

บทที่ 3

วิธีการและกระบวนการของงานสังคมสงเคราะห์

1. บทนำ

การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ผู้รับบริการแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม ฉะนั้น จึงมีวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงปรัชญาที่ว่า ช่วยให้ผู้สามารถช่วยตนเองได้ด้วยวิธีทำงานกับเขา มีไข้ทำงานเพื่อเขาเพื่อที่เขาจะได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศชาติได้ วิธีการดังกล่าว มีดังต่อไปนี้

1. การทำงานกับบุคคล เรียกว่า การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หรือการทำงานระดับบุคคล เป็นการทำงานกับผู้มีปัญหาเป็นรายบุคคลปัญหาดังกล่าวอาจจะเป็นปัญหาทางครอบครัวปัญหาทางการเงิน ปัญหาด้านสุขภาพและอื่นๆ ทั้งนี้ โดยการที่นักสังคมสงเคราะห์พยายามดึงความสามารถของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญในการแก้ไขและป้องกันปัญหานั้นๆ

2. การทำงานกับกลุ่ม เรียกว่า การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน หรือการทำงานระดับกลุ่มเป็นวิธีการและกระบวนการที่นักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกกลุ่ม ในสถาบันหรือองค์การต่างๆ แต่ละคน ให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น มีประสบการณ์ในการพัฒนาที่ดี โดยนักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกแต่ละคนในการพัฒนาบุคลิกลักษณะ เพื่อการพัฒนาสังคมโดยใช้ปฏิกริยาโต้ตอบภายในกลุ่มเป็นเครื่องมือ

3. การจัดระเบียบและการพัฒนาชุมชน เรียกว่า การทำงานระดับชุมชน เป็นการทำงานกับชุมชนเพื่อการแก้ไขป้องกันปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งกระทบกระเทือนถึงสวัสดิภาพและความปลอดภัยของคนในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาชีพการศึกษา สุขภาพอนามัยและอื่นๆ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะใช้วิธีการกระตุ้นให้คนในชุมชนมองเห็นปัญหา สาเหตุของปัญหา และร่วมมือ ร่วมแรงกันวางแผนและดำเนินการป้องกันและแก้ไข ซึ่งอาศัยทรัพยากรต่างๆ ในชุมชน อันได้แก่ คน วัสดุ อุปกรณ์ ทุนทรัพย์ แรงงานหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น นอกจากนั้น ถ้านักสังคมสงเคราะห์พบว่าชุมชนขาดบริการหรือมีบริการไม่เพียงพอ นักสังคมสงเคราะห์ก็จะหาทางส่งเสริมหรือสนับสนุนให้คนในชุมชนนั้นร่วมกันจัดการทรัพยากรภายนอกเข้าไปเพิ่มเติม

4. การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ คือการที่นักสังคมสงเคราะห์ศึกษาสภาพต่างๆ ในสังคมเพื่อประกอบการพิจารณาการวางนโยบาย แผนงานและโครงการต่างๆ อันช่วยบรรเทาหรือขจัดปัญหาทางสังคม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์การบริหารองค์การ จะช่วยในการแก้ไขและปรับปรุงหรือริเริ่มบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

5. การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ เป็นการบริหารองค์การทางสังคมสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพสูง โดยรวมถึงการวางนโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ นอกจากนั้นยังรวมถึงความสามารถในการประสานงาน ร่วมมือกันทำงานกับนักวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการปฏิบัติงานในข้อ 1, 2 และ 3 รวมเรียกว่า การสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค ซึ่งเป็นวิธีการให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการระดับต่างๆ ได้แก่ ระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน เป็นการช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนในฐานะเป็นปัจเจกชน หรือในฐานะสมาชิกในกลุ่มเล็กๆ วิธีการให้บริการทางอ้อม มุ่งการปฏิบัติงานในระดับชุมชน หรือในระดับสังคม เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบสังคม รวมทั้งการยกระดับทรัพยากรในสังคมมาให้แก่บุคคลแต่ละคนภายในชุมชนอย่างเพียงพอ ฉะนั้น จะเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบนี้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายนอกของสมาชิกภายในกลุ่ม

2. วิธีการทางสังคมสงเคราะห์

การทำงานสังคมสงเคราะห์นั้น การนำทฤษฎีที่ได้ศึกษามาแล้ว นำมาปฏิบัติในการทำงานถือเป็นการทำงานที่ถูกต้อง โดยอิงกับวิธีวิทยาศาสตร์ (Science methodology or Fact findings)

1. วิเคราะห์ปัญหา บุคคล สถานการณ์
2. การวางแผนการช่วยเหลือผู้รับบริการ
3. การเลือกว่าจะใช้เทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานใด เพื่อช่วยผู้รับบริการ

วิธีการทางสังคมสงเคราะห์อาจแบ่งออกเป็น

- 2.1 วิธีการที่แบ่งตามแนวเก่า
- 2.2 วิธีการที่แบ่งตามแนวใหม่
- 2.3 วิธีการแบบผสมผสาน

2.1 วิธีการที่แบ่งตามแนวเก่า

วิธีการปฏิบัติงานที่ถือเป็นพื้นฐานการทำงานสังคมสงเคราะห์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนี้

- 1) การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social case work)
- 2) การสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (Social group work)
- 3) การจัดระเบียบชุมชน หรือการสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Community organization)
- 4) การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ (Social work administration)
- 5) การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ (Social work research)

1) การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social case work)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social case work) ในระดับวิชาชีพ จะดำเนินเกี่ยวกับปัญหาทางด้านจิตใจ สังคม พฤติกรรมต่างๆ ซึ่งการทำงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จะเป็นไปตามพื้นฐานความเชื่อทางทฤษฎีที่ใช้ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นการทำงานกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป้าหมายเดิม คือ การช่วยเหลือบุคคลแต่ละรายโดยตรง ต่อมาได้มีการขยายครอบคลุมถึงครอบครัวของผู้ใช้บริการด้วย แนวทางของการทำงานก็แตกต่างกันไปตามทฤษฎีที่นักสังคมสงเคราะห์ให้ความเชื่อ

งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายประกอบด้วย

1. บุคคล (Person) คือ ผู้มารับความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นผู้ประสบปัญหาต่างๆ
2. ปัญหา (Problem) คือ ความเดือดร้อนนานัปการที่บุคคลเผชิญ
3. สถานที่ (Place) ซึ่งเป็นสถานที่สงเคราะห์ที่องค์กรสวัสดิภาพสังคมต่างๆจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้มารับความช่วยเหลือ
4. กระบวนการ (Process) ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่การเข้าสู่สถานที่เพื่อรับบริการ (Intake) จนเสร็จสิ้นการช่วยเหลือ

Helen Harris Perlman ให้แนวทางในการปฏิบัติ คือ

1. การแสวงหาข้อเท็จจริง เช่น การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน ฯลฯ
2. การวินิจฉัยปัญหา
3. การวางแผนการช่วยเหลือ
4. การแก้ปัญหาหรือการช่วยเหลือ
5. การประเมิน
6. การติดตามผล

ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย

1. ทฤษฎีจิตสังคม (Psychosocial theory)
2. ทฤษฎีการหน้าที่ (Functional theory)
3. ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (Problem-solving theory)
4. ทฤษฎีการปรับพฤติกรรม (Behaviour modification theory)

1. ทฤษฎีจิตสังคม (Psychosocial theory)

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้ได้รับอิทธิพลจากจิตวิเคราะห์ ถือว่า การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพของคนและการปรับตัวของคนกับสิ่งแวดล้อม

2. ทฤษฎีการหน้าที่ (Functional theory)

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้ มองว่า การสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายไม่ใช่การบำบัดรักษากับผู้ใช้บริการแต่ละคน แต่เป็น “วิธีการบริหารการบริการสังคมอย่างหนึ่ง ที่มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือโดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจทางจิตวิทยาและทักษะที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อทำงานกับปัจเจกบุคคลและสวัสดิภาพของสังคม”

3. ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (Problem-solving theory)

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้มองว่า การสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหา แต่ไม่ใช่การแก้ไขปัญหาในเชิงการหาเหตุผล หาหลักการทางตรรกวิทยา หรือคณิตศาสตร์ หรือหาคำตอบอย่างเป็นกลไก แต่ว่าเป็นการทำงานที่มีชีวิตชีวา เน้นความเป็นมนุษย์ ใช้สัมพันธภาพเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อให้บุคคลและครอบครัว ที่ประสบปัญหากลับมาเป็น MCO M = มีแรงจูงใจ (Motivation) C = มีสมรรถนะ (Capacity) O = โอกาส (Opportunity)

4. ทฤษฎีการปรับพฤติกรรม (Behaviour modification theory)

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้ มองงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นเรื่องของการใช้เทคนิคการทำงานที่ละเอียดซับซ้อน โดยรับเอาแนวคิดพฤติกรรมนิยม (Behaviourism) มาอย่างเต็มที่ ปัญหาของผู้ใช้บริการจะได้รับการประเมินในเชิงพฤติกรรมที่สังเกตได้ และใช้เทคนิคทางพฤติกรรมบำบัด การให้รางวัล การให้แรงเสริมทางบวกและทางลบ การสร้างเงื่อนไขและอื่นๆ นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้ ถือได้ว่า เป็นเสมือนนักพฤติกรรมบำบัด

งานสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพค่อนข้างใหม่ เกิดหลังวิชาชีพแพทย์ การให้ความช่วยเหลือมนุษย์ในสมัยแรกๆมักจะถูกมองว่า “เป็นหมอ” การสังคมสงเคราะห์ยังได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีจิตวิเคราะห์ ซึ่งใช้กันมากในหมู่จิตแพทย์ ทำให้การสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายถูกเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “Clinical social work” ในหลายแห่งให้ความหมายของคำนี้ ว่า รวมถึงการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม เพราะถือว่า “Clinical social work” เป็นงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค (Micro social work)

Clinical social work หมายถึง การทำงานสังคมสงเคราะห์ โดยการที่นักสังคมสงเคราะห์ที่เปิดบริการส่วนบุคคล ในลักษณะคลินิกส่วนตัว (private practice) ซึ่งเป็นการเจาะลึกไปในผู้ใช้บริการแต่ละราย แต่ว่ามีจุดอ่อนมากในเรื่องการขาดความเข้าใจในการปฏิสัมพันธ์ของระบบสังคมที่นำไปสู่ปัญหาสังคมของประเทศ

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย นอกจากจะต้องมีความรู้ด้านทฤษฎีแล้วยังต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับ มนุษย์ สังคม ชุมชน วัฒนธรรม ตลอดจนความรู้ด้านการจัดบริการของหน่วยงานที่สังกัด เช่น นักสังคมสงเคราะห์ในทางการแพทย์ ต้องมีความรู้ด้านโรค การรักษาพยาบาล ระบาดวิทยา การสาธารณสุข หรือนักสังคมสงเคราะห์ในสถานพินิจและฝึกอบรมเด็กเยาวชนที่กระทำผิด ก็ต้องมีความรู้ด้านยูวอาชญาวิทยา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2) การสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (Social group work)

เป็นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ อยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการที่จะอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม การให้ความช่วยเหลือโดยใช้กระบวนการกลุ่ม จึงเป็นการทำให้บุคคลได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพด้วยกิจกรรมและอิทธิพลของกลุ่ม

ในยุคแรกมีเฉพาะการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นส่วนมาก กลุ่มที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มในขณะนั้น ส่วนมากมักไม่ใช่ นักสังคมสงเคราะห์ ทำให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มในยุคแรกๆ ถูกมองอย่างไม่ให้เกียรติเท่าที่ควร เพราะถือว่า ไม่ใช่ นักวิชาชีพ กิจกรรมเหล่านั้นทำไปเป็นเพียงกิจกรรมนันทนาการเท่านั้น เช่น การสอนเด็กให้เย็บปักถักร้อย

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 การให้ความช่วยเหลือกลุ่มชนเป็นสิ่งที่สำคัญและได้รับการตอบรับในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ทฤษฎีที่ใช้อธิบายการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนโดยตรง มีอยู่อย่างน้อย 3 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีพัฒนาการ (Developmental theory)

2. ทฤษฎีการปะทะสังสรรค์ (Interactionist theory)

3. ทฤษฎีการป้องกันและฟื้นฟูสภาพ (Preventive and rehabilitative theory)

หรือทฤษฎีนี้มีการปรับปรุงใหม่ ใช้ชื่อว่า “ทฤษฎีองค์การและสภาวะแวดล้อม”(Organisational and environmental theory)

1. ทฤษฎีพัฒนาการ (Developmental theory)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามทฤษฎีนี้ มีพื้นฐานมาจาก แนวคิดพัฒนาการ แนวคิดปรากฏการณ์นิยม และปรัชญามนุษย์นิยมเข้าด้วยกัน นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มนี้มองว่า “มนุษย์มีศักยภาพมีคุณค่า มีพัฒนาการไปสู่ความเจริญงอกงาม โดยเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ คือ การรู้จักตนเองอย่างแท้จริง (อัตประจักษ์) เมื่อบุคคลมาอยู่ในกลุ่มด้วยความตระหนักในคุณค่าของกันและกันแล้ว กลุ่มจะมีชีวิต มีคุณค่าใหม่เกิดขึ้น

นักสังคมสงเคราะห์ต้อง

1. ไม่พึงครอบงำหรือแสดงอำนาจเหนือกลุ่ม

2. ให้ความสนใจกับการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงในกลุ่มและพฤติกรรมบุคคลที่ปรากฏอย่างจริงในกลุ่ม มากกว่าการวิเคราะห์บุคลิกภาพหรือการวินิจฉัยแต่แรงขับของจิตไร้สำนึกและอดีตของสมาชิกกลุ่ม

3. นักสังคมสงเคราะห์ต้องปรับตนเองอย่างประณีตและมีสมดุลระหว่างบทบาทของตนเองในกลุ่มและความเป็นตัวของตนเอง

4. นักสังคมสงเคราะห์ต้องกระตุ้นให้กลุ่มได้มีการแสดงออกอย่างเสรี สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง โดยใช้การกระตุ้นเร่งเร้า การสร้างแรงจูงใจ ให้ข้อคิดเห็น ใช้อารมณ์ขัน บรรยายภาพที่ตื่นเต้น การท้าทาย การยินยอมพร้อมใจ การให้เกียรติและให้ความสำคัญ

2. ทฤษฎีการปะทะสังสรรค์ (Interactionist theory)

ทฤษฎีการปะทะสังสรรค์ (Interactionist theory) มีลักษณะคล้ายคลึงกับทฤษฎีพัฒนาการ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้อง

1. ไม่ครอบงำกลุ่ม ไม่ใช่อำนาจชี้ถูก-ชี้ผิดกับกลุ่ม

2. ไม่วินิจฉัยแบบตีตรากลุ่มและสมาชิก

3. เน้นการติดต่อสัมพันธ์กันภายในกลุ่ม ทั้งระหว่างสมาชิกกลุ่มและนักสังคมสงเคราะห์

4. นักสังคมสงเคราะห์ต้องปรับตนเองให้เข้ากับกลุ่ม เพื่อประโยชน์แก่การรับรู้ข้อมูลได้อย่างลึกซึ้ง

5. นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าถึงจิตใจของสมาชิกและกลุ่ม เพื่อจะได้สามารถตีความหมายทำความเข้าใจข่าวสารและเนื้อหาที่ซ่อนเร้นได้

6. ต้องใช้สัมพันธภาพให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน เพราะสัมพันธภาพเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานของกลุ่ม ความเห็นพ้องต้องกัน ประสบการณ์และการจัดการของกลุ่มในทุกๆด้าน

7. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องร่วมให้ข้อคิดเห็น ข้อเท็จจริงและค่านิยม

8. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องแสดงออกซึ่งความเชื่อมั่นในสมรรถนะและความเข้มแข็งของสมาชิกและกลุ่ม

3. ทฤษฎีการป้องกันและฟื้นฟูสภาพ (Preventive and rehabilitative theory) หรือ ทฤษฎีองค์การและสภาวะแวดล้อม (Organisational and environmental theory)

ทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นน้อยกว่า 2 ทฤษฎีแรก คือ

1. นักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทมาก เน้นความเป็นระบบระเบียบในการจัดการค่อนข้างมาก
2. ต้องคำนึงถึงประวัติในอดีต บุคลิกภาพของสมาชิกเพื่อนำมากำหนดองค์ประกอบของกลุ่มอย่างแน่นอนชัดเจน

3. นักสังคมสงเคราะห์ค่อนข้างมีอำนาจในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหรือองค์ประกอบต่างๆ โดยอ้างอิงสัมพันธ์ภาพที่มีการตกลงกันอย่างแน่ชัดในรูปของ “สัญญาใจ” เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ มีขีดขั้น (Degree) ของการแสดงบทบาทในกลุ่มได้มากขึ้น

ทฤษฎีนี้ยังคงความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการบางกลุ่มที่นักสังคมสงเคราะห์มีความจำเป็นในการแสดงบทบาทที่ค่อนข้างมาก เช่น งานสถานพินิจและคุ้มครอง งานคุมประพฤติ ผู้ป่วยทางจิต บางกลุ่ม เป็นต้น

3) การจัดระเบียบชุมชน หรือการสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Community organization)

การจัดระเบียบชุมชน หรือการสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Community organization) อาจนิยามได้ว่า การจัดระเบียบชุมชนเป็นกระบวนการระหว่างกลุ่มต่างๆ (Intergroup process) ที่พยายามทำให้ชุมชนเกิดความตระหนักในปัญหาสังคมที่ปรากฏอยู่และชุมชนได้ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการป้องกันแก้ไขปัญหา ที่มีผลกระทบต่อทั้งชุมชนและเพื่อความสุขของคนในชุมชนโดยส่วนรวม

การปฏิบัติงานจัดระเบียบชุมชน หรือการสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Community organization) จะยึดถือหลักและวิธีการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานชุมชน โดยหลักพื้นฐานส่วนใหญ่จะนำมาจาก การปฏิบัติสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน แต่ลักษณะที่แตกต่างกัน คือ การยึดหลักการดำเนินงานที่มุ่งให้คนในชุมชน สามารถปรับตัวได้เป็นอย่างดีระหว่างบริการสวัสดิการสังคมและความต้องการชุมชน คือระบบผู้ใช้บริการของสวัสดิการสังคม

กระบวนการปฏิบัติงานการสังคมสงเคราะห์ชุมชน แบ่งเป็น 3 วิธีการใหญ่ๆ คือ

1. การพัฒนาชุมชน (Community development)
2. การปฏิบัติการชุมชน หรือปฏิบัติการสังคม (Community or social action)
3. การวางแผนชุมชน (Community planning)

1. การพัฒนาชุมชน (Community development)

หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนทั้งชุมชนเป็นความตระหนักในปัญหาของคนทั้งชุมชน และกิจกรรมนี้นำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันบนพื้นฐานความตระหนักดังกล่าว นักสังคม

สงเคราะห์เริ่มงานพัฒนา โดยการพูดคุยกับบุคคลในชุมชน ที่เห็นว่ามีศักยภาพสูงในการเผยแพร่ความตระหนักในปัญหาออกไปสู่คนอื่น ๆ ในชุมชน เช่น ในสังคมชนบทห่างไกล อาจจะเป็นผู้นำชุมชน ในสังคมเมืองอาจเป็นผู้ประสบปัญหาโดยตรงหรือผู้ตระหนักในการรณรงค์ป้องกัน แก้ไขปัญหา นักสังคมสงเคราะห์จะร่วมกับคนในชุมชนในการประเมินสถานการณ์ปัญหา ตัวอย่างเช่น การเคลื่อนไหวกองชบวนการสตรี การจัดตั้งกลุ่มเยาวชนที่มีพ้อติดสุรา

2. การปฏิบัติการชุมชน หรือปฏิบัติการสังคม (Community or social action) - เป็นวิธีที่ชุมชนมีปัญหาเหมือนกัน

บางแห่งเรียกว่า การกระทำทางสังคม ซึ่งมีสมมติฐานที่ว่า บางปัญหาบางกรณีแก้ด้วยวิธีการพัฒนาชุมชนไม่ได้ ชุมชนไม่สามารถแสดงความต้องการได้อย่างชัดเจน โดยนักสังคมสงเคราะห์ ต้องเข้ามาปฏิบัติการชุมชน หรือปฏิบัติการสังคม ซึ่งการปฏิบัติการชุมชน หรือปฏิบัติการสังคมจะเป็นชุดกิจกรรมที่มุ่งสร้าง “พลังกดดันทางการเมือง” เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการป้องกันการเอารัดเอาเปรียบ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือเพิ่มผลประโยชน์ชุมชน หรือกระทำการอื่นๆ ที่เป็นผลดีแก่ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน

ชุดกิจกรรมที่ว่า หมายถึง การรวมพลังมวลชน ชุมนุมประท้วงเรียกร้องและการใช้การกดดันให้มีการเปลี่ยนแปลงดำเนินการดำเนินการ

3. การวางแผนชุมชน (Community planning) - มีปัญหาหรือความต้องการต่างกัน

ซึ่งมีสมมติฐานที่ว่า ความต้องการของชุมชนหนึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการของอีกชุมชนหนึ่ง ดังนั้นอาจมีความขัดแย้งกัน เป็นการยากที่จะ แก้ด้วยวิธีการพัฒนาชุมชนหรือปฏิบัติการชุมชน หรือปฏิบัติการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ จึงต้องใช้ความรู้ วิธีการวิจัยและข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเข้าไปมีสัมพันธภาพกับกลุ่มคนในชุมชนที่สำคัญหลายกลุ่มที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ปัญหา เพื่อเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาและดำเนินการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง

ข้อสังเกต

1. การพัฒนาชุมชนและการปฏิบัติการชุมชน เป็นวิธีการที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในชุมชนอย่างกว้างขวางที่สุดและโดยตรงให้มากที่สุด

2. การวางแผนชุมชน เป็นกิจกรรมที่โน้มเอียงไปในทางที่ต้องดำเนินการผ่านบรรดาตัวแทนของกลุ่มชน พยายามทำให้ผู้นำหรือตัวแทนแต่ละชุมชนมีความเห็นตรงกัน สามารถร่วมงานกันได้

3. การวางแผนชุมชนเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารและการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข่าวสารข้อมูลนั้นมาก นักสังคมสงเคราะห์อาจต้องใช้เทคนิคการตรวจสอบสิ่งแวดล้อม (Environmental scans) การประเมินความต้องการ (Needs assessments) การวิเคราะห์ทางสังคม (Social analysis)

4. การสังคมสงเคราะห์ชุมชนหรือการจัดระเบียบชุมชน ครอบคลุมวิธีการทำงานหลายๆ อย่าง เข้าไว้ด้วยกัน เช่น การทำวิจัยสังคมหรือการสำรวจ การวางแผน การประสาน การจัดตั้งองค์กร การระดมทุน การบริหาร การให้คำปรึกษา การให้การศึกษ การจัดตั้งคณะกรรมการ การไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาท การสาธิต การจัดทำบันทึก

5. นักสังคมสงเคราะห์ชุมชน จึงควรเป็นผู้ที่มีทักษะในด้านต่างๆเป็นอย่างดี เช่น การประเมินปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างความสัมพันธ์ เข้าใจยอมรับสภาพความเป็นจริง การวิจัย การประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่างๆ

4) การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ (Social work administration)

การบริหาร (Administration) ในการสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การทำงานร่วมกันในแนวทางที่เป็นการสร้างสรรค์ประชาธิปไตยและเป็นการเน้นให้เห็นภาพของการจัดกิจกรรมที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร แต่ คำว่า การจัดการ (Management) ไม่นิยมใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ เพราะความหมาย เหมือนการสั่งการ

การบริหารงานสังคมสงเคราะห์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของการถ่ายเททรัพยากรชุมชนไปสู่โปรแกรมการให้บริการต่างๆ ภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่มุ่งให้ประชาชนในชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสามารถเข้าสู่กระบวนการแก้ปัญหาในทุกขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมในรูปคณะกรรมการ การบริหารและอาสาสมัครที่มีความหลากหลาย หลักการการจัดให้บริการที่มีประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของคนในชุมชน (Provision the service)

การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ บางที่ใช้ในความหมายเดียวกันกับ การบริหารงานสวัสดิการสังคม ซึ่งขึ้นอยู่กับความหมายของคำว่า สังคมสงเคราะห์ กับคำว่า สวัสดิการสังคม ในความหมายที่กว้างและเชื่อมโยงกันได้

โทมัส วอลซ์ ได้จำแนกแนวคิดการบริหารงานสังคมสงเคราะห์หรือการบริหารงานสวัสดิการสังคม ไว้ 2 ชุด คือ

1. แนวคิดการบริหารแบบคลาสสิก (Classical organizational theory)
2. แนวคิดการบริหารแบบโรแมนติคส์ (Romantics)

1. แนวคิดการบริหารแบบคลาสสิก (Classical organizational theory)

1.1 เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการจัดระบบระเบียบองค์การตามหลักเหตุผลแบบวิทยาศาสตร์

1.2 เน้นโครงสร้างแบบกลไกที่ซับซ้อน การรวบอำนาจการตัดสินใจเข้าสู่ส่วนกลาง

1.3 การแบ่งส่วนตัดซอยกิจกรรมออกอย่างละเอียดและการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆโดยสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่งเป็นหลัก

1.4 คำว่า การประสานงาน ถูกนำมาใช้ในลักษณะที่เป็นการควบคุมสั่งการมากกว่าการร่วมมือร่วมใจกันรับผิดชอบและสร้างสรรค์งานอย่างให้ความสำคัญเป็นเอกภาพ

ข้อเสีย

1. 1 ก่อให้เกิดวัฒนธรรมขององค์การที่ไม่เอื้อให้บุคลากรทุ่มเททำงานอย่างเต็มศักยภาพ ลดศักยภาพและสมรรถภาพของบุคลากร

1.2 การให้คุณให้โทษกับบุคลากรมักจะเกิดผลลบเป็นการลำเอียงและทำลายขวัญกำลังใจของคนทำงาน

1.3 บุคลากรขาดความรู้สึกรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน ทำลายคุณค่าความเป็นมนุษย์

1.4 ผู้ใช้บริการขององค์การจะได้รับบริการที่ด้อยคุณภาพ ขาดโอกาสการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ควรจะได้รับ ทำลายคุณค่าความเป็นมนุษย์

2. แนวคิดการบริหารแบบโรแมนติคส์ (Romantics)

2.1 เป็นแนวคิดที่ไม่ให้ความสำคัญกับการจัดระบบระเบียบองค์การตามหลักเหตุผลแบบวิทยาศาสตร์

1.2 ไม่เน้นโครงสร้างแบบกลไกที่ซับซ้อน เน้นความสำคัญของความรู้สึก อารมณ์จิตใจ คุณค่าความเป็นมนุษย์

แนวคิดทั้ง 2 ต่างกันคนละขั้ว แต่ว่าจริงๆแล้ว ต้องอาศัยซึ่งกันและกัน ดูที่ความเหมาะสมในโอกาสการทำงาน แต่ว่าจริงๆแล้วการบริหารงานสังคมสงเคราะห์และการบริหารงานสวัสดิการสังคมสมัยใหม่ จำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานแนวความคิดที่เอื้อต่อการทำความเข้าใจในคุณค่าความเป็นมนุษย์ ผลผลิตและผลผลิตขององค์การควรเป็นการพิทักษ์และรังสรรค์คุณค่าของมนุษย์ การบริหารงานสังคมสงเคราะห์และการบริหารงานสวัสดิการสังคมสมัยใหม่ จึงค่อนข้างเน้นแนวคิดแบบโรแมนติคส์ เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา

มีข้อเสนอของนักวิชาการ ที่พยายามเพิ่มน้ำหนักให้กับแนวคิดแบบโรแมนติคส์ให้ถ่วงกับแนวคิดแบบคลาสสิค ดังนี้

1. การจัดลำดับความสำคัญของ “การพัฒนามนุษย์และสังคม” ไว้เป็นเป้าหมายลำดับแรกๆ อย่านำการพัฒนาเศรษฐกิจหรือวัตถุมาก่อน

ดังนั้น องค์การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม ควรกำหนดนโยบายการบริหารและการดำเนินงานที่มุ่งอำนวยประโยชน์สูงสุดกับการพัฒนามนุษย์ ทั้งในส่วนของบุคลากรและผู้ใช้บริการ

2. การลดขนาดการบริหารให้เป็น “ขนาดมนุษย์”

2.1 ขนาดการบริหาร หมายถึง การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ที่เป็นองค์การแบบแนวคิดของคลาสสิค คือ เน้นการขยายขนาดองค์การให้ใหญ่เพิ่มขึ้น แต่อำนาจจะเข้าสู่ส่วนกลาง ท้องถิ่นมักถูกทอดทิ้ง

2.2 ขนาดมนุษย์ หมายถึง ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนบุคลากรได้แน่นอน แต่เป็นการเน้นการจัดการที่สามารถอำนวยผลเป็นการพัฒนามนุษย์ และหมายถึงการเน้นให้ชุมชนสามารถบริหารงานสวัสดิการสังคมได้ด้วยตนเอง

3. การตอบสนองความพึงพอใจของมนุษย์ เน้นว่า ความเป็นจริง การบริหารที่ให้คุณค่ากับปัจเจกบุคคล ให้ความเมตตาความเข้าใจ ให้ความรู้สึกสนุกท้าทายในการทำงานและตอบสนองความรู้สึกมันคนั้น แทบจะไม่ต้องเสียต้นทุนเพิ่มแต่อย่างใด ปัจจัยสำคัญที่จะต้องทำ คือ การ

ปรับปรุงทัศนคติการบริหารให้เหมาะสม เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม เพิ่มความไว้วางใจ เพิ่มความอบอุ่นและเข้มแข็งของภาวะผู้นำ

4. การมีส่วนร่วมในการบริหาร-ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ไม่เน้นการบริหารแบบแนวตั้ง เปิดกว้างในการบริหาร การมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็น “สิทธิโดยชอบธรรม” ไม่ใช่ความกรุณาจากผู้บริหาร

5. การลดการแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน -หมายความว่า จะไม่ให้งานเฉพาะด้านที่บุคคลนั้นๆทำได้เท่านั้น แต่จะให้งานอื่นๆทำบ้าง จะได้รู้เรื่องอื่นๆในองค์การ ทัศนคติจะกว้างขึ้น

6. การติดต่อสื่อสารโดยตรง - บางโอกาสไม่จำเป็นต้องสื่อสารด้วยระบบสารบรรณเท่านั้น เน้นการสื่อสารโดยตรง เพื่อจะให้เห็น ท้าทาย สายตา น้ำเสียง

7. การคำนึงถึงแบบแผนทางจิตวิทยา - องค์การควรเน้นถึง จิตวิทยาของบุคลากรให้มาก ความสะดวกสบาย ความรู้สึกพึงพอใจ ความรู้รักที่ติดต่อกันที่ทำงาน มีความสนุก ลดความตึงเครียดเน้นการ จัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้ตอบสนองการพัฒนามนุษย์ ไม่กระทบกระเทือนต่อประมาณขององค์การ

8. การให้ความสำคัญกับอัตวิสัย - มนุษย์มีความเป็นอัตวิสัยมากกว่าการเป็นวัตถุวิสัย การบริหารไม่ควรเน้นวัตถุวิสัยมากเกินไป (อย่ามองคนเป็นเครื่องจักรเครื่องยนต์) การบริหารควรมีการยืดหยุ่น ซึ่งจะตอบสนองความเป็นมนุษย์ได้ดี

9. การใช้ความเรียบง่ายและโปร่งใส - หลักธรรมาภิบาล มีโอกาสให้ตรวจสอบได้ทุกชั้นวรรณะ

5) การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ (Social work research)

นักสังคมสงเคราะห์เกี่ยวข้องกับการวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ ใน 3 ฐานะ

1. เป็นผู้ใช้ผลงานวิจัย
2. เป็นผู้เผยแพร่งานวิจัย
3. เป็นผู้ร่วมสร้างงานวิจัยหรือสร้างความรู้พื้นฐานของการปฏิบัติงานสังคม

สงเคราะห์

1. เป็นผู้ใช้ผลงานวิจัย

การค้นคว้าและนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในงาน วิธีการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ประชากรของการวิจัยมีความคล้ายคลึงกับประชาชนผู้ใช้บริการที่เราทำงานด้วยหรือไม่

1.2 ปัญหาของประชากรของการวิจัยมีความคล้ายคลึงกับปัญหาของประชาชนผู้ใช้บริการที่เราทำงานด้วยหรือไม่

1.3 กระบวนการทำงานจากการวิจัยนั้น เป็นกระบวนการที่เราตั้งใจจะดำเนินการหรือไม่หรือเรากำลังดำเนินการอยู่หรือไม่

1.4 สถานการณ์ในการวิจัย เช่น รูปแบบของหน่วยงาน รูปแบบของชุมชนมีความ

ความคล้ายคลึงกับสถานการณ์ของประชาชนผู้ใช้บริการที่เราทำงานด้วยหรือไม่

2. เป็นผู้เผยแพร่งานวิจัย

อาจจะนำผลการวิจัยที่ได้ค้นพบไปเผยแพร่แก่เพื่อนร่วมงาน การนำเสนอในที่ประชุมต่างๆหรือแม้กระทั่งการจัดพิมพ์รายงานวิจัยเผยแพร่

3. เป็นผู้ร่วมสร้างงานวิจัยหรือสร้างความรู้พื้นฐานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

นักสังคมสงเคราะห์อาจจะทำวิจัยเองหรืออาจจะเป็นผู้ร่วมวิจัยเพื่อพัฒนาตนเองและงานด้านสังคมสงเคราะห์

2.2 วิธีการที่แบ่งตามแนวใหม่

1. วิธีการสังคมสงเคราะห์แบบจุลภาค (Micro social work)
2. วิธีการสังคมสงเคราะห์แบบมหภาค (Macro social work)

1. วิธีการสังคมสงเคราะห์แบบจุลภาค (Micro social work)

การสังคมสงเคราะห์จุลภาค Micro Social Work เป็นการให้บริการสังคมสงเคราะห์โดยตรง (Direct service) แก่ บุคคล กลุ่ม ครอบครัว และชุมชนที่ประสบปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ โดยเฉพาะปัญหาความบกพร่องในหน้าที่ของบุคคลและกลุ่ม (Individual and group dysfunctioning) ปัญหาความบกพร่องในด้านบุคลิกภาพ (Personality defects) ปัญหาการปรับตัวตนเองให้เข้ากับครอบครัวและสังคมไม่ได้ (Maladaptation or maladjustment) ตลอดจนปัญหาในชุมชนต่าง ๆ เพื่อเป็นการปรับคนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล กลุ่ม ชุมชน และสังคมให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์แบบผสมผสาน ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน และการจัดระเบียบชุมชน

2. วิธีการสังคมสงเคราะห์แบบมหภาค (Macro social work)

การสังคมสงเคราะห์แบบมหภาค (Macro social work) เป็นงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไปหรือในระดับกว้างหรืองานสังคมสงเคราะห์โดยอ้อม ได้แก่ การกำหนดนโยบายและการวิเคราะห์นโยบายสังคม การบริหาร การวิจัย การวางแผนโครงการต่างๆเพื่อแก้ปัญหาและรวมถึงการกระทำทางสังคม (Social action) ได้แก่ การรณรงค์เพื่อสังคม

กล่าวได้ว่าการสังคมสงเคราะห์มหภาค Macro Social Work เป็นการสังคมสงเคราะห์ระดับเบื้องต้น อย่างเช่น ในระดับผู้บริหาร ผู้ร่างหรือกำหนดนโยบาย ผู้วิเคราะห์นโยบายหรือผู้วางแผนทางสังคม ผู้วิจัยหรือฝ่ายจัดการ เป็นต้น โดยอาศัยวิธีการบริหารงานสังคมสงเคราะห์เป็นหลักสำคัญ การสังคมสงเคราะห์มหภาคเป็นการให้บริการทางอ้อมแก่ผู้รับบริการ ในการกำหนดนโยบายหรือแผนการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณต่าง ๆ การศึกษา สำรวจ และวิจัยเพื่อส่งเสริมการบริหารงาน การจัดการ การร่างนโยบาย และการวางแผนในการให้บริการโดยตรงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล กลุ่ม ชุมชนและสังคม รวมทั้งสอดคล้องและกลมกลืนกับวัตถุประสงค์และนโยบายที่วางไว้ทุกระดับ นอกจากนี้ยังเป็นการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการทำงานในระดับที่กว้าง คือปัญหาที่เป็นปัญหาสังคมเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาสนองความต้องการ สร้างโอกาส หรือ

ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนและสังคมด้วย

2.3 วิธีการแบบผสมผสาน

หมายถึงการผสมผสานวิธีการทางสังคมสงเคราะห์หลายๆ วิธีเข้าด้วยกันในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

3. กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือในกา รให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (Client) นักสังคมสงเคราะห์ต้องดำเนินตามกระบวนการ 8 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาหาข้อมูล/การหาข้อเท็จจริง (Fact Finding or Social Study) หมายถึง การศึกษาเรื่องราวและวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์ อย่างละเอียดเกี่ยวกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนที่ต้องเข้าให้ความช่วยเหลือ ศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในต่างๆ จะต้องศึกษาหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้มีปัญหาแล้วทำการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข ป้องกัน ฟื้นฟู และพัฒนาซึ่งถือได้ว่าเป็นขั้นแรกของการปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือ

นักสังคมสงเคราะห์ที่ประสบการณ์น้อย มักด่วนสรุป เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาทันที โดยยังมิได้มีการศึกษาหาข้อมูล/การหาข้อเท็จจริง การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาก็จะมีแนวโน้มเข้าข้างนักสังคมสงเคราะห์ หรือมีอคติ มีผลร้ายมากกว่าผลดี

วิธีการศึกษาหาข้อมูล/การหาข้อเท็จจริง รวมถึง การสัมภาษณ์ การไปเยี่ยมบ้าน ดูสภาพแวดล้อม สอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง/การวินิจฉัยหรือประเมินปัญหา (Assessment)

หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากการหาข้อเท็จจริงมาพิจารณาอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ ประเมินเปรียบเทียบกับใจเป็นกลาง เพื่อทราบสาเหตุและเข้าใจปัญหา

ในการวิเคราะห์ควรวิเคราะห์ในด้านจิตใจและสังคม (Psycho and Social Assessment) การวิเคราะห์ด้านจิตใจ (Psycho Assessment) หมายถึง การประเมินดูที่บุคลิกภาพของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลิกเฉพาะของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน โดยดูจากสิ่งต่างๆ คือ

1. ความสามารถของบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนในการที่จะแก้ไขปัญหของเขา
2. พฤติกรรมหรือการกระทำหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนทั้งที่ปกติและไม่ปกติ

3. ความสัมพันธ์ของบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนกับสิ่งแวดล้อมหรือระบบอื่นๆ

การวิเคราะห์ทางสังคม (Social Assessment) หมายถึง การประเมินดูที่สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน (Client's situation) เช่น พิจารณาว่า ครอบครัว กลุ่มเพื่อน โรงเรียน เพื่อนบ้านในชุมชนของผู้ใช้บริการเป็นอย่างไร ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งเหล่านั้นอย่างไร

สิ่งที่ควรคำนึงถึง คือ

1. บทบาทของผู้ใช้บริการ (บุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ที่มีต่อสภาวะแวดล้อมรอบๆตัว)
2. เอกลักษณะประจำตัวบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน นั้นๆ
3. ความรับผิดชอบของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ในขอบข่ายทางสังคมที่ต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์

นักสังคมสงเคราะห์ต้องประเมินหรือวินิจฉัยปัญหาทั้งสองด้านให้ถี่ถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งซึ่งจะได้นำมาวางแผนในการให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ

3. การแบ่งประเภทความเดือดร้อน (Ordering of problem) หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะกำหนดว่า ผู้เดือดร้อนที่มาของความช่วยเหลือ นั้น มีปัญหาในด้านใดและควรแก้ไขเรื่องใดก่อน อีกนัยหนึ่งคือ กำหนดอันดับความจำเป็นของปัญหาที่ควรช่วยเหลือแก้ไข เพราะตามสภาพความเป็นจริง ปัญหา มักจะโยงกับหลายเรื่อง เช่น ผู้มีรายได้น้อย อาจไม่มีเงินซื้ออาหารรับประทานอย่างพอเพียง ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ในที่สุดไม่มีแรงทำงาน ต้องเป็นหนี้ เป็นต้น

4. การวางแผนให้ความช่วยเหลือ (Planning for Intervention) หมายถึง การวางแผนแก้ไขและป้องกันปัญหา การหารือกับผู้ใช้บริการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เกิดแนวคิด ความเข้าใจพลัง ศรัทธา และสามารถลงมือปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือตัวเอง เท่าที่จะทำได้

อีกมุมหนึ่ง การวางแผนให้ความช่วยเหลือ (Planning for Intervention) หมายถึง การตรวจสอบทรัพยากร เป็นการสำรวจถึงบริการต่าง ๆ ที่จัดในหน่วยงานว่าตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้ขอรับบริการหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขป้องกันปัญหา

อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้มาขอรับบริการ ในการดำเนินการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาของเขาเอง รวมทั้งพิจารณาว่ามีวิธีการหรือบริการอย่างใดบ้างที่จะเข้ามาเพื่อบรรเทาหรือจัดปัญหา หรือหาทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งควรมีขั้นตอน คือ

1. สำรวจดูทรัพยากรภายในและภายนอกต่างๆ ที่มีในตัวบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนหรือสังคม

ทรัพยากรภายใน (Internal resources) หมายถึง แรงจูงใจ โอกาสและความสามารถบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนในการที่จะแก้ไขปัญหาของเขา ต้องดูพลัง ความพร้อมในการร่วมมือแก้ปัญหานั้นๆ

ทรัพยากรภายนอก (External resources) หมายถึง ทรัพยากรต่างๆที่จะสามารถนำมาใช้เสริมเพื่อให้การแก้ไขปัญหา เช่น วัสดุอุปกรณ์ องค์กรหรือหน่วยงานที่จะสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน

นักสังคมสงเคราะห์ต้องสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหานั้นๆ ให้ลุล่วง

2. สำรวจดูบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์

สำรวจและวางแผนบทบาทของตนเองให้เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาต่างๆ

ซึ่งบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์มีมากในการให้ความช่วยเหลือ เช่น บทบาทในการเป็นปากเป็นเสียง (Advocator) บทบาทในการเป็นผู้เปลี่ยนแปลงสังคม (Social Broker) บทบาทในการเป็นผู้สนับสนุน (Persuader) บทบาทในการเป็นตัวแทนของพ่อแม่ (Parent figure) ผู้นำกลุ่ม (Group leader) บทบาทในการจัดระเบียบชุมชน (Community Organiser) เป็นต้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้และตัดสินใจว่า จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือใคร ที่ไหน เมื่อไร ผู้ใช้บริการเป็นใคร ระหว่าง บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน และเขาเหล่านั้นจะมีส่วนร่วมอย่างไร นักสังคมสงเคราะห์ต้องระลึกไว้ว่า -

1. การทำงานให้ความช่วยเหลือนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่า 2 คน ขึ้นไป (นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการ และส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง-บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน)

2. ผู้ใช้บริการยินยอมพร้อมใจจะมีส่วนร่วมต่อกระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือไม่อย่างไร

5. การปฏิบัติหรือการลงมือให้ความช่วยเหลือ (Intervention) หมายถึง การดำเนินงานตามแผนเพื่อช่วยเหลือผู้ให้บริการให้สามารถช่วยตัวเองได้ อาจเป็นในลักษณะการให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ ติดต่อแนะนำไปรับบริการจากหน่วยงานที่มีบริการโดยตรง เช่น การรักษาพยาบาล การหาอาชีพ เป็นต้น โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและอยู่ในกรอบและขอบเขตของแผน

การให้การช่วยเหลือมีหลัก 2 ประการ คือ

1. ช่วยเหลือในภาวะรีบด่วนหรือในภาวะวิกฤติหรือช่วยเหลือระยะสั้น (Short term Treatment)

ภาวะรีบด่วนหรือภาวะวิกฤติ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยกะทันหันและเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก (ตาย) น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น

2. ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระยะยาว (Long term Treatment) หมายถึง นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามเข้าถึง ประสานทรัพยากร ปรับบทบาทของตนเองให้เหมาะสมตามสถานการณ์ ปฏิบัติงานได้คล่อง เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมมือในการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อจะช่วยให้ผู้มาใช้บริการหรือผู้เดือดร้อนเกิด การอยู่ดีกินดี (Social well-being) ลดปัญหาในสังคม

6. การติดตามผล (Follow up) หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องติดตามผล เช่น ไปเยี่ยมเยียน ดูแลผู้ให้บริการที่ได้รับการช่วยเหลือไปแล้ว ว่า การให้การช่วยเหลือมีผลต่อผู้ให้บริการหรือไม่ อย่างไร ดีขึ้นหรือเลวลง มีการเปลี่ยนหรือไม่

7. การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องวิเคราะห์ว่า ความช่วยเหลือที่ได้ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้เดือดร้อนเป็นผลดี มีประโยชน์เพียงใด เป็นผลดีหรือไม่มีปัญหา อุปสรรคใดๆอื่นอีกหรือไม่ หากมีปัญหา หรืออุปสรรค จะต้องหาวิธีอื่นเพื่อช่วยเหลือต่อไปหรือไม่เพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองให้ได้ต่อไป

การประเมินผล เป็นการตรวจสอบว่าการดำเนินงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด และหาทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคถ้าการดำเนินไม่เป็นไปตามแผน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้อง

8. การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination) หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์ และผู้ใช้บริการ/ผู้เดือดร้อนจะต้องแยกจากกันและสูญเสียสัมพันธภาพระหว่างกัน

ต้องระลึกไว้ว่า การเริ่มต้นที่ดี มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ฉะนั้น การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือก็ย่อมมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานฉะนั้น เพราะระยะการเริ่มต้นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการว่าจะดำเนินไปอย่างไร ดีหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ส่วนระยะการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination) จะเป็นเครื่องกำหนดถึง การที่ผู้รับบริการจะสามารถดำรงรักษาวิธีการบำบัดไว้หรือจะสูญเสียความสามารถนั้นไป

ขั้นตอนนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เป็นสภาพการณ์ที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะ คือ เป็นเรื่องทั้งที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต้องอาศัยความสามารถในการทำจิตใจให้เผชิญกับสภาพการณ์ที่ต้องสิ้นสุดสัมพันธภาพระหว่างกันและกัน ซึ่งการสูญเสียจะมีความหมายมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับ ผู้รับบริการว่า มีความลึกซึ้งเพียงใด

ขั้นตอนนี้นักสังคมสงเคราะห์ ต้องคำนึงถึง ความรู้สึก (Feeling) ความนึกคิด (Thinking) ของตนเอง และผู้ใช้บริการให้มาก นักสังคมสงเคราะห์ต้องไวต่อความรู้สึก รวมทั้งมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการสูญเสียสัมพันธภาพอันดีกับนักสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ ต้องอาศัยทั้งความรู้และประสบการณ์

8.1 การวางแผนในการยุติกระบวนการการให้ความช่วยเหลือ

1. ต้องเตรียมการและมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยรอบคอบ
2. ค่อยๆลดการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้น้อยลง
3. ลดความลึกซึ้งของสัมพันธภาพให้ค่อยๆ ห่างออกไป
4. การนัดหมายควรห่างออกไป
5. นักสังคมสงเคราะห์ควรบอกผู้ใช้บริการให้รู้ตัวล่วงหน้า
6. การดำเนินการสิ้นสุดความสัมพันธ์ ให้เป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสเตรียมตัวเตรียมใจต่อสถานการณ์
7. พึงระลึกว่า ความรู้สึกของผู้ใช้บริการมีความสำคัญยิ่ง ต้องทำอย่างระมัดระวัง และยึดหลัก Help them to help themselves เพื่อนำไปสู่ self-reliance (การพึ่งตนเอง)

8.2 ระยะของกระบวนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ

1. ระยะแรก คือ ระยะของการปฏิเสธ (Denial) หมายถึง ระยะที่ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกไม่ยอมรับในการสูญเสียสัมพันธภาพกับนักสังคมสงเคราะห์ เป็นการต่อต้านความเป็นจริงในสิ่งที่ต้องสูญเสียความสัมพันธ์

2. ระยะที่สอง คือ ระยะของการมีปฏิริยาตอบโต้ทางอารมณ์ เป็นระยะที่เริ่มเมื่อระยะของการปฏิเสธได้สิ้นสุดลง ผู้ใช้บริการจะมีการแสดงออกทางอารมณ์ซึ่งได้แก่ ความอาลัยอาวรณ์ ความโศกเศร้า เสียใจ โกรธ เป็นการแสดงออกถึงการได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจ

3. ระยะที่สาม คือ ระยะที่เริ่มยอมรับความจริงของการสูญเสีย การพยายามต่อสู้กับความรู้สึกเศร้าโศก เสียใจ โกรธ พร้อมกับความพยายามที่จะหาทางสร้างความสัมพันธ์ใหม่ต่อไป

8.3 เหตุผลของการสิ้นสุดกระบวนการช่วยเหลือ

1. เพราะความต้องการ/ปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนได้รับการตอบสนองและบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน สามารถช่วยเหลือตัวเองได้แล้ว

2. นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนอื่นๆที่ยังมีปัญหาต่อไปอีกมากมาย

ข้อสำคัญ กระบวนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สำหรับกระบวนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ ไม่ว่าจะระดับใด คือ บุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน สิ่งที่สำคัญที่สุดในการเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์บรรลุผล คือ สัมพันธภาพ (Relationship) ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้ใช้บริการ เพราะถ้าผู้ให้บริการไม่มีศรัทธา ไม่มั่นใจ ไม่ไว้วางใจในตัวนักสังคมสงเคราะห์ การทำงานจะล้มเหลว บางครั้งอาจปิด Case (Close Case) แม้จะมีการขอรับบริการเพียงครั้งแรก

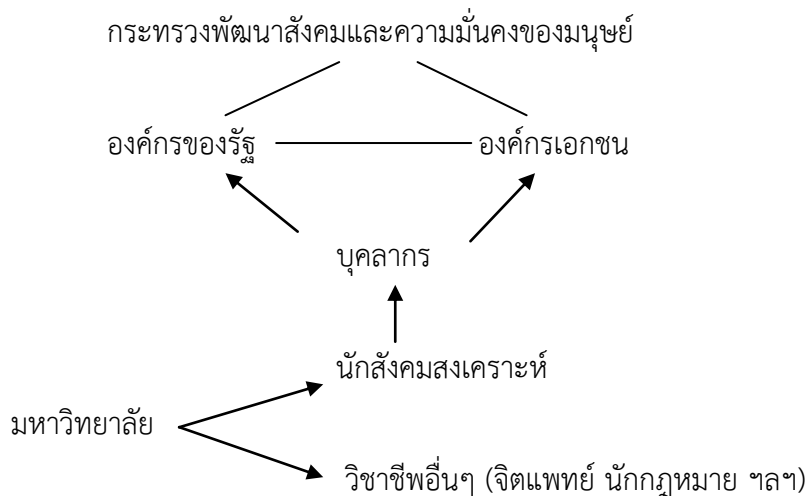
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์

1. องค์กรของรัฐ

1.1 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.2 มหาวิทยาลัย

2. องค์กรเอกชน



5. สรุป

การสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพค่อนข้างใหม่ แม้จะมีกำเนิดมาจากการกุศลและความปรารถนาจะช่วยให้เพื่อนมนุษย์พ้นจากความทุกข์ยากเดือดร้อน แต่ก็มีพื้นฐานความเป็นศาสตร์ ความเป็นศิลปะ ความเป็นวิชาชีพ มีจรรยาบรรณ มีวิธีการปฏิบัติงานที่มีหลักการ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องชี้้นำ การปฏิบัติงานการสังคมสงเคราะห์เริ่มต้นในสังคมตะวันตก เมื่อมาสู่สังคมไทย ก็มีลักษณะแตกต่างไปจากสังคมสงเคราะห์ตะวันตก มีความเป็นเอกลักษณ์แบบไทยในระดับหนึ่ง แต่พัฒนาการของสังคมสงเคราะห์ทั้งไทยและต่างประเทศก็ยังไม่หยุดนิ่ง ยังคงมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนา ปรับปรุงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมอยู่ตลอดเวลา

การเปลี่ยนแปลงไปของการสังคมสงเคราะห์ สืบเกิดได้จากความหมายความนิยามที่เปลี่ยนแปลงไปการกำเนิดขึ้นของทฤษฎีและรูปแบบ ตลอดจน แนวคิดการทำงานใหม่ๆ สังคมสงเคราะห์จึงนับเป็นวิชาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวค่อนข้างมาก จนดูเหมือนว่าการมีธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เป็นธรรมชาติที่แท้จริงประการหนึ่งของการสังคมสงเคราะห์