

ความรุนแรงในที่ทำงาน

โดย สมเกียรติ พงษ์กันทา ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท สดไฟฟ้ากรุงเทพฯ จำกัด



การสังหารหมู่ที่เวอร์จิเนียเทค

คำนำ

การสังหารหมู่ นักศึกษา 32 ศพ ที่มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนียเทค สหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2550 รวมไปถึงเหตุการณ์รุนแรงต่างๆ ที่ผ่านมา ทั้งในและนอกประเทศนั้น คงจะเป็นอุทาหรณ์บังคับให้เราต้องเตรียมตัวรับสถานการณ์ที่อาจไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้นได้ การเรียนรู้เข้าใจในสาเหตุที่เกิดขึ้น การเตรียมตัวระงับภัยและเข้าใจในแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดความรุนแรงเหล่านั้นขึ้นจะทำให้พร้อมถึงความไม่ประมาทในเหตุการณ์รุนแรงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนที่ทำงาน บริษัท หรือสถานประกอบการต่างๆ

ก่อนอื่นเราควรจะต้องทำความเข้าใจว่าการรังควาญ (Harassment) การข่มขู่ (Intimidation) การข่มขู่ หรือขู่กรรโชก (Threats) ใดๆ นั้น เป็นพฤติกรรมที่ไม่ควรที่จะปล่อยให้เกิดขึ้นในสถานประกอบการหรือที่ทำงาน ทุกคนควรต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ด้วยความสุภาพ มีคารวะตามธรรมเนียม วัฒนธรรม รวมถึงประเพณีใช้ปฏิบัติกันในอารยะสังคม การรังควาญ ข่มขู่ ขู่ขู่ หรือขู่กรรโชก เหล่านี้อาจเป็น



สาเหตุที่จะนำไปสู่ความรุนแรงดังที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการหลายแห่ง

ยังไม่สายที่เราจะมาวิเคราะห์พิจารณาในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางป้องกันมิให้ประวัติศาสตร์ซ้ำรอย เพื่อจะให้โรงเรียน บริษัท ที่ทำงานของเราปลอดภัยทุกชนิด ผู้บริหาร

ครู อาจารย์และพนักงานทุกระดับต้องร่วมมือกันศึกษาและปฏิบัติตามมาตรฐานที่ถูกสร้างขึ้นมา

ความปลอดภัยในสถานประกอบการหรือที่ทำงาน

ความปลอดภัย (Safety) เป็นความรู้ที่ช่วยให้ปลอดภัยจากอันตรายซึ่งเกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม โครงสร้าง เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น

การรักษาความปลอดภัย (Security) เป็นความรู้ที่ทำให้ปลอดภัยจากอันตรายรอบข้างและอาจเป็นอันตรายอันเกิดจากการกระทำของเพื่อนมนุษย์

ความรุนแรงในที่ทำงานเป็นอันตรายเกิดจากน้ำมือของเพื่อนมนุษย์แยกออกตามต้นของ



สาเหตุที่เกิดจากบุคคลภายในและจากบุคคลภายนอก

1. จากภายในของที่ทำงาน เกิดจากผู้ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติ อาจจะเป็นการทำร้ายร่างกาย เกิดขึ้นได้กับพนักงานทุกระดับ เป็นการแสดงออกเพื่อระบายความอาฆาต เคียดแค้นส่วนตัว หรือเกิดจากการที่เขามองเห็นว่าไม่ได้รับความยุติธรรมจากการปฏิบัติ ความขัดแย้งส่วนตัว หรือจากการชิงไหวชิงพริบของกรณีผู้สาว

2. จากภายนอกของที่ทำงาน เช่น เป็น การบุกรุกของบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ไม่มีธุรกิจใด ๆ กับสถานประกอบการ เช่น โจร ผู้ร้าย หรือจากบุคคลที่ไม่พอใจในการปฏิบัติ บริการต่าง ๆ รวมไปถึงผู้โดยสาร ลูกค้า หรือจากอดีตพนักงานที่ถูกเลิกจ้าง เป็นต้น

ที่เกิดจากบุคคลภายใน

มีสาเหตุหลายอย่าง สรุปรวบรวมเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ได้ดังนี้

- ปัญหาทางเศรษฐกิจ
- การเลิกจ้าง เพราะหมดงานหรือจากสาเหตุอื่น
- ถูกกดดันให้เพิ่มผลผลิตหรือให้ทำงานหนักขึ้น

● ปัญหาโรคจิต

● ขาดการความรับผิดชอบ

ปัญหาเหล่านี้จะนำไปสู่ความเครียด การขัดแย้งและนำไปสู่ความรุนแรง สาเหตุรวมไปถึงเรื่องผู้สาวและปัญหาในครอบครัว

ที่เกิดจากบุคคลภายนอก

ผู้เชี่ยวชาญแนะว่า หากมีมากกว่าหนึ่งของข้อดังต่อไปนี้ ควรถือว่าเป็นความเสี่ยงสูงผิดปกติ

- พนักงานที่รับ จ่าย ทองเงินให้ลูกค้าสาธารณะ
- ทำงานคนเดียวหรือมีจำนวนน้อย



- ทำงานกลางคืนหรือ ในเวลาเข้าตรู
- มีเงินหรือทรัพย์สินล่อตา
- เป็นผู้รักษาเงินหรือทรัพย์สินอื่น
- เป็นยามหรือ รมภ. (พนักงานรักษาความปลอดภัย)

● ทำงานกับลูกค้าหรือผู้โดยสารซึ่งมีประวัติที่ใช้ความรุนแรง

● พนักงานของบริษัทซึ่งมีลักษณะก้าวร้าวพร้อมที่จะใช้ความรุนแรงเมื่อมีอารมณ์

พนักงานควรรู้สึกในสาเหตุของความรุนแรงได้บ้าง เช่น

● ลูกค้าหรือผู้โดยสารไม่พอใจในผลิตภัณฑ์ หรือบริการของตน

● ลูกค้าหรือผู้โดยสารต้องรอ ทำให้หงุดหงิดไม่พอใจ

● พนักงานหรือลูกค้า ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำงานผิดพลาด

● การไม่รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ (ของพนักงาน)

● มีปัญหาส่วนตัว

การตื่นตัวระวังภัย (Alertness)

● เมื่อมีสัญญาณที่บ่งบอกว่าจะเกิด ความรุนแรง (Warning Signs) ทั้งพนักงานและบริษัท อาจช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรงได้ โดยให้ความสำคัญกับการอบรม และการให้ข้อมูลข่าวสาร การมีสัญชาตญาณรับรู้ รัลลักษณะของบุคคล อารมณ์และสถานการณ์ รวมทั้ง การได้



เรียนรู้ถึงการควบคุมความเครียด ความกดดัน แก้ปัญหาความขัดแย้งช่วยป้องกันความรุนแรง

ปกติเหตุการณ์รุนแรงจะเกิดขึ้นยาก มักจะมีสัญญาณเตือนภัยที่พอจะจับใจให้ได้ เช่น มีการอาฆาตกันไว้วางหน้า ตัวอย่าง การชูซึ่งหน้าด้วยคำพูด วันหลังฉันจะกลับมาฆ่าแกง ชูทางอ้อม เช่น ไม่ใช่ที่ฉันบังก็แล้วไป หรือ ชูแบบมีเงื่อนไข เช่น ถ้าอยากไล่ออกฉันก็ลองดูสิ เป็นต้น

สัญญาณของความรุนแรงมีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบ เช่น

- มีข้อโต้แย้งที่ผิดปกติ
- ไม่รวมมือกับคนอื่นและส่วนรวม



พยายามเจรจากับผู้ช่มชู่ พยายามเห็นใจ ให้ความ
ความเครียดของอารมณ์ แสดงออกถึงความตั้งใจ
ที่จะช่วยเหลือ หากการช่มชู่นี้มีต่อบุคคลอื่น
มุ่งจุดสนใจไปที่พฤติกรรมของเขา ไม่ใช่ที่ตัว
บุคคล ถ้าสถานการณ์เกินกว่าจะควบคุมได้ แจ้ง
หน่วยรักษาความปลอดภัยและผู้บังคับบัญชา
ตามคู่มือปฏิบัติ

- หากได้รับการช่มชู่จากผู้ร่วมงาน หา
ทางดีที่สุดที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรงที่
เชื่อว่าอาจเกิดขึ้น ควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชา
ทราบทันที

**ในการลดความรุนแรงของสถานการณ์
และอารมณ์ของผู้ช่มชู่ ควรปฏิบัติตัวให้เหมาะสม
กับเหตุการณ์ที่ตีเครียด เช่น**

- ขอภัยในความไม่สะดวก
- ควบคุมอารมณ์ของตนเอง
- ไม่เถียง ไม่โต้แย้ง ไม่กล่าวโทษใคร
- แสดงความเห็นใจและอธิบายวิธีที่พอ
จะช่วยให้
- เว้นความสำคัญของการเอาชนะและการ
โจมตีบุคคล

ในขณะที่ความรุนแรงในสถานการณ์ที่
ทุกแห่งมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น พนักงานทุกคนควร
จะลดความเสี่ยงกับปัญหานี้โดยการสร้างความ
เข้าใจกันและหลีกเลี่ยงการตกอยู่ในสถานการณ์
เหล่านั้น ให้เข้าใจว่าการช่มชู่ด้วยวาจาอันรุนแรง
เสมือนกับการใช้พลังกำลัง ฉะนั้นอย่ามองข้าม
การช่มชู่ที่เกิดจากความโกรธ การจับสัญญาณ
ความรุนแรงที่ยังไม่ได้เกิด แล้วรายงานผู้บังคับ
บัญชาอาจช่วยป้องกันก่อนที่จะเกิดเหตุร้ายและ
อาจเป็นการช่วยชีวิตของคุณและผู้อื่นไว้ได้

มาตรการในการปฏิบัติ

- ต้องให้ความสำคัญต่อการช่มชู่ และทุก
ครั้งควรได้รับการบันทึกไว้ ผู้บังคับบัญชาต้องให้
ความสำคัญต่อการช่มชู่ไม่ว่าจากภายในหรือ
ภายนอก บริษัทหรือสถานประกอบการ ควรตั้ง

- มีปัญหากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มี
อำนาจเหนือกว่า

- โทษผู้อื่นในความผิดของตน
- เปลี่ยนแปลงลักษณะของการทำงาน
(ที่ไม่สม่ำเสมอ)

- มีพฤติกรรมที่แปรปรวนมากที่สุด
ไม่เป็นปกติวิสัย

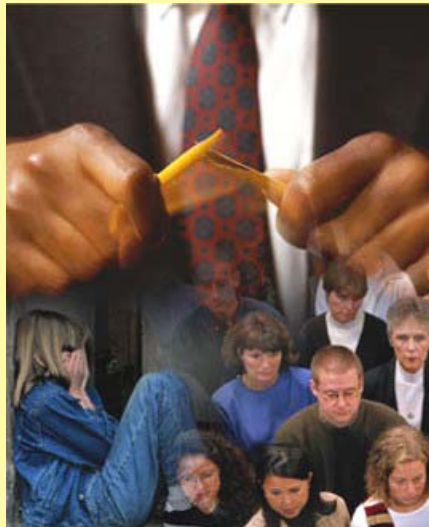
- ตูเก็บบก
- ใช้ยาและดื่มของมึนเมา
- มีประวัติของความรุนแรง
- แสดงอาการช่มชู่และไม่เป็นมิตร
- เชื่อว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรม

บางครั้งความรุนแรงก็อาจเกิดขึ้นได้โดย
ปราศจากสัญญาณบอกเหตุและไม่ควรจะทักทัก
เอาตามทฤษฎีว่า สิ่งที่พบเห็นในตัวบุคคลนั้นจะ
เป็นสัญญาณบอกเหตุของความรุนแรงเสมอไป
ควรใช้สามัญสำนึกบ้าง บางคนอาจออกอาการ
หงุดหงิดเพราะอดนอน พบปัญหาการจราจรที่
ติดขัดทำให้มาทำงานสายซึ่งก็มีได้หมายความว่า
วันต่อไปเขาจะมาก่อให้เกิดความวุ่นวายในที่
ทำงาน

การตกงานหรือถูกให้ออกจากงานนั้นเป็น
แรงกดดันทำให้เกิดความรุนแรง ฝ่ายบริหารของ
ที่ทำงานควรมีมาตรการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับ
สถานการณ์เช่นนั้น

การปฏิบัติ (Action)

- หากตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีผู้ไว้วาง
ขว้างสิ่งของหรือควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้ ไม่
ควรเอาตนเองเข้าไปควบคุมสถานการณ์ให้เป็น



อันตราย ควรเรียกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
ทันที

- หากถูกปล้นไม่ว่าจะเป็นโจรจากภาย
นอกหรือโจรจากภายในซึ่งเป็นพนักงานด้วยกัน
ถ้าเห็นว่ามีอาวุธ อย่าขัดขืน ปล่อยไปแล้วแจ้งให้
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทราบทันที โดย
อธิบายเหตุการณ์ที่เกิด ลักษณะของผู้ก่อเหตุ
อย่าแต่ต้องเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ โต๊ะเก้าอี้ของ
สถานที่เกิดเหตุ หากมีการช่มชู่หรือกระทำทาง
เพศ อย่าล้าหรือเปลี่ยนเสื้อผ้าจนกว่าจะเสร็จ
สิ้นการตรวจสอบของแพทย์ ถ้าเห็นเหตุการณ
ไม่รุนแรงถึงขนาดที่จะเรียกตำรวจ ให้แจ้งหน่วย
รักษาความปลอดภัยและแจ้งผู้บังคับบัญชาตาม
ขั้นตอนการปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือ

- หากได้รับการช่มชู่ ไม่ว่าจะจากบุคคล
ภายในหรือภายนอก ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาแล้ว



ทุกคนมีความเครียดเป็นครั้งคราวในรูปแบบแตกต่างกัน บางครั้งเกิดกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มีความเครียดเรื้อรังจะเป็นสาเหตุให้สุขภาพเสื่อม การรู้จักความเครียดและได้บริหารความเครียดจะช่วยให้สามารถจำกัดความเครียดให้อยู่ในขอบเขตที่บริหารได้ ทั้งทางกายและทางใจ

- เล่าบรรยายให้ผู้อื่นฟัง เพื่อลดความเครียดและความกดดัน
- เปลี่ยนทัศนคติ สร้างสัมพันธภาพที่ดี

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่อการประสานงานเกี่ยวกับความรุนแรงภายในบริษัท (Violence in the Workplace Coordinator)

- สอบสวนแต่ละกรณี แยกพฤติกรรมของผู้ชมชู้ออกจากวัตถุประสงค์ของการชมชู้ เพราะบางครั้งการชมชู้นี้อาจแสดงออกด้วยอารมณ์โกรธมากกว่าที่ตั้งใจที่จะชมชู้ แต่บางกรณี บางคนก็อาจจะแสดงออกตามที่พูดและตามที่รู้สึกจริงๆ ก็มี เพราะฉะนั้นการชมชู้ทุกกรณีจะต้องถือเป็นเรื่องที่สำคัญและละเอียด

- รายงานการชมชู้หรือขู่วิวาทันที เพราะไม่มีทางรู้ว่า ผู้ชู้จะลงมือกระทำตามคำขู่ ข้ำหรือเร็ว การชมชู้ไม่ว่าจากใครถึงใคร ควรได้รับการพิจารณาโดยไม่เว้นปฏิบัติ

แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติ

- เมื่อเกิดการชมชู้หรือขู่วิวาทันที รายงานผู้บังคับบัญชาทันที ควรสร้างและใช้แบบฟอร์มการรายงาน (The Threat of Violence Incident Reporting Form)

- ต้องส่งรายงานถึงผู้ประสานงานภายใน 24 ชั่วโมง

- ส่งรายงานให้คณะกรรมการประเมินและวิเคราะห์ความรุนแรง

- คณะกรรมการพิจารณาดำเนินการแนะนำให้เข้าโครงการช่วยเหลือพนักงาน หรือโครงการฉุกเฉิน

เจ้าหน้าที่และโครงการ

1. ผู้ประสานงานเกี่ยวกับความรุนแรง



ในบริษัทหรือสถานที่ทำงาน (Violence in the Workplace Coordinator)

2. คณะกรรมการประเมินและวิเคราะห์ความรุนแรง (Threat Assistance Team)
3. โครงการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program) สนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่พนักงาน และครอบครัว
4. โครงการฉุกเฉิน (Trauma Response Program)

นอกจากนี้ ควรจัดตั้งโครงการสนับสนุนเพื่อดำเนินการกิจกรรมที่สอดคล้องกัน เช่น

การบริหารความเครียด (Stress Management)

กับผู้อื่น

- บริหารร่างกายโดยฝึกการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ บริหารต้นคอ บ่าและไหล่ เป็นครั้งคราว ในโอกาสหรือช่วงเวลาที่เหมาะสม

แก้ข้อขัดแย้ง (Conflict Resolution)

แก้การข้อขัดแย้งตั้งแต่เนิ่นๆ ก่อนที่จะลุกลามไปถึงพฤติกรรมก้าวร้าว และการชมชู้ เป็นต้น

- ประนีประนอม พบกันครึ่งทาง
- ร่วมมือ หาทางออกร่วมกัน
- หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า เมื่อไม่มีทางออก หรือเมื่อต้องใช้ผู้อื่นช่วยแก้ปัญหา หรือเมื่อเกิดอารมณ์