



19

สร้าง



นักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครต่างชาติ

อรชร อ่อนโอบาส

เราจะทำงานสังคมสงเคราะห์กับคนต่างชาติที่มาขายแรงงานในประเทศไทยที่แม้แต่การสื่อสารกันยังทำได้ยาก เราจะทำได้อย่างไร จะเข้าถึงพวกเขาได้อย่างไร

นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้และหล่อหลอมประสบการณ์ทำงานกับผู้ใช้บริการกว่า 20 ปีอย่างฉัน ได้ย้ายมารับราชการที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร จังหวัดที่มีคำขวัญว่า “เมืองประมง ดงโรงงาน ลานเกษตร เขตประวัติศาสตร์” ซึ่งมีโรงงานมากกว่า 7,000 แห่ง ที่โรงพยาบาลแห่งนี้เอง ฉันจึงได้พบกับผู้ใช้บริการต่างดาวต่างภาษาทั้งพม่า ลาว กัมพูชา และคนกลุ่มน้อยอื่นๆ อพยพเคลื่อนย้ายถิ่นมาขายแรงงาน

ชนชาติส่วนน้อยนี้มีภาวะเจ็บป่วยที่เข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น หากใครที่นานๆ ครั้งจะแวะไปโรงพยาบาลอาจไม่คุ้นตากับภาษาพม่าหรือภาษาอื่นที่เขียนเคียงคู่กับภาษาไทยเป็นป้ายบอกทาง หรือประชาสัมพันธ์แผ่นกต่างๆ ที่มีทั่วไปในโรงพยาบาลแห่งนี้ แสดงให้เห็นว่ามีได้มีแต่การให้บริการดูแลสุขภาพผู้ป่วยชาวไทยเท่านั้น

ฉันได้ตระหนักว่าคำนิยามงานสังคมสงเคราะห์ในศตวรรษที่ 21 ตามที่สหพันธ์องค์กรสังคมนานาชาติ (IFSW) ให้ความหมายว่า “สังคมสงเคราะห์ เป็นวิชาชีพที่ส่งเสริมสนับสนุนการ



เปลี่ยนแปลงทางสังคม แก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ของคน เสริมพลังและส่งเสริมให้คนและสังคมอยู่ดีมีสุข . . . โดยยึดสิทธิมนุษยชนและความมั่นคงทางสังคมเป็นพื้นฐานหลักในการปฏิบัติงาน” นั้นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้นจากปรากฏการณ์การทำงานในจังหวัดสมุทรสาคร

คาดว่าปัจจุบันมีแรงงานต่างชาติ และผู้ติดตามมากกว่า 150,000 คนในจังหวัดนี้ ซึ่งย่อมก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบทั้งด้านปัญหาสุขภาพและโรคติดต่อ อาชญากรรม การล่วงละเมิดสิทธิ การเข้าถึงบริการที่มีอยู่ในสังคมไทยของแรงงานต่างชาติเหล่านี้

ปัญหาใหญ่ที่ทำให้แรงงานกลุ่มนี้ไม่สามารถเข้าถึงบริการในสังคมไทยโดยเฉพาะด้านสุขภาพก็คือ ปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่คนไทยกับชนต่างชาติที่เข้าสู่ระบบสาธารณสุข เช่น การประกันสุขภาพ การควบคุมโรคติดต่อ การรักษาโรค เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดูแลรักษาทางการแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลสมุทรสาครจึงได้ว่าจ้างแรงงานต่างชาติให้ทำหน้าที่ล่ามแปลภาษาไทยเป็น ภาษาพม่า ลาว มอญ หรือกระเหรี่ยง

งานสังคมสงเคราะห์ก็เหมือนกับหน่วยงานอื่นๆ ของโรงพยาบาลที่ยึดหลักสิทธิมนุษยชนและคุณธรรมโดยไม่มีเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยมิได้จำกัดเฉพาะคนไทยเท่านั้น งานสังคมสงเคราะห์ที่ต้องให้บริการเกี่ยวกับสภาพจิตใจ อารมณ์ และสังคมของผู้ป่วยที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทยจึงเป็นเรื่องยาก การใช้ล่ามแปลภาษา อาจไม่สามารถสื่อสารการให้บริการปรึกษาเพื่อเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก จิตใจของผู้ที่เจ็บป่วยจากการถูกกระทำรุนแรง หรือวิตกกังวลกับปัญหาสุขภาพของตนและครอบครัว

ฉันยังจำเหตุการณ์เมื่อปี พ.ศ. 2549 ที่จุดประกายให้ฉันคิดจัดทำโครงการ “ให้ล่ามเป็นยิ่งกว่าล่ามแปลภาษา” คือกรณีของหญิงสาวชาวพม่า อายุประมาณ 20 ปีถูกส่งมาพบนักสังคมสงเคราะห์เพราะเธอถูกล่วงละเมิดทางเพศ ปกติฉันจะมีล่ามร่วมทำงานเพื่อแปลข้อมูลส่วนตัว สภาพครอบครัว ประวัติการเจ็บป่วย การติดตามญาติ แต่หญิงสาวต่างชาติที่อยู่ตรงหน้าฉันนี้ มีแต่ความกลัว ไม่กล้าแม้สบตาฉัน มีแต่พี่ชายเธอที่ให้ข้อมูลคร่าวๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่โรงพยาบาลจะ



ให้บริการอย่างครบถ้วน

ฉะนั้น ฉันต้องให้บริการปรึกษาเพื่อให้เธอลดความกลัว วิดกกังวลหรือ ระบายความคับแค้นใจ แต่ฉันทำอะไรไม่ได้เลย เพราะเธอไม่พูด จะทำอย่างไรให้เธอคลายความกลัววิตกกังวลได้ ฉันสื่อสารกับเธอไม่เข้าใจ แต่ลாம்ทำได้ ฉันบอกกับลാംว่าเขาต้องเป็นมากกว่าลാം คือเป็นผู้ให้บริการปรึกษา ลാംมองและถามว่า “มันคืออะไร”

ฉันบอกว่ามันเป็นวิธีการที่จะทำให้คนที่เป็นทุกข์ได้คลายทุกข์นั้นออกมาบ้าง ลാംทำได้โดยพูดจากคำแปลของฉัน แล้วใส่ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ น้ำเสียงอ่อนโยน ตะมุ้หรือสัมผัสไหล่เธอบ้าง เมื่อลാംทำตามมันได้ผลดีเกินคาด ในที่สุดเธอก็ระบายความรู้สึก และข้อมูลต่างๆ ออกมา

จากประสบการณ์ครั้งนั้น ฉันจึงพยายามสอนทักษะการให้บริการปรึกษาแก่ลാംทุกคนที่เข้ามาติดต่อด้าน และช่วยเหลืองานฝ่ายสังคมสงเคราะห์ จนกระทั่งหัวหน้าฝ่าย (**คุณมลฤดี จินดาอนันต์ยศ**) ได้พัฒนาขึ้นเป็น **“โครงการอบรมพนักงานสาธารณสุขต่างชาติ”** หลักสูตรการดูแลด้านจิตใจ และสังคมแก่ผู้ติดเชื้อเอชไอวี

วัตถุประสงค์ของโครงการนี้คือการให้อาสาสมัครแรงงานต่างชาติมีความรู้เรื่องโรคเอดส์ การให้บริการทางการแพทย์ การส่งเสริมสุขภาพ กระบวนการให้คำปรึกษาแก่ผู้ติดเชื้อ ให้พวกเขาสามารถดูแลตนเองได้ในระดับหนึ่งเหมือนกับการอบรมอาสาสมัครคนไทยให้ดูแลตนเอง ทั้งนี้ยังเป็นการสร้างเสริมศักยภาพของอาสาสมัครต่างชาติอีกด้วย

ฉันมีส่วนร่วมในงานนี้โดยเป็นผู้แลกเปลี่ยนข้อมูล ทักษะคิด กระตุ้นกระบวนการทางความคิดและสร้างเสริมความมั่นใจการให้บริการของอาสาสมัคร โครงการนี้จัดถึงสามครั้งโดยมีการปรับหลักสูตรให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม ความเชื่อของแต่ละชนชาติซึ่งเป็นการยากยิ่งกว่าโครงการอบรมสร้างเสริมศักยภาพอาสาสมัครคนไทยซึ่งคุ้นเคยอยู่เดิม คณะวิทยากรร่วมระดมสมองจัดกระบวนการอบรมถ่ายทอดข้อมูล พัฒนาสื่อการสอน คัดค้นกิจกรรมสร้างสัมพันธภาพ



ระหว่างเจ้าหน้าที่คนไทยและอาสาสมัครต่างชาติ

ภายหลังการอบรมแต่ละครั้งได้มีการประเมินความรู้ ทักษะ และวิธีการถ่ายทอดทุกครั้ง และในครั้งที่สามนี้ทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนของการทำงานร่วมกันมากขึ้น การประเมินอย่างง่ายโดยการสอบถามอาสาสมัครต่างชาติหลังการอบรม โดยเฉพาะกระบวนการให้คำปรึกษาและกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ภาพทำให้ทราบว่าอาสาสมัครมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

จากคำบอกเล่าของอาสาสมัครที่ได้นำความรู้ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติที่ได้รับการอบรมไปใช้ในเหตุการณ์ที่ตนเองประสบ เช่น อาสาสมัครหญิงคนหนึ่งเล่าว่าพบครอบครัวหนึ่ง มีลูกอายุ 4 ขวบ นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วยโรคฉวยโอกาสของภาวะภูมิคุ้มกันบกพร่อง พ่อเด็กโกรธและทำร้ายเด็ก อาสาสมัครจึงเข้าไปอุ้มเด็กน้อยที่กำลังหวาดกลัวแม้ว่าเด็กคนนั้นมีสภาพผอมโซ ผิวหนังมีแผลพุพอง และเธอได้พยายามทำให้พ่อของเด็กสงบลง จากนั้นได้ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโรคเอดส์

เมื่อมีคนถามเธอว่า “ที่อุ้มเด็กเธอไม่กลัวติดเอดส์หรือ” เธอตอบว่า “สามีที่บ้านน่ากลัวกว่า” ส่วน อาสาสมัครฝ่ายชายเล่าถึงเหตุการณ์เมื่อเขาทราบว่า มีเด็กสาวชาวพม่าถูกรุมโทรมเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลนอกเวลาปกติ อาสาสมัครจึงไปเยี่ยมคนไข้ให้คลายความกังวลและประสานส่งต่อมาที่ศูนย์พึ่งได้ (ที่พักเด็ก-ผู้หญิงถูกทำร้าย) ในเวลาราชการ นี่แสดงว่าอาสาสมัครต่างชาติมีใจที่พร้อมที่จะทำงานให้ความช่วยเหลือ

ฉะนั้นในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องให้การสนับสนุนข้อมูลความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเสริมศักยภาพของอาสาสมัครให้เขาได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมชาติ และในฐานะเพื่อนร่วมโลกเราปฏิเสธไม่ได้ว่าแรงงานต่างชาติจำเป็นต้องอยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน หากสมาชิกในสังคมเล็งเล็งคิดถึงความแตกต่างทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม เราทุกคนก็สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขในโลกแห่งความแตกต่างที่ไม่แปลกแยกภายใต้สังคมโลกาภิวัตน์

ข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าเราสามารถพัฒนางานสังคม



**สงเคราะห์วิชาชีพนี้ให้กว้างไกลออกไป และใช้วิธีการทางสังคม
สงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ**

นางสาวอรชร อ่อนโอกาส

นักสังคมสงเคราะห์ ฝ่ายสวัสดิการ โรงพยาบาลสมุทรสาคร จบสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์บัณฑิต พ.ศ. 2531 และสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต(สาขาสังคม
สงเคราะห์การแพทย์ฝ่ายจิต) พ.ศ.2538 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เคยทำงาน
เป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่โรงพยาบาลภูมิพล (2531) โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ จ.
แม่ฮ่องสอน (2532-2537) และโรงพยาบาลพระพุทธบาท จ.สระบุรี (2537-
2547) Email: jing_junior@hotmail.com