

บทเรียนที่ ๓.๒ การประสานส่งต่อผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรง ในครอบครัวและผู้ได้รับผลกระทบ

ผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวมีช่องทางในการเข้ามาใช้บริการช่วยเหลือจากหน่วยงานสหวิชาชีพได้หลายช่องทาง เช่น แจ้งเหตุความรุนแรงด้วยตัวเอง เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล แจ้งความต่อพนักงานสอบสวน หรือมีผู้แจ้งเหตุให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๐ เข้าดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพผู้ถูกกระทำรุนแรงฯ และผู้ได้รับผลกระทบในครอบครัว เมื่อมีกรณีความรุนแรงในครอบครัว (case) เข้ามาใช้บริการฯ ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในครอบครัวและชุมชน ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความสามารถในการแสวงหาข้อเท็จจริง ประเมินสถานะทางสังคม บังคับเสี่ยงและประเมินทรัพยากร วินิจฉัยปัญหาของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) โดยยึดหลักวิชาการและวิชาชีพอย่างเหมาะสมกับบริบทขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้นจนยุติการบริการมีดังนี้



ภาพที่ ๗ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้นจนยุติการบริการ

๑. แกรกรับ (Intake)

ในขั้นตอนกรกรับ (intake process) ซึ่งเป็นขั้นตอนกรกรรับแฉงเหตุเบื่องตันเริ่มตั้งแตม่กรกรรับแฉงเหตุกรณ่ถูกรกระทำด้วยควมร่นแรงในครอบคร้ว ที่อาจเบ่งผู้ถูกรกระทำร่นแรงเบ่งผู้มาแฉง แฉงโดยผู้พบเบ่งเหตุกรณ่ (แฉงตามมาตรา ๕ โดยมาตรา ๖ ที่ระบุว่ สามารถแฉงโดยวจา เบ่งหนังสือ ทางโทรศัพท์ วธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือวธีการอื่นใด)

ข้อมูลสาคัญกับการบันทึกกรายละเบียดเบื่องตัน เช่น

- กรายละเบียดกรกรแฉง ประกอบด้วย ผู้แฉง วันเวลากที่รับแฉง
- สภากของผู้ใช้บริการในขั้นตอนกรกรรับ
- สภากครอบคร้ว หรือบุคคลที่เบ่งข้อง
- ควมสัมพันธ์ของผู้แฉงกับผู้ใช้บริการ
- กรการตัดสินใจเขารับกรกรบริการช่วยเหลือ ฯลฯ

ในขั้นตอนนี้ ผู้ปฏิบัติกรงานต้องม่ทักษะในการพูดคุย ชักถาม และจดบันทึกข้อมูลเร่องราวหรือเหตุกรณ่ควมร่นแรงที่เบ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้ในเบื่องตันนี้จะเบ่งประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติกรงานต่อไป เช่น บางกรณ่อาจจำเป็นต้องม่พนักงานเจ้าหน้าที่ให้กรการคุ้มครองอย่างเร่งด่วน เบ่งตัน

ผู้ปฏิบัติกรงานจะต้องบอกได้ว่า ผู้ถูกรกระทำ หรือ case ม่ปัญหาอะไรบ้าง เขามาเมื่อใด อย่างไร จากใคร/ใครแฉง จะสามารถติดต่อกไรได้บ้าง ประเด็นใดที่เร่งด่วนและสาคัญ สิ่งที่จะต้องดำเนินการต่อหน่วงานใดควรเขามาเบ่งข้องด้วย ม่ควมเส่งอะไรบ้าง ม่โอกาสถูกรกระทำซ้ำหรือไม่ และมีแบบฟอร์มอะไรบ้างจะต้องกรอกเพื่อบริประโยชน์ในการให้ควมช่วยเหลือต่อไป เบ่งตัน

๒. กรการแสวงหาข้อเบ่งจจริง (fact finding)

จากขั้นตอนกรกรรับที่มีกรการแฉงปัญหา และสิ่งทีผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกรกระทำร่นแรง) ต้องการให้ม่กรการแกไข ในขั้นตอนต่อไปจึงเบ่งกรการแสวงหาข้อเบ่งจจริง ซึ่งผู้ปฏิบัติกรงานจำเป็นต้องเขารถึงข้อเบ่งจจริงอย่างรอบด้าน โดยทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ

กรการแสวงหาข้อมูลที่เบ่งสาระสาคัญของปัญหาม่กรายละเบียด ดังนี้

- สภากปัญหาควมร่นแรงในเบ่งกายภาก สุขภากจิตใจ และอารมณ่ของผู้ถูกรกระทำร่นแรงจากคนในครอบคร้ว
- ควมสัมพันธ์ในครอบคร้วของผู้ถูกรกระทำ
- ปัจจัยทีเบ่งสาเหตุของปัญหา ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ในขั้นตอนนี้ ผู้ปฏิบัติกรงานต้องม่ทักษะทีเหมาะสมเพื่อบ่งให้เขารถึงข้อเบ่งจจริงด้านต่าง ๆ อย่างครอบครลุมรอบด้าน ผ่านผู้ประกอบวิชาชีพสาขาต่าง ๆ เพื่อบ่งได้ข้อเบ่งจจริงสาคัญสำหรับการวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาได้ เช่น

- กรการสัมภาษณ์เคส (case) และผู้ทีเบ่งข้องทั้งหมด
- กรการเบ่งมบ้าน โรงเรียงน ชุมชน หรือสถานที่สาคัญทีเบ่งข้อง

- การสังเกตสิ่งต่าง ๆ ระหว่างการพูดคุย
- การพูดคุยกับกลุ่มสังคมที่เกี่ยวข้อง
- การหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เคยไปใช้บริการ ทั้งพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานที่บันทึกโดยบุคคล เช่น ผลการตรวจทางร่างกายและจิตใจ ข้อมูลจากการพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ แหล่ง/สถานที่ให้ข้อมูล เช่น โรงพยาบาล สถานีตำรวจ โรงเรียน ฯลฯ

ผลหรือข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการแสวงหาข้อเท็จจริงที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ หรือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง นักวิชาชีพจะมีทักษะในการเก็บรวบรวมพยานเอกสาร พยานวัตถุ (บาดแผล น้ำคั่งหลัง ร่องรอยในที่เกิดเหตุ ฯลฯ) พยานที่บันทึกโดยบุคคล เช่น การถ่ายภาพ วิดีโอ และพยานนิติวิทยาศาสตร์ จากผู้ประกอบวิชาชีพ เช่น แพทย์นิติเวช ซึ่งกระบวนการกลั่นกรองข้อเท็จจริงได้ตั้งที่กล่าวไว้ รวมทั้งนำข้อมูลอื่นมาประกอบ เช่น การเล่าเรื่อง หรือการใช้เครื่องมือตรวจประเมินข้อเท็จจริงผ่านสหวิชาชีพอื่น ๆ

๓. การประเมินสถานะ (assessment)

การสืบเสาะข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำรุนแรง นอกจากจะประเมินจากผู้ถูกกระทำ จะต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมด้วย การประเมินสถานะดังกล่าวจึงเป็นการประเมิน ๔ ลักษณะ คือ การประเมินสถานะจิตสังคม สถานะครอบครัว ประเมินความเสี่ยง และประเมินความต้องการ โดยมีแนวปฏิบัติพิเศษแยก (ผู้ประเมินควรเป็นนักวิชาชีพ หรือมีความเชี่ยวชาญ โดยเป็นผู้ผ่านการฝึกทักษะหรือความสามารถในการประเมิน ดังนี้

๑) การประเมินสถานะกายจิตสังคม (bio-psycho social assessment) โดยทั่วไป นักวิชาชีพจะวิเคราะห์วินิจฉัยสภาพที่เป็นจริงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ใช้บริการกับครอบครัว ญาติ พี่น้อง และผู้ที่อยู่ในสังคมรอบตัว เพื่อประเมินสภาพปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้ถูกกระทำ เช่น ความเจ็บป่วย บาดเจ็บทางร่างกาย จิตใจ โดยประเมินผู้ใช้บริการแบบองค์รวม คือ ต้องมองสิ่งที่เกิดขึ้นเชื่อมโยงกันทั้งระบบ เพื่อพิจารณาสาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา

ในกรณีที่ผู้ถูกกระทำรุนแรงจากคนในครอบครัวเป็นเด็กหรือเป็นการทำทารุณกรรมเด็ก ผู้ประเมินควรพิจารณาข้อเท็จจริงจากประวัติพยาน โดยต้องประเมินจากระยะเวลา และความถี่ของเหตุการณ์

๒) การประเมินสถานะครอบครัว (family assessment) เป็นการประเมินความสัมพันธ์ในครอบครัวของผู้ถูกกระทำ/ผู้ใช้บริการ และคนในครอบครัว รวมทั้งญาติ พี่น้อง สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม ของครอบครัว และการประเมินสถานการณ์ปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ

๓) การประเมินความเสี่ยง (risk assessment) เป็นการประเมินสถานการณ์ ความเสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงในครอบครัวและความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นได้ เพื่อป้องกันการกระทำรุนแรง เพื่อดำเนินการคุ้มครอง วางแผนป้องกันและเฝ้าระวัง ไม่ให้กระทำรุนแรงซ้ำอีกและเกิดอันตรายจากการกระทำรุนแรง และเพื่อความปลอดภัยของผู้ถูกกระทำรุนแรงและผู้ได้รับผลกระทบในครอบครัว โดยการคุ้มครองสวัสดิภาพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๐ และกรณีที่ผู้กระทำเป็นเด็กให้ดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นต้น

๔) การประเมินความต้องการ (needs assessment) เป็นการประเมินความต้องการเพื่อหาทางออกในการป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่ถูกกระทำรุนแรง กรณีที่ผู้ให้บริการเป็นเด็ก การอยู่ในสภาพแวดล้อมของครอบครัวที่มีผู้กระทำอยู่ด้วย เด็กอาจถูกกระทำรุนแรงซ้ำหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่รุนแรงขึ้น จึงจำเป็นต้องคุ้มครองให้เด็กมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม นักวิชาชีพ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ จะต้องปกป้องคุ้มครองเด็ก และประเมินความต้องการแท้จริงที่เหมาะสมกับสวัสดิภาพของเด็ก

๔. การวางแผนช่วยเหลือ (planning)

เมื่อมีการประเมินผลสถานการณ์ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวจนได้ข้อมูลมาพอสมควรแล้วจึงดำเนินการกำหนดเป้าหมายและวางแผนการให้ความช่วยเหลือ ป้องกันแก้ไขปัญหา บำบัดฟื้นฟู ให้ความคุ้มครอง หรือป้องกันปัญหาอย่างเหมาะสม

การวางแผนการให้บริการช่วยเหลือสามารถกำหนดเป็นเป็นแผนเฉพาะหน้า หรือแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว ดำเนินการโดยนักวิชาชีพในการประชุมทีมสหวิชาชีพ

๕. การดำเนินการช่วยเหลือ (implement)

ในการดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องเลือกวิธีดำเนินการที่เหมาะสม ทั้งนี้ นักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณี (case manager หรือ CM) โดยใช้ทักษะทางวิชาชีพต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อเผชิญหน้ากับปัญหา และคลี่คลายปัญหาที่เหมาะสม

๖. การติดตาม (follow up)

การดำเนินการติดตามผลมีความสำคัญต่อการจัดการปัญหา ทั้งในการป้องกันและแก้ไขปัญหา เช่น การเปลี่ยนแปลงของผู้ถูกกระทำรุนแรงและครอบครัว การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้กระทำรุนแรง โดยการทำงานของนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ผลจากการติดตามการดำเนินการจะบอกได้ว่าสิ่งที่ได้ทำไปสามารถเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไร

๗. การส่งต่อ (referral)

ในการบริการให้ความช่วยเหลือ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการกระทำ ความรุนแรง และป้องกันการถูกรังแกซ้ำ ทีมสหวิชาชีพจะต้องให้ความสำคัญกับ**ความปลอดภัยของผู้ถูกรังแก** จากบุคคลในครอบครัว จึงอาจมีความจำเป็นจะต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่บริการโดยตรงตามความต้องการ และจำเป็นของสถานการณ์ความรุนแรง เช่น กรณีที่ผู้ถูกรังแกจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ปลอดภัย จะต้องส่งต่อไปยังบ้านพักเด็กและครอบครัว หรือเพื่อเข้ารับการรักษาเยียวยา หรือดูแลสุขภาพ ให้ความช่วยเหลือในการดูแลสุขภาพจิตใจ เป็นต้น

ทีมสหวิชาชีพจะประชุมกันเพื่อพิจารณาแนวทางการดำเนินงานช่วยเหลือ หากมีการประสานงานเพื่อส่งต่อผู้ถูกรังแก ควรต้องพิจารณาว่าจะส่งต่อไปที่ใด เพราะเหตุผลความจำเป็นอะไร ใครจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือ และควรมีการติดตามและประเมินผลอย่างไร

๘. การยุติการให้บริการ (terminate/discharge)

เมื่อมีการติดตามและประเมินผลการให้บริการช่วยเหลือ คุ่มครองสวัสดิภาพ และป้องกันการกระทำซ้ำ เมื่อปัญหาต่าง ๆ หรือภาวะวิกฤตคลี่คลายลง ผู้ถูกรังแกกลับไปดำเนินชีวิตในครอบครัวและสังคมได้ตามปกติแล้ว นักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องจึงดำเนินการยุติการให้บริการช่วยเหลือ โดยผู้ถูกรังแกที่ผ่านพ้นปัญหาแล้ว อาจมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดหรือช่วยเสริมพลัง (empower) ให้ผู้ที่ประสบปัญหาความรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ ให้มีความเข้มแข็งและสามารถคลี่คลายหรือแก้ไข จะสำเร็จได้ต่อไป

