่ายเจรจาต่อรอง

1. พยายามทำให้ทุกคนในเหตุการณ์มีสติ ลดความตึงเครียด โดยหากเป็นกรณีชุมนุมประท้วง ต้องพยายามลดภาวะกดดันให้กลุ่มผู้ชุมนุม/แกนนำในระหว่างที่มีการเจรจา ลดการเผชิญหน้าและมีท่าทีในการเจรจาที่เป็นมิตร จะทำให้ยุติปัญหาวิกฤตการณ์ได้ง่ายขึ้น
2. พยายามเปิดช่องทางการสื่อสาร และการสื่อความคิดไว้มือ โดยไม่ปิดกั้นการสื่อสารหรือสร้างเงื่อนไขเชิงลบให้กับผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วย
3. แสวงหาข้อมูลจากการเจรจาให้ได้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้
4. พยายามเจรจาให้มีการยอมมอบตัวอย่างมีศักดิ์ศรี มีใช้เวลานานเพื่อให้เหตุการณ์เสร็จสิ้นไป

4. ฝ่ายสืบสวนหาข่าว

ฝ่ายสืบสวนหาข่าว ต้องหาข้อมูลรายละเอียดของคนร้ายว่า คนร้ายเป็นใคร มีใครบ้าง มีจุดประสงค์อะไร ในการก่อเหตุ ขณะเดียวกัน ต้องหาข้อมูลของตัวประกันด้วยว่าเป็นใคร ภูมิหลังเป็นอย่างไร

ภารกิจของฝ่ายสืบสวนหาข่าว

1. การแสวงหาข้อมูลข่าวสารของคนร้ายและตัวประกัน ข้อมูลสำคัญที่ควรสืบสวน เช่น ตำแหน่งรูปพรรณของคนร้าย ตัวประกัน ประวัติ อาชญากรรม สภาพจิตใจ ประวัติการแพทย์ ครอบครัวและคนใกล้ชิด กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในวันเกิดเหตุ แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่ ข่าวกรอง เพื่อรายงานหรือส่งต่อให้กับ ผ.บ. เหตุการณ์ ผู้เจรจาต่อรองและบุคคลซึ่งเจ้าหน้าที่ข่าวกรองเห็นสมควรจะให้ข่าว หาก เป็นกรณีการชุมนุมประท้วงต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารการชุมนุมประท้วงก่อนเกิดเหตุ ทำการวิเคราะห์ติดตามสถานการณ์ ที่มี แนวโน้มความรุนแรงแล้วรายงานให้ ผ.บ. เหตุการณ์ ทราบเพื่อการตัดสินใจทำการบันทึกภาพและเสียงของกลุ่มผู้ชุมนุมประท้วง อย่างต่อเนื่องโดยพยายามแผ่วงถึงตัวกลุ่มแกนนำและเข้าร่วมรับผิดชอบตามแผนที่กำหนด
2. สืบสวนหาข้อมูลข่าวสาร เส้นทางเข้า – ออก จากพื้นที่เกิดเหตุ ว่ามีเครื่องกีดขวางหรือไม่ ที่ใดบ้างเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ของฝ่ายอื่นๆ เช่น ฝ่ายแผน /ยุทธการ
3. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อมูลต่างๆ เช่น สำนักทะเบียนราษฎรเพื่อหารูปถ่ายคนร้าย หรือที่อยู่คนร้าย องค์การโทรศัพท์ เพื่อตัดฟังก์ชันสนทนา ตลอดจนถึงพิมพ์เขียวและแผนผังอาคารที่เกี่ยวข้อง

5. ฝ่ายส่งกำลังบำรุง/สนับสนุน

ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและประสานส่งกำลังบำรุง จัดหาสิ่งของอุปกรณ์ของฝ่ายต่างๆ ให้ทันเวลาที่กำหนด

ภารกิจของฝ่ายส่งกำลังบำรุง / สนับสนุน

1. จัดการส่งอาหาร น้ำ ให้แก่กำลังพล ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. จัดหาและสนับสนุนที่พักแรม สิ่งของ และอุปกรณ์ต่างๆ ของฝ่ายต่างๆ ร้องขอมาให้ทันเวลาที่กำหนดและนำไปส่งมอบ ณ สถานที่ที่ฝ่ายปฏิบัติต้องการ หรือกำหนดให้ฝ่ายที่มีหน้าที่มารับ ณ ที่ตั้ง
3. จัดทำข้อมูลต่างๆ เช่น สมุดการควบคุมบัญชี พัสดุ การลงบัญชี รับ – จ่าย พัสดุ วางแผนการแจกจ่ายและกำหนดวิธีการ แจกจ่าย ณ ตำบลส่งกำลัง หรือจ่าย ณ ที่ตั้งหน่วย เป็นต้น
4. ประสานงานกับหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประสานงานกับผู้รับผิดชอบในเรื่องสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น การไฟฟ้า ประปา องค์การโทรศัพท์ หน่วยแพทย์พยาบาล หน่วยดับเพลิง (กรุงเทพมหานคร) หน่วยสื่อสาร ตำรวจ เป็นต้น
5. จัดเวรยามในการสับเปลี่ยนกำลังพลอย่างเป็นระบบ
6. สนับสนุนเรื่องอื่นๆ ที่จำเป็นในการบริหารเหตุการณ์ เช่น การสนับสนุนทางอากาศยาน (กองบินตำรวจ) และสนับสนุนทางน้ำ (ตำรวจน้ำ) เป็นต้น

6. ฝ่ายประสานข้อมูล

เป็นฝ่ายที่ประสานการปฏิบัติงานในทุกส่วนงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวของการสั่งงานของแต่ละฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทราบความ เคลื่อนไหวและภารกิจได้ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใด

7. ฝ่ายประชาสัมพันธ์/กิจการพลเรือน

เป็นฝ่ายที่เสนอแนะวิธีการจัดการข้อมูลข่าวสาร จัดการด้านประชาสัมพันธ์และสื่อมวลชนเพื่อช่วยผ.บ. เหตุการณ์ ในการควบคุมการ กระจายข้อมูลข่าวสาร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

เมื่อพบสถานการณ์วิกฤตต้องตอบโต้การเจรจาเบื้องต้นก่อน โดยการเจรจาด้วยตนเอง ด้วยวัตถุประสงค์คือ

1. ตรึงเป้าหมายอยู่กับที่ ไม่ให้ความเสียหายขยายวง (เจรจา)
2. ไม่ให้เกิดอันตรายแก่ตัวประกัน

3. บริหารจัดการที่เกิดเหตุเบื้องต้น
4. หาข้อมูล
5. ถ่วงเวลารอทีมบริหารวิกฤตการณ์เข้าช่วยเหลือ

หลักการกำลัง

1. หลักความจำเป็น เพื่อป้องกันอันตราย (ใกล้ตัวเอง/ผู้อื่น)
2. หลักความเหมาะสม ไม่เกินกว่าเหตุ พอสมควรแก่เหตุ
3. หลักการยอมรับจากประชาชนและสังคม/สื่อมวลชน/กระบวนการยุติธรรม

แบ่งเป็น 6 ระดับ

1. การปรากฏตัว
2. การใช้คำสั่งด้วยวาจา
3. การควบคุมทางกายภาพ
4. การตอบโต้ทางกายภาพที่รุนแรง
5. การใช้อาวุธไม่ถึงตาย
6. การใช้อาวุธปืน

4. ขั้นตอนการฟื้นฟู

การฟื้นฟู เป็นการดำเนินการหลังเหตุการณ์วิกฤตยุติหรือสงบลงแล้ว จำเป็นต้องมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ดูแลเยียวยาจิตใจทีมปฏิบัติงาน ที่อาจเกิดจากความเหนื่อยล้า เครียด จากการปฏิบัติงานหรือความรู้สึกขัดแย้งในใจจากความล้มเหลวในการเจรจา หากมีการสูญเสียหรือแม้แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ไม่ว่าจะเป็นเหยื่อ ผู้เจรจา ชุมชน สังคม ผู้ก่อเหตุ จำเป็นต้องได้รับการดูแลด้านจิตใจเช่นกัน
2. ดำเนินการด้านพยานหลักฐานและการดำเนินการทางกฎหมาย
3. ดำเนินการด้านสถานที่ กิจกรรมให้เข้าสู่สภาวะปกติ

สรุป การบริหารวิกฤตการณ์

1.ขั้นเตรียมการ

- 4M การเขียนแผนปฏิบัติการ การซักซ้อมแผน

2.ขั้นการเผชิญเหตุ

- First responder จำกัดขอบเขตความเสียหาย
- ประเมินสถานการณ์
- การปฏิบัติต่อผู้ก่อเหตุและสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น (First responder) ระบบบัดดี้

3.ขั้นการใช้กำลังเข้าคลี่คลายสถานการณ์

- First responder
- ทีมบริหารวิกฤตการณ์/การบริหารงานในภาวะวิกฤต (ศูนย์สั่งการ CCOC. ศปก ,ศปก.สน.)
- Use of force

4.ขั้นการฟื้นฟู

- ขั้นตอนดำเนินการทางกฎหมาย
- ขั้นตอนการฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาพเดิม

หลักและเทคนิคการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

หลักการเจรจาให้ใช้รูปแบบ Donut Theory คือ ต้องรับรู้เรื่องราวและเข้าถึงอารมณ์และใช้ความรู้สึกในการเจรจา เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในภาวะวิกฤต รับรู้ถึงความรู้สึกของผู้เจรจาและคลายความกังวลใจ



Active Listening Skill (ALS)

1. การฟังอย่างตั้งใจ การฟัง เป็นพลังสำคัญในการเจรจา
2. การไม่ฟัง ไม่รู้ปัญหาที่จะให้แก่

ธรรมชาติของมนุษย์โกหกเป็นสิ่งต้องห้าม ความจริงใจ เข้าใจตัวเอง เข้าใจผู้อื่น และสื่อสารให้เขารู้ การสังเกต เข้าใจความรู้สึก เข้าใจความต้องการ การขอร้อง เป็นสิ่งที่ควรทำในการเจรจาต่อรอง

ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ มี 8 เทคนิค ดังนี้

1. การลดปฏิบัติภัย หรือการมีสติในการเจรจา ผู้เจรจาต้องฟังอย่างตั้งใจและทวนคำสุดท้ายของประโยชน์
2. ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสได้ระบาย ได้ทั้งข้อมูลและความรู้สึก และหลีกเลี่ยงคำถามแบบปลายปิด
3. กระตุ้นให้เขาพูดกับเรา เพื่อรับรู้ว่าเขาฟังอยู่ ใช้คำพูดสั้นๆ เพื่อให้เขารับรู้ว่าเขาฟังอยู่ เช่น ครับ ผมเข้าใจครับ ใช่ครับ ผมรู้สึกเช่นนั้นครับ เป็นต้น
4. การทวนความโดยไม่เปลี่ยนแปลงความหมายของผู้ก่อเหตุ
5. เข้าใจความรู้สึกและจับความรู้สึกเขาได้และสื่อสารให้เขารู้
6. การสื่อสารที่ดีต้องมาจากความรู้สึกของผู้เจรจาเอง เช่น ฉันรู้สึกว่าคุณ ฉันเข้าใจว่าคุณคงลำบาก ฉันอยากเสนอทางเลือกให้กับคุณ
7. เว้นจังหวะการพูด หรือเงียบในช่วงที่เขาอารมณ์
8. สรุปประเด็นสำคัญๆ ที่เขาพูดเป็นช่วง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเข้าใจ

อุปสรรคที่ส่งผลต่อการตั้งใจการฟัง

1. คิดจะพูด.... แต่ไม่ได้พูด
2. การโต้เถียงกัน
3. ไม่มีสมาธิ ใจลอย
4. คิดเรื่องอื่น
5. การยกตัวเอง
6. พยายามเดาใจ/อ่านใจ
7. ด่วนสรุป
8. ตัดสิน

9. ออกนอกเรื่องไม่มีเหตุผล

10. การฟังบ้างไม่ฟังบ้าง

ฝ่ายเจรจาต่อรอง ประกอบด้วย

1. หัวหน้าทีม ทำหน้าที่คอยสั่งการ
2. ผู้เจรจาต่อรอง ควรมี 2 คน คือ ผู้เจรจาหลักและผู้เจรจารอง ถ้าสถานการณ์นั้นใช้เวลายาวนาน คนแรกอยู่ในภาวะเหนื่อยล้า ต้องใช้ผู้เจรจาคนที่ 2 เข้าเจรจา การเจรจาต้องทำอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้ประสานข่าวกรอง มีหน้าที่ประสานงานข่าว เมื่อมีสื่อมวลชนเข้ามาทำข่าว
4. ผู้ลงบันทึก ต้องจดบันทึกการเจรจาระหว่างผู้เจรจากับผู้ก่อเหตุ ควรจดใจความสำคัญ ไม่ต้องจดทุกคำพูด
5. นักจิตวิทยา จิตแพทย์ เมื่อการเจรจาประสบความสำเร็จ นักจิตวิทยา/จิตแพทย์ ต้องเยียวยาผู้ก่อเหตุ

การเตรียมตัวผู้เจรจา

1. การเข้าเผชิญเหตุ
2. วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินความเสี่ยง ความปลอดภัย เครื่องมือ ขั้นตอนปฏิบัติ

ทฤษฎีการต่อรอง

1. ความแตกต่างแต่ละเหตุการณ์
2. มาตรฐานการฝึกอบรมที่เป็นสากล
3. ผู้เจรจาเป็นผู้แทนของ ผบ.
4. ให้เข้าใจและตระหนักจุดอ่อนของผู้เจรจาเอง
5. การเจรจาอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง
6. การแต่งกาย
7. ช่องทางการสื่อสาร
8. เวลา+ - (ใช้มาก ใช้น้อย)
9. การเปลี่ยนผลัด
10. การถ่วงเวลา

สรุปการเจรจาต่อรอง

1. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
2. การประเมินสถานการณ์อย่างถูกต้อง
3. ขอให้จริงใจในการฟัง
4. อย่าทำตัวข่มขู่
5. ฟังให้แสดงความเข้าใจ

“ผู้เจรจาที่เก่งที่สุดคือผู้ฟังที่ดี”

บุคคลประเภทต่างๆ ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ประเภทและลักษณะต่างๆ ของผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน

ผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน มักยึดตัวประกันด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งผู้ที่จับตัวประกันที่เป็นคนปกติธรรมดา และผู้ที่มีความผิดปกติทางจิต ผู้ก่อเหตุบางรายอาจก่อเหตุโดยลำพังเพียงคนเดียว

บุคคลประเภทต่างๆ

1. บุคคลในภาวะวิกฤต
2. โรคจิต
3. ซึมเศร้า
4. ต่อด้านสังคม
5. นักโทษ
6. ก่อการร้ายภายในประเทศ
7. ก่อการร้ายสากล

1. บุคคลในภาวะวิกฤต (People in crisis) ผู้จับตัวประกัน (Hostage takers) ประเภทนี้มักเป็นคนปกติธรรมดา ที่มีเหตุการณ์ผันแปรในชีวิตอย่างรุนแรง เช่น ประสบปัญหาด้านการเงิน ปัญหาส่วนตัว หรือครอบครัว ซึ่งได้รับความกดดันมากหาทางออกไม่ได้หรือไม่มีทางเลือก

ตัวอย่างที่ 1 โจ้ บุรีรัมย์ น้อยใจพ่อไม่ขอเมียให้ ประชดปีเสาไฟฟ้าแรงสูงกว่า 3 ซม. ข้างสภ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี จนพ่อต้องยอมรับปากจะไปขอสาวให้ จึงยอมลง

ตัวอย่างที่ 2 สาวท้องแก่ 8 เดือน เครียดจัดชีวิตครอบครัว สามิทิ้งไปมีใหม่ ปีนเสาโทรศัพท์หวังปลิดชีพ

ตัวอย่างที่ 3 แม่จับลูก 9 เดือนเป็นตัวประกัน ประชดสามิ

ตัวอย่างที่ 4 นายอำเภอกล่อม ด.ช. 9 ขวบ ปีนแท่งก้นน้ำประปา

ลักษณะของผู้ที่ก่อเหตุจับตัวประกัน

1. อาการที่ปรากฏ คือ มีความกระวนกระวาย รู้สึกหมดหวัง หมดทางช่วยเหลือ รู้สึกหมดทางควบคุม มองปัญหาในวงแคบ และไม่มีวิธีแก้ไขที่เหมาะสม
2. ตัวประกันอาจเป็นสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือคนแปลกหน้า บางทีก็จะใช้ตนเองเป็นตัวประกันแต่เพียงผู้เดียว
3. ข้อเรียกร้องมักจะมีเหตุผล เช่น การขอกลับเข้าไปทำงาน ขอลู่ทางหนี หรือขอสิ่งอื่นที่พอจะเป็นไปได้

แนวทางการเจรจา

1. ใช้หลักเหตุผลและความเป็นจริงในการเจรจา
2. ฟังอย่างตั้งใจ เห็นอกเห็นใจ และใช้การสะท้อนความรู้สึกเพื่อแสดงให้เห็นว่า เราเข้าใจในสิ่งที่เขาพูด และทำให้เราทราบถึงสาเหตุที่จูงใจให้เขาก่อเหตุการณ์นี้ขึ้น
3. ให้โอกาสผู้จับตัวประกันได้ระบายความเคียดแค้น ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถรวบรวมข้อมูลจากผู้ก่อเหตุได้เพิ่มขึ้น เพื่อหาทางไขว่คว้าวิธีในการตอบโต้ได้ดีขึ้น
4. พูดเน้นกับผู้จับตัวประกันว่า มีคนอื่น ๆ อีกที่เขาประสบปัญหาแบบนี้เหมือนกัน และปัญหาอย่างนี้มีทางแก้ไขได้
5. ช่วยเสนอทางเลือกร่วมไปกับผู้จับตัวประกัน
6. พูดสร้างความมั่นใจว่า หากมอบตัวเขาจะปลอดภัย

2. พวกโรคจิต หรือวิกลจริต (Psychotic people) เป็นโรคทางจิตเวชที่รุนแรง มีลักษณะของความผิดปกติ ทั้งในด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพอย่างชัดเจน ไม่สามารถเข้าใจสภาวะต่างๆ ตามความเป็นจริง (Out of reality) ไม่ยอมรับว่าตนเองป่วย และไม่ยอมรับการรักษา

ลักษณะของผู้ที่ก่อเหตุจับตัวประกัน

1. อาการที่พบโดยทั่วไป มีอาการหลงผิด (Delusion) เช่น คิดว่าตนเองคือผู้สร้างโลก เป็นพระเจ้า เป็นผู้วิเศษ คิดว่ามีคนคอยปองร้าย อาการประสาทหลอน (Hallucinations) ได้ยินเสียงสั่งให้ทำโน่นทำนี่ เช่น มีเสียงสั่งให้ไปทำร้ายคนอื่น เสียงสั่งให้ฆ่าตัวตาย เป็นต้น
2. ตัวประกันโดยมากจะเป็นคนแปลกหน้าที่ผู้ก่อเหตุไม่รู้จักมาก่อน หรือคนที่มีส่วนอยู่ในระบบความเชื่อที่ผิดๆ ของเขาเอง
3. ข้อเรียกร้องเป็นแบบแปลกๆ เช่น ต้องฆ่าเด็ก เพื่อให้ตนหลุดพ้น และเข้าสู่นิพพาน ฯลฯ

แนวทางการเจรจา

1. ให้ฟังผู้จับตัวประกันว่า เขาพูดอะไร ถึงแม้คำพูดนั้นจะฟังดูแปลกๆ พิสดารก็ตาม
2. รักษาท่าทีของผู้เจรจา อย่าพยายามโต้เถียงว่า สิ่งที่เขาคิดนั้นผิดหรือเป็นไปได้
3. ให้ความเห็นใจต่อความกังวลของเขา
4. ให้โอกาสเขาได้ระบายความในใจของตัวเอง

การประเมินอาการผู้ก่อเหตุกรณียาบ้า

1. ระยะอารมณ์พุ่งพรวด จะเกิดฉับพลันเมื่อเสพยาเข้าไป หัวใจเต้นแรง และเร็ว ความดันโลหิตสูง
2. ระยะเคลิบเคลิ้มมีเมามา จะถือตัวเองเป็นหลัก เป็นต่อผู้อื่น ชอบโต้เถียง และขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น
3. ระยะพวยอารมณ์ หากเสพยาซ้ำอีก จะเกิดการต้านยา ทำให้ไม่เป็นสุข มีอาการทางจิต กระสับกระส่าย หวาดระแวง
4. ระยะอารมณ์แค้น ประสาทไม่ตอบสนองต่อฤทธิ์ของยาบ้าที่เสพเพิ่ม มีอาการไม่สบายใจอย่างมาก หวาดระแวงถึงขั้นเกิดภาวะรุนแรงมาก เป็นระยะอันตรายที่สุด ซึ่งสามารถทำสิ่งที่เลวร้ายได้
5. ระยะหมดอารมณ์ ยาหมดฤทธิ์ผู้เสพจะนอนหลับประมาณ 1-3 วัน เมื่อตื่นขึ้นมาอาการจะเป็นปกติ

หลักเกณฑ์สำคัญที่ต้องถือปฏิบัติ

1. รักษาระยะห่าง ไม่ควรเข้าไปใกล้ตัวผู้ก่อเหตุ ควรรักษาระยะห่าง 2-3 เมตร
2. ไม่ส่องไฟจ้าเข้าไปที่ผู้ก่อเหตุ เพราะจะหวาดระแวง เมื่อมีแสงจ้ารบกวนประสาทตา
3. พูดช้าๆ ด้วยโทนเสียงต่ำๆ ถ้าพูดเร็ว เสียงสูงจะกระตุ้นให้เขาทำรุนแรงขึ้น
4. เคลื่อนไหวช้าๆ เพราะเขาเห็นภาพหลอนที่เคลื่อนไหวเร็วๆ ถ้าเราเคลื่อนไหวเร็วๆ เขาจะคิดว่าเข้าไปทำร้ายเขา จะถูกตอบโต้ด้วยความรุนแรงมากขึ้น
5. แบนมือและชูให้เห็น เพราะหากไม่เห็นมือเขาจะหวาดระแวงว่า เราเตรียมทำร้ายเขาด้วยอาวุธ
6. กระตุ้นให้ผู้ก่อเหตุพูดไปเรื่อยๆ เพื่อไม่ให้มีเวลาคิด หากผู้ก่อเหตุเจ็บบจะอันตรายที่สุดซึ่งแสดงถึงความคิดในทางหวาดระแวง กำลังอยู่เหนือความเป็นจริงพยายามให้เขาค่อยๆ ไปเรื่อยๆ ยิ่งพูดมากเท่าใด ความตึงเครียดจะยิ่งลดลง

แนวทางการเจรจาต่อรอง

1. ผู้ก่อเหตุเมายาบ้า มักมีอาการหวาดระแวง ประสาทหลอน ลักษณะคล้ายโรคจิต เขาคิดว่าอาการหลอนเป็นจริง แล้วพฤติกรรมของเขาก็ถูกจงใจจากอาการหลอนเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคต่อการเจรจา
2. อย่าโต้เถียงหรือตอบโต้กับอาการหลอนของผู้ก่อเหตุให้ตั้งใจฟังผู้ก่อเหตุ รวมถึงข้อเรียกร้องที่อาจพิสดารและแสดงความรู้สึกเห็นใจต่อความกังวลของเขา
3. ตัวประกันมักเป็นคนแปลกหน้า ไม่ได้มุ่งจะทำร้าย แต่เพื่อป้องกันตนเองมิให้คนอื่น เข้ามายุ่ง แต่ให้ระวังอาจเกิดภาวะรุนแรง หากมีเหตุกระตุ้นจากภายนอก

ขอควรจำ ระยะเวลา ปริมาณของยาที่เสพ ความแข็งแรงของร่างกายผู้เสพเป็นตัวแปร ไม่สามารถชี้ได้ว่า ระยะเวลาานานเท่าใดที่ผู้เสพจะเบาบางจากฤทธิ์ของยา หากคนผู้ก่อเหตุมีอาวุธร้ายแรงให้เตรียมพร้อมเรื่องยุทธวิธีของการช่วยเหลือตัวประกันไว้ด้วย

3. พวกภาวะซึมเศร้า (Depression people) คนที่มีจิตใจหดหู่ มีอารมณ์ซึมเศร้ารุนแรงและรู้สึกว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า รู้สึกหมดหวังในชีวิตในที่สุดคิดฆ่าตัวตายหรือทำร้ายตัวเองและผู้อื่น บางครั้งเขาได้จับตัวประกันเพื่อพยายามบีบบังคับให้ตำรวจฆ่าตัวเขาเองด้วย

ลักษณะของผู้ที่ก่อเหตุจับตัวประกัน

1. คนประเภทนี้ จะประสบความสำเร็จจากความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง (Hopeless) หมดทางช่วยเหลือตนเอง ขาดที่พึ่ง (Helpless) คิดว่าตัวเองไม่มีคุณค่า (Worthless) ไม่สามารถแก้ไขหรือเอาชนะความรู้สึกสูญเสียของตนเองได้ จึงคิดฆ่าตัวตายให้พ้นทุกข์
2. ตัวประกันอาจเป็นสมาชิกในครอบครัว หรือคนแปลกหน้า

แนวทางการเจรจา

1. พังอย่างตั้งใจ เนื่องจากผู้จับตัวประกันจะพูดโต้ตอบช้าเคลื่อนไหวช้า จึงต้องเตรียมตัวรอและให้โอกาสเขาได้ระบายความไม่สบายใจ
2. ถามถึงเรื่องการทำร้ายตัวเอง
3. เข้าใจปัญหา สร้างความมั่นใจให้แก่เขาว่า เขามีคุณค่าที่จะอยู่ต่อไป
4. เบนความสนใจจากเรื่องที่เขารู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ ไร้ค่ามาเป็นเรื่องที่เขาสงใจ เช่น สิ่งที่ทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจ

การเจรจาต่อรองผู้พยายามทำร้ายตนเอง

วัตถุประสงค์ของการแก้ไขภาวะวิกฤต

1. ลดอารมณ์ที่แปรปรวน
2. นำบุคคลกลับคืนสู่ภาวะปกติดั้งเดิม
3. ชื่อเวลา
4. สร้างความเข้าใจในบรรยากาศเป็นมิตรและสื่อสารกันได้
5. รวบรวมข้อมูล

หลักการช่วยเหลือผู้พยายามทำร้ายตนเอง

1. การจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้า ที่สำคัญคือการควบคุมสิ่งแวดล้อม และไม่ทำให้เกิดความสับสนในการให้ความช่วยเหลือ
2. การประเมินสถานการณ์ และการวางแผนช่วยเหลือ
3. ท่าทีของผู้ให้การช่วยเหลือ ควรเป็นที่สงบ ทั้งระยะห่างจากผู้ที่กำลังจะทำร้ายตัวเองพอสมควร
4. สร้างความไว้วางใจ ต้องเริ่มต้นจากการสร้างสัมพันธภาพที่ดี
 - 4.1 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้พยายามทำร้ายตนเองให้มากที่สุด เพื่อรู้จักเขาก่อนการพูดคุย
 - 4.2 ทักทายแนะนำตัว “สวัสดีครับ ผมชื่อ... มาขอคุยด้วยเพื่อที่เราจะช่วยเหลืออะไรคุณได้บ้าง ขอคุยด้วยสักพักนะครับ ไม่ทราบจะเรียกว่าตัวคุณว่าอะไรดี” หรืออาจทักชื่อก็ได้
 - 4.3 รับฟังเรื่องราว โดยเปิดประเด็นด้วยคำถามเปิด “พอจะบอกได้ไหมว่าอะไรเกิดขึ้น คุณถึงมาอยู่ที่นี่”
 - 4.4 สรุปประเด็นทบทวนความเข้าใจเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าเราตั้งใจฟัง ใส่ใจและเข้าใจปัญหาของเขา
 - 4.3 ไม่ตำหนิ ดุถูก ทำหาย เย้ยหยัน
 - 4.4 สีหน้าและน้ำเสียง ควรสงบเยือกเย็น เป็นกลาง ไม่ก้าวร้าว ไม่โกรธตอบ
 - 4.5 ควรสบตา ประสานสายตาดำบ่อยๆ แต่อย่าจ้องนานๆ
 - 4.6 ท่าทางสงบเยือกเย็นแต่ตื่นตัวอยู่เสมอและควรรักษาระยะห่าง

- 4.5 แสดงความห่วงใยอย่างเหมาะสม
- 4.6 ทำความเข้าใจในปัญหาที่เขาประสบ โดยการรับฟัง ไม่ได้เถียง ไม่คัดค้าน หรือซ้ำเติม
- 4.7 หากเป็นไปได้ ควรเลือกผู้ช่วยเหลือที่เป็นคนรู้จักและพูดภาษาเดียวกัน แสดงความจริงใจ เปิดเผย
- 4.7 กระตุ้นให้พูด ระบายความรู้สึก
- 4.8 พยายามถ่วงเวลา อาจเปิดโอกาสให้ได้พูดคุย กับคนที่เขาต้องการคุยด้วย
- 4.9 ถ้าอยู่ในห้องอาจให้เขานั่งลงบนเก้าอี้นุ่มๆ ซึ่งจะช่วยให้ผ่อนคลายมากขึ้น
5. การประเมินสถานการณ์และความเสี่ยงของผู้ที่กำลังจะฆ่าตัวตาย
6. สร้างความหวัง
7. การพิจารณาอาการทางสมองและโรคจิต
8. การดูแลจิตใจผู้ช่วยเหลือ

คำพูดแรกๆ เมื่อเจรจา

1. ฉันเห็นแล้วว่าคุณเป็นอย่างไร ฉันต้องการคุยกับคุณสักหน่อยเท่านั้น
2. เพราะเป็นห่วงเรื่องที่คุณกำลังทำอยู่ จึงทำให้ฉันต้องมาหาคุณ
3. คุณอาจลำบากใจ แต่เราก็คุยกันถึงเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างช้าๆ ก่อนก็ได้
4. ฉันรู้สึกว่าคุณกำลังท้อใจในขณะนี้
5. คุณต้องการจะลาโลกไปจริงๆ หรือเพียงต้องการที่จะไม่เจ็บปวดไปมากกว่านี้

คำพูดชี้ให้เห็นว่าความตายไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาอะไร

1. เมื่อคุณลาโลกไปก็หมดโอกาสที่จะทำอะไรได้ต่อไป
2. ถ้าคุณทำเพื่อหนีปัญหา ก็มีเพียงความตายของคุณที่เกิดขึ้น แต่ไม่สามารถมั่นใจว่าคนอื่นจะเข้าใจคุณ บางคนอาจจะเยาะเย้ยด้วยซ้ำ
3. คุณทำเพื่อหนีความเจ็บปวด แต่วิธีที่ทำอยู่นี้กลับทำให้เกิดความเจ็บปวดมากขึ้นเพื่อหาทางออกที่ไม่เจ็บปวดกันดีกว่า

คำพูดชี้ให้เห็นถึงความผูกพัน

1. ถ้าพ่อหรือแม่คุณรู้ว่า คุณกำลังทำอย่างนี้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร
2. ถ้าคุณทำร้ายตนเอง คุณจะไม่เห็นลูกคุณโตขึ้น
3. คุณไม่นึกถึงความสำเร็จในชีวิตที่ผ่านมาบ้างหรือเพียงแต่คุณลุกขึ้นมาสู้อีกครั้ง ทุกอย่างก็จะดีขึ้นมาแล้ว

การอยู่รอดของตัวประกัน (Hostage survival)

1. อย่าโต้แย้งหรือทำตัวเด่น ทำตามผู้ก่อเหตุสั่ง
2. อย่าเพิ่มคุณค่าหรือเปิดเผยจุดอ่อนของตัวเองให้ผู้ก่อเหตุรู้
3. อย่าเป็นคนอ่อนแอ เมื่อพูดกับผู้เจรจาให้บอกข้อมูลผู้ก่อเหตุและตัวประกัน
4. หากใช้เล่ห์จะหลบหนีให้คิดทบทวน
5. ควบคุมอารมณ์ จิตใจให้มั่นคง
6. ช่วงวิกฤต 15-45 นาทีแรกและช่วงจู่โจม

<p>ประโยชน์ที่ได้รับ</p> <p>นักเจรจาที่ดีที่สุด คือการเป็นนักฟังอย่างมีสติ จากที่ได้อบรมมา คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเองเป็นอย่างมาก ได้เรียนรู้วิธีการรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ว่าควรดำเนินการอย่างไรบ้าง</p>	
<p>นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้</p>	
หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนาภายในวันที่
<p>ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)</p> <p>.....</p> <p>ผู้รายงาน..... <i>สุจิตรา รัตนสิน</i></p> <p>(นางสุจิตรา รัตนสิน)</p> <p>ตำแหน่ง บรรณารักษ์</p> <p>วันที่26 ธันวาคม 2566.....</p>	
<p>ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... <i>สม</i></p> <p>(นางสาวธนกร พึ่งพาพงศ์)</p> <p>ตำแหน่ง หัวหน้าห้องสมุดองค์กรฯ</p> <p>วันที่ <i>27 ธ.ค. 66</i></p>	
<p>ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง</p> <p><i>วิภกรป</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... <i>[Signature]</i></p> <p>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ วรพล อารัมภ์กุล)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง</p> <p>วันที่ <i>- 2 ม.ค. 2567</i></p>	

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่าย
 2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
 3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการเข้าประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
 4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
 5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ