

ประสบการณ์เผชิญอุปสรรคและการซึมซับการตีตราสู่ตนเองของคนตาบอดที่ทำงานในองค์กร

สโรชา กิตติศิริพันธุ์¹

พนิดา เสือวรรณศรี²

อรัญญา ตัญคำวีร์³

(Received: February 17, 2021; Revised: June 29, 2021; Accepted: July 12, 2021)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับผลกระทบทางจิตใจของคนตาบอดเมื่อเผชิญอุปสรรคการทำงานในองค์กร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ เก็บข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นคนตาบอดที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรร่วมกับคนทั่วไปจำนวน 6 ราย อายุอยู่ระหว่าง 34-52 ปี วุฒิการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงระดับดุษฎีบัณฑิต ผลการวิจัยพบ 2 ประเด็นหลักที่สำคัญ ได้แก่ 1) ข้อจำกัดของการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย ระบบไม่เอื้อต่อการทำงานของคนตาบอด ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้อิสระ ถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม และอึดอัดจากการถูกจำกัดผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ 2) การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง ประกอบด้วย ความด้อยค่า ความรู้สึกเป็นภาระ และการเจียมตัวในความพิการ ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลในมุมมองของคนตาบอดในบริบทของการทำงานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบบริการปรึกษา ตลอดจนเตรียมพร้อมให้คนตาบอดกับคนในองค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยืนอยู่บนพื้นฐานแห่งความเข้าใจระหว่างกันสืบไป

คำสำคัญ: การเผชิญอุปสรรค, การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง, คนตาบอด, พนักงานองค์กร

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีเมล: sarocha.kitti4@gmail.com

² อาจารย์ประจำแขนงวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีเมล: panita.su@chula.ac.th

³ ศาสตราจารย์ประจำแขนงวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีเมล: arunya.t@chula.ac.th

Facing Barriers and Internalized Stigma Experienced by Blind People Working in an Organization

*Sarocho Kittisiripan*⁴

*Panita Suavansri*⁵

*Arunya Tuicomepee*⁶

Abstract

The principal aim of this qualitative research is to explore the psychological effects experienced by blind persons when facing work and other barriers in the organization. The data were collected via semi-structured in-depth interviews and analyzed using Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). The participants in this research included six blind employees who worked in organizations together with sighted colleagues. The participants aged between 34 and 52 years, with their education ranging from high school to doctoral level. The findings were grouped into two main themes below:

1) organizational barriers which included institutional working systems that did not support blind persons in the workplace. This also limited their ability to move around independently. In addition, blind persons often found themselves feeling excluded when it came to participating in office activities. They usually received limited pay and did not have much chance when it came to career advancement; and

2) internalized stigma which made blind persons feel unworthy, let alone a burden. Last but not least, they experience the humbling realities of disability.

The findings reflect blind people's perspectives related to the workplace. The hope is that this thesis will have a beneficial effect not only on the design of counseling service, but also will help prepare blind persons to work more effectively with sighted employees on a basis of mutual understanding.

Keywords: Facing Barriers, Internalized Stigma, Blind, Employee

⁴ Student in Master of Arts (Counseling Psychology) Chulalongkorn University. Email: sarocho.kitti4@gmail.com

⁵ Lecturer, Counseling Psychology, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University. Email: panita.su@chula.ac.th

⁶ Professor, Counseling Psychology, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University. Email: arunya.t@chula.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความจำกัดทางอาชีพของคนพิการ โดยเฉพาะคนตาบอดนั้นเป็นปัญหาสืบเนื่องมานานแล้ว ผลการสำรวจความต้องการจ้างงานผู้พิการพบว่า เมื่อต้องเลือกจ้างงานผู้พิการ มีนายจ้างเพียง 16% เท่านั้นที่จ้างงานคนตาบอด ในขณะที่มีถึง 56% เลือกจ้างงานคนพิการทางการเคลื่อนไหว และ 35% เลือกจ้างคนพิการทางการได้ยิน/สื่อความ (Department of Employment, Ministry of labour, and workability Thailand, 2018) การเข้าสู่การจ้างงานสำหรับคนตาบอดไม่เพียงถูกขัดขวางด้วยความต้องการจ้างงานที่จำกัด แต่เมื่อได้รับการจ้างงานก็ดูเหมือนยังต้องเผชิญอุปสรรคอีกมาก เช่น การขาดแคลนอุปกรณ์ช่วยเหลือ (Wolffe et al., 2013) การถูกตีตราโดยสังคมที่มองว่าคนพิการมีความสามารถไม่ทัดเทียมกับคนทั่วไปและไม่อาจเป็นผู้นำหรือสั่งการได้ (Chanboon & Thongyou, 2016) การถูกจำกัดผลตอบแทน (Kerddaen, 2018) อุปสรรคเหล่านี้ทำให้คนตาบอดจำนวนมากไม่อาจทำงานร่วมกับองค์กรได้อย่างเป็นสุข และยังคงต้องเผชิญปัญหาทางเลือกอาชีพอันจำกัดสืบทอดเรื่อยมา

หลายปีมานี้รัฐบาลไทยเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาด้านอาชีพอันจำกัดของคนพิการเช่นกัน จึงร่างกฎหมายแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังปรากฏข้อบังคับในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการปี 2550 ในมาตราที่ 33 34 และ 35 กำหนดให้นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีพนักงาน 100 คนขึ้นไปต้องจ้างงานหรือจ่ายเงินสนับสนุนการประกอบอาชีพแก่คนพิการในอัตราส่วนร้อยละหนึ่งของจำนวนลูกจ้างทั้งหมด ทั้งยังกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และระบุถึงคุณประโยชน์ที่สถานประกอบการจะได้รับจากการจ้างงานคนพิการ เช่น สิทธิ์ในการงดเว้นภาษี ฯลฯ (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2007) แม้กฎหมายจะนับเป็นจุดเริ่มต้นอันดีที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการจ้างงานคนพิการเพิ่มขึ้น แต่กฎหมายก็ไม่ได้บังคับให้องค์กรจัดเตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานของคนพิการ ทั้งเมื่อพิจารณาเฉพาะเจาะจงถึงกลุ่มคนตาบอดแล้วก็ดูเหมือนกฎหมายยังไม่อาจช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ ด้วยไม่อาจรับประกันว่า คนตาบอดจะได้รับการจ้างงาน และไม่อาจแน่ใจได้ว่า คนตาบอดจะได้รับการสนับสนุนให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ

นักวิจัยในสาขาต่างๆ ทั้งไทยและตะวันตกต่างก็พยายามสะท้อนถึงปัญหาทางอาชีพของคนพิการและพยายามหาคำตอบที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ (Roessler, 2002; Noosorn et al, 2013; Chen et al., 2016) จากการวิจัยเหล่านี้พบว่า นายจ้างมีทัศนคติต่อคนตาบอดต่างจากคนพิการประเภทอื่น โดยเชื่อว่าเนื่องจากมองไม่เห็นคนตาบอดนั้นน่าจะทำงานได้ยากลำบากกว่าคนพิการประเภทอื่น (Gilbride et al., 2000; Chen et al., 2016) การตระหนักถึงอุปสรรคเฉพาะของคนตาบอดในการทำงานทำให้มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการทำงานในองค์กรสำหรับกลุ่มคนตาบอดโดยตรง ดังเช่นการศึกษาของ O'Day (1999) ซึ่งทำวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลกับคนตาบอดที่ว่างงาน 20 คนในฝั่งตะวันออกของสหรัฐอเมริกาพบว่า อุปสรรคสำหรับคนตาบอดในการทำงานองค์กรนั้นมีที่มาจาก 3 ส่วน คือ 1) อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal barriers) คือ ปัญหาส่วนบุคคลของคนตาบอด อาทิ ขาดประสบการณ์ทำงาน ขาดความรู้ ขาดทักษะปฏิสัมพันธ์กับสังคมเป็นเหตุให้ไม่ได้รับการจ้างงาน 2) อุปสรรคทางสังคม (Societal barriers) คือ ทัศนคติเชิงลบของสังคมที่มีต่อคนตาบอด การคาดหวังต่ำต่อผลงานของคนตาบอด ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคนตาบอด เช่น คนตาบอดไม่อาจไปเข้าห้องน้ำหรือไปโรงอาหารเองได้ รวมถึงการเลือกปฏิบัติต่างๆ และ 3) อุปสรรคเชิงระบบนโยบาย (Programmatic barriers) คือ การที่คนตาบอดไม่อาจเข้าถึงนโยบายสนับสนุนทางอาชีพต่างๆ เนื่องจากนโยบายนั้นไม่ได้ร่างขึ้นด้วยความเข้าใจคนตาบอดอย่างแท้จริง และมีกระบวนการที่ซับซ้อนสำหรับคนตาบอด หรือการศึกษาของ McDonnall (2018) ทำวิจัยเชิง

ปริมาณเก็บข้อมูลกับนายจ้างสำรวจตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานคนตาบอด พบว่าทัศนคติเชิงบวกต่อการจ้างงานคนตาบอด และการติดต่อกับศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ (Vocational rehabilitation) มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจจ้างงาน

งานวิจัยเหล่านี้อาจช่วยให้พอทราบได้ถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับคนตาบอดในการทำงาน ตลอดจนบ่งชี้ถึงปัจจัยที่อาจมีส่วนช่วยสนับสนุนการจ้างงานคนตาบอดเพิ่มขึ้นผ่านมุมมองของนายจ้าง แต่งานวิจัยที่ให้รายละเอียดประสบการณ์เชิงลึกของคนตาบอดเกี่ยวกับผลกระทบทางจิตใจเมื่อเผชิญอุปสรรคในการทำงานยังมีอยู่จำกัด ยิ่งไปกว่านั้นงานวิจัยเหล่านี้ยังศึกษาเฉพาะกลุ่มคนตาบอดในบริบทสังคมวัฒนธรรมของชาวตะวันตกเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดบริบททางวัฒนธรรมแตกต่างจากสังคมไทย และอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายสนับสนุนการจ้างงานคนพิการที่แตกต่างกัน

ในบริบทวัฒนธรรมสังคมไทย คนตาบอดตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของวาทกรรมตีตราคนพิการ และระบบความเชื่อของสังคมที่หล่อหลอมสร้างขึ้นจากพุทธศาสนาซึ่งเชื่อถือเรื่องภพชาติ บุญบาป และเวรกรรม ความพิการที่เกิดขึ้นจะถูกมองว่าเป็นผลกรรมจากอดีต (Kerddaeen, 2018) และการช่วยเหลือคนพิการนั้นถือเป็นสัญลักษณ์การทำความดี (Chanboon & Thongyou, 2016) ภายใต้บริบทสังคมวัฒนธรรมเช่นนี้ เป็นไปได้ว่าคนตาบอดอาจได้รับผลกระทบโดยเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง (Internalized stigma) คือ เกิดการรับเอาทัศนคติการตีตราของสังคมส่วนใหญ่มาเป็นส่วนหนึ่งของความคิด ความเชื่อ มุมมอง และกำหนดวิถีปฏิบัติของตนให้สอดคล้องกับการตีตราเหล่านั้น (Williams, 2012) ดังนั้นผลกระทบทางจิตใจจากการเผชิญอุปสรรคการทำงานของคนตาบอดในบริบทสังคมไทยน่าจะมีรายละเอียดเฉพาะที่น่าศึกษา เพื่อให้สังคมไทยได้ตระหนัก ให้ความสำคัญ และช่วยกันดูแลภาวะจิตใจของคนตาบอดได้อย่างเหมาะสมเพิ่มขึ้น

เมื่อพูดถึงการดูแลจิตใจ การปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้นถือเป็นอีกหนึ่งบริการที่มีความสำคัญยิ่ง แต่สังคมไทยยังมีการบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาอย่างจำกัด (Ægisdóttir et al., 2019) และการบริการปรึกษาช่วยเหลือคนพิการโดยเฉพาะกลุ่มคนตาบอดด้านอาชีพนั้นก็ยังมีจำกัดตามไปด้วย ทั้งๆ ที่มีหลักฐานงานวิจัยสะท้อนถึงปัญหาอุปสรรคหลายประการที่คนตาบอดต้องเผชิญในการทำงาน (O'Day, 1999; Wolffe et al., 2013) ผู้วิจัยเห็นว่าการจะช่วยเหลือคนตาบอดให้ก้าวผ่านอุปสรรคการทำงานไปได้นั้นน่าจะต้องเริ่มต้นจากการทราบถึงประสบการณ์ภายในจิตใจของคนตาบอดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรเสียก่อน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาประสบการณ์เชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบทางจิตใจของคนตาบอดเมื่อเผชิญอุปสรรคการทำงานในองค์กรผ่านมุมมองของคนตาบอดโดยตรงเพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวเป็นรากฐานสำคัญต่อการวางแผนให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาด้านอาชีพแก่คนตาบอดต่อไป ทั้งจะได้ช่วยให้องค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ องค์กรสถานประกอบการที่จ้างงานคนพิการ ตลอดจนภาครัฐหันมาให้ความสำคัญกับประสบการณ์ดังกล่าวเพื่อวางแผนให้เกิดการทำงานร่วมกันกับคนตาบอดอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาคอขวดทางอาชีพของคนตาบอดด้วยการช่วยให้คนตาบอดเข้าสู่การจ้างงาน คงสถานะการจ้างงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้อย่างยั่งยืน

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับผลกระทบทางจิตใจของคนตาบอดเมื่อเผชิญอุปสรรคการทำงานในองค์กร มีจุดเริ่มต้นจากคำถามการวิจัยว่า คนตาบอดมีประสบการณ์ภายในจิตใจเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาประสบการณ์เชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบทางจิตใจของคนตาบอดเมื่อเผชิญอุปสรรคการทำงานในองค์กร จึงเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Interpretative Phenomenological Analysis: IPA) (Smith et al., 2009) โดยมีเกณฑ์การคัดกลุ่มตัวอย่างเข้าดังนี้

1) ผู้ให้ข้อมูลเป็นคนตาบอดซึ่งหมายถึง “ผู้ที่ไม่สามารถอาศัยการมองเห็นด้วยสายตาในการประกอบอาชีพได้เลย จำเป็นต้องใช้ทักษะ อวัยวะส่วนอื่น เครื่องมือช่วย หรือวิธีการอื่นใดสำหรับประกอบอาชีพ” ผู้ให้ข้อมูลสำเร็จการศึกษาภาคบังคับ (มัธยมศึกษาปีที่ 3) เป็นอย่างน้อย เป็นได้ทั้งคนพิการแต่กำเนิดหรือพิการในภายหลัง แต่หากเป็นคนพิการภายหลัง ต้องผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพมาแล้ว ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจได้ว่า คนตาบอดคนนั้นมีทักษะเบื้องต้นในการช่วยเหลือตนเอง และพร้อมต่อการปฏิบัติงาน

2) ไม่มีความพิการประเภทอื่นซ้ำซ้อนร่วมด้วย เช่น ไม่มีความพิการด้านการได้ยินและการสื่อความหมาย

3) ปฏิบัติงานประจำในองค์กรทั่วไปที่ลักษณะงานขององค์กรไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคนพิการทางการเห็นโดยตรง โดยมีประสบการณ์ปฏิบัติงานในองค์กรต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน

4) กรณีที่ปัจจุบันผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่ได้ทำงานที่องค์กรแล้ว ต้องเป็นผู้ที่ออกจากองค์กรมาแล้วไม่เกิน 1 ปี เพื่อจะได้ยังจดจำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำงานในองค์กรได้

5) ลักษณะงานต้องมีการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน หรือมีการปฏิสัมพันธ์กับคนทั่วไปซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

6) ผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้บันทึกเสียงสัมภาษณ์ และเต็มใจถ่ายทอดประสบการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์ของการวิจัย โดยหากผู้ให้ข้อมูลนั้นไม่สะดวกใจที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ต่อไป หรือไม่สามารถบอกเล่าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นได้ จะถือเป็นเกณฑ์คัดออก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1) ผู้วิจัย ตัวผู้วิจัยเป็นคนตาบอดที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรต่อเนื่องมาแล้วราว 2 ปี และผู้วิจัยได้เตรียมพร้อมตนเองสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วยการเรียนวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาเรื่องคนตาบอดกับการทำงานในองค์กรผ่านการทบทวนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พูดคุยกับคนตาบอดในประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทั้งเข้าร่วมงานอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมคนตาบอดสู่การจ้างงานที่จัดขึ้นในวาระต่างๆ เพื่อจะได้รับฟังประสบการณ์ของคนตาบอดคนอื่นๆ และทราบถึงรายละเอียดนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรสำหรับคนตาบอดอย่างครอบคลุม

2) แนวคำถามสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนแรกเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป เช่น อายุ สาขาวิชาที่เรียนจบมา ลักษณะงานที่ทำ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์เข้าทำงานในองค์กรช่วงเริ่มแรก มีตัวอย่างคำถามเช่น คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อรู้ว่าจะได้เข้ามาทำงานที่นี่ คุณเริ่มปรับตัวให้เข้ากับการทำงานที่นี้อย่างไร ส่วนที่ 3 เกี่ยวข้องกับประสบการณ์เผชิญอุปสรรคภายในองค์กร ปัจจัยสนับสนุน และการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างคำถามเช่น ที่ผ่านมามีอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานในองค์กรอย่างไรบ้าง องค์กรและบุคคลในองค์กรมีส่วนร่วมในการรับมือกับอุปสรรคนั้นหรือไม่ อย่างไร ส่วนที่ 4 เกี่ยวข้อง

กับประสบการณ์ทำงานองค์กรในภาพรวม ตัวอย่างคำถามเช่น คุณรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ คุณเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้างจากการทำงานในองค์กร

การเก็บข้อมูล หลังการวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสถาบันชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (COA No. 229/2562) แล้ว ผู้วิจัยประชาสัมพันธ์โครงการแก่กลุ่มคนพิการทางการเห็น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อช่วยแนะนำกลุ่มตัวอย่างให้แก่ผู้วิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้ติดต่อคนตาบอดที่สนใจเข้าร่วมเพื่อคัดกรองเข้าสู่การวิจัยกระทั่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน เป็นชาย 4 คน หญิง 2 คน ระดับการศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จนถึงระดับคุณวุฒิปริญญาตรี การเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนธันวาคมปี 2563 ใช้การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ครั้งละประมาณ 90 นาที ระหว่างเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมกันอย่างต่อเนื่อง และมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยการส่งบทสัมภาษณ์ที่ถอดเป็นตัวอักษรกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบ อีกทั้งกลับไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลบางรายซ้ำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนละเอียด และถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ตามวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแนววิเคราะห์เชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ คือ ถอดเสียงสัมภาษณ์เป็นตัวอักษรแบบคำต่อคำ อ่านทวนซ้ำหลายครั้ง แล้ววิเคราะห์คำสัมภาษณ์ที่ละประโยคโดยตีความประสบการณ์ผ่านภาษาที่ผู้ให้ข้อมูลใช้ และตีความผ่านมุมมองของผู้วิจัยอีกชั้นหนึ่ง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดทีละคน จากนั้นนำข้อมูลมาเชื่อมโยงจัดกลุ่มเป็นประเด็นหลัก ประเด็นรอง และประเด็นย่อย และได้ทบทวนคำสัมภาษณ์ ทบทวนบันทึกการวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนการสรุปผล แล้วจึงนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม โดยเปลี่ยนชื่อผู้ให้ข้อมูลเป็นชื่อสมมติ และปกปิดข้อมูลส่วนตัวเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยในบทความนี้ เป็นผลการวิจัยเพียงส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “ประสบการณ์ภายในจิตใจของพนักงานตาบอดที่ทำงานในองค์กร” ในบทความนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดของการทำงานในองค์กร และการซึมซับการตีตราสู่ตนเอง ดังนี้



แผนภาพที่ 1

1. ข้อจำกัดของการทำงานในองค์กร

แน่นอนว่า การทำงานนั้น ทุกคนต่างต้องเผชิญกับปัญหาบางอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นธรรมดา แต่สำหรับคนตาบอดที่ทำงานในองค์กร แม้จะต่างอาชีพ ต่างองค์กร แต่ดูเหมือนพวกเขาจะเผชิญกับข้อจำกัดบางอย่างคล้ายคลึงกัน และเมื่อพิจารณาให้ละเอียดลงไปถึงที่มาของข้อจำกัดเหล่านี้ก็ดูเหมือนจะมีฐานรากสำคัญอย่างเดียวกัน คือทัศนคติทางสังคมที่มีความเชื่อฝังลึกเกี่ยวกับคนตาบอดว่า น่าสงสาร เป็นผู้ที่สังคมต้องคอยให้การช่วยเหลือ ไม่สามารถทำงานได้ หรือไม่อาจทำงานได้ทัดเทียมกับคนทั่วไป ทัศนคติเหล่านี้ได้ก่อความทุกข์ใจอย่างมากแก่คนตาบอด และนำมาซึ่งข้อจำกัดสำคัญสรุปได้ 4 ประการ ดังนี้

1.1 ระบบไม่เอื้อต่อการทำงานของคนตาบอด

แม้คนตาบอดจะฝึกฝนทักษะ และพัฒนาศักยภาพตนเองกระทั่งเชี่ยวชาญสามารถ แต่เมื่ออยู่ภายใต้ระบบการทำงานที่ไม่เอื้อให้คนตาบอดทำงานตามวิธีของคนตาบอดได้ คนตาบอดก็จะทำงานไม่ได้ ทำงานได้น้อยลง หรือต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น นำมาซึ่งความอึดอัดที่ไม่อาจแสดงศักยภาพของตนได้เต็มที่ ภายใต้ระบบการทำงานที่ไม่เอื้อต่อคนตาบอด ยกตัวอย่างทวีได้สะท้อนความอึดอัดที่อุปสรรคในสำนักงานไม่เอื้อให้เขาทำงานได้ด้วยตนเองว่า

“จะบอกว่าใช้เครื่องถ่ายเอกสารไม่ได้อะ มันอึดอัดนะ (หัวเราะ) ไม่รู้จะคนอื่นเขา ไม่รู้คนตาบอดคนอื่นเขาทำได้รีไปล่าแต่ของพี่ทำไม่ได้ มันเป็นระบบล้มละลาย เราไม่รู้ (หัวเราะ) เออไม่รู้

คนอื่นเขาเป็นหรือเปล่านะ แต่ของพี่ทำไม่ได้ บอกเขาว่า บอกเขาให้ช่วย ช่วยสแกนให้หน่อย
ละกัน” (ทวี)

ทวีบอกเล่าความอึดอัดในใจของเขาว่า “จะบอกว่าใช้เครื่องถ่ายเอกสารไม่ได้อะ มันอึดอัดนะ” ความอึดอัดของทวีเกิดจากการใช้เครื่องถ่ายเอกสารได้ด้วยตนเอง ซึ่งทวีสามารถใช้อุปกรณ์ดังกล่าวเองได้หากอุปกรณ์ดังกล่าวมีปุ่มกดที่ทวีสัมผัสได้ แต่ทวีก็ไม่สามารถถ่ายเอกสารเองได้เพราะอุปกรณ์ในที่ทำงานเป็นระบบหน้าจอสัมผัส “ไม่รู้คนตาบอดคนอื่นเขาทำได้รึเปล่าแต่ของพี่ทำไม่ได้ มันเป็นระบบสัมผัสอะ” ข้อความนี้สะท้อนทัศนคติของทวีที่มองว่า เขาควรจะถ่ายเอกสารได้เองเหมือนที่คนตาบอดอื่นๆ ก็น่าจะทำสิ่งนี้ด้วยตัวเองได้ แต่ก็ต้องผิดหวังที่เขากลับทำเองไม่ได้เพราะอุปกรณ์เป็นระบบหน้าจอสัมผัส ในที่สุดความจำเป็นที่จะต้องถ่ายเอกสาร แต่กลับถ่ายเอกสารเองไม่ได้ก็บีบคั้นให้เขาต้องเลือกตัดสินใจขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น “บอกเขาให้ช่วย ช่วยสแกนให้หน่อยละกัน” การที่ทวีกล่าวคำว่า “ช่วย” ถึงสองครั้งเป็นไปได้อาจสะท้อนถึงความเกรงใจ และลังเลที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น นั่นหมายความว่าหากเป็นไปได้ทวีก็ต้องการใช้อุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสารได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องการร้องขอความช่วยเหลือ พิจารณาแง่นี้ทำให้เข้าใจความต้องการแท้จริงของทวีที่อยากให้คนในองค์กรสนับสนุนเขาด้วยการช่วยจัดเตรียมอุปกรณ์ หรือร่วมคิดหาวิธีการให้เขาถ่ายเอกสารเพื่อจะทำงานได้ด้วยตนเองมากกว่าจะคอยช่วยเหลือถ่ายเอกสาร หรือสแกนเอกสารให้เขาทุกครั้ง

อนึ่ง การไม่มีระบบที่เอื้อให้ทำงานได้ ไม่เพียงบีบบังคับให้คนตาบอดต้องพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่นในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่ยังทำให้ถอดใจจากการที่ตนถูกประเมินตัดสินความสามารถเอาไว้ต่ำ ดังเช่นยิ่งยศกล่าวว่า

“คือไม่คาดหวังกับการทำงานของคนพิการทำอะไรก็ได้เท่าที่ทำได้ แล้วก็ไม่ค่อยกระตือรือร้น
ในการที่จะทำให้คนพิการ access กับ กับงานจริงๆ แล้วเราสามารถทำงานได้” (ยิ่งยศ)

คนตาบอดจะเข้าถึงข้อมูลในการทำงานได้ผ่านการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพในคอมพิวเตอร์ ดังนั้นหากข้อมูลต่างๆ ในการทำงานอยู่ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์คนตาบอดก็จะเข้าถึงข้อมูลและทำงานเองได้เพิ่มขึ้น แต่องค์กรที่ยังยศเข้าไปทำงานนั้นไม่ได้ใส่ใจจัดเตรียมเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ยิ่งยศ ทำให้ยิ่งยศรู้สึก ว่า องค์กร “ไม่ค่อยกระตือรือร้นในการที่จะทำให้คนพิการ access กับกับงานจริงๆ แล้วเราสามารถทำงานได้” ข้อความข้างต้นสะท้อนความรู้สึกถูกละเลยและไม่ให้ความสำคัญ โดยยิ่งยศรับรู้ว่าเป็นเพราะองค์กร “ไม่คาดหวังกับการทำงานของคนพิการ” คือ ไม่คาดหวังว่าคนพิการจะสร้างผลงานให้เป็นประโยชน์แก่องค์กรได้ ซึ่งขณะสัมภาษณ์นั้นยิ่งยศสะท้อนความตั้งใจเดิมของเขาที่อยากจะใช้ความรู้ความสามารถของเขาทำงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร แต่เมื่อไม่ได้รับการสนับสนุนเนื่องจากองค์กรคิดว่าเขาไม่สามารถทำงานได้และไม่มุ่งหวังจะเห็นผลงานจากเขา จึงทำให้ยิ่งยศถอดใจจากการถูกประเมินความสามารถไว้ต่ำ ไม่ได้รับการสนับสนุนในการทำงาน และไม่มีโอกาสสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ได้ตามที่ตั้งใจ

กล่าวโดยสรุประบบการทำงานที่ไม่เอื้อให้คนตาบอดทำงานได้ไม่เพียงส่งผลให้คนตาบอดทำงานลำบากขึ้นหรือทำงานไม่ได้ ในแง่จิตใจยังทำให้รู้สึกอึดอัดบีบคั้นเนื่องจากรับรู้ถึงการประเมินตัดสินจากองค์กรที่มีต่อความสามารถของคนตาบอดว่าด้อยกว่าผู้อื่นอีกด้วย ทั้งๆ ที่หากคนตาบอดได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้

ปฏิบัติงานได้ตามวิธีของคนตาบอด พวกเขาจะปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกันกับคนทั่วไปได้อย่างสมศักดิ์ศรี และใช้ศักยภาพทำงานได้เต็มที่ทัดเทียมเสมอกัน

1.2 ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้อิสระ

ธรรมตามนุษย์ย่อมปรารถนาจะใช้สิ่งที่ตนมีให้เต็มศักยภาพ เช่นเดียวกับคนตาบอดที่มีประสาทหูฉับไว มีขาแข็งแรง ทุกครั้งที่เดินไปตามที่ต่างๆ คนตาบอดจะใช้ประสาทสัมผัสทุกส่วนที่เหลืออยู่สังเกตรับรู้สถานที่ สิ่งกีดขวาง และร่างแผนที่เส้นทางสภาพแวดล้อมไว้ในสมอง ทำให้สามารถเดินไปตามที่ต่างๆ ตามลำพังได้อย่างอิสระปลอดภัยและไม่หลงทาง แต่สำหรับการทำงานในองค์กร คนตาบอดกลับไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้อิสระตามต้องการดังที่คนตาบอดมีศักยภาพที่จะทำได้ ทั้งนี้ด้วยคนส่วนใหญ่หวงกังวลว่า การเดินไปไหนมาไหนโดยมองไม่เห็นสิ่งใดๆ เลยนั้นอันตราย ไม่อาจเป็นไปได้ จึงขัดขวางและคอยระมัดระวังไม่ให้คนตาบอดเดินไปไหนมาไหนตามลำพัง ทั้งไม่ได้ใส่ใจที่จะเอื้ออำนวยให้คนตาบอดเดินไปไหนมาไหนด้วยตนเองได้อย่างสะดวก ความอึดอัดใจที่เกิดขึ้นนั้นเห็นได้จากคำบอกเล่าของเพชรซึ่งทำงานเป็นอาจารย์ว่า

“เจ้าหน้าที่บอกเลยว่าอาจารย์ลงไปไม่ได้ หรืออาจารย์ไปไหนเองไม่ได้นะ ไม่งั้นพวกหนูโดนว่านะ คือด้วยความที่สังคมไม่เข้าใจใจ สังคมเขาไม่รู้ว่าเรา เราเรียนโอเอเอ็มถูกมะ บางคนเขาไม่รู้ที่เราใช้ไม้เท้า ใช้โอเอเอ็มได้ เขาก็คิดแต่ว่าถ้าเดินคนเดียวเนี่ย เจ้าหน้าที่โดนละ เจ้าหน้าที่โดนละทำไมไม่ดูแลอาจารย์ เจ้าหน้าที่มันเคยโดนจริงๆ ใจ คือพี่เดินไปห้องน้ำคนเดียวอะไรอย่างเนี่ยะ โดนลี จนนแบบเขาก็ต้องทำ” (เพชร)

ดูเหมือนความอึดอัดใจที่เกิดขึ้นสำหรับเพชรนั้นไม่ได้เกิดขึ้นกับตัวเขาแต่เพียงผู้เดียวที่ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้อิสระตามต้องการ แต่เขายังรับรู้ถึงความอึดอัดใจจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานใกล้ชิดที่จำเป็นต้องช่วยเหลือเขาเพื่อมิให้ตัวเองโดนตำหนิตีเดียจากคนอื่นๆ ในสังคม “เขาก็ต้องทำ” อีกประโยคที่ซ่อนอยู่ในประโยค “เขาก็ต้องทำ” ก็คือเพชรก็ต้อง “ยอมให้เขาทำ” ดูเหมือนการไร้อิสรภาพของเพชรไม่ได้เกิดจากการที่เขาไม่สามารถเดินไปด้วยตัวเองได้จริงๆ ทว่าความสามารถที่จะเดินของเขาถูกจำกัดอยู่ภายใต้อิทธิพลของทัศนคติของสังคมโดยรอบที่ประเมินตัดสินว่าเขาไม่สามารถเดินไปไหนมาไหนได้ และเพื่อจะปกป้องเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานใกล้ชิดจากคำตำหนิตีเดียใดๆ ก็ตามอันเกี่ยวเนื่องกับตัวเขา เขาจึงจำกัดความสามารถของตน จำกัดอิสรภาพที่จะเดินไปไหนมาไหนตามลำพัง และยอมตกอยู่ในสภาพที่ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

ความอึดอัดจากการขาดอิสรภาพในการเดินไม่เพียงแต่หมายถึงการจำกัดความสามารถที่จะเดินของตัวเอง อีกนัยหนึ่งยังหมายถึงการต้องจำกัดความต้องการอื่นๆ ในชีวิตอีกด้วย ดังเช่นกรณีของสิตา

“อยากไปซื้อของที่เซเว่นด้วยตัวเองเพราะที่ทำงานมีเซเว่นอยู่ใกล้ๆ แต่ไม่เคยได้ไปเลยสักครั้ง ปัญหาคือเวลาคนไปเซเว่นซื้อของเขาก็ไม่ได้บอกเราว่าเค้าไปเราก็ไม่ได้ฝากซื้อ เวลาอยากจะไปซื้อขนมลำบากมากสรุปเลยอดกิน เคยลองเดินไปครั้งหนึ่ง แต่พอคนในสาขาเค้าเห็นว่าเดินออกจากสาขา เค้าก็ถามว่าไปไหนเราก็เลยบอกว่าไปเซเว่นเค้าก็เลยไม่ให้เราไป ตอนนั้นน้องเค้าก็เลยไปซื้อขนมให้” (สิตา)

การไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้ด้วยตนเองทำให้สิดาต้องทนอึดอัดอยู่ในสภาพไม่อาจทำสิ่งที่ตนต้องการได้ สังเกตจากที่สิดากล่าวว่า “เวลาอยากจะไปซื้อขนมลำบากมากสรุปเลยอดกิน” ดูเหมือนความลำบากสำหรับสิดานั้นไม่ได้เกิดจากการที่สิดาไม่สามารถเดินไปด้วยตัวเองได้ เพราะเธอก็พิจารณาเห็นแล้วว่าร้านสะดวกซื้อนั้นอยู่ใกล้กับที่ทำงานของเธอ แต่ความลำบากเกิดขึ้นเมื่อเธอไม่อาจไปได้เนื่องจากคนในที่ทำงานไม่อนุญาตให้เธอเดินออกไปลำพัง โดยอาสาไปซื้อขนมให้เธอแทน “เค้าก็เลยไม่ให้เราไป” เมื่อสิดาพิจารณาเห็นว่าความต้องการจะกินขนมของเธอทำให้คนอื่นต้องลำบากไปซื้อแทนเธอ ในที่สุดจึงตัดสินใจสละความต้องการนั้นทิ้ง “สรุปเลยอดกิน”

สรุปการขาดอิสรภาพที่จะเดินไปไหนมาไหนสำหรับคนตาบอดนั้น ไม่ได้เกิดจากการขาดศักยภาพที่จะเดินจริงๆ แต่เกิดจากการที่คนตาบอดตกอยู่ภายใต้อิทธิพลความเชื่อของสังคมที่ตัดสินว่าไม่สามารถเดินไปไหนมาไหนได้ ส่งผลให้พวกเขาต้องทนอึดอัดอยู่ในสภาพเสมือนไร้ความสามารถที่จะดูแลรับผิดชอบชีวิตตัวเองทั้งๆ ที่แท้จริงแล้วพวกเขาสามารถทำได้

1.3 ถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม

แรงปรารถนาสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้คนตาบอดตัดสินใจมาทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรก็คือ ต้องการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม แต่เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรจริงๆ บ่อยครั้งที่คนตาบอดกลับต้องเผชิญความอึดอัดภายใต้สถานการณ์ที่ดูเหมือนว่า ตนเองถูกปล่อยปละละเลย ถูกทอดทิ้ง ถูกปฏิเสธ กีดกันให้อยู่นอกวงสังคม และนอกวงการทำงานขององค์กร ดังตัวอย่างกรณีของสารที่ไม้อาจมีส่วนร่วมกับการทำงานได้เท่ากับที่เขาตั้งใจ ทำให้รู้สึกอึดอัดกับการถูกจำกัดโอกาสการแสดงความสามารถ โดยกล่าวว่า

“เราก็คิดว่าแบบเค้าก็คงอยากให้เราช่วยเหมือนกันอะ แต่เค้าก็คงคิดว่าเราก็คงทำไม่ได้ แต่เค้าไม่มาถามเราก่อน เราคิดในใจว่าถ้าเค้าไม่มาถามผมก่อน จะรู้ได้ไงว่าผมทำได้รีเปล่าอะไรอย่างงี้อะ พี่คิดเองอย่างเงี้ย” (สาร)

สารมองว่า การที่ตนถูกทอดทิ้งให้อยู่นอกวงของการทำงานนั้นเป็นเพราะผู้อื่นประเมินตัดสินว่า “เราก็คงทำไม่ได้” ซึ่งก็ทำให้อึดอัดเนื่องจากตนถูกตัดสินความสามารถล่วงหน้าไปก่อนแล้วโดยที่ตนในองค์กรไม่แม้แต่จะถามถึงความต้องการหรือความสามารถแท้จริงของเขา “พี่ไม่มาถามผมก่อน จะรู้ได้ไงว่าผมทำได้รีเปล่า” ข้อความดังกล่าวสะท้อนถึงการคาดคะเนของสารว่า หากอีกฝ่ายถามถึงความสามารถของเขาและเสนองานให้ทำ เขาก็น่าจะทำสิ่งต่างๆ ได้มากกว่าที่ปรากฏ ในแง่นี้ดูเหมือนการปิดกั้นการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นจะเท่ากับการปิดกั้นโอกาสแสดงความสามารถของสารไปด้วยพร้อมกัน

การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมไม่เพียงทำให้อึดอัดที่ไม้อาจแสดงความสามารถได้เต็มที่ ยังก่อให้เกิดความวิตกกังวลจากความรู้สึกแปลกแยกแตกต่างตามมาได้อีกด้วย เห็นได้จากตัวอย่างของยิ่งยศ

“การที่เค้ารู้สึกว่ เออ ไม่ให้เราทำ สงสาร โดยที่เราก็คงทำอะไรอย่างเนี้ยไม่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม หรืองานของเค้าอะ เวลาเค้าเดือดร้อนเยอะๆ อะเวลาเค้าเดือดร้อนว่ามีงานเข้ามาเยอะๆ โดยที่เห็นว่าเราสบายอะ ยังไงก็มีความรู้สึกว่เราต้องต้องมานั่งพูดกระทบกระเทือนเราเหมือนกัน ทั้งๆ เค้ามันมันก็อาจจะเป็นที่ความเดือดร้อนของเค้าเองอย่าง

เจ๊ ยิงยง เจ๊ก็อาจจะไม่ได้ตั้งใจพูดว่าเราหรือกระเทียบเรา แต่ถ้าเราทำได้ละ มันก็เหมือนกับเราก็สามารถอยู่ในสังคมนั้นได้” (ยิงยง)

ยิงยงสะท้อนให้เห็นถึงความอึดอัดและวิตกกังวลจากสถานการณ์ที่ดูเหมือนเขาจะไร้ทางเลือกใดๆ จำต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของทัศนคติและอารมณ์ของคนในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กล่าวคือ แม้ยิงยงจะต้องการทำงานแต่ก็ถูกปิดกั้นโอกาสมีส่วนร่วมในการทำงาน เนื่องจากทัศนคติของสังคมที่สงสารเห็นใจในความพิการของเขาจึงไม่让他รับผิดชอบงานใดๆ “เค้ารู้สึกว่ เออ ไม่ให้เราทำ สงสาร โดยที่เราไม่ได้ทำอะไรอย่างเนี้ย” ขณะเดียวกันเมื่อผู้อื่นเห็นว่ายิงยงไม่ได้รับผิดชอบงานใดๆ ก็เกิดความไม่พอใจเมื่อเปรียบเทียบกับตนเองที่ต้องทำงานหนัก “ต้องมานั่งพูดกระเทียบกระเทียมเราเหมือนกัน ทั้งๆ เค้ามันมันก็อาจจะเป็นที่ความเดือดร้อนของเค้าเองอย่างเจ๊” ดูเหมือนสาระสำคัญจากคำบอกเล่าของยิงยงก็คือ ภายใต้ความสงสารเห็นใจนั้นกลับกลายเป็นตั้งระเบิดเวลาที่บีบคั้นและทำร้ายจิตใจยิงยงอย่างช้าๆ เพราะท้ายที่สุดองค์กรอาจลืมไปว่า แท้จริงแล้วความสบายและการไม่ได้รับผิดชอบงานใดๆ หาใช่ความต้องการแท้จริงของยิงยงไม่ แต่เป็นผลมาจากทัศนคติของคนในองค์กรเองตั้งแต่ต้น โดยยิงยงมองว่าหากตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบงานขององค์กรก็จะทำให้เขาไม่แปลกแยกและอยู่ในสังคมองค์กรได้อย่างมั่นใจเพิ่มขึ้น “ถ้าเราทำได้ละ มันก็เหมือนกับเราก็สามารถอยู่ในสังคมนั้นได้”

สรุปได้ว่า การปิดกั้นการมีส่วนร่วมในมุมมองของคนตาบอดนั้น บ่อยครั้งไม่ได้เกิดจากการขาดความสามารถของคนตาบอด แต่เป็นผลมาจากการตีตรา และทัศนคติแบบเหมารวมที่คนในสังคมมีต่อคนตาบอดว่าเป็นบุคคลที่น่าสงสาร ไร้ความสามารถ ซึ่งในแง่ของการทำงานก็ส่งผลให้คนตาบอดนั้นขาดโอกาสแสดงออกถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และในแง่จิตใจก็ก่อให้เกิดความบีบคั้น วิตกกังวล และขบขันให้รู้สึกถึงความแตกต่างแปลกแยกของตนอันเนื่องมาจากความพิการเพิ่มขึ้น

1.4 อึดอัดจากการถูกจำกัดผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ

เป็นธรรมดาที่การทำงานใดๆ ก็ตามนั้นทุกคนย่อมปรารถนาผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น และต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แต่สำหรับคนตาบอดที่ทำงานในองค์กร ความมุ่งหวังเช่นนั้นคล้ายกับเป็นความหวังอันเลื่อนลอย และเป็นไปได้อย่างยาก ผู้ให้ข้อมูลต่างก็บอกเล่าถึงความอึดอัดจากการที่ตนได้รับเงินเดือนจำกัดและไม่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งแม้จะทำงานในองค์กรต่อเนื่องมาหลายปี การถูกจำกัดผลตอบแทนไม่เพียงทำให้รู้สึกอึดอัด แต่ยังส่งผลกระทบให้วิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงของการดำรงชีวิตในอนาคตของตนอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากคำบอกเล่าของทวิที่ว่า

“อาจจะมียอดเงินเดือนตัวเองคือเงินเดือนเรามันคงที่ไ้ ก็คือค่าครองชีพมันขึ้น แต่เงินเดือนเรามันแค่นี้ละ อิม มันอาจจะอยู่ไม่ได้ต่อไปก็ได้ในอนาคต อิม เพราะว่าค่าแท็กซี่ ค่าเดินทางมันแพง ถึงแม้ว่าจะมีรถสาธารณะมาช่วยแต่ว่าแต่ละจุดแต่ละจุดมันหมดกับค่าแท็กซี่ไ้” (ทวิ)

สำหรับทวิ เงินเดือนที่คงที่นั้นส่งผลให้เขา “กอดัน” เนื่องจากรับรู้ว่ ค่าครองชีพนั้นจะต้องขยับขึ้นไปเรื่อยๆ เป็นธรรมดาของระบบเศรษฐกิจ แต่ด้วยความพิการของเขานั้นจะทำให้ไม่ได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย “เงินเดือนเรามันคงที่ไ้” ความกดดันที่เกิดขึ้นจึงน่าจะเป็นผลมาจากการพยายามเร่งคิดหาวิธีอื่นๆ ที่จะทำให้เขาได้รับรายได้เพิ่มขึ้นเพียงพอต่อค่าครองชีพ โดยไม่คาดหวังว่ารายได้นั้นจะมาจากการได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามความกดดันนั้นก็ดูเหมือนจะไม่อาจพาให้หวั่นไหวทางออกที่ดี เขายังคงต้องทนติดขัดกับสถานการณ์ที่ได้รับเงินเดือนจำกัด และหันวิตกกังวลกับอนาคตของตนเองว่า “มันอาจจะอยู่ไม่ได้ต่อไปก็ได้ในอนาคต”

อีกนัยหนึ่ง การถูกจำกัดผลตอบแทนและความก้าวหน้าทางอาชีพอาจไม่ได้ทำให้วิตกกังวลกับความมั่นคงในการดำรงชีวิต แต่ทำให้ติดขัดด้วยถือเป็นการบ่งบอกให้รู้ถึงทัศนคติของสังคมองค์กรที่ประเมินศักยภาพคนตาบอดไว้อย่างจำกัด ดังเช่นคำบอกเล่าของเพชรว่า

“ด้วยความที่เราเป็นคนตาบอด เขาเป็นคนตาดีโง่เง่า เขาก็จะจำกัดความรู้สึกเขาแค่ว่า เอ๊ย เราทำได้แค่นี้ เราเรอยู่ เราศักยภาพเรามีแค่นี้ อะไรอย่างเนี่ยะ เพราะฉะนั้นเอ็งก็ทำอยู่แค่นี้ ไปอะไรอย่างเนี่ยะ” (เพชร)

สำหรับเพชรที่ทำงานต่อเนื่องในองค์กรมา 7 ปี การไม่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง หรือขยายขอบเขตความรับผิดชอบการทำงานให้เพิ่มขึ้นเป็นดังคำพิพากษาที่สะท้อนการประเมินตัดสินว่าตนมีศักยภาพการทำงานจำกัด “ศักยภาพเรามีแค่นี้ อะไรอย่างเนี่ยะ เพราะฉะนั้นเอ็งก็ทำอยู่แค่นี้ไป” ยิ่งไปกว่านั้นยังตอกย้ำซ้ำเน้นให้ยังรู้สึกแตกต่างแปลกแยกเนื่องจากความพิการอีกด้วย “ด้วยความที่เราเป็นคนตาบอด เขาเป็นคนตาดีโง่เง่า”

กล่าวโดยสรุป การถูกจำกัดผลตอบแทน และความก้าวหน้าทางอาชีพนั้นมีความหมายต่อจิตใจของคนตาบอดอย่างลึกซึ้งกว้างขวาง นอกจากจะหมายถึงความไม่มั่นคงในชีวิตแล้ว ยังตอกย้ำถึงการตีตราความสามารถ และซ้ำเน้นถึงความแปลกแยกแตกต่างของคนตาบอดอีกด้วย

หากพิจารณาข้อจำกัดทั้ง 4 ประการข้างต้น ก็จะเห็นวงจรการตีตราความสามารถของคนตาบอดที่เกี่ยวข้องกัน โดยเริ่มต้นจากการไม่มีอุปกรณ์สนับสนุน หรือไม่มีระบบการทำงานให้คนตาบอดทำงานได้ด้วยตนเอง อันเป็นเหตุให้คนตาบอดทำงานได้ลำบาก หรือทำงานไม่ได้ บังคับให้คนตาบอดต้องพึ่งพาอาศัยความช่วยเหลือของคนรอบข้างเพิ่มมากขึ้นทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ด้วยการสั่งห้ามและขัดขวางไม่ให้เดินไปไหนมาไหนอย่างอิสระ จำกัดความรับผิดชอบงานด้วยการปิดกั้นการมีส่วนร่วมกระทั่งคนตาบอดไม่อาจมีส่วนสร้างสรรค์ผลงานสำคัญใดๆ ให้องค์กร และปิดท้ายด้วยการพิพากษาคัดสินคนตาบอดจากผลงานอันจำกัดนั้นด้วยการมอบผลตอบแทนอย่างจำกัดและไม่สนใจที่จะให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การจำกัดดังกล่าวไม่เพียงส่งผลกระทบต่อจิตใจคนตาบอดให้เกิดความติดขัดและความวิตกกังวล แต่นำไปสู่การซึมซับการตีตราสู่ตนเองในท้ายที่สุด โดยผู้วิจัยจะขยายความการซึมซับการตีตราสู่ตนเองในหัวข้อถัดไป

2. การซึมซับการตีตราสู่ตนเอง

ดังปรากฏจากหัวข้อก่อนหน้าว่า การตีตราคนตาบอดเรื่องการด้อยความสามารถ น่าสงสาร เป็นอื่น แยกแยะกัน แม้ไม่ได้ปรากฏโดยตรงเป็นวาทกรรมคำพูด แต่ก็แทรกซึมอยู่ในการมีปฏิสัมพันธ์ การปฏิบัติประจำวันของคนรอบข้าง และสะท้อนออกมาให้คนตาบอดรับรู้ผ่านข้อจำกัดต่างๆ ในชีวิต ในที่สุดคนตาบอดก็เรียนรู้ ซึมซับรับเอาทัศนคติความเชื่อเหล่านั้นมาหลอมสร้างเป็นตัวตนของคนตาบอด การตีตรานั้นจะค่อยๆ หลอมสร้างทัศนคติที่คนตาบอดมีต่อตนเอง และมีผลกำหนดวิถีปฏิบัติพฤติกรรมบางประการของคนตาบอดให้สอดคล้องเกี่ยวโยงกับการตีตราเหล่านั้น การซึมซับการตีตราสู่ตนเองสำหรับคนตาบอด จำแนกออกได้ 3 ประการดังต่อไปนี้

2.1 ความด้อยค่า

ท่ามกลางสถานการณ์สังคมแวดล้อมที่ตอกย้ำถึงความด้อยค่า ความไม่สำคัญ ความไร้ความหมาย ความไร้คุณประโยชน์ของคนตาบอดวันแล้ววันเล่า ผ่านการกระทำ คำพูด และวิถีปฏิบัติของสังคมคนรอบข้าง ในที่สุดคนตาบอดก็ค่อยๆ ซึมซับรับเอาสารพัดศัณฐานนั้นเข้ามาสู่ตนเอง กลายเป็นความเชื่อมุมมองต่อตนเอง และส่งผลต่อวิถีประพฤติปฏิบัติของตนที่สอดคล้องเกี่ยวโยงกับความด้อยค่า ความไม่สำคัญ ความไร้ความหมาย ความไร้คุณประโยชน์ของตน ดังเช่นตัวอย่างของสิตา

“เอากลับมาทำใจ ปล่อยวาง (หัวเราะ) เราจะไปบอกให้เค้าเข้าใจเรามันคงไม่ได้ละ อืม เราอยากได้ความเป็นเพื่อน แต่สิ่งที่เราได้รับบะมันคือแบบ คือความเมตตา นะ ทุกวันเนี่ย ความเมตตา ความกรุณา ความมีน้ำใจ แต่มันเราไม่ใช่เพื่อนเค้าอะ” (สิตา)

ความรู้สึกว่า “เราไม่ใช่เพื่อนเค้าอะ” คล้ายสะท้อนจากความสะเทือนใจลึกเร้นภายในที่ตอกย้ำถึงความรู้สึกต่ำต้อยด้อยศักดิ์ศรีของตัวเองที่สิตาค่อยๆ ซึมซับรับรู้จากคนรอบข้างในองค์กรที่ทำงานว่าเธอไม่ใช่เพื่อน ไม่ใช่พวกพ้อง คนทั้งหลายจึงไม่ปฏิบัติต่อเธออย่างเท่าเทียมอย่างเพื่อนพึงปฏิบัติต่อเพื่อน แต่แสดงความเมตตา กรุณาต่อเธอเนื่องจากเห็นใจในความพิการที่ทำให้เธอตกทุกข์ได้ยาก “สิ่งที่เราได้รับบะมันคือแบบ คือความเมตตา นะ ทุกวันเนี่ย ความเมตตา ความกรุณา ความมีน้ำใจ” ดังที่ในศาสนาพุทธนั้นมีคำสอนให้พุทธศาสนิกชนสร้างบุญกุศลด้วยการเมตตา กรุณาต่อผู้ตกทุกข์ได้ยาก ผู้ต่ำต้อยด้อยกว่า การที่สิตารับรู้ว่า ตนได้รับความเมตตา กรุณา แต่ไม่อาจนับเป็นเพื่อนพ้องกับผู้อื่นนั้น สะท้อนการรับรู้ถึงความต่ำต้อยด้อยกว่าผู้อื่นของเธอเองเนื่องจากความพิการ และแม้สิตาจะอดอัดที่ตนด้อยกว่า แต่เธอก็คิดว่า ความแปลกแยกต่ำต้อย คือ สิ่งที่ต้องยอมรับ “กลับมาทำใจ ปล่อยวาง”

อย่างไรก็ตาม สำหรับสิตาความต่ำต้อยด้อยค่าของตานั้นก็ยังเกิดขึ้นเฉพาะในวงแคบๆ ในองค์กร แต่กรณีของสารดูเหมือนความรู้สึกต่ำต้อยด้อยค่านั้นจะไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะตนเองหรือในวงสังคมแคบๆ ในองค์กร แต่แผ่ขยายไปถึงกลุ่มคนพิการทั้งมวลและสังคมกว้าง

“เสียงคนพิการมันเป็นเสียงเจ็บบะอะ อะ มันแบบมันพูดออกมาแล้วมันก็ลอยหายไป ในอากาศอะนะ นั่นแหละ อืม รู้สึกบางทีรู้สึกว้าแบบอืมทำใจอะอืมว่าแบบเออคนพิการมัน มันเป็นคนอื่นชั้นนึ่ง อืม ผมคิดอย่างงั้นเลยว่าคนในสังคมเค้ามองว่าคนพิการเป็นคนอื่นชั้นนึ่ง ต่ำกว่าคนชนชั้นระดับล่างอีก” (สาร)

สารสะท้อนว่าเสียงของคนพิการนั้นไร้คุณค่าความหมาย “มันเป็นเสียงเจ็บบะอะ อะ มันแบบมันพูดออกมาแล้วมันก็ลอยหายไป ในอากาศอะนะ” เมื่อเป็นเช่นนี้ ก็ไม่น่าแปลกใจที่สำหรับตัวเขาเองเมื่อกลายเป็นคนพิการแล้วก็ย่อมจะไม่ได้ได้รับความใส่ใจใดๆ จากสังคมรอบข้างเช่นกัน นานวันความหนักหน่วงของภาวะ “ไร้ความหมาย” ก็ดูจะยิ่งเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ กระทั่งสารค่อยๆ เรียนรู้ที่จะ “ทำใจ” และจำต้องยอมรับอย่างขมขื่นว่า เขาเป็นคนพิการ และ “คนพิการเป็นคนอื่นชั้นนึ่ง ต่ำกว่าคนชนชั้นระดับล่างอีก”

กล่าวสรุป แม้ความด้อยค่านั้นจะเป็นสิ่งที่ใครๆ ต่างก็ไม่ปรารถนาและพยายามเลี่ยงห่างให้ไกล แต่การตกอยู่ท่ามกลางสังคมที่ดูเหมือนจะตอกย้ำถึงความต่ำต้อยด้อยค่าของคนตาบอดซ้ำแล้วซ้ำเล่า โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานที่ไม่เอื้อให้คนตาบอดได้ใช้ศักยภาพของตนเต็มที่ และจำกัดการมีส่วนร่วม ในที่สุดคนตาบอดก็ “ทำใจ”

ดูกลิ่นแบกรับความรู้สึกนั้นเข้ามา ตอกย้ำให้ตนเองยิ่งรู้สึกแปลกแยกต่ำต้อยกว่าผู้อื่น โดยการประเมินตนเองว่าต่ำต้อยด้อยค่านี้จะเข้มข้น ขยายวงกว้าง หรือมีรายละเอียดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับคนตาบอดแต่ละคน

2.2 รู้สึกเป็นภาระ

ธรรมชาติการช่วยเหลือเกื้อกูลกันนั้นถือเป็นเรื่องปกติของสังคม แต่สำหรับคนตาบอดที่สังคมตีตราตอกย้ำซ้ำๆ ถึงการเป็นภาระ ความไร้ประโยชน์ ไร้ความสามารถ ช่วยเหลือผู้ใดไม่ได้ มีแต่คอยเป็นฝ่ายรับความช่วยเหลือ ในที่สุดคนตาบอดก็รับเอาทัศนคติที่ว่า “คนพิการเป็นภาระ” เข้ามาสู่ความเชื่อ และวิถีปฏิบัติของตนเอง เกิดเป็นความรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง และรู้สึกไม่ดีต่อการพึ่งพาอาศัยความช่วยเหลือของผู้อื่น ดังสาธกรกล่าวว่า

“มันทำให้เรารู้สึกว่า เราเราเป็นภาระ เราเป็นตัวปัญหา เราเอาปัญหามาเพิ่มให้เค้า เราแบบเค้าต้องมายุ่งยากเพราะเรา เค้าต้องลำบากอย่างไงอย่างงี้ ทำให้แบบคิดว่าแบบเออเราคิดดีแล้วหรือ เราทำแบบนี้ เราทำให้คนอื่นต้องมาลำบากอย่างไงอย่างงี้ ทำให้แบบเออเหมือนเพิ่มปมด้อยเข้าไปอีก ทับถมตัวเองเข้าไปอีกอะฮะ” (สาธ)

สาธระสะท้อนความรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง โดยมองการพึ่งพาผู้อื่นในที่ทำงานของตนว่า “เราเป็นภาระ เราเป็นตัวปัญหา” ไม่ได้มองว่าการช่วยเหลือกันและกันนั้นเป็นเรื่องปกติธรรมดาในสังคม แต่เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นยุ่งยากลำบาก “เค้าต้องมายุ่งยากเพราะเรา” แม้สาธจะไม่ได้ต้องการรบกวนพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่น แต่ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำให้รู้สึกไม่ดีต่อตนเองเพิ่มขึ้น และรู้สึกว่าตนเองยังมีปมด้อย “เหมือนเพิ่มปมด้อยเข้าไปอีก ทับถมตัวเองเข้าไปอีก”

ขณะที่สาธรู้สึกไม่ดีต่อตนเองที่เป็นภาระรบกวนผู้อื่น ทวีก็คอยระวังไม่ให้ใครตำหนิว่าเขาเป็นภาระได้

“เราจะร้องขอ ยกมือร้องขอเค้าตลอดเวลามันก็ไม่ใช่งาน มันไม่มีอาสาถึงขนาดนั้น เรายังต้องทำอะไรของเราไว้ก่อนเตรียมอะไรของเราไว้ก่อนก็เตรียมไว้ก่อนอะครับ เพราะเราไม่รู้ว่าลืบล้างเค้าจะนิทาเรายังไงเนอะ ไ้จะบอกยังงี้ดีความคิดนะ เรายังไม่รู้ว่า ไอ้คนตาบอดนี่มาขออีกละ ขอไม่รู้จักเวลาลำเวลา เดี่ยวขอน้ำ เดี่ยวขอกาแฟ เดี่ยวเอานั่นเอานี่อะไรอย่างเงี้ยอะฮะ” (ทวี)

ทวีก็ซึมซับรับรู้ว่าการที่คนตาบอดขอความช่วยเหลือนั้นถือเป็นภาระรบกวนผู้อื่น และรู้สึกไม่ดีต่อการขอความช่วยเหลือ จึงระแวงว่าผู้อื่นจะวิจารณ์ตัดสินทวิว่าเป็นภาระรบกวน “ไอ้คนตาบอดนี่มาขออีกละ ขอไม่รู้จักเวลาลำเวลา” ทำให้ทวีเลี่ยงหลบการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นด้วยการเตรียมทุกสิ่งที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันให้พร้อม “เรายังต้องทำอะไรของเราไว้ก่อนเตรียมอะไรของเราไว้ก่อน” จากการสัมภาษณ์นั้นทวีเล่าถึงการพยายามเตรียมทุกอย่างด้วยตัวเองทั้งเตรียมอาหารกลางวันไปกินเองในที่ทำงานทุกวัน เตรียมอุปกรณ์ทำงานเอง เพื่ออาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นให้น้อยที่สุด แต่ก็ทำให้โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นลดน้อยถอยลงไปด้วย

สรุปว่า การอยู่ท่ามกลางการตีตราว่าความพิการเป็นภาระ ส่งผลให้คนตาบอดรู้สึกไม่ดีต่อตนเองเวลาที่ต้องพึ่งพาอาศัยความช่วยเหลือจากคนรอบข้าง ขณะเดียวกันก็ทำให้ระแวงว่าตนอาจถูกมองเป็นภาระ จึงจำกัดการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นให้น้อยที่สุด ส่งผลให้การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นลดลงตามไปด้วย

2.3 เจียมตัวในความพิการ

ท่ามกลางสังคมที่ตอกย้ำว่า “ผู้พิการ” คือ “ผู้ด้อยโอกาส” และเน้นย้ำถึงการ “ให้โอกาสผู้พิการ” ทำให้ในท้ายที่สุด คนตาบอดจะค่อยๆ ซึมซับทัศนคติของการเป็น “ผู้ด้อยโอกาส” หรือ “ผู้พิการที่ได้รับโอกาส” ที่ละน้อย ก่อเกิดเป็นความรู้สึกสำนึกบุญคุณในความเมตตากรุณาของคนรอบข้างที่ยังอุตสาหะให้โอกาสแม้ว่าคนตาบอดจะเป็นคนพิการที่ไร้ความสามารถและต่ำต้อย ความรู้สึกสำนึกคุณเหล่านี้ทำให้คนตาบอดเกิดความรู้สึกเกรงใจ และไม่ตระหนักถึงสิทธิของตนเองที่จะเรียกร้อง แสดงความเห็น หรือกระทำการสิ่งใดๆ ที่ขัดแย้งกับคนส่วนใหญ่ จึงเลือกที่จะปฏิบัติตามให้ดี ให้เป็นที่พอใจของผู้อื่น และยอมรับสิ่งที่ผู้อื่นกระทำต่อตนเองว่าถูกต้องเหมาะสมดีแล้ว แม้ว่าบางครั้งสิ่งต่างๆ ที่ผู้อื่นปฏิบัตินั้นจะไม่ใช่ว่าสิ่งที่คุณตาบอดต้องการหรือเป็นสิ่งที่ทำให้ดีดัด พวกเขาจะอดทนยอมรับไว้ด้วยความสำนึกบุญคุณที่ตนได้รับโอกาส ในประเด็นนี้สีดาได้สะท้อนถึงความรู้สึกดังกล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า

“ในวงการ การทำงานอะ ความรู้สึกที่เค้ามีให้พี่อะ ถ้าพี่พูดอะไรไปมากเกินไปเนี่ยะ มันจะมีคำว่า (พูดเร็วขึ้น) ที่อยู่ได้ทุกวันนี้นั้นก็ดีมากแล้วอะไอย่างเงี้ยะ (หัวเราะ)” (สีดา)

แม้สีดาเองจะมีบางสิ่งที่คุณตาบอดอยากแสดงความเห็น หรือปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการของเธอ แต่เธอก็รู้สึกเสียดายที่เธอไม่มีสิทธิ์แสดงความเห็นใดได้มากนัก ด้วยต้องสำนึกในบุญคุณและโอกาสที่ได้รับจากองค์กรว่า “ที่อยู่ได้ทุกวันนี้นั้นก็ดีมากแล้ว” การที่เธอหัวเราะหลังจากประโยคข้างต้นซึ่งดูน่าจะเป็นเรื่องเจ็บปวดมากกว่าตลก คล้ายสะท้อนถึงความรู้สึกขมขื่นภายในที่ลึกๆ เธอเองก็เห็นถึงความไม่สมเหตุสมผลของสถานการณ์ดังกล่าว แต่ด้วยความเสียดายในความพิการดังได้กล่าวมา ทำให้เธอต้องอดทนกลืนยอมรับกับสถานการณ์ที่เธอไม่เห็นด้วย

เมื่อพิจารณากรณีของทวิเพิ่มเติม จะเห็นความเสียดายในความพิการว่า ไม่เพียงแต่เป็นการสะกดกลืนไม่เรียกร้องสิ่งที่ตนต้องการ แต่ยังหมายความว่า การพิจารณายอมรับว่า สิ่งที่ได้รับนั้นถูกต้องเหมาะสมดีแล้ว ดังที่ทวิเห็นว่าตนสมควรได้รับเงินเดือนที่จำกัดแล้ว

“อาจจะตัวพี่ก็ได้มั้ง คือทำงานได้ได้ไม่คุ้มค่า แล้วอืม ถ้าลักษณะของธุรการเนี่ย ส่วนใหญ่แค่เค้ารับแค่พอช.ใจ ฐานเงินเดือนก็คงไม่เกินมากกว่านี้หรอกครับ” (ทวิ)

แม้ทวิจะมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีถึงสองใบ และรู้สึกอึดอัดด้วยเงินเดือนที่ได้รับนั้นจำกัดคงที่ ซ้ำยังน้อยกว่าค่าครองชีพ แต่เขาก็ยอมรับเงินเดือนที่ต่ำกว่าระดับวุฒิการศึกษาของตน เพราะเสียดายที่ด้วยความพิการคงจะทำให้ตัวเขาทำงานได้ไม่คุ้มค่า “อาจจะตัวพี่ก็ได้มั้ง คือทำงานได้ได้ไม่คุ้มค่า” และคิดว่าจำนวนเงินเดือนที่ได้รับน่าจะเหมาะสมกับตำแหน่งของตนที่ทำงานเป็นธุรการแล้ว “ฐานเงินเดือนก็คงไม่เกินมากกว่านี้หรอกครับ” ยิ่งไปกว่านั้นจากการสัมภาษณ์แม้ทวิจะอึดอัดที่เขาไม่อาจเติบโตในหน้าที่การงานได้ แต่เขาก็ยอมรับข้อจำกัดดังกล่าวว่าเป็นเพราะความพิการของเขาเอง มิได้เป็นเพราะข้อจำกัดจากการตีตราของสังคม

กล่าวสรุปว่า ความเสียดายในความพิการที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้คนตาบอดยอมรับความคิดเห็น และการปฏิบัติของคนในสังคมว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม แม้หลายๆ ครั้งสิ่งเหล่านั้นอาจหมายความว่าคนตาบอดจะต้องเสียเปรียบ เสียผลประโยชน์ในชีวิตบางประการก็ตาม โดยมองว่า ด้วยความพิการจึงทำให้ไม่มีสิทธิ์มีเสียงที่จะเรียกร้องใดๆ จำต้องอยู่อย่างสงบเสถียรยอมรับ และสำนึกบุญคุณของสังคมที่ให้โอกาสต่อตนเองที่เป็นคนตาบอด

การซึมซับการตีตราสู่ตนเองทั้ง 3 ประการข้างต้น สะท้อนว่า ข้อจำกัดในการทำงานในองค์กรไม่เพียงส่งผลกระทบต่อจิตใจคนตาบอด แต่ในท้ายที่สุด คนตาบอดอาจยังคงถูกตีตราว่าไร้ความสามารถ ต่ำต้อย และแปลกแยกเป็นอื่น ด้วยไม่เพียงสังคมที่แสดงออกถึงทัศนคติเหมารวมดังกล่าวต่อคนตาบอดผ่านการประพฤติปฏิบัติ และการปฏิสัมพันธ์กับคนตาบอด แต่การตีตรานั้นจะซึมซับเข้าสู่ภายในจิตใจของคนตาบอด นำไปสู่ทัศนคติที่คนตาบอดมีต่อตนเอง และวิถีปฏิบัติของคนตาบอดเองที่สอดคล้องเป็นไปตามทัศนคติที่ตีตรานั้นในที่สุด

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากผลการวิจัยประเด็นแรกนั้นแสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดการทำงานในองค์กรที่เกิดขึ้นกับคนตาบอด 4 ประการ ได้แก่ ระบบไม่เอื้อต่อการทำงานของคนตาบอด, ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนได้อิสระ, ถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม, และอึดอัดจากการถูกจำกัดผลตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ ข้อจำกัดเหล่านี้ต่างก็เป็นผลมาจากอุปสรรคทางสังคม (Societal barriers) ที่ระบุว่า ทัศนคติเชิงลบต่อคนพิการ การตีตรา และความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคนตาบอดถือเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานของคนตาบอด (O'Day, 1999) จากผลการวิจัยจะเห็นว่าคนในสังคมยังมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความสามารถของคนตาบอด คือ เชื่อว่าไม่สามารถทำงานได้ ดังที่ไม่มีใครใส่ใจไถ่ถามชักชวนสาธิตให้มีส่วนร่วมกับการทำงานเพราะเพื่อนร่วมงานคิดว่าสาธิตทำงานไม่ได้ และองค์กรก็ไม่ได้คิดสนับสนุนให้คนตาบอดทำงาน ดังที่ยังยครู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการเตรียมข้อมูลให้ทำงานได้ ทำให้ยังยครู้ว่าองค์กรไม่ได้คาดหวังต่อการทำงานของคนพิการ สอดคล้องกับการศึกษาของ O'Day (1999) ที่ระบุว่าสังคมมีความคาดหวังต่ำต่อผลงานของคนตาบอด ทั้งสังคมยังมีความเข้าใจผิดสำคัญอีกประการหนึ่งว่า คนตาบอดไม่อาจเดินไปไหนมาไหนตามลำพังได้ ดังที่เพชรถูกสั่งห้ามไม่ให้เดินไปไหนมาไหนเอง แม้กระทั่งการไปเข้าห้องน้ำ หรือสิดาที่ถูกห้ามไม่ให้เดินออกไปซื้อขนมด้วยตัวเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ O'Day (1999) ที่ระบุว่าสังคมเข้าใจผิดต่อคนตาบอด โดยเชื่อว่าคนตาบอดไม่อาจไปเข้าห้องน้ำหรือไปโรงอาหารด้วยตัวเองได้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลของการตีตราคนตาบอดที่ขัดขวางให้คนตาบอดไม่อาจมีส่วนร่วมทำงานได้อย่างเต็มที่ ดังเช่นที่ยังยครู้สึกว่าตนเองถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วมเนื่องจากเพื่อนร่วมงานสงสารตนที่เป็นคนพิการ และกรณีของเพชรที่ถูกจำกัดการเลื่อนตำแหน่งงานเพราะองค์กรเชื่อว่าคนตาบอดมีความสามารถจำกัด สอดคล้องกับการศึกษาของ Chanboon and Thongyou (2016) ที่ระบุอุปสรรคของคนพิการว่าคนพิการยังคงถูกมองว่าเป็นบุคคลน่าสงสาร มีความสามารถไม่ทัดเทียมกับคนปกติ และไม่อาจเป็นผู้นำคนปกติได้

สำหรับคนพิการ การทำงานถือเป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญมาก ด้วยเป็นสิ่งที่ทำให้คนพิการเห็นคุณค่าของตนเอง นับถือตนเองเพิ่มขึ้น และมีส่วนสำคัญในการสร้างอัตลักษณ์ของคนพิการ (Saunders & Nedelec, 2014) ดังนั้นคนพิการจึงพยายามพัฒนาศักยภาพ และความรู้ตนเองให้เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ ดังปรากฏในงานวิจัยนี้ว่า เพชรเพียรศึกษาถึงระดับดุขภูิบัณฑิต หรือทวิเองเมื่อรู้ว่าตนเองกำลังจะสูญเสียการมองเห็นก็ตัดสินใจศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มด้วยคิดว่า ทักษะทางภาษาอังกฤษน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ทำให้ทวิมีวุฒิปริญญาตรีถึง 2 ใบ แม้คนตาบอดจะให้ความสำคัญกับการทำงานมากเช่นนี้ แต่เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กร พวกเขากลับประสบอุปสรรคทั้งระบบการทำงานที่ไม่เอื้อต่อคนตาบอด ไม่อาจเดินไปไหนมาไหนอย่างอิสระ ถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม ทั้งยังได้รับผลตอบแทนจำกัดอันเป็นผลสะท้อนจากการที่สังคมยังคงตีตราคนตาบอด ผลการวิจัยพบว่า ข้อจำกัดต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่เพียงส่งผลให้คนตาบอดทำงานได้ลำบาก แต่ยังส่งผลกระทบต่อจิตใจของคนตาบอดอีกด้วย ทำให้รู้สึกอึดอัดและกังวล เมื่อความทุกข์ทรมานใจจากการถูกตีตราสั่งสมต่อเนื่องยาวนานในที่สุดก็

อาจนำไปสู่การตัดสินใจลาออก ดังที่มีการวิจัยศึกษาพบว่า ข้อจำกัดอันเกิดจากการตีตราซ้ำแล้วซ้ำเล่าในการทำงานที่สุดแล้วทำให้คนตาบอดรู้สึกพ่ายแพ้สิ้นหวังต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร (O'Day, 1999; Leonard, 2002) งานวิจัยของ Kerddaeen (2018) ยังระบุอีกว่าคนตาบอดที่ต้องการดำเนินชีวิตอิสระ และต้องการผลตอบแทนเพิ่มขึ้นในที่สุดแล้วตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กร และเลือกที่จะเล่นดนตรีเปิดหมวกแทน สำหรับงานวิจัยนี้พบว่า คนตาบอดบางส่วนอาจเลือกตัดสินใจลาออกจากองค์กร มิใช่เพียงเพราะรู้สึกพ่ายแพ้สิ้นหวังต่อการตีตราภายในองค์กร แต่เห็นว่า การลาออกจากองค์กรเป็นวิธีที่ตนเองจะรักษาคุณค่าความรู้ ความสามารถของตนไว้ได้มากกว่าอดทนทำงานในองค์กรต่อไป ดังปรากฏว่า เพชรลาออกจากองค์กรเพราะคิดว่า ตนอาจได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเต็มที่มากกว่าหากย้ายไปองค์กรแห่งใหม่ หรือยิ่งยงรู้สึกว่าการอดทนทำงานในองค์กรเดิมต่อไปนั้นจะลดทอนคุณค่าของตัวเองลงเรื่อยๆ จึงตัดสินใจลาออก

สำหรับผลการวิจัยในประเด็นที่ 2 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการซึมซับการตีตราสู่ตนเองนั้น อธิบายได้ว่า โดยปกติคนพิการอาจเผชิญกับการตีตราจากสังคมในชีวิตประจำวันตั้งแต่ระดับครอบครัว โรงเรียน ฯลฯ (Chanboon & Thongyou, 2016) จนกระทั่งอาจเกิดการซึมซับการตีตราเหล่านั้นมาเป็นความเชื่อ ทศนะ วิถีปฏิบัติของตนเอง ในงานวิจัยนี้ทำให้เห็นเพิ่มเติมว่า สำหรับบริบทของการทำงานในองค์กรนั้น ข้อจำกัดต่างๆ ในที่ทำงานซึ่งสะท้อนถึงการตีตราคนตาบอดก็อาจเป็นสถานการณ์สำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้คนตาบอดเกิดการซึมซับการตีตราสู่ตนเองเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากระบบที่ไม่เอื้อให้คนตาบอดทำงานได้ด้วยตัวเองนั้นก็ทำให้คนตาบอดไม่อาจทำงานได้เต็มศักยภาพเช่นเดียวกับพนักงานคนอื่นๆ และจำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือของผู้อื่นในการทำงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งการที่คนตาบอดถูกสั่งห้ามไม่ให้เดินไปไหนมาไหนด้วยตัวเองก็ยังตอกย้ำคนตาบอดให้รับรู้ว่าคุณค่าตนต้องพึ่งพิงความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการทำสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้การถูกปิดกั้นการมีส่วนร่วม และผลตอบแทนที่จำกัดก็ยังตอกย้ำซ้ำเน้นถึงความแตกต่าง แยกแยะ และความไม่เท่าเทียมของคนตาบอด ในที่สุดข้อจำกัดต่างๆ เหล่านี้ในองค์กรก็ส่งผลให้คนตาบอดรู้สึกเพิ่มขึ้นว่า ตนด้อยค่า เป็นภาระ และต้องปฏิบัติตัวด้วยความสงบเสงี่ยม เจียมตนอยู่เสมอเนื่องจากความพิการ ดังปรากฏในงานวิจัยนี้ว่า ทั้งสิดาและสาธิตต่างก็รับรู้ว่าคุณค่าตนปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่เท่าเทียม ไม่ตระเตรียมอุปกรณ์การทำงานให้ ไม่ใส่ใจรับฟังความต้องการ แต่ทั้งสิดาและสาธิตกลับไม่ได้รู้สึกว่า ในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง และพนักงานคนหนึ่งขององค์กร พวกเขามีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม กลับรู้สึกว่า เนื่องจากตนเป็นคนพิการจึงจำเป็นต้อง “ทำใจยอมรับ” ความไม่เท่าเทียมที่เกิดขึ้น หรือกรณีของทวีที่รู้สึกว่าการทำงานที่ได้รับเงินเดือนจำกัดคงที่ และต่ำกว่าวุฒิการศึกษาของตนนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมกับความพิการของตนแล้ว การที่ผู้ให้ข้อมูลยอมรับว่าความพิการของตนเป็นสิ่งที่จำกัดสิทธิ์ เสี่ยง และคุณค่าของตนให้ด้อยกว่าผู้อื่นนั้น สอดคล้องกับทฤษฎีของนักสังคมวิทยาที่อธิบายว่า การตีตราคนพิการ หรือการเหยียดคนพิการ (Disablism) นั้นแท้จริงแล้วถือเป็นกระบวนการกดขี่ทางสังคม (Social oppression) รูปแบบหนึ่ง (Thomas, 2007) ผู้ถูกตีตราเองก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้ระบบการกดขี่ยังคงดำรงอยู่ โดยเมื่อการตีตราหรือการกดขี่นั้นค่อยๆ ซึมซับเข้าสู่ความเชื่อฝังลึกของผู้ถูกตีตรา กระทั่งนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับความเชื่อนั้นจริงๆ ระบบการตีตราและกดขี่ก็จะยังคงดำรงอยู่สืบต่อไป (Williams, 2012)

ยิ่งไปกว่านั้น การซึมซับการตีตราสู่ตนเองในบริบทของการทำงานยังอาจมีความซับซ้อนเพิ่มขึ้นกว่าบริบททั่วไป เนื่องจากผู้วิจัยมองว่า การตีตราในบริบทของการทำงานในองค์กรไม่เพียงแต่ซึมซับเข้าสู่ความเชื่อที่มีต่อตนเองของคนตาบอด แต่เป็นไปได้ว่า คนตาบอดเองก็ยินยอมที่จะตกอยู่ภายใต้ระบบการกดขี่ และจำกัดสิทธิในที่ทำงาน เพราะต้องการจะรักษาสถานะของการจ้างงาน และเงินเดือนของตนเอาไว้ ดังที่สิดารู้สึกว่า “ที่อยู่ได้ทุก

วันนี้มันก็ดีมากแล้ว” หรือกรณีของทวิที่ต้องการเงินเดือนมาใช้เลี้ยงชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Chanboon and Thongyou (2016) ที่ระบุว่า คนพิการที่ได้รับการจ้างงานเต็มใจที่จะยอมตกอยู่ใต้อำนาจวาทกรรมของสังคมเพียงเพื่อให้ตนเองได้มีงานทำ ความกลัวจะสูญเสียผลประโยชน์จากการทำงานนี้เองจึงน่าจะกลายเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนตาบอดซึมซับการตีตราสู่ตนเอง และกลายเป็นผู้มีส่วนทำให้การกดขี่ยังคงดำรงสืบต่อไป (Williams, 2012) ดังนั้นการจะลบล้างการตีตราเหล่านี้ในบริบทของการทำงานจึงจำเป็นต้องอาศัยการร่วมมือกันจากหลายฝ่าย โดยหากคนตาบอดต้องการจะเป็นอิสระจากทัศนคติที่ตีตราเหล่านี้ก็จำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นต่อตนเองให้เกิดขึ้น และตระหนักถึงคุณค่าของตนให้ได้ (Chanboon & Thongyou, 2016)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานตาบอดให้ตระหนักถึงอิทธิพลของทัศนคติเหมารวมที่มีต่อคนตาบอดว่า เป็นสิ่งที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงทั้งในด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านจิตใจของคนตาบอด โดยหวังว่าการตระหนักดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวปฏิบัติขององค์กรแทนที่จะมุ่งเน้นไปที่ความพิการว่าทำให้บุคคลแตกต่างแปลกแยกเป็นอื่น นำสงสารและจำเป็นต้องสงเคราะห์ช่วยเหลือ หันมาพิจารณาถึงศักยภาพที่แท้จริง ทักษะ ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งความต้องการของคนตาบอดแต่ละคนเพิ่มมากขึ้น ในฐานะที่คนตาบอดนั้นถือเป็นมนุษย์และเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กร

สำหรับนักจิตวิทยาการปรึกษาที่ให้บริการปรึกษาแก่คนตาบอด ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ตระหนักถึงอิทธิพลของการตีตราทางสังคมดังกล่าวว่า อาจทำให้คนตาบอดซึมซับการตีตราสู่ตนเองโดยมองว่าตนด้อยค่า เป็นภาระ และต้องเจียมตัวเนื่องจากความพิการ ดังนั้นนักจิตวิทยาการปรึกษาจึงจำเป็นต้องช่วยให้คนตาบอดตระหนักถึงอิทธิพลของการตีตราที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจของคนตาบอด อีกทั้งช่วยให้คนตาบอดตระหนักถึงคุณค่า สิทธิ และศักยภาพที่แท้จริงของตน เพื่อช่วยให้คนตาบอดหยัดยืนต่อสู้กับการตีตราเหล่านั้นได้

สำหรับคนตาบอดนั้นจำเป็นต้องอย่างมากที่จะต้องเชื่อมั่นคุณค่า และตระหนักถึงศักยภาพที่ซ่อนอยู่ภายในตน รวมทั้งตรวจสอบทัศนคติ ทัศนคติปฏิบัติของตนเองว่า ได้ซึมซับการตีตราคนพิการสู่ตนเองบ้างหรือไม่ ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้ไม่ถูกครอบงำด้วยทัศนคติดังกล่าวจนกระทั่งสูญเสียความเชื่อมั่นต่อตนเองไป และไม่ให้ตนเองกลายเป็นส่วนหนึ่งที่สืบเนื่องการตีตราเหล่านั้นให้ยังคงอยู่สืบต่อไปได้

สำหรับรัฐบาลและผู้เกี่ยวข้อง แม้ปัจจุบันประเทศไทยจะมีการสนับสนุนให้เกิดการจ้างงานผู้พิการตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2007) แต่ข้อจำกัดในองค์กรทั้ง 4 ประการที่เกิดขึ้นแก่คนตาบอดนั้นแสดงให้เห็นชัดว่า การออกกฎหมายบังคับให้จ้างงานผู้พิการนั้นอาจไม่ใช่การแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุแท้จริง การแก้ไขปัญหาการจ้างงานที่แท้จริงสำหรับคนตาบอดนั้น จำเป็นจะต้องมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับศักยภาพของคนตาบอด เพื่อจะได้ลดอิทธิพลของการตีตรา ทัศนคติเชิงลบแบบเหมารวมที่มีต่อกลุ่มคนตาบอดลง และส่งเสริมให้คนตาบอดได้ทำงานตรงตามความถนัดและศักยภาพของตนอย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต แขนงวิชาจิตวิทยาการปรึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอขอบคุณทุนอุดหนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเฉลิมฉลองในโอกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุ 60 พรรษา และทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิต

เอกสารอ้างอิง

- Chanboon, w., and Thongyou, M. (2016). The processes of disable people fighting towards the social beliefs. *Journal of Humanities and Social Sciences Valaya Alongkorn*, 11(1), 171-182.
- Chen, R. K., Blankenship, C. J., Austin, B. S., Cantu, V. C., & Kotbungkair, W. (2016). Hiring of people with disabilities: Perceptions of Hispanic small business owners. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 45, 185-196.
- Department of Employment, Ministry of Labour, and Workability Thailand. (2018). *A Report Summary on 2017 Persons with Disabilities' Hiring Rate and Directions for 2018 Strategies Developments*. Retrieved on 15 January 2021 from <http://nlrc.mol.go.th/research/SHZRVY0.pdf>.
- Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007). Retrieved on 15 January 2021 from <http://law.m-society.go.th/law2016/law/view/551>.
- Gilbride, D., Stensrud, R., Ehlers, C., Evans, E., & Peterson, C. (2000). Employers' attitudes toward hiring persons with disabilities and vocational rehabilitation services. *Journal of Rehabilitation*, 66, 17-23.
- Kerddaen, Q. (2018). *The lived experience of blind street musician in Thailand*. Thesis of Doctor of Philosophy. The University of New South Wales.
- Ægisdóttir, S., Leach, M. M., Romano, J. L., Tomlinson-Clarke, S., & Canel-Çinarbaş, D. (2019). Sociopolitical, cultural, and historical contexts that influence counseling practice in four countries. *The Counseling Psychologist*, 47(4), 578-607. <https://doi.org/10.1177/0011000019883321>.
- Leonard, R. (2002). Predictors of job-seeking behavior among persons with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96(9), 635-644.
- McDonnall, M. C. (2018). Factors associated with employer hiring decisions regarding people who are blind or have low vision. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 112(2), 197-203.
- Noosorn, N., Markmee, P., Butmee, T., and Boonda, P. (2013). *Factors Affecting the Employment of Person with Disabilities and Invalidity under Social Security Scheme*. Faculty of Public Health, Naresuan University.
- O'Day, B. (1999). Employment barriers for people with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 93(10), 627-642.
- Roessler, R. T. (2002). Improving job tenure outcomes for people with disabilities: The 3M model. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 45(4), 207-212.

- Saunders, S. L., & Nedelec, B. (2014). What work means to people with work disability: A scoping review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 24(1), 100-110. <https://doi.org/10.1007/s10926-013-9436-y>.
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method, and Research*. Sage.
- Thomas, C. (2007). *Sociologies of disability and illness: Contested ideas in disability studies and medical sociology*. Macmillan International Higher Education.
- Williams, T. K. (2012). *Understanding internalized oppression: A theoretical conceptualization of internalized subordination*. Thesis of Doctor of Education. The University of Massachusetts Amherst.
- Wolffe, K. E., Ajuwon, P. M., & Kelly, S. M. (2013). Working with Visual Impairment in Nigeria: A Qualitative Look at Employment Status. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 107(6), 425-436.