

## บทที่ 8

### บทส่งท้าย

การให้การปรึกษาเป็นภาระงานอย่างหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นทักษะทางวิชาชีพที่ใช้ร่วมกับทักษะอื่นๆ เช่น ทักษะการสังเกต การสัมภาษณ์ การสื่อความหมาย ประการสำคัญคือ เป็นเครื่องมือที่ทำให้ได้ข้อมูลต่างๆ จากผู้รับการปรึกษาด้วย การให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วย

1. การยืนอยู่บนฐานของศาสตร์ที่เกี่ยวกับคน พฤติกรรมของคนและสังคม ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงต้องมีคุณสมบัติในการประยุกต์ศาสตร์ต่างๆ ให้ผสมกลมกลืนกับการนำไปใช้ในกระบวนการให้การปรึกษา เช่นความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยา ปรัชญา (วิเคราะห์กลุ่มเล็ก) ตรรกวิทยา (ความมีเหตุผล) สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เป็นต้น

ทฤษฎีอีกหลายทฤษฎีที่นำมาใช้ในการให้การปรึกษา เช่น **ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา** (A Problem-solving Approach Theory) เน้นการกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา แต่จะต้องทำความเข้าใจในตัวปัญหาก่อน **ทฤษฎีบุคลิกภาพ** (Personality Theory) ทำความเข้าใจโลกแห่งการรับรู้ของบุคคลหรือประสบการณ์ของบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้บุคลิกภาพของคนเราแตกต่างกัน **ทฤษฎีตัวตน** (Self Theory) มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีตัวตนสรุปว่า มนุษย์มีการเรียนรู้จากความรู้สึกของตนเอง และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมผสมผสานกันไป ซึ่งมีผลต่อท่าทีและการแสดงออกของมนุษย์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้กันและสามารถใช้ในการปรึกษาได้ เช่น **ทฤษฎีการปฏิบัติหน้าที่** (Functional Approach Theory) ซึ่งเน้นกระบวนการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา โดยการใช้การจัดหาทรัพยากรมาใช้ประโยชน์ ตลอดจนรู้จักการจัดแบ่งหน้าที่และเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม **ทฤษฎีแห่งระบบ** (System Theory) ให้ความสำคัญกับระบบย่อยต่างๆ ซึ่งมีการประสานสัมพันธ์ซึ่งกันและกันคือ ระบบผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ระบบแห่งปัญหา ระบบเดินทาง และระบบสถานะแวดล้อม **ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน** (Planned Change Theory) ทฤษฎีนี้มักควบคู่ไปกับทฤษฎีแห่งระบบ กล่าวคือ ทุกระบบในทฤษฎีแห่งระบบจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนการในทิศทางที่สอดคล้องกัน การช่วยเหลือได้ดำเนินไปอย่างคล่องตัว

ผู้รับการปรึกษาแต่ละราย มีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ประเพณี และอีกหลายประการ นอกจากนั้นยังมองภาพปัญหาของตัวเองแตกต่างกัน ทำให้ประยุกต์ศาสตร์หรือทฤษฎีมาใช้กับกรณีปัญหาแต่ละรายยากง่ายต่างกันด้วย ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงต้องมีความชำนาญงานเพียงพอในการรับหน้าที่ดังกล่าว นักสังคมสงเคราะห์จัดได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความเหมาะสมจะรับหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาอย่างยิ่ง เพราะความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์เป็นฐานเสริมให้ทำหน้าที่ผู้ให้การปรึกษาได้อย่างดี ไม่ว่าจะป็นหลักการ

กระบวนการ เทคนิคในการทำงานกับผู้รับบริการหรือผู้รับการปรึกษา ดังได้เขียนไว้แล้วในบทที่ผ่านมา

ในด้านของสังคมสิ่งแวดล้อมของผู้รับการปรึกษาเป็นอีกด้านหนึ่งที่ผู้ให้การปรึกษา จะต้องให้ความสำคัญ สังคม สิ่งแวดล้อมควรเป็นสิ่งใกล้ตัวผู้รับการปรึกษา เช่น สมาชิกในครอบครัวเพื่อนฝูงของผู้รับการปรึกษา ในบางครั้งอาจเป็นเหตุแห่งปัญหาของผู้รับการปรึกษาก็ได้แต่ส่วนใหญ่คือทรัพยากรที่เข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการช่วยเหลือได้อย่างดี เพราะผู้รับการปรึกษา เป็นสมาชิกของครอบครัว และยังต้องกลับไปใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัว เพราะฉะนั้นสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงต้องเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พร้อมจะรับสถานการณ์ได้ ในหลายทฤษฎีได้เน้นถึงสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมแสดงออกของผู้รับการปรึกษา หรือทฤษฎีแห่งระบบจัดเรื่องของครอบครัวผู้รับการปรึกษา อยู่ในระบบดำเนินการ ซึ่งระบบนี้ช่วยผู้รับการปรึกษาให้สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติ หรือพฤติกรรมให้เกิดผลดีแก่การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้

2. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ต้องมีใจรักการทำงานในหน้าที่ผู้ให้การปรึกษา ประการสำคัญก็คือ ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับการปรึกษา มีความเข้าใจว่าเขาคือเพื่อนมนุษย์คนหนึ่งที่เกิดมีอุบัติเหตุในชีวิตมากบ้างน้อยบ้าง และต้องการผู้รู้มาให้ความช่วยเหลือเยียวยาทางสังคมจนปัญหาของผู้รับการปรึกษาคลีคลายหรือหมดสิ้นไป

การให้ออกาสแก่ผู้รับการปรึกษาให้เขาใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ที่จะผลักดันตนเองให้กล้าเผชิญกับปัญหา และพยายามหาทางทำลายปัญหานั้นๆ เป็นกลยุทธ์อย่างสำคัญในกระบวนการให้การปรึกษา ในขณะเดียวกันการทำให้ครอบครัวเข้ามามีส่วนรับรู้ปัญหาและเป็นที่กำลังใจให้ผู้รับการปรึกษาได้ดำเนินชีวิตข้างหน้าอย่างถูกต้อง ก็เป็นเรื่องผู้ให้การปรึกษาไม่ควรละเลย

เชื่อกันว่า การที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่องานในวิชาชีพ ซึ่งครอบคลุมการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการด้วย ถือว่างานประสพผลที่พึงปรารถนาไปแล้วเกือบครึ่ง ฉะนั้นทัศนคติที่ดีจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะกับการทำงานให้บริการกับคนที่มีปัญหาเดือดร้อน ย่อมต้องการผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติประการนี้อย่างมาก

3. การใช้ศิลปะในการทำงานกับผู้รับการปรึกษา ศิลปะในที่นี้คือ การรู้จักใช้ทักษะซึ่งครอบคลุมเทคนิคต่างๆ ในการเข้าถึงผู้รับการปรึกษาและปัญหาของเขา ทักษะดังกล่าวก็เช่นทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ ทักษะในการสัมภาษณ์ ทักษะในการสื่อความหมาย ทักษะในการสังเกต ทักษะในการเปิดเผยตนเอง ดังให้รายละเอียดไว้แล้วในบทที่ 3 การใช้ทักษะจะเหมาะสมหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีความชำนาญงาน และผ่านการศึกษาอบรมมาแล้วอย่างดี ตลอดจนมีใจรักในงานหรือทัศนคติที่ดีต่องานด้วย จะยิ่งทำให้การใช้ความรู้และทักษะวิชาชีพ บรรลุผลที่ต้องการ

ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ เป็นหัวใจของการให้การปรึกษาตั้งแต่เริ่มงาน จนถึงสิ้นสุด

การดำเนินงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะคงเป็นตัวเชื่อมอยู่ตลอดไป ผู้รับบริการจะพอใจใจการใช้บริการ ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการยังคงรักษาสัมพันธภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลาย อย่างไรก็ตามการคงสัมพันธภาพนั้นย่อมมีขอบเขตการมีให้มากเกินไป จนผู้รับบริการยืดยืดติดถึงกับไม่ยอมพึ่งตนเอง หรือมีน้อยเกินไป ก็ไม่อาจตั้งใจผู้รับบริการไว้ได้ การให้บริการอาจขาดตอนและยากแก่การต่อยอด การช่วยเหลือเป็นอันต้องชะงักงัน เหล่านี้เป็นข้อพึงสังวรสำหรับผู้ให้บริการ หรือนักสังคมสงเคราะห์ทุกคน

4. การใช้หลักการทางสังคมสงเคราะห์มาใช้ในการให้บริการ เป็นหลักการเกี่ยวกับ “มนุษย์” เช่น

-มนุษย์แตกต่างกัน การให้การบริการจึงต้องเข้าใจประเด็นนี้ เพื่อที่จะได้ไม่คาดหวังว่าผู้รับบริการจะเป็นอย่างไรที่เราคิดทุกคน บางคนมีความเชื่อมั่นในตนเอง บางคนอ่อนแอตัดสินใจด้วยตนเองไม่ได้ บางคนก้าวร้าว บางคนอ่อนโยน บางคนเรียนรู้ได้เร็ว บางคนเรียนรู้ได้ช้า เป็นต้น

-มนุษย์มีศักยภาพมากบ้างน้อยบ้าง นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องดึงศักยภาพของผู้รับบริการบริการออกมา และกระตุ้นให้เขารู้ว่าเขามีศักยภาพอยู่ จะได้เกิดกำลังใจในการเผชิญปัญหาด้วยตนเองอย่างมั่นใจมากขึ้น

-มนุษย์สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความเชื่อในหลักการดังกล่าว จะทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีความพยายามที่จะช่วยให้มนุษย์เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรม บางคนอาจเปลี่ยนช้า บางคนอาจเปลี่ยนเร็ว ซึ่งขึ้นอยู่กับศักยภาพหรือความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย รวมทั้งการให้โอกาสและเวลาตามแต่ละสถานการณ์

-มนุษย์สามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ เมื่อมีความเข้าใจในสถานการณ์ ปัญหาของเขาได้ แล้วประกอบกับเขาได้รับแรงจูงใจที่ดี จะช่วยให้เขารู้ว่าเขาควรหาทางออกให้กับปัญหาของเขาได้อย่างไร

-มนุษย์สามารถตระหนักได้ถึงความจริงที่เกิดขึ้น เมื่อเขาเกิดความยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับเขาได้ ฉะนั้นแม้ในเบื้องต้น เขาจะทำใจให้รับกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับเขาไม่ได้ แต่เมื่อได้สนทนากับนักสังคมสงเคราะห์ที่ได้สาระและมีเหตุผล สอดคล้องกับประเด็นปัญหาของเขา ในที่สุดเขาก็จะได้คิด และยอมรับว่าปัญหาของเขาควรได้รับการแก้ไขโดยตัวของเขาเองเป็นหลัก

-มนุษย์สามารถควบคุมตนเองได้ กล่าวคือ สามารถควบคุมได้ทั้งอารมณ์และพฤติกรรม เมื่อถึงจุดๆหนึ่งแม้ว่าในเบื้องต้นเมื่อรับทราบปัญหาหรืออาจเป็นภาวะวิกฤตที่เหลือจะแบกรับไว้ได้แต่เมื่อเวลาผ่านไป โดยมีคนที่เข้าใจคอยให้กำลังใจ เป็นที่ปรึกษาแนะนำ จนผู้ประสบปัญหาที่มีความเข้าใจสถานการณ์มากขึ้นแล้ว สติก็จะค่อยๆ กลับคืน ในระยะแรกที่ไม่อาจควบคุมการกระทำและอารมณ์ได้ ก็จะเปลี่ยนมาควบคุมการกระทำและอารมณ์ได้ มีความยับยั้งชั่งใจเกิดขึ้น

5. การให้การบริการที่สมบูรณ์จะต้องมีเป้าหมาย (goal) เป้าหมายในที่นี้คือ ความเข้าใจ

ในกรณีปัญหาร่วมกันทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ทั้งสองฝ่ายอาจต้องมีการอภิปราย ประเด็นปัญหาในทิศทางเดียวกัน จนกระทั่งชัดเจนว่าทางออกในการแก้ปัญหาได้คืออะไรอย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตอยู่ 2 ประการคือ

(1) ผู้ให้การปรึกษาจะต้องไม่ผลักดันผู้รับการปรึกษาเร่งกระทำการใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยที่ผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมจะทำ หากแต่พยายามกระตุ้นหรือให้กำลังใจแก่เขาได้ กระทำในทิศทางที่พอจะเข้าสู่เป้าหมายได้

(2) ผู้ให้การปรึกษาต้องพร้อมจะรับการตั้งคำถามต่างๆ ที่ผู้รับการปรึกษาซักถามแม้คำถามนั้นอาจจะไม่สมเหตุสมผลหรือทำให้ผู้ให้การปรึกษาไม่พึงพอใจก็ตาม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องอดทน และพยายามตอบคำถามที่พอจะให้ได้ และคำถามใดที่เห็นว่าไม่ควรตอบก็ควรให้เหตุผลโดยวิธีการที่ไม่ชวนให้เกิดการโต้แย้งระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา

6. ผู้ให้การปรึกษาต้องมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานวิชาชีพ เช่น ไม่นำเรื่องผู้รับการปรึกษาไปเปิดเผยจนก่อให้เกิดความอับอายหรือเสียหายแก่ผู้รับการปรึกษา หรือการทำงานกับผู้รับการปรึกษาที่มีพฤติกรรมทำร้ายตนกับผู้ให้การปรึกษา อันอาจเกิดจากจิตประหวัดในทางลบต่อผู้ให้การปรึกษา หรือจากสาเหตุใดก็ตามผู้ให้การปรึกษาจะต้องไม่ละเลยเขา แต่ต้องเข้าใจว่าผู้รับการปรึกษาประเภทนี้ยังขาดความมั่นคงทางจิตใจ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องพยายามหาทางเข้าใกล้ทำให้เขาเห็นว่า พฤติกรรมที่เขาแสดงนั้นควรต้องแก้ไข โดยผู้ให้การปรึกษายินดีจะให้ความร่วมมือ เพื่อช่วยเขามีความมั่นคงในจิตใจมากขึ้น และหากเห็นว่าผู้รับการปรึกษายังมีพฤติกรรมที่ยากแก่การแก้ไข อาจต้องปล่อยให้เขาไปรับบริการที่แหล่งอื่นโดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ส่งตัว (refer) เขาไปได้ ซึ่งจะเป็นการดีกว่าที่ผู้ให้การปรึกษาจะพยายามดึงผู้รับการปรึกษาไว้ให้การช่วยเหลือเอง และกระทำไม่สำเร็จ

7. นักสังคมสงเคราะห์ จะต้องใช้หลักในการอธิบายที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และใช้หลักการของการให้การปรึกษาประกอบกัน เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ เช่น หากพบว่าผู้รับการปรึกษาบ่นว่า ทำอย่างไรลูกของฉันจึงจะหยุดการกระทำพฤติกรรมก้าวร้าว ทำอย่างไรสามีของฉันจึงจะเลิกดื่มเหล้า ทำไมฉันต้องมารับผิดชอบญาติแก่ๆ ด้วย เหล่านี้ นักสังคมสงเคราะห์ต้องนำความรู้เกี่ยวกับบุคคลมาใช้ กล่าวคือ ทุกคนย่อมมีสิทธิคิดที่จะทำอะไรเพื่อให้ตนเองสบายขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน เขาอาจจำเป็นต้องร่วมรับผิดชอบคนอื่น ๆ ตามขอบเขตที่พึงมี สิ่งเหล่านี้ นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้รับการปรึกษาเกินไป แต่จะใช้หลักการให้ผู้รับการปรึกษาตัดสินใจด้วยตนเอง (self-determination) เคารพ (respect) ในความคิดของผู้รับการปรึกษา โดยนักสังคมสงเคราะห์จะให้คำอธิบายที่จะทำให้เขาเพิ่มความคิดว่า เขามีส่วนช่วยเหลือสมาชิกในครอบครัวของเขาอย่างไร ที่ไม่ทำลายสิทธิของเขา และแสดงให้เห็นว่าเขายังมีความรับผิดชอบอยู่ตราบใดที่เขาจะใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม

8. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีลักษณะการทำงานที่สำคัญ ๆ 4 ลักษณะ (Honey and Munford, 1982) อ้างโดย Windy Dryden and Colin Feltham, 1994, p. 32) ซึ่งเป็นลักษณะที่ท้าทายการทำงานในฐานะของผู้ให้การปรึกษา คือ

(1) **เป็นนักกิจกรรม (activist)** กล่าวคือ เป็นนักปฏิบัติอยู่เสมอ พยายามค้นหาสิ่งที่จะกระทำเพื่อผลดีแก่ผู้รับการปรึกษา เป็นคนใจกว้าง พร้อมจะทำความรู้จักกับคนอื่นๆ และรับฟังข้อคิดเห็นของคนอื่นๆ นำมาใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ต่อไป

(2) **เป็นนักคิดไตร่ตรอง (reflector)** ผู้ให้การปรึกษาในลักษณะนี้ มีลักษณะเป็นนักวิเคราะห์ คิดรอบคอบก่อนตัดสินใจทำอะไรก็ตาม เป็นนักสังเกตการณ์ที่ดี และยังเป็นนักคลังข้อมูลอีกด้วย

(3) **เป็นนักทฤษฎี (theorist)** ผู้ให้การปรึกษาที่มีความเป็นนักทฤษฎีค่อนข้างจะเป็นคนสมบูรณ์แบบ (perfectionists) จะเป็นนักคิดค้นหาคำตอบ หรือมีการตั้งข้อสันนิษฐานในเบื้องต้นโดยใช้หลักความมีเหตุผล เพราะฉะนั้นเมื่อเขาทำงานในฐานะผู้ให้การปรึกษา เขาจะพยายามคิดค้นหาคำตอบสำหรับข้อสงสัยในพฤติกรรมหรือปัญหาของผู้รับการปรึกษา โดยอาจตั้งข้อสันนิษฐานไปด้วยว่า ปัญหานั้นๆ ควรมีสาเหตุจากเรื่องใด พร้อมทั้งก็ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการ

(4) **เป็นนักปฏิบัติ (pragmatist)** ที่เข้าถึงผู้รับการปรึกษาและพยายามกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาร่วมระดมความคิดในการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง ผู้ให้การปรึกษาที่มีลักษณะเป็นนักปฏิบัติจะรู้จักยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายและช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความสบายใจขึ้นด้วย

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ให้การปรึกษาสามารถมีบุคลิกภาพและการแสดงออกได้หลายรูปแบบ แล้วแต่**สถานการณ์** สถานการณ์ในที่นี้รวมถึงลักษณะของหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงปัญหาของผู้รับการปรึกษาด้วย เช่น หน่วยงานนั้นให้การปรึกษาแก่เยาวชนที่มีปัญหาในการปรับตัว การใช้กิจกรรมต่างๆ เข้ามาร่วม เช่น กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมเสริมความรู้ด้านการปรับพฤติกรรม ก็จะเป็นเหตุผลให้ผู้ให้การปรึกษาเป็นนักกิจกรรมได้ หรือหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ต้องขัง หรือปัญหาวิกฤต ผู้ให้การปรึกษาก็อาจจะต้องเป็นนักทฤษฎีหรือนักคิดไตร่ตรอง เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมและหาทางแก้ไขปัญหาพฤติกรรมนั้นๆ หรือหากหาทางแก้ไขได้ยาก เช่น ปัญหาพฤติกรรมของเกย์เลสเบียน ก็อาจนำความรู้ความเข้าใจในการปรับตัวของเกย์ และเลสเบียนให้อยู่ในสังคมได้โดยไม่ก่อปัญหา ซึ่งก็พบว่าจำนวนไม่น้อยที่อยู่ในสังคมอย่างปกติสุข และยังสามารถประกอบอาชีพให้แก่สังคมได้ด้วย อาจพบว่าบางรายมีปัญหาทางจิตใจ-อารมณ์ค่อนข้างรุนแรง แต่ถ้าได้มีคนที่ยอมรับฟังปัญหาด้วยความเข้าใจสภาพความกดดันทางจิตใจ อารมณ์ของผู้ประสบปัญหา ก็จะลดระดับลงได้

นักสังคมสงเคราะห์สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาได้อย่างดี เพราะนักสังคมสงเคราะห์สามารถทำหน้าที่ได้หลายด้าน เช่น

1. เป็นนักวิเคราะห์ Mary Richmond บรมครูทางด้านสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายคนแรก ซึ่งเป็นสตรีอเมริกัน ได้ให้ความเห็นว่านักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นนักวิเคราะห์หรือนักวินิจฉัยสังคม (social diagnosis) ปัญหาของผู้รับบริการเมื่อผ่านถึงมือนักสังคมสงเคราะห์ย่อมหมายถึงการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาได้เกิดขึ้นแล้ว โดยมีจุดเริ่มต้นคือ

1.1 มีการศึกษาข้อมูลต่างๆ จากผู้รับบริการปรึกษา โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องจับประเด็นคำพูดของผู้รับบริการปรึกษาให้ได้ (clarification) ถ้าไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจนคำพูดของผู้รับบริการปรึกษา จะต้องขอให้ผู้รับบริการปรึกษาพูดซ้ำ หรือผู้ให้การปรึกษาดำเนินคำถามให้ผู้รับบริการปรึกษาคงที่ได้

1.2 ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีการสรุปทบทวนเนื้อหาสาระที่สำคัญกับผู้รับบริการปรึกษา (summarization) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลนั้นถูกต้องหรือไม่ อาจใช้วิธีตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการป้อนข้อมูลกลับมา (fed back) ในขณะเดียวกันผู้ให้การปรึกษาจะต้องแสดงให้เห็นว่า ตนมีความสนใจและเข้าใจข้อมูลให้ผู้รับบริการปรึกษาให้ ตลอดจนยอมรับปัญหาเดือดร้อนของผู้รับบริการปรึกษาด้วย

1.3 มีการบันทึกข้อมูล (case recording) โดยรู้จักถอดข้อความให้กระชับโดยคงประเด็นสำคัญไว้ให้ครบถ้วน รวมทั้งควรบันทึกท่าที พฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลตามภาพที่เห็น เพื่อนำไปประกอบการวิเคราะห์และตัดสินใจในการช่วยเหลือต่อไป

2. เป็นนักสังเกต กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์สามารถทำหน้าที่คล้ายกับกล้องภาพ เพื่อจะจับภาพพฤติกรรมของบุคคล กลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เมื่อพบว่าผู้รับบริการปรึกษามีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ ก่อนอื่นนักสังคมสงเคราะห์ต้องเริ่มด้วยการสังเกตการณ์ภายนอก หรือทำๆไปของผู้รับบริการปรึกษาก่อน แล้วตามด้วยการใช้ทักษะในการสื่อความหมายผสมผสานไปกับการสร้างสัมพันธภาพ และกระตุ้นให้ผู้รับบริการปรึกษาพูดคุยมากที่สุด ในขณะที่ผู้รับบริการปรึกษาค่อยๆ นักสังคมสงเคราะห์นอกจากจะเข้าร่วมในการสนทนาแล้ว การใช้ทักษะในการสังเกตทำให้ผู้รับบริการปรึกษาในช่วงเวลาดังกล่าวก็มีความจำเป็นมาก และจะต้องฝึกฝนการสังเกตให้มีประสบการณ์และความชำนาญอย่างเพียงพอ (experienced observer)

3. เป็นผู้ให้กำลังใจ ในยามที่คนเรามีปัญหาหรือมีข้อคับข้องใจ ย่อมต้องการใครสักคนหนึ่งที่จะเข้าใจ ในหน่วยงานที่ให้บริการทางสังคมถ้ามีนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ก็มักจะเป็นผู้รับหน้าที่นี้ เพราะนักสังคมสงเคราะห์ได้รับการเรียนรู้ในการเข้าถึงบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น แตกต่างกันในด้านภูมิหลัง วัฒนธรรม รวมทั้งสภาพจิตใจ อารมณ์ที่รุนแรงมาก-น้อย โดยทั่วไปการทำงานในฐานะผู้ให้การปรึกษามักจะพบกับผู้รับบริการปรึกษาที่มีปัญหาจิตใจ อารมณ์เป็นส่วนใหญ่ อันเกิดจากสภาพพฤติกรรมที่บกพร่องต่างๆ เช่น เยาวชนหรือผู้ใหญ่ที่ติดสารเสพติด ติดสุรา ผู้ชายที่มีพฤติกรรมรุนแรงกับผู้หญิง เหล่านี้เขาต้องการปรึกษาและต้องการคนที่เข้าใจเขาอย่างยิ่ง ก่อนที่เขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น

4. เป็นผู้ให้การช่วยเหลือ บทบาทของการช่วยเหลือจัดว่าเป็นบทบาทที่สำคัญของนักสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้การปรึกษาจะต้องมีการช่วยเหลือร่วมไปด้วย

การช่วยเหลือผู้รับบริการ หรือรับการปรึกษา ถือเป็นภาระโดยตรงของนักสังคมสงเคราะห์ โดยจะต้องมีแนวคิดดังนี้ (Doug Maclean and Sue Gould, 1988, pp. 32-33)

1. ผู้รับบริการจะต้องตระหนักแก่ตนเองว่า เขาประสบปัญหาหรือมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้น เช่น เขารู้ว่าเขาติดสุราเสียแล้ว
2. ผู้รับบริการเต็มใจรับสภาพว่า ตัวเขาอ่อนแอ แต่พร้อมจะร่วมมือในกระบวนการช่วยเหลือ
3. ผู้รับบริการพร้อมจะรับการปรึกษาแนะนำ และพร้อมจะรวบรวมพลังใจ พลังอำนาจในการช่วยเหลือตนเอง
4. ผู้รับบริการพร้อมจะเปลี่ยนแปลงและรับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่จะทำให้ชีวิตของเขาดีขึ้น เช่นพร้อมจะเลิกดื่มสุรา ยอมเลิกการสูบบุหรี่

การช่วยเหลือมี 4 องค์ประกอบสำคัญคือ (Doug Maclean and Sue Gould, 1988 pp. 10-11)

1. ผู้รับบริการต้องการคนภายนอกมาช่วยค้นหาสาเหตุของปัญหา แต่บางครั้งผู้รับบริการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้การช่วยเหลือเข้าไม่ถึงแก่นแท้ของการก่อปัญหา
2. ต้องการทีมช่วยเหลือซึ่งไม่ใช่ นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น จึงจำเป็นต้องมีทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรอื่นๆ ร่วมด้วย
3. ผู้ให้บริการต้องสร้างสัมพันธภาพภายใต้กระบวนการช่วยเหลือ และสัมพันธภาพเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นได้
4. คำนึงสภาพแวดล้อมทางสังคมของผู้รับบริการของผู้รับบริการ เพราะสภาพแวดล้อมของเขาเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างชีวิตความเป็นอยู่ของเขา ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของครอบครัวของชุมชนที่เขาอยู่ก็ตาม

Barrie Hopson (อ้างโดย Martin Herbert, 1981, pp. 185-186) ได้เขียนไว้ว่านักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้การให้บริการปรึกษา เป็นวิธีการช่วยเหลือผู้รับบริการต่างๆ ได้สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการให้รู้จักการเอาชนะปัญหา รู้จักแสวงหาข้อมูลต่างๆ ที่จะทำให้กระจ่างชัดในสาเหตุของปัญหา และจะทำให้เป้าหมายส่วนบุคคลประสบความสำเร็จ

Barrie Hopson ยังอธิบายเพิ่มเติมถึงกลยุทธ์ในการช่วยเหลือผู้รับบริการของนักสังคมสงเคราะห์ว่ามี 6 ลักษณะ และกลยุทธ์ประการหนึ่งก็คือ การให้การปรึกษา ซึ่งกลยุทธ์ทั้ง 6 ลักษณะนั้น มีดังนี้

1. การให้คำแนะนำหรือข้อคิดเห็นแก่ผู้รับบริการว่าเขาควรจะทำอะไร หรืออย่างไรจึงจะเป็นการดีที่สุดในสถานการณ์นั้น ๆ โดยเสนอว่าเป็นความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น
2. ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้รับบริการ เพื่อประกอบการคิดหรือตัดสินใจของผู้รับบริการ
3. ให้ความช่วยเหลือทันทีตามสถานการณ์เร่งด่วนและจำเป็นของผู้รับบริการช่วยด้านอาหารเสริม ให้อุ้มเงินเพื่อลงทุนประกอบอาชีพ เป็นต้น
4. ด้านการสอนความรู้ เพื่อให้บุคคลบางคนหรือบางกลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจจะเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการค้นหาปัญหา ได้นำความรู้และทักษะในการเข้าถึงปัญหา หรือสถานการณ์ที่เป็นจริงไปใช้ประโยชน์และกระตุ้นให้เขารู้จักใช้ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้สถานการณ์ที่ยู่ยากกลับมาดีขึ้น
5. เปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ซึ่งระบบนั้นทำให้คนส่วนใหญ่เกิดปัญหาขัดข้อง เช่น การเปลี่ยนระบบในที่ทำงาน หรือการพัฒนาองค์การ เพื่อผลดีแก่คนกลุ่มใหญ่มากกว่า จะทำเพื่อคนใดคนหนึ่ง
6. การให้การปรึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับบริการรู้จักการค้นหาปัญหา กระจ่างชัดในปัญหาของตนที่เกิดขึ้น และรู้ทางออกของปัญหานั้นๆ ในที่สุด เพื่อว่าเขาจะได้ตัดสินใจได้เขาควรทำอะไรต่อไป จึงจะคลี่คลายปัญหาดังกล่าว จุดมุ่งหมายนี้ก็คือ การช่วยเหลือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลให้ช่วยเหลือตนเองได้

กลยุทธ์ทั้ง 6 ประการนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ได้รับคำตอบ ได้รับผลลัพธ์ที่พึงประสงค์หรือดีที่สุด โดยเฉพาะด้านการให้การปรึกษาให้ถือว่า “บุคคล” กับ “ปัญหา” ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การค้นหา “ทรัพยากรที่จำเป็นกับสถานการณ์” มาช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ภายใต้บทบาทของผู้ให้การปรึกษาจะต้องใช้สัมพันธภาพเป็นจุดนำร่องที่จะกระตุ้นให้ผู้รับบริการปรึกษาค้นหาคำตอบที่จะละลายปัญหาของเขาเองด้วย ฉะนั้นข้อควรระวังในที่นี้คือ นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรแสดงว่าตนเองคือผู้รู้หรือผู้ชำนาญการเหนือผู้รับการปรึกษามากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษาไม่กล้าแสดงความคิดเห็น หรือการกระทำที่บ่งชี้ถึงควมมีศักยภาพของเขาเอง

5. เป็นนักกิจกรรม ในการให้การปรึกษาซึ่งนำไปสู่การช่วยเหลือแล้วยังรวมไปถึงการจัดกิจกรรมสำหรับผู้รับการปรึกษาด้วย เช่น กิจกรรมนันทนาการ การฝึกสอนอาชีพ กิจกรรมเสริมความรู้ กิจกรรมที่จัดขึ้นนั้น สามารถดำเนินการได้ระหว่างที่ผู้รับการปรึกษายังอยู่ในกระบวนการให้บริการปรึกษาอยู่ เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทั้งความรู้ เพิ่มศักยภาพได้รับทั้งความเพลิดเพลิน ได้รับความสงบทางจิตใจ เหล่านี้เป็นต้น

การจัดกิจกรรมนั้น ต้องดูความพร้อมของผู้รับการปรึกษาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมด้วย เช่น



คนที่อยู่ในภาวะจิตใจเครียดมากในช่วงนี้ การจะกระตุ้นให้เขาร่วมกิจกรรมทันทีย่อมไม่บังควรแต่การให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจกลับจะมีความเหมาะสมมากกว่า และอาจต้องใช้เวลาในการพบปะปรึกษากันหลายครั้ง ระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา จนกว่าสภาพทางจิตของผู้รับการปรึกษาจะอยู่ในสภาพดีขึ้น

6. เป็นผู้ประสานทรัพยากร กล่าวคือ ผู้รับการปรึกษาอาจต้องการทรัพยากรอื่น ๆ สนับสนุนการช่วยเหลือ ทรัพยากรในที่นี้หมายถึง หน่วยงานอื่นๆ แหล่งงาน การเงิน เป็นต้น ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงอาจใช้ระบบการส่งต่อ (Referral System) ผู้รับการปรึกษาไปขอรับบริการเพิ่มเติมยังแหล่งที่สอดคล้องกับความต้องการ เช่น หญิงอาชีพพิเศษมารับการตรวจสุขภาพที่สถานกามโรคและโรคเอดส์ และต้องการจะคุมกำเนิดด้วย แต่หน่วยงานของนักสังคมสงเคราะห์ไม่มีบริการดังกล่าว การใช้ระบบการส่งต่อหน่วยงานที่มีบริการคุมกำเนิดจึงเป็นความจำเป็น เพื่อช่วยให้การบริการดำเนินไปอย่างครบถ้วน

การเป็นผู้ประสานทรัพยากร ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยคาดการณ์ที่ผู้รับการปรึกษาว่าจำเป็นต้องการใช้ทรัพยากรอื่นใดมากไปกว่าบริการที่หน่วยงานของนักสังคมสงเคราะห์จะมีให้ได้ จากนั้นนักสังคมสงเคราะห์ได้ประสานความร่วมมือไปยังแหล่งทรัพยากรนั้นๆ ว่าพร้อมจะรับการส่งต่อหรือไม่ และการส่งต่อต้องการกฎระเบียบที่เป็นทางการอย่างไร เพื่อที่จะได้ดำเนินการให้สอดคล้องต่อไป ในขณะที่เดียวกันนักสังคมสงเคราะห์ก็พร้อมจะรับการส่งต่อจากหน่วยงานอื่นๆ ด้วย หากบริการที่นักสังคมสงเคราะห์มี เป็นความต้องการของผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ

ดังได้นำเสนอแล้วว่า ทักษะการให้การปรึกษาเป็นทักษะทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์นำมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการหรือผู้รับการปรึกษาทำให้การปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับงานให้การปรึกษาอย่างมากนอกจากนี้นักสังคมสงเคราะห์ยังมีความได้เปรียบ หากจะรับบทบาทของผู้ให้การปรึกษา กล่าวคือ ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์ เช่น การปรับพฤติกรรมเพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขการสร้างดุลยภาพระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมของเขา หรือความรู้เกี่ยวกับหลักการทางสังคมสงเคราะห์ เช่น หลักการให้ผู้รับบริการตัดสินใจด้วยตัวเอง หลักการมนุษยมีศักดิ์ศรี หลักการมนุษยเปลี่ยนแปลงได้ หลักการรักษาความลับ เป็นต้น เป็นความรู้และหลักการที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นความรู้และหลักการในการให้การปรึกษาอีกด้วย ด้วยเหตุที่พื้นฐาน องค์ความรู้ มีความใกล้เคียงกัน ทำให้ผู้เขียนมีความคาดหวังว่านักสังคมสงเคราะห์จะสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาได้อย่างเหมาะสมและหากได้มีการฝึกฝนอบรมความรู้ด้านการให้การปรึกษาเพิ่มเติมแล้ว ก็จะช่วยเพิ่มคุณสมบัติให้นักสังคมสงเคราะห์เหล่านั้น สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาได้อย่างดี