

จากโควิดสู่วิกฤติเศรษฐกิจกับการกิจช่วยเหลือลูกหนี้ครบวงจรยิ่งขึ้น

ณัฐกานต์ วรสง่าศิลป์
ธนาคารแห่งประเทศไทย
ชลธิชา แยมมา
สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์

การระบาดของโรคโควิด 19 อาจก่อให้เกิดวิกฤติชีวิต และลูกหนี้บางคนเลือกที่จะหนีปัญหา ด้วยการจบชีวิต ข้อมูลจากกรมสุขภาพจิตพบว่า อัตราการฆ่าตัวตายของประชากรในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะตั้งแต่ปี 2563 มีการไต่ระดับสูงขึ้นต่อเนื่อง จากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจเริ่มมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น จึงกระตุ้นอาการของกลุ่มลูกหนี้ที่มีภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้น ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้สามารถขยายกรอบไปสู่ปัญหาสังคมได้ โดยในระดับนโยบายยังไม่ได้หยิบยกปัญหานี้ขึ้นมาแก้ไขอย่างชัดเจน

ปลายปีที่แล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้รับการประสานจาก รศ.พญ.พรจิรา ปรีวัชรากุล จิตแพทย์จากโรงพยาบาลศิริราชว่า **“ปัจจุบันลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้สินได้กลายเป็นคนใช้กลุ่มใหญ่ของแผนกจิตเวชในแทบทุกโรงพยาบาล และหมอมีทางเลือกเดียวคือ การจ่ายยา ซึ่งเป็นการรักษาอาการชั่วคราว แต่ยังไม่ได้แก้ไขที่สาเหตุอย่างแท้จริง”** จึงเป็นที่มาของการร่วมกันแก้ปัญหาและคุณหมอแนะนำให้ทีมงาน ธปท. ไปร่วมงานกับ พญ.ดุษฎี จิงศิริกุลวิทย์ ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต ซึ่งดูแลงานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เพื่อให้สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ครบวงจรยิ่งขึ้น

จากการหารือร่วมกันได้ข้อสรุปว่า งาน **“กู้ใจ-แก้หนี้” ต้องทำไปพร้อมกัน** กล่าวคือ แม้ ธปท. จะพยายามสนับสนุนให้มีมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ เปิดงานมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้ฯ แต่ถ้าลูกหนี้รู้สึกหดหู่-สิ้นหวัง-ขาดกำลังใจ งานแก้หนี้ย่อมสำเร็จได้ยาก ในทางตรงข้าม หากลูกหนี้จะมีพลังใจเต็มเปี่ยม แต่ขาดข้อมูล ไม่รู้ช่องทาง การต่อสู้กับปัญหาหนี้สินย่อมชุลคุลกลัไม่น้อย จึงจำเป็นต้องต้องผนึกจุดแข็งของแต่ละองค์กรเพื่อทำภารกิจกู้ใจ-แก้หนี้ไปพร้อมกัน

หลายคนคงสงสัยว่า **“พวกเราทำอะไรกับภารกิจนี้?”**

อันดับแรก การยกระดับความรู้และทักษะเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการของงานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 และงานรับเรื่องร้องเรียนผ่าน 1213 ให้ตอบโจทย์ความความเดือดร้อนของลูกหนี้ได้มากขึ้น ด้วยการแลกเปลี่ยนความรู้และใช้จุดแข็งของทั้งสององค์กรให้เป็นประโยชน์ เพื่อดูแลสุขภาพการเงินและสุขภาพใจของลูกหนี้ไปพร้อมกัน กล่าวคือ

จุดแข็งของงานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 คือ นักจิตวิทยาการปรึกษามีทักษะ (1) การรับฟังอย่างตั้งใจ (active listening) ที่ช่วยให้ผู้ให้บริการรับรู้และเข้าใจถึงปัญหา ความคิดและ **ความรู้สึก**ของผู้รับบริการ (รวมถึงลูกหนี้) ได้ดียิ่งขึ้น สามารถค้นหาและรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากลูกหนี้

ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งรวมไปถึงสภาพแวดล้อม ที่อยู่ พิกัดที่ผู้รับบริการในกรณีผู้รับบริการมีความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายในขณะนั้น (2) **การใช้คำถามปลายเปิด** เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เล่าถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และใช้การทวนคำพูดที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นตรงกันทั้งสองฝ่าย และ (3) **การใช้คำพูดสะท้อนความรู้สึก ความคิด** ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีคนรับฟังปัญหาและรับรู้ถึงความรู้สึกที่แท้จริง

จุดแข็งของงาน 1213 คือ ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนมีความรู้ในงานแก้ไขหนี้สินของประชาชน

การผสมผสานจุดแข็งของทั้งสองงานจะช่วยให้ภารกิจ “กู้ใจ-แก้หนี้” สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ได้ดียิ่งขึ้น โดย ธปท. เริ่มอบรมความรู้เบื้องต้นในงานแก้ไขหนี้สินภาคประชาชนให้แก่นักจิตวิทยาของงานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เพื่อเข้าใจสถานการณ์ปัญหาหนี้สินของลูกหนี้ได้ลึกซึ้งขึ้นและสามารถให้คำแนะนำที่จำเป็นต่อลูกหนี้ได้มากขึ้น และทีมงาน 1213 ก็ได้รับการอบรมเรื่องการฟังอย่างตั้งใจ การตั้งคำถาม และการใช้คำพูดที่สร้างความไว้วางใจ รวมถึงวิธีปกป้องตัวเองจากการรับความรู้สึกทางลบของลูกหนี้

อันดับต่อมา การยกระดับบริการเพื่อดูแลลูกหนี้ครบวงจรขึ้น ด้วยการส่ง Case ระหว่างงาน 1213 ของ ธปท. และ งานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ของกรมสุขภาพจิต กล่าวคือ ในกรณีลูกหนี้ที่โทรเข้ามาปรึกษาปัญหาหนี้สินที่งาน 1213 แต่มีภาวะเครียดจนไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ธปท. จะประสานไปที่งานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ให้โทรกลับลูกหนี้รายนี้ เพื่อรับฟังและฟื้นฟูกำลังใจจนลูกหนี้สงบ มีกำลังใจ ก่อนส่งลูกหนี้กลับมาให้ทีมงาน 1213 เข้าไปประสานงานต่อให้ลูกหนี้มีทางออกในการแก้ไขปัญหาหนี้

ในทางตรงกันข้าม ในกรณีลูกหนี้ที่อยู่ภายใต้ภาวะเครียดแล้วเลือกโทรไปงานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เป็นลำดับแรก เมื่อสถานการณ์ทางสุขภาพจิตดีขึ้น สามารถส่งลูกหนี้มาที่งาน 1213 ได้ โดยทั้งสองหน่วยงานจะมีระบบฐานข้อมูลเพื่อบันทึกการรับ-ส่งลูกหนี้ระหว่างกันด้วย

นั่นหมายความว่า ลูกหนี้จะได้รับการ “กู้ใจและแก้หนี้” ควบคู่กันไป

อันดับสุดท้าย การดูแลลูกหนี้ในภาวะวิกฤต นอกจากเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ดูแลลูกหนี้แล้ว หากลูกหนี้มีความเศร้า และมีความคิดที่จะทำร้ายตนเอง ทีมงานสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ก็จะประสานความช่วยเหลือจากหน่วยงานเครือข่ายเพื่อให้สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ได้ทันที

และนี่คือภารกิจช่วยเหลือลูกหนี้ครบวงจรยิ่งขึ้นของ ธปท. และกรมสุขภาพจิต โดยสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ ดังนั้น ประชาชนหรือลูกหนี้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตต่าง ๆ เช่น เครียด ซึมเศร้า วิตกกังวล สามารถติดต่อสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ที่มีระบบโทรศัพท์ 12 คู่สาย บริการตลอด 24 ชั่วโมง และบริการทางเพจเฟซบุ๊ก 1323 องค์กรใด หากต้องการปรึกษาปัญหาเรื่องหนี้สิน สามารถโทรเข้ามาที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ที่หมายเลข 1213 ในเวลาราชการ หรือเพจเฟซบุ๊ก 1213 และ www.1213.or.th พวกเราจะร่วมมือกันดูแลสุขภาพใจและสุขภาพการเงินท่านควบคู่กันไป เพราะงาน “กู้ใจ-แก้หนี้” ต้องทำไปพร้อมกัน