

บทที่ 7

เทคนิคและทักษะในการปฏิบัติงาน (เพิ่มเติม)

1. เทคนิคและทักษะการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์โดยใช้รูปแบบครอบครัวเป็นฐาน

ความหมาย :

หมายถึง การให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นหลัก โดยใช้ครอบครัวเป็นฐานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ที่เชื่อว่า ครอบครัวแต่ละครอบครัวมีความสามารถ ความเข้มแข็ง และศักยภาพที่สามารถดูแลสมาชิกในครอบครัวได้ รวมทั้งการส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการสังคมสงเคราะห์ การค้นหาปัญหาาร่วมกันของครอบครัว เช่น การเสริมสร้างให้ครอบครัวมีอำนาจในตนเอง การกระตุ้นให้สมาชิกครอบครัวเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จนสามารถทำให้ครอบครัวสามารถทำหน้าที่ของตนเองได้ บริการครอบครัวเป็นฐานอาจเป็นลักษณะของกิจกรรมทางเลือกทั้งนอกบ้านและในบ้าน

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อแสดงถึงศักยภาพและพลังของครอบครัว การใช้ครอบครัวเป็นฐานจะช่วยให้สมาชิกในครอบครัวได้รู้จักความพร้อมที่ตนเองมีอยู่ พลังของครอบครัวจะสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับครอบครัวได้ ศักยภาพของครอบครัวถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การทำงานกับชุมชนต่อไป
2. การส่งเสริมการทำหน้าที่ของครอบครัวให้เข้มแข็งขึ้น การใช้ครอบครัวเป็นฐานในการปฏิบัติงาน ถือเป็นการจัดบริการทางเลือกให้กับครอบครัว เพื่อให้สมาชิกในครอบครัวได้ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดการและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้กับผู้ที่มีปัญหาในครอบครัว แทนการให้หน่วยงานเป็นผู้ให้บริการไปให้แก่ครอบครัวที่บ้าน กิจกรรมและบริการอาจจะมีอยู่นอกบ้านได้ในรูปของกลุ่ม สมาคม ชมรม และองค์กรต่าง ๆ โดยสมาชิกในครอบครัวจะเป็นผู้เลือกบริการที่ตรงกับความต้องการของครอบครัว
3. การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น การให้สมาชิกในครอบครัวได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสมาชิกที่มีปัญหา เช่น ผู้ป่วย ในครอบครัว จะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย เสียเวลาน้อยลง รวมทั้งทำให้หน่วยงานของรัฐที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรสามารถพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น แทนที่จะมุ่งจัดบริการเชิงปริมาณแต่ขาดคุณภาพ

ความเชื่อพื้นฐานทางด้านสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานโดยใช้ครอบครัวเป็นฐาน

1. การให้คุณค่าของมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าและศักยภาพของสมาชิกในครอบครัว สิ่งแวดล้อมของครอบครัว ได้แก่ เพื่อนบ้าน ชุมชน องค์กรต่างๆ ในชุมชน
2. การมีส่วนร่วมของสมาชิกในครอบครัว การเน้นให้สมาชิกในครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ ทำความเข้าใจปัญหา กิจกรรมและบริการที่จัดให้แก่สมาชิกในครอบครัวทั้งในและนอกบ้าน
3. การพัฒนาบทบาทใหม่ของนักสังคมสงเคราะห์ จากการจัดบริการมาเป็นการสนับสนุนบริการแทน บทบาทใหม่ได้แก่ ผู้สนับสนุนการบริการ (Supporter) บทบาทผู้กระตุ้น

(stimulator) ผู้ให้การศึกษา (educator) ผู้ให้คำแนะนำ (counselor) และผู้อำนวยการอำนวยความสะดวก (facilitator) เช่น สนับสนุนให้ศูนย์บริการต่าง ๆ ในชุมชนจัดบริการเชิงป้องกันและพัฒนาสมาชิกในครอบครัว โดยการให้ความรู้และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความต้องการของสมาชิกในชุมชน เป็นต้น

4. การสร้างเครือข่ายของสมาชิกในครอบครัวกับชุมชน การจัดกิจกรรมการให้บริการครอบครัว อาจก่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายงานของสมาชิกในครอบครัวกับชุมชนซึ่งจะเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพของสมาชิกในครอบครัวกับชุมชนและองค์กรประชาชน

การประยุกต์ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์

ในการยกกรณีศึกษามีจุดเน้นที่จะต้องแสดงให้เห็นว่า สมาชิกในครอบครัวของเด็กและเยาวชน รวมทั้งตัวเด็กและเยาวชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ตั้งแต่เริ่มต้น นับตั้งแต่การให้ข้อมูลที่จำเป็นและเพียงพอ การมีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้สมาชิกในครอบครัวมีความเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหาโดยทุกคนในครอบครัวของเด็กและเยาวชนจะต้องเข้าใจถึงปัญหาของเด็กและเยาวชน และร่วมมือกันแก้ไขปัญหา ทำให้เด็กและเยาวชนเข้าใจและยอมรับในปัญหาของตนเอง ครอบครัวจะต้องเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนการร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์จนกระทั่งยุติการให้ความช่วยเหลือ โดยมีแนวทางดังนี้

1. การประเมินปัญหา assessment โดยการ

- 1.1 วิเคราะห์ระบบผู้รับบริการ ระบบปัญหาและระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ
- 1.2 ระบุสาเหตุของปัญหา ลักษณะของปัญหา และผลที่เกิดขึ้นเมื่อประสบปัญหา

2. การดำเนินงาน implementation

2.1 วางแผนการดำเนินงานร่วมกับครอบครัวของเด็กและเยาวชน

- ปัญหาเฉพาะหน้า
- ปัญหาที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- ปัญหาระยะยาว

โดยนักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักวางแผนและใช้รูปแบบครอบครัวเป็นฐาน รวมทั้งการเลือกใช้เทคนิคเฉพาะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อเข้าแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.2 การประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ในการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนรวมทั้งครอบครัว

3. การติดตามผลเพื่อยุติการให้ความช่วยเหลือ

โดยพิจารณาว่าภายหลังการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนรวมทั้งสมาชิกในครอบครัวมีสถานการณ์หรือการดำเนินชีวิตที่อยู่ในภาวะปกติหรือไม่ ได้รับความช่วยเหลือตามที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ หรือไม่

2. เทคนิคและทักษะการติดตาม (Follow up) และ ประเมินผล (Evaluation)

ไม่ว่าจะมีการทำงานหรือการปฏิบัติงานในส่วนใดก็ตาม กระบวนการหนึ่งที่สำคัญของการทำงานก็คือ การติดตามผลการทำงานว่ามีความก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลโดยหลักก็คือ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ผลของการติดตามจะนำมาใช้เพื่อการวางแผนแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้การทำงานนั้นๆ บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้อื่นก็จำเป็นต้องมีการติดตามว่าบริการที่ให้ไปนั้นถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการและมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการติดตาม หมายถึงกระบวนการในการศึกษาติดตามการกระทำหรือการปฏิบัติงานให้บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ การติดตามทำให้ทราบถึงการทำงานหรือการกระทำที่เกิดขึ้น เป็นการกลับไปมองย้อนถึงการกระทำที่ผ่านมาว่าการทำงานนั้นได้ผลเป็นอย่างไรบ้าง หรือถ้าเกิดมีอุปสรรคขึ้นก็จะทำให้ทราบได้ทันทีว่าในส่วนใดเกิดความผิดพลาดขึ้น ซึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้ความช่วยเหลือจึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลในทุกขั้นตอน

ความหมายของการประเมินผล หมายถึงการวัดและการค้นหาคุณค่าของผลการกระทำที่ได้ดำเนินการไปแล้วหรือขณะดำเนินการ อีกความหมายหนึ่งก็คือการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมกับผลการกระทำที่ได้กระทำไปว่าได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่เพียงใด รวมทั้งหมายถึงการเข้าใจในหน้าที่ของบุคคล ซึ่งหมายถึงการมองปัญหาของเขาเอง ความสามารถส่วนตัวที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการเอื้ออำนวยของทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

การติดตามและประเมินผลจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือมีปัญหาและอุปสรรค เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนแผนและแก้ไขตามสถานการณ์ และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจที่จะแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมมากยิ่งขึ้นและกระทำได้อย่างทันที่

กระบวนการติดตามประเมินผลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการให้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือได้เริ่มต้นขึ้น และได้มีการกำหนดไว้ในขั้นตอนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจถึงเป้าหมาย จุดประสงค์ แนวทาง และวิธีการที่ให้ความช่วยเหลืออย่างละเอียด จะต้องเข้าใจว่าสิ่งเหล่านี้มีประโยชน์ต่อการวางแผน การดำเนินการ และความเชื่อถือได้ในผลของการประเมิน นอกจากนี้ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการให้ความช่วยเหลือจะต้องนำมาใช้ในการติดตามและประเมินผลด้วย

การติดตามและประเมินผลนั้นไม่สามารถกระทำได้ในแบบที่ตายตัว ทั้งนี้เพราะสถานการณ์ปัญหาและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน

ในการปฏิบัติงานจะใช้การติดตามและประเมินผลในกรณีดังต่อไปนี้

1. เมื่อมีผู้มาขอรับบริการในขณะที่ทำการแรกรับ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำการตัดสินใจต่อสภาพธรรมชาติเบื้องต้นของปัญหา ประเมินความสามารถของบุคคล ความพร้อม และความเหมาะสมของการให้ความช่วยเหลือที่หน่วยงานมีให้ว่าตรงกับผู้มาขอรับบริการหรือไม่ ดังนั้นในขั้นตอนนี้การประเมินผลเบื้องต้นจึงมีความจำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. การติดตามความเป็นไปของผู้รับบริการถือว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยต้องประเมินถึงทัศนคติ สภาพทางอารมณ์ การแสดงออก และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้มา

ขอรับบริการ โดยจะต้องประเมินตั้งแต่จุดแรกที่มีการพบถึงขั้นตอนที่จะยุติการให้ความช่วยเหลือว่าผู้มาขอรับบริการได้รับประสบการณ์อย่างไรบ้างจากผลการให้ความช่วยเหลือ

3. เมื่อสิ้นสุดกระบวนการให้ความช่วยเหลือ โดยประเมินความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้มาขอรับบริการ การประเมินว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย ทั้งของผู้มาขอรับบริการและหน่วยงาน

4. ความเห็นของผู้มาขอรับบริการต่อการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานและวิธีการให้ความช่วยเหลือว่ามีประโยชน์ต่อผู้มาขอรับบริการมากน้อยเพียงใด และหน่วยงานจะต้องทำการปรับปรุงให้เกิดประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

5. การประเมินขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้ความช่วยเหลือควรมีการติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การประสานงานและการทำงานร่วมกันในระบบสหศาสตร์

คาร์ล โรเจอร์ ได้กล่าวไว้ว่า

“คนที่ยังไม่เป็นผู้ใหญ่อย่างสมบูรณ์ ย่อมไม่สามารถที่จะเข้าใจผู้อื่นได้ เพราะคนผู้นั้นจะมีแต่ความหวาดกลัวในความแปลกหรือแตกต่างของคนอื่น

คนที่มีความมั่นคงในอารมณ์ มั่นใจในตัวเองแล้วเท่านั้น ถึงจะเป็นคุณค่าในความเป็นปัจเจกชน รวมทั้งเข้าใจและยอมรับได้ว่า คนย่อมไม่เหมือนกัน

การทำงานในลักษณะสหวิชาชีพ (สหศาสตร์) หรือเป็นกลุ่มนั้นแต่ละคนจะต้องรู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีอารมณ์เป็นผู้ใหญ่อย่างสมบูรณ์ รู้จักควบคุมตัว ยึดหยุ่น และเป็นได้ทั้งผู้ให้และผู้รับ รวมทั้งจะต้องมีความเต็มใจ ตั้งใจ และสามารถที่จะเรียนรู้ให้ความนับถือและรู้จักยกย่องผู้ร่วมงานไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม นอกจากนี้ยังจะต้องสามารถที่จะพิจารณาหรือวิเคราะห์ตรวจสอบสัมพันธภาพของตนเองกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีอคติ

ข้อเตือนใจสำหรับพนักงานในระบบศาสตร์คือ

1. ในขณะนี้ยังไม่มียุทธวิธีที่พึงปรารถนาที่สุดในการให้บริการแก่ผู้มีปัญหาแต่ทุกคนควรตระหนักในคุณค่าของประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน
2. ความมีใจกว้าง รู้จักประนีประนอม และปรับปรุงตัวเอง มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานเป็นทีม
3. การแก้ไขปัญหาทุกเรื่องไม่จำเป็นว่าจะต้องกระทำในระบบสหวิชาชีพ

ในการช่วยเหลือนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในสภาพปัญหา ชีวิตของผู้เดือดร้อน เช่นเดียวกัน เข้าใจถึงสถานะสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการด้วย

ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน คือ

1. การปรึกษา
2. การส่งเรื่อง
3. การร่วมมือ

การปรึกษา

เรื่องการปรึกษา หมายถึง ขบวนการในการที่ผู้ปฏิบัติงานทำการติดต่อสอบถามเพื่อขอรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อจักได้ปฏิบัติในการช่วยผู้มีปัญหาต่อไป

การส่งเรื่อง

หมายถึง การที่ได้มีการจัดการให้ผู้รับบริการไปใช้ทรัพยากรจากหน่วยอื่น เพื่อจะได้รับความช่วยเหลืออย่างสมบูรณ์ตรงกับปัญหา และความต้องการ ผู้ส่งเรื่องสามารถใช้วิธีการต่าง ๆ ทั้งลายลักษณ์อักษรหรือวาจาตามแต่สถานการณ์

การร่วมมือ

เวนส์เตอร์ ได้ระบุไว้ว่า การร่วมมือ “เป็นขบวนการ” ซึ่งคน 2 คนหรือมากกว่า ร่วมกันปฏิบัติงาน “การปรึกษา” ตรงที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้องมีการระดมความคิดขอความร่วมมือกันตามข้อตกลง ในทางปฏิบัติจะเป็นงานที่มีความต่อเนื่องกัน เริ่มตั้งแต่การพิจารณาวางแผนการดำเนินงานและตัดสินใจร่วมกันว่าผู้ใดจะทำในเรื่องไหน

ความสำเร็จในขบวนการดังกล่าวขึ้นอยู่กับ “การสื่อสาร” (หรือการติดต่อพูดจาสื่อความหมาย) ด้วย กล่าวคือทั้ง 3 ขั้นตอนนี้เป็นการประสานความแตกต่างเพื่อความสมบูรณ์และมีคุณค่าในสิ่งที่พึงปรารถนาประการหนึ่ง (การใช้วิชาการต่าง ๆ รวมกันเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้รับบริการ)

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

ทีม หมายถึง กลุ่มผู้ชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งมาร่วมกันโดยมีจุดหมายอันเดียวกัน (เพื่อแก้ปัญหาผู้ขอรับบริการ) และมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมมือประสานความรู้ความสามารถของแต่ละคน เพื่อวางแผนและแนวทางปฏิบัติงานร่วมกัน

ตัวอย่าง ในสถานสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคจิต ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการบำบัดผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติงาน จะประกอบด้วย จิตแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ นักนันทนาการ นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยาพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และอาสาสมัคร

บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ จะรับภาระเสมือนผู้จัดการ กลุ่ม ซึ่งจะจัดให้แต่ละวิชาชีพให้บริการบำบัดรักษาตามกำหนดที่ควร รวมทั้งเป็นผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ป่วยและครอบครัว แก่ผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ และประสานความเข้าใจให้แก่ผู้ร่วมงานในกรณีที่เกิดปัญหาระหว่างบุคคล นักสังคมจะไม่รับบท “ตัวเอก” แต่จะมีหน้าที่เป็นผู้จัดให้การให้บริการต่าง ๆ ดำเนินไปจนบรรลุเป้าหมาย ซึ่งแสดงว่านักสังคมเป็นผู้มีความสำคัญและจำเป็นที่สุดในการให้บริการ แก่ผู้มีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด