

บทที่ 4

ผลการวิจัย



การศึกษาวิจัยเรื่อง “ กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง ในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวและเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง เพื่อช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสังเกต และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรของมูลนิธิเพื่อนหญิง จำนวน 7 คน และสตรีผู้ถูกกระทำ ความรุนแรงในครอบครัว จำนวน 10 คน

โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอตารางแสดงรายละเอียดเปรียบเทียบข้อมูล ดังนี้

กลุ่มที่ 1 : ข้อมูลของบุคลากรของมูลนิธิเพื่อนหญิง

ชื่อ-นามสกุล	เพศ	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่ง	ประสบการณ์การทำงาน(ปี)
1. คุณเจ้เต๋จ เขาวนิไล	ชาย	ปริญญาตรี	ผู้จัดการมูลนิธิเพื่อนหญิง	23
2. คุณนิตยา พิริยะพงษ์พันธ์	หญิง	ปริญญาตรี	หัวหน้าฝ่ายข้อมูลและเผยแพร่	17
3. คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง	หญิง	ปริญญาตรี	หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรี	15
4. คุณพัชรี จุลหิรัญ	หญิง	ปริญญาตรี	นักสังคมสงเคราะห์	5
5. คุณสุจินดา ช้องม่วง	หญิง	ปริญญาตรี	นักสังคมสงเคราะห์	2
6. คุณเนตินาฏ ยวงสะอาด	หญิง	ปริญญาตรี	ทนายความ	9
7. คุณอรุณศรี มีวงศ์ธรรม	หญิง	ปริญญาตรี	ทนายความ	3

กลุ่มที่ 2 : สตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงความรุนแรงในครอบครัว

กรณีศึกษา	ข้อมูลทั่วไป				สาเหตุของความรุนแรงที่ได้รับ	ความรุนแรงที่ได้รับ	ผลกระทบจากความรุนแรงที่ได้รับ
	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา			
1. คุณหวาน	48 ปี	ประถมศึกษาปีที่ 4	รับจ้างอิสระ	ตาก	- สามีมีหญิงอื่น	- ความรุนแรงทางร่างกาย คือ จับเหวี่ยง ผลัก ถูกตีด้วยไม้หน้าสาม จับศีรษะโขกกับผนัง - ความรุนแรงทางจิตใจ คือ การใช้คำพูดที่ดูถูกเหยียดหยามพยายามบีบบังคับและกดดันไม่ให้อยู่ที่บ้าน ทอดทิ้ง - ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ ห้ามไม่ให้ยุ่งเกี่ยวเกี่ยวกับธุรกิจทางบ้านที่ทำร่วมกันไม่ให้เงินใช้	- ผลกระทบทางร่างกาย คือ มีบาดแผลตามร่างกาย แขนหัก ไม่อยากอาหาร - ผลกระทบทางจิตใจ คือ เครียด กัดฟัน เสียใจ - ผลกระทบทางเศรษฐกิจ คือ ขาดรายได้จากการทำธุรกิจ
2. คุณนก	45 ปี	ปริญญาตรี	ครู	กรุงเทพฯ	- สามีมีหญิงอื่น	- ความรุนแรงทางจิตใจ คือ การใช้คำพูดที่ทำร้ายจิตใจ ทอดทิ้ง ไม่ดูแลครอบครัว	- ผลกระทบทางร่างกาย คือ ทำร้ายตนเองโดยกินยาฆ่าตัวตาย การแยกตัวออกจากสังคม - ผลกระทบทางจิตใจ คือ เสียใจ เครียด ผิดหวัง - ผลกระทบทางเศรษฐกิจ คือ ไม่มีงาน ไม่มีเงิน มีภาระหนี้สินที่ต้องขอใช้

กรณีศึกษา	ข้อมูลทั่วไป				สาเหตุของความรุนแรงที่ได้รับ	ความรุนแรงที่ได้รับ	ผลกระทบจากความรุนแรงที่ได้รับ
	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา			
3. คุณก้อย	41 ปี	ปวช.	พนักงานบริษัทเอกชน	กรุงเทพฯ	- สามีมีหญิงอื่น	- ความรุนแรงทางร่างกาย คือ ตบตี - ความรุนแรงทางจิตใจ คือ การใช้คำพูดที่ดูถูกไม่ให้เกียรติ ทอดทิ้ง ไม่ดูแลครอบครัว - ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ ฐานะการเงินทางครอบครัวเริ่มสั้นคลอนเนื่องจาก สามีใช้เงินมาก	- ผลกระทบทางจิตใจ คือ ผิดหวัง เครียด วิตกกังวล เสียใจ - ผลกระทบทางเศรษฐกิจ คือ ออกจากบ้าน หาทີ่อู่ใหม่ หางานทำ
4. คุณยิ้ม	37 ปี	ปริญญาโท	พนักงานบริษัทเอกชน	กรุงเทพฯ	- การดื่มสุรา - สามีคิดว่ามีชายอื่น หวาดระแวง ไม่ไว้ใจ	- ความรุนแรงทางร่างกาย คือ ผลักเตะ ต่อย บีบคอ กระชากผม หักแขน พยายามใช้มีดโกนทำร้าย - ความรุนแรงทางจิตใจ คือ การว่าร้าย การใช้วาจาข่มขู่ การบีบบังคับครอบครัว - ความรุนแรงทางสังคม คือ การพยายามแยกตัวออกจากครอบครัว พ่อแม่ ไม่ส่งเสริมในการทำงาน	- ผลกระทบทางร่างกาย คือ เกิดอาการเจ็บปวดและมีบาดแผลตามร่างกาย - ผลกระทบทางจิตใจ คือ เสียใจ กัดฟัน เครียด วิตกกังวล หวาดระแวง ไม่ไว้ใจ

กรณีศึกษา	ข้อมูลทั่วไป				สาเหตุของความรุนแรงที่ได้รับ	ความรุนแรงที่ได้รับ	ผลกระทบจากความรุนแรงที่ได้รับ
	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา			
5. คุณบี	36 ปี	มัธยมศึกษาตอนต้น	ค้าขาย	ชลบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - เล่นการพนัน - มีการหนีสิน - ครอบครองผลประโยชน์ทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรุนแรงทางร่างกาย คือ ผลักตบตี ต่อยศีรษะ ดึงผม - ความรุนแรงทางจิตใจ คือ การใช้คำพูดหยาบคาย ดูถูก ว่าร้าย ข่มขู่ไม่ให้เกียรติ ทอดทิ้ง ไม่รับผิดชอบลูกที่อยู่ในครรภ์ - ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ ไม่ให้ยุ่งเกี่ยวกับธุรกิจทางบ้านที่ทำร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลกระทบทางร่างกาย คือ เกิดอาการเจ็บปวดตามร่างกาย เช่น รอยช้ำตรงศีรษะ บริเวณคอแดง - ผลกระทบทางจิตใจ คือ เสียใจ ผิดหวัง เครียด วิตกกังวล - ผลกระทบทางเศรษฐกิจ คือ ไม่มีงาน ชัดสนเรื่องการเงิน มีภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้
6. คุณอ้อย	32 ปี	ปริญญาตรี	พนักงานบริษัทเอกชน	แพร่	<ul style="list-style-type: none"> - สามีมีหญิงอื่น - การดื่มสุรา - มีการหนีสิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรุนแรงทางร่างกาย คือ ผลักตบตี ใช้อาวุธทำร้าย - ความรุนแรงทางจิตใจ คือ ไม่เอาใจใส่ ทอดทิ้ง ไม่ดูแลครอบครัว - ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ การสร้างภาระหนี้สิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลกระทบทางร่างกาย คือ เกิดอาการเจ็บปวดและมีบาดแผลตามร่างกาย - ผลกระทบทางจิตใจ คือ เสียใจ เครียด หวาดกลัว วิตกกังวล - ผลกระทบทางเศรษฐกิจ คือ ชัดสนเรื่องการเงิน มีภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้

กรณีศึกษา	ข้อมูลทั่วไป				สาเหตุของความรุนแรงที่ได้รับ	ความรุนแรงที่ได้รับ	ผลกระทบจากความรุนแรงที่ได้รับ
	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา			
7. คุณปลา	40 ปี	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว	กรุงเทพฯ	- สามีมีหญิงอื่น	- ความรุนแรงทางร่างกาย คือ ใช้อาวุธทำร้าย - ความรุนแรงทางจิตใจ คือ การใช้คำพูดหยาบคาย การใช้วาจาใส่ร้ายและเหยียดหยามการบีบบังคับออกคำสั่ง - ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ ไม่ให้ยุ่งเกี่ยวกับธุรกิจที่บ้านที่ทำร่วมกัน	- ผลกระทบทางร่างกาย คือ เกิดอาการเจ็บปวดตามร่างกาย ไม่อยากอาหาร รู้สึกเพลีย - ผลกระทบทางจิตใจ คือ เสียใจ เครียด วิตกกังวล อยู่ในภาวะซึมเศร้า - ผลกระทบทางเศรษฐกิจ คือ ออกจากบ้าน ไม่มีงาน ชัดสนเรื่องการเงิน
8. คุณจำ	42 ปี	ปวส.	รับราชการ	กรุงเทพฯ	- สามีมีหญิงอื่น	- ความรุนแรงทางร่างกาย คือ ผลักตบตี ทูบ - ความรุนแรงทางจิตใจ คือ หลอกหลวง การบีบบังคับ ช่มชู้ ไม่ดูแลครอบครัว - ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ ใต้เงิน ยืมเงิน การสร้างภาระหนี้สิน - ความรุนแรงทางสังคม คือ ไม่ส่งเสริมในการทำงาน	- ผลกระทบทางร่างกาย คือ เกิดอาการเจ็บปวดตามร่างกาย - ผลกระทบทางจิตใจ คือ เสียใจ เครียด วิตกกังวล เกิดความอาย - ผลกระทบทางเศรษฐกิจ คือ มีภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้ - ผลกระทบทางสังคม คือ เข้าไปก่อกวนในที่ทำงาน ทำลายชื่อเสียง

กรณีศึกษา	ข้อมูลทั่วไป				สาเหตุของ ความรุนแรงที่ ได้รับ	ความรุนแรงที่ ได้รับ	ผลกระทบจากความ รุนแรงที่ได้รับ
	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	ภูมิลำเนา			
9. คุณมุก	29 ปี	ปวส.	แม่บ้าน	ลำปาง	- สามีมียาเสพติด อื่น	- ความรุนแรงทาง จิตใจ คือ การใช้ คำพูดที่ทำร้าย จิตใจ ไม่เอาใจใส่ ทอดทิ้ง ไม่ดูแล ครอบครัว	- ผลกระทบทาง จิตใจ คือ น้อยใจ เสียใจ ผิดหวัง เครียด วิตกกังวล - ผลกระทบทาง เศรษฐกิจ คือ ไม่มี งาน ชัดสนเรื่อง การเงิน
10. คุณ พร	30 ปี	ประถมศึกษา ปีที่ 6	รับจ้าง	สุรินทร์	- การดื่มสุรา - การเล่นการ พนัน	- ความรุนแรงทาง ร่างกาย คือ ผลัก ตบตี ตะขกที่ตา บิดแขน บีบคอ ใช้ สิ่งของทำร้าย - ความรุนแรงทาง จิตใจ คือ ไม่เอา ใจใส่ ไม่ดูแล ครอบครัว	- ผลกระทบทาง ร่างกาย คือ เกิด อาการเจ็บปวดและ มีบาดแผลตาม ร่างกาย - ผลกระทบทาง จิตใจ คือ เสียใจ เครียด หวาดกลัว หวาดระแวง วิตก กังวล

โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ “ มูลนิธิเพื่อนหญิง ”

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. แสดงผลการศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง ในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว
2. แสดงผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวและเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง
3. แสดงผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง เพื่อช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ “ มูลนิธิเพื่อนหญิง ”

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมูลนิธิเพื่อนหญิง ซึ่งประกอบไปด้วย ประวัติความเป็นมาของมูลนิธิเพื่อนหญิง และการดำเนินงานด้านการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว จากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย สถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ประวัติความเป็นมาของมูลนิธิเพื่อนหญิง

มูลนิธิเพื่อนหญิงเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนด้านสตรีแห่งหนึ่ง เป็นองค์กรสาธารณกุศล เอกชนที่จะตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสังคมโดยไม่แสวงหากำไร หรือมีผลประโยชน์อื่นได้แอบแฝง ถึงแม้จะมีการดำเนินการรณรงค์หาทุน หรือโครงการระดมทุนนั้นก็เพื่อหารายได้มาใช้ในการดำเนินงาน และบริหารองค์กรให้เพียงพอกับรายจ่ายในการดำเนินการภายในองค์กรต่างๆ เพราะเนื่องจากมูลนิธิได้รับการสนับสนุนด้านการเงินทุนจากรัฐบาลน้อยมาก หรือในบางปีอาจจะไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ด้วยเหตุที่ว่ามูลนิธิเป็นองค์กรที่ต้องพึ่งตนเอง มูลนิธิจึงจำเป็นต้องมีโครงการดังกล่าวเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และสามารถที่จะดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิ ตลอดจนเป็นองค์กรหนึ่งที่ร่วมพัฒนา และปลูกจิตสำนึกของคนในสังคมให้เป็นส่วนหนึ่งในการ

แก้ไขปัญหาคือในสังคม และในประเทศชาติ เพราะมูลนิธิมีแนวความคิดที่เชื่อว่า “ มนุษย์ ” นั้นเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการพัฒนา และในขณะเดียวกัน “ มนุษย์ ” ก็เป็นสาเหตุของปัญหาต่างๆเช่นเดียวกัน ดังนั้นมูลนิธิจึงมีแนวคิดที่ว่า หากมนุษย์ได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ตลอดจนได้รับการปลูกจิตสำนึกในทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโดยรวมแล้ว ปัญหาต่างๆก็สามารถแก้ไขได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะปัญหาด้านต่างๆที่เกิดขึ้นกับสตรีและเด็ก ซึ่งมีแนวโน้มเป็นฝ่ายถูกกระทำมากขึ้น

สำหรับกลุ่มเป้าหมายของมูลนิธินั้น คือ “ ผู้หญิง ” ซึ่งมูลนิธิมีทัศนคติและความเชื่อที่ว่า ผู้หญิงมีสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกับผู้ชาย ดังนั้นผู้หญิงควรได้รับการปฏิบัติและสิทธิต่างๆเช่นเดียวกับผู้ชาย นอกจากนั้นผู้หญิงสามารถทำหน้าที่ต่างๆและสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและช่วยเหลือสังคมได้เช่นเดียวกับผู้ชาย

ซึ่งจะเห็นได้ว่าจุดมุ่งหมายสูงสุดของมูลนิธินั้นก็คือ จุดมุ่งหมายสูงสุดขององค์กรด้านสังคมต่างๆนั่นก็คือ คุณภาพชีวิต (Quality of life)

วัตถุประสงค์ของมูลนิธิเพื่อนหญิง

1. ศึกษาและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและปัญหาของผู้หญิง
2. ประสานงานและความร่วมมือกับกลุ่มองค์กรต่างๆที่มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. จัดทำโครงการของกลุ่มและให้บริการโดยทั่วไปเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้หญิง เพื่อให้การทำงานของกลุ่มบรรลุถึงเป้าหมายดังต่อไปนี้
 - 3.1 สร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับเรื่องสิทธิสตรี ให้เป็นที่ยอมรับในสังคมมากขึ้น
 - 3.2 ขจัดความเหลื่อมล้ำระหว่างเพศ
 - 3.3 สร้างความเสมอภาคระหว่างเพศ โดยความเสมอภาคในที่นี้ มิได้หมายถึงการที่ผู้หญิงจะต้องยอมรับแบบแผนผู้ชาย หากหมายถึงความเสมอภาคในความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน

หลักการและวิธีการทำงานของมูลนิธิเพื่อนหญิง

ด้วยเหตุที่มูลนิธิ เป็นองค์กรขนาดเล็ก มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้หญิงเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน และความเสมอภาคระหว่างชายหญิงบนพื้นฐานหลักสิทธิมนุษยชน

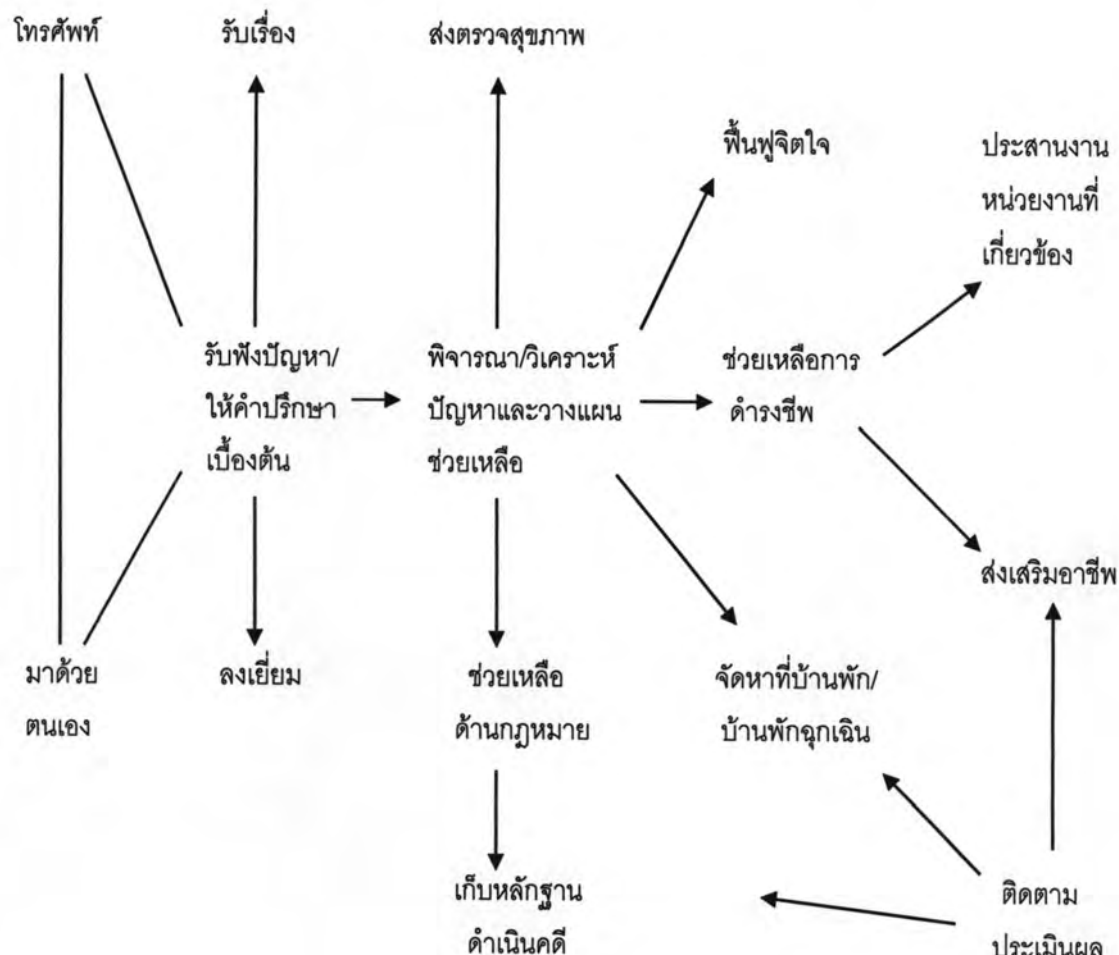
ยุทธศาสตร์หรือหลักการทำงานนั้นทำงานกับกลุ่มคนในระดับต่างๆกัน ตั้งแต่ระดับปัจเจก ทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาทั้งในกรณีความรุนแรงในครอบครัว การถูกล่วงละเมิดทางเพศ วิกฤตความรุนแรงในครอบครัว ถูกคุกคามทางเพศ ถูกล่อลวงไปค้าประเวณี ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ ถูกเลิกจ้างโดยไม่ได้รับความเป็นธรรม ถูกเลือกปฏิบัติจากความเป็นหญิง เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ผู้หญิงที่ประสบภาวะวิกฤต โดยบริการด้านคำปรึกษากฎหมาย ดำเนินคดี และด้านสังคมสงเคราะห์และเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับกลุ่ม

การคิดค้นและทำกิจกรรมจะเกิดมาจากการวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และการแก้ไขปัญหาจะต้องประกอบด้วย มาตรการการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว ควบคู่เสมอไป ซึ่งกระบวนการแก้ไขปัญหา นั้น ยึดหลักว่า ผู้ที่เป็นเจ้าของปัญหาต้องเป็นผู้ตัดสินใจ ในทางเลือกของตนเอง คือ มูลนิธิจะเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก ผู้สนับสนุนหรือเสนอแนะ เท่านั้น แต่การตัดสินใจทั้งหมดนั้นเจ้าของปัญหาจะเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง และมูลนิธิก็เคารพ การตัดสินใจของเจ้าของปัญหานั้นและพร้อมที่จะให้การสนับสนุนช่วยเหลือ เช่น การดำเนินการ ด้านกฎหมายของกรณีศึกษาต่างๆที่เข้ามาขอความช่วยเหลือกับทางฝ่ายศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรี ซึ่งเป็นอีกฝ่ายหนึ่งของมูลนิธิ สตรีเจ้าของปัญหานั้นจะเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าจะดำเนินการอย่างไร โดยเจ้าหน้าที่ของฝ่ายจะมีบทบาทในการให้ข้อมูลและแนะนำทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเท่านั้น

หลักการหนึ่งที่สำคัญ คือ การทำกิจกรรมนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างควบคู่กับการสร้าง จิตสำนึก และความเข้าใจในเรื่องบทบาทหญิงชาย (Gender) คือ มองข้ามความแตกต่างทาง เพศ สภาพภายนอกว่าเป็นหญิงหรือชาย แต่มองที่ความเสมอภาค และเท่าเทียมทั้งทางด้านสิทธิ การปฏิบัติ โดยอยู่บนพื้นฐานของสิทธิความเป็นมนุษย์ ซึ่งการมองข้ามความแตกต่างระหว่างผู้ ให้บริการกับผู้รับบริการ การทำงานของมูลนิธิกับผู้รับบริการนั้น มูลนิธิไม่ได้มองว่าผู้ที่เข้ามารับ บริการนั้นเป็นผู้ที่อยู่คนละชนชั้น หรือต่ำต้อยกว่าผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ หรือเป็นผู้ไร้ศักยภาพ ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ แต่มูลนิธิ เชื่อว่าทุกคนนั้นมีทางออกของปัญหาของตนเองอยู่แล้วและมีศักยภาพ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพียงแต่ว่าในสภาวะที่กำลังเผชิญกับ ปัญหา นั้น เขากำลังสับสน และไม่แน่ใจกับทางออกของตนเองว่าสามารถที่จะแก้ไขปัญหา นั้นได้ หรือไม่ เขาจึงเพียงต้องการคนที่จะเป็นเพื่อนที่จะสนับสนุน ร่วมรับฟังและรับรู้ถึงปัญหา ความรู้สึก แสดงความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจและร่วมเสนอแนะในทางออกของเขา ดังนั้นมูลนิธิจึงเป็นเพียง ผู้ให้กำลังใจ สร้างพลัง เพื่อให้ผู้รับบริการกล้าที่จะเผชิญปัญหา และกล้าตัดสินใจหาทางออกได้ ด้วยตนเอง โดยมูลนิธิจะเรียกผู้ที่เข้ามาใช้บริการว่า " ผู้เดือดร้อน " เพื่อเป็นการขจัดความแตกต่างทางชนชั้นระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

แผนภาพที่ 4 : ขั้นตอนการบริการให้ความช่วยเหลือของมูลนิธิเพื่อนหญิง

ขั้นตอนการบริการให้ความช่วยเหลือ



ขั้นตอนการบริการให้ความช่วยเหลือ

สำหรับขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานนับตั้งแต่ผู้ถูกกระทำ หรือผู้ประสบปัญหาติดต่อขอความช่วยเหลือ โดยผู้ประสบปัญหาจะติดต่อกับมูลนิธิทางโทรศัพท์ หรือมาขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องและให้คำปรึกษาในเบื้องต้น และอาจมีการเยี่ยมบ้านของผู้ถูกกระทำ พิจารณาและวิเคราะห์ปัญหา จากนั้นจึงให้ความช่วยเหลือในลักษณะต่างๆที่สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือตามความจำเป็นที่ผู้ถูกกระทำแต่ละคนต้องการ หรือควรจะได้รับความช่วยเหลือ เช่น การส่งไปตรวจสุขภาพ ตรวจร่างกาย ฟื้นฟูจิตใจ ช่วยเหลือค่าครองชีพ จัดหาที่พักฉุกเฉิน ในกรณีที่จำเป็นต้องหาที่อยู่ให้ถ้าที่บ้านไม่ปลอดภัย หรือให้ความช่วยเหลือ

ด้านกฎหมาย เช่น การฟ้องร้องเพื่อดำเนินคดี หรือหย่าร้าง ในกรณีที่ภรรยาถูกสามีทำร้ายและต้องการแยกทางกัน จัดการฝึกอบรมอาชีพหรือส่งเสริมอาชีพ เพื่อให้ผู้หญิงสามารถหาเลี้ยงตนเองได้ และมีการติดตามประเมินผลการทำงานในขั้นตอนต่างๆ

สถิติการให้บริการในกรณีความรุนแรงในครอบครัวของศูนย์พิทักษ์สตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง

สถิติการให้คำปรึกษาับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้แก่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวในช่วงระหว่างปี 2549-2550 มีดังนี้

พ.ศ.	จำนวนการให้บริการทั้งหมด (คน)	ความรุนแรงในครอบครัว		
		จำนวนทั้งหมด (คน)	สังคมสงเคราะห์ (คน)	กฎหมาย (คน)
2549	936	618	327	321
2550	858	635	208	427

- การบริการให้ความช่วยเหลือด้านสังคมสงเคราะห์ ประกอบไปด้วย สามีมีหญิงอื่น สามีทำร้ายร่างกาย สามีไม่รับผิดชอบ ความขัดแย้งภายในครอบครัว เป็นต้น
- การบริการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย ประกอบด้วย
 - ด้านกฎหมายแพ่งครอบครัว เช่น หย่า สัญญาทำหย่า อำนาจปกครองบุตร รับรองบุตร ค่าอุปการะเลี้ยงดูบุตร ค่าเลี้ยงชีพ ทรัพย์สิน เป็นต้น
 - ด้านกฎหมายอาญาครอบครัว เช่น ทำร้ายร่างกาย ช่มชู้/คุกคาม หมิ่นประมาท กักขัง หน่วงเหนี่ยว ช่มชู้ เป็นต้น

จากสถิติดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับผู้หญิงนั้นยังคงไม่หมดไป และมีแนวโน้มที่มากขึ้น จึงเป็นอีกบทบาทหนึ่งของศูนย์ที่จะต้องสร้างกระบวนการแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยการสร้างแกนนำและพัฒนาศักยภาพผู้หญิงในระดับปัจเจกให้มีจำนวนที่มากขึ้น และเน้นการทำงานในเชิงป้องกันปัญหาโดยการกระตุ้นส่งเสริมและสนับสนุนให้กลไกรัฐชุมชน ร่วมกันทำงานป้องกันและยุติปัญหาที่ต้นเหตุ

ส่วนที่ 2 : ผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอตามปัญหานำวิจัย 3 ข้อ คือ

1. มุลินิธิเพื่อนหญิงมีกลยุทธ์การสื่อสารในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวอย่างไร
2. ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และได้รับความช่วยเหลือจากมุลินิธิเพื่อนหญิง
3. ปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมุลินิธิเพื่อนหญิงเพื่อช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว มีอะไรบ้าง

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 : มุลินิธิเพื่อนหญิงมีกลยุทธ์การสื่อสารในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวอย่างไร

ผลจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของมุลินิธิเพื่อนหญิง พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของมุลินิธิเพื่อนหญิงในการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวนั้น ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานของมุลินิธิและวิธีการสื่อสารในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งจะมีกลยุทธ์การสื่อสารที่แตกต่างกันไป แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเพื่อการฟื้นฟูและเสริมสร้างศักยภาพในตนเองของสตรี อีกทั้งพยายามสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอกลยุทธ์การสื่อสารในการให้ความช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ดังนี้

1. กลยุทธ์การให้ปรึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มุลินิธิเพื่อนหญิงจะมีศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรีที่จะให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษา และบำบัดทางด้านจิตใจทั้งทางด้านกฎหมายและด้านสังคม โดยผ่านเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ หนายความเครียดซ้ำ และสมาชิกชมรมหญิงช่วยเหลือหญิง ซึ่งมีประสบการณ์การได้รับความรุนแรงและสามารถผ่านพ้นปัญหามาได้ กับผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงทั้งที่โทรศัพท์มาปรึกษา และที่เข้ามาขอคำปรึกษาด้วยตนเองที่มุลินิธิฯ สามารถแบ่งกระบวนการด้านการให้คำปรึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 การให้คำปรึกษาในระดับบุคคล

กระบวนการให้คำปรึกษาในระดับบุคคลนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงาน เนื่องจากผู้หญิงที่ประสบปัญหาและเข้ารับการช่วยเหลือกับมูลนิธิ จะมีความต้องการแก้ไขปัญหาของแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับรายละเอียดของปัญหาของแต่ละคน บุคลิกนิสัยใจคอ และรายละเอียดอื่นๆของผู้ที่ประสบปัญหาที่แตกต่างกันไป ซึ่งการให้คำปรึกษาที่ดีจะช่วยลดความตึงเครียด ผ่อนคลายอารมณ์ เพื่อให้ผู้หญิงมีความพร้อมที่จะทบทวนและสร้างทางเลือกให้กับตนเองต่อไป

โดยการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล จะมีนักสังคมสงเคราะห์ และสมาชิกชมรมหญิงช่วยเหลือหญิง จะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ฟังหู หรือปรับสภาพจิตใจ และเสริมสร้างศักยภาพในตนเองของผู้หญิงเป็นหลักควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาด้วย นอกจากนี้ทนายความเครือข่ายจะเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำกฎหมาย เพื่อให้ความรู้ด้านสิทธิของผู้เสียหาย และเสนอทางเลือกในการตัดสินใจทางด้านกฎหมาย ซึ่งทนายความจะต้องมีความสามารถด้านสังคมสงเคราะห์ด้วย เพื่อให้ผู้หญิงที่มาปรึกษาเกิดความไว้วางใจและเกิดความเป็นเพื่อน เพื่อนำสู่การสนทนาระหว่างกันที่เป็นกันเอง

“... ทางมูลนิธิจะมีการบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เหมือน Hotline ให้คำปรึกษาวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 9.00-17.00 น. โดยจะมีทนายความเครือข่ายเข้ามาให้คำปรึกษาในวันจันทร์ พุธ ศุกร์ และอาสาสมัครทางด้านสังคมสงเคราะห์ที่เราพัฒนาเขาจากผู้ประสบปัญหามาเป็นแกนนำ เข้ามาให้คำปรึกษาในวันอังคาร พฤหัสบดี บางวันก็จะมีเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิร่วมด้วย การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ปีหนึ่งก็เกือบพันคนที่มาขอคำปรึกษา และเมื่อโทรศัพท์เข้ามาแล้วก็อาจจะด้วยตนเองก็ลดหลั่นกันไป...”

...เราจะแนะนำให้เขาเข้ามาสำหรับบางคนที่มาขอคำปรึกษาทางด้านกฎหมาย เช่น อธิบายขั้นตอนทางด้านกฎหมาย เอกสารทางด้านกฎหมายต่างๆ สิทธิทางกฎหมายต่างๆที่ควรจะได้รับ เรา จะต้องใช้การพูดคุยต่อหน้าเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน อีกทั้งเขาจะได้ไว้วางใจเรา ...”

(คุณพัชรี จุลนิตย์, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2550)

วิธีการให้คำปรึกษานั้นจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะมีทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ปรากฏในกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการพูด ฟัง สีนหน้าท่าทาง การสัมผัส บุคลิกที่ปรากฏ ร่างกายอารมณ์ ความคิด ทักษะการติดต่อผู้หญิง ซึ่งแสดงออกผ่านทางวจนภาษาและอวจนภาษา โดยขั้นตอนแรกเจ้าหน้าที่ต้องมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีเพื่อให้ผู้มาขอคำปรึกษาเกิดความไว้วางใจและนำไปสู่การเล่าปัญหา ต้องรับฟังด้วยความใส่ใจ ไม่รีบด่วนสรุปของผู้อื่น และการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่จะมีความสำคัญในการสะท้อนถึงเรื่องราวและความรู้สึกที่ได้รับฟังจากผู้มาขอคำปรึกษา โดยตลอดการสนทนานั้นจะมีขบวนการที่สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้หญิงในระดับเบื้องต้น คือ นอกจากการให้กำลังใจ การแสดงความเห็นอกเห็นใจแล้ว ก็จะมีการพูดโน้มน้าวหรือเตือนสติให้ผู้หญิงได้คิด หรือการให้ข้อคิด การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มทางเลือกหรือทางออกของปัญหาให้กับผู้หญิง โดยผู้หญิงเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกทางแก้ปัญหานั้นด้วยตนเอง และทางเจ้าหน้าที่จะเป็นเพียงผู้เสนอแนะแนวทางการให้ความช่วยเหลือ และการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งสนับสนุนในทางเลือกนั้นเท่านั้น และมีหน้าที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้หญิงถึงทางออก หรือทางเลือกที่เขาเลือกแล้ว

"...เวลาผู้ที่ประสบปัญหาขอคำปรึกษามาถึงพอที่ถามเขาไม่พูด เราจะใช้วิธีการสร้างความคุ้นเคย เพื่อให้เขาไว้วางใจเราก่อน เช่น ชวนไปทานข้าวเพื่อให้เขา relax เมื่อเขาพร้อมก็จะพูดคุย เราจะให้เขาเล่าเรื่องและความต้องการของเขา ซึ่งขณะพูดคุยเราจะมีสังเกตสีหน้า ท่าทาง แววตาและปรับอารมณ์ความรู้สึกของเขา เพื่อจะได้รู้ว่าเขารู้สึกอย่างไร และเราควรจับประเด็น และตั้งคำถามย้อนกลับเพื่อจะได้ทบทวนตัวเองและตัวเขาด้วยว่าที่เราได้ยินมากับที่เขาพูดมามันตรงกัน ส่วนในเรื่องการแก้ไขปัญหา พี่ขอใช้คำว่า การแนะนำสิทธิของเขา แนะนำสิ่งที่เขาจะได้รับ เช่น กฎหมาย ปัจฉัย4 เป็นต้น...

...บางคนโทรเข้ามาคาดหวังกับนักสังคมสงเคราะห์ว่าจะหาทางออกให้เขาได้ และเราสามารถบอกได้ใหม่ว่า ทำแบบนี้ดีและคุณจะทำทางออกได้ มันเป็นไปได้ไม่ได้ เราได้แค่แนะนำ และลองหาทางเลือกหลายๆทางเพื่อให้เขาตัดสินใจ เราจะไม่ตัดสินใจให้เขา ..."

(คุณสุจินดา ช้องม่วง, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

“...ในการให้คำปรึกษาต้องคอยระวังเรื่องการใช้คำพูด เพราะ ผู้หญิงบางคนที่ประสบปัญหาอาจยังอ่อนไหวในเรื่องที่ตนเอง พอคู่กับเขาไปสักพักก็ต้องคอยระวัง คอยเช็คคำพูด ตลอดเวลา...”

(คุณพัชรี จุลศิริ, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2550)

“...ด้วยความที่อาชีพนี้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย เราจะให้เขาเล่าเรื่องมาให้หมดก่อน และเราก็ฟังและจับประเด็นว่าตกลงปัญหาของเขาคืออะไร และความต้องการของเขา คืออะไร และเราจะช่วยแนะนำข้อกฎหมายอะไรได้บ้าง มันต้องพูดคุยกัน เจอกันและทำให้เขาเกิดความไว้วางใจในตัวพี่...”

...บางคนที่เข้ามามีทั้ง เครียด กังวล โมโห สับสน เมื่อเราได้ให้คำแนะนำ หาทางเลือก และบอกข้อมูลทางด้านกฎหมายที่เขาไม่รู้มาก่อน เพื่อให้เขาประกอบการตัดสินใจ และการที่เราไม่เครียดไปตามเขา ใจเย็นๆ อาจทำให้เขาลดความโกรธ ความโมโหลงได้ ...”

(คุณอรุณศรี มีวงศ์ธรรม, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

“...ที่เป็นนายความของมูลนิธิ ที่ต้องเข้าใจสภาพจิตใจของผู้หญิงที่มาขอคำปรึกษา ทำให้เราต้องทำงานทั้งทางด้านสังคมสงเคราะห์และทางด้านกฎหมาย เพราะ คนที่เข้ามาที่นี่จะมีความเครียดสูงมาก มันทำให้เรารู้เลยว่าเขาต้องการคนที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่...”

(คุณเนตินาฏ ยวงสะอาด, สัมภาษณ์, 11 ธันวาคม 2550)

การที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาได้รับคำปรึกษาหรือคำแนะนำเบื้องต้น ทั้งทางด้านการดำเนินชีวิต ทางด้านกฎหมายในการแก้ไขปัญหา จากทั้งนักสังคมสงเคราะห์ทนายความ หรือ ชมรมหญิงช่วยหญิง จะทำให้ผู้หญิงเกิดกำลังใจ ปรับเปลี่ยนความคิด และสามารถหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

“...เวลาที่ถาม เขาจะแนะนำให้อย่างดีทั้งทางด้านกฎหมายและการดำรงชีวิตว่าเราควรจะทำอย่างไร ซึ่งตอนนั้นที่เครียด ไม่รู้จะทำอย่างไร เขาก็ให้กำลังใจและพูดอะไรหลายๆอย่างให้เราคิด...”

(คุณนก, สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2550)

“...เขาให้เราเล่าปัญหามาก่อนที่เราติดขัดในเรื่องอะไรที่เป็นกังวลใจมากที่สุด เขาให้เราเปิดใจและเราก็ไว้ใจเขา เจ้าหน้าที่ยังมาแนะนำและมาฟื้นฟูจิตใจของพี่ และสร้างเชื่อมั่นในการดำเนินคดีทางด้านกฎหมาย ทำให้พี่ลุกขึ้นมาใหม่ได้อีกครั้ง...”

(คุณยิ้ม, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

1.2 การให้คำปรึกษาในระดับกลุ่ม

จากการศึกษา พบว่า เมื่อผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง ได้รับการให้คำปรึกษาในระดับบุคคลในขั้นตอนแรก ไม่ว่าจะเป็นการฟื้นฟูสภาพจิตใจเบื้องต้น การได้รับคำแนะนำหรือข้อมูลทางด้านกฎหมาย เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหของตนแล้ว แต่การที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาได้เข้ามาร่วมกลุ่ม แลกเปลี่ยน พูดคุยกับบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์ที่คล้ายกัน จะทำให้ผู้หญิงปรับเปลี่ยนทัศนคติ เข้าใจกับปัญหามากขึ้น เกิดกำลังใจ และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับฟังนำไปปรับใช้กับปัญหาของตนเองได้

การให้คำปรึกษาระดับกลุ่ม หรือกลุ่มสนับสนุน (Group Support) เป็นกระบวนการกลุ่มอย่างหนึ่งในการสร้างเวทีแลกเปลี่ยนสำหรับผู้หญิงที่ประสบความรุนแรง เพื่อนำเสนอประสบการณ์และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้ผู้หญิง รวมถึงการร่วมค้นหาทางออกเพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหา และเป็นการสร้างความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ผ่านการสนทนาของสมาชิกในกลุ่มที่เจอประสบการณ์แบบเดียวกัน อยู่ในภาวะความรู้สึกที่คล้ายกัน แต่มีความแตกต่างทางด้านบุคคล อีกทั้งช่วยกระตุ้นศักยภาพของผู้หญิงที่หายไปกลับมา โดยมูลนิธิจะเปรียบเสมือนที่เลี้ยงที่จะคอยให้คำแนะนำในสิ่งที่ควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ รวมทั้งให้ความรู้ในด้านกฎหมายประกอบไปด้วย

จากการสังเกต พบว่า ทางมูลนิธิจะมีการจัดการให้คำปรึกษากลุ่มหรือ Group Support ทุกวันอาทิตย์ของแต่ละสัปดาห์ในแต่ละกรณี เนื่องจากในแต่ละวันจะมีผู้หญิงที่เข้ามาขอคำปรึกษาจำนวนมาก ซึ่งสภาพปัญหาและสภาพจิตใจของผู้หญิงแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน โดยการที่ได้เข้ามารวมกลุ่มจะทำให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาได้เพื่อนที่จะพูดคุย และช่วยกันหาทางแก้ไขปัญหา ในการจัด Group Support แต่ละครั้งจะมีผู้เข้าร่วมกลุ่ม ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ หน่วยงาน ผู้หญิงที่ผ่านพ้นปัญหาในแต่ละกรณี และผู้ที่ประสบปัญหา ซึ่งเนื้อหาของบทสนทนาพูดคุยไม่ใช่เพียงพูดคุยกันในเรื่องปัญหาที่จะแก้ไขเท่านั้น แต่ยังพูดคุยและปรึกษาหารือในเรื่องส่วนตัว และเรื่องทั่วไปด้วย บรรยากาศในการพูดคุยจะเป็นกันเอง โดยจะให้ผู้ประสบปัญหาเล่าปัญหาให้สมาชิกในกลุ่มได้ฟังและเมื่อเล่าจบ ทางเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิจะให้ผู้ผ่านพ้นปัญหาที่มีปัญหาใกล้เคียงกับผู้หญิงที่ประสบปัญหาเล่าปัญหาของตน และการแก้ไขปัญหานั้นในขั้นตอนแรก ซึ่งการที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาได้รับฟังปัญหาของคนอื่นที่มีความใกล้เคียง หรือหนักกว่าปัญหาของตน และสามารถผ่านพ้นปัญหานั้นมาได้ จะทำให้ผู้หญิงมีกำลังใจที่จะลุกขึ้นสู้เพื่อที่แก้ไขปัญหาก็คือทั้งเป็นการฟื้นฟูสภาพจิตใจ ซึ่งการจัดการให้คำปรึกษาในระดับกลุ่มนั้น ยังเป็นเครื่องมือในการเสริมศักยภาพของผู้หญิง หรือ Empowerment โดยเฉพาะผู้หญิงที่ผ่านพ้นแล้ว เนื่องจากการที่ผู้หญิงได้เล่าประสบการณ์ของตนเพื่อให้ผู้อื่นนำไปปรับใช้ หรือการได้ช่วยเหลือในด้านการให้คำปรึกษาผู้หญิงที่ประสบปัญหา จะทำให้ผู้หญิงรู้สึกว่าคุณค่าในการช่วยเหลือคนอื่น รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

“... มูลนิธิจะเน้นให้ผู้ประสบปัญหาเข้าร่วมกลุ่ม เพราะ ปัญหาความรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวคนเดียว มันเป็นปัญหาโครงสร้างเชิงวัฒนธรรมด้วย ก็เลยจัดกระบวนการกลุ่ม Group Support ในแต่ละกรณีความรุนแรง ซึ่งเราจะมีแกนนำที่คอยมาพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิธีการผ่านพ้นปัญหา วิธีการจัดการปัญหา ในแต่ละกลุ่มไป...”

(คุณพัชรี จุลทรัพย์, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2550)

“...เราจะมีการสร้างศักยภาพและฟื้นฟูสภาพจิตใจให้ผู้หญิง ให้สามารถผ่านพ้นปัญหาไปได้ โดยจัดกระบวนการกลุ่มจะให้การถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้ที่ผ่านพ้นให้กับผู้หญิงที่ประสบปัญหา มานั่งแลกเปลี่ยน พูดคุยกัน เราใช้กระบวนการนี้มาในระดับหนึ่งแล้ว ซึ่งการทำ Group Support ทำครั้งเดียวมันไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ บางที่ต้องจัดหลายครั้ง และต้องขึ้นอยู่กับผู้หญิงด้วยว่าเขาจะนำเอาคำแนะนำที่ได้รับนำไปปรับใช้อย่างไร...”

...การทำ Group Support พี่ว่าดีนะ มีข้อคิดดีๆอะไรตั้งหลายอย่างจากสิ่งที่คุณผ่านพ้น เขาถ่ายทอดออกมา และเรายังสามารถนำไปปรับใช้ในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาaray อื่นๆได้อีก ...”

(คุณสุจินดา ชื่องม่วง, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

“...ตอนที่ประสบปัญหาแรกๆและมาเข้าร่วมกลุ่ม มานั่งฟังปัญหาของคนอื่น เราคิดว่า ปัญหาของคนอื่นหนักกว่าเรามาก ถ้าเราเป็นเขาเราคงไม่เข้มแข็งเท่าเขาหรอก ทำให้เราเปรียบเทียบกับปัญหาของเราว่าดีกว่าเขาอะ เลยทำให้เรามีกำลังใจ...”

(คุณนง, สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2550)

“...ตอนที่ไปมูลนิธิเขาก็ให้พี่ไปนั่งฟัง ตอนแรกพี่อยากเล่าเรื่องของเราให้เขาฟัง ก่อน เพราะพี่เครียด แต่ในจังหวะนั้นมีคนที่มามีปัญหาล้ายๆกันก็เลยรอและฟังคนอื่นก่อน ซึ่งตอนนั้นพี่มีอาการช้ำวูบอยากทำร้ายสามี พี่ก็เล่าให้เขาฟังนะ พอเจ้าหน้าที่รู้เขาเข้ามาประกบพี่เลย และแนะนำทางออกวิธีอื่นให้พี่ และบอกพี่ว่ามี case ที่ประสบปัญหาล้ายๆกับพี่ ยังผ่านพ้นปัญหาไปได้เลย พี่ก็ต้องผ่านไปให้ได้...”

(คุณบี, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2551)

“...ทางมูลนิธิเขาให้พี่ไปถ่ายทอดประสบการณ์ที่ผ่านพ้นปัญหามาได้ให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาคนอื่นๆฟัง พี่รู้สึกดีนะที่เราสามารถแนะนำเขาได้...”

(คุณหวาน, สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2551)

การติดตามผล

การติดตามผลของเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อนหญิง ภายหลังจากที่ผู้หญิงได้รับความช่วยเหลือแล้ว เป็นลักษณะของการแสดงถึงความเอาใจใส่ และยังคงเป็นที่ปรึกษา คอยให้คำแนะนำ ในกรณีที่ผู้หญิงประสบปัญหาอยู่ในการดำเนินคดี โดยการพูดคุยเพื่อให้กำลังใจ ทำให้ผู้หญิงไม่รู้สึกถูกทอดทิ้ง เกิดความเชื่อมั่น และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้

“...เราจะโทรศัพท์ถามสาระทุกข์สุขดิบเขาบ้าง ถ้าบางคนที่มีสภาพจิตใจเขาผ่านมาระยะหนึ่งแล้ว เราอาจจะไม่ไปตามเขามากมาย แต่ถ้าในกรณีการดำเนินคดี เราก็ต้องติดตามผลว่าเป็นอย่างไรแต่ส่วนมากเขาจะโทรมาคุย เข้ามาหาเราบ้าง ...”

(คุณสุจินดา ชื่องม่วง, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

“...ก็ติดต่อกันทั้งสองฝ่ายไปมาหาสู่กันทั้งที่มีธุระและไม่มีธุระ ที่นี้ที่จะโทรมาคุย เล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นต่อไปให้ฟังคงเพราะเราผูกพันและห่วงใย และเรายินดีที่จะเข้ามาช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆของมูลนิธิ...”

(คุณยิ้ม, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...ติดตามตลอด บางทีเขาก็โทรหาเรา เราก็โทรหาเขา...”

(คุณอ้อย, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

ดังนั้น การที่มูลนิธิฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหา เข้ามาขอคำปรึกษา เพื่อหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น และการที่ผู้หญิงเหล่านั้นได้ระบายในสิ่งที่อัดอั้นอยู่ในตัวเอง ออกมา เพื่อผ่อนคลายสถานการณ์ตึงเครียด หรือปัญหาที่ประสบอยู่ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนน้อยของสังคมที่จะช่วยกันทำให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาได้มีโอกาสในการแก้ไขปัญหาของตัวเอง และสามารถหลุดพ้นจากปัญหาได้ในที่สุด

2. กลยุทธ์การจัดประชุมเพื่อสร้างความร่วมมือ

จากการศึกษาข้อมูลและการสัมภาษณ์ พบว่า ในการที่จะช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ต้องมีการดำเนินงานหลายขั้นตอนและมีอุปสรรคต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลในแต่ละสาขาวิชาชีพต่างๆ จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความสามารถและมีความพร้อมเข้ามาช่วยสนับสนุนและช่วยเหลือ ซึ่งในการจัดประชุมแต่ละครั้งมูลนิธิฯ จะได้รับความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพเป็นอย่างดี หลายครั้งจะมีวิทยากรจากหลายสถาบันซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์สูงในการแก้ไขปัญห ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดการแลกเปลี่ยนปัญหาการทำงาน และส่งผลให้เกิดการประสานงานส่งต่อของผู้ที่ขอรับบริการได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ติดระบบขั้นตอนการบริการให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้มูลนิธิได้รับการสนับสนุนด้านสถานที่และบุคลากรในการจัดประชุมจากวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี เป็นต้น ซึ่งเป็นโรงพยาบาลต้นแบบศูนย์ช่วยเหลือผู้หญิง และเด็กในภาวะวิกฤต (OSCC) ของกรุงเทพมหานคร

การประชุมกรณีศึกษา หรือ การประชุมทีมสหวิชาชีพ (Case Conference) เป็นเวทีหรือพื้นที่ของสหวิชาชีพ แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ตำรวจ อัยการ หรือผู้ทำหน้าที่ในการบำบัดฟื้นฟูผู้ประสบปัญหาความรุนแรง ซึ่งผู้เข้าร่วมประชุมจะเป็นผู้ปฏิบัติงานและเชี่ยวชาญแต่ละสาขามาแสดงความคิดเห็น ปรีกษา นำเสนอ แลกเปลี่ยนปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ประสบการณ์และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อสรุปบทเรียนจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำหน้าที่บำบัดฟื้นฟูผู้ประสบปัญหาความรุนแรง นำเสนอข้อมูลทางออกหรือการแก้ไข เพื่อแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ส่งผลให้เกิดการประสานงานระหว่างสหวิชาชีพในการช่วยเหลือผู้หญิงอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการจัดการประชุมแต่ละครั้งนั้น จะมีลักษณะการสื่อสารไม่เป็นทางการ มีรูปแบบที่เป็นกันเองเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมประชุม ภาษาที่ใช้ในการประชุมนั้นใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และไม่เน้นทางด้านวิชาการจนเกินไปจนก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ

“....case ที่เราช่วยเหลือ เราไม่สามารถช่วยเหลือได้เพียงวิชาชีพเดียว เราต้องมีการประสานงานกับสหวิชาชีพอื่นๆ เช่น แพทย์ หน่วยงาน อัยการ นักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือ case เราจะใช้การประชุมเป็นเวทีกลางในการประสานงาน ส่งต่อกัน ปรีกษาหรือ และช่วยกันแก้ไขปัญหาของ case ที่แต่ละที่เจอมา ซึ่งในแต่ละครั้งจะให้ความรู้ทางด้านกฎหมายในประเด็นใหม่ๆ เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการใช้แก้ไขปัญหาต่อไป...

...เราไม่ได้จัดที่กรุงเทพฯ ที่เดียว เราจัดที่ต่างจังหวัดด้วย เพราะทุกพื้นที่มีปัญหาคล้ายๆกันหมดและเราไม่สามารถไปช่วยเหลือcaseได้ทุกพื้นที่ เราจึงพยายามสร้างสหวิชาชีพในแต่ละพื้นที่ให้มีความเข้มแข็งและช่วยเหลือกัน...”

(คุณพัชรี จุลทรัพย์, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2550)

“...ในการประชุมสหวิชาชีพนั้น จะเป็นผลดีกับผู้หญิงที่มาขอความช่วยเหลือ ในกรณีเราต้องประสานงานหรือส่งต่อให้หน่วยงานอื่นๆ ไม่ว่าจะป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน เพราะจะเกิดความร่วมมือและมีความเข้าใจที่ตรงกันในการให้ความช่วยเหลือ...”

(คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง, สัมภาษณ์, 13 มกราคม 2551)

“...ในการประชุมเนื่องจากมีผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา การนำเสนอและแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆจะเป็นการร่วมกันคิด เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด และที่จะนำบทเรียนจากสิ่งที่เราทำได้และประสบความสำเร็จมานำเสนอในที่ประชุม ...”

(คุณสุจินดา ช่างม่วง, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

“...ที่เคยไปเข้าร่วมการประชุม ก็ดีนะเขามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน เพราะแต่ละคนจะมีประสบการณ์ในการให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน บางที case ที่เราช่วยเหลืออยู่หาทางออกไม่ได้ เราก็ลองไปถามในที่ประชุมดู ทุกคนให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์มากและแนะนำแนวทางในการแก้ไข...”

(คุณอรุณศรี มีวงศ์ธรรม, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

3. กลยุทธ์การประสานพันธมิตรร่วม

กลุ่มพันธมิตรร่วม ถือเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงเป็นอย่างมาก โดยความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพันธมิตรเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากความรู้จักความสนิทสนมคุ้นเคย การมีเจรจาติดต่อพูดคุยและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การพบปะสนทนา ฯลฯ และรูปแบบของความสัมพันธ์จะมีลักษณะของการอุปถัมภ์และพึ่งพาซึ่งกันและกัน มากกว่าที่จะเป็นเรื่องของการแสวงหาผลประโยชน์กำไร

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อนหญิง พบว่า ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งองค์กรใดองค์กรหนึ่งคงไม่สามารถดำเนินการได้เอง ดังนั้นมูลนิธิเพื่อนหญิงจึงมีการทำงานแบบประสานงานกับ

หน่วยงานที่เป็นพันธมิตรหรือเครือข่ายเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง เพื่อให้การดำเนินงานด้านความช่วยเหลือมีความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากขึ้น

หากเป็นในกรณีของผู้เดือดร้อนต้องการที่อยู่อาศัยชั่วคราว ทางศูนย์ฯก็ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เช่น บ้านพักฉุกเฉิน เป็นต้น เพื่อเป็นการส่งต่อผู้เดือดร้อนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป แต่ยังคงติดตามผลต่อไปว่าผู้เดือดร้อนนั้นประสบกับปัญหาอื่นอีกหรือไม่ ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินงาน หรือรูปแบบการดำเนินงานนั้นจะไม่มีรูปแบบที่แน่นอน หรือตายตัว ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา และขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้เดือดร้อนด้วย

"...ถ้าผู้หญิงที่ประสบปัญหาเขาตกงานและไม่มีที่พักก็จะมีหน่วยงานอย่าง เช่น บ้านพักฉุกเฉินตอนเมือง บ้านพักเด็กและครอบครัว ซึ่งเราเป็นเครือข่ายกับเขาอยู่ ซึ่งองค์กรนี้ก็จะติดต่อประสานงานกันอยู่เรื่อยๆ เราอาจจะขอความช่วยเหลือเขาในด้านการให้ที่พักชั่วคราว การฝึกอาชีพได้..."

"...ในการให้ความช่วยเหลือ เราจะมีประสานงานติดต่อกันอยู่ตลอด ไม่เราส่งไปหาเขา เขาก็ส่งมาหาเรา เช่น เราต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องการส่งตรวจที่โรงพยาบาล เพราะเราไม่มี ความชำนาญในเรื่องนี้ นักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์OSCCในโรงพยาบาล เขาก็จะรับช่วงต่อ แต่ในทางกลับกัน ถ้าเขาให้เราช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย เราจะมีนายความให้คำแนะนำหรือ ต้องการจัด Group Support เขาจะประสานมาขอความร่วมมือกับเรา ..."

(คุณสุจินดา ช้องม่วง, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

อีกทั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรี มูลนิธิเพื่อนหญิง จะร่วมกับศูนย์ประสานช่วยเหลือผู้หญิงและเด็ก 4 ภูมิภาค คือ ศูนย์เพื่อนหญิงอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือผู้หญิง ชุมชนฟ้าใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์ประสานการช่วยเหลือผู้หญิง หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้จัดบริการช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กที่ประสบปัญหาความรุนแรง เช่น ถูกกระทำรุนแรงจากครอบครัว การถูกข่มขืน เป็นต้น

แต่ละศูนย์จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษาเบื้องต้น เพื่อฟื้นฟูจิตใจ ตลอดจนทำหน้าที่ประสานติดต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้หญิงที่ได้รับผลกระทบได้มีที่พักพิง

และได้รับการฟื้นฟูจิตใจ และทางศูนย์จะจัดเจ้าหน้าที่ลงเยี่ยมเพื่อพูดคุยและประสานงานการดำเนินงานคดีแล้วแต่กรณี

“...เราจะมีการทำงานทั้งในชุมชนเมืองและชุมชนในภาคชนบท โดยเราจะประสานงานและส่งต่อในกรณีที่ผู้ประสบปัญหาอยู่ต่างจังหวัด เช่น สงขลา ชุมพร อำนาจเจริญ ซึ่งผู้หญิงที่ประสบปัญหานั้นสามารถขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากศูนย์ประสานงานตามจังหวัดต่างๆ ได้...”

(คุณพัชรี จุลทรัพย์, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2550)

“....ในแต่ละพื้นที่จะมีศูนย์OSCCตามโรงพยาบาลต่างๆให้ความช่วยเหลือ ซึ่งบางแห่งเป็นเราก็เป็นเครือข่ายกับเขาอยู่ ซึ่งเราจะประสานงานติดต่อให้นักสังคมสงเคราะห์ดูแลcase แทนเราได้ ...”

(คุณสุจินดา ช้องม่วง, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

4. กลยุทธ์การใช้สื่อ

จากผลการวิจัย พบว่า มูลนิธิเพื่อนหญิงจะมีการทำงานกับสื่อในเชิงรุก ซึ่งจะเน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไขปัญหา โดยจะใช้สื่อต่างๆในเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสะท้อนถึงปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และกระตุ้นให้คนในสังคมได้มีส่วนร่วม รับรู้ สร้างจิตสำนึก และแก้ไขปัญหาดังกล่าว อีกทั้งเป็นการสร้างกระแสให้สาธารณชนเริ่มสนใจ และวิเคราะห์ถึงประเด็นดังกล่าวกันมากขึ้น

โดยกลยุทธ์สื่อที่นำมาใช้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์การนำเสนอประเด็นการณ์ตรงในการแก้ปัญหา กลยุทธ์การจับกระแสและการเลือกนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจของสังคม กลยุทธ์การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อและการวางตนให้พร้อมที่จะเป็นข่าว และการใช้สื่อผสม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 กลยุทธ์การนำเสนอประสบการณ์ตรงในการแก้ปัญหา

สื่อบุคคลอีกประเภทหนึ่งที่มูลนิธิเพื่อนหญิงนำมาใช้ ได้แก่ บุคคลที่มีประสบการณ์ตรงในการเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรุนแรงในรูปแบบต่างๆ และสามารถผ่านปัญหานั้นมาได้หรือที่เรียกว่า “ผู้ผ่านพ้น” โดยบุคคลเหล่านี้จะทำหน้าที่ในการนำเสนอประสบการณ์ตรงที่พวกเขาเคยประสบมาก่อนให้กับผู้หญิงที่กำลังประสบปัญหา พันธมิตร และประชาชนได้รับทราบ เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาและเป็นบทเรียนในการเรียนรู้ เพื่อนำไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกรณีศึกษาที่มีความใกล้เคียงให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังเป็นการให้ความรู้แก่ประชาชนให้ตระหนักถึงปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้น และแนวทางการป้องกันปัญหา

“...สื่อที่เราใช้มากที่สุด และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก คือ สื่อบุคคล เนื่องจากถ้าเขาได้รับความช่วยเหลือดูแลดีแล้ว เขาจะบอกเพื่อนต่อมาเรื่อยๆ คนที่มาเข้ารับความช่วยเหลือและผ่านพ้นแล้ว เขาต้องกลับไปทำหน้าที่ช่วยเหลือคนอื่นในระดับหนึ่ง และก็จะแนะนำให้มาที่มูลนิธิ บางทีเขาก็พามา หรือไม่ก็บอกเบอร์โทรศัพท์...”

(คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง, สัมภาษณ์, 13 มกราคม 2551)

“...บางครั้งทางมูลนิธิเขาก็ติดต่อให้พี่ไปถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นบทเรียนให้กับคนอื่นๆตามมหาวิทยาลัยที่พี่เคยไปนะ เช่น ธรรมศาสตร์ หรือบางที่ทางมูลนิธิก็ชวนไปทำกิจกรรมตามต่างจังหวัดอย่างเชียงใหม่ ก็ได้ไปแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนที่นี่ด้วย...”

(คุณหวาน, สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2551)

4.2 กลยุทธ์การจับกระแสและการเลือกนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจของสังคม

กลยุทธ์อีกประเภทหนึ่งที่มูลนิธิเพื่อนหญิง มักจะนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็ก คือ การจับกระแส และการเลือกนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับความสนใจของสังคม โดยจะเห็นได้จากการกำหนดช่วงเวลาของการดำเนินการรณรงค์ที่มักใช้วันสำคัญที่เกี่ยวกับผู้หญิง เช่น วันยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็ก (25 พฤศจิกายน) , วันสตรีสากล (8 มีนาคม) , วันสุขภาพผู้หญิงสากล (28 พฤษภาคม) เป็นต้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูล

ข่าวสารเกี่ยวกับความรุนแรง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้ประชาชนตระหนักถึงปัญหาและมีส่วนร่วมในการป้องกัน

4.3 กลยุทธ์การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อ และการวางตนให้พร้อมที่จะเป็นข่าว

กลยุทธ์สื่อที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการดำเนินงานของมูลนิธิเพื่อนหญิง คือ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อต่างๆ ทั้งในรูปแบบกลุ่มบุคคลในมูลนิธิเพื่อนหญิงที่มีคนรู้จักอยู่ในวงการสื่อมวลชนหรือจากพันธมิตรต่างๆที่มีส่วนช่วยในการดำเนินงานของมูลนิธิเพื่อนหญิง ทั้งการให้ความช่วยเหลือผู้หญิงและดำเนินการรณรงค์ต่างๆ จึงสามารถนำเสนอข่าวให้กับมูลนิธิได้ ทำให้เมื่อมูลนิธิจัดกิจกรรมหรือต้องการแถลงข่าวการดำเนินงานของมูลนิธิ จะพบว่าสื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์เสนอข่าวให้อยู่เป็นประจำ

นอกจากนั้นแล้ว มูลนิธิเพื่อนหญิงยังมีการวางตนให้พร้อมที่จะให้ข่าว ไม่ว่าจะมิกิจกรรมใดๆของมูลนิธิ จะพบว่ามีการเชิญสื่อมวลชนเพื่อแถลงข่าวเผยแพร่ไปยังสาธารณชนเสมอ และจะเห็นได้จากการเตรียม Fact Sheet ต่างๆสำหรับสื่อที่ต้องการข้อมูลในการนำไปเขียนข่าว หรือทำสื่อบทความเพื่อนำเสนอไปยังสาธารณชน รวมทั้งบุคลากรของมูลนิธิเองที่พร้อมจะให้ข่าว หรือให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์หรือให้ข้อมูลกับสื่อมวลชน เช่น คุณจะได้จ เขาวน วิไล (ผู้จัดการมูลนิธิเพื่อนหญิง) คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง (หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิสตรี) เป็นต้น รวมทั้งยังมีการเขียน Press Release หรือข่าวแจกเวลาที่มูลนิธิเพื่อนหญิงมีงานกิจกรรมต่างๆ จัดส่งไปยังหนังสือพิมพ์ฉบับต่างๆอีกด้วย

“...ถ้าเราจะเผยแพร่อะไรสักอย่างหนึ่ง เช่น เราชอบรวมสถานการณ์ความรุนแรงในครอบครัวตั้งแต่ปี 46 ถึง 50 เพื่อที่จะเผยแพร่ก็ได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนในการกระจายข่าว ...

... ทางเราอาศัยความร่วมมือจากสื่อ เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างสื่อกับมูลนิธิ เราจะเป็นคนส่งข้อมูล สื่อก็จะเผยแพร่ข่าว และการที่สื่อพูดถึงมูลนิธิมากๆมันก็ส่งผลให้ผู้เสียหายที่จากเดิมที่ไม่เคยคิดจะมามูลนิธิก็เริ่มมาขอความช่วยเหลือ และถ้าวันไหนที่ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ไปออกทีวีนะ วันนั้นจะมีโทรศัพท์เข้ามาขอคำปรึกษาเยอะมาก...”

(คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง, สัมภาษณ์, 13 มกราคม 2551)

“...เราจะใช้สื่อมวลชนในลักษณะการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แสดงความคิดเห็นในประเด็น Hot Issue หรือทำเป็นสเกิป หรือไม่เขาก็ติดต่อขอสัมภาษณ์ case หรือเชิญทางเราไปออกรายการ บางทีทางเราก็เขียนบทความหรือนำเสนอประเด็นปัญหาไปให้กับสื่อ ส่วนใหญ่เราจะเขียนส่งหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจนะ...”

...หลายรายการที่ติดต่อเรามา เช่น รายการเจาะใจ รายการยายแม่ที่วอนสอนหญิง รายการถึงลูกถึงคน ก็จะขอเชิญ case ไปสัมภาษณ์ ไปพูดคุย ทั้งประเด็นความรุนแรงในครอบครัว และประเด็นอื่นๆ แต่เราจะพยายามให้ทางรายการระวังเรื่องประเด็นคำถามและการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมด้วย ...”

(คุณนิศยา พิริยะพงษ์พันธ์, สัมภาษณ์, 29 พฤศจิกายน 2550)

4.4 กลยุทธ์การใช้สื่อผสม

กล่าวคือ ในการดำเนินการรณรงค์เรื่องการยุติความรุนแรงต่อผู้หญิง มองว่า การใช้สื่อใดสื่อหนึ่งเพียงสื่อเดียวไม่สามารถทำให้การรณรงค์ของกลุ่มประสบความสำเร็จได้ ทั้งนี้ เพราะสื่อแต่ละชนิดต่างมีคุณสมบัติ ความสามารถ และศักยภาพที่แตกต่างกัน ดังนั้นการนำเอาสื่อทั้งหลายมาผสมผสานและเกี่ยวพันกัน จะทำให้การดำเนินงานของกลุ่มประสบผลสำเร็จได้ ด้วยเหตุนี้มูลนิธิเพื่อนหญิงจึงเอากลยุทธ์การใช้สื่อผสมมาใช้ในการรณรงค์ โดยวางกลวิธีการใช้สื่อต่างๆ ไว้ดังนี้

● การใช้สื่อมวลชน

สื่อมวลชนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมาก ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสังคมไทย มีทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ แต่ลักษณะของการออกสื่อของมูลนิธินั้น เป็นลักษณะรูปแบบการประสานงานที่ต่างก็หนุนช่วยกัน กล่าวคือ ทางมูลนิธิทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูล หรือแหล่งอ้างอิงให้สื่อมวลชน ในขณะที่ด้วยกัน สื่อมวลชนก็เป็นช่องทางในการถ่ายทอดเผยแพร่ข้อมูล ทักษะของมูลนิธิในประเด็นผู้หญิงหรือความรุนแรงไปยังกลุ่มเป้าหมาย และสาธารณชน เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

“...ในแต่ละงานที่เราจัดเราก็จะเชิญสื่อมวลชนเข้ามาร่วม เพื่อให้คนอื่นรู้จักงานเรามากขึ้นรู้ว่าประเด็นความรุนแรงต่อผู้หญิงมันมีความสำคัญ...”

(คุณพัชรี จุลทรัพย์, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2550)

● การใช้สื่อกิจกรรม

มูลนิธิเพื่อนหญิงได้มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ยุติความรุนแรงต่อผู้หญิง ตามสถานที่ต่างๆที่เป็นแหล่งชุมชน เช่น หวัดป่าโพธิ์ หน้าห้างสรรพสินค้า หรือเข้าไปมีส่วนร่วมจัดงานตามหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โรงพยาบาลต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง ตามชุมชนต่างๆ เช่น ชุมชนไทยเกรียง ชุมชนสวนอ้อย และต่างจังหวัดที่เป็นเครือข่ายของมูลนิธิ เป็นต้น โดยทางมูลนิธิจะนำประเด็นเกี่ยวกับการลด ละ เลิกเหล้าเพื่อยุติความรุนแรงในการรณรงค์โดยในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งของมูลนิธิเพื่อนหญิง จะมีการจัดกิจกรรมต่างๆและการใช้สื่อบุคคลในการนำเสนอ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อโน้มน้าวหรือชักจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งการจัดกิจกรรมนั้นเป็นการลงพื้นที่ ทำให้เห็นการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม เข้าถึงได้ง่าย และสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมายและประชาชนทั่วไป

จากการสังเกตพบว่า ในการจัดกิจกรรมรณรงค์แต่ละครั้งของมูลนิธิจะมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและเน้นการมีส่วนร่วมในการยุติความรุนแรงต่อผู้หญิง เช่น การจัดกิจกรรมยุติความรุนแรงที่มูลนิธิเพื่อนหญิงจัดขึ้นเองโดยใช้หัวข้อในการรณรงค์ที่ว่า “ผู้ชายเลิกเหล้า...จุดเริ่มต้นครอบครัวเป็นสุข” ณ สถานีรถไฟหัวลำโพง โดยในงานจะมีการจัดกิจกรรมต่างๆไม่ว่าจะเป็นการเดินรณรงค์ การจัดซุ้มเกี่ยวกับการให้ความรู้เกี่ยวกับความรุนแรงและแจกของที่ระลึก เช่น หนังสือ กระเป๋า เสื้อ ปฏิทิน การประกวดวาดภาพ การแสดงละคร การแสดงดนตรี การเชิญศิลปินดาราร่วมงานรณรงค์เพื่อเชิญชวนให้ยุติความรุนแรงต่อผู้หญิง เป็นต้น

“...งานรณรงค์เราจะจัดในแหล่งชุมชน เช่น หัวลำโพง เซ็นทรัลลาดพร้าว ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต เราพยายามให้เป็นที่ชุมชนเพื่อจะได้ขยายแนวคิด หรือขยายกระแสการปกป้องผู้หญิง หรือไปจัดในชุมชนต่างๆ สื่อสารกับคนในชุมชนว่า คุณสามารถป้องกัน แก้ไขปัญหาได้นะ ถ้าเราร่วมมือ ร่วมสร้างจิตสำนึกกัน...”

(คุณพัชรี จุลทรัพย์, สัมภาษณ์, 16 ธันวาคม 2550)

“...เราจะจัดกิจกรรมโดยใช้พื้นที่ที่เป็นสาธารณะทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด และเราจะเน้นที่กลุ่มเป้าหมายแต่ละพื้นที่ เพราะปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่เกิดขึ้นมันทั่วประเทศนะ และที่เรารณรงค์ก็เพื่อต้องการที่จะบอกให้ทราบว่า เราอยากให้ความรุนแรงมันหมดไป ...”

(คุณจะเด็จ เชาวน์วิไล, สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2550)

● การใช้สื่อเฉพาะกิจ หรือสื่อรณรงค์

ใช้ในการให้รายละเอียด ข้อมูล และตอกย้ำกลุ่มเป้าหมาย กล่าวคือ การที่จะทำให้กลุ่มเป้าหมายปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมตามที่มีลัทธิต้องการได้นั้น นอกจากจะต้องอาศัยการโน้มน้าวชักจูงใจ และการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นแล้ว การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ชี้ให้เห็นข้อเท็จจริง ความสำคัญ และประโยชน์ของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยผ่านทางสื่อเฉพาะกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ บอร์ดนิทรรศการ หนังสือคู่มือต่างๆ ซึ่งจะบอกรายละเอียดเกี่ยวกับความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับผู้หญิง การป้องกันความรุนแรง ทำเนียบหน่วยงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง เป็นต้น นอกจากนั้นสื่อเฉพาะกิจยังมีความสำคัญในด้านการช่วยตอกย้ำให้เกิดการช่วยเหลือผู้หญิงหรือยุติความรุนแรงที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย ทั้งนี้เพราะสื่อเฉพาะกิจจะติดตั้งตามสถานที่ต่างๆ ที่เข้าร่วมรณรงค์ยุติความรุนแรงกับผู้หญิง เช่น ตามแหล่งชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างๆ

“...เราจะมีคู่มือที่อ่านง่าย เช่น คู่มือเพื่อนหญิง คู่มือผู้ชายเลิกเหล้าหัวใจไร้ความรุนแรง ซึ่งส่วนใหญ่จะเอาไปแจกตามงานต่างๆ หรือผู้หญิงที่ประสบปัญหาเข้ามาที่มูลนิธิก็จะหยิบไปอ่าน เอาไปให้คนรู้จักบ้าง...”

...ตามโรงพยาบาล หน่วยงาน หรือชุมชนต่างๆที่เรารู้จัก เวลาเขาจัดงานรณรงค์อะไรก็มาขอสื่อกับเราไปเผยแพร่ละ เป็นการช่วยกันอีกทางหนึ่ง..."

(คุณนิตยา พิริยะพงษ์พันธ์, สัมภาษณ์, 29 พฤศจิกายน 2550)

สื่อพิเศษต่างๆเหล่านี้จะถูกนำมาใช้ในการดำเนินการรณรงค์ยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงไปพร้อมๆกัน เพื่อให้เกิดการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของมูลนิธิที่ตั้งไว้ เพื่อให้การดำเนินการรณรงค์ของมูลนิธิเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

5. กลยุทธ์การใช้สาร

จากการศึกษา พบว่า กลยุทธ์การใช้สารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การนำเสนอสารที่เป็นข้อเท็จจริง กลยุทธ์การเสนอสารที่ให้ความคิดเห็น กลยุทธ์การนำเสนอสารจากกลุ่มอ้างอิง กลยุทธ์การนำเสนอสารที่ให้อำนาจ และกลยุทธ์การสร้างสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 กลยุทธ์การนำเสนอสารที่เป็นข้อเท็จจริง

ในการนำเสนอสารต่างๆของมูลนิธิเพื่อนหญิงต่อสังคมนั้น กลยุทธ์สารตัวหลักที่มักปรากฏในทุกๆสื่อ ได้แก่ กลยุทธ์การนำเสนอสารที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเน้นการให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง ตั้งแต่ สถานการณ์ของความรุนแรงต่อผู้หญิงต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สภาพปัญหา สถิติตัวเลขที่เกี่ยวกับความรุนแรง ไปจนถึงแนวทางการปฏิบัติและมาตรการในการแก้ไขปัญหาคความรุนแรง โดยข้อเท็จจริงเหล่านี้จะมีการนำเสนอข้อมูล ทั้งที่มาจาก การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการให้บริการของมูลนิธิเพื่อนหญิง หรือการนำเสนอข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการแสดงข้อมูล ข้อเท็จจริงที่จะนำไปสู่การตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม รวมไปถึงการหาวิธีการ และมาตรการต่างๆที่ทุกคนสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยกันแก้ไขปัญหาคความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับผู้หญิง ไม่ว่าจะเป็นความรุนแรงในครอบครัว ความรุนแรงทางเพศ เป็นต้น

5.2 กลยุทธ์การเสนอสารที่ให้ความคิดเห็น

มูลนิธิเพื่อนหญิงจะให้การแสดงความคิดเห็นประกอบกับข้อเท็จจริงโดยนำเสนอผ่านการประชุม การสัมมนา การจัดกิจกรรม หรือผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โดยมีเป้าหมายเพื่อชี้แนะแนวทางการดำเนินงานให้กับบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องและสังคมทราบว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร ในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการนำเสนอข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอที่จะกระตุ้นให้การดำเนินงานในการช่วยเหลือผู้หญิงเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องได้ ดังนั้นมูลนิธิเพื่อนหญิงซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในการช่วยเหลือผู้หญิงในหลายๆกรณีอาจต้องคอยแนะนำ หรือชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม และถูกต้องแก่หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้การช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม

5.3 กลยุทธ์การนำเสนอสารจากกลุ่มอ้างอิง

การนำเสนอสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงนั้น มีการใช้กลยุทธ์การนำเสนอสารจากกลุ่มอ้างอิงโดยการนำเสนอในลักษณะงานอบรม/สัมมนา การประชุม การจัดกิจกรรม แล้วเชิญผู้หญิงที่เคยประสบปัญหาและผ่านพ้นปัญหานั้นได้ และเกิดการรวมกลุ่มเป็นชมรมหญิงช่วยเหลือหญิง (Women' s club) เหล่านั้นขึ้นไปพูดหรือสัมภาษณ์ บอกเล่าประสบการณ์ หรือเสนอความคิดเห็นและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อที่จะได้ผ่านพ้นกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้หญิงที่กำลังประสบปัญหาและหาทางออกให้กับปัญหานั้นๆ รวมทั้งเสนอสารที่มีลักษณะของการโน้มน้าวใจชักจูงใจ ให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับตัวเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น และมีการวางแผนแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการที่ผู้หญิงผ่านพ้นปัญหาได้นำเอาเรื่องราวหรือประสบการณ์ที่ผ่านมาของตนไปถ่ายทอด เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับสังคมนั้น ถือว่าเป็นการสร้างพลังอำนาจภายในตนเองของผู้หญิง (Empowerment) ด้วยเช่นกัน เนื่องจากการที่ผู้หญิงที่ผ่านพ้นปัญหานั้นได้ร่วมเป็นวิทยากร ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวนี้ จะต้องเกิดจากสภาพจิตใจที่เข้มแข็ง เกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่าเราสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ และต้องการเป็นแรงเสริมเพื่อป้องกันให้สังคมปลอดจากความรุนแรง

“...เวลาที่ผู้หญิงมาหาเรา หลังจากที่เราฟื้นฟูสภาพจิตใจและสภาพปัญหาของเขา คลี่คลายหรือผ่านพ้นไปแล้ว เราจะเชิญเขาไปร่วมตามงานฝึกอบรม งานสัมมนา เพราะการที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาไปพูดมันจะมีน้ำหนัก เนื่องจาก ตัวจริง เสียงจริงของผู้ประสบเหตุออกมา พูด และเป็นการเสริมศักยภาพในตัวเขาให้มีความเข้มแข็งขึ้น...

(คุณนิตยา พิริยะพงษ์พันธ์, สัมภาษณ์, 29 พฤศจิกายน 2550)

5.4 กลยุทธ์การนำเสนอสารที่ให้กำลังใจ

มูลนิธิเพื่อนหญิง ใช้รูปแบบของการนำเสนอสารที่ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง เป็นการให้กำลังใจรวมไปถึงใช้การนำเสนอชีวิตและเรื่องราวของผู้หญิงที่ประสบปัญหา และสามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพื่อให้คนอื่นได้รับทราบและนำมาใช้เป็นแนวทาง รวมทั้งสารหรือข้อความที่ใช้ ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆของมูลนิธิเพื่อนหญิง ที่ได้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานช่วยเหลือผู้หญิงหรือ ผู้หญิงที่ผ่านพ้นปัญหาช่วยกันเขียนเล่าเรื่องราวต่างๆหรือเขียนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นลงในสื่อต่างๆ ซึ่งข้อความต่างๆสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และการได้รับความช่วยเหลือรวมทั้งกำลังใจที่ได้รับทำ ให้สามารถฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ ทำให้ผู้รับสารหรือผู้ที่ได้อ่านรู้สึกมีอารมณ์ร่วมและ เข้าใจได้ง่าย เช่น หนังสือรักเลยจริงหรือที่ว่าหวาน หนังสือข่มขืนเสียงเงิบที่ต้องเปิดเผย เป็นต้น

“...เราเคยผลิตหนังสือรักเลยจริงหรือที่ว่าหวาน กับหนังสือข่มขืนเสียงเงิบที่ต้องเปิดเผย ในนั้นจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับ case ต่างๆที่มาถ่ายทอดประสบการณ์และผ่านพ้นมาได้ และมี ข้อคิดดีๆอะไรหลายๆอย่างที่คนที่ประสบปัญหาเขาจะแนะนำ...”

(คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง, สัมภาษณ์, 13 มกราคม 2551)

5.5 กลยุทธ์การสร้างสาร

มูลนิธิเพื่อนหญิงจะใช้รูปแบบของการสร้างคำ สัญลักษณ์ หรือข้อความต่างๆ ในการช่วยเหลือผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรง โดยมูลนิธิจะใช้การสร้างคำเพื่อเป็นการเสริมพลัง และให้กำลังใจผู้หญิง โดยทางมูลนิธิจะใช้คำที่เรียกผู้ที่ประสบปัญหาและได้รับความช่วยเหลือ ว่า “ ผู้เดือดร้อน ” แทน “ เหยื่อ ” และเมื่อผู้หญิงที่ประสบปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหานั้นๆ ได้ จะใช้คำว่า “ ผู้ผ่านพ้น ” และจะมีข้อความต่างๆที่บอกกล่าวผู้หญิงให้รู้สึกไม่ท้อแท้กับปัญหาที่

เกิดขึ้น อีกทั้งในการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่างๆในการยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงทางมูลนิธิจะมี ข้อความ หรือสัญลักษณ์ต่างๆแทนผู้หญิงที่ถูกกระทำความรุนแรงหรือการยุติความรุนแรงที่เกิดขึ้น เช่น ทูบตีทำร้ายคนในครอบครัวผิดกฎหมาย เหล้าศัตรูร้ายของผู้ชายรักลูกรักเมีย เป็นต้น

สรุปกลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง ในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ที่เป็นหัวใจหลักสำคัญ คือ ความสามารถทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิเพื่อนหญิงที่เป็นกลไกสำคัญของการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นคนที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือทางด้านต่างๆกับผู้หญิง และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้หญิงเกิดความราบรื่น อีกทั้งการทำงานในเชิงรุกเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับสังคมเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัว

แผนภาพที่ 5 : กลยุทธ์การสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงในการให้ความช่วยเหลือแก่สตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

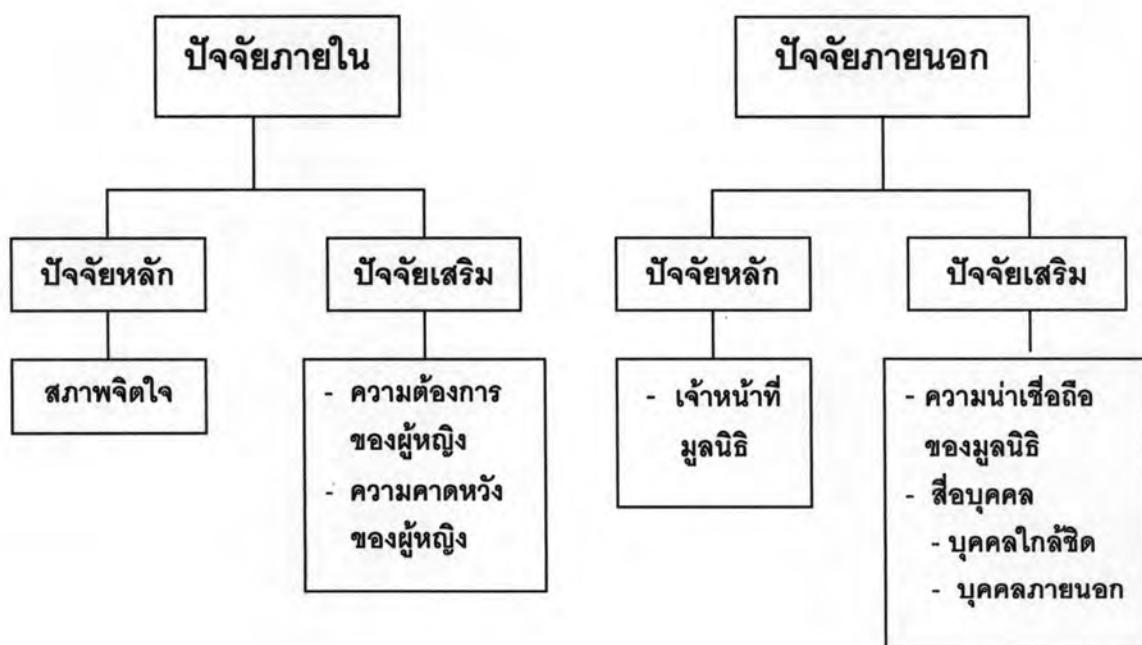


ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 : ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เป็นการสื่อสารในสวนผู้รับสาร เพื่อต้องการทราบว่า การตัดสินใจของผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวนั้นมีผลมาจากปัจจัยอะไรบ้าง และปัจจัยแต่ละด้านมีผลมากน้อยอย่างไร โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยภายใน หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้หญิง และส่วนที่อยู่ภายในจิตใจของผู้หญิง ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง ปัจจัยภายในเหล่านี้ ได้แก่ สภาพจิตใจ ความต้องการของผู้หญิง ความคาดหวังของผู้หญิง
2. ปัจจัยภายนอก หมายถึง เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ ความน่าเชื่อถือของมูลนิธิ สื่อบุคคล ซึ่งมีผลทำให้เกิดการตัดสินใจเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง

แผนภาพที่ 6 : แสดงถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และเข้ารับการช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง



1. ปัจจัยภายใน

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายในตัวผู้หญิงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง แบ่งออกเป็น ปัจจัยหลัก และปัจจัยเสริม ดังนี้

ปัจจัยหลัก

ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในที่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือ คือ สภาพจิตใจ

● สภาพจิตใจ

สภาพจิตใจ หมายถึง สภาวะทางจิตใจต่างๆของผู้หญิงที่เป็นผลมาจากความรุนแรง ทั้งที่เป็นสภาวะจิตใจที่ถูกสั่งสมมานาน หรือสภาวะจิตใจที่เกิดขึ้นหลังจากการได้รับความรุนแรง เช่น ความเครียด ความสับสนวิตกกังวล ความอาย ความกลัว ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการระบายความรู้สึกต่างๆ หาทางออกให้กับตนเองไม่ได้ การไม่ทนกับปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น จึงทำให้ผู้หญิงอยู่ในภาวะที่พึ่งพิงสูง และตัดสินใจที่จะหาบุคคลอื่นคอยช่วยให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือต่างๆ

“...สามีที่เขาไปทำงานต่างประเทศ และเรารู้ว่าเขาติดต่อกับผู้หญิงอื่นๆ ตอนนั้นก็ใกล้คลอดลูกเต็มที เครียด คิดมาก สับสน ไม่รู้จะทำอย่างไรกับตัวเองและลูกที่จะเกิดมา เห็นมูลนิธิออกทีวีก็ตัดสินใจโทรมาขอคำปรึกษา ...”

(คุณมุก, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2551)

“...ตอนที่เกิดปัญหานะพีหนีออกจากบ้าน หนีไปบ้านญาติเล่าให้เขาฟังเขาบอกว่าเรื่องของผัวเมีย พีเลยคิดอะไรไม่ออก ทั้งเครียดทั้งกลุ่ม และตอนนั้นก็ไม่มีใครเลย ไร้ที่พึ่ง เห็นเบอร์โทรศัพท์ในสมุดหน้าเหลืองเลยลองโทรเข้ามาหาเขา...”

(คุณหวาน, สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2551)

“...พี่โดนทำร้ายทางด้านจิตใจมาหกปีนะพี่ก็ทนเพราะลูก แต่ที่ทนไม่ได้จริงๆเพราะโดนสามีทำร้ายร่างกาย มีผลทำให้เราหวาดกลัว รู้สึกไม่ไว้วางใจเขา เลยตัดสินใจไปหามูลนิธิให้เขาช่วย...”

(คุณยิ้ม, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...ตอนเกิดเหตุแรกๆนะ พี่จะฟังซาน คิดมาก เครียดมาก สถิตตั้งค์ไปไหนก็ไม่รู้ ประจวบกับตอนนั้นเราท้องน้อง กลัวมีผลกระทบต่อลูก คิดว่าการที่เราได้พูดคุยกับใครมันทำให้เราดีขึ้น ก็เลยตัดสินใจมา ...”

(คุณบี, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2551)

“...เรามีปัญหาทางด้านการทำร้ายร่างกายกัน พอได้หมายจากตำรวจ ก็เลยกังวลว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับเราบ้าง อีกอย่างไม่มีใครช่วยเราเลย ก็เลยติดต่อมาที่เจ้าหน้าที่นักสังคมสงเคราะห์ให้เขาช่วย เนื่องจากวันนั้นเขาอยู่ในเหตุการณ์ที่เราเข้าโรงพยาบาล...”

(คุณอ้อย, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...ไม่มีใครพูดกับเราแล้ว ถ้าไปปรึกษาเพื่อน เพื่อนเริ่มรำคาญ พูดจาประชดประชันเรา เพื่อนพี่บอกพี่ว่าถ้าจะมาปรึกษาเรื่องนี้ไปไกลๆเลย ตอนนั้นพี่ไม่มีงาน ไม่มีเงิน พี่ก็เครียด ไม่รู้จะทำอย่างไร อยากหาคนคุยด้วย จำได้ว่าเคยอ่านหนังสือเล่มหนึ่งมีเบอร์มูลนิธิก็เลยโทรมา...”

(คุณนก, สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2550)

“...พี่อายุคนที่ทำงานมาก เครียดด้วย สามีพี่ไปก่อวุ่นตลอด พี่ทนไม่ไหวแล้วไม่อยากจะเขาตามรังควาน คิดจะหย่ากันไปเลย ก็เลยมามูลนิธิ...”

(คุณจำ, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2551)

ผู้หญิงเกือบทุกคนที่ตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือมูลนิธิเพื่อนหญิง จะมีสภาพจิตใจจากการได้รับความรุนแรงที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการถูกทำร้ายด้วยการกระทำ การถูกทำร้ายด้วย

วาทา เป็นต้น ซึ่งสภาพจิตใจที่อ่อนแอ ไร้ที่พึ่ง ต่อกับปัญหาด้วยตัวคนเดียว ขาดความมั่นใจในการแก้ปัญหา จึงทำให้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากบุคคล/องค์กรที่สามารถแนะนำและช่วยเหลือกับปัญหานั้นๆได้

ปัจจัยเสริม

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายในที่เป็นปัจจัยเสริมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิงที่สำคัญมี 2 ประการ คือ ความต้องการของผู้หญิง ความคาดหวังของผู้หญิง

● ความต้องการของผู้หญิง

ความต้องการของผู้หญิง หมายถึง สิ่งที่ผู้หญิงต้องการให้มูลนิธิช่วยเหลือ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง ส่วนใหญ่จะมีความต้องการให้ช่วยเหลือทางด้านสังคมสงเคราะห์ เช่น คำแนะนำต่างๆในการดำเนินชีวิตและการแก้ไขปัญหา ที่พัก อาชีพ เป็นต้น หรือทางด้านกฎหมาย เช่น ความรู้ทางกฎหมาย คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิต่างๆทางกฎหมายที่ควรจะได้รับ การดำเนินคดี เป็นต้น

“...พี่ต้องการแยกจากสามีพี่ ตอนที่ติดต่อไปที่มูลนิธิเขาก็บอกว่ามีทนายความให้ลองเข้ามาคุยดู ก็เลยเข้าไปคุยกับทนายความบอกเขาว่าเราต้องการจะหย่ากับสามี....แต่ก็จบกันด้วยดี...”

(คุณหวาน, สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2551)

“...ตอนที่ตัดสินใจโทรเข้ามา เพราะต้องการหาคนคุยและต้องการให้เขาแนะนำว่าเราควรจะจัดการกับปัญหาตรงนี้อย่างไร โทรมาคุยกับเขานานเหมือนกันนะ กว่าจะเข้ามาที่มูลนิธิเพื่อจัดการกับปัญหา...”

(คุณนก, สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2550)

“...ที่รู้ว่าที่มูลนิธิมีทนาย ตอนนั้นมีปัญหาเรื่องทำสัญญาต้องการให้เขาช่วยว่าควรทำอย่างไร แต่สุดท้ายมันไม่เป็นผล เราเหนื่อยที่จะดำเนินการ...”

(คุณก้อย, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2551)

“...ต้องการให้มูลนิธิช่วยดำเนินการด้านการหย่า แต่ตอนนี้พี่ก็หย่ากันแล้วเราใช้วิธีการเจรจาผ่านศาลแขวง...”

(คุณยิ้ม, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...พี่มาขอความช่วยเหลือด้านกฎหมายเรื่องรับรองบุตร พี่ก็ชนะคดีนะ เขายอมรับว่าเป็นลูกเขาและศาลสั่งให้มีค่าเลี้ยงดูด้วย แต่ตัวพี่ก็ไม่มีอะไร เพราะเราไม่ได้จดทะเบียนกัน ซึ่งก่อนหน้านี้ก็ได้ได้รับความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ...”

(คุณบี, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2551)

“...ต้องการให้เขาช่วยเหลือด้านคดีความที่เกิดขึ้น เพราะพี่ไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมายเลย ซึ่งตอนนี้คดีความก็อยู่ในชั้นอุทธรณ์...”

(คุณอ้อย, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...ตอนนั้นพี่อยู่ที่สถานีตำรวจ ตอนที่ติดต่อมาที่มูลนิธิอยากได้ที่พัก พักให้หายเสียก่อนและให้ทางมูลนิธิช่วยดำเนินคดีเรื่องการฟ้องรับรองบุตรและสิทธิการเลี้ยงดูบุตร แต่ตอนนี้ก็ยังอยู่ในช่วงดำเนินการ...”

(คุณปลา, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2550)

“...ให้ทนายความของมูลนิธิช่วยเรื่องฟ้องหย่า ตอนนี้อยู่ในชั้นดำเนินการอาจจะได้ขึ้นศาลตอนกลางปี...”

(คุณจำ, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2551)

“...ก็ได้คุยกับเจ้าหน้าที่เขาก็ให้กำลังใจเรานะ ซึ่งตอนนั้นเราอยากรู้ทางด้านกฎหมายว่าจะทำอะไรได้บ้าง แต่เขาก็แนะนำให้เราคลอเคลียก่อนและค่อยตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรต่อไป...”

(คุณมุก, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2551)

“...ให้ทางมูลนิธิช่วยดำเนินคดีในชั้นศาล แต่พอจบเรื่องเขาก็ช่วยเราทางด้านจิตใจด้วยนะ...”

(คุณพร, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2551)

● ความคาดหวังของผู้หญิง

ความคาดหวังของผู้หญิง จะเป็นสิ่งที่ผู้หญิงที่ประสบปัญหาหวังที่จะได้รับการตัดสินใจเข้ารับช่วยเหลือจากมูลนิธิ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง จะมีความคาดหวังว่ามูลนิธิจะช่วยคลี่คลายปัญหาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีความคาดหวังว่าปัญหาต่างๆจะจบเมื่อตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือกับมูลนิธิ

“...พี่ก็ตั้งความหวังไว้เยอะเหมือนกันตอนตัดสินใจเข้ามา แต่ทางมูลนิธิเขาก็ช่วยเต็มที่ ซึ่งมันก็ขึ้นอยู่กับเราว่าจะจัดการกับปัญหาอย่างไรแต่หลังจากที่จบปัญหา พี่รู้สึกดีขึ้นเยอะนะ...”

(คุณหวาน, สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2551)

“...ถามว่าคาดหวังหรือเปล่าก็ห่าสิบห่าสิบนะ เข้าไปเพราะอยากรู้ว่ากระบวนการจะเป็นอย่างไร ถ้าช่วยเราได้ก็ดีถ้าช่วยไม่ได้ก็ไม่เป็นไร...”

(คุณก้อย, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2551)

“...คาดหวังที่จะชนะคดีคาดหวังว่ามูลนิธิจะช่วยให้ได้เพราะที่คิดว่าที่ถูกต้อง ที่ทำดีที่สุดแล้ว...”

(คุณจำ, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2551)

“...ในครั้งแรกที่เข้ามาก็คาดหวัง แต่สักระยะหนึ่งกระบวนการเรียนรู้มันจะสอนเราเอง ว่าควรยึดตัวเราเป็นหลัก มันอยู่ที่ความเข้มแข็งของตัวเรา...”

(คุณปลา, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2550)

“...ตอนที่รู้ว่ามูลนิธิจะมาช่วย เราก็คาดหวังไว้บ้าง แต่เขาจะช่วยเหลือเราได้มากน้อยแค่ไหนก็ไม่รู้...”

(คุณพร, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2551)

2. ปัจจัยภายนอก

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกตัวผู้หญิงที่ประสบปัญหาก็มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิงอย่างมากเช่นกัน โดยปัจจัยภายนอกแบ่งออกเป็น ปัจจัยหลัก และปัจจัยเสริม ดังนี้

ปัจจัยหลัก

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง คือ เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ

- เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ

ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เนื่องจากเกิดความประทับใจและมีความรู้สึกดีต่อเจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ ไม่ว่าจะป็นนักสังคมสงเคราะห์ หนายความ อาสาสมัครที่มีการแสดงออกด้วยความเป็น

มิตร ความเป็นกันเอง ความจริงใจพร้อมที่จะให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือตลอด จนเกิดความไว้วางใจและความมั่นใจในระดับหนึ่งที่ยอมพูดคุย ปรึกษา บอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ให้ฟังและเป็นจุดเริ่มที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น จึงถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิฯ

“...พี่ชอบเจ้าหน้าที่มากตอนที่เข้ามาที่มูลนิธิ ทุกคนน่ารัก ให้ความเป็นกันเองกับเรา ให้เกียรติเรา เป็นห่วงเราตลอด เขาจะให้ความสำคัญกับความรู้สึกของเรานะ และเรื่องที่จะช่วยเราในการแก้ปัญหา ถึงแม้จะแก้ไม่ได้ไม่ได้ แต่เขามีความตั้งใจเราก็รู้สึกดีนะ ...”

(คุณนก, สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2550)

“...ประทับใจตั้งแต่โทรมาที่มูลนิธิ อาสาสมัครที่รับโทรศัพท์เขาคุยกับเราดีทำให้เราไม่รู้สึกว่าขาดที่พึ่งซะทีเดียว...”

(คุณก้อย, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2551)

“...เขาอัธยาศัยดี พูดจาเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ คอยแนะนำคอยช่วยเหลือเราตลอด และเขายังช่วยคลายความกลัวที่เกิดขึ้นกับพี่ได้ พี่เลยไว้วางใจและตัดสินใจให้เขาช่วย...”

(คุณยิ้ม, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...เจ้าหน้าที่ทุกคนช่วยพี่ได้มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคดีความ เรื่องเงิน คำแนะนำและกำลังใจ ที่นี้ให้ความเป็นกันเอง ให้ความจริงใจกับเรา ...”

(คุณอ้อย, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...ทนายสามารถให้ข้อมูลเรื่องข้อกฎหมาย สิทธิต่างๆ และทุกคนจะให้กำลังใจทางด้านเจ้าหน้าที่นักสังคมเขาจะไปเป็นเพื่อนเราเมื่อเราต้องเดินทางไปศาล ทำให้เราไม่รู้สึกโดดเดี่ยว...”

(คุณปลา, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2550)

ปัจจัยเสริม

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยเสริมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิงที่สำคัญมี 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือของมูลนิธิ และสื่อบุคคล

• ความน่าเชื่อถือของมูลนิธิ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัวและตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง เนื่องจาก เคยเห็นมูลนิธิเพื่อนหญิงผ่านสื่อต่างๆ หรือการแนะนำต่อกันมาจากองค์กรอื่น หรือจากการที่มีมูลนิธิมีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านผู้หญิงในระยะยาว ดังนั้นจึงทำให้ผู้หญิงที่ประสบปัญหาเกิดความมั่นใจที่จะเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิฯ

“...ตอนนั้นที่ถูกแนะนำส่งต่อมาจากโรงพยาบาลวชิระให้ที่นี่ช่วยเหลือ ตอนนั้นเราก็คิดว่าเขาก็จะช่วยให้เราได้บ้าง แต่ก็มีความมั่นใจว่ามูลนิธิน่าจะให้ความช่วยเหลือทางด้านผู้หญิงจริงๆ ไม่งั้นทางโรงพยาบาลคงไม่ส่งมา...”

(คุณอ้อย, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...ตอนแรกที่เห็นมูลนิธิ เขาก็ตั้งเป็นองค์กรจริงๆมีการทำงานจริงๆ การดำเนินงานก็ดูเป็นระบบในการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง พอเข้าไปสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ในนั้นก็รู้สึกเชื่อมั่นขึ้นมา...”

(คุณจำ, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2551)

“...ที่เห็นมูลนิธิออกสื่อบ่อยๆเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้หญิง คิดว่าเขาไม่น่าจะหลอกเราก็เลยลองตัดสินใจโทรเข้ามา...”

(คุณมุก, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2551)

• สื่อบุคคล

จากการวิจัยพบว่า สื่อบุคคล เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิง โดยสื่อบุคคลประกอบด้วย บุคคลใกล้ชิด และบุคคลภายนอก โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. บุคคลใกล้ชิด

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคคลใกล้ชิดของผู้หญิง ได้แก่ บุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคคลใกล้ชิดเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากต่อการตัดสินใจ กล่าวคือ บุคคลใกล้ชิดได้รับรู้สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้หญิงก็จะได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด หรือเมื่อบุคคลใกล้ชิดเห็นด้วยและสนับสนุนกับความคิดและความต้องการของผู้หญิง ก็จะส่งผลให้ผู้หญิงตัดสินใจง่ายขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจอีกด้วย

“...หลังจากที่ไปปรึกษาที่บ้าน พี่สาวก็แนะนำให้เราลองโทรมาที่มูลนิธิฯดู เพราะเคยเห็นมูลนิธิออกสื่อต่างๆเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้หญิง...”

(คุณยิ้ม, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

“...เล่าให้เพื่อนฟัง เพื่อนเลยให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ก็เลยได้โทรเข้ามาตอนที่อยู่สถานี่ ตำรวจพหลโยธิน...”

(คุณปลา, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2550)

“...น้องสาวพี่ที่ทำงานเป็นพยาบาล เขาบอกว่ามูลนิธินี้เคยติดต่อโรงพยาบาลอยู่เสมอ เวลาช่วยเหลือผู้หญิง ก็เลยให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ และพอกับอกพี่ให้ลองโทรไปอย่าปล่อยเรื่องให้คาราคาซังแบบนี้...”

(คุณจำ, สัมภาษณ์, 12 มกราคม 2551)

2. บุคคลภายนอก

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า นอกเหนือจากบุคคลใกล้ชิดของผู้หญิงแล้ว ยังมีปัจจัยเสริมภายนอกอีกประการหนึ่ง คือ บุคคลภายนอก บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลที่ไม่ใช่บุคคลในครอบครัว อาทิ คนรู้จัก เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้หญิงในการเข้ารับความช่วยเหลือกับมูลนิธิเพื่อนหญิง

“...ได้รับคำแนะนำจากน้องที่มาซื้อของที่ร้าน เขาพาเรามาที่มูลนิธิเพื่อนหญิงเลย...”

(คุณบี, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2551)

“...นักสังคมสงเคราะห์ที่โรงพยาบาลเขาบอกเราว่าที่นี่มีทุนायความ ถ้าเราว่าจะเอาอย่างไร เขาจะส่งต่อมาให้มูลนิธิช่วย ...”

(คุณอ้อย, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

ปัจจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจของสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และเข้ารับความช่วยเหลือจากมูลนิธิเพื่อนหญิงจำนวน 10 คน โดยทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกล้วนส่งผลการตัดสินใจในระดับที่เท่าๆกัน แต่จะแตกต่างกันที่ปัจจัยหลักมีผลการตัดสินใจมากกว่าปัจจัยเสริม

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิงเพื่อช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว มีอะไรบ้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง การสังเกต และการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร พบว่า การสื่อสารมูลนิธิเพื่อนหญิงในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย ซึ่งมีสาเหตุทั้งที่มาจากการดำเนินงานของมูลนิธิ ผู้เข้ารับบริการ/ผู้หญิงที่ประสบปัญหา สภาพแวดล้อม โดยสามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารได้ดังนี้

1. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่สื่อสาร
2. ปัญหาด้านช่องทางการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ
3. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายของผู้หญิง
4. ปัญหาการขาดทักษะด้านการสื่อสารของผู้หญิง

ปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารของมูลนิธิเพื่อนหญิง ในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ซึ่งอาจเกิดขึ้นจาก ผู้ส่งสาร (เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิเพื่อนหญิง) ตัวสาร (ลักษณะข้อความที่ส่ง) ช่องทางการสื่อสาร (วิธีการสื่อสารโดยผ่านสื่อต่างๆ) และผู้รับสาร (ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว) ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี โดยพิจารณาได้ดังนี้

1. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่สื่อสาร

เนื่องจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นปัญหาที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในการแก้ปัญหาจำนวนมาก ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญ คือ บุคลากรในการดำเนินงาน ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตวิญญาณ และมีจำนวนมากพอที่จะร่วมกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่เกิดขึ้น

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การทำงานในการให้ความช่วยเหลือของมูลนิธิฯ นั้นโดยเฉพาะในด้านให้คำปรึกษาแก่ผู้หญิงที่ประสบปัญหา ทางมูลนิธิฯ จะใช้บุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้บางครั้งอาจขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และจากการที่มูลนิธิมีบุคลากรจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละวัน ทำให้การให้คำปรึกษาในแต่ละรายต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง

“...งานที่เราทำงานมันหนัก จะเกิดความเครียดสูง หากคนที่ปฏิบัติงานไม่มีใจรักในการทำงานด้านนี้ก็จะไม่สามารถทำงานได้นาน ซึ่งต้องคิดด้วยถ้าจะเพิ่มคน เราจะฝึกเขามาทำงานนี้ มันก็ไม่ง่าย จึงต้องหาคนที่มิจิตอาสาจริงๆซึ่งมันหายากนะ...”

(คุณจะได้ใจ ชาวนิวิไล, สัมภาษณ์, 28 ธันวาคม 2550)

“...เราต้องใช้คนที่ความสามารถเฉพาะด้านในการคำปรึกษา อย่างด้านกฎหมายก็ต้องใช้
ทนายความหรือคนที่มีความรู้ด้านกฎหมาย ไม่งั้นอาจให้คำแนะนำที่ไม่ถูกต้องได้ ...”

(คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง, สัมภาษณ์, 13 มกราคม 2551)

2. ปัญหาด้านช่องทางการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

จากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่จะโทรศัพท์เข้ามาเพื่อขอข้อมูลหรือ
ขอคำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์ แต่การพูดคุยทางโทรศัพท์อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่
ผิดพลาดหรือขาดความต่อเนื่องในการสื่อสาร เนื่องจากสื่อที่ใช้ในการสื่อสารเกิดการขัดข้อง เช่น
โทรศัพท์สายหลุด มีสัญญาณรบกวน เป็นต้น อีกทั้งการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่
สามารถทราบถึงอาการปฏิกิริยาหรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้หญิงได้ ทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นไม่มี
ประสิทธิภาพเท่าที่ควร

“...ตอนนั้นที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครที่มูลนิธิ พี่ได้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาผู้หญิงทั้งที่โทร
เข้ามาและเข้ามาเอง แต่ทางโทรศัพท์ถ้า case มีปัญหามากต้องชวนเข้ามาที่มูลนิธิ อย่าคุยทาง
โทรศัพท์เพราะทำให้การสื่อสารผิดเพี้ยนได้ง่ายและถ้ามีอะไรไม่สามารถช่วยเขาได้ มันจะลำบาก
...”

(คุณก้อย, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2551)

“...เนื่องจากพี่ให้คำแนะนำด้านกฎหมาย ถ้าผู้หญิงที่โทรเข้ามาปรึกษาเรื่องการ
ดำเนินคดี เราจะให้เขามาพูดคุยหรือแนะนำตัวต่อตัวเพราะถ้าคุยทางโทรศัพท์อาจเกิดการสื่อสาร
ที่ผิดพลาดได้...”

(คุณอรุณศรี มีวงศ์ธรรม, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

3. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายของผู้หญิง

จากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงที่มาขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิจะไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองตามกฎหมาย จึงต้องการข้อมูลหรือคำแนะนำทางด้านกฎหมายกับทนายความ แต่เนื่องจากไม่มีพื้นฐานและภาษาของกฎหมายที่มีความยาก จึงทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการอธิบายแบบตีความโดยใช้ภาษาที่ง่าย ๆ เพื่อให้ผู้หญิงเข้าใจมากขึ้น

"...เนื่องจากเขาอาจไม่มีความรู้ทางด้านนี้ การคุยกับเขาโดยใช้ศัพท์กฎหมายอาจทำให้เข้าใจยาก พี่ก็เลยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ๆ อธิบายไปเลยว่าคุณสามารถทำอะไรได้บ้างและสิทธิที่ควรได้รับมีอะไร ..."

(คุณอรุณศรี มีวงศ์ธรรม, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

"...ที่ต้องการให้ทนายช่วยแนะนำเรื่องสิทธิการดูแลบุตร ซึ่งพี่ไม่มีความรู้ทางด้านนี้เลย ก็เลยลองมาถามทนายเขาก็ให้คำแนะนำที่ดีนะ ก็เลยได้ความรู้เพิ่มอีกอย่าง..."

(คุณยิ้ม, สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2551)

4. ปัญหาการขาดทักษะด้านการสื่อสารของผู้หญิง

จากการศึกษา พบว่า ผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงส่วนใหญ่ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือจากมูลนิธิจะมีความไม่พร้อมทางด้านสภาพจิตใจ อาจทำให้การสื่อสารนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งภาวะทางด้านจิตใจต่างๆ เช่น กอดตัน ความเครียด ความกังวล และส่งผลต่อทักษะทางการสื่อสาร เช่น พูดจาวกวน สับสน เรียบเรียงเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับตัวเองไม่ได้ ไม่รู้ว่าจะเรียกสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเองว่าเป็นปัญหาหรือไม่ จึงได้แค่ระบายความรู้สึก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้หญิงได้ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความพยายามในพูดคุย แนะนำ เพื่อหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหา แต่เมื่อผู้หญิงอยู่ในภาวะดังกล่าวจึงไม่สามารถคิดหรือตัดสินใจหาทางออกกับปัญหาของตนเองได้

"...บางคนที่เขาเข้ามาก็ไม่พร้อมที่จะพูดหรือรับฟังอะไรจากเรา เขาจะร้องไห้ เจ็บบ ทำให้เราไม่รู้ว่าเขาต้องการอะไร แต่เราก็เข้าใจเขานะเราก็พยายามสร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้เขาสบายใจและไว้ใจในตัวเราและค่อยๆ ให้เขาเรียบเรียงปัญหาที่เกิดขึ้น..."

(คุณสุจินดา ช้องม่วง, สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2550)

"...จากการที่ผู้หญิงถูกทำร้ายจะส่งผลทำให้สภาพจิตใจไม่ปกติ ดังนั้นบางที่เราแนะนำไป เขาอาจยังไม่คิดหรือตัดสินใจ พอถึงจุดๆหนึ่งอาจทำให้ปัญหานั้นบานปลายได้..."

(คุณสุเพ็ญศรี พึ่งโคกสูง, สัมภาษณ์, 13 มกราคม 2551)

จากการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ประกอบไปด้วยปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญอีกปัญหาหนึ่งเพราะไม่ใช่ทุกคนจะสามารถทำการสื่อสารได้ดี บางคนไม่มีความถนัดในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องพยายามหาบุคคลที่มีความสามารถทางการสื่อสารและความชำนาญเฉพาะทางมาทำงาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องการขาดความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายของผู้หญิงและภาษาที่มีความยาก อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจเมื่อเจ้าหน้าที่อธิบายหรือให้คำแนะนำ ปัญหาการขาดทักษะด้านการสื่อสารของผู้หญิงเนื่องจากความไม่พร้อมทางด้านจิตใจ อาจทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้หญิงไม่เกิดประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือ และปัญหาด้านช่องทางการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือขาดความต่อเนื่องได้