



4

บทบาที่

หลากหลายเพื่อสังคม

กาญจนา เกษราษฏร์
นักสังคมสงเคราะห์จิตเวช (ข้าราชการบำนาญ)

ข้าพเจ้าไม่รู้สึกลึกลับหรือหวาดกลัวเลย ที่ได้เข้ามาศึกษาและทำงานเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ จากวันแรกที่เริ่มทำงานจนเกษียณอายุราชการ กลับภูมิใจในวิชาชีพ ที่ได้ช่วยผู้มีปัญหาทุกชั้นอันให้คลายความทุกข์และความเดือดร้อนนานาประการ

ตลอดระยะเวลา 34 ปี ของการเป็นนักสังคมสงเคราะห์จิตเวชในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ข้าพเจ้าเริ่มงานด้วยการเป็นนักสังคมสงเคราะห์จิตเวชคนแรกในหอผู้ป่วย ตลอดชีวิตการทำงานได้เรียนรู้ความรู้ใหม่ๆ และเข้ารับการอบรมเป็นระยะแม้จะจบจนใกล้เกษียณอายุราชการ เนื่องจากความรู้นั้นไม่มีวันหมด ปัญหาของผู้ป่วยและญาติที่มีสารพัดไม่มีวันหมดเช่นกัน แต่ละปัญหาไม่มีคำตอบตายตัวแต่หลักสังคมสงเคราะห์ตายตัวนั่นคือ “ช่วยเขาให้ช่วยตัวเองได้” เพื่อให้เขาเหล่านั้นทำหน้าที่อยู่ในครอบครัวและสังคมอย่างมีความสุข นักสังคมสงเคราะห์เป็นเพียงผู้ชี้แนะแนวทาง เสนอทางเลือก แต่ผู้ตัดสินใจคือผู้ป่วยและญาติเท่านั้น

โดยที่หอผู้ป่วยมี 5 - 6 หอ แต่ละหอมีผู้ป่วย 20 - 50 คน ข้าพเจ้ารับผิดชอบคนเดียว การให้การปรึกษาเฉพาะรายย่อมทำไม่ทันแน่ จึงได้ริเริ่มงานกลุ่มแก้ไขปัญหสำหรับผู้ป่วยขึ้นในปี 2513 ส่วนกลุ่มญาติเริ่มทำในปี 2516 ในหอผู้ป่วยหญิง การทำกลุ่มเพื่อให้สมาชิกได้ช่วยกันหาทางออกของปัญหาได้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน



และรู้ว่าตัวเองไม่ได้อยู่อย่างโดดเดี่ยว หรือมีปัญหาอันหนักหน่วงแต่เพียงผู้เดียว สมาชิกอื่นๆ อาจมีปัญหาหนักกว่าของตนด้วยซ้ำ ผู้ที่มีปัญหาหนักกว่าเพื่อน จะได้รับกำลังใจจากเพื่อนๆ ในกลุ่ม

บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ห่มุงการกระตุ้น เชื่อมโยง ประสาน ชี้แนะ ให้กำลังใจ ให้ข้อมูลในสิ่งที่สมาชิกในกลุ่มไม่ทราบ ให้ความรู้ เสนอแนวทางเลือก คอยสรุปประเด็นที่สมาชิกพูด หรืออาจให้สมาชิกในกลุ่มสรุปกันเองก็ได้ การดำเนินกลุ่มควรวางตัวเป็นกลาง ถ้าสมาชิกเกิดการโต้เถียงหรือจะทำร้ายกันต้องเป็นผู้ยุติปัญหาโดยทันที ผู้ดำเนินกลุ่มต้องหัดสังเกต มีไหวพริบรู้จักใฝ่รู้ในสิ่งต่างๆ รอบตัว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือตอบคำถามหรือข้อสงสัยให้กับสมาชิกได้ การใช้ประสบการณ์อย่างเดียวนั้นเพียงพอต้องรู้จักนำทักษะต่างๆ มาใช้ด้วย

ผู้ป่วยจิตเวชไม่ได้มีแต่ปัญหาด้านจิตใจ อารมณ์และพฤติกรรมเท่านั้น บางรายอาจมีปัญหาที่มาเป็นเรื่องทางนิติจิตเวช โดยผู้ป่วยไปทำคดีขึ้นหรือญาติต้องการให้ศาลสั่งเป็นผู้เสมือนหรือไร้ความสามารถ นักสังคมสงเคราะห์ด้านนี้ต้องเป็นผู้ที่ละเอียด รู้จักตั้งคำถาม ตั้งสมมติฐาน ประหนึ่งว่าเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง เป็นนักสืบหรือนักสอบสวนข้อเท็จจริงโดยไม่ทำให้ญาติรู้สึกเหมือนว่าเราเข้าไปจับผิด

ผู้ป่วยรายหนึ่งแค่ไม่ค่อยฉลาดแต่ไม่ถึงกับเป็นปัญญาอ่อน ถ้าไม่ได้ นักสังคมสงเคราะห์คัดกรองก่อน นึกดูว่าจะเป็นเช่นไร จากข้อมูลที่ข้าพเจ้าได้รายงานไปว่า ผู้มาร้องขอให้ศาลสั่งฯ ไม่เคยส่งเสียเลี้ยงดูและไม่ได้อยู่บ้านเดียวกับผู้ป่วย มีเพียงพี่สาวอีกคนคอยดูแลเลี้ยงดู มีผลทำให้คนที่คิดไม่ชื้อต้องพ่ายแพ้ไปในที่สุด งานของนักสังคมสงเคราะห์แม้ว่าจะเป็นผู้อยู่เบื้องหลังแต่ก็สุขใจเมื่อได้เห็นความสำเร็จ ภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้คนเพื่อความถูกต้องและยุติธรรม

มีผู้ป่วยอีกรายหนึ่งที่ข้าพเจ้าต้องเข้าไปช่วยเหลือเพื่อความถูกต้องเป็นธรรม และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยที่ร้องขอ ผู้ป่วยรายนี้เป็นหญิงชราถูกนำส่งมาโดยญาติซึ่งบอกว่าตนเองเป็นเพียงผู้อุปการะเลี้ยงดูไม่ใช่ญาติ อาการของเธอตามคำบอกของผู้นำส่ง คือ เอะอะ



ไว้วางใจ ไม่นอน หลงผิด ประสาทหลอน ระวัง พุดเพื่อเจ้า (พยายามบอกว่ามีอาการมาก ๆ เข้าไว้) อย่างไรก็ตามตลอดเวลาของการอยู่ในหอผู้ป่วย และจากการเฝ้าสังเกตไม่เห็นลักษณะดังกล่าว

จากการศึกษาข้อมูลเชิงลึก ทราบว่าผู้ที่นำหญิงชรามาส่งก็คือบุตรบุญธรรมเพียงคนเดียวของเธอเอง ใครเลยจะคิดว่าผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง โดยหญิงชราเป็นผู้เลี้ยงดูมาแต่เล็กและส่งเสียให้ร่ำเรียนจนสูง จะทำกับเธอได้ถึงเพียงนี้ นักสังคมสงเคราะห์ได้หาข้อมูลต่างๆ จากเธอเป็นลึบๆ ครั้งจนมั่นใจว่าคำพูดที่เธอพูด ทุกเรื่องที่เขาบอกเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าได้ติดตามไปหาข้อเท็จจริงทุกจุด รู้ว่าเธอมีทรัพย์สินที่ไหนบ้าง เงินในบัญชีก็มีตามที่เธอบอก แต่เธอไม่มีสิทธิ์ถอนออกมาได้เพราะผู้นำส่งมีชื่อร่วม

หญิงชราเห็นว่าผู้นำส่งและสามีไม่ดูแลเอาที่ควร ทรัพย์สินมีค่าถูกยึดไว้หมด เธอจึงต้องการยกทรัพย์สินและเงินทองในธนาคารให้กับทางโรงพยาบาลและองค์กรสาธารณประโยชน์แต่ยังต่อสู้ไม่ได้ และแล้วเธอก็ถูกพามาโรงพยาบาล อ้างว่าเธอป่วยทางจิต ตลอดเวลาที่ข้าพเจ้าได้สัมผัส เธอพูดจาสมเหตุสมผล และเป็นจริงตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

หลังจากข้าพเจ้านำความจริงมาตีแผ่ในที่ประชุม 1 วัน เธอมีเส้นเลือดในสมองแตก พูดไม่ได้ และดูเหมือนญาติจะรู้ระแคะระคายจึงรีบรับตัวผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล วันเวลาผ่านไปไม่นาน ขณะที่ข้าพเจ้าพาผู้ป่วยชราที่อาการทางจิตสงบไม่ต้องกินยาจิตเวชแล้วไปเข้าสถานสงเคราะห์คนชรา ภาพที่ข้าพเจ้าได้พบคือหญิงชรารายนี้เข้ามาอยู่ที่นี้ อยู่ในห้องเดี่ยวเดียวดายไม่สามารถสื่อสารเป็นคำพูดกับใครได้ และคงไม่มีใครทราบเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับเธอ

บ้านหรือครอบครัวของผู้ป่วยเป็นที่ที่ข้าพเจ้ามักต้องลงไปทำงานด้วย ข้าพเจ้าไม่เคยตั้งความหวังว่าเมื่อไปแล้วจะได้การต้อนรับที่อบอุ่นจากญาติทุกรายไป ยิ่งในกรณีที่ญาติรังเกียจหรือจงใจนำผู้ป่วยมาทิ้งด้วยแล้ว เมินเสียเถอะที่จะต้อนรับด้วยมิตรไมตรี ข้าพเจ้าเคยพบญาติรีบปิดประตูบ้านไม่พูดด้วยหรือญาติไล่ผู้ป่วยออกจากบ้านทันที เชื่อ



หรือไม่ว่าญาติบางรายลงทุนย้ายบ้านหนี แต่นักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่ย่อท้อ ต้องพยายามเยี่ยมบ้านเพื่อศึกษาความจริงและหาทางช่วยเหลือ

การทำงานแม้จะอยู่ไกลแค่ไหนแม่แต่แถบผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ อุทกภัยน้ำท่วมเกือบถึงเอว อยู่ไกลถึงจังหวัดชายแดน ก็ควรไป บางแห่งแม่ไม่มีรถไปถึงก็ตาม การทำงานในหน้าที่ให้ดี จะสร้างความสุขใจแก่เราเอง และเป็นการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ป่วยและครอบครัว ตลอดจนเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้แก่โรงพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยอีกด้วย

หลักที่พึงยึดเสมอก็คือ “To give not to take” การสร้างสัมพันธภาพที่ดีเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องทำ เพราะเป็นบันไดขั้นแรกของการทำงาน ต่อจากนั้นจะทำอะไรต่อไปก็สำเร็จไปครึ่งทางแล้ว ในบางบทบาท ข้าพเจ้าอาจต้องทำหน้าที่เสมือน “ท้าวสิ่วราช” ช่วยไกล่เกลี่ย บทบาทของบุรุษไปรษณีย์นำข่าวสารไปแจ้งให้แก่ครอบครัว ฯลฯ

การทำงานกับญาตินั้นควรต้องมีสัมพันธภาพระดับวิชาชีพ ห้ามเกินเลยเป็นอย่างอื่น ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้เห็น ญาติวัยหนุ่มเข้ามาในห้องทำงานของข้าพเจ้าและกดลิ้นคประตูทันที ห้องทำงานของข้าพเจ้านั้นอยู่ชั้นสองไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ด้วย การใช้สติและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจึงเป็นสิ่งสำคัญในยามนี้ ข้าพเจ้านั่งอยู่ที่โต๊ะทำงานตามเดิม ไม่ได้แสดงท่าทีตกใจให้จับได้ ใช้ศิลปะการพูด พูดด้วยเหตุผล ญาติรายนี้ก็ลุกออกไปเปิดประตูแต่โดยดี

นอกจากบทบาทด้านการบริการที่กล่าวมาทั้งหมดแล้ว การสอนและฝึกอบรมเป็นอีกงานหนึ่งที่ต้องทำ จะว่าไปแล้วการทำงานนานๆ ไม่ใช่จะรู้หมดทุกอย่างโดยไม่ต้องรับความรู้เพิ่มเติมอีก ผู้ที่ทำงานควรจะศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา การเข้ารับการอบรมต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็น บวกกับตัวเองต้องเป็นผู้เฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ จากตำราเพิ่มเติมเป็นสิ่งสำคัญของวิชาชีพ

ความรู้ด้านกฎหมายมีความสำคัญในการทำงานสังคมสงเคราะห์ การมีความรู้รอบรู้และหลักวิชาการจริงถือเป็นความได้เปรียบในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง นักสังคมสงเคราะห์มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการสืบพยาน



เด็กในศาล การช่วยเหลือผู้ป่วยที่ทำร้ายตัวเองหรือกำลังจะทำร้ายผู้อื่น งานวิจัยเป็นอีกงานหนึ่ง ที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำ การวิจัยทำเพื่อการต่อยอดการช่วยเหลือต่อไป นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ควรจะเรียนวิชาวิจัยด้วยความตั้งใจและเข้าใจเป็นอย่างดี เพราะมีความจำเป็นมากในการทำงานต่อไปและวิชาชีพของเรา

การหาทุนมาดำเนินงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานกับผู้ป่วยและญาติที่มีความเดือดร้อนเฉพาะหน้า รวมทั้งช่วยในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทัศนศึกษาแก่ผู้ป่วย การหาทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ป่วย การจัดกิจกรรม ปีใหม่ แข่งกีฬาสำหรับผู้ป่วย เป็นต้น

คุณอยากให้นักสังคมวิชาชีพเป็นอะไร ทำอะไรให้แก่คุณบ้าง เรายินดีเป็นให้กันได้ด้วยความเต็มใจ โดยเรายึดหลักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพมาเพื่อใช้กับคุณ ทั้งการทำงานกับบุคคล กลุ่ม ชุมชน งานศึกษาวิจัยและการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ สังคมคาดหวังให้นักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องพัฒนาต่อไป