

บทที่ 1

บทนำ

1. บทนำ

"การให้" หรือเรียกตามศัพท์ทางวิชาการว่า "การสงเคราะห์" การสงเคราะห์เกิดมานานแล้ว ควบคู่ไปกับการเกิดของปัญหาและความต้องการ ถ้าพิจารณาดูสิ่งใกล้ตัวโดยเฉพาะครอบครัว จะพบว่า บิดามารดาจะปรึกษาหารือกันเมื่อมีปัญหาเช่นเดียวกับบุตรจะปรึกษาหารือกับบิดามารดาเมื่อมีปัญหา เพื่อนบ้านจะให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีปัญหา รวมทั้งคนในชาติจะช่วยเหลือคนในชุมชนเมื่อมีปัญหา เป็นต้น

ปัญหาอาจจะเกิดกับบุคคล กลุ่ม ชุมชนหรือสังคมก็ได้

ปัญหาเกิดจากสาเหตุหลายด้านคือ สุขภาพอนามัย สังคม เศรษฐกิจการเมือง และอื่นๆ

ปัญหาปัญหาหนึ่งอาจมีสาเหตุจากหลายๆ ด้าน ซึ่งสามารถพูดได้ว่าสาเหตุของปัญหาผูกพันกันแบบลูกโซ่ เช่น เด็กหนีโรงเรียน มีสาเหตุจากการไม่มีเงินค่าอาหาร สาเหตุที่ไม่มีเงินค่าอาหารเพราะบิดาไม่ให้ บิดามารดาไม่ให้เงินลูกเพราะไม่มีเงิน บิดาไม่มีเงินเพราะถูกไล่ออกจากงาน เนื่องจากชอบดื่มเหล้า เล่นการพนัน มีหนี้สินมากมาย ที่บิดาชอบดื่มเหล้า เพราะไม่มีความสุขในบ้าน แม่บ้านเจ็บออดๆ แอดๆ ต้องเข้าโรงพยาบาลเสมอๆ ประกอบกับบิดามีบุตรหลายคนที่ต้องหาเงินมาให้เรียนหนังสือ บิดาชอบเล่นการพนัน เพราะคิดว่าจะเอาเงินที่ได้จากการพนันมาเลี้ยงครอบครัว พอเล่นการพนันเสียก็ต้องขอยืมเงินเพื่อน ทำให้มีหนี้สินรุงรัง เป็นต้น

จากปัญหานี้ จะเห็นว่าสาเหตุทั้งปัญหาทางด้านสังคม ด้านสุขภาพอนามัยและด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวข้องกันแบบลูกโซ่ การแก้ไขปัญหาคงจะทำได้ในหลายๆ วิธี ผู้ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาแล้วโดยใช้หลักทางวิชาการ เรียกว่า "นักสังคมสงเคราะห์" และผู้ที่ให้บริการเรียกว่า "ผู้รับบริการ"

"การสงเคราะห์" หรือ "การสังคมสงเคราะห์" มีผู้ให้ความหมายต่างๆ กัน โดยความเข้าใจต่างๆ ไปแล้ว เข้าใจว่าเป็นการช่วยเหลือ การสงเคราะห์เพื่อให้คนในสังคมมีความร่มเย็นเป็นสุขเป็นการแบ่งปันระหว่างผู้ให้และผู้รับ ผู้ให้ได้รับความสบายใจและผู้รับก็ได้รับประโยชน์

มีหลายคนเข้าใจว่า การสังคมสงเคราะห์ คือ การแจกเงิน แจกสิ่งของ การสังคมสงเคราะห์ คือ การกุศล ซึ่งความจริงแล้ว การสังคมสงเคราะห์มีรากฐานมาจากการกุศล แต่การกุศลไม่ใช่การสังคมสงเคราะห์ การสังคมสงเคราะห์กับการกุศลมีข้อแตกต่างที่เห็นเด่นชัดดังตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบลักษณะของการสังคมสงเคราะห์และการกุศล

การสังคมสงเคราะห์	การกุศล
1. เป็นการช่วยเหลือในระยะยาวจนกว่าผู้รับบริการนั้นจะสามารถช่วยตนเองได้ในที่สุด	1. เป็นการช่วยเหลือเฉพาะหน้า โดยไม่สนใจว่าผู้รับจะสามารถช่วยตนเองได้หรือไม่
2. การช่วยเหลือคำนึงถึงศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ และถือว่าเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่ผู้รับจะต้องได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	2. เป็นการทำบุญทำกุศล มีผู้ให้ผู้รับ
3. การดำเนินงานทำเป็นกระบวนการอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์	3. การดำเนินงานไม่เป็นกระบวนการ ไม่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์
4. อาศัยนักวิชาการสังคมสงเคราะห์หรือคนที่ได้รับการอบรมและมีประสบการณ์การทำงานด้านนี้	4. คนทั่วไปสามารถทำได้โดยไม่ต้องอาศัยนักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ทรงมีพระราชดำรัสในพิธีเปิดการประชุมการสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2505 ความว่า"...การสังคมสงเคราะห์นั้น มีความหมายกว้างขวางมาก กินความถึงการดำเนินการทุกอย่างที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ หรือกลุ่มชนที่ร่วมกันเป็นสังคม เป็นชาติ และผู้ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ ให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจ ให้ได้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การครองชีพคือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ ได้รับการศึกษาอบรมตามควร ตลอดจน มีความรู้ที่จะนำมาเลี้ยงชีพโดยสุจริต เพื่อความเรียบร้อยและความเป็นปึกแผ่นของสังคม..." ฉะนั้น จะเห็นว่า การสังคมสงเคราะห์เป็นกิจกรรมที่ทำกับคนทั้งที่มีและไม่มีปัญหา โดยอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน (การสังคมสงเคราะห์ โดยนายประภาศน์ อวยชัย)

2. ความหมายของสังคมสงเคราะห์

เมื่อพูดถึงคำว่า “สังคมสงเคราะห์” มีคำที่เกี่ยวข้องอยู่หลายคำ ในที่นี้จะยกมา 2 คำ ได้แก่ สังคมสงเคราะห์ (Social Work) และนักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker) สองคำนี้มีการให้ความหมายไว้หลากหลาย

2.1 ความหมายของ “สังคมสงเคราะห์”

สมาพันธ์นักสังคมสงเคราะห์ระหว่างประเทศ (International Federation of Social Workers:IFSW) ให้ความหมายของคำ “สังคมสงเคราะห์” (Social Work) ไว้ว่า “สังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคม การแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ของคน และกระตุ้นเสริมพลังให้คนสามารถช่วยตนเองได้ โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมของคนและระบบสังคม สังคมสงเคราะห์ช่วยเชื่อมระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบ สังคมสงเคราะห์มีรากฐานที่สำคัญคือ หลักสิทธิมนุษยชนและหลักความยุติธรรมในสังคม”

แมรี ริชมอนด์ "สังคมสงเคราะห์เป็นศิลปะแห่งการให้ความช่วยเหลือและเป็นการใช้สามัญสำนึกในสถานการณ์ที่ไม่สามัญ"

"เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพของคน โดยการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยกันและระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมสังคม" ความหมายนี้ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

เบอร์ธา ซี. เรย์โนลด์ "งานสังคมสงเคราะห์เป็นงานที่ช่วยเหลือคนในการปรับตัวให้สอดคล้องกับครอบครัว กลุ่ม และชุมชน"

Helen I. Clarke ศาสตราจารย์ทางสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ แห่งมหาวิทยาลัย Wisconsin ได้อธิบายความหมายของ "การสังคมสงเคราะห์" ไว้ว่า "การสังคมสงเคราะห์เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการวิชาชีพซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะ (Knowledge and skills) ในอันจะช่วยเหลือปัจเจกชน (Individual) ให้มีความพึงพอใจตามความต้องการทางสังคมของเขา ทั้งยังเป็นการขจัดปัดเป่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคของมวลชน และช่วยให้เขาสามารถทำงานใดๆ สำเร็จลุล่วงลงด้วยดีที่สุด"

เฮอเบิร์ต เอช. สตรูป (Herbert H. Stroup) ศาสตราจารย์ทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา แห่ง Brooklyn College ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า "การสังคม คือ ศิลปะของการนำเอาทรัพยากรตลอดจนความคิดมาพิจารณาใช้เพื่อช่วยบรรเทาความต้องการของเอกชน กลุ่มชน และชุมชน โดยใช้วิธีการตามหลักวิทยาศาสตร์ เพื่อจะช่วยให้บุคคลช่วยตัวเองได้"

T. Bernnan ศาสตราจารย์แห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยซินินีย์ ออสเตรเลีย อธิบายความหมายของการสังคมสงเคราะห์ สรุปได้ว่า "งานสังคมสงเคราะห์ เป็นทั้งวิชาชีพ ทั้งความรู้ และวิชาการที่นำเอาทฤษฎีและวิทยาการสาขาต่างๆ มาใช้ปฏิบัติ เช่น วิชาการด้านสังคมวิทยา มานุษยวิทยา จิตวิทยา และอื่น ๆ "

Arthur E. Fink ได้อธิบายไว้ว่า "การสังคมสงเคราะห์เป็นศาสตร์ และศิลป์ของการจัดหาบริการเพื่อช่วยส่งเสริมความสามารถภายในส่วนบุคคลและหน้าที่ทางสังคม (Social Functioning) ของบุคคลซึ่งใช้กับบุคคลแต่ละคนหรือเป็นกลุ่มก็ได้ คำว่าศิลป์ (Art) หมายถึง ความเหมาะสมกลมกลืนเข้ากันได้ ส่วนศาสตร์ หมายถึง รู้ หรือความรู้"

Zofia T. Butrym ให้คำนิยามของการสังคมสงเคราะห์ไว้ว่า "การสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพของการให้ความช่วยเหลือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของมนุษย์"

โซเฟีย ที. บิวทริม "งานสังคมสงเคราะห์คือวิชาชีพแห่งการให้ความช่วยเหลือ โดยมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การส่งเสริมสวัสดิภาพของมนุษย์ ผ่านการป้องกันและขจัดปัญหาความเดือดร้อนต่างๆให้หมดสิ้นไป รวมทั้งเกี่ยวข้องกับปัญหาในด้านชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์อย่างกว้างขวาง"

โรเบิร์ต ซี. ครูซ "งานที่พยายามให้ความช่วยเหลือผู้ซึ่งไม่สามารถช่วยตนเองในการดำรงชีวิตได้ และเป็นงานที่พยายามจะทำให้มนุษย์มีอิสระในตนเองให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ นั่นคือสามารถช่วยตนเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น"

ศ.คุณนวนานฎ อมาตยกุล " การสังคมสงเคราะห์ หมายถึง วิชาชีพหนึ่งวิชาชีพ สังคมสงเคราะห์ถือกำเนิดขึ้นมาเพื่อช่วยมนุษย์ให้มีชีวิต และความเป็นอยู่อย่างสมศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ และช่วยสังคมให้มีลักษณะเอื้ออำนวยให้มนุษย์เจริญงอกงาม สามารถเป็นพลังทางเศรษฐกิจและสังคม ให้แก่ประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ"

รศ. นันทนีย์ ไชยสุต "การสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การจัดให้มีมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่มหรือทั้งชุมชน โดยใช้หลักทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์เป็นแนวปฏิบัติ ผู้ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือที่เรียกว่า นักสังคมสงเคราะห์ จะต้องปฏิบัติงานนี้โดยใช้หลักวิชาชีพ หรือนัยหนึ่ง คือใช้หลักการ วิธีการ และกระบวนการของการสังคมสงเคราะห์ ไม่ใช่เพียงแต่หยิบยื่นสิ่งที่มีปัญหาต้องการก็เป็นอันว่าได้ให้บริการสังคมสงเคราะห์แล้ว"

ศ.ยุพา วงศ์ไชย กล่าวว่า สังคมสงเคราะห์ (Social Work) คือ ศาสตร์และศิลป์ของการจัดทําบริการเพื่อช่วยส่งเสริมความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตน ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำรงชีพอยู่ได้อย่างเป็นสุข

รศ. ดร. ศรีทัตติมา พานิชพันธุ์" สังคมสงเคราะห์เป็นวิธีการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดบริการสังคมประเภทต่างๆ โดยตรงให้แก่บุคคล กลุ่ม และชุมชน ซึ่งประสบปัญหาความเดือดร้อนและอื่นๆ จนไม่สามารถช่วยตนเองได้ในระยะแรก จำเป็นต้องอาศัยการช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ หรือทักษะในงานสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างดี โดยที่นักสังคมสงเคราะห์จะใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ใช้ความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง ช่วยให้เขาสามารถปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสมาชิกครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ตลอดจนสังคมได้ด้วยดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย และเสถียรภาพที่ดี"

ผศ. ดร. ทศนีย์ ลักขณาภิชนชัช "การสังคมสงเคราะห์ เป็นการนำความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสังคม เช่น พฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจกระจ่างชัดในปัญหาความเดือดร้อนของมนุษย์และสังคม ผวนวเข้ากับองค์ความรู้ในกระบวนการช่วยเหลือมนุษย์และสังคมด้วยระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ผสมผสานกับทัศนคติ หลักการและวัตถุประสงค์ของการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้มนุษย์ทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่ม ชุมชน และสังคม สามารถช่วยเหลือและพึ่งตนเองได้ มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น"

Social Work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities enhance or restore their capacity for social functioning and creating societal conditions favorable to this goal. Social Work practice consists of the professional application of Social Work values, principles, and techniques to one or more of the following ends: helping people obtain tangible services; counseling and psychotherapy with individuals, families, and groups; helping communities or groups

provide or improve processes. The practice of Social Work requires knowledge of human development and behavior; of social, economic, and cultural institutions; and of the interactions of all these factors.

Social Work is concerned and involved with the interactions between people and the institutions of society that affect the ability of people to accomplish life tasks, realize aspirations and values, and alleviate distress. These interactions between people and social institutions occur within the context of the larger societal good. Therefore, three major purposes of social work may be identified:

- ▶ to enhance the problem-solving, coping and developmental capacities of people;
- ▶ to promote the effective and humane operation of the systems that provide people with resources and services;
- ▶ to link people with systems that provide them with resources, services, and opportunities.

พระเทพเวที (ประยูรย์ ปยุตโต) พูดถึงสังคมสงเคราะห์ไว้ในกรณียาธิษฐานเรื่อง "ความหมายแท้จริงของการสังคมสงเคราะห์" ไว้ว่า สังคมสงเคราะห์ หมายถึง การยึดเหนี่ยวจิตใจ ประสานหมู่ชนไว้ให้รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือการให้สังคมเกาะกุมค้ำกันอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่แตกไม่กระจัดกระจาย แต่ถ้าตามศัพท์ (สังคมสงเคราะห์) แปลง่ายๆ ว่า การสงเคราะห์สังคม แต่ถ้าจะแปลให้ลึกกว่านั้น ก็มีความหมายทางธรรม สงเคราะห์ คำบาลีเป็น สงคห (สังคห) แปลว่า ประมวลรวบรวม จับมา รวมเข้าด้วยกัน ยึดเหนี่ยวจิตใจให้รวมกันเป็นหนึ่ง ผูกใจกันไว้ สังคห ที่แปลว่า ยึดเข้าไว้ด้วยกันนั้น หมายถึง ยึดในแก่นามธรรมและยึดในรูปรูปธรรม ทางนามธรรม คือ ยึดเหนี่ยวผูกจิตใจให้รวมกันเป็นหนึ่ง ทางรูปธรรม คือ ให้คนมารวมกัน ประสานเข้าด้วยกัน

“สังคห เป็นภาษาบาลี แต่เมื่อจะเอาเข้ามาในไทย เราเอาอุปสรรคกฤตซึ่งมีตัว "ร" คือ สังครห เข้ามา แล้วไทยก็แผลงเป็นสังเคราะห์บ้าง สงเคราะห์บ้าง ความจริงนั้น ทั้งสองคำนี้เป็นคำเดียวกัน แต่เราใช้สังเคราะห์ในความหมายหนึ่ง และสังเคราะห์ในอีกความหมายหนึ่ง ถ้าเราจะใช้ "สังคห" ให้ถูกต้องตามความหมายทางธรรม จะต้องก้าวไปให้ถึงขั้นนี้ คือ ทำให้รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ”

“คำว่า สังคห หรือ สงเคราะห์นี้ พระพุทธเจ้าตรัสไว้ด้วยกันเป็นชุดเดียวกับคำอื่นอีกสามคำ เรียงลำดับเป็น สังคห อวิเวท สามัคคี และเอเกียภาพ คือ ความยึดเหนี่ยวประสานกันไว้ ความไม่ทะเลาะวิวาท ความพร้อมเพรียง และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ที่เราใช้ว่า เอกภาพ เวลาแปลเป็นภาษาอังกฤษ ถ้าแปลอย่างเบื้องต้นก็ว่า help หรือ assistance แต่ถ้าจะแปลให้ลึกลงไปในสาระ ก็แปลกันตั้งแต่ sympathy จนถึง solidarity หรือ social integration”

ในขณะเดียวกันก็ได้กล่าวเชิงสรุปเกี่ยวกับพุทธศาสนากับงานสังคมสงเคราะห์ดังนี้

ดังนั้น สังคมสงเคราะห์ตามแนวทางพระพุทธศาสนา คือ ทำให้สังคมรวมกันได้เป็นหนึ่งเดียว

ทั้งรวมใจและรวมกาย

ดังนั้น ความมุ่งหมายของสังคมสงเคราะห์ จึงไม่ใช่เป็นเพียงเอาอะไรไปให้เขา ไม่ใช่เอาบริการไปให้ เอาทรัพย์สินเงินทองไปให้ แต่หมายถึงทำให้สังคมรวมใจกัน ผนึกยึดเหนี่ยวกันไว้ให้ได้ ถ้ามองในแง่นี้ หน้าทีของเรา จึงไม่ใช่เป็นเพียงเอาอะไรไปหยิบยื่นให้"

การสังคมสงเคราะห์ เป็นการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เพื่อให้เขาสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหลักธรรมในทาง พระพุทธศาสนา ที่พระพุทธเจ้า ทรงวางหลักแห่งการสงเคราะห์ไว้ สามารถนำมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี

จากความหมาย ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า สังคมสงเคราะห์ หมายถึง เป็นการทำงานเพื่อเพื่อนมนุษย์ชาติผู้มีปัญหาทั้งด้านร่างกายและจิตใจด้วยความมีมนุษยธรรม เพื่อให้เขาเหล่านั้น สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างสุขกายสุขใจตามสมควรแก่ฐานะานุรูปของตนๆ โดยการนำความรู้ซึ่งเป็นศาสตร์หรือประสบการณ์ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นการยึดเหนี่ยวจิตใจ ประสานหมู่ชนไว้ให้รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือเป็นการช่วยให้สังคมรวมอยู่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่แตกไม่กระจัดกระจาย

2.2 นักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker)

นักสังคมสงเคราะห์ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ในลักษณะวิชาชีพ (Professional) เป็นผู้ที่ผ่านกระบวนการฝึกฝนในด้านความรู้ ทักษะคติ และทักษะทางสังคมสงเคราะห์จากสถาบันทางการศึกษา จนได้ปริญญาทางด้านนี้ ถึงแม้ว่าจะไม่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เราก็ยังเรียก ว่า นักสังคมสงเคราะห์อาชีพ

2. ผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ในลักษณะอาสาสมัคร (Voluntary) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า "อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์" หมายถึงผู้ที่มีความศรัทธาในการทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์ โดยไม่รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนใดๆ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่เสียความสามารถ และรับทำโดยพิจารณาตามเวลาว่างที่มี

3. ผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ผู้ทำงานเคียงข้างนักสังคมสงเคราะห์อาชีพให้ความช่วยเหลือ เตรียมงาน และมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของวิชาชีพคนเหล่านี้ไม่มีคุณวุฒิทางสังคมสงเคราะห์ การทำงานนั้นได้รับค่าตอบแทน

-วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือให้บริการทางสังคมแก่ประชาชนบนพื้นฐานของหลักการทางสังคมสงเคราะห์ โดยนักสังคมสงเคราะห์ทางวิชาชีพ

-การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ (Social Work Practice) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความสัมพันธ์ผูกพันกับงานสังคมสงเคราะห์โดยให้ความสำคัญกับวิชาชีพ และการเสียสละเวลาเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล กลุ่ม ชุมชน และสังคม

-นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ (Professional Social Worker) หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษา ด้านสังคมสงเคราะห์โดยตรง มีความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างดี

ดี มีความเข้าใจในปรัชญา จรรยาบรรณ จุดมุ่งหมายของการทำงาน หลักการ วิธีการ กระบวนการ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีทักษะและความชำนาญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

-นักสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ผู้ที่ทำงานทางด้านสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในองค์การทางสังคมสงเคราะห์ที่ได้รับการศึกษาจากสถาบันที่ให้ความรู้ทางสังคมสงเคราะห์ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ได้รับการฝึกฝนทฤษฎี วิชาความรู้ ทักษะ และมีประสบการณ์มาอย่างเพียงพอที่จะทำงานกับผู้ที่มีปัญหา

3. องค์ประกอบสำคัญของงานสังคมสงเคราะห์

สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ได้สรุปองค์ประกอบสำคัญของคำว่า “สังคมสงเคราะห์” ว่าประกอบด้วย

- เป็นศาสตร์-เพราะต้องนำความรู้หรือหลักวิชาการสาขาต่างๆ มาใช้ เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ และ เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

- เป็นศิลป์-การสังคมสงเคราะห์ เป็นศิลป์ (Art) หมายความว่า นักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักนำวิทยาการแขนงต่างๆพร้อมทั้งหลักทฤษฎีทางสังคมสงเคราะห์และทางสังคมศาสตร์ ตลอดจนทรัพยากร (Resources) ต่างๆชุมชน รวมทั้งประสบการณ์ที่มีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับปัญหา กาลเวลา และสภาพแวดล้อมทางสังคม ว่าทำอย่างไรจึงจะก่อให้เกิดความพอเหมาะพอดีและเกิดประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือ แก่ปัญหา ป้องกันปัญหา อันอาจจะเกิดขึ้น ตลอดจนการ พัฒนาและส่งเสริมบุคลิกภาพของบุคคล

- เป็นงานที่เป็นวิชาชีพ -การปฏิบัติงานหรือให้บริการทางสังคมแก่ประชาชน บนพื้นฐานของหลักการทางสังคมสงเคราะห์ โดยนักสังคมสงเคราะห์ทางวิชาชีพ

- เป็นงานที่ต้องใช้ทรัพยากรในชุมชน-การช่วยบุคคล ครอบครัวกลุ่มชน หรือ ชุมชน ซึ่งประสบความเดือดร้อนทางกายหรือทางใจให้สามารถแก้ปัญหา เพื่อพ้นจากความเดือดร้อน และช่วยตนเองให้ดำรงชีวิตอยู่ด้วยความผาสุก มั่นคง ทั้งนี้โดยมุ่งหวังให้บุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนนั้น ใช้กำลังต่างๆ เช่น กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา และปัจจัยอื่นๆ ที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

- เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม-“การสังคมสงเคราะห์” เป็นกระบวนการซึ่งทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคนและระบบต่างๆในสังคม ซึ่งจะสามารถช่วยให้นักดำรงชีวิตอยู่ได้ สิ่งแวดล้อมเหล่านี้ จะสนองความต้องการของคนออกมาในรูปความต้องการ ด้านอารมณ์ความสุข การสบายใจและ โอกาสต่างๆ ซึ่งจะทำให้ชีวิตของเขา มีความสุข

- เป็นงานที่ช่วยให้บุคคล กลุ่มและชุมชนสามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้ด้วยดี

โดยสรุป การสังคมสงเคราะห์ เป็นศาสตร์ เป็นศิลป์ และวิชาชีพ ในอันที่จะดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขช่วยเหลือผู้ที่ประสบความเดือดร้อนต่างๆ ซึ่งไม่สามารถจะช่วยเหลือตนเองได้ ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหของตนต่อไป ทั้งนี้โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยบรรเทาความต้องการและปัญหาทั้งของเอกชน กลุ่มชน และชุมชน โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์

(Scientific method) จุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยตนเองได้ (Help them to help themselves)

จะเห็นได้ว่า ความหมายของคำว่า "สังคมสงเคราะห์" มีความเปลี่ยนแปลง และไม่เคยหยุดนิ่ง แต่ความหมายที่น่าจะสอดคล้องกับสถานการณ์ของสังคมไทย และให้คุณค่า ที่สะท้อนปรัชญาการทำงานสังคมสงเคราะห์ตามแบบไทยได้ดีที่สุดก็น่าจะเป็นความหมายที่พระเทพเวที ได้ให้ไว้ โดยเน้นที่ว่า เป็นการทำงานอย่างครอบคลุมและกว้างขวาง และมีใช่เป็นการให้ความช่วยเหลือเพียงอย่างเดียวที่เคยยึดถือกันมา แต่ให้ความหมายของการสังคมสงเคราะห์ในแง่ของบูรณาการทางสังคม ซึ่งคือการทำให้สังคมรวมกันได้ ไม่ให้เกิดการแตกแยกแตกกร้าวระหว่างคนในสังคม

การสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่เป็นเพียงทฤษฎีเท่านั้น แต่เป็นการปฏิบัติตามความมุ่งหมาย (Aim) และเป้าหมาย (Goal) การมีทัศนคติต่องาน ทำงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ใช่เลื่อนลอย อยากรทำอะไรก็ตามตามอำเภอใจดังจะเห็นได้ว่า งานสังคมสงเคราะห์เป็นทั้งวิชาชีพและกระบวนการวิธีการ และการปฏิบัติการและการกระทำ ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์ และศิลปะ งานสังคมสงเคราะห์นับเป็นศิลปะโดยการรู้จักนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่บุคคล กลุ่มชน และชุมชนที่ต้องการความช่วยเหลือและวิธีการที่เป็นศาสตร์เข้ามาช่วย

กล่าวโดยสรุป การสังคมสงเคราะห์เป็นวิธีการที่ใช้เครื่องมือในการจัดบริการสังคมประเภทต่างๆ ให้แก่บุคคล กลุ่มชน และชุมชน ซึ่งประสบปัญหาความเดือดร้อน ความกดดัน และอื่นๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้นจนไม่สามารถช่วยตัวเองได้ในระยะแรก จึงจำเป็นต้องอาศัยการให้ความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีความรู้ ทัศนคติและประสบการณ์หรือทักษะในงานสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างดี และซึ่งใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อช่วยเขาให้สามารถช่วยตัวเองได้ ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามใช้ความสามารถหรือศักยภาพของเขาเอง มาช่วยในการแก้ปัญหาที่เขาประสบอยู่ให้หมดสิ้นไป โดยมุ่งช่วยให้ปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสม สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสมาชิกในครอบครัว และชุมชนตลอดจนสังคมได้ด้วยดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขความมั่นคงปลอดภัย และมีเสถียรภาพที่ดี

โดยสรุปแล้ว “งานสังคมสงเคราะห์” เป็นศิลปะของการนำเอาทรัพยากรต่างๆ ในชุมชนมาช่วยบุคคลแต่ละคน กลุ่มชนและชุมชน โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อช่วยให้บุคคล กลุ่มชน และชุมชนเหล่านั้น รู้จักการช่วยตนเองให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพราะเรายึดหลักความเชื่อที่ว่า บุคคลทุกคนย่อมมีความสามารถและสมรรถภาพในตนเอง แม้ในบางครั้งเขาไม่สามารถใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการช่วยเหลือตนเอง จึงจำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ในการชี้ทางหรือแนะแนวทาง ที่ทำให้เขาตระหนักและเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของเขาที่จะช่วยเหลือตัวเองได้ในที่สุด

4. หลักทั่วไปหรือปรัชญาพื้นฐานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (General Principle or Grounded Philosophy of Social Work Practice)

ปรัชญาพื้นฐานของการสังคมสงเคราะห์ นั้นเป็นความคิดในลักษณะของการกุศล หรือการอุทิศตนเพื่อช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน โดยมองมนุษย์ว่าสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ เน้นการให้ความสำคัญกับศักยภาพ สิทธิ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน

โดยมีประโยคที่เปรียบเสมือนหัวใจของงานสังคมสงเคราะห์สองประโยค ได้แก่ "work with, not work for " และ " help them to help themselves"

โดยที่ work with, not work for มีความหมายว่า การสังคมสงเคราะห์นั้นเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ประสบปัญหา เป็นการช่วยเหลือในฐานะเพื่อนมนุษย์อย่างเท่าเทียม

ส่วน help them to help themselves หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้ เป็นการให้ความสำคัญในความคิดที่ว่า มนุษย์นั้นสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองจนสามารถพึ่งพาตนเองได้ นักสังคมสงเคราะห์จะเลือกวิธีการช่วยเหลือที่ไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการสูญเสียความเป็นมนุษย์ไป โดยยึดมั่นในหลักปรัชญาพื้นฐานที่เชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์

ดังนั้น การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มุ่งที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้เขาช่วยตัวเองได้ (Help them to help themselves) หมายความว่า นักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker) ต้องทำงานร่วมกับผู้มารับบริการ (Work with) ไม่ใช่ให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้กระทำให้ฝ่ายเดียว (Work for) ดังนั้น จึงต้องให้ผู้มารับบริการ (Client) เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ (Client's Involvement) ซึ่งต้องใช้หลักเหล่านี้ในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือบุคคล (Person) ครอบครัว (Family) กลุ่ม (Group) หรือชุมชน (Community)

นักสังคมสงเคราะห์ ต้องระลึกไว้เสมอว่า:-

1. Help them to help themselves – ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้
2. Work with, not work for – ทำงานด้วยกัน/ทำงานร่วมกัน, มิใช่ ทำให้/ทำเพื่อ

โดยสรุปแล้ว แนวคิดพื้นฐานของการสังคมสงเคราะห์นั้นเป็นการผสมผสานกันระหว่างค่านิยมเชิงคุณธรรม อันได้แก่ ค่านิยมเรื่องความรับผิดชอบที่จะต้องช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก และทัศนคติในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ที่สามารถพัฒนาศักยภาพ มีสิทธิ และมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน

5. เป้าหมายการทำงานสังคมสงเคราะห์

1. การแก้ไข ทุเลาปัญหาของบุคคลผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนที่ช่วยตนเองไม่ได้ให้สามารถช่วยตนเองได้ เพื่อให้บุคคลสามารถกลับมาทำหน้าที่ได้ใกล้เคียงเดิมหรือเหมือนเดิม (Restoration) โดยการบำบัดรักษา (Curative) และการฟื้นฟูสภาพ (Rehabilitation) ของผู้ประสบปัญหา

2. การแก้ไข ทุเลาปัญหาสังคม เป็นการแก้ไขปัญหาสังคมให้ลดน้อยหรือหมดไป ปัญหาสังคมที่สำคัญซึ่งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาางานสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ระบุไว้มี 9 ปัญหาด้วยกัน ได้แก่ ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหายาเสพติด ปัญหาชุมชนแออัด ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการใช้แรงงานเด็กและแรงงานสตรี ปัญหาคนพิการ ปัญหาการขาดแคลนบริการและสวัสดิการในสังคมชนบทปัญหาครอบครัว ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมและปัญหาสุขภาพจิต

3. เพื่อการพัฒนาสังคม หมายถึง การพัฒนาคนเพื่อให้ช่วยพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้า สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันนี้ ถือว่าการสังคมสงเคราะห์มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาสังคม กล่าวคือ การสังคมสงเคราะห์จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถช่วยตนเองได้ เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติในที่สุด

4. การจัดหาทรัพยากร (Provision of resources) เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคม

การจะทำให้คนเรารู้จักการแสวงหาและใช้ทรัพยากร เพื่อให้ตนเองได้รับสิ่งตอบสนองที่ต้องการ คนหรือกลุ่มบุคคลนั้นๆ จะต้องได้รับ 2 สิ่งต่อไปนี้เสียก่อนคือ

4.1 การช่วยให้เขาเกิดการพัฒนาศักยภาพ (Development) และรู้จักการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างคนกับสังคม (Social interaction) และรู้ว่าทรัพยากรทางสังคมอยู่ที่ไหน

4.2 การช่วยให้เขาเกิดความรู้ความเข้าใจ (Education) ที่จะตัดสินใจแสวงหาและเลือกใช้ทรัพยากรทางสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

5. การป้องกันปัญหาทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และระดับสังคม เช่น การให้คำปรึกษาแก่คนหนุ่มสาวก่อนสมรส ถือเป็นความพยายามในการป้องกันปัญหาทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และสังคม โดยทำให้คนในสังคมรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้อง

6. กลุ่มผู้รับบริการในงานสังคมสงเคราะห์

สำหรับผู้รับบริการในงานสังคมสงเคราะห์มีหลายกลุ่ม ซึ่งอาจแบ่งได้ดังต่อไปนี้

6.1 กลุ่มเด็กและเยาวชน ได้แก่ เด็กกำพร้าอนาถา ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน พิกัดทางร่างกายหรือจิตใจ มีปัญหาทางความประพฤติ เด็กยากจนขาดการศึกษา เด็กที่กระทำความผิดและศาลสั่งให้เข้ารับการฝึกอบรม

6.2 กลุ่มสตรี ได้แก่ หญิงม่ายที่ต้องการความช่วยเหลือ โสเภณี สตรีตั้งครรภ์นอกสมรส สตรีที่สามีต้องโทษจำคุก สตรีที่ยากจน ขาดการศึกษาและสตรีที่มีบุตรแต่สามีไม่รับเลี้ยง

6.3 กลุ่มหัวหน้าครอบครัว ได้แก่ หัวหน้าครอบครัวที่มีปัญหาความแตกแยก หย่าร้าง ไม่มีงานทำ ไม่มีอาชีพ และหัวหน้าครอบครัวซึ่งไม่มีที่พึ่ง (ขอทาน)

6.4 กลุ่มคนชรา ได้แก่ คนที่ไร้ญาติ ไม่มีที่อยู่อาศัย หรือคนชราที่อยู่กับครอบครัวไม่มีความสุข

6.5 กลุ่มคนพิการ ได้แก่ คนปัญญาอ่อน คนที่พิการทางด้านร่างกายและจิตใจ

6.6 กลุ่มผู้ประสบสาธารณภัย ได้แก่ ผู้ที่ประสบสาธารณภัยทุกชนิด ผู้ที่พ้นโทษแล้วไม่มีญาติพี่น้อง ผู้ที่ติดยาเสพติด ผู้ที่ตายโดยไร้ญาติขาดมิตร ผู้อพยพมาจากประเทศอื่น (ผู้ลี้ภัย) ชนกลุ่มน้อยที่มีปัญหา

7. ข้อคิดบางประการในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ความจริง ซึ่งคงจะไม่มีผู้ใดปฏิเสธได้ คือ คน กลุ่ม และชุมชน มีส่วนสัมพันธ์อย่างแยกกันมิได้ ฉะนั้น การให้บริการเพื่อช่วยผู้มีปัญหาเดือดร้อน จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการให้บริการทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และชุมชนควบกันไป ปัจจุบัน นักสังคมสงเคราะห์ผู้ให้บริการระดับกลุ่มก็ตระหนักว่าสมาชิกแต่ละคนและสภาวะแวดล้อมมีบทบาทสำคัญ นักสังคมสงเคราะห์ผู้ดำเนินงานให้บริการแก่บุคคลแต่ละคนก็ต้องยอมรับถึงอิทธิพลจากครอบครัว กลุ่ม และชุมชนของผู้เดือดร้อนนั้นๆ ว่ามีผลสะท้อนมายังผู้มีปัญหาด้วย ขณะเดียวกันผู้ดำเนินงานระดับชุมชนก็จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากกลุ่มและบุคคลด้วย โดยต้องเริ่มจากงานระดับบุคคลขึ้นไป จึงจะได้ผลตามวัตถุประสงค์

ดังนั้นบรรดาผู้ปฏิบัติการทั้งหลายจึงได้กำหนดขอบเขต วิธีการให้บริการ ซึ่งได้เป็นที่นิยมกันในขณะนี้คือ

การให้บริการโดยตรง (Direct Service) หมายถึง การช่วยคน ครอบครัว กลุ่ม ชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาให้สามารถจัดการความเดือดร้อนนั้นๆ ได้ โดยพิจารณาถึงปัญหาและช่วยโดยหวังที่จะปรับตนและสิ่งแวดล้อมให้เข้ากันได้ บริการระดับนี้ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า สังคมสงเคราะห์จุลภาค หรือ Micro Social Work

การให้บริการทางอ้อม (Indirect Service) หมายถึง การทำงานที่มุ่งปฏิบัติเกี่ยวกับปรับสภาพสังคม ซึ่งได้แก่การวางนโยบายเพื่อสวัสดิภาพของคนในชุมชน แต่การจะวางแผนกำหนดนโยบายก็จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากการสำรวจวิจัยและผลงานจากบริการจุลภาคเป็นข้อพิจารณา ฉะนั้นงานบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ต้องมีความสัมพันธ์กันอยู่ตลอดไป บริการระดับนี้ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า สังคมสงเคราะห์มหภาค หรือ Macro Social Work

กล่าวได้ว่า การทำงานสังคมสงเคราะห์ โดยหลักการ วิธีการ และขบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ต้องทำไปพร้อมๆ กัน ทุกระดับ คือ ทั้งระดับบุคคล กลุ่ม ชุมชน เช่น การให้บริการแก่เด็กมีปัญหาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเด็ก คือ บิดา มารดา โรงเรียน เพื่อนๆ หรือชุมชนของเด็กคนนั้นจะต้องอยู่ในขอบข่ายของการพิจารณาด้วยในการให้ความช่วยเหลือ

การทำงานสังคมสงเคราะห์ ในการให้ความช่วยเหลือเพื่อจัดปัญหาของบุคคล กลุ่ม ชุมชนไปพร้อมๆ กันนั้น จะใช้วิธีใดวิธีหนึ่งคงไม่ได้ ต้องใช้หลายวิธีรวมๆ กัน โดยหลักการทางสังคมสงเคราะห์ เรียกว่า วิธีการทางสังคมสงเคราะห์แบบผสมผสาน (Integrated Social Work Method) เช่น การให้บริการแก่เด็กมีปัญหาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเด็ก คือ บิดา มารดา โรงเรียน เพื่อนๆ หรือชุมชน ของเด็กคนนั้นจะต้องอยู่ในขอบข่ายของการพิจารณาด้วยในการให้ความช่วยเหลือ

การทำงานสังคมสงเคราะห์ ในการให้ความช่วยเหลือเพื่อจัดปัญหาของบุคคล กลุ่ม ชุมชนนั้น มีเป้าประสงค์เพื่อที่จะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและเป็นที่ยอมรับใน

สังคมเพื่อความอยู่ดีกินดี (Social well-being)

เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ ปัจจุบันการจัดบริการทางสังคม (Social Service) จึงเน้นการป้องกัน (Prevention) การแก้ไขบำบัด (Remedial or Curative) การฟื้นฟู (Rehabilitation) การพัฒนา (Development)

ในการทำงานสังคมสงเคราะห์ นอกจากจะใช้การทำงานด้วยวิธีการแบบผสมผสานแล้ว SW ยังต้องร่วมมือกับนักวิชาชีพอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ SW จึงต้องมีความรู้ เข้าใจในศาสตร์ต่างๆ เช่น พฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยา สังคมสงเคราะห์ ฯลฯ

ดังนั้น จึงพอที่จะสรุปได้ว่า ในการทำงานสังคมสงเคราะห์นอกจากจะใช้การทำงานด้วยวิธีการแบบผสมผสานแล้ว หัวใจของการทำงานสังคมสงเคราะห์ คือ **ตัวนักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker)**

สรุปข้อคิดในการทำงานสังคมสงเคราะห์

1. งานสังคมสงเคราะห์ คือ การให้บริการสวัสดิการสังคม เพื่อให้ทุกคนอยู่ดีกินดี (Social well-being)
2. บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก
3. ปัจเจกบุคคล → สภาพแวดล้อม - ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน
4. Social worker (SW) นักสังคมสงเคราะห์ ต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมทุกอย่าง ว่ามี

อิทธิพลในการทำงานการให้บริการสวัสดิการสังคม

5. SW ต้องยอมรับว่า ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน ของผู้ใช้บริการมีผลหรือมีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ

6. ในการทำงานจึงต้อง ขอความร่วมมือจากครอบครัว กลุ่ม ชุมชน ด้วย

7. ในการทำงานช่วยเหลือ จะใช้วิธีใดวิธีหนึ่งคงไม่ได้ ต้องใช้หลายวิธีรวมๆกัน เรียกว่า

วิธีการทางสังคมสงเคราะห์แบบผสมผสาน (Integrated Social Work Method)

8. การให้บริการโดยตรง (Direct Service) เรียกว่า สังคมสงเคราะห์จุลภาค หรือ Micro Social Work และการให้บริการทางอ้อม (Indirect Service) เรียกว่า สังคมสงเคราะห์มหภาค หรือ Macro Social Work

9. ปัจจุบันการจัดบริการทางสังคม (Social Service) จึงเน้นการป้องกัน (Prevention) การแก้ไขบำบัด (Remedial or Curative) การฟื้นฟู (Rehabilitation) การพัฒนา (Development) เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์

10. งานสังคมสงเคราะห์นอกจากจะใช้การทำงานด้วยวิธีการแบบผสมผสานแล้ว หัวใจของการทำงานสังคมสงเคราะห์ คือ **ตัวนักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker)**

8. ตัวนักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker) ในการทำงานสังคมสงเคราะห์

8.1 ตัวนักสังคมสงเคราะห์

8.1.1 นักสังคมสงเคราะห์ต้องประกอบด้วย

K A S

- | | | |
|----|-------------|-----------|
| 1. | K-Knowledge | - ความรู้ |
| 2. | A-Attitude | - ทศนคติ |
| 3. | S-Skill | - ทักษะ |

ตัวนักสังคมสงเคราะห์ต้องมีองค์ประกอบในกระบวนการในการทำงาน 3 ประการคือ การใช้ความรู้ (Knowledge) อย่างเหมาะสม มีทัศนคติ (attitude) ที่ดีต่องานที่ทำ และมีทักษะ (skill) ในการทำงาน

1. การใช้ความรู้ (knowledge)

ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์

- มนุษย์มีศักดิ์ศรี (concept of human dignity)
- มนุษย์มีความแตกต่างกัน (concept of individualization)
- มนุษย์มีความสามารถ (concept of potentiality)
- มนุษย์เปลี่ยนแปลงได้ (concept of change)
- มนุษย์ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในสังคมประชาธิปไตย (concept of equilibrium)
- มนุษย์ทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคม (concept of social functioning)
- มนุษย์ทุกคนต้องการความยอมรับ ความเข้าใจ (concept of acceptance)
- มนุษย์มีแนวโน้มที่จะปกป้องตนเองหรือเข้าข้างตนเอง (concept of defense mechanism)
- มนุษย์สามารถควบคุมตนเองได้ (concept of self-control)
- มนุษย์ทุกคนมีบุคลิกภาพเฉพาะตน ซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ (personalization)

ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การค้นหาข้อเท็จจริง (fact finding)

นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำความเข้าใจปัญหาภายใต้สภาวะความสัมพันธ์ที่ดี / ทำความรู้จักและพิจารณาว่าผู้รับบริการมีความพร้อมจะรับรู้ปัญหาพร้อมกับนักสังคมสงเคราะห์หรือไม่ โดยพิจารณาจากการแสดงออกของผู้รับบริการ เมื่อรับรู้ปัญหาใน 3 รูปแบบ คือ การหนีปัญหา การพึ่งพา คนอื่น และการเผชิญกับปัญหา การที่จะรู้ว่าผู้รับบริการเป็นรูปแบบใดต้องใช้เวลาและสัมพันธภาพที่ดี เป็นสิ่งนำทาง ส่วนการจะได้ข้อเท็จจริงจะต้องทำให้ผู้รับบริการรู้ว่าพวกเขาจะได้รับประโยชน์อะไร

2. การวิเคราะห์ปัญหา (Problem analysis)

พิจารณาถึงที่มาของปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ตัวบุคคลนั้นเอง หรือเกิดจากสภาพทางสังคมที่มากกระทบต่อตัวบุคคล หรือเกิดจากความไม่สมดุลทั้งตัวบุคคลและสภาพทางสังคมในการวิเคราะห์ปัญหาว่าเกิดจากสาเหตุใดนั้นนักสังคมสงเคราะห์จะต้องสำรวจให้ถึงส่วนลึกของปัญหา โดยให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการสำรวจตนเอง ส่วนนักสังคมสงเคราะห์จะต้องกระตุ้นและ

เป็นกำลังใจรวมทั้งศึกษาถึงศักยภาพของผู้รับบริการว่ามีมากพอที่จะจัดการกับปัญหาของตนเองได้หรือไม่ ความพร้อมของผู้รับบริการเป็นภาวการณ์ยอมรับสภาพในทางบวก เพราะแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง การยอมรับว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและมีการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม

3. การวางแผนช่วยเหลือ (Remedial planning)

ในขั้นนี้นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าใจปัญหา ความต้องการ และโครงสร้างบุคลิกภาพของผู้รับบริการและความต้องการในชีวิตของเขา ส่วนในตัวของผู้รับบริการเองจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะลดภาวะปัญหาและนำชีวิตด้วยตัวของเขาเอง โดยนักสังคมสงเคราะห์ควรวางแผนที่จะให้ผู้รับบริการได้พูดและแสดงออกและมีอิสระทางความคิดในการเลือกที่จะตัดสินใจ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องเตรียมตอบคำถามให้ได้ว่าจะช่วยอะไร ช่วยอย่างไร ช่วยเมื่อไร และสถานที่ที่จะดำเนินการต่อไป ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหามาจากการที่ผู้รับบริการพร้อมที่จะเผชิญกับการแก้ไขปัญหโดยตัวตนเองมีส่วนร่วม สามารถหาทางออกของปัญหาได้เอง โดยการที่นักสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือสนับสนุน หรือหาทรัพยากรอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการยอมรับได้มาช่วยสนับสนุน

4. การช่วยเหลือ (Implementation)

บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการจะต้องประกอบด้วย การทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมของมนุษยธรรมและบริการทางสังคม ช่วยให้ผู้รับบริการรับสภาพชีวิตที่เป็นจริง สามารถประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ไปใช้ในการช่วยเหลือ โดยเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องรู้คำตอบ 2 อย่างคือ พฤติกรรมมนุษย์คืออะไร และมนุษย์มีพฤติกรรมเช่นนั้นอย่างไร รวมทั้งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้จักตั้งสมมุติฐานเหมือนนักวิทยาศาสตร์ที่จะต้องรู้จักการพิสูจน์ปัญหาอย่างเฉพาะเจาะจงและรู้จักใช้เทคนิคเข้ามาช่วยในการสนับสนุนการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เทคนิคที่นักสังคมสงเคราะห์นำมาใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ การเปิดประเด็น การทบทวนซ้ำ การสะท้อนความรู้สึก การฟัง การถาม การเงียบ การสรุปความ

5. การยุติการช่วยเหลือ (End of a helping session)

เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือตนเองได้แล้ว การยุติการช่วยเหลือจะใช้เมื่อกระบวนการแก้ไขปัญหาสมบูรณ์เพียงพอหรือเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือตนเองได้แล้ว ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าว่าจะยุติการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการ หรือเห็นว่าระยะเวลาสิ้นสุดลงโดยที่ผู้รับบริการขาดการติดต่อเป็นเวลานานและไม่ติดตามหรือเสียชีวิต นักสังคมสงเคราะห์มีข้อมูลมากเพียงพอสามารถดำเนินการได้อย่างอิสระ และผู้รับบริการสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ภายหลังจากยุติการให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องติดตามผลอีกระยะหนึ่งเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ในการประเมินผลมีประเด็นหลักอยู่ 3 ส่วน คือ ผู้รับบริการประเมินว่าตนเองได้รับความพึงพอใจในการรับบริการหรือไม่โดยการพิจารณาจากการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกหรือการพูดคุยกับผู้ให้บริการหรือนักสังคมสงเคราะห์พิจารณาถึงกรอบการทำงานที่กำหนดไว้ว่าภายหลังจากที่

ให้บริการไปแล้วได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และอยู่บนฐานความเป็นจริงหรือไม่ รวมทั้งการพิจารณาถึงตัวผู้ให้บริการหรือนักสังคมสงเคราะห์ว่ามียุทธศาสตร์ความรู้ในการให้คำปรึกษาเพียงพอหรือไม่ การประเมินผลควรดำเนินการก่อนที่จะมีการยุติปัญหา 1-2 ครั้ง ก่อนที่การให้คำปรึกษาจะเสร็จสิ้นลง เพื่อทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา ถ้าพบว่ามีปัญหา ก็จะได้มีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน

ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ทฤษฎีเพื่อใช้ในการทำงาน

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ เป็นการผสมผสานเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถครอบคลุมและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์จะต้องนำทฤษฎีต่าง ๆ มาผสมผสานในการทำงาน เช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพ ซึ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างกายจิต ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้จนเข้าใจตนเอง โดยเน้นเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก แต่ในด้านการรับรู้จะเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ จึงต้องนำทฤษฎีการเรียนรู้มาใช้ร่วมด้วย เพื่อศึกษาถึงพัฒนาการตามวัยและระดับการศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ทำให้เกิดการจัดสภาพแวดล้อมตามสิ่งที่เรียนรู้ใหม่ จึงเป็นการนำทฤษฎีพฤติกรรมนิยมมาใช้ รวมทั้งเห็นว่าคนเราสามารถควบคุมพฤติกรรมตนเองได้ จึงได้มีการนำทฤษฎีตัวตน มาปรับใช้ร่วมกับทฤษฎีบุคลิกภาพ นอกจากนี้ในส่วนของงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องประยุกต์ใช้ทฤษฎีอื่น ๆ ในการให้บริการได้แก่

1. ทฤษฎีการปฏิบัติหน้าที่ (Functional Approach Theory) เป็นแนวคิด ของ Ruth Smalley (1930) ที่เน้นกระบวนการช่วยเหลือผู้รับบริการตามสถานการณ์โดยพยายามหาเครื่องมือไว้ใช้ในหน่วยงานให้พร้อม ซึ่งนอกจากการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพแล้วยังรวมถึงการประสานงานกับบุคลากรต่างวิชาชีพทั้งในและนอกหน่วยงานให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ โดยเน้นว่านักสังคมสงเคราะห์จะต้องทำงานอย่างมีแผนมีเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด รู้จักการแบ่งหน้าที่และเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม

2. ทฤษฎีระบบ (System Theory) หรือทฤษฎีแห่งระบบสังคม (Social System Theory) เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้รับบริการว่ามีสาเหตุปัญหาหรือความเป็นมาของ เหตุการณ์ในชีวิตอย่างไร เป็นการวิเคราะห์ระบบผู้รับบริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าถึงระบบแห่งปัญหาของผู้รับบริการพร้อมกับผู้รับบริการ รวมทั้งระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น ระบบผู้ให้บริการ ระบบแห่งปัญหา และระบบดำเนินการ

3. ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน (Planned Change Theory) โดยมุ่งปรับระบบต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยดี โดยทุกระบบที่เกี่ยวข้องจะต้องเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนซึ่งเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและการจัดบริการมีประสิทธิภาพ

2. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน (Attitude)

ทัศนคติคือ ความรู้สึกนึกคิดที่มีแรงจูงใจหรือความเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด พฤติการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคล กลุ่มหรือคณะ ทัศนคติก่อให้เกิดเงื่อนไขที่ดีคือ เป็นแรงจูงใจให้คนปรับตัวตาม ทัศนคติที่ตนมีอยู่ ให้คำนิยมหรือความชื่นชอบต่อเนื่องไปถึงสิ่งอื่น สามารถตีความตามสถานการณ์

ได้ถูกต้อง และทำหน้าที่ป้องกันตนเอง

ทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์ในการทำงาน

1. รู้ตัวเอง รู้บทบาทว่าทำหน้าที่อะไร ต้องวางแผนคิดทบทวนในบทบาทหน้าที่ของตนให้ชัดเจน ในกรณีที่ไม่อาจจัดบริการได้ทั้งหมดให้ใช้ระบบส่งต่อร่วมกับการพัฒนาศักยภาพของผู้รับบริการให้รู้จักพึ่งพาตนเอง
2. รู้ลักษณะของหน่วยงานที่ทำงาน ว่ามีนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ และลักษณะของบริการเพื่อให้สามารถกำหนดกรอบการทำงานได้
3. รู้จักผู้รับบริการ ว่ามีสาเหตุใดที่ต้องมาขอใช้บริการจากหน่วยงานและนักสังคมสงเคราะห์
4. รู้จักเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีปรัชญาทางวิชาชีพแตกต่างกัน เพื่อนร่วมงานอาจมีส่วนร่วมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

1. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องขจัดจิตประหวัด (Transference) ที่มีต่อผู้รับบริการในทางลบหรือทางบวกจนเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดอคติในการทำงานขาดความเป็นธรรมในการให้บริการ
2. มีความคิดเห็นในแง่ดีต่อผู้รับบริการ เช่น ยอมรับ เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ
3. ยอมรับปัญหาของผู้รับบริการ โดยแสดงความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือและพยายามชวนสนทนาเป็นเบื้องต้นเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสร้างความสัมพันธ์ภาพให้เกิดขึ้นและให้ข้อคิดแนวทางแก่ผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาและร่วมมือในการค้นหาทางออกของปัญหา
4. สร้างโอกาสที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ โดยการให้ครอบครัวเข้ามามีส่วนสนับสนุนช่วยเหลือ สร้างเครือข่ายในการให้บริการสังคมเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการรวมทั้งครอบครัวให้มากขึ้น เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบส่งต่อเพื่อให้ผู้รับบริการจะได้รับบริการมากขึ้นตามความจำเป็น

3. มีทักษะ (Skill)

3.1 ทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship skill) สามารถใช้ตั้งแต่ขั้นการค้นหาข้อเท็จจริง การประเมินปัญหา การวางแผนและการให้คำปรึกษารวมถึงการติดตามประเมินผล นักสังคมสงเคราะห์ต้องแสดงออกถึงความมีเมตตา กระตือรือร้นที่จะให้บริการ การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความศรัทธาและความไว้วางใจของผู้รับบริการ

3.2 ทักษะในการสื่อความหมาย (Communication skill) เป็นการสื่อทั้งทางวาจา ท่าทาง และลายลักษณ์อักษร และเป็นส่วนหนึ่งของทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพ การสื่อความหมายที่ดีคือการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับและผู้ให้ข้อมูลข่าวสารมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อป้องกันการเข้าใจข้อมูลไม่ตรงกันควรมีการ ทบทวนข้อมูลด้วยวาจาเพื่อให้ผู้รับบริการพูดทบทวนในเรื่องที่นักสังคม

สงเคราะห์และผู้รับบริการได้สนทนาผ่านมาแล้ว ถ้าได้ข้อมูลไม่ถูกต้องนักสังคมสงเคราะห์จะต้องช่วยเพิ่มหรือเสริมให้ใหม่

3.3 ทักษะการสัมภาษณ์ (Interviewing skill) เป็นเครื่องมือสำคัญในการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการ การสัมภาษณ์นั้นต้องการให้บรรลุผลอะไรบ้าง ในขณะที่สัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องให้คำปรึกษาไปพร้อมกันด้วย นอกจากนี้นักสังคมสงเคราะห์จะต้องอาศัยทักษะการฟังเพื่อที่จะจับประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

ในการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์จะต้องชวนสนทนาในเรื่องทั่วไปก่อนที่จะนำเข้าสู่ประเด็น หลีกเลี่ยงคำถามที่ได้รับคำตอบเพียงคำว่าใช่และไม่ใช่ ไม่ควรแย่งผู้รับบริการพูดกลางคันอย่าถามเร็วเกินไป ควรรู้จักหวั่นในการป้อนคำถาม ถ้อยคำที่ใช้ควรเป็นคำง่าย ๆ ฟังเข้าใจ ให้โอกาสผู้รับบริการได้ระบายอารมณ์ความรู้สึกที่คับข้องใจ พยายามกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้พูดและระบายความรู้สึก นักสังคมสงเคราะห์จะต้องควบคุมการสนทนาให้อยู่ในขอบเขต หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง มีทักษะในการพูดให้ผู้รับบริการยอมรับปัญหาของเขา รู้จักการสังเกตท่าที กิริยา ดวงตาหรือการพูดจาของผู้รับบริการปรึกษาว่ามีอะไรปิดบังซึ่งเป็นปมปัญหาแอบแฝงอยู่ มีเทคนิคการจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความคิดตัดสินใจที่จะช่วยเหลือตนเองมากขึ้น นักสังคมสงเคราะห์ควรสนทนาในสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าเป็นปัญหาของเขาและควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสรุปผลการพูดคุยจนได้แนวทางแก้ไขปัญหานั้นในแต่ละครั้งที่มาพบ และควรมีวิถีการสนทนาอย่างนิ่มนวล และควรยุติการวางแผนการร่วมกันโดยจูงใจให้โอกาสผู้รับบริการรู้จักใช้ความคิด ตัดสินใจ และพัฒนาศักยภาพของเขาด้วยตนเอง

3.4 ทักษะการฟัง (listening skill) ควรแทรกด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ การเงียบชั่วขณะเพื่อให้ผู้รับบริการคิดคำตอบ การสังเกตเพื่อศึกษาถึงบุคลิกลักษณะ ความ กระตือรือร้นในการแก้ไข ปัญหา นักสังคมสงเคราะห์ควรแทรกความรู้และคำแนะนำในระหว่างที่สัมภาษณ์ และใช้เทคนิคในการสะท้อนความรู้สึกเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาจะทำให้การสนทนาเข้าประเด็นของเรื่องหรือสาเหตุของปัญหายง่ายขึ้น ก่อนปิดการสัมภาษณ์หรือให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์จะต้องให้ผู้รับบริการสรุปเรื่องราวที่ได้มีการสนทนาเพื่อป้องกันการสับสนในข้อมูล

3.5 ทักษะการเปิดเผยตนเอง (Self disclosure skill) เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีได้แตกต่างกับคนอื่น จะช่วยให้ลดความวิตกกังวล และกระตุ้นให้ผู้รับบริการเปิดเผยตนเอง

3.6 ทักษะการบันทึกรายงาน (recording skill) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในขณะที่สัมภาษณ์หรือให้คำปรึกษา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีเทคนิคในการบันทึกรายงานในส่วนที่สำคัญและจำเป็น และอาจแทรกข้อคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์โดยปราศจากอคติ และควรรู้ว่าเรื่องใดควรหรือไม่ควรบันทึก การสนทนาระหว่างการให้คำปรึกษาที่มีระบบระเบียบและเข้าประเด็นอย่างดีจะช่วยให้การบันทึกรายงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไป สิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์ควรบันทึก เช่น ชื่อ ประวัติ ภูมิหลัง สภาพปัญหา พฤติกรรมท่าที สภาพอารมณ์และศักยภาพที่พบ การวิเคราะห์ปัญหา แผนการช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือรวมทั้งการช่วยเหลือหลังจากให้บริการจนเห็นสมควรยุติ

นอกจากนั้น นักสังคมสงเคราะห์ยังต้อง ประกอบด้วย;-

1. ยึดหลักมนุษยธรรม
2. มุ่งทำวิชาการ
3. ร่วมประสานการเงิน

8.1.2 หน้าที่และเป้าหมาย

1. องค์กรเข้มแข็ง (Strengthening Organization)
2. บริการมีคุณภาพ (Quality Services)
3. ผู้ป่วยปลอดภัย (Patient Safety)
4. บุคลากรมีสุขภาพดี (Healthy Personal)

8.1.3 ขอบเขตหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์

1. หน้าที่ในการระวังและป้องกันปัญหา (Preventive Function)
2. หน้าที่ในการแก้ไขปัญหา (Remedial Function)
3. หน้าที่ในการฟื้นฟูและบำบัดรักษา (Rehabilitative Function)
4. หน้าที่ในการพัฒนา (Development Function)
5. หน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
6. หน้าที่ในการบริการสนับสนุนด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วย
7. หน้าที่ในการจัดการทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรสังคม (Social Resource Organization and Development Function)
8. หน้าที่ทางด้านวิชาการและการส่งเสริมสนับสนุนวิชาชีพ
9. หน้าที่ในการวิจัย

อาจจะสรุปได้ว่า ขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ มีด้วยกัน 3 ประการคือ

1. การกำหนดปัญหา หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายหรือชุมชนเป้าหมาย ตามสถานการณ์ปัญหาที่มี ซึ่งลักษณะของการช่วยเหลือจะเน้นที่ปัญหาสังคม ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาจิตใจ ซึ่งต้องการผู้ช่วยเหลือแนะนำ
2. การป้องกันปัญหา หน้าที่นี้มีความสำคัญมากสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะสามารถยุติปัญหาได้ทันที หรือไม่รอให้เกิดปัญหารุนแรง ซึ่งเป็นการช่วยเหลือให้บริการที่ถูกต้อง เพราะช่วยตัดไฟแต่ต้นลม
3. การพัฒนาบุคคล กลุ่ม ชุมชน ให้มีศักยภาพในการแก้ไขป้องกันปัญหาหรือสามารถตัดสินใจในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาได้อย่างถูกต้องตามหลักการ มีแผนงานรองรับและทำให้เขาทั้งหลายได้รับผลประโยชน์จากการช่วยเหลือกันเอง ในขณะที่เดียวกันต้องส่งเสริมความเข้มแข็งในการจัดบริการแก่หน่วยงาน หรือองค์กรที่ให้บริการทางสังคมด้วย โดยจะต้องคำนึงถึงการนำเอาทรัพยากรทุกรูปแบบมาใช้เพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ในการปฏิบัติงานนักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องจดจำและปรับใช้หลักการ วิธีการ และ กระบวนการของงานสังคมสงเคราะห์ ให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานโดยคำนึงถึงขอบเขตของ การปฏิบัติงาน อยู่ตลอดเวลา นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรสับสนกับลักษณะงานด้านสังคมสงเคราะห์ที่ ตนเองปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามประสบการณ์และความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานรวมทั้งการศึกษาหา ความรู้อย่างสม่ำเสมอจะสร้างให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.2 สิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเกี่ยวข้อง

ในการทำงานสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเกี่ยวข้องกับ SW+CL+E

- | | |
|---------------------|---|
| 1. SW-Social Worker | -นักสังคมสงเคราะห์ |
| 2. CL- Client | -ผู้รับบริการ |
| 3. E – Environment | -สภาพแวดล้อม (ผู้เกี่ยวข้อง-ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน) |