

## บทที่ 5

### ทักษะการสัมภาษณ์

#### 1. ความสำคัญของการสัมภาษณ์ในงานสังคมสงเคราะห์

หัวใจสำคัญในการแลกเปลี่ยนกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ กับผู้ขอรับบริการก็คือ การสัมภาษณ์ไม่ว่าผู้ขอรับบริการนั้นจะเป็นบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชนก็ตาม การสัมภาษณ์เป็นเรื่องจำเป็น และต้องการความชำนาญหรือทักษะเป็นอย่างมาก นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องมีความรู้และความเข้าใจหลักสำคัญ ๆ บางอย่างในกระบวนการสัมภาษณ์ เพื่อให้ความช่วยเหลือ

กิจกรรมทางสังคมสงเคราะห์จำนวนมากที่กระทำโดยผ่านกระบวนการสัมภาษณ์ เริ่มต้นจากการศึกษาข้อมูลก็ต้องทำโดยการสัมภาษณ์ การประเมินการกระทำหน้าที่ทางอารมณ์ จิตใจและสังคม จะทำได้ก็ด้วยการศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด ซึ่งข้อมูลอย่างละเอียดดังกล่าวก็จะได้มาจากการสัมภาษณ์เท่านั้น การเข้าไปให้ความช่วยเหลือก็เช่นเดียวกัน จะทำได้ก็ด้วยการสัมภาษณ์ในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์อาจต้องสัมภาษณ์คนอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน สัมภาษณ์ครู ตำรวจ นักกฎหมาย นักการเมือง และบุคคลสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องในชีวิตของผู้รับบริการ

เพราะว่าการสัมภาษณ์เป็นเรื่องเบื้องต้นที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเกี่ยวข้องกับผู้มาขอรับความช่วยเหลือ ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงควรรู้เกี่ยวกับหลักสำคัญ ๆ ของการสัมภาษณ์ แนวคิดตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ของการสัมภาษณ์เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการด้วย

#### 2. คำจำกัดความ

การสัมภาษณ์ก็คือ การสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมาย ทั้งโดยการสื่อสารที่ใช้คำพูด และโดยไม่ใช้คำพูดของบุคคล ซึ่งในระหว่างการสื่อสารกันนี้ ทั้งความคิด (ideas) และความรู้สึก (feeling) จะได้รับการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ในการสัมภาษณ์ใด ๆ ก็ตาม ทั้งผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีอิทธิพลต่อกันและกันอย่างไร ก็ตาม ในการสัมภาษณ์ทางสังคมสงเคราะห์นั้น นักสังคมสงเคราะห์ได้รับการพิจารณาว่าเป็นผู้นำในกระบวนการสัมภาษณ์นี้ นักสังคมสงเคราะห์จะช่วยผู้มาขอรับบริการคิดให้ได้ ว่าทำไมเขาจึงมาขอความช่วยเหลือและต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงภาวะแวดล้อมและความเป็นอยู่ของเขาอย่างไรบ้าง การสัมภาษณ์จะเน้นให้ผู้รับบริการได้พูดถึงเรื่องต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นในเรื่องหรือประเด็นสำคัญ ๆ ที่ซ่อนเร้นแอบแฝงอยู่ในจิตอันไร้สำนึกของเขา ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องตั้งใจฟังอย่างแท้จริง

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์และผู้มีปัญหาพบกันครั้งแรก มีปัจจัยหลายอย่างที่จะทำการให้สัมภาษณ์ทางสังคมสงเคราะห์ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ปัจจัยเหล่านั้นได้แก่.-

1. แหล่งที่ผู้ขอรับบริการได้รับการส่งต่อมา
2. ลักษณะปัญหาที่ผู้ขอรับบริการนำมาปรึกษายังหน่วยงาน
3. ลักษณะของหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการ
4. ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการมาขอรับความช่วยเหลือ และทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ

5. บุคลิกภาพของผู้มาขอรับบริการ พื้นฐานทางวัฒนธรรมของเขา การสื่อสาร  
เป็นต้น

เมื่อเริ่มต้นของการสัมภาษณ์ สิ่งสำคัญที่ควรจะต้องนำมาพิจารณาประกอบก็คือ วัฒนธรรม ประเพณี การสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล คนเราทุกคนจะมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ Carl Roger นักจิตวิทยา กล่าวคือ แบบแผนชีวิต (Life Style) ซึ่งแบบแผนชีวิตนี้ได้มาจากสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยม ทศนคติ อุปนิสัย ตลอดจนกลไกต่าง ๆ ที่บุคคลใช้เพื่อต่อต้านความกังวลใจ แนวคิดเกี่ยวกับ “ความเหมาะสม” และ “ความไม่เหมาะสม” สิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมานี้ควรจะได้นำมาพิจารณาในการสัมภาษณ์ด้วย สิ่งที่น่าสังคมนสงเคราะห์มักจะพบเห็นอยู่เสมอก็คือ เขาจะต้องพบกับบุคคลที่มีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากเขาตลอดเวลา ถ้าหากว่าผู้ขอรับบริการคิดว่าเป็นสิทธิที่เขาพึงเรียกร้องเพื่อให้มา ในขณะที่นักสงคมนสงเคราะห์คิดว่า เขากำลังทำความดีความชอบให้แก่ผู้ขอรับบริการ การสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนนี้ (นักสงคมนสงเคราะห์ และผู้ขอรับบริการ) ก็จะไม่สามารถดำเนินไปอย่างดีได้ และในทำนองเดียวกัน ถ้าหากว่าผู้ขอรับบริการไม่เห็นคุณค่าของการให้ความช่วยเหลือ หรือเรียกร้องอย่างรุนแรงเชิงทะเลาะวิวาท นักสงคมนสงเคราะห์บังเอิญไม่เคยชินหรือไม่ชอบแบบนี้ ผู้มาขอรับบริการก็อาจจะรู้สึกได้ทันทีว่า นักสงคมนสงเคราะห์ไม่เห็นด้วยแบบจะเกิดความรู้สึกสับสนเลที่จะมาขอความช่วยเหลือต่อไป

การที่นักสงคมนสงเคราะห์จะทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่ที่ว่าเขาอนุญาตให้ผู้ขอรับบริการแสดงความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมตามแบบฉบับของผู้ขอรับบริการหรือไม่ นักสงคมนสงเคราะห์ไม่ควรคาดหวังว่าจะต้องให้ผู้ขอรับบริการรู้สึกนึกคิด หรือปฏิบัติตามแบบฉบับที่ตนต้องการเพราะผู้รับบริการแต่ละคนต่างก็มีแบบแผนชีวิต (Life Style) ที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างข้างล่างแสดงให้เห็นถึงกรณีที่นักสงคมนสงเคราะห์เอาค่านิยมของเขาที่มีต่อการตรงเวลามาตัดสินพฤติกรรมของผู้ขอรับบริการ

นาง ก. อายุ 32 ปี เป็นมารดาของลูก 4 คน ได้มายื่นเรื่องราวเพื่อรับเงินช่วยเหลือจากสถานสงเคราะห์แม่และเด็ก นาง ก มาพบนักสงคมนสงเคราะห์เพื่อสัมภาษณ์แต่มาเข้าไป 15 นาที นักสงคมนสงเคราะห์เมื่อพบนาง ก ครั้งแรกก็บอกให้ นาง ก นั่งลง แล้วก็ถามทันทีว่า “ทำคุณถึงมาช้า” นาง ก ก็ตอบว่า ดิฉันมีลูก 4 คน และดิฉันก็มีเรื่องอื่น ๆ ที่จะต้องทำอีกมากมายกว่าจะได้ออกจากบ้านก็ต้องมาช้านักสงคมนสงเคราะห์ก็พูดขึ้น “ถ้าคุณเห็นว่า การมาขอความช่วยเหลือที่มีความสำคัญแล้วล่ะก็ คุณจะต้องมาทันเวลาอย่างแน่นอน” มีความเงียบอยู่สักครู่แล้วนักสงคมนสงเคราะห์ก็พูดขึ้นอีกว่า “ทำไมคุณจึงต้องการความช่วยเหลือในเรื่องการเงินล่ะ” นาง ก ก็ตอบว่า “ดิฉันไม่มีอาชีพอะไร แต่มีลูกที่จะต้องดูแลรับผิดชอบถึง 4 คน สามี่ของดิฉันเสียชีวิตแล้ว จึงมาขอความช่วยเหลือเรื่องการเงิน เพื่อนำไปเป็นทุนประกอบอาชีพ”

นักสงคมนสงเคราะห์ยื่นแบบฟอร์มให้นาง ก กรอกเพื่อขอรับความช่วยเหลือ แต่นาง ก ซึ่งรู้สึกโกรธอยู่แล้วจึงลุกจากเก้าอี้และเตรียมจะเดินออกจากห้องไป นักสงคมนสงเคราะห์มองหน้านาง แล้วถามว่า “ทำไมคุณจึงไม่กรอกแบบฟอร์มล่ะ” “มันไม่ใช่เรื่องอะไรของคุณ” นาง ก ตอบพร้อม

กับลูกออกจากห้องไป

ตัวอย่างนี้ชี้ให้เห็นว่า นังสังคมสงเคราะห์ได้เอาค่านิยมในเรื่องของเวลาของตนไปวัดและตัดสินพฤติกรรมของนาง ก ซึ่งความเห็นของคนทั้ง 2 คน แตกต่างกัน นาง ก เห็นว่า การมาช้าไม่สำคัญอะไรเพราะตนเองมีความจำเป็นบางประการ ขณะที่นังสังคมสงเคราะห์เห็นว่ามีค่าสำคัญ เพราะตนมี case นัดไว้มากมาย ไม่สามารถที่จะรอนาง ก ซึ่งมาช้าถึง 15 นาทีได้ ทำให้ต้องเสียงาน อื่น ๆ ไป แต่อย่างไรก็ตาม การเอาค่านิยมการมาช้าหรือผัดนัดมาตัดสินพฤติกรรมของนาง ก นี้ ทำให้นาง ก โกรธมากแทนที่นังสังคมสงเคราะห์จะถามนาง ก ว่ามีปัญหาอะไรไหมหรือมีข้อยุ่งยากประการใดบ้างในการมาขอรับบริการที่สถานสงเคราะห์แห่งนี้ นังสังคมสงเคราะห์กลับเอาค่านิยมของตนในเรื่องของการตรงต่อเวลามาตัดสินพฤติกรรมของผู้รับบริการ และพูดในลักษณะที่ไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรมนี้อย่างทันทีทันใด คำพูดของนังสังคมสงเคราะห์ในตอนแรกทำให้นาง ก รู้สึกอึดอัดใจอยู่แล้ว ดังนั้นพอนังสังคมสงเคราะห์พูดต่อไปทำให้นาง ก ไม่สามารถระงับความโกรธไว้ได้ นาง ก รู้สึกว่าถูกนังสังคมสงเคราะห์ทำร้ายจิตใจ จึงมีปฏิกิริยาในทางลบต่อนังสังคมสงเคราะห์ โดยการที่ไม่ยอมเปิดเผยตัวเองเมื่อนาง ก ถูกบอกให้กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับความช่วยเหลือ นาง ก ก็ถึงกับระเบิดออกมาด้วยคำพูดและการแสดงออกเพาะนาง ก มีความรู้สึกว่านางไม่สามารถที่จะบอกเล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ของนางต่อนังสังคมสงเคราะห์ได้อีกต่อไป

นังสังคมสงเคราะห์พึงระลึกเสมอว่า ผู้รับบริการควรได้รับการยอมรับว่า “เขาคือเขา” (Accept as he is) เขาย่อมมีความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมตามแบบฉบับของเขาเอง หากนังสังคมสงเคราะห์ไม่ยอมรับผู้รับบริการในประเด็นนี้ ก็จะทำให้ยากแก่การให้ความช่วยเหลือและก็จะเกิดปัญหาเกิดขึ้นอยู่เนือง เช่น ขาดแคลนผู้มาขอรับบริการ หรือไม่มีผู้มาขอรับบริการ หรือมีมาแล้วครั้งเดียวครั้งต่อ ๆ ไป เขาก็ไม่ยอมมาขอรับบริการอีก คำว่า “ปิดเคส” close case “ผู้มาขอรับบริการไม่ให้ความร่วมมือ” ก็จะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ๆ

นังสังคมสงเคราะห์ควรจะต้องช่วยให้ผู้มาขอรับบริการมีความรู้สึกกังวลน้อยลง เพื่อว่าเขาจะไม่มีสติปัญญาที่จะคิดหาทางแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตัวของเขาเองได้

ตัวอย่างข้างล่างแสดงให้เห็นบทบาทของนังสังคมสงเคราะห์ที่ช่วยผ่อนคลายความกังวลใจของผู้มาขอรับบริการ

นาย ค และ นาง ง สองสามีภรรยาวัย 40 ปี ถูกส่งมาให้ นังสังคมสงเคราะห์วิเคราะห์ปัญหาด้วยเหตุที่ว่าทั้งคู่คู่ค้า เขียนดีลูกอย่างทารุณเป็นประจำ เมื่อนังสังคมสงเคราะห์ถามก็ได้รับคำบอกเล่าว่า “เขาไม่ได้ทำอะไรผิด นังสังคมสงเคราะห์จะมาจับผิดเขา ที่เขาตีต่าลูกเป็นเด็กที่มีปัญหาที่ทำให้เขาซึ่งเป็นพ่อแม่ต้องปวดหัวทุกที”

นังสังคมสงเคราะห์จึงพูดว่า “ดิฉันเข้าใจดีว่าคุณไม่ต้องการที่จะพูดคุยกับคนที่กล่าวโทษคุณหรือกล่าวหาว่าคุณทำอะไรไม่ถูก” นาง ง จึงตอบว่า “คุณพูดถูกแล้ว ลูกดิฉันนี่ร้ายน่าตีทีเดียว” แล้ว นาง ก ก็เริ่มบรรยายถึงความไม่ดีของลูกในแง่ต่าง ๆ ให้นังสังคมสงเคราะห์ฟังจนหมดสิ้น นังสังคมสงเคราะห์จึงพูดว่า “ดิฉันเข้าใจดีว่าลูกของคุณทำให้คุณลำบากใจ เขาเป็นเด็กมีปัญหาและยาก

แก่การดูแลแก้ไข “เมื่อถึงตรงนี้ นาง ง เริ่มร้องไห้สะอีดสะอื้น ส่วนนาย ค สามีก้เสริมขึ้นว่า ตัวเขาเหมือนกับบุคคลที่ตายแล้วทั้งเป็น หมดหวังสิ้นหวังจริง ๆ และเขาต้องการความช่วยเหลือจาก นักสังคมสงเคราะห์

จากกรณีนี้ แสดงให้เห็นว่านักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้ตัดสินพฤติกรรมของสองสามีภรรยาที่ว่า ไม่ดีไม่ถูกต้องอย่างไร ในทางตรงข้าม ย้ำให้เขาเห็นความโกรธ ความเกลียดของเขาที่มีต่อลูก สอง สามีภรรยาผู้นี้จึงมีโอกาสนี้ได้แสดงออกซึ่งความคับแค้นใจต่าง ๆ และมีส่วนร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์ ในการแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่สะสมไว้เป็นจำนวนมากมาย และเป็น เวลานาน เมื่อใดก็ตามที่นักสังคมสงเคราะห์มิได้เอาค่านิยมของตนไปตัดสินพฤติกรรมของผู้รับบริการ แต่ขณะเดียวกันก็ไม่ตำหนิติเตียนผู้รับบริการในการตัดสินใจของเขาในแบบฉบับของเขา เมื่อผู้รับบริ การรู้สึกว่าเขาได้รับการยอมรับ ไม่ถูกตำหนิติเตียน เขาจะรู้สึกเข้มแข็งขึ้น เขาจะมีความสามารถ ที่จะเริ่มสำรวจตนเอง สำรวจสภาวะการณ์รอบ ๆ ตัวเขาในลักษณะที่ดีขึ้น ที่ยืดหยุ่นปรับตัวเขาเองให้ เข้ากับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

### 3. ความคาดหวังในบทบาทจากกันและกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ขอรับบริการ

เรื่องที่จะต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับการสังคมสงเคราะห์อีกอย่างหนึ่งก็คือ เรื่องบทบาท (role) และความคาดหวังในบทบาท (role expectation) บทบาท (role) หมายถึง พฤติกรรมทางสังคมที่ ได้ระบุแน่ชัดลงไปว่าต้องมีการกระทำแบบนั้นแบบนี้ เช่น สามี ตำรวจ ครู อาจารย์ ในสังคมบทบาท ของแต่ละบุคคลจะระบุไว้อย่างเด่นชัด ยกตัวอย่างเช่น บทบาทการเป็นแม่ ก็จะถูกคาดหวังที่จะ ต้องให้ดูแลเลี้ยงดูลูกในลักษณะที่ถูกต้อง ตำรวจจะต้องมีบทบาทเป็นผู้รักษากฎหมาย กฎระเบียบ ต่าง ๆ ของบ้านเมือง ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมเฉพาะของเขา เช่น เขาจะแต่งเครื่องแบบ ถือปืน ออกคำสั่ง เป็นต้น

ในเรื่องบทบาทนี้จะต้องเกี่ยวข้องกับอีกฝ่ายตรงข้ามเสมอ เช่น บทบาทของพ่อแม่ก็ต้อง มีลูกคือ 2 ฝ่ายควบคู่กันไป บทบาทของนักเรียนก็ต้องมีครู อาจารย์คู่กันเสมอ บทบาทของผู้ ขอรับบริการก็จะมีบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเป็นของคู่กัน และจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ กันด้วย การที่จะทำบทบาทของกันและกันให้ดี ให้ราบรื่นตามเป้าหมายแล้ว ควรจะต้องมีข้อตกลง จากทั้ง 2 ฝ่ายเสมอเช่น ถ้าสามีภรรยาจะใช้ชีวิตมีความสุขร่วมกัน เขาทั้งสองต้องมีข้อตกลงยินยอม พร้อมใจในบทบาทของกันและกันอย่างแจ่มชัด คือต้องมีข้อตกลงว่าจะต้องมีข้อปฏิบัติปฏิบัติอย่างไร ต่อกันและกัน ผู้มาขอรับบริการแต่ละรายต้องทราบว่า นักสังคมสงเคราะห์คาดหวังให้เขาทำอย่างไร ในระหว่างการสัมภาษณ์ และนักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องมีภาระหนักในข้อนี้เช่นเดียวกัน การสัมภาษณ์ ที่จะให้ได้ผลควรจะต้องมีข้อตกลงที่แน่นอนและเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ทั้งสองฝ่ายมีต่อกันและกัน

ปัจจัยอันหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้การสัมภาษณ์ทางสังคมสงเคราะห์ลุล่วงก็คือ การปฏิบัติต่อกัน และกันระหว่างนักสังคมกับผู้มาขอรับบริการที่ไม่ค่อยจะเหมาะสม ตัวอย่างเช่น ในขณะที่ผู้ขอ รับบริการคาดหวังว่าเขาจะเป็นผู้ถูกถามโดยนักสังคมสงเคราะห์ ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์คาดหวัง ให้บริการเล่าเรื่องต่าง ๆ ให้ฟังจะพบว่า ความตึงเครียดจะก่อตัวขึ้น กระบวนการสัมภาษณ์ก็จะ

หยุดชะงักลง นักสังคมสงเคราะห์จะพบว่า ในระยะแรกของการสัมภาษณ์(มาขอรับบริการมักจะคาดหวังอะไร ๆ จากการมาคราวนี้มาก และบางครั้งบางคราวความคาดหวังเหล่านี้ก็ได้รับการตอบสนอง แต่บางคราวก็อาจไม่ได้รับการตอบสนอง บางรายก็ได้รับการตอบสนองในขอบเขตที่จำกัด ถ้าหากเขาไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการอาจถ้อยความรู้สึกอันไม่สมประสงค์นี้มายังนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ที่ดีก็ต้องฟังดูว่า ทำไมเขาจึงต้องการให้นักสังคมสงเคราะห์ประพฤติปฏิบัติตามแบบนั้นแบบนี้

ตัวอย่างข้างล่างนี้ แสดงให้เห็นการสัมภาษณ์กลุ่มได้ใช้หลักการดังกล่าวข้างต้นในการปฏิบัติงาน กลุ่มวัยรุ่น 6 คน อายุระหว่าง 12-13 ปี ได้รับการส่งต่อ (Refer) มาให้นักสังคมสงเคราะห์ ในโรงเรียน ด้วยเหตุผลที่ว่า เด็กกลุ่มนี้มี “พฤติกรรมที่เป็นปัญหาในห้องเรียน” เมื่อนักสังคมสงเคราะห์เดินเข้าไปยังห้องเรียน ต่อมเด็กคนหนึ่ง ในจำนวน 6 คนนี้ ก็พูดขึ้นว่า “คุณก็จะเป็นอีกคนใช้ใหม่ที่จะมาสังเกตพวกเรา แล้วไปบอกอาจารย์ใหญ่ว่า พวกเราเป็นพวกดี มีปัญหา ไม่เอาไหนใช่ไหม” นักสังคมสงเคราะห์ก็ถามว่า “หนูคิดว่าฉันทำอย่างนั้นหรือ” แล้วนักสังคมสงเคราะห์ก็มองไปยังเด็กอื่นๆ ด้วย พร้อมทั้งถามขึ้นว่า “ไหนขอถามหน่อยเถอะว่าเด็กทั้งหมดที่เหลืออยู่นี้มีความคิดแบบต้อมด้วยใช่หรือไม่” มีเด็กสองคนที่ตอบว่า “ใช่” ตักเด็กคนหนึ่งก็กล่าวต่อไปว่า ทุกคนทราบดีว่า นักสังคมสงเคราะห์ไม่ค่อยได้ทำอะไรที่สร้างสรรค์ ชอบเอาเรื่องคนนั้นไปบอกคนนี้ ผมคิดว่าทุกคนคิดอย่างนี้ มีเด็กที่เหลืออีกหลายคนก็ให้การสนับสนุนว่านักสังคมสงเคราะห์เป็นบุคคลที่ไม่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ นักสังคมสงเคราะห์ผู้มีประสบการณ์จะทราบทันทีว่า เด็กเหล่านี้จึงแสดงอาการและคำพูดในลักษณะนี้ จึงพูดขึ้นว่า “พวกเธอทั้งหมดมีความรู้สึกว่าฉันต่อต้านเธอ ฉันเป็นฝ่ายตรงข้าม เป็นฝ่ายที่พวกเธอเกลียดแค้นอน พวกเธอต้องไม่ยากที่จะร่วมทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับฉันเพราะคิดว่าฉันจะทำร้ายจิตใจของพวกเธอมากกว่าที่จะช่วยเหลือ” เด็กๆ เริ่มเปลี่ยนน้ำเสียงและท่าที โดยเริ่มมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักสังคมสงเคราะห์เสนอแนะขึ้นในกลุ่ม เด็กๆ เริ่มระบายอารมณ์ที่คับข้องใจออกมาให้นักสังคมสงเคราะห์รับรู้โดยเฉพาะกับคำกล่าวหาที่ว่า “พวกเขาเป็นเด็กเลว เด็กมีปัญหา” และเริ่มวางแผนที่จะพบนักสังคมสงเคราะห์สม่ำเสมอเพื่อหาแนวทางดำเนินงานเพื่อจะ ทำให้เกิดผลดีกับทุกฝ่ายต่อไป

นักสังคมสงเคราะห์ควรจะต้องสังเกตดูว่า ผู้ขอรับบริการคาดหวังให้เขาปฏิบัติอย่างไร สิ่งที่ผู้ขอรับบริการคาดหวังจากนักสังคมสงเคราะห์ก็คือ ต้องการให้นักสังคมสงเคราะห์ฟัง ถามคำถาม เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ แต่อย่างไรก็ตามในบางครั้งบางคราวผู้รับบริการก็คาดหวังให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นแบบนั้นแบบนี้ ชนิดที่นักสังคมสงเคราะห์ที่มีความรู้สึกว่าเขาทำไม่ได้ หรือไม่ควรทำ เช่น ผู้มีปัญหาอาจคาดหวังให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นคู่รักของเขาบ้าง เป็นคนจัดแจงเรื่องต่าง ๆ ให้เขาจนหมดไปทุกเรื่องหรืออื่นๆ ที่นักสังคมสงเคราะห์ทำให้ไม่ได้ หรือไม่พึงกระทำตามหลักวิชาชีพ แต่อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการดังที่กล่าวนี้ ไม่ควรจะถูกปล่อยหรือมองข้ามไป ควรที่จะได้รับพิจารณาอย่างเห็นอกเห็นใจ และสำรวจดูว่าทำไมเขาจึงต้องการที่จะให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นอย่างที่เขาต้องการ การเข้าใจผู้รับบริการในลักษณะนี้จะช่วยให้ลดความ

กังวลใจให้น้อยลง ทำให้ผู้รับบริการสามารถจกแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ให้ลุกล่วงไปได้

#### 4. เริ่มต้นจากจุดผู้มีปัญหาเป็นอยู่ (Beginning where the client is)

เนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่มีค่านิยม มีพฤติกรรม ความคาดหวังต่างๆ ที่เป็นแบบฉบับของเขา ดังนั้นจึงไม่มีประโยชน์อะไรที่จะไปวิพากษ์วิจารณ์ หรือตำหนิติเตียนพฤติกรรมที่ไม่เหมือนเราเหล่านี้ ไม่มีประโยชน์ที่จะไปบังคับเคี้ยวเชิญให้คนที่เสียบเป็นคนช่างพูดหรือบอกให้คนช่างพูดเจียบสงบลงเสียบ้าง เพราะการทำเช่นนี้อาจก่อให้เกิดความตึงเครียดในตัวผู้มาขอรับบริการ การสัมภาษณ์จะสำเร็จลุกล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์เบื้องต้นอยู่ที่การให้ความเคารพนับถือในตัวผู้รับบริการ เคารพในข้อจำกัด กลไกต่างๆ ตลอดจนแนวคิดของเขาที่จะนำมาแก้ปัญหาต่างๆ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องยอมรับอย่างแท้จริง ซึ่งการยอมรับอย่างแท้จริง หมายถึงการยอมรับผู้รับบริการในหลายแง่มุมเช่น ยอมรับในบุคลิกภาพของเขา พลังต่างๆ ที่อยู่ในจิตใจของเขา ข้อขัดแย้งต่างๆ ที่อยู่ในใจ ขณะที่เขามีการปฏิบัติหน้าที่ในชีวิตประจำวัน

ถึงแม้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีข้อบกพร่องใจ มีความกังวลใจ ผิดหวัง เศร้าใจ เสียใจ อย่างมากมายเช่นไรก็ตาม โดยทั่ว ๆ ไปแล้วเขาก็ยังมีความรู้สึกถึงสิ่งที่เขาขอรับบริการ ดังนั้นการที่นักสังคมสงเคราะห์จะเข้าไปให้ความช่วยเหลืออย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน ก็อาจจะไปกระทบความรู้สึกนึกคิดแบบแผนชีวิตของผู้ขอรับบริการ ก่อให้เกิดความกังวลใจอย่างมากต่อขอรับบริการ นักสังคมสงเคราะห์จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้พูดระบายออกมาถึงปัญหาของเขา ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อแสวงหาแนวทางหลาย ๆ ทางที่เป็นวิธีที่คิดว่าจะดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดในการแก้ไขปัญหาของเขา นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่ยังไม่มีประสบการณ์มักจะให้คำแนะนำทันทีทันใด โดยไม่ได้ศึกษาถึงปัญหาที่แท้จริงหรือขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึง “บุคคลในสถานการณ์ของเขา (Person in His-Situation)” การกระทำเช่นนี้จะเป็นการทำลายมากกว่าและจะไม่ช่วยผู้รับบริการเลย ตัวอย่างเช่น ในการที่จะแนะนำคู่สมรสให้อยู่ด้วยกันหรืออย่าร้างกัน โดยยังมีได้วินิจฉัยหรือประเมินปัญหาอย่างรอบคอบ มิได้วินิจฉัยบุคลิกภาพของเขา (Person in His-Situation) มิได้วินิจฉัยลักษณะความสัมพันธ์ของเขาทั้ง 2 คน ค่านิยมของเขา ความคาดหวังของเขา ความรักความเกลียด อย่างลึกซึ้งแล้วรีบให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการจะยิ่งสร้างปัญหาให้แก่ผู้มาขอรับบริการมากขึ้นในทำนองเดียวกัน การที่จะแนะนำนักศึกษาให้หยุดการศึกษา หรือให้ศึกษาต่อไปโดยมิให้ความเข้าใจหรือรอบรู้เกี่ยวกับความสนใจของเด็กคนนั้น ความสามารถของเด็กคนนั้น ความกังวลใจ ความโกรธเกลียดซึ่งสัมพันธ์ภาพของเขาที่มีต่อผู้อื่นและอื่นๆอีก จะไม่ช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้มาขอรับบริการเลย

โดยปกติแล้วก่อนการสรุป ปัญหาของผู้ขอรับบริการคืออะไรนั้น ในระหว่างการสัมภาษณ์ ควรจะต้องเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการดังนี้

1. โดยปกติบุคคลมักจะมีข้อขัดแย้งกันอยู่ในตัวเองเสมอ
2. มีความรัก ความเกลียดคู่กันเสมอ
3. มีความปรารถนาที่จะเข้าไปหาและหลีกเลี่ยงในเวลาเดียวกัน
4. มีความรู้สึกในสองแง่สองมุมเกี่ยวกับตนเอง คือลังเลใจ ไม่แน่ใจ

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้แล้ว การที่จะแนะนำผู้รับบริการให้ทำอย่าง นี้อย่างนี้อย่างรวดเร็วเกินไป โดยยังไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้พูดเกี่ยวกับตัวเขา และปัญหาของเขา ในแง่มุมต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะทำให้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและทำให้ การให้ความช่วยเหลือไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

ตัวอย่างข้างล่างแสดงให้เห็นถึง นักสังคมสงเคราะห์ที่มีความจำเป็นที่จะต้อง “เริ่มจากจุดที่ เขาเป็นอยู่”

นาง จ โทรศัพทมาลัยหน่วยงานที่ให้การสังคมสงเคราะห์ครอบครัวด้วยปัญหาที่ว่า “ชีวิตสมรส ไม่ราบรื่น ความสัมพันธ์กับลูกไม่ดี มีข้อขัดแย้งกับสมาชิกอื่น ๆ ในครอบครัวเสมอ ๆ” นักสังคมสงเคราะห์จึงพยายามค้นหาสาเหตุว่าทำไมนาง จ จึงมิได้มาพบตามนัด จึงคิดวาระหว่างที่นาง จ พาสมาชิกในครอบครัวมาพบนักสังคมสงเคราะห์ กำหนดวันที่ให้นาง จ มาพบ ซึ่งนาง จ ก็บอก ว่ามาพบได้ไม่มีปัญหาอะไร แต่อย่างไรก็ตามนาง จ มิได้มาพบนักสังคมสงเคราะห์เลยทั้ง ๆ ที่ได้ นัดกันไว้ถึง 3 ครั้ง นักสังคมสงเคราะห์จึงพยายามค้นหาสาเหตุว่าทำไมนาง จ จึงมิได้มาพบตามนัด จึงคิดวาระหว่างที่นาง จ คุยทางโทรศัพท์นั้น นาง จ ย้ำว่า ชีวิตสมรสของดิฉัน ลูกของดิฉัน ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงคิดว่าบางทีนาง จ อาจจะต้องการมาพบนักสังคมสงเคราะห์เพียงลำพังก็ได้ จึงโทรศัพท์ไปหานาง จ แล้วพูดว่า “ที่ได้นัดให้นาง จ มาพบทั้งครอบครัวนั้น นาง จ อาจจะไม่ต้องการทำอย่างนั้น ดิฉันแนะนำในเรื่องที่คุณไม่ต้องการจะทำ ...” มาถึงจุดนี้ นาง จ ได้ฟังแล้วก็ ถอนหายใจอย่างสบายอารมณ์ พร้อมทั้งพูดว่า “คุณหมายถึงว่า คุณต้องการพบดิฉันไม่ใช่ครอบครัว ดิฉัน” แล้ว นาง จ ก็เริ่มนัดหมายกับนักสังคมสงเคราะห์อีก ซึ่ง นาง จ ไม่เคยผิดนัดอีกเลย ดังที่แล้ว ๆ มา

การเริ่มต้นจากจุดที่ผู้มีปัญหาเป็นอยู่ (Beginning where the Client is) จึงหมายถึงเรื่องที่สำคัญดังนี้

1. ฟังคำขอร้องของผู้รับบริการ
2. ฟังความปรารถนาต่าง ๆ ของผู้รับบริการ
3. ฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาขอรับความช่วยเหลือ

นักสังคมสงเคราะห์ที่ดีจะต้องรับฟังทั้ง 3 ข้อที่กล่าวมานี้ของผู้รับบริการ โดยไม่มีข้อวิพากษ์วิจารณ์ตีเตียน มีอคติต่าง ๆ และต้องฟังอย่างตั้งใจตั้งใจ จึงจะสามารถให้คำแนะนำ อีกทั้งสามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

##### 5. ข้อแตกต่างระหว่างคำขอร้อง และความจำเป็น (Request and Need)

เมื่อผู้มีปัญหามาหานักสังคมสงเคราะห์ จะด้วยตนเองหรือด้วยการนำส่ง (Refer) ก็ตาม จะพบว่าเขามีคำขอร้อง (Request) มากมาย บางครั้งเขาก็ต้องการคำแนะนำ บางครั้งเขาก็ต้องการความช่วยเหลือในรูปของการเงินด้านกฎหมายเช่น การรับบุตรบุญธรรม (Adoption) หรือบ้าง ครั้งก็ต้องการสถานสงเคราะห์ และอื่น ๆ คำขอร้องของผู้รับบริการแตกต่างกันออกไปตามแต่บุคคล และสภาวะการณ์ของเขา บางคราวเขาก็ต้องการการปกป้องคุ้มครอง แม้ว่าคำขอร้องของเขาบางครั้ง

บางคราวนักสังคมสงเคราะห์ไม่อาจจะตอบสนองได้ เพราะขัดกับนโยบายของหน่วยงาน หรือจะด้วยเหตุผลอื่นใดก็ตามควรจะต้องระลึกเสมอว่า ไม่ควรมองข้ามหรือละเลยคำขอร้องเหล่านี้ไป นักสังคมสงเคราะห์ควรจะต้องหาทางช่วยเหลือเขาเท่าที่จะสามารถทำได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ กลุ่มเด็กเกรหรือกลุ่มนักเรียนตีกัน มายังสถานสงเคราะห์เพื่อขอร้องให้สถานสงเคราะห์ปกป้องตนเองให้พ้นจากการถูกลงโทษหรือจับกุม นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรจะตรงไปเลยว่า การร้องขอเช่นนั้นผิดกฎหมาย ผิดหลักการผิดนโยบายของหน่วยงาน และพฤติกรรมของพวกเขา เป็นพฤติกรรมที่ต่อต้านสังคม ในทางตรงกันข้ามนักสังคมสงเคราะห์ควรจะได้พิจารณาอย่างรอบคอบ โดยการสัมภาษณ์เด็กเหล่านี้หลาย ๆ ครั้งว่า ทำไมเขาจึงต้องการให้หน่วยงานนี้ปกป้องตัวเขา และทำไมจึงต้องทะเลาะวิวาทกันบนท้องถนน หรือมั่วสุมในกลุ่มเด็กเร่ร่อน จนตำรวจต้องจับส่งมา และเขารู้สึกอย่างไร ต่อนักสังคมสงเคราะห์เหล่านี้ เป็นต้น

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้ทำการสำรวจคำขอร้องของผู้รับบริการอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว ก็ จะพบว่ามีข้อเสนอแนะอีกหลายอย่างที่จะทำให้ผู้รับบริการเลือกเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติซึ่งจะดีกว่า และถูกต้องกว่าทำให้การช่วยเหลือได้ผลและมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเหมาะสมตามความเป็นจริง

คนที่มาขอรับความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์เกือบจะทั้งหมด ประสบปัญหาความยุ่งยากเดือดร้อนหรือมีทุกข์อันใหญ่หลวง ในสังคมที่มีทัศนคติเกี่ยวกับผู้ที่มาขอรับความช่วยเหลือว่าเป็นสัญลักษณ์ของความอ่อนแอ ขาดวุฒิภาวะทางจิตใจ คนที่มาขอรับความช่วยเหลือในสังคมไทยมักจะมี ความกังวลใจมากเป็นพิเศษ และความกังวลใจนี้จะทำให้ผู้รับบริการ ไม่สามารถมองปัญหาของตัวเองได้อย่างชัดเจน เมื่อมองปัญหาตนเองได้ไม่ชัดเจนก็ไม่สามารถจะมองเห็นช่องทางที่จะแก้ไขปัญหาดตนเองได้ และก็มีอยู่บ่อย ๆ ที่นักสังคมสงเคราะห์จะพบว่า คำขอร้อง (Request) ของผู้รับบริการจะเป็นตัวชี้ถึงความจำเป็น (Need) ที่จะขอความช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ ดังนั้นจึงต้องสำรวจความสลับซับซ้อนนี้ด้วย ตัวอย่างเช่น

1. ผู้รับบริการขอร้อง (request) ให้นักสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือเรื่องการทำงาน เขาอาจมีความจำเป็น (Need) ที่จะได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือในด้านการรักษาพยาบาล
2. สามีภรรยาที่ขอร้อง (request) คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องบุตรอาจมีความจำเป็น (Need) ที่จะได้รับความช่วยเหลือเกี่ยวกับชีวิตสมรสที่เต็มไปด้วยข้อขัดแย้งของเขาทั้งสองคน
3. พ่อแม่ที่ขอร้อง (request) นักสังคมสงเคราะห์ที่ช่วยจัดหาสถานสงเคราะห์ปัญหาอ่อน ให้บุตรได้เข้าไปอยู่ อาจมีความจำเป็น (Need) ที่จะต้องสำรวจความรู้สึกของพ่อแม่คู่นี้ที่มีต่อบุตร ว่าหวังดีต่อบุตรจริงหรือต้องการผลักใส่ให้ลูกไปเสียให้พ้น ๆ โดยให้เข้าไปอยู่ในสถานสงเคราะห์ สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้นับว่าเป็นเรื่องสลับซับซ้อน ที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายาม แยกแยะแจกแจงออกให้ได้ระหว่างคำขอร้องกับความจำเป็น ซึ่งทุก ๆ สิ่งทุกอย่างต้องอาศัยทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์มากพอสมควร ถ้านักสังคมสงเคราะห์ สามารถแยกแยะได้อย่างถูกต้อง ว่าอะไรคือคำขอร้องและอะไรคือความต้องการที่แท้จริง จึงจะสามารถวางแผนและลงมือให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง



## 6. ศิลปะในการฟัง (The Art of Listening)

“นักสัมภาษณ์ที่ดีต้องเป็นนักฟังที่ดีด้วย” คำกล่าวนี้มักจะเป็นคำกล่าวคำแรกเสมอ เมื่อเวลาพูดถึงคุณสมบัติของการเป็นนักสัมภาษณ์ที่ดี นักสังคมสงเคราะห์ที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการที่มาขอรับความช่วยเหลือได้ระบายอารมณ์ต่าง ๆ ออกมา ให้ได้มีใครสักคนที่สามารถรับฟังความรู้สึกนึกคิดของเขา เมื่อผู้รับบริการมีความรู้สึกว่ามีคนรับฟังเขา ความรู้สึกกังวลใจก็จะน้อยลง พลังต่างๆภายในใจที่เคยถูกเก็บกดไว้นานๆ เหล่านั้นก็จะไหลขึ้นมา จะทำให้มีความคิดต่าง ๆ ที่แจ่มชัด ทำให้เขาสามารถหาช่องทางสว่างในการที่จะแก้ปัญหาของเขา เพื่อให้มีการกระทำหน้าที่ทางสังคมอย่างปกติเช่นคนอื่น ๆ

คนส่วนใหญ่ที่กลายมาเป็น “ผู้มีปัญหาและต้องมาขอรับบริการ” (Client) คือ บุคคลที่ไม่มีโอกาสได้ระบายความคับข้องใจเกี่ยวกับปัญหาของเขาให้ผู้อื่นได้รับฟัง ในภาวะวิกฤติหรือในขณะที่เกิดปัญหานั้น ๆ ผู้ฟังส่วนใหญ่ที่ได้ฟังผู้อื่นระบายปัญหาของเขาเช่น ความผิดหวัง ความเศร้าโศก เสียใจความคับข้องใจ ความกังวลใจ หรืออะไรต่อมิอะไรอีกมากมาย ก็มักจะคิดว่าตนควรจะต้องให้คำแนะนำทันทีทันใด โดยเสนอความคิดเห็นจากประสบการณ์ของตนเองในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ซึ่งเป็นการผิดต่อหลักการ ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์ที่ดีจึงต้องฟังระลึกเสมอในขบวนการสัมภาษณ์นี้ว่า

1. ต้องพยายามเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้พูดถึงสิ่งที่อยู่ในใจของเขาออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้เสียก่อน
2. เสนอแนะวิธีที่ได้ผลในการที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ ต่อเมื่อเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการอย่างแจ่มชัดแล้ว

จากประสบการณ์จะพบว่า มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพูดกับใครสักคนที่จะรับฟังความรู้สึก ความนึกคิดและพฤติกรรมของเขาได้โดยไม่ตำหนิติเตียนหรือวิพากษ์วิจารณ์ ไม่ตัดสินว่านั่นผิดนั้นถูก และไม่ต้องการจะพูดคุยกับคนอื่น ๆ ที่มุ่งแต่สนใจในเรื่องของตนเอง เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการที่จะแสวงหาบุคคลที่จะรับฟังความขมขื่นของเขา ความเศร้าใจ ความผิดหวัง ความสูญเสีย ด้วยความเห็นอกเห็นใจและตั้งใจที่จะช่วยเหลือเขาอย่างจริงใจ ถ้าเขาสามารถพบใครสักคนที่จะรับฟังปัญหาเหล่านี้ของเขาได้ ก็จะมีเริ่มรู้สึกว่าเป็นบุคคลหนึ่งที่มีคุณค่า มีเกียรติและศักดิ์ศรี ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้มแข็งทางจิตใจขึ้น และในระยะยาวจะสามารถใช้กลต่าง ๆ แก้ไขปัญหาของเขาเองได้ จะเริ่มมองเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ เขาเขา เช่น ปัญหาข้อขัดแย้ง ในครอบครัว ปัญหาการว่างงาน ปัญญาความยากจนและอีกหลาย ๆ อย่าง ว่าปัญหาเหล่านี้ไม่หมดทางที่จะแก้ไขเสียเลยทีเดียว หากพยายามก็จะสามารถเอาชนะอุปสรรคหรือฝ่าฟันแก้ไขได้

นักสังคมสงเคราะห์ที่ดีจะต้องฟังผู้รับบริการอย่างไม่วิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งการฟังอย่างไม่วิพากษ์วิจารณ์นี้ นักจิตวิทยา Carl Roger อธิบายว่า คือ “การยอมรับผู้มีปัญหาในทุกแง่ทุกมุม เมื่อผู้มีปัญหามีความรู้สึกว่าเขาได้รับการยอมรับอย่างแท้จริงในทุกด้าน โดยไม่มีคำตำหนิติเตียนหรือวิพากษ์วิจารณ์ เขาก็จะยอมรับตัวเองได้ดียิ่งขึ้น และในทางบวกมากขึ้น “ (โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ผู้รับบริการมักจะยอมรับตนเองลบหลู่ความสามารถและตีค่าตนเองต่ำ ไม่นับถือตนเอง) การยอมรับ

ผู้รับบริการในทุกแห่งทุกมุมนี้ไม่ได้หมายถึงว่า จะต้องยินยอมผู้รับบริการ เพราะการทำเช่นนี้ยิ่งทำให้ผู้รับบริการที่มีความสงสัยในความสามารถของตนเอง อยู่แล้ว ไม่แน่ใจกับคำยินยอมเช่นนั้น อาจทำให้ความรู้สึกของเขาอยู่ในสภาพที่ย่ำแย่ลงไปกว่าเดิม ดังนั้นการฟังอย่างตั้งใจโดยไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ตำหนิติเตียน จึงควรทำมากกว่าคำยินยอมต่าง ๆ

การฟังที่ดี หมายถึง การฟังอย่างตั้งใจ และรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการกำลังพูดให้ฟัง โดยทั่วไปแล้วผู้รับบริการมักจะมีความรู้สึกอย่างรวดเร็วกับกรณีของผู้ฟัง หรือนักสังคมสงเคราะห์ ไม่ได้ฟังเขาอย่างจริงจัง หรือขณะนั่งฟังใจเลื่อนลอยไปอีกแห่งหนึ่ง เขาจะคิดทันทีว่านักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้ตั้งใจจะฟังสิ่งต่าง ๆ ที่เขากำลังถ่ายทอดออกมา ทั้งโดยคำพูดและโดยกิริยาท่าทาง ซึ่งหากเป็นเช่นนี้จะเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการสัมภาษณ์นี้ ทำให้การให้ความช่วยเหลือไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

การฟังอย่างตั้งใจมีประโยชน์อย่างมาก ซึ่งสามารถมองเห็นจากตัวอย่างข้างล่างนี้

ด.ญ. ป. อายุ 10 ปี ได้รับการแนะนำให้มาพบนักสังคมสงเคราะห์ด้วยปัญหาที่ว่า ไม่สามารถจะปรับตัวอยู่ในค่ายเยาวชน และต้องการจะลาออกจากค่ายเยาวชน ทั้ง ๆ ที่มาอยู่ในค่ายเยาวชนนี้ได้เพียง 2 วันเท่านั้นเอง

ด.ญ. ป. ไม่ยอมรับประทานอาหาร ไม่ยอมเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นในค่าย มีสีหน้าเศร้า เงิบเหงา แยกตัวเอง เมื่อนักสังคมสงเคราะห์มาพบ ด.ญ. ป. ว่า “ดูว่าหนูจะไม่ค่อยมีความสุขในค่ายนี้เลยหนูอยากจะพูดอะไรบ้างไหม” ในตอนแรก ๆ ด.ญ. ป. มีท่าทีลังเลใจที่จะพูด แต่แล้วก็พูดขึ้นว่า “หนูไม่ชอบอาหาร ไม่ชอบเด็ก ๆ ในค่าย ไม่ชอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในค่าย ไม่ชอบคนควบคุมดูแลค่ายนี้เลย และก็ไม่มีอะไรอีกหลาย ๆ อย่าง หนูรู้สึกว่ายู่บ้านมีความสุขกว่า เพราะที่บ้านหนูรู้สึกว่ามีความรักกัน และทุกคนก็ให้ความสนใจและดูแลหนูเป็นอย่างดี หนูสามารถบอกเล่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตัวหนู สิ่งสนุกตื่นเต้นที่กำลังเกิดขึ้นให้พ่อแม่ฟัง และพ่อแม่ก็จะฟังอย่างตั้งใจแต่ในค่ายนี้หนูก็รู้สึกโดยเดี่ยว ไม่มีใครจะเข้าใจหนูรับฟังเรื่องของหนู” ด.ญ. ป. พูดแล้วก็ร้องไห้ หยุดไปสักกระยะแล้วหันมามองนักสังคมสงเคราะห์พร้อมกับพูดว่า “คืนนี้จะมีการเล่นรอบกองไฟ คุณจะอยู่เป็นเพื่อนหนูหน่อยได้ไหมคะ” เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ถามว่าแล้วจะให้ทำอะไร ด.ญ. ป. ก็บอกว่า “บางที่หนูจะนั่งใกล้ ๆ คุณแล้วเราอาจจะคุยกันถึงเรื่องต่าง ๆ มากมาย” พูดจบก็ลุกขึ้นพร้อมกับพูดอย่างมีความสุขว่า “หนูจะต้องรีบไปว่ายน้ำก่อนล่ะ เพราะได้เวลาแล้ว”

เหมือนกับผู้มีปัญหาคนอื่น ๆ ด.ญ. ป. ก็ต้องการให้มีใครสักคนที่สามารถรับฟังปัญหาของเธอได้เมื่อเธอได้รับการกระตุ้นให้ได้พูด ได้ระบายออกถึงความรู้สึกต่าง ๆ ความอัดอั้นตันใจ ความรักความเกลียดได้วิพากษ์วิจารณ์ค่ายได้พูดถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เธอรู้สึกไม่สะดวกสบายใจ เธอก็จะรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับนี้ทำให้อารมณ์เศร้าของเธอได้รับการยกระดับให้มีความสุขชั่วคราว ทำให้ ด.ญ.ป สามารถที่จะมีอารมณ์สนุกสนานกับการที่จะอยู่ในค่ายเยาวชนแห่งนี้ “เธอจะไปว่ายน้ำแล้ว” ซึ่งเป็นกิจกรรมในค่ายที่สร้างความรื่นเริงให้แก่เด็ก ๆ เป็นที่น่าสังเกตว่านัก

สังคมสงเคราะห์ที่ไม่ได้พูดอะไรแม้แต่คำเดียวขณะด.ญ. ป. ระบายความคับข้องใจออกมา แต่กลับฟังอย่างตั้งใจ นักสังคมสงเคราะห์ในกรณีนี้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้ ด.ญ. ป. ถ่ายทอดอารมณ์ต่าง ๆ ออกมาทำให้ ด.ญ. ป. ได้ประโยชน์จากการมาอยู่ในค่ายเยาวชนแห่งนี้จนครบตามเวลาที่ได้กำหนดไว้

ดังนั้นไม่ว่าปัญหาของผู้มาขอรับบริการจะเป็นเช่นไรก็ตาม เช่น

- ปัญหาความคิดถึงบ้าน (Homesickness)
- ปัญหาความว้าเหว่ (Loneliness)
- ปัญหาการว่างงาน (Unemployment)
- ปัญหาความขัดแย้งในชีวิตสมรส (Marital Conflict)
- ความโศกเศร้าเสียใจในรูปแบบต่าง ๆ (Depress)
- และปัญหาต่าง ๆ

การฟังอย่างตั้งใจจะช่วยลดความตึงเครียดทางอารมณ์และจิตใจของผู้รับบริการ เมื่อความตึงเครียด ความกังวลใจของผู้รับบริการลดน้อยลงก็จะทำให้เขาสามารถมองเห็นปัญหาที่กำลังเผชิญหน้าอยู่ได้เด่นชัดยิ่งขึ้น และสามารถมีพลังที่จะคิดค้นวิธีที่จะแก้ไขปัญหานั้นๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี

#### 7. นักสังคมสงเคราะห์พูด

ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการสัมภาษณ์ในระยะแรก และได้ย้ำให้เห็นความสำคัญของการเป็นนักฟังที่ดี คราวนี้เราน่าจะลองมาศึกษาดูว่านักสังคมสงเคราะห์ควรจะต้องพูดบ้างและควรจะพูดอะไร อย่างไร

ถึงแม้ว่าการฟังที่ดีจะเป็นส่วนสำคัญในการสัมภาษณ์ แต่ก็ไม่มีผู้ถูกสัมภาษณ์คนใดต้องการผู้รับฟังที่ได้แต่นั่งฟังแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้กล่าวอะไรเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่กระบวนการสัมภาษณ์กำลังดำเนินไปข้างหน้าเรื่อย ๆ อยู่ นั่น หากนักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้โต้ตอบกับผู้ขอรับความช่วยเหลือเลยได้แต่ฟัง อย่างเดียว ผู้ขอรับบริการก็อาจจะสรุปเอาว่า นักสังคมสงเคราะห์ไม่ให้ความสนใจในตัวเขาเลย นักสังคมสงเคราะห์ที่ดีต้องแสดงให้เห็นให้ผู้ขอรับบริการเห็นว่า เขาสามารถจะเข้าใจประเด็นสำคัญ ๆ ต่าง ๆ ของเรื่องราวที่ผู้รับบริการกำลังเล่าให้ฟังโดยตลอด ผู้รับบริการจะรู้ว่า เรื่องราวของเขาได้รับการฟัง การได้ยินและเข้าใจ จากนักสังคมสงเคราะห์ โดยที่นักสังคมสงเคราะห์ ตั้งคำถามต่าง ๆ หรือคำชี้แนะต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ

เวลาฟังนักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่เพียงแต่ต้องการที่จะเข้าใจสิ่งที่ผู้ขอรับบริการกำลังพูด แต่ยังเข้าใจจริง ๆ ถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ขอรับบริการกำลังพูด

สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะแสดงให้เห็นว่า เป็นการสัมภาษณ์ที่ดีก็คือ การตั้งคำถามที่ดี คำถามต่าง ๆ ที่ถามไปนั้น ควรมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. ถามเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการประเมินปัญหาในทางจิตใจและสังคมของผู้ขอรับบริการ
2. ถามเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้สำรวจตัวเองให้เด่นชัดยิ่งขึ้นในเรื่องความสัมพันธ์ของตัวเขากับสภาวะแวดล้อม
3. ถามเพื่อนำคำสนทนาไปยังแนวทางที่ถูกต้อง เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่แน่นอน

คำถามที่จะทำให้ผู้ขอรับความช่วยเหลือได้ประโยชน์อย่างแท้จริง และทำให้เกิดความร่วมมือในกระบวนการสัมภาษณ์มากขึ้นก็ได้แก่ ลักษณะคำถามเหล่านี้

1. คำถามที่ถามแล้วจะทำให้ผู้รับบริการมีความแจ่มกระจ่างในความรู้สึกเกี่ยวกับตัวเองได้ดียิ่งขึ้น เช่น ความเคลือบแคลงสงสัยในตัวเอง
2. คำถามที่ถามแล้วจะทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจสถานการณ์ที่แวดล้อมตัวเขาเองได้ดียิ่งขึ้น
3. คำถามที่ถามแล้วจะทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในความคิดเขาเขาได้ดี และแจ่มชัดยิ่งขึ้น
4. คำถามที่ถามแล้วจะกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้แสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาโต้ตอบออกมาให้มากที่สุด

คำถามที่จะให้ประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการก็คือ คำถามที่เมื่อถามแล้วจะทำให้ผู้ขอรับบริการได้บอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ อย่างเต็มที่ บอกแล้วรู้สึกสบายใจ คำถามที่เมื่อถาม แล้วเรารู้ว่าจะได้คำตอบว่าไม่ ไม่ใช่ ไม่ทราบ จะไม่ช่วยในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้

1. จะไม่ช่วยให้ผู้รับบริการลดความกังวลใจลงไปได้
2. จะไม่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถค้นหาปัญหาหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาแก่เขาได้อย่างเต็มที่
3. จะไม่ช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจสถานการณ์ของเขา ตัวเขา ได้อย่างเต็มที่ ตัวอย่างคำถามเช่น “คุณมีความสุขในชีวิตสมรสไหม” จะเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ระบายหรือเล่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานให้นักสังคมสงเคราะห์ฟังได้น้อยมาก เพราะว่าคำตอบที่ได้อาจจะมีเพียง 2-3 คำหรือ “ค่ะ มีความสุขดี” “ไม่มีความสุข” หรือ “ไม่ทราบค่ะ” ลักษณะคำถามเช่นนี้จะทำให้สภาพพจน์เกี่ยวกับชีวิตการแต่งงานของผู้รับบริการน้อยมาก ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ระบายความในใจต่าง ๆ ออกมาเกี่ยวกับความผิดหวัง สมหวังในชีวิตสมรสอีกทั้งยังไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการตรวจดูบทบาทที่มีต่อตนเองและผู้อื่นคือ ในชีวิตสมรสของตนที่ต้องอยู่ร่วมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป

ในความหมายที่เหมือนกันนี้ ถ้านักสังคมสงเคราะห์จะใช้คำพูดเสียใหม่ เช่น คุณจะบอกดิฉันหน่อยได้ไหมเกี่ยวกับชีวิตการแต่งงานของคุณ หรือ ทั้งคุณและสามีของคุณเข้ากันได้ดีหรืออย่างไรคำถามเช่นนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้น อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเริ่มสำรวจตนเอง ค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตการแต่งงานของตนมากขึ้น

คำถามที่ถามออกมานั้นจะต้องทำให้ผู้ถูกถามเข้าใจ ควรเป็นคำถามที่เข้าใจง่าย เพื่อว่าผู้ถูกถามจะสามารถจำได้ว่าถูกถามเรื่องอะไร ในการที่จะถามอะไรไป นักสังคมสงเคราะห์ควรมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนต้องตอบคำถามตนเองอยู่ในใจเสมอว่าเราถามคำถามนี้ไปเพื่ออะไร บางทีสิ่งที่สำคัญที่สุดที่แฝงอยู่ในคำถามเหล่านั้นก็คือ ทศนคติ เช่น ความเห็นอกเห็นใจ ความรู้สึกที่ว่าปัญหาเหล่านี้เปรียบเสมือนปัญหาของตน ต้องให้ความช่วยเหลือแก้ไข ไม่นิ่งนอนใจ ซึ่ง

หากผู้ขอรับบริการมีความรู้สึกเช่นนี้แล้วจะมีความรู้สึกต้องการที่จะพูด ระบายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นความคับข้องใจออกมาให้นักสังคมสงเคราะห์ฟังโดยไม่ลังเลใจ คำถามที่แสดงออกเห็นอกเห็นใจควบคู่กันนี้จะมีส่วนก่อให้เกิดผลสำเร็จใจการสัมภาษณ์ทางสังคมสงเคราะห์ ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

กลุ่มพลทหารที่อยู่ระหว่างการฝึกอบรม ได้รับการส่งต่อมาให้ให้นักสังคมสงเคราะห์สัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไข นักสังคมสงเคราะห์พบกับกลุ่มทหารเหล่านี้เป็นเวลา 30 นาที ระหว่าง 30 นาทีนี้ พวกกลุ่มพลทหารเหล่านี้ก็ได้วิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่าง ๆ ในค่ายทหารว่า การเป็นอยู่ไม่ได้เจ้าหน้าที่ผู้คุมอาหารก็แย่มาก นักสังคมสงเคราะห์ถามว่า “คุณรู้สึกอย่างไรบ้างที่ต้องออกจากบ้านมาไกล ๆ เช่นนี้ ทุกคนเขาคิดถึงอาหารที่บ้าน เที่ยงนอนที่แสนอบอุ่น เพื่อนผู้หญิงของเขา และงานเก่าที่เขาเคยทำอยู่ก่อนมาอยู่ในค่ายทหารแห่งนี้ พลทหาร ข และ ค ก็ได้เสริมขึ้นโดยพูดว่าเขาคิดถึงกิจกรรมการงานต่าง ๆ ที่เคยทำอยู่ก่อนมาอยู่ในค่ายนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขาบอกว่าที่บ้านไม่มีใครมาคอยออกคำสั่ง และลงโทษเช่นนี้ อย่างไรก็ตามคนอื่น ๆ ในกลุ่มก็ได้มีส่วนร่วม โดยระบายความรู้สึกของพวกเขาที่มีต่อค่ายทหารหลายคนพูดว่าเขาคิดถึงบ้าน มีคนหนึ่งในการนี้พูดขึ้นว่า “ค่ายทหารนี้หนักกว่าที่เดียว และเพราะว่าเราต้องการมาอยู่ในระบบที่ไม่เคยชิน และแตกต่างไปจากระบบที่บ้านมาก ๆ เช่นนี้ ทำให้เขาคิดถึงบ้าน แต่การที่เขาได้พูดระบายความคับอกคับใจออกมา จะทำให้สามารถจัดการกับปัญหาของเขาในค่ายทหารได้ดีกว่าเดิม

นักสังคมสงเคราะห์จะรู้ได้ทันทีว่า กลุ่มพลทหารที่อยู่ในค่ายระหว่างฝึกฝนนี้ได้พูดระบายความไม่พอใจกับเรื่องต่าง ๆ ในค่ายเช่น อาหาร ความเป็นอยู่ กฎ ระเบียบ และอื่น ๆ แท้ที่จริงแล้วเขาคิดถึงบ้านนั่นเอง

คำถามเพียงคำถามเดียวที่ถามถูกต้องตามสถานการณ์และเวลา จะช่วยผ่อนคลายและลดความตึงเครียด ความกังวลใจลงได้มากมาย ทำให้เกิดการสนับสนุนให้กำลังใจต่อกันและกัน ทำให้เห็นแสงสว่างและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น

อีกตัวอย่างหนึ่ง คือ ตัวอย่างของสามีภรรยาคนหนึ่งที่มาหานักสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลปัญญาอ่อน พร้อมกับขอร้องให้นักสังคมสงเคราะห์จัดสถานที่ ๆ ให้ลูกคนที่ เป็นปัญญาอ่อนได้อยู่ในสถานสงเคราะห์ของ รพ.ปัญญาอ่อนด้วย ทั้งสองสามีภรรยาคนนี้ เมื่อมาพบนักสังคมสงเคราะห์ก็เริ่มบรรยายเรื่องราวต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในครอบครัว เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ฟังจบจึงพูดขึ้นว่า “คุณคงจะรู้สึกผิดหวังมากขณะที่ลูกคนหนึ่งของคุณทำอะไรให้คุณไม่ได้ตามที่คุณต้องการ” สองสามีภรรยาคนนี้ก็เริ่มระบายอารมณ์ต่าง ๆ ความอึดอัดใจ ความลำบากใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมลูกปัญญาอ่อนของตนในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้เขาทั้งสองรู้สึกโกรธอยู่เสมอ ๆ เมื่อลูกทำอะไรไม่ได้ตั้งใจปรารถนา นักสังคมสงเคราะห์ปล่อยให้ทั้งคู่ได้ระบายความโกรธ ความรู้สึกผิดหวัง หมดอาลัย ความปวดร้าวใจต่าง ๆ ที่มีลูกปัญญาอ่อนเป็นเวลาประมาณ 15 นาที เมื่อทั้งคู่ได้ระบายอารมณ์ เช่นนี้สักครู่ จึงพูดขึ้นอีก “ที่จริงแล้วก่อนที่ดิฉันจะมาขอร้องคุณ เพื่อให้คุณจัดหาสถานที่สำหรับลูกปัญญาอ่อนของดิฉันนั้น ดิฉันอยากจะทราบเหมือนกันว่าแท้ที่จริงแล้ว ลูกมีความจำเป็นมากน้อยแค่ไหนที่จะต้องเข้าไปอยู่ในสถานสงเคราะห์เด็กปัญญาอ่อน หรือดิฉันต้องการที่จะส่งลูกปัญญาอ่อนไป

เสียให้พ้น ๆ ความรับผิดชอบ ดิฉันจึงอยากจะพูดคุยกับคุณอีกครั้ง คุณจะหาดิฉันพบได้อีกเมื่อไรคะ” นอกเหนือจากที่ฟังอย่างตั้งใจ พร้อมทั้งตั้งคำถามในเวลาที่เหมาะสมซึ่งยังผลให้ลดความตึงเครียด ความกังวลใจ ตลอดจนสามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริงของเขาแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ควรจะได้ชี้แนะผู้รับบริการในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย คำชี้แนะก็เช่นเดียวกับการถาม ซึ่งควรจะต้องพูดอย่างมีจุดประสงค์ เรามักจะใช้เพื่อสนับสนุนผู้มาขอรับความช่วยเหลือให้เขาพูดอย่างเต็มที่และอย่างอิสระเรียกตัวอย่างเช่น เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ต้องพบกับผู้บริการหรือผู้ขอรับความช่วยเหลือที่ไม่ค่อยจะพูดหรือ “ดิฉันคิดว่าคงจะมีอะไรในตัวดิฉันอีกอย่างที่ทำให้คุณรู้สึกไม่อยากจะพูดคุยกับดิฉัน คำชี้แนะเช่นนี้จะเป็นเสมือนกระจกเงาส่องให้เห็นพฤติกรรมของผู้มารับบริการในขณะนั้น

ข้อชี้แนะเล็ก ๆ น้อย ๆ จะช่วยให้ผู้ขอรับบริการมีความรู้สึกได้รับการยอมรับ ซึ่งจะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจตนเองยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ประโยคที่ว่า

“เชื่อเหลือเกินว่าคุณเป็นผู้ให้อะไรต่ออะไรหลายอย่างในครอบครัวของคุณ”

“คุณทำดีแล้ว แม้ว่าคุณจะมีรายได้เพียงน้อยนิด แต่คุณก็สามารถนำครอบครัวของคุณ ไปได้ถึงเพียงนี้”

เมื่อไรก็ตามที่นักสังคมสงเคราะห์มีข้อมูลที่เพียงพอและมีภาพพจน์เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมของผู้รับบริการแจ่มชัด การพูดชี้แนะเช่นนี้ก็ควรที่จะกระทำเพื่อที่จะทำให้เกิดความแจ่มชัดหรือแปลความหมายต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้ทราบ

หลักเกณฑ์ที่จะใช้พิจารณาว่าสมควรจะพูดเพื่อชี้แนะหรือยังมีอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ ดังนี้

1. เมื่ออยู่ในความสงสัย หรือยังไม่เข้าใจอย่างแจ่มชัดก็อย่างได้ชี้แนะ
2. กล่าวคำชี้แนะ เมื่อผู้รับบริการพร้อมที่จะรับฟัง หรือยินยอมพร้อมใจด้วย

นักสังคมสงเคราะห์ควรต้องมีความเข้าใจ มีความอดทน และรอคอยให้ถึงเวลาอันสมควรเสียก่อน ทั้งนี้และทั้งนั้นต้องอาศัยทักษะในการปฏิบัติงานพอสมควร

นอกจากเรื่องต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น สิ่งจำเป็นอีกอย่างหนึ่งก็คือ เรื่องการใช้ภาษาในการสัมภาษณ์เนื่องจากผู้รับบริการที่มาหานักสังคมสงเคราะห์มีความแตกต่างกันไปหลายแบบหลายชนิด ภาษาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ก็ควรจะต้องได้รับการพิจารณาให้รอบคอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ควรจะต้องพูดให้คล้อยตามสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของผู้ขอรับบริการ ไม่ควรใช้ศัพท์สูง ๆ พูดคุยกับผู้รับบริการที่มาจากสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรมในระดับกลางหรือต่ำ ซึ่งคนฟังในระดับนี้อาจจะไม่เข้าใจ ดังนั้นในการที่จะใช้ภาษาเพื่อสนทนากับผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงสภาพสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมควบคู่กันไป เพื่อว่าอย่างน้อยที่สุดผู้ที่มาขอรับบริการจะได้ไม่มีความรู้สึกว่าเขาอยู่ในโลก หรือสังคมอีกแห่งหนึ่งที่แสนจะห่างไกลที่มีการสื่อสารไม่เข้าใจกันเลย นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจว่าคนแต่ละคนแตกต่างกัน มีแบบแผนชีวิตที่แตกต่างกันไปตามสภาพสังคม วัฒนธรรมของแต่ละคน ดังนั้นการที่จะสื่อสารให้คนเหล่านี้เข้าใจ นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องเข้าใจสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย

## 8. ข้อตกลงระหว่างการสัมภาษณ์

หลังจากผู้รับบริการได้บอกเล่าปัญหาต่าง ๆ ให้นักสังคมสงเคราะห์ฟังแล้วก็ควรจะต้องมาสู่ข้อสรุปที่ว่า จะตกลงดำเนินการปฏิบัติงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในรูปแบบใด ใครจะทำอะไรบ้าง ซึ่งทั้งสองฝ่ายคือนักสังคมสงเคราะห์และผู้รับบริการจะต้องยินยอมพร้อมใจและตกลงร่วมกัน

ตัวอย่างที่จะทำให้เห็นภาพชัดเจนก็คือ หากปัญหาที่ผู้มาขอรับบริการต้องการขอความช่วยเหลือคือ ปัญหาการว่างงาน ข้อตกลงก็คือ จะต้องพูดเล่าถึงความรู้สึกของเขาที่มีต่องาน ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ของเขากับเพื่อนร่วมงาน หรือกับหัวหน้างาน อุปนิสัยของเขาในการทำงาน นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นฝ่ายรับฟังปัญหา ถามคำถามและชี้แนะในปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่าง ๆ ต่อปัญหาการว่างงานเหล่านั้น

### ตัวอย่าง

ปัญหาที่มาให้ให้นักสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือ	ข้อตกลงของทั้งสองฝ่าย	
	ผู้รับบริการตกลงที่จะ	นักสังคมสงเคราะห์ตกลงที่จะ
ปัญหาการว่างงาน	พูดปัญหาที่เกี่ยวกับการว่างงาน	ยอมรับฟังถึงปัญหาการว่างงาน
	ความรู้สึกของเขาที่มีต่อการทำงานข้อขัดแย้งกับผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน	ถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการว่างงาน
	อุปนิสัย ความรัก ความเกลียดในการปฏิบัติงาน	แนะนำแก้ไขปัญหาในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงาน

หากการสัมภาษณ์ใด ๆ ก็ตามมีข้อตกลงที่แน่นอนจากทั้งสองฝ่ายแล้วจะช่วยทำให้ทั้งสองฝ่ายดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้อง การสัมภาษณ์ก็จะบรรลุเป้าหมาย

ตัวอย่างต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นข้อตกลงที่นักสังคมสงเคราะห์และผู้รับบริการมีส่วนร่วม

ครอบครัวของ พ มาหานักสังคมสงเคราะห์แต่ละคนในครอบครัวก็พูดแต่เรื่องของตนเองเช่น ความไม่พอใจในครอบครัว ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เขาแต่ละคนพบในครอบครัว ไม่มีใครสนใจที่จะฟังคนอื่น ๆ เลยกว่าคนอื่น ๆ มีปัญหาเช่นไร และคนอื่น ๆ ต้องการอะไร นักสังคมสงเคราะห์สังเกตเห็นว่า ทุกครั้งที่พบครอบครัวของ พ สมาชิกแต่ละคนจะต้องเป็นในทำนองนี้ จึงได้ทำข้อตกลงว่า ในการสัมภาษณ์คราวหน้า นักสังคมสงเคราะห์คิดว่าจะให้สมาชิกคนอื่น ๆ ได้พูดถึงปัญหาและความรู้สึกของเขาและขณะที่คน ๆ หนึ่งพูด สมาชิกที่เหลือจะต้องนั่งฟังเพื่อดูว่าคนอื่นมีปัญหาอย่างไร และจะได้ช่วยกันคิดและหาแนวทางแก้ไขซึ่งสมาชิกในครอบครัวก็ตกลงว่าจะยอมทำเช่นนี้

มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรได้ผลเกิดขึ้นตามข้อตกลงที่วางนี้ สมาชิกในครอบครัวของ พ เริ่มที่จะรับรู้เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของคนอื่น ๆ ด้วย ทำให้สมาชิกแต่ละคนในครอบครัวรู้สึก

มีคุณค่ามีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ได้รับการยกย่องนับถือมากขึ้น ด้วยความช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์นี้ทำให้ครอบครัวของ พ เริ่มมีความรู้สึกนึกคิดร่วมกับบุคคลอื่น ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ต่อกันและกันในทางที่ดีขึ้นเดี๋ยวนี้ครอบครัวของ พ มีความสุขมากขึ้น

### 9. ประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์ (The focus of interviewing)

ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ควรจะต้องทราบประเด็นสำคัญ ๆ หรือหัวใจสำคัญของเรื่อง ด้วยว่าคืออะไร ประเด็นสำคัญ ๆ ของปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน อาจได้แก่เรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อขัดแย้งในชีวิตสมรสของบุคคล (เป็นปัญหาของบุคคล)
2. ข้อขัดแย้งระหว่างบิดามารดากับบุตรในครอบครัว(เป็นปัญหาของครอบครัว)
3. ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่ม ( เป็นปัญหาของกลุ่ม)
4. ความตึงเครียดและภาวะความกดดันที่เกิดขึ้นในชุมชน (เป็นปัญหาของชุมชน)

เป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะต้องคอยสังเกตดูว่า การสัมภาษณ์กำลังจะออกนอกประเด็นสำคัญของปัญหาที่กำลังพูดคุยปรึกษาหารือกันอยู่ขณะนั้นหรือไม่ หากการสัมภาษณ์กำลังจะออกนอกประเด็นสำคัญก็ต้องพยายามนำคำสนทนากลับมาสู่หัวใจของเรื่องที่ต้องการพูดคุยกัน มิฉะนั้นแล้วจะกลายเป็นการนินทากล่าวร้ายผู้อื่น ซึ่งผู้รับบริการจะไม่ได้รับประโยชน์อันใดเลย เพื่อให้ความช่วยเหลือมีประโยชน์และสามารถช่วยผู้รับบริการอย่างแท้จริงแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ควรต้องมีคำถามเหล่านี้อยู่ในใจเสมอ

- 1.วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ครั้งนี้คืออะไร
- 2.การสัมภาษณ์กำลังดำเนินไปตามขั้นตอนเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่
- 3.ประเด็นสำคัญของปัญหาคืออะไร และขณะนี้เป็นอย่างนั้นหรือไม่
- 4.ทั้งนักสังคมสงเคราะห์และผู้ขอรับบริการกำลังออกนอกประเด็นสำคัญของเรื่องหรือไม่
- 5.หากออกนอกประเด็นของเรื่อง ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น และจำทำอย่างไรเพื่อให้การ

สัมภาษณ์กลับมายังประเด็นสำคัญตามเดิม

ตัวอย่างที่ยกมาประกอบนี้จะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

นาง ช ยินยอมหรือตกลงว่า จะพูดปัญหาของเธอที่เกี่ยวกับ “ความกังวลใจในเรื่องเพศ” นาง ช ใช้เวลานานในการสัมภาษณ์โดยวิพากษ์วิจารณ์ข้อเสียต่าง ๆ ของสามีเธอเช่น ไม่ยอมรับส่งลูกไปโรงเรียนเช่นสามีคนอื่น ๆ กลับบ้านไม่ตรงเวลา ชอบดื่มสุราเป็นประจำ และอะไร ๆ อีกหลายอย่างนักสังคมสงเคราะห์สังเกตเห็นว่า นาง ช กำลังจะนำคำสนทนาออกนอกประเด็นสำคัญของเรื่อง จึงพูดขึ้นว่า “รู้สึกว่าคุณจะไม่ค่อยจะสะทกใจที่จะพูดคุยเกี่ยวกับความกังวลใจในเรื่องเพศ มีปัญหาอะไรหรือคุณจึงไม่ต้องการจะพูดคุยเรื่องเพศกับดิฉัน “ จากจุดนี้ นาง ช จึงสารภาพว่า เธอรู้สึกมีความละอายที่จะพูดเรื่องเพศโดยตรง รู้สึกว่าคุณค่าตัวเองตกต่ำลง นักสังคมสงเคราะห์จึงส่งเสริมให้นาง ช มีโอกาสพูดและระบายความคับข้องใจต่าง ๆ ออกมา โดยตั้งใจฟังด้วยความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจและไม่วิพากษ์วิจารณ์หรือตำหนิติเตียนเลย นาง ช ก็สามารถ



กลับมาพูดตรงประเด็นอีกครั้งหนึ่ง โดยพูดถึงความสัมพันธ์ทางเพศที่เป็นปัญหาอันนำมาสู่ข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในชีวิตสมรสของนาง

## 10. อุปสรรคต่าง ๆ ในการสัมภาษณ์

การที่จะไปขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเป็นเรื่องที่ไม่วุ่นยาก ผู้ขอรับบริการต้องการความช่วยเหลือ แต่ก็ยังเลื่อนกำหนดหรือผิดเวลาที่จะมาพบนักสังคมสงเคราะห์เพื่อขอความช่วยเหลือ ทั้งนี้เพราะว่าผู้รับบริการเป็นจำนวนมากมีความรู้สึกว่าการที่จะไปขอความช่วยเหลือคนอื่น ๆ นั้น ทำให้คุณค่าของตนเองด้วยลงไป หรือเสียศักดิ์ศรี เกียรติยศ และก็มีคนอื่นเป็นจำนวนมากคิดว่าตนจะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงควรจะต้องเข้าใจสภาพจิตใจของผู้มาขอรับบริการด้วยว่า เขาจะมีความรู้สึกต่อต้าน เคลือบแคลงสงสัย และจิตใจอ่อนแอ กังวลใจหวาดกลัว จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะพบว่า ผู้ที่มาหานักสังคมสงเคราะห์เพื่อรับบริการจะมีความกลัวอยู่อย่างหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดคือ กลัวว่าความลับของเขาจะถูกเปิดเผย กลัวว่าจุดอ่อนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวเขาจะได้รับการเปิดเผยและรับรู้โดยบุคคลอื่น เขาไม่แน่ใจว่าเมื่อข้อจำกัดต่าง ๆ ของเขาถูกเปิดเผยแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะคิดอย่างไรเกี่ยวกับตัวเขา โดยเฉพาะเรื่องต่าง ๆ ที่เขาคิดว่าเป็นเรื่องไม่ดีน่าละอาย น่าตำหนิติเตียน บางครั้งผู้ขอรับบริการเหล่านี้ อาจเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีมาแล้วเช่น อาจเคยถูกพ่อแม่ เพื่อ ครู-อาจารย์ หรือบุคคลอื่น ๆ ตำหนิติเตียนหรือวิพากษ์วิจารณ์ความรู้สึก ความนึกคิดและพฤติกรรมของเขามาก่อนแล้ว สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ขอรับบริการลังเลใจ หรือมีความคิดต่อต้านอยู่ในใจก่อนหรือระหว่างการมาขอรับความช่วยเหลือ

นักสังคมสงเคราะห์จึงควรตระหนักถึงความจริงข้อนี้ และต้องยอมรับว่าบางครั้งก็มีอุปสรรคในการสัมภาษณ์เพื่อให้ความช่วยเหลือด้วยเช่นเดียวกัน การกระทำต่าง ๆ ที่ผู้ขอรับบริการแสดงออกอันเป็นเครื่องชี้ว่าเขามีความคิดต่อต้าน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานทางสังคมสงเคราะห์ พอจะสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้คือ การมาสัมภาษณ์ช้ากว่าที่ได้กำหนดไว้ การบอกเลิกการสัมภาษณ์ ความเงิบในระหว่างการสัมภาษณ์ เหล่านี้เป็นต้น

## 11. การมาสัมภาษณ์ช้ากว่าที่ได้กำหนดไว้จนเป็นปกติวิสัย

การมาสัมภาษณ์ช้ากว่าที่ได้กำหนดไว้ โดยทั่วไปแล้วไม่ใช่เรื่องผิดปกติธรรมดาอะไร และผู้มาขอรับบริการเองก็ไม่ค่อยจะรู้ตัวว่าเป็นเพราะอะไร โดยปกติแล้วการมาสายเป็นตัวชี้ให้เห็นว่าเป็นการลดภาวะความตึงเครียดทางอารมณ์ของผู้มีปัญหา หากจะพูดเป็นภาษาแล้วอาจจะสรุปได้ดังนี้ “ฉันไม่ยอมตกเป็นรองคุณเรื่องอะไรคุณจึงจะมาบังคับเคี้ยวเช่ญฉัน ฉันก็มีสิทธิที่จะมาสายอย่างนี้คุณจะทำไม”

เพราะการมาสายเป็นเครื่องชี้ให้เห็นกลไกต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการนำมาใช้เพื่อลดภาวะความกังวลใจความตึงเครียดทางอารมณ์ ความกลัวการสูญเสียสถานะภาพทางสังคม และอีกหลาย ๆ อย่าง ในสภาพทางอารมณ์และจิตใจของผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์จึงไม่ควรมองข้ามประเด็นสำคัญเช่นว่านี้ ควรจะต้องสำรวจตรวจสอบอย่างรอบคอบ และอย่างมีทักษะ โดยการพูด

ปรึกษาหารือกับผู้รับบริการนั้น ๆ โดยไม่ควรจะพูดในลักษณะตำหนิติเตียนหรือดูว่ากล่าว นักสังคมสงเคราะห์ควรระลึกเสมอว่าผู้ที่มาขอรับความช่วยเหลือจากเรา นี้ โดยปกติแล้วเขามีความรู้สึกสิ้นหวัง อ่อนแอ และไม่มั่นคง เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว วิธีที่ควรจะทำก็คือ ควรตั้งคำถามดังนี้

1. คงจะเป็นการยุ่งยากมากทีเดียวนะ กว่าคุณจะมาถึงสถานสงเคราะห์แห่งนี้
2. ดิฉันคงทำให้คุณลำบากมากใช่ไหม ที่นัดหมายให้คุณมายังสถานสงเคราะห์แห่งนี้ ทั้ง ๆ ที่คุณยังไม่เคยมาเลย
3. ดิฉันสังเกตเห็นว่า คุณมาไม่ทันตามที่ได้นัดหมายกันไว้ คุณคิดอย่างไรบ้างเกี่ยวกับเรื่องนี้

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรจะบอกกล่าวเรื่องนี้ให้ผู้ขอรับบริการรับรู้จนกว่าจะแน่ใจว่า การมาสายนี้เป็นการกระทำอย่างเสมอ ๆ จนเป็นปกติวิสัย เพราะว่าอาจมีปัจจัยอีกหลายอย่างที่ทำให้ผู้มีปัญหาขอรับบริการสายหรือผิดนัดก็ได้ ดังนั้นจึงไม่ควรระบุหรือชี้จุดนี้ให้ผู้ขอรับบริการทราบ จนกว่าจะแน่ใจว่าการมาสายนี้เป็นเรื่องปกติวิสัยและเกิดขึ้นเสมอ ๆ หากพบว่าการมาสายเป็นปกติวิสัย นักสังคมสงเคราะห์ก็ควรที่จะแก้ปัญหาอย่างมีทักษะ โดยตั้งคำถาม (ดังกล่าวเป็นตัวอย่างแล้วข้างต้น) แล้วนั่งฟังสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการพูดออกมา

ตัวอย่างเช่น ตำรวจนายพลคนหนึ่งนัดหมายกับนักสังคมสงเคราะห์ไว้เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมร้ายรุนแรงในชุมชนแห่งหนึ่ง และก็มาสายจนเป็นปกติวิสัยคือ ไม่ได้มาตามนัดหมายเลยนักสังคมสงเคราะห์จึงตัดสินใจที่จะพูดกับนายพลผู้นี้อย่างตรงไปตรงมา ในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 4 โดยพูดว่า “คุณทราบไหมคะท่านนายพลว่าดิฉันมีความรู้สึกว่าคุณไม่ได้มาตามนัดหมายหลายครั้งแล้ว ดิฉันทำอะไรที่เป็นการบังคับจิตใจคุณหรือเปล่าคะ ”

“โอ ไม่ใช่อย่างนั้นหรือคุณนักสังคมสงเคราะห์” นายพลพูด “ทำไมคุณจึงคิดอย่างนั้น ” นักสังคมสงเคราะห์พูด “หากดิฉันเข้าใจไม่ผิดเกี่ยวกับเวลาที่เราได้นัดหมายกันไว้แล้วละก็ ดิฉันค่อนข้างจะแน่ใจว่าคุณมาไม่ตามนัดเลยสักครั้ง ”

นายพลพูดขึ้น “โอ คุณนักสังคมสงเคราะห์ครับ คุณน่าจะเข้าใจนะว่าผมนะเป็นคนที่มีภารกิจมากมาย มีธุระมาก มากกว่าคุณนักสังคมสงเคราะห์ตั้งหลายเท่า ผมคิดว่าเราคงจะมองปัญหาอาชญากรรมแตกต่างกัน เพราะมีความเห็นที่แตกต่างกัน จึงคิดว่าเราคงจะทำงานร่วมกันไม่ได้แล้ว ”

นักสังคมสงเคราะห์ขอบคุณนายพลที่ได้บอกความรู้สึกของเขาอย่างตรงไปตรงมา แล้วก็พูดว่าหากได้มีโอกาสพูดคุยปรึกษาหารือ เรียนรู้ทัศนคติของกันและกันมากกว่านี้อาจจะช่วยทำให้เขาเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ดีได้ นายพลยิ้ม และโดยไม่รีรอรับเล่าเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมให้นักสังคมสงเคราะห์ฟัง และก็มาพบนักสังคมสงเคราะห์ตามที่ได้นัดหมายไว้ทุกครั้ง โดยไม่มีการผิดนัดอย่างแต่ก่อนอีกเลย

จากตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า นักสังคมสงเคราะห์ตระหนักถึงความรับผิดชอบของเขา ที่จะต้องทำการตรวจสอบดูถึงพฤติกรรมของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวกับการมาสายโดยมิได้ตำหนิติเตียน

ซึ่งในกรณีนี้ทำให้นายพลเริ่มเปลี่ยนแปลงมาให้ความร่วมมือมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีความรู้สึกว่าเขาได้ได้รับการปฏิบัติในทางที่จะทำให้ตัวเขา ศักดิ์ศรีของเขา สถานะภาพทางสังคมของเขาลดลงเลย แม้แต่น้อย

## 12. การบอกเลิกการสัมภาษณ์

การบอกเลิกนัดหรือเลิกการสัมภาษณ์ก็เป็นอีกลักษณะหนึ่งที่เป็นการใช้ให้เห็นภาวะทางอารมณ์ และจิตใจของผู้ขอรับบริการเช่น ความกังวลใจ กลัวสูญเสียสถานะภาพทางสังคม กลัวความลับของตนจะถูกเปิดเผย การบอกเลิกนัดจึงบ่งให้เห็นว่าในใจของเขาต้องการที่จะลดอำนาจของนักสังคมสงเคราะห์ลง ลักษณะที่แสดงออกเพื่อเป็นการบอกถึงการเลิกนัดหรือเลิกการสัมภาษณ์ที่พบโดยคำพูดก็คือ ผู้ขอรับบริการมักจะพูดเป็นระยะ ๆ ดังนี้

1. เขาไม่ได้รับการช่วยเหลืออะไรจากการมาที่นี่เลย
2. ปัญหาของเขาไม่ได้รับการแก้ไข บำบัดรักษา
3. ปัญหาของเขา สถานการณ์สิ่งแวดล้อมของเขา ความกังวลใจของเขายิ่งแย่ลงไปทุก

ที่ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ เขาจึงสรุปว่าเขาต้องการจะเลิกการมาสัมภาษณ์และจะไม่มาขอความช่วยเหลืออีกต่อไป

นักสังคมสงเคราะห์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยมักจะประสบปัญหาเช่นว่านี้ คือ ประสบความล้มเหลวในการสัมภาษณ์ และไม่สามารถทำให้ผู้ขอรับบริการมาสัมภาษณ์อีกในครั้งต่อไป นักสังคมสงเคราะห์ที่มีประสบการณ์น้อยมักจะยึดเรื่องการมาไม่ตรงเวลา หรือการบอกเลิกนัดเหล่านี้เป็นเรื่องส่วนตัวมากเกินไป โดยลืมที่จะนึกไปว่าที่เขาทำเช่นนี้ พูดเช่นนี้ แสดงออกเช่นนี้เป็นเพราะอะไรหลักปฏิบัติที่เรานำมาใช้จัดการกับคนที่มาสาย มาผิดนัด ทุกอย่างดังที่ได้กล่าวมาแล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบอกเลิกนัดได้เช่นเดียวกัน สิ่งที่สำคัญที่ควรปฏิบัติก็คือ เมื่อผู้รับบริการบอกเลิกนัดนักสังคมสงเคราะห์จะต้องรีบติดต่อหาทางนัดหมายกับเขาอีกในครั้งต่อไป

## 13. ความเจ็บในระหว่างการสัมภาษณ์

เมื่อมีความเจ็บเกิดขึ้นในระหว่างการสัมภาษณ์ย่อมจะนำความผิดหวังมาให้ผู้สัมภาษณ์เป็นอย่างมาก เพราะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารได้หยุดชะงักลง และนักสังคมสงเคราะห์อาจสำรวจความสามารถของตนเองโดยตั้งคำถามต่าง ๆ ไว้ในใจว่า “เราไม่มีความสามารถใช่ไหม” มันคงจะมีอะไรผิดใช่ไหม ซึ่งบางทีนักสังคมสงเคราะห์ก็อาจจะพยายามแก้ปัญหา โดยถามคำถามอีกหลายคำถามที่อาจจะยิ่งสร้างความไม่แจ่มกระจ่าง หรือเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาไปในเรื่องอื่น ๆ ซึ่งการทำเช่นนี้จะยิ่งนำไปสู่ความเจ็บมากขึ้น ความเจ็บที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์อาจจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ขณะนี้ผู้ขอรับบริการมีความรู้สึกเช่นไรกับนักสังคมสงเคราะห์หรือกับผู้สัมภาษณ์ ความคิดดังกล่าวอาจจะมีทั้งในทางบวกและทางลบ

ความคิดในทางบวก ก็คือ ยกย่องนักสังคมสงเคราะห์ หรือกำลังคิดฝันในเรื่องรัก ๆ ใคร่ ๆ กับนักสังคมสงเคราะห์ หรืออื่น ๆ และความคิดในแง่ลบก็คือความคิดชิงชัง โกรธ เกลียด ก้าวร้าวต่อนักสังคมสงเคราะห์ เพราะว่ากระบวนการสัมภาษณ์เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าง

บุคคล 2 คน จึงเป็นที่เชื่อแน่ว่าความคิดทั้งในแง่บวกและลบที่มีในใจของผู้ขอรับบริการจะต้องถ่าย โยง (Transference) มายังนักสังคมสงเคราะห์อย่างแนบเนียน ซึ่งโดยปกติแล้วมักจะไม่ถูกต้องเสมอ ไป การถ่ายโยงความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวที่มีต่อนักสังคมสงเคราะห์มักจะเป็นเรื่องที่เกิดจาก ประสบการณ์ของผู้บริการตั้งแต่ในอดีตเช่นหากเคยพบหญิงที่ดูร้าย ก็อาจคิดว่านักสังคมสงเคราะห์ก็ ดูร้ายเช่นกัน อย่างไรก็ตามพึงระลึกเสมอว่าความรู้สึกนึกคิดที่ถ่ายโยงมายังนักสังคมสงเคราะห์นี้ แม้ว่าจะไม่มีเหตุผล จะมีอคติ หรือไม่ดีอย่างไรก็ตามก็ไม่ควรจะมีอคติหรือมองข้ามความสำคัญข้อนี้ไป ควร จะต้องมีการสำรวจตรวจสอบว่าความเจียบนี้เป็น การแสดงออกถึงการต่อต้านการมาขอรับความ ช่วยเหลือใช่หรือไม่ โดยปกติแล้วความเจียบจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงกลไก

การป้องกันทางจิตที่บุคคลใช้ลดภาวะความกังวลใจเกี่ยวกับการไม่ยอมรับในตัวนักสังคมสงเคราะห์ ในการจัดการแก้ปัญหา เรื่องสำคัญอันดับแรกที่ต้องกระทำก็คือ ต้องยอมรับความเจียบที่ เกิดขึ้นแล้วปล่อยให้เจียบสัก 1-2 นาทีตามธรรมชาติ แล้วก็ค่อยทำลายความเจียบนั้น โดยอาจจะ พูดในประโยคต่อไปนี้

1. คุณกำลังคิดถึงอะไรอยู่หรือคะ
2. มีอะไรอยู่ในใจคุณหรือคะ คุณพอจะบอกให้ดิฉันทราบได้ไหมคะ
3. คุณรู้สึกอย่างไรบ้างขณะนี้

คำถามดังตัวอย่างข้างบนนี้ โดยปกติแล้วจะช่วยให้ผู้ขอรับบริการสามารถดำเนินการ สนทนาต่อไปได้

หากความเจียบยังคงดำเนินต่อไปเป็นเวลานาน นักสังคมสงเคราะห์ก็อาจจะถามในลักษณะ นี้ “เรากำลังพูดถึงคุณ ก แล้วคุณเจียบ คุณรู้สึกอย่างไรบ้างเมื่อเราพูดถึงคุณ ก “

#### 14. ผู้ขอรับบริการสัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์

ดังที่เราทราบกันดีอยู่แล้วว่าในกระบวนการให้ความช่วยเหลือนี้จะต้องมีสัมพันธภาพ ปฏิภานที่โต้ตอบเกิดขึ้นตลอดเวลาระหว่างบุคคล 2 คน คือ ผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลย่อมมีโอกาสถ่ายโยงมาสู่กันและกันโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ผู้ขอรับ บริการจะมีความรู้สึกนึกคิดต่อนักสังคมสงเคราะห์ตลอดเวลา ซึ่งบางทีก็ยากที่จะบรรยายออกมา ดังนี้จึงมักแสดงออกในลักษณะคำถาม คือ เป็นผู้สัมภาษณ์นักสังคมสงเคราะห์บ้าง บางคราวเราจะ พบว่า ผู้ขอรับความช่วยเหลือจะเป็นผู้ถามนักสังคมสงเคราะห์เสียงเอง คำถามต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1. คุณแต่งงานหรือยัง
2. คุณยังไม่เคยแต่งงาน จะให้คำแนะนำในด้านการวางแผนครอบครัวได้หรือ
3. ทำไมคุณจึงเลือกอาชีพนักสังคมสงเคราะห์
4. คุณทำงานในหน่วยงานสุขภาพจิต เคยมีปัญหสุขภาพจิตเองบ้างไหม

นักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานใหม่ ๆ หรือที่ยังขาดประสบการณ์มักจะรู้สึกกังวลใจ เมื่อถูก ถามเช่นนี้บางครั้งอาจจะรู้สึกประหม่า กลัว หรือถูกลบหลู่ อาจเกิดความคับข้องใจต่างๆ ปฏิภานที่มีต่อคำถามเหล่านี้ก็อาจจะเกิดขึ้นในลักษณะดังนี้

1. มีอารมณ์โกรธ และอาจตอบโต้ผู้ขอรับบริการในลักษณะต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดผลเสีย และอาจทำให้ผู้รับบริการไม่มาขอรับบริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป

2. นักสังคมสงเคราะห์อีกหลาย ๆ คน อาจจะรู้สึกต้องตอบคำถามส่วนตัวเหล่านี้ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการชอบตน

3. นักสังคมสงเคราะห์อาจจะตอบคำถามเหล่านี้ แต่ตอบอย่างเสียมิได้หรือตอบอย่างเยิ่นชาซึ่งคำตอบในลักษณะนี้จะแฝงด้วยกลไกป้องกันทางจิตไว้ด้วยกลาย ๆ จึงยอมไม่ช่วยให้ผู้ขอรับบริการสามารถสื่อสารความรู้สึก ความนึกคิดที่มีอยู่เกี่ยวกับตัวนักสังคมสงเคราะห์ได้เลย

เมื่อผู้ขอรับบริการถามคำถาม นักสังคมสงเคราะห์ ควรจะต้องทำการสำรวจดูว่า เขาถามเพื่ออะไร ซึ่งหากสำรวจก็จะพบว่า คำถามที่ว่า “นักสังคมสงเคราะห์แต่งงานแล้วหรือยัง” อาจจะสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ขอรับบริการกำลังมีความคิดที่จะใช้นักสังคมสงเคราะห์เป็นแบบฉบับสำหรับการแต่งงานของเขาหรือคำถามนี้อาจจะพยายามชี้จุดอ่อนของนักสังคมสงเคราะห์ก็ได้ว่า หากนักสังคมสงเคราะห์ยังไม่ได้แต่งงานก็ยังไม่มีความดีอะไรมากนัก ที่ทำเช่นนี้เพราะเขารู้สึกว่าสถานะภาพของเขากลายมาเป็นผู้ขอรับความช่วยเหลือต่ำกว่านักสังคมสงเคราะห์ หรือบางทีเขาอาจจะคิดว่านักสังคมสงเคราะห์เป็นคู่แข่งเขา ดังนั้นจึงพยายามลดสถานะภาพของนักสังคมสงเคราะห์ลงโดยให้เป็นผู้ถูกสัมภาษณ์เสียบ้าง

เพราะว่ามีเหตุผลอื่น ๆ อีกมากที่อยู่เบื้องหลังคำถามนี้ จึงไม่มีประโยชน์อันใดที่จะตอบคำถามตรงไปทันทีทันใด

ตัวอย่าง : เมื่อเด็กวัยรุ่นคนหนึ่งกำลังเล่าว่า เขาเกลียดชังผู้ใหญ่อายุ 30 ปีขึ้นไปอย่างไรบ้างแล้วก็หันมาถามนักสังคมสงเคราะห์ว่า “คุณอายุเท่าไรแล้ว” นักสังคมสงเคราะห์ไม่จำเป็นที่จะต้องตอบคำถามนี้โดยตรงว่า อายุ 29 ปี หรือมากกว่านั้น สิ่งที่พึงกระทำก็คือ ควรนำความสนใจของผู้ขอรับบริการไปสู่เหตุการณ์ที่เขา กำลังคิดอยู่ และพูดว่า “คุณคงจะกำลังคิดอยู่ที่เดียวใช่ไหม ว่าจะเกลียดฉันดีหรือไม่ “

นักสังคมสงเคราะห์ที่ดีต้องพยายามช่วยเหลือผู้ขอรับบริการให้เพิ่มความเป็นตัวของตัวเอง ให้มีการยอมรับนับถือในตัวเอง จึงพยายามใช้คำถามที่ผู้ขอรับบริการถามนักสังคมสงเคราะห์นี้ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ไม่สร้างความกังวลใจให้เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อที่จะให้การสัมภาษณ์บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

มีประโยคอีกหลาย ๆ ประโยคที่น่าจะจำเอาไว้ใช้เมื่อถูกผู้ขอรับบริการถาม

1. ดิฉันต้องการที่จะเข้าใจคุณมากกว่านี้ และอยากทราบว่า ทำไมคุณจึงถามดิฉันเช่นนี้
2. ดิฉันไม่รังเกียจที่จะบอกคุณหรือว่าดิฉันแต่งงานหรือยัง แต่อยากทราบว่าทำไมคุณจึงสนใจที่อยากจะรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้

เมื่อผู้ขอรับบริการสังเกตเห็นว่า นักสังคมสงเคราะห์ใช้ทุกอย่างที่เขาพูดเพื่อเป็นทางนำไปสู่เป้าหมาย เขาเริ่มสำรวจ ความคิดและความรู้สึก ที่ทำให้เขาตั้งคำถามต่างๆ แก่นักสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าคำถามที่ผู้ขอรับบริการถามนักสังคมสงเคราะห์นั้น จะเป็นเรื่องส่วนตัว เรื่องชีวิตของ

นักสังคมสงเคราะห์ หรืออะไร ๆ ก็ตาม มีหลักอยู่อันเดียวที่เราควรยึดไว้ปฏิบัติ นั่นก็คือ ให้พยายามค้นหาว่า “ทำไมผู้ขอรับบริการจึงสนใจเรื่องเช่นนี้”

### 15. การสัมภาษณ์ในกลุ่ม (Group Interviewing)

ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดในบทนี้เป็นการสัมภาษณ์ระหว่างบุคคลหรือตัวต่อตัว ซึ่งใช้กับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย สิ่งที่จะขาดเสียมิได้ที่จะกล่าวต่อไปนี้คือการสัมภาษณ์ในกลุ่ม (Group Interviewing) ซึ่งใช้กับการปฏิบัติงานต่าง ๆ มากมายหลายแห่ง นิยมปฏิบัติกันอยู่เช่น ในโรงพยาบาล ในคลินิก ในศูนย์เยาวชนและสถานสงเคราะห์อื่น ๆ อีก การสัมภาษณ์ในกลุ่มมีเหตุผลหลายประการดังนี้

1. สมาชิกในกลุ่มอาจมีปัญหาคล้าย ๆ กัน การมาอยู่ในกลุ่มทำให้มีส่วนร่วมรับรู้ปัญหาของกันและกัน ทำให้มีความรู้สึกว่าเขาไม่ใช่คนเดียวที่มีปัญหา “ทำให้เกิดกำลังใจที่จะมีชีวิตอยู่เพื่อต่อสู้กับปัญหาอีกทั้งยังให้กำลังใจผู้อื่นด้วย ทำให้สามารถลดปัญหาทางอารมณ์ สังคม และจิตใจของกลุ่มไปได้
2. สมาชิกในกลุ่มอาจจะมีความสนใจในบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน เช่น กลุ่มผู้ปกครอง มีความสนใจจะรับทราบเกี่ยวกับวิธีการส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคคลในครอบครัว กลุ่มของครูที่สนใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาวชนในโรงเรียน กลุ่มนายทหารผ่านศึกผู้พิการที่สนใจโครงการฟื้นฟูเสริมสมรรถภาพคนพิการ กลุ่มแม่บ้านที่มีรายได้น้อยที่สนใจเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษเพื่อหารายได้เพิ่มให้แก่ครอบครัว เป็นต้น
3. สมาชิกต้องการที่จะเรียนรู้ศิลปะการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมต้องมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่น และเพราะสาเหตุที่ทำให้คนมีปัญหาจำนวนมากเกิดจากการไม่สามารถปรับตัวให้อยู่กับบุคคล และสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาได้ การได้มาอยู่ในกลุ่มจะช่วยให้ประสบการณ์ และเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น มีมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่น และรู้จักที่จะอยู่ในสิ่งแวดล้อมอย่างมีความสุข

ไม่ว่าผู้ขอรับบริการจะเป็นบุคคล หรือกลุ่มก็ตาม หลักที่ยึดปฏิบัติในการสัมภาษณ์ใช้หลักเดียวกันคือ PPS (Person with Problem in His Situation) ดังนี้

1. พยายามเข้าใจบุคลิกภาพของผู้มีปัญหา หรือของผู้ขอรับบริการ (Person)
2. พยายามเข้าใจถึงปัญหาของเขา (Problem)
3. พยายามเข้าใจในสถานการณ์สิ่งแวดล้อมของผู้ขอรับบริการ (Situation)

อย่างไรก็ตาม กระบวนการสัมภาษณ์ในกลุ่มเช่น ข้อตกลงต่าง ๆ (Contracts) และประเด็นสำคัญของปัญหา (Focus) อาจมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนมากกว่าการสัมภาษณ์บุคคลตัวต่อตัว และเพราะว่าสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มมีความคาดหวังและแรงจูงใจเกี่ยวกับการขอรับบริการต่าง ๆ กัน ดังนั้นการที่นักสังคมสงเคราะห์จะทำให้เป็นที่ยอมรับ และได้รับความร่วมมือจากกลุ่ม ซึ่งมีสมาชิกมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไป ต้องใช้เวลาานพอสมควร

ในการสัมภาษณ์ในกลุ่มจะพบว่า มีอุปสรรคและการต่อต้านในรูปแบบต่างๆ ซึ่งอุปสรรคก็จะมีมากกว่าในการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว แต่ข้อดีอยู่อย่างหนึ่งที่เห็นได้ชัดก็คือในกลุ่มเราจะพบการ

เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเช่น นักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องการที่จะเปลี่ยนบรรยากาศของโรงเรียน การสัมภาษณ์ในกลุ่มจะเปิดโอกาสให้ครูแต่ละคนได้พูดถึงความคิด ทักษะคิดต่าง ๆ ออกมาสู่ที่ประชุมใหญ่ ทำให้เกิดความเข้าใจแจ่มชัดยิ่งขึ้น การสัมภาษณ์ในกลุ่มจะใช้มากในกรณีให้คำปรึกษาหารือ และเพื่อแก้ไขสิ่งแวดล้อมของผู้ขอรับบริการ

การสัมภาษณ์ในกลุ่มจะมีการปฏิบัติสัมพันธ์ของสมาชิกต่อกันและกันตลอดเวลา ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ใครที่ให้ความร่วมมือมากที่สุดในกลุ่ม
2. ใครที่พยายามแข่งขันกับใครในกลุ่ม
3. ใครที่รักษาข้อสัญญา และใครที่ผิดข้อสัญญาของกลุ่ม
4. หัวใจสำคัญหรือประเด็นสำคัญของกลุ่มอยู่ที่ไหน
5. ปัจจัยอะไรที่ทำให้กลุ่มไม่พัฒนา หรือบรรลุเป้าหมายตามต้องการ
6. สมาชิกแต่ละคนมีความเห็นเกี่ยวกับผู้นำกลุ่มของตนอย่างไร
7. ผู้นำมีความรู้สึกอย่างไรต่อสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม มีอคติหรือลำเอียงต่อใคร อย่างไร

และเป็นเพราะอะไร

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์สัมภาษณ์ในกลุ่ม เขาต้องระลึกเสมอว่า คำถามคำชี้แนะต่าง ๆ ต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ไม่ใช่กับบุคคลเพียงสองสามคนเท่านั้น ตัวอย่างเช่น

1. กลุ่มทำอะไร จึงทำให้สมศรีเจียบไป
2. กลุ่มเจียบไปที่เดียวขณะที่สุรพลกำลังพูดถึงความทุกข์ของเขา

การสัมภาษณ์ในกลุ่มก็คล้ายกับการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล คือ ต้องเริ่มจากจุดที่สมาชิกเป็นอยู่ (Start where the Clients are)

นักสังคมสงเคราะห์มีความจำเป็นที่จะต้องฟังผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ฟังความปรารถนาของเขา ความคาดหวังเกี่ยวกับการขอรับความช่วยเหลือของเขาและต้องพยายามแยกออกมาให้ได้ว่าอะไรคือ คำขอร้อง และอะไรคือ ความจำเป็น การถามคำถามที่ถูกต้องตามเวลาที่เหมาะที่ควรจะช่วยแก้ไข ปัญหาของผู้ขอรับบริการได้

#### ทักษะในการสัมภาษณ์

1. การสังเกต- อย่างใกล้ชิด
2. การฟัง – ฟังให้ชัดเจน
3. ความเจียบชั่วคราว
4. แทรกความรู้และคำแนะนำ

John G. Darlay ให้ข้อแนะนำในการสัมภาษณ์ 21 ประการ

1. ควรต้อนรับ CL อย่างเป็นกันเอง ทักทาย CL ด้วยการออกชื่อ พยายามหาเรื่องง่ายๆ และชวนสนุกรมาพูดคุยก่อน ภายในห้องสัมภาษณ์ควรจัดให้มีความเป็นเอกเทศ เป็นสัดส่วนเฉพาะสามารถพูดความลับกันได้

2. SW ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามชนิดที่ทำให้ CL ตอบเพียง ใช่ หรือ ไม่ใช่ CL จะต้องได้

อธิบายแผนการที่จะตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่

3. SW ต้องฟัง CL พูดให้จบความ ไม่ชิงพูดกลางคัน ฟังไปด้วยคิดไปด้วย
4. อย่าถามคำถามเร็วเกินไป ควรสัมภาษณ์ในลักษณะของการให้คำปรึกษาแนะนำไปด้วย ให้ CL รู้สึกสบายใจในการที่จะสนทนา
5. ถ้า CL ต้องการทราบข้อเท็จจริง ก็ควรจะให้คำตอบ ถ้า CL ถาม
6. SW ควรใช้ถ้อยคำและภาษาง่ายๆ ในการสนทนา หรือภาษาพื้นบ้านที่ CL สามารถเข้าใจกันได้โดยทั่วไป
7. SW ควรให้ CL ได้ให้การสัมภาษณ์เกินกว่าหนึ่งครั้ง เพื่อให้มีโอกาสได้ระบายปัญหาคับแค้นข้องใจ
8. SW ไม่ควรผูกขาดการสนทนา
9. SW ต้องควบคุมการสนทนาให้เข้ารูปรูข่อย แต่ไม่ใช่พูดแต่เรื่องงานทั้งหมด อาจปล่อยให้ CL พูดออกนอกเรื่องบ้าง แต่ SW ต้องรู้จักใช้คำถามดึงกลับเข้าเรื่องเดิม
10. SW ต้องสามารถหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกับ CL
11. SW อาจจำเป็นต้องแจ้งข่าวที่ไม่น่าพึงพอใจแทนที่จะปกปิดความจริงไว้
12. SW ต้องรู้จักสังเกตว่า CL มีเงื่อนไขอะไรที่ปิดบังอำพรางเอาไว้
13. ถ้า SW จะเปลี่ยนเรื่องสนทนา จากเรื่องหนึ่งไปยังอีกเรื่องหนึ่ง SW ควรจะแน่ใจเสียก่อนว่า CL ตามเรื่องนั้นๆ ได้ทัน
14. การสัมภาษณ์จะต้องมีจุดมุ่งหมายด้วยว่า จะช่วยให้ CL รู้ปัญหาของตนและพยายามหาทางช่วยเหลือตนเองต่อไป
15. SW ควรพยายามสนทนาในเรื่องที่ CL คิดว่าเป็นปัญหาของเขา แต่ก็ไม่ใช่ข้อห้ามโดยเด็ดขาด ถ้า CL เห็นว่ามีปัญหาอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ด้วย
16. ในกรณีที่ CL ต้องการทราบผลการทดสอบ SW ไม่ควรบอกผลการทดสอบที่ยังไม่ได้วิเคราะห์ อาจบอกเพียงว่าระดับปัญหาว่าอยู่ในขั้นใดหรืออยู่ในกลุ่มปัญหาใด
17. SW ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ CL ด้วย จะต้องรู้จักให้คำปรึกษาตลอดจนคำแนะนำในระหว่างการสัมภาษณ์
18. SW ต้องพยายามสอดแทรกการวางแผนศึกษา สำหรับ CL ที่เป็นนักเรียน นักศึกษาหรือแผนการเลือกอาชีพสำหรับ CL ที่มีปัญหาด้านการเงิน การอาชีพ
19. SW ควรให้โอกาสแก่ CL ช่วยสรุปผลของการสัมภาษณ์ก่อนที่จะลากลับ
20. SW ควรมีวิธีการยุติการสัมภาษณ์อย่างนิ่มนวล ต้องพยายามใช้หลักจิตวิทยาของคนขายของ (Saleman) ให้ CL พึงพอใจและต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก
21. การสัมภาษณ์ที่ดีต้องยุติลงด้วยการวางแผน ซึ่ง CL สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเองตามแผนการที่คิดร่วมกันกับ SW

Multiple Interview -การสัมภาษณ์โดยดึงคนอื่นมาร่วมด้วย เช่น คนในครอบครัว ผู้บังคับบัญชา มาอยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ด้วย