
บทที่ 7

ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก และการให้ความช่วยเหลือ

7.1 เป้าประสงค์ของการอบรมความรู้ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก และการให้ความช่วยเหลือ

เพื่อเป็นแนวทางการฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ จึงกำหนดเป้าประสงค์การเรียนรู้ ดังนี้

- 1) ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจหลักในการปฏิบัติต่อพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก
- 2) ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการให้ความช่วยเหลือด้านการเดินทาง การสื่อสาร และการอยู่ร่วมกันกับพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก

7.2 ข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก

คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก มีข้อจำกัดทางกายภาพ หรือข้อจำกัดด้านสติปัญญา การเรียนรู้และการปรับตัวในการดำรงชีวิต ลักษณะ

1. ข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม

ลักษณะอาการทางจิตใจหรือพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความทุกข์ทรมาน หรือมีความบกพร่อง ในกิจวัตรต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ

- อาการด้านบวก (อาการที่คนปกติไม่มี แต่ผู้ป่วยมี) มีลักษณะอาการหลงผิด (มีการรับรู้สภาพความจริงที่ผิดเพี้ยนไป เชื่อกันว่ามีคนเฝ้ามองหรือกำลังวางแผนที่จะทำร้ายตนเอง เชื่อว่าความคิดถูกควบคุม ตนได้รับความสามารถพิเศษ จึงสามารถรับคำสั่งพิเศษจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์) ประสาทหลอน (ประสาทสัมผัสรับรู้สิ่งที่ไม่อยู่จริง หูแว่ว ได้ยินเสียงที่บอกให้ตนกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักพูดกับตนเอง ซึ่งพูดกับ “เสียง” ที่ตนได้ยินเห็นภาพหลอน สัมผัสหลอน มีความรู้สึกที่ผิดปกติ เช่น รู้สึกว่ามีหนอนไต่อยู่ตามร่างกาย การพูดผิดปกติ พูดด้วยคำแปลก ๆ ที่สร้างขึ้นมา มีพฤติกรรมเคลื่อนไหวแบบไม่มีเป้าหมาย เดินวนวนว้ายไร้จุดหมาย

- อาการด้านลบ (อาการที่คนปกติมี แต่ผู้ป่วยขาดหายไป) ไร้อารมณ์ ตอบสนองทางอารมณ์ช้า เคลื่อนไหวช้า ไม่สบตา ขาดสังคม ถอนตัวจากสังคม และความสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่สนใจใคร นอกจากนั้นสามารถสังเกตได้จากสีหน้าที่บึ้งตึง แววตาไม่เป็นมิตร แสดงท่าทางไม่พอใจกระวนกระวายอยู่หนึ่งไม่ได้ พูดโต้ตอบด้วยน้ำเสียงห้วน เสียงดังขึ้นเรื่อย ๆ ใช้คำพูดหยาบคายขู่ตะคอก ทะเลาะวิวาท ชกต่อย ทุบตี ทำลายข้าวของ ละเมิดสิทธิผู้อื่น ขาดแรงจูงใจ ขาดความสนใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ละเลยสุขอนามัยส่วนตัว เหมือนคนขี้เกียจ ขาดการพูด พูดน้อยคำ ไม่ยอมพูด
- อาการด้านการรู้คิด มักพบอาการด้านนี้ก่อนอาการอื่นปรากฏชัด ได้แก่ สมาธิแย่ง การตีความสิ่งต่าง ๆ และการตอบสนองบกพร่องไป การจดจำชั่วคราวเพื่อใช้งาน บกพร่อง ความสามารถ คิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลเสียไป ปัจจุบันถือว่าเป็นอาการสำคัญพื้นฐานของโรคนี้
- อาการด้านอารมณ์ มีการตอบสนองด้านอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น ยิ้มเมื่อพูดถึงเรื่องเศร้า หรืออยากตายโดยไม่รู้สึกละอาย
- อาการด้านความก้าวร้าว/รุนแรง มีความบกพร่องในการควบคุมความโกรธและพฤติกรรม จึงแสดงออกอย่างหุนหัน ขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ

2. ข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางสติปัญญา

คนพิการทางสติปัญญามีข้อจำกัดด้านสติปัญญา การเรียนรู้และการปรับตัวในการดำรงชีวิตประจำวันปัจจุบันใช้คำว่า “บกพร่องทางสติปัญญา” ทำให้มีพัฒนาการล่าช้า ความสามารถของคนประเภทนี้ขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรง ได้แก่

- ระดับรุนแรงมาก ระดับนี้สามารถช่วยเหลือตนเองได้บ้างแต่ต้องอาศัยการฝึกอย่างมาก ต้องดูแล ตลอดเวลา/ตลอดชีวิต แม้จะเป็นผู้ใหญ่แล้วก็ตาม
- ระดับรุนแรง ระดับนี้มีพัฒนาการล่าช้าด้านภาษา สามารถสื่อสารได้เพียงเล็กน้อย หรือพูดไม่ได้เลย มีข้อจำกัดในการดูแลตนเอง สามารถทำงานง่าย ๆ ได้ ส่วนใหญ่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิด หรือต้องช่วยในทุก ๆ ด้านอย่างมากตลอดชีวิต
- ระดับปานกลาง ระดับนี้สามารถเรียนรู้การเดินทางตามลำพังได้ในสถานที่ที่คุ้นเคย ใช้ชีวิตในชุมชนได้ดี ทั้งการดำรงชีวิตและการงาน แต่ต้องการความช่วยเหลือปานกลางหรือตลอดชีวิต บางรายดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยตนเอง

- ระดับเล็กน้อย ระดับนี้สามารถทำงาน แต่งงาน และดูแลครอบครัวได้แต่ต้องได้รับการฝึกฝน และอาจต้องการความช่วยเหลือบ้างเป็นครั้งคราวเมื่อมีปัญหาชีวิตหรือหน้าที่การงาน

นอกจากนั้นสามารถสังเกตได้จากสีหน้าที่บึ้งตึง แววตาไม่เป็นมิตร แสดงท่าทางไม่พอใจ กระวนกระวายอยู่หนึ่งไม่ได้ พูดโต้ตอบด้วยน้ำเสียงห้วน เสียงดังขึ้นเรื่อย ๆ ใช้คำพูดหยาบคาย ชู้ตะคอก ทะเลาะวิวาท ชกต่อย ทุบตี ทำลายข้าวของละเมิดสิทธิผู้อื่น

กลุ่มคนที่บกพร่องทางสติปัญญาบางประเภทมักพบว่ามีลักษณะหน้าตาคล้ายคลึงกัน เช่น ดาวน์ซินโดรม มักพบว่ามีศีรษะเล็กและแบน หน้าแบน ตั้งจมูกแบน ตาเฉียงขึ้น ปากเล็ก ใบหูเล็ก คอสั้น มือแบนกว้าง นิ้วมือสั้น เส้นลายมือตัดขวาง นิ้วก้อยโค้งงอ ดังนั้นเราจะพบคนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับน้อยหรือปานกลาง ที่มีการเดินทางเพียงลำพังเป็นส่วนใหญ่ แต่ในระดับรุนแรงมากและรุนแรงจำเป็นต้องเดินทางพร้อมกับผู้ดูแล นอกจากนี้ในบางกรณียังสามารถพบความผิดปกติทางจิตเวช พฤติกรรม ก้าวร้าว ปัญหาการมองเห็น และการได้ยิน บกพร่องในบุคคลที่มีภาวะบกพร่อง ทางสติปัญญา รวมไปถึงเด็กสมองพิการและเด็กออทิสติก

3. ข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางการเรียนรู้

กลุ่มคนพิการประเภทนี้มีลักษณะภายนอกที่เหมือนคนปกติทั่วไป จะมีความแตกต่างที่การเข้าถึงข้อมูล ในด้านการอ่าน การเขียน การคิด คำนวณหรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานอื่นในระดับความสามารถที่ต่ำกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน ซึ่งผู้ให้บริการจะพบความพิการประเภทนี้น้อยมากเมื่อเทียบกับความพิการประเภทอื่น ๆ หากผู้รับบริการไม่แสดงตัวจะไม่สามารถทราบได้ว่ามีความผิดปกติเพราะสามารถสื่อสารได้ปกติ

4. ข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางออทิสติก

มีลักษณะในการเข้ากับคนอื่นได้ยาก หรือไม่ได้เลย ชอบอยู่คนเดียว ทำอะไรซ้ำ ๆ หัวเราะอย่างไม่มีเหตุผล กลัวในสิ่งที่ไม่สมควรกลัว กระตุ้นตัวเอง ไม่สบตาคน เรียกไม่หัน มีท่าทางการเล่นแปลก ๆ ส่งเสียงประหลาด แสดงความต้องการไม่ได้ ใช้ท่าทางหรือจับมือผู้อื่นอยู่ใกล้ไปหยิบของที่ต้องการ

ความสามารถของคนประเภทนี้ขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรง ในอดีตนั้นมักไม่พบคนที่มีความบกพร่องดังกล่าวในระดับรุนแรงมากและรุนแรง เดินทางโดยใช้บริการในขนส่งสาธารณะเนื่องจากจะถูกเก็บตัวอยู่ในที่พิทักษ์ แต่ในปัจจุบันจะพบความพิการในลักษณะนี้ที่เดินทางมาพร้อมกับผู้ดูแลมากขึ้น และคนที่มีความบกพร่องระดับน้อยหรือปานกลางมีการเดินทางโดยลำพังมากขึ้น

กลุ่มคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก ควรจะได้รับประสบการณ์ชีวิตเช่นเดียวกับคนทั่วไป จึงควรฝึกให้ช่วยเหลือตนเองได้มากที่สุด เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ รู้จักควบคุมตนเอง มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ปฏิบัติตามกฎหมายของสังคมและสามารถใช้บริการต่าง ๆ ในสังคมได้

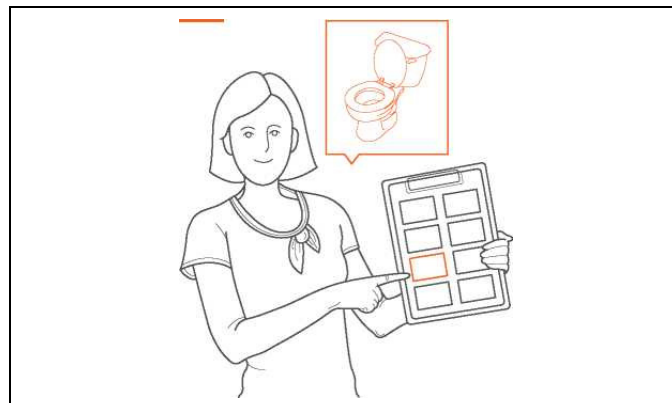
7.3 อุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก

การเดินทางของคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา และออทิสติก หากอยู่ในระดับที่รุนแรงหรือรุนแรงมาก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผู้ดูแล ผู้ดูแลจะเป็นผู้ช่วยเหลือ แต่หากพบผู้เดินทางอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง ซึ่งพอสื่อสารได้ เพียงแค่การรับรู้ต่ำกว่าคนทั่วไป บางรายมีการรับรู้ในระดับอนุบาล ดังนั้นอุปกรณ์ช่วยเหลือจะเป็นสัญลักษณ์ภาพที่มีการเคลื่อนไหว และใช้เสียงประกอบอาจใช้ร่วมกับสื่อของผู้บกพร่องทางการได้ยิน และผู้บกพร่องทางการเห็น แต่เจ้าหน้าที่จะต้องสาธิต วิธีการใช้เพื่อให้เขามีประสบการณ์กับสื่อต่าง ๆ เนื่องจากมีการเรียนรู้ช้าจึงต้องบอกและทำซ้ำ ๆ ดังนั้นเครื่องมือที่ดีที่สุดสำหรับการให้ความช่วยเหลือคนพิการกลุ่มนี้คือ “มนุษย์” แต่ยังคงมีอุปกรณ์ที่สามารถใช้ร่วมกันกับความพิการในประเภทอื่น ๆ ได้

1. ตัวอย่างอุปกรณ์

ผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถสื่อความรู้สึกเป็นคำพูด หรือไม่เข้าใจภาษาด้วย เจ้าหน้าที่สามารถใช้อุปกรณ์ในการสื่อสารถึงความต้องการผ่านรูปภาพหรือสัญลักษณ์ได้ ในรูปของบอร์ดการสื่อสาร ดังแสดงในรูปที่ 7.3 – 1

รูปที่ 7.3 – 1 การใช้บอร์ดเพื่อการสื่อสาร



ที่มา : คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง
สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

2. การพูดติดต่อ

มีคนมาติดต่อเพื่อขออำนวยความสะดวก ในการเดินทางเจ้าหน้าที่ควรมีการสอบถามเพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการซึ่งได้จากบัตรคนพิการหรือสอบถามข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ เส้นทางการเดินทางอาการและอื่น ๆ และบันทึกลงในการ์ด เพื่อให้ผู้ใช้บริการพกติดตัว สำหรับการติดต่อในเส้นทางต่อไป หรือขอความช่วยเหลือ

7.4 หลักปฏิบัติในการให้ช่วยเหลือคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก

เมื่อพบเจอหรืออยู่ร่วมกับพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก จำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการสื่อสาร และการปฏิบัติตนเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งสามารถปฏิบัติได้ ดังนี้

7.4.1 ข้อควรปฏิบัติ

ข้อควรปฏิบัติต่อคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก

- แนะนำให้ทักทายเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีจิตใจในการให้บริการมีความอดทน และเข้าอก เข้าใจคนพิการและผู้ดูแล
- ก่อนจะให้ความช่วยเหลือใด ๆ ต่อคนพิการต้องถามผู้ดูแลคนพิการเสมอว่า ต้องการความช่วยเหลือหรือไม่และต้องการให้ช่วยอย่างไร แล้วจึงช่วยเหลือตามที่คนพิการต้องการ
- ควรให้ความช่วยเหลือคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติกก่อนเป็นลำดับแรก เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดคนพิการเกิดความเครียด หรือหงุดหงิด
- ให้ข้อมูลด้วยประโยคสั้น ๆ ใช้คำพูด ง่าย ๆ พูดซ้ำ ๆ พูดซ้ำ ๆ ทีละเรื่อง
- ถ้าผู้ดูแลคนพิการต้องการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยแบบ ตัวต่อตัว ต้องทำอย่างเปิดเผยต่อผู้อื่น โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของคนพิการด้วย
- แนะนำและให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยที่สำคัญ เช่น จุดบริการที่สามารถติดต่อได้กรณีต้องการความช่วยเหลือ
- สังเกตอาการทางพฤติกรรม เช่น หายใจแรง เร็วขึ้น เหงื่อออก ซึ่งอาจแสดงถึงภาวะความตึงเครียด

7.4.2 สิ่งไม่ควรปฏิบัติ

สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติต่อคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก

- ละเว้นการใช้คำที่ไม่เหมาะสม เกี่ยวกับคนพิการเช่น คนบ้า คนปัญญาอ่อน เป็นต้น
- ในการช่วยเหลือคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม ไม่ควรตื่นตระหนก หรือตื่นกลัว
- ไม่ควรคาดเดาเองถึงความต้องการความช่วยเหลือแทนผู้ดูแลคนพิการเนื่องจากความพิการแต่ละประเภท หรือความพิการประเภทเดียวกัน อาจมีความต้องการแตกต่างกัน
- เลี่ยงการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อับอ้าว และคับแคบ เพื่อเลี่ยงการกระตุ้นความเครียดของคน ซึ่งจะเกิดได้ง่ายในคนพิการประเภทนี้
- ระวังการแสดงออกทางภาษา พูดหรือภาษากายของผู้ให้บริการอาจทำให้ผู้ดูแลคนพิการเข้าใจว่า รู้สึกรำคาญ

ในการเดินทางของคนพิการทางจิตใจที่อยู่ในระดับที่รับรู้ผิดปกติมาก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง มีเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เร่งด่วนมากขึ้น เลี่ยงการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อับอ้าวและคับแคบ เพื่อเลี่ยงการกระตุ้นความเครียด ซึ่งจะเกิดได้ง่ายในคนพิการประเภทนี้ ดังนั้น อุปกรณ์ช่วยเหลือจะเป็นรูปที่การอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์

เมื่อพบคนพิการที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ระวังอาวุธที่ติดตัวผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น มีด ไม่ควรเข้าหาเพียงลำพังคนเดียว ไม่ควรพาเข้าไปอยู่ในห้องที่มีดหรือแคบ ไม่ควรพูดด้วยเสียงที่ดัง ดุดันหรือข่มขู่

7.5 การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ ออทิสติก

ก่อนจะให้ความช่วยเหลือใด ๆ ต่อคนพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ ออทิสติก ต้องถามคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ เสมอว่า ต้องการความช่วยเหลือหรือไม่และต้องการให้ช่วยอย่างไร แล้วจึงช่วยเหลือตามที่คนพิการต้องการ

7.5.1 การสื่อสาร

เพื่อความเข้าใจข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการได้รับความช่วยเหลือ การสื่อสารกับคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก อาจใช้วิธีการดังนี้

- ใช้บอร์ดในการสื่อสาร โดยสามารถสื่อสารความต้องการผ่านทางสัญลักษณ์รูปภาพ และควรตรวจสอบความเข้าใจของคนพิการที่ใช้บริการด้วย

- จัดทำป้ายบอกทางหรือแผ่นประกาศต่าง ๆ ที่มีตัวหนังสือขนาดใหญ่ที่ผู้ดูแลคนพิการสามารถอ่านได้ชัดเจน (เนื่องจากบางครั้งผู้ดูแล คนพิการมักเป็นผู้สูงอายุ)
- แนะนำจุดบริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือ

หากคนพิการพูดเรื่องราวไม่ปะติดปะต่อ พูดไม่ค่อยออก ไม่สามารถสื่อสารในสิ่งที่คิดได้ มีการใช้คำศัพท์ คำพูด สิ่ง que แสดงออกกำกวม หรือสิ่งที่พูดกับสิ่งที่คิดไม่ตรงกันถึงแม้ตอบไปแล้วก็อาจจะไม่เข้าใจในเนื้อหา ไม่สามารถรับรู้การสื่อสารผ่านเสียงภาษาได้ พูดเรื่องที่น่าจะเป็นจินตนาการหรือภาพหลอน เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการอาจสามารถใช้บอร์ดในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจข้อมูลของผู้ใช้บริการโดยสามารถสื่อสารความต้องการผ่านทางสัญลักษณ์รูปภาพ ในการสื่อสาร นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยคำถามในเวลา que เห็นว่าสื่อสารลำบาก หรือพูดอะไรไม่ออก โดยให้คาดการณ์สถานการณ์หรือความต้องการ แล้วถามคำถาม เพื่อตรวจสอบในสถานการณ์นี้ให้ถามคำถามที่ต้องตอบแค่ ใช่ หรือไม่ใช่

7.5.2 การนำทาง

เพื่อความเข้าใจข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการได้รับความช่วยเหลือ

- ควรแนะนำชื่อตำแหน่งหรือหน้าที่ของตนเอง
- สอบถามความต้องการความช่วยเหลือและข้อจำกัดของคนพิการผู้ดูแลคนพิการ(ถ้ามี)
- ให้ข้อมูลพร้อมสาธิตการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งรายละเอียดในการเดินทางเช่น ระยะเวลาในการเดินทางการหยุดพักระหว่างทาง
- สาธิตการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ควรอธิบายทิศทางหรือเส้นทางการเดินทางอย่างช้า ๆ และชัดเจน เพื่อให้ผู้ดูแลคนพิการหรือคนพิการประเมินในการใช้บริการดังกล่าวว่าสามารถรับบริการในการเดินทางนั้นหรือไม่
- จัดสภาพแวดล้อมการเดินทางที่เหมาะสม เช่น สถานที่จอดรถตำแหน่งที่นั่งในยานพาหนะในบริเวณที่ไม่คับแคบ ไม่ร้อนอบอ้าว สะดวกต่อการขึ้น – ลง และใกล้กับผู้ให้บริการบนยานพาหนะ

7.5.3 การใช้อุปกรณ์

เพื่อความเข้าใจและสอดคล้องกับความต้องการได้รับความช่วยเหลือ สามารถใช้อุปกรณ์ช่วยในการสื่อสารได้ เช่น

1. การใช้บอร์ดการสื่อสาร

ผู้ให้บริการสามารถใช้บอร์ดในการสื่อสารเพื่ออธิบายการเดินทาง และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้เดินทางรวมทั้งเป็นสื่อกลางในการทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การใช้การ์ดติดต่อ

เมื่อมีผู้ดูแลคนพิการมาติดต่อเพื่อขออำนวยความสะดวกในการเดินทางของคนพิการเจ้าหน้าที่ควรมีการสอบถามเพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการซึ่งได้จากบัตรคนพิการหรือสอบถามข้อมูลจากผู้ดูแลคนพิการในรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ ลักษณะความพิการ เส้นทางเดินทางและอื่น ๆ และบันทึกลงในการ์ดเพื่อให้ผู้ใช้บริการพกติดตัว สำหรับการติดต่อในเส้นทางต่อไป เพื่ออำนวยความสะดวก ที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น หรือขอความช่วยเหลือ

ในการเดินทางของคนพิการทางจิตใจที่อยู่ในระดับที่รับรู้ผิดปกติมาก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวก ในการให้บริการที่เร่งด่วนมากขึ้น เลี่ยงการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อบอ้าว และคับแคบ เพื่อเลี่ยงการกระตุ้นความเครียด ซึ่งจะเกิดได้ง่ายในคนพิการประเภทนี้ ดังนั้นอุปกรณ์ช่วยเหลือจะเป็นรูปที่การอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์

เมื่อพบคนพิการที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ระวังอาวุธที่ติดตัวผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น มีด ไม่ควรเข้าหาเพียงลำพังคนเดียว ไม่ควรพาเข้าไปอยู่ในห้องที่มีดหรือแคบ ไม่ควรพูดด้วยเสียงที่ดัง ดุดัน หรือข่มขู่

7.5.4 แนวทางปฏิบัติ

ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใกล้เคียงเพื่อขอความช่วยเหลือ แยกผู้ใช้บริการออกจากสถานการณ์ตึงเครียด หรือเหตุกระตุ้น พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนโยน ไม่ตำหนิ เจรจำด้วยความระมัดระวัง ใช้คำถามปลายเปิดให้ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวได้ระบายความไม่พอใจ

- กรณีมีผู้ดูแลให้ผู้ดูแลแจ้งล่วงหน้าถึงประเภทความพิการในการใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการเร่งด่วนมากขึ้น

- กรณีไม่มีผู้ดูแลในกลุ่มประเภทความพิการที่พอรับรู้ได้ให้ผู้ให้บริการได้สังเกต และประเมินเบื้องต้น จากวิธีการสังเกตเพื่อความปลอดภัยของตัวผู้ให้บริการและบุคคลรอบข้าง หากพอสื่อสารได้ สาธิตการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ เนื่องจากมีการเรียนรู้ช้า การฝึกจึงควรทำซ้ำ ๆ เริ่มจากสิ่งที่ย่อย ๆ ไปหายาก บอกทีละขั้นตอน โดยใช้ของจริง หรืออุปกรณ์ประกอบทุกครั้งแล้วให้รางวัลหรือชมเชยทันที หากสื่อสารไม่รู้เรื่อง อาจต้องประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลการส่งต่อ เช่น สายด่วนสุขภาพจิต (โทร. 1667) ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (โทร. 1300) แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย (โทร. 191)
- ไม่ควรคาดเดาเองถึงความต้องการความช่วยเหลือสำหรับคนที่มีพฤติกรรมที่ไม่ปกติ ความพิการทางสติปัญญาอาจทำให้คนพิการใช้เหตุผลหาข้อสรุป หรือตอบสนองได้ช้ากว่าปกติ คนพิการทางสติปัญญาอาจถูกทำให้เสียสมาธิได้ง่าย คนพิการทางสติปัญญาบางประเภทอาจสามารถเข้าใจการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรหรือการอธิบายโดยคำพูดได้ ทั้งนี้ขึ้นกับประเภทของความพิการคนพิการบางคนอาจรู้สึกกลัวเสียงแบ็คกราวด์ ในท่าอากาศยานเป็นสิ่งที่ทำให้เสียสมาธิ
- ระมัดระวังการแสดงออกทางภาษาพูดหรือภาษากายของตัวเองที่อาจทำให้คนพิการทางสติปัญญาเข้าใจว่าคุณกำลังรู้สึกไม่สบายใจ หรือรู้สึกรำคาญ
- หากคนพิการต้องได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยแบบตัวต่อตัว ต้องทำอย่างไม่เป็นที่สังเกต โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของคนพิการด้วย ถ้าคุณมีความกังวลว่าคนพิการทางสติปัญญามีสภาพจิตที่พร้อมจะเดินทางหรือไม่ให้ประเมินจากลักษณะความพิการที่กล่าวมาข้างต้น หรืออาจต้องประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลการส่งต่อ เช่น สายด่วนสุขภาพจิต (โทร. 1667) ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (โทร. 1300) แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย (โทร. 191)

7.6 คำถามท้ายบท

- 1) ลักษณะที่สำคัญของกลุ่มประเภทความพิการที่รับรู้ผิดปกติ จะมีลักษณะอย่างไรเป็นสำคัญ
 - ก. มีอวัยวะของร่างกายภายนอกขาดหายไป
 - ข. มีการรับรู้ที่ช้ากว่าคนทั่วไป
 - ค. ใช้การสื่อสารผ่านข้อความจากตัวอักษรเท่านั้น
 - ง. มักใช้อุปกรณ์เพื่อให้ความช่วยเหลือในชีวิตประจำวัน
- 2) ความพิการกลุ่มประเภทการรับรู้ผิดปกติ ประเภทใดที่ผู้ให้บริการสังเกตยากที่สุด
 - ก. จิตใจและพฤติกรรม
 - ข. ออทิสติก
 - ค. การเรียนรู้
 - ง. สติปัญญา
- 3) ความพิการประเภท ที่มีความบกพร่อง ในการอ่าน การเขียน คำนวณ แต่ IQ ปกติ
 - ก. จิตใจและพฤติกรรม
 - ข. ออทิสติก
 - ค. การเรียนรู้
 - ง. สติปัญญา
- 4) ความพิการประเภทที่มีการรับรู้สภาพความจริงที่ผิดเพี้ยนไป เช่น เชื่อมั่นว่าสามารถรับคำสั่งพิเศษจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ได้ยินเสียงที่บอกให้ตนกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นต้น
 - ก. จิตใจและพฤติกรรม
 - ข. ออทิสติก
 - ค. การเรียนรู้
 - ง. สติปัญญา
- 5) ความพิการประเภทที่มีการแสดงออกโดย พูดไม่สัมพันธ์กับเรื่องราว ไม่สบตา เรียกไม่หันมาสนใจ ไม่ชี้นิ้ว อุปสรรคปัญหาทักษะสังคม
 - ก. จิตใจและพฤติกรรม
 - ข. ออทิสติก
 - ค. การเรียนรู้
 - ง. สติปัญญา

- 6) ความพิการประเภทที่มีความจำกัดในการช่วยเหลือตนเอง ระดับสติปัญญาต่ำกว่า 70 ร่วมกับข้อจำกัดของทักษะการปรับตัว
 - ก. จิตใจและพฤติกรรม
 - ข. ออทิสติก
 - ค. การเรียนรู้
 - ง. สติปัญญา
- 7) ข้อใดเป็นการปฏิบัติต่อผู้พิการทางด้านการรับรู้ผิดปกติ ที่ไม่ถูกต้อง
 - ก. ให้บริการที่เร่งด่วนเป็นพิเศษ
 - ข. ให้คำแนะนำแบบตัวต่อตัวโดยทำอย่างเปิดเผย
 - ค. แนะนำและให้ข้อมูลที่สำคัญ เช่น จุดบริการที่ต้องการความช่วยเหลือ
 - ง. เพื่อให้รวดเร็วควรคิดบริหารจัดการแทนคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ
- 8) สิ่งที่สำคัญในการให้ความช่วยเหลือความพิการที่มีการรับรู้ผิดปกติได้ดีที่สุดคืออะไร
 - ก. มนุษย์
 - ข. เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร
 - ค. กระดาษ ปากกา
 - ง. พื้นต่างสัมผัสนำทาง
- 9) แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้บริการกับคนพิการกลุ่มประเภทที่มีการรับรู้ผิดปกติคือข้อใด
 - ก. พุดคุยหยอกล้อเพื่อสร้างสัมพันธภาพ
 - ข. พยายามอยู่ให้ห่างไกลเพื่อป้องกันอันตราย
 - ค. ถามผู้ดูแลคนพิการเสมอว่า ต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ และต้องการให้ช่วยอย่างไร
 - ง. แจ้งหน่วยรักษาความปลอดภัยทันทีที่พบเห็น
- 10) ข้อใดเป็นแนวทางในการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการคนพิการกลุ่มประเภทที่มีการรับรู้ผิดปกติ
 - ก. ผู้ให้บริการใช้การสื่อสารผ่านทางสัญลักษณ์รูปภาพ และควรตรวจสอบความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้วย
 - ข. สอบถามความต้องการความช่วยเหลือ และข้อจำกัดของคนพิการจากผู้ดูแลคนพิการ
 - ค. ให้ข้อมูลพร้อมสาธิตการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ญาติหรือคนพิการประเมินการใช้บริการดังกล่าว
 - ง. ถูกทุกข้อ