

บทที่ 2

หลักการ กระบวนการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

1. หลักการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (Principles of Group Work)

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ที่จะประพฤติปฏิบัติหรือมีแนวทางที่พึงยึดถือซึ่งรวบรวมมาจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับกลุ่มบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ที่พบว่าให้ผลดี และจากผลการวิจัย (Trecker 1972: 22 และ Konopka 1983: 133) ซึ่งเมื่อนำมาผสมผสานกับแนวคิดหลังสมัยใหม่แล้ว ก็อาจสรุปเป็นหลักการต่างๆ ได้ดังนี้ (ดัดแปลงเนื้อหาส่วนใหญ่จาก Trecker 221-230 และ Konopka 1983: 133-138 และเนื้อหาบางส่วนจาก Healy 2000 และ Ife 1997)

(1) **หลักค่านิยมของสังคมสงเคราะห์ (Social work Values)** ค่านิยมนี้หมายถึงค่านิยมสังคมสงเคราะห์แบบดั้งเดิมและค่านิยมสังคมสงเคราะห์แบบปลดปล่อยดังได้กล่าวมาแล้ว โดยค่านิยมแบบดั้งเดิมที่สำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนพึงยึดถือในการปฏิบัติงานกับกลุ่มก็คือการเคารพในคุณค่าศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Worth and Dignity) ของสมาชิกกลุ่มและการมีสิทธิตัดสินใจขอสมาชิกในสิ่งที่จะมีผลกระทบต่อตัวเอง สำหรับค่านิยมสังคมสงเคราะห์แบบปลดปล่อยที่สำคัญที่พึงยึดถือก็คือ การมองว่าสมาชิกกลุ่มมีเอกลักษณ์ ความแตกต่าง ในขณะที่เดียวกันสมาชิกแต่ละคนก็เป็นส่วนหนึ่งของชายไยปัจเจกอันซับซ้อนที่แวดล้อมเขา/เธออยู่ (Deindividualization) และการทำความเข้าใจกับความไม่เสมอภาคที่สมาชิกกลุ่มเผชิญอยู่อันเนื่องมาจากปัจจัยด้านชนชั้น ความเป็นเพศ อายุ ชาติพันธุ์ ความพิการ ฯลฯ รวมทั้งพยายามแก้ไขความไม่เสมอภาคดังกล่าว พร้อมๆ ไปด้วยการสร้างสรรคความยุติธรรมทางสังคม คือการกระจายทรัพยากรของสังคม สิทธิ และโอกาสไปในคนทุกกลุ่มของสังคมอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานกับสมาชิกกลุ่ม ก็ควรจะต้องคำนึงถึงสิทธิความเป็นพลเมืองของสมาชิกกลุ่ม โดยไม่ทำให้เขา/เธอดังกล่าวถูกเบียดขับออกไปจากสังคม (Social Exclusion)

(2) **หลักวัฒนธรรม (Cultural Setting)** นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มจำเป็นต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจ ยอมรับ เคารพและเห็นคุณค่าของวิถีชีวิต ระบบคิด โลกทัศน์ ความเชื่อ เอกลักษณ์ ประเพณี พิธีกรรม ฯลฯ บริบทของท้องถิ่นและประวัติศาสตร์ของกลุ่ม/ชุมชนที่ตนปฏิบัติงานด้วยว่ามีความหลากหลาย รวมทั้งเข้าใจด้วยว่าพฤติกรรมของสมาชิกและกลุ่ม ล้วนแต่มีรากเหง้ามาจากวัฒนธรรม จึงต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมของผู้คน ไม่ว่าจะเป็วัฒนธรรมใหญ่หรือวัฒนธรรมย่อย ไม่ว่าจะมีความรู้สึกส่วนตัวอย่างไรต่อวัฒนธรรมนั้นๆ ก็ตาม เช่น ในการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนพื้นราบและกลุ่มชาวเขาก็ต้องให้ความสำคัญกับทั้งวัฒนธรรมของคนเมือง (คนภาคเหนือตอนบน) และวัฒนธรรมของชาวเขาที่ประกอบด้วยกลุ่มชาติพันธุ์หลายๆ กลุ่ม

(3) **หลักการวางแผนก่อนการจัดตั้งกลุ่มและดำเนินงานกับกลุ่ม (Planned Group Formation and Intervention)** การวางแผนของกลุ่มถือว่าเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทางที่สมาชิกกลุ่มจะดำเนินงานร่วมกันในอนาคต หลักการข้อนี้จึงเป็นการที่นักสังคมสงเคราะห์จะร่วมคิดร่วมหาทางเลือก ร่วมตัดสินใจ และร่วมวางแผนดำเนินกิจกรรมกับสมาชิกกลุ่ม เนื่องจากกลุ่มมีอิทธิพลต่อสมาชิก และการวางแผนก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้งานทุกอย่างรวมตลอดถึงการดำเนินงานกับกลุ่มสำเร็จลงด้วยดี นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องมีการวางแผนล่วงหน้าก่อนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนเสมอ นับตั้งแต่ก่อนจัดตั้งกลุ่มไปจนกระทั่งสิ้นสุดกลุ่ม รวมทั้งก่อนการจัดกิจกรรมหรือทำงาน

ต่างๆ กับสมาชิก ตลอดจน ก่อนการประเมินผลกลุ่มด้วย

(4) หลักการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะ (Specific Objectives) เนื่องจากสมาชิกกลุ่มแต่ละคนมีอัตลักษณ์ ภูมิหลัง ปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังแตกต่างกัน นักสังคมสงเคราะห์จึงควรจะช่วยส่งเสริมสมาชิกกลุ่มแต่ละคน ให้กำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของตนเองเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา ตอบสนองความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังของตัวเอง/เธอได้ รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกลุ่มและองค์กรด้วย ตัวอย่างเช่น ในกลุ่มแก้ไขปัญหา ซึ่งสมาชิกกลุ่มจะมาร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ประสบการณ์ และหาหนทางแก้ไขปัญหาด้วยกัน นักสังคมสงเคราะห์ก็ควรจะช่วยสมาชิกกลุ่มให้กำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของตนเอง ที่นอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์กลุ่ม เช่น เพื่อการมีเพื่อน มีที่พำนักที่ปรึกษา เพื่อเรียนรู้โลกภายนอก ฯลฯ

(5) หลักการวิเคราะห์เชื่อมโยงและดำเนินการกับปัญหา/สถานการณ์ของสมาชิกและกลุ่มอย่างสัมพันธ์กับโครงสร้างในระดับต่างๆ ในการวิเคราะห์และประเมินปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ของสมาชิกกลุ่มกับกลุ่มโดยรวม นักสังคมสงเคราะห์ควรจะต้องเชื่อมโยงปัญหา/สถานการณ์เหล่านั้นเข้ากับโครงสร้างแวดล้อมในระดับต่างๆ ของสมาชิกกลุ่มและกลุ่มเนื่องจากโครงสร้างต่างๆ ที่สิ่งแวดล้อมคนเราอยู่ เช่น ระบบทุนนิยม ระบบชายเป็นใหญ่ โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ท้องถิ่น ชุมชน สถาบันทางวัฒนธรรม ฯลฯ มักจะกดขี่ ครอบงำและสร้างความยุติธรรมให้กับเราอยู่เสมอ (Healy 2000: 22) นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องทำความเข้าใจกับอิทธิพลของโครงสร้างเหล่านี้ที่มีต่อสมาชิกกลุ่มและกลุ่มตัวอย่าง เช่น การมองสาเหตุแห่งปัญหาของกลุ่มเด็กในสถานสงเคราะห์ ว่ามิได้มาจากเด็กและครอบครัวเท่านั้น หากเป็นผลมาจากโครงสร้างต่างๆ ด้วย เช่น ระบบชายเป็นใหญ่ (ที่หลักการรับผิดชอบเรื่องเด็กให้ตกอยู่กับผู้หญิงเป็นหลัก) นโยบายสังคมของรัฐในด้านครอบครัว ด้านสวัสดิการของมารดาและทารก (ที่ยังไม่อาจดูแลชีวิตครอบครัวอย่างกว้างขวางครอบคลุมได้) หรือสาเหตุแห่งปัญหาของกลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจน ก็ได้มาจากผู้สูงอายุและครอบครัวเพียงอย่างเดียว หากมาจากแนวทางพัฒนาประเทศกระแสหลักที่ให้อภิสิทธิ์แก่ภาคอุตสาหกรรม ละเลยภาคเกษตรกรรม สร้างความเสี่ยงให้ผู้ที่ตกกระแสนการพัฒนาและไม่มีหลักประกันให้แก่ผู้สูงอายุที่เป็นชาวไร่ชาวนาเหมือนลูกจ้างที่ได้จากประกันสังคม เป็นต้น ฉะนั้น หนทางแก้ไขส่วนหนึ่งก็ต้องมุ่งที่ระดับนโยบายและการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง อีกส่วนหนึ่งก็ต้องมุ่งแก้ไขที่ระดับปัจเจก/กลุ่ม และระดับครอบครัวกับชุมชนพร้อมๆ กันไป

หลักการข้อนี้ อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งตามหลักคิดของสตรีนิยมได้ว่า เป็นการเชื่อมโยงเรื่องส่วนตัวเข้ากับเรื่องการเมือง เพราะ “เรื่องส่วนตัว” นั้นแท้ที่จริงแล้วก็คือ “เรื่องการเมือง” (The Personal is the Political) (Ife 1997: 137) ซึ่งหมายถึงการมองปัญหา/สถานการณ์ของบุคคลทุกคนว่ามีมิติทางประวัติศาสตร์การเมืองและวัฒนธรรมแฝงฝังอยู่เสมอและการที่คนเราทุกคนต่างก็เชื่อมโยงถึงกันหมดนี้เอง ทำให้คนเราไม่อาจแก้ไขปัญหาล้วนตัวอย่างโดดๆ ได้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่ตัวเราแต่ละคน ก็หมายถึงการเปลี่ยนแปลงโลกทั้งโลกไปในเวลาเดียวกัน (Bricker-Jenkins and Lockett 1995: 2529-2533)

(6) หลักการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่ม (Participation) เนื่องจากหัวใจของสังคมสงเคราะห์กลุ่ม คือการมีส่วนร่วมของสมาชิก ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องส่งเสริมสมาชิกให้มีส่วนร่วมในกระบวนการคิด การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา การวางแผน การทำกิจกรรม การประเมินผลการ

ดำเนินงานกลุ่มและการรับผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกลุ่มร่วมกัน อย่างเหมาะสมสอดคล้อง กับศักยภาพของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งจะมีการพัฒนาไปแต่ละขั้นตอนโดยอาจจะไม่เป็นไปแบบก้าวกระโดด แต่จะเป็นการเพิ่มความสามารถขึ้นไปทีละน้อยๆ โดยลำดับ ในลักษณะของการทำงานแบบหุ้นส่วน กับสมาชิก (Partnership) โดยที่นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ใช้อำนาจหรืออิทธิพลครอบงำกลุ่ม แต่จะให้ สมาชิกกลุ่มมีส่วนร่วมตามจังหวะก้าว (work with them at their pace) ของตนเองที่จะทำได้ ไม่ว่าจะ เป็นความสามารถทางสติปัญญา ภายภาพ หรือภาวะทางอารมณ์ จิตใจ ก็ตาม

(7) หลักการใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์ (Resource Utilization) เนื่องจากสังคม สงเคราะห์เป็นเรื่องของการนำทรัพยากรในสังคมมาตอบสนองความจำเป็น/ความต้องการ แก้ไข ปัญหาของคนในสังคมและส่งเสริมการกระจายของทรัพยากรเพื่อความยุติธรรมในสังคม อีกทั้งองค์กร ที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน รวมทั้งชุมชนและสังคมเองต่างก็มีทรัพยากรที่สามารถจะนำมาใช้ ประโยชน์กับกลุ่มได้ นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรในชุมชน และมี ทักษะในการเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างสมาชิกกลุ่มกับทรัพยากรในองค์กร ชุมชน และสังคม เพื่อ นำทรัพยากรดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นศักยภาพ คุณงามความดีของบุคคล ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ การจัดการ ฯลฯ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ตัวอย่างเช่น จัดการรณรงค์หาทุนในชุมชน โดยเชิญผู้ที่ชุมชน ยกย่อง เคารพนับถือ และมีคุณงามความดีมาเป็นประธาน การเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในชุมชนมาเป็น วิทยากรให้แก่กลุ่มในวาระต่างๆ หรือการเชิญผู้ที่มีอุปการคุณต่อองค์กร เป็นต้น

(8) หลักการดำเนินงานกับกระบวนการกลุ่มอย่างเหมาะสม (Appropriate Modification of group Processes) ประการแรก ได้แก่ การที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพึงสังเกต ฝ้าดู หรือ ติดตามกระบวนการภายในกลุ่ม ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสำคัญๆ ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม เช่น กำหนดเป้าหมายหรือบรรทัดฐานของกลุ่ม การทำกิจกรรมของกลุ่ม การขัดเกลาสมาชิก การใช้อำนาจ การตัดสินใจของกลุ่ม การยุติความขัดแย้ง การดูแลพฤติกรรมสมาชิกภายในกลุ่ม ฯลฯ แล้วดำเนินการ ตามที่เห็นเหมาะสมทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เชิงบวกก็เช่น การส่งเสริมสนับสนุน ให้กำลังใจ ส่วนเชิงลบ ก็เช่น การขอร้องให้งดเว้นการกระทำ การใช้คำสั่ง การมีมติของกลุ่มให้ตักเตือนหรือลงโทษสมาชิก ซึ่ง โดยทั่วไปแล้ว การดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์จะเน้นที่เชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เพราะจะได้ผล มากกว่า ส่วนประการที่สอง ได้แก่ การติดตามการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์/เงื่อนไข ปัจจุบันภายนอกกลุ่มหรือสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม แล้วร่วมกับกลุ่มดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบ ทางลบของสิ่งเหล่านี้ที่จะมีต่อกลุ่ม

(9) หลักการมองสมาชิกกลุ่มในฐานะของความเป็นพลเมือง (Citizenship) ซึ่งมีสิทธิ พลเมือง (Civil Rights) คือการที่จะได้รับการปฏิบัติจากรัฐอย่างเป็นธรรม ยุติธรรมจากรัฐ และเสมอภาค (จिरาลักษณ์ จงสถิตมัน 2542: 59) สิทธิทางการเมือง (Political Rights) และสิทธิทางสังคม (Social Rights) ที่จะได้รับบริการสังคมพื้นฐานโดยเท่าเทียมกับผู้อื่นในสังคม (Midgley 1997: 100) รวมทั้งมีหน้าที่ (Duties) ที่ต้องปฏิบัติต่อกลุ่ม ชุมชน และสังคม นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องทำงานและ ให้บริการกับกลุ่ม ในฐานะที่สมาชิกกลุ่มเป็นพลเมืองที่มีสิทธิพื้นฐาน และส่งเสริมสมาชิกกลุ่มให้ ตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ที่จะตัดสินใจกำหนดทิศทางหรือชะตากรรมของ กลุ่มด้วยตนเอง ภายใต้บรรยากาศความเป็นประชาธิปไตย โดยให้มีการแทรกแซงจากอำนาจหรือ บุคคลภายนอกน้อยที่สุด

(10) **หลักสัมพันธภาพแบบบันปันอำนาจระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับกลุ่ม (Power-shared Relationships) (Banks 2001: 132)** ซึ่งหมายถึงสัมพันธภาพในหลายลักษณะ ลักษณะแรกเป็นสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ (Professional Relationships) ที่สมาชิกกลุ่มและนักสังคมสงเคราะห์ต่างก็มีต่อกัน อันได้แก่ การที่สมาชิกยอมรับในตัวนักสังคมสงเคราะห์ ในพันธภาพสัญญาที่มีต่อนักสังคมสงเคราะห์ ส่วนนักสังคมสงเคราะห์เองก็ยอมรับในตัวสมาชิก มีพันธสัญญาที่จะให้บริการแก่สมาชิก มีความเข้าใจสมาชิก มีความรู้สึกต่อสถานการณ์/ปัญหาของสมาชิกเสมือนหนึ่งเกิดขึ้นกับตนเอง (Empathy) ลักษณะที่สอง เป็นการปฏิบัติงานที่นักสังคมสงเคราะห์มีความเสมอภาคเชิงอำนาจ (Egalitarian Practice) กับสมาชิกกลุ่มให้มากที่สุด โดยไม่ใช้อำนาจหน้าที่อย่างพร่ำเพรื่อ แต่เพื่อประโยชน์ของสมาชิกกลุ่มเท่านั้น และลักษณะสุดท้ายเป็นสัมพันธภาพแบบสนทนาแลกเปลี่ยน (Dialogical Relationship) ซึ่งหมายถึงการที่นักสังคมสงเคราะห์กับสมาชิกกลุ่ม จะวางกรอบประเด็นปัญหา/เรื่องราวต่างๆ ร่วมกัน ทำความเข้าใจเรียนรู้ร่วมกัน และตัดสินใจร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสิ่งต่างๆ (Ife 1997: 137-138) ตามที่กลุ่มตั้งวัตถุประสงค์ไว้ด้วยกัน

(11) **หลักการเสริมพลังอำนาจของกลุ่ม (Empowerment)** ซึ่งหมายถึงการที่นักสังคมสงเคราะห์จะส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกกลุ่มรู้สึกว่าคุณค่า มีศักยภาพ มีอำนาจ สามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดประชาธิปไตยที่ว่าคนเราต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสวัสดิภาพของตนเองเสมอ และบนพื้นฐานความเชื่อมั่นในศักยภาพของสมาชิกกลุ่มว่า เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความสามารถที่จะควบคุมชีวิตของตนเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้ (Miley, O'Melia, and DuBois 1995: 69 และ DuBois and Miley 1992:209)

(12) **หลักการใช้กลุ่มเป็นพื้นที่ในการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ** สมาชิกกลุ่มสามารถใช้กลุ่มเป็นพื้นที่ในการเคลื่อนไหวเพื่อต่อสู้ช่วงชิงการนำในการให้คำนิยามความหมายเกี่ยวกับตัวตนของสมาชิกที่แตกต่างไปจากความหมายที่สังคมให้ หรือเพื่อยุติความหมายของสิ่งต่างๆ ที่เรียกว่าการเมืองเรื่องอัตลักษณ์ (Identity Politics) (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร 2542) เช่น การเรียกร้องของสมัชชาคนจนให้มีการนิยามความยากจนเสียใหม่ให้มีนัยเกี่ยวกับความรุนแรงเชิงโครงสร้าง (กฤษฎา บุญชัย 2541) หรือร่วมดำเนินงานปฏิบัติการทางสังคม เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้าง/สถาบันต่างๆ อาทิ การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ฯลฯ ที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเรียกร้องของกลุ่มคนในชุมชนแออัด ในการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิในที่ดินของชุมชนแออัดให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น

(13) **หลักการสร้างความเสมอภาคทางเพศ** หมายถึง การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่จะต้องมีการขจัดความอยุติธรรมระหว่างเพศ สร้างเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ โดยการขจัดอุดมการณ์ชายเป็นใหญ่ (Patriarchy) ที่ผู้ชายเหนือกว่าผู้หญิงและเพศที่สามในทุกๆ ด้าน สร้างสิทธิโอกาสที่เท่าเทียมกันระหว่างเพศและสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศให้เป็นไปในทางที่เกื้อกูลกัน และมีความเสมอภาคเชิงอำนาจต่อกัน

(14) **หลักการใช้รูปแบบการปฏิบัติงานที่หลากหลาย (The Diversity of Models of Practice)** งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติควรจะต้องมีความหลากหลายเหมาะสมกับประเภท วัตถุประสงค์ สภาพการณ์/เงื่อนไขของกลุ่ม ฯลฯ ที่มีพลวัต นักสังคมสงเคราะห์จึงควรจะต้องพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับเงื่อนไขปัจจัยของกลุ่มและสภาพแวดล้อมเสมอ

(15) **หลักการจัดกิจกรรมกลุ่มหลากหลายประเภทและวัตถุประสงค์ ให้มีความก้าวหน้าขึ้นโดยลำดับ** นักสังคมสงเคราะห์ควรถือหลักว่า กิจกรรมที่กลุ่มจะจัดขึ้นควรมีหลากหลายประเภท เพื่อพัฒนาสมาชิกในหลายๆ ด้าน ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ จิตวิญญาณและสังคม และดำเนินงานกับเงื่อนไขปัจจัยหลายๆ ประการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่ม โดยควรจะเริ่มต้นจากกิจกรรมง่ายๆ มีวัตถุประสงค์เพียงประการเดียวหรือไม่ก็ประการ ไปสู่กิจกรรมที่มีความซับซ้อน ยากขึ้นโดยลำดับ อีกทั้งยังควรมีวัตถุประสงค์หลากหลายระดับ ตั้งแต่วัตถุประสงค์ระดับปัจเจกไปจนถึงสังคมส่วนรวม

(16) **หลักการประเมินผลโดยสม่ำเสมอ (Ongoing Evaluation)** การประเมินผลในงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ควรจะกระทำโดยสม่ำเสมอ คือเมื่อสิ้นสุดกิจกรรม และเมื่อกลุ่มสิ้นสุดการดำเนินงาน แต่ส่วนใหญ่แล้วการประเมินผลควรจะทำเมื่อกลุ่มกำลังดำเนินอยู่ และผู้ที่ควรประเมินผลก็คือสมาชิกกลุ่มและนักสังคมสงเคราะห์นั่นเอง ทั้งนี้การประเมินผลสามารถทำได้หลายลักษณะ เช่น การประเมินผลกลุ่ม/สมาชิก กิจกรรม ตัวนักสังคมสงเคราะห์ ฯลฯ

2. กระบวนการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (Social group work process)

การดำเนินงานตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์กลุ่มก็เช่นเดียวกันการดำเนินงานตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ นั่นก็คือ มีลักษณะเป็นพลวัต ไม่ได้ดำเนินงานไปตามขั้นตอนอย่างเป็นเส้นตรงแต่จะเหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนกันและอาจจะมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนต่างๆ ตามที่นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มพิจารณาร่วมกันแล้วเห็นว่าเหมาะสม กระบวนการดังกล่าวมี 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ (ดัดแปลงจาก Zastrow 1987:17-21)

(1) **การรับสมัครสมาชิก หรือการรับสมาชิก หรือการได้มาซึ่งสมาชิก (Intake)** กระบวนการขั้นแรกนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าขั้นพันธสัญญา (Contract) ระหว่างสมาชิกกลุ่มกับนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่นักสังคมสงเคราะห์เข้าถึงตัวสมาชิกและเตรียมรับสมาชิกเข้ากลุ่ม (Douglas 1976: 185) รวมทั้งสร้างพันธสัญญากับกลุ่มที่จะร่วมกันดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นแรกนี้กลุ่มธรรมชาติและกลุ่มจัดตั้ง (ดูประเภทของกลุ่มในบทที่ 5) จะแตกต่างกันกล่าวคือ ใน**กลุ่มธรรมชาติ** ซึ่งมีสมาชิกอยู่แล้ว นักสังคมสงเคราะห์ก็ไม่จำเป็นต้องรับสมัครสมาชิก แต่ใน**กลุ่มจัดตั้ง**ซึ่งสังกัดองค์กร นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องรับสมัครสมาชิกหรือรับสมาชิกเข้ากลุ่ม ซึ่งในบางกรณีสมาชิกก็สมัครใจมาเข้ากลุ่ม เช่น กลุ่มผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ หรือในบางกรณีก็อาจจะไม่เต็มใจ ไม่สมัครใจมาเข้ากลุ่ม เช่น กลุ่มเด็กที่กระทำผิดในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน แต่สำหรับกลุ่มจัดตั้งที่ไม่สังกัดองค์กร เช่น กลุ่มชาวบ้านที่สนใจทำกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการในชุมชน (Community-based Rehabilitation) ถ้าหากยังไม่มีการรวมกลุ่มกัน นักสังคมสงเคราะห์ก็อาจจะรับสมัครหรือรับสมาชิกเข้ากลุ่ม หรือรวมกลุ่มผู้สนใจการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการในชุมชนเข้าด้วยกัน เป็นต้น

การรับสมัครสมาชิกหรือการได้มาซึ่งสมาชิกภาพของกลุ่มมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน เป็นต้นว่า การยื่นใบสมัคร (เช่น กลุ่มเด็กในศูนย์เยาวชน กลุ่มคนพิการในศูนย์ฝึกอาชีพ) การแสดงเจตนารมณ์หรือแจ้งจุดยืนที่เป็นสมาชิกกลุ่ม แต่ไม่มีการสมัครเป็นลายลักษณ์อักษร (เช่น กลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี กลุ่มคนจน กลุ่มชาวบ้าน) การส่งตัวมาจากหน่วยงานแห่งอื่น (เช่น กลุ่มผู้ป่วยในโรงพยาบาล) หรือการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มโดยบทบัญญัติของกฎหมายหรือกฎระเบียบ (เช่น เด็กที่ถูกทารุณกรรมจากครอบครัวและถูกส่งตัวไปอยู่ในอุปการะของสถานสงเคราะห์เด็ก)

สิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องดำเนินการในขั้นตอนการรับสมาชิก: จะเป็นการศึกษาหาข้อเท็จจริง (Fact-finding หรือ Information Gathering) เกี่ยวกับสมาชิกกลุ่ม (ในกรณีที่กลุ่มนั้นจัดตั้งขึ้นมาก่อนแล้ว เช่น กลุ่มธรรมชาติ หรือกลุ่มไม่สังกัดองค์กร) ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์หรือการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับสมาชิก การพิจารณาเอกสารประกอบ เช่น ใบสมัคร เอกสารประจำตัว ทะเบียนบ้าน การหาข้อเท็จจริงจากบุคคลแวดล้อมที่สำคัญ (Significant Others) ตัวอย่างเช่น ครอบครัว เพื่อน เครือญาติ หรือจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น แหล่งจ้างงาน องค์กรที่ให้บริการสังคมแก่สมาชิกกลุ่ม ฯลฯ หรือการเยี่ยมบ้าน (Home Visit) สมาชิกกลุ่ม การให้สมาชิกอื่นรับรองผู้เป็นสมาชิกใหม่ ฯลฯ

ตัวอย่างประเด็นศึกษาสมาชิกกลุ่ม: สภาพบ้านหรือที่อยู่อาศัย สภาพชุมชน ภูมิหลัง ประวัติครอบครัว ประวัติการศึกษาและอาชีพ สภาพอารมณ์ จิตใจ ความต้องการและความคาดหวัง สุขภาพร่างกาย ทรัพยากรที่เป็นวัตถุปัจจัยต่างๆ ศักยภาพ ภูมิปัญญา ประสบการณ์การถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกครอบงำ สภาพปัญหา ความพยายามและการดิ้นรนต่อสู้เพื่อแก้ไขปัญหา ความสัมพันธ์กับบุคคลแวดล้อมที่สำคัญ ความคาดหวังและความประสงค์ของบุคคลแวดล้อมที่สำคัญซึ่งมีต่อสมาชิกผู้นั้น ฯลฯ

ตัวอย่างประเด็นศึกษากลุ่มที่มีอยู่แล้ว: ประวัติความเป็นมาของกลุ่ม บริบททางประวัติศาสตร์สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจของชุมชนที่กลุ่มตั้งอยู่ ภาพรวมของสมาชิกกลุ่ม ผู้นำกลุ่ม บารมี ภูมิปัญญาและศักยภาพของผู้นำ วัตถุประสงค์ กิจกรรมและผลงานของกลุ่ม ทุนทางสังคมของกลุ่ม เช่น แรงเกาะเกี่ยว จิตวิญญาณ การร่วมมือช่วยเหลือกัน ฯลฯ ระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติของสมาชิก ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา การต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความคงอยู่ของกลุ่ม การที่กลุ่มเผชิญหน้าหรือท้าทายโครงสร้างอำนาจในระดับต่างๆ ศักยภาพและทรัพยากรของกลุ่ม ข้อจำกัดและอุปสรรคของกลุ่ม ระบบความเชื่อและพิธีกรรมของกลุ่ม สถานะปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตของกลุ่ม ฯลฯ

(2) การจัดตั้งกลุ่ม (Group Formation) กระบวนการขั้นที่สองจะเป็นการจัดหรือคัดเลือกสมาชิกเข้ากลุ่ม (Selection of Members) ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ร่วมกับสมาชิกกลุ่มอาจจะใช้เกณฑ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันต่อไปนี้ มาพิจารณาจัดสมาชิกเข้ากลุ่มตามที่เหมาะสม (ดัดแปลงบางตอนจาก Heap 1979: 38) ก็ได้ ดังนี้

ก. องค์ประกอบของกลุ่ม (Group Composition) จะใช้เพื่อกำหนดว่ากลุ่มที่จะจัดตั้งขึ้นควรจะเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกัน (Homogeneity) หรือแตกต่างกัน (Heterogeneity) จึงจะทำให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ (Preston-Shoot 1987: 35-36) ตัวอย่างเช่น กลุ่มปรึกษาหารือและกลุ่มแก้ไขปัญหา ควรเป็นกลุ่มที่มีลักษณะ “เหมือนกัน” หมายถึงสมาชิกต่างก็มีสภาพปัญหาคล้ายคลึงกันจึงจะทำให้กลุ่มสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของสมาชิกได้ ส่วนกลุ่มที่ต้องการแสดงอัตลักษณ์ให้ปรากฏก็ควรจะมีลักษณะ “เหมือนกัน” เช่นกัน แต่กลุ่มโต้วาทีหรือศึกษาปัญหาสังคม ควรเป็นกลุ่มที่มีลักษณะ “แตกต่างกัน” ทางด้านความคิดเห็น เพื่อให้กลุ่มมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในขณะที่กลุ่มเคลื่อนไหวทางสังคมแม้ว่าอาจจะเผชิญปัญหาแตกต่างกันไป แต่สมาชิกก็อาจมีจุดร่วมเดียวกัน คือต่อสู้กับความอยุติธรรมก็ได้

ปัจจัยที่กำหนดองค์ประกอบของกลุ่ม มีอยู่ 2 ประการ ดังนี้ (Garvin: 1987a: 63)

- คุณสมบัติส่วนตัวของสมาชิก (Descriptive Attributes) เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม ชาติพันธุ์ ภูมิหลัง ฯลฯ

- คุณสมบัติที่เป็นพฤติกรรม (Behavioral Attributes) ที่สมาชิกแสดงออก เช่น ความคาดหวัง ความต้องการ ปัญหา ประสบการณ์ชีวิต ฯลฯ

ข. ขนาดของกลุ่ม (Group Size) การกำหนดว่ากลุ่มที่จัดตั้งขึ้นจะมีจำนวนสมาชิกเท่าใด มีขนาดใด ควรจะคำนึงถึงข้อเท็จจริงที่ว่า สมาชิกกลุ่มนั้นๆ สามารถจะมีปฏิสัมพันธ์กันแบบตัวต่อตัว (face to face) ได้อย่างใกล้ชิดหรือไม่ จะมีการร่วมมือช่วยเหลือกันได้อย่างดีหรือไม่ (Heap 1979: 9) และกลุ่มเองจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น กลุ่มบำบัด (Group therapy) ไม่ควรมีขนาดใหญ่เกินไป สมาชิกควรจะอยู่ระหว่าง 6-8 คน ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มนันทนาการที่จะมีขนาดเท่าใดก็ได้ แต่โดยทั่วไปแล้วเพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผล กลุ่มในงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มซึ่งเป็นกลุ่มขนาดเล็ก ควรมีสมาชิกไม่เกิน 15 คน หรืออย่างมากที่สุดก็ไม่ควรเกิน 20 คน แต่ก็มีข้อคิดว่าการจัดกลุ่มที่สมาชิกมีจำนวน 4-12 คน จะเป็นที่ยอมรับกันมาก ส่วนกลุ่มที่มีสมาชิกเพียง 3-4 คน จะทำให้ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มตึงตัวจนเกินไป (Heap: 10) อย่างไรก็ดี ในบางกรณี เช่น กลุ่มเคลื่อนไหวทางสังคม ขนาดของกลุ่มก็มักจะใหญ่กว่า “กลุ่มเล็ก” ในงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มเสมอ

- วัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นสิ่งหนึ่งที่จะกำหนดองค์ประกอบของกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์จะรับสมัครสมาชิกหรือจัดสมาชิกเข้ากลุ่มตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมอ เช่น องค์กรที่มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของครอบครัว กลุ่มเป้าหมายก็ควรจะเป็นสมาชิกในครอบครัวทั้งเด็กและผู้ใหญ่ แต่ถ้าหากองค์กรมุ่งที่จะฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกลุ่มเป้าหมายก็ควรจะเป็นผู้ใหญ่หรือเด็กที่พิการและครอบครัว เป็นต้น

ค. ปัญหา ความจำเป็น ความต้องการของสมาชิก เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะกำหนดตัวสมาชิกที่เข้ากลุ่ม ดึงดูดสมาชิกให้เข้ากลุ่มต่อไปและกำหนดการดำรงอยู่ของกลุ่ม เพราะกลุ่มทุกกลุ่มจะต้องตอบสนองปัญหาความจำเป็นความต้องการของสมาชิกที่มีความหลากหลายเสมอ เช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ อารมณ์ จิตใจ ทรพยากรสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ความต้องการบริการสังคม/บริการพื้นฐาน ความต้องการได้รับการเสริมพลังอำนาจ ได้รับการพิทักษ์สิทธิ ฯลฯ

ง. ระยะเวลาที่กลุ่มดำเนินงาน นักสังคมสงเคราะห์จะใช้เกณฑ์ระยะเวลามาพิจารณาก่อนจัดสมาชิกเข้ากลุ่มเสมอ ว่าสมาชิกกลุ่มจะมีระยะเวลาอยู่ในกลุ่มนานมากเพียงใด กลุ่มมีเวลาจัดตั้งเนิ่นนานเพียงใด มีความเร่งด่วนเพียงใดที่จะต้องจัดตั้งกลุ่มขึ้นมาให้ทันการณ์ เป็นต้น

จ. ความสนใจของสมาชิก ที่มีอยู่อย่างแพร่หลาย จะเป็นปัจจัยดึงดูดสมาชิกให้เข้ามารวมกลุ่มอยู่ต่อไป เช่น ความสนใจด้านปัญหาสิ่งแวดล้อมของชุมชน ด้านการต่อต้านสื่อที่มีความรุนแรงหรือสื่อลามก ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภค ฯลฯ

ฉ. แรงจูงใจ/แรงผลักดันของสมาชิก เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะดึงดูดสมาชิกให้เข้าร่วมกลุ่ม และมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของกลุ่มในระยะต่อไป เช่น สมาชิกที่มาเข้ากลุ่มด้วยความสมัครใจก็จะแตกต่างจากสมาชิกที่ถูกบังคับด้วยอำนาจ กฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ หรือความประสงค์ของผู้ที่เกี่ยวข้องให้มาเข้ากลุ่ม เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หรือผู้ป่วยจิตเวช หรือผู้พึ่งพาอาศัยที่ครอบครัวนำไปบำบัดรักษา ก็มักจะมีแรงจูงใจที่จะเข้าร่วมกลุ่มน้อยกว่ากลุ่มเด็กในค่ายเยาวชนที่สมัครมาเข้ากลุ่ม หรือในกลุ่มที่เผชิญความอยู่ยงธรรม การถูกกดขี่เอาเปรียบ ก็มักจะมีแรงผลักดันให้เข้าร่วมกลุ่มมากกว่ากลุ่มที่

สนใจศึกษาปัญหาสังคม เป็นต้น

ในกระบวนการขั้นที่สองนี้ นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มควรจะร่วมกันศึกษาเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้จัดสมาชิกเข้ากลุ่มข้างต้นนี้อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อที่จะจัดสมาชิกเข้ากลุ่มได้อย่างเหมาะสมก่อนการดำเนินงานในขั้นต่อไป

(3) การประเมินและวางแผนดำเนินงาน (Assessment and Planning) จัดเป็นกระบวนการขั้นที่สามที่มีความเป็นพลวัต หมายถึง จะต้องมีการประเมินและวางแผนอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีการปรับเปลี่ยนเรื่อยไปตราบเท่าที่ยังคงดำเนินงานกับกลุ่มอยู่

ก. การประเมิน ในที่นี้หมายถึง การรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสมาชิกกลุ่มและสิ่งแวดล้อมของกลุ่ม เพื่อนำมาทำความเข้าใจและวิเคราะห์ แยกแยะก่อนจะนำไปวางแผนและดำเนินงานกับกลุ่มต่อไป (ดัดแปลงจาก Johnson 1995: 258-259 และ Garvin and Seabury 1984: 143)

ประเด็นสำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มควรจะต้องประเมิน

ในระยะแรก:

- ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกและกลุ่ม จะนำไปสู่การสรุปปัญหา ความจำเป็น ความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่และให้ภาพรวมของกลุ่ม ว่าสมาชิกมีคุณลักษณะโดยรวม มีภูมิหลัง มีวัฒนธรรมเช่นไร มีเอกลักษณ์อย่างไรบ้าง จะเป็นอุปสรรคหรือส่งเสริมการดำเนินงานของกลุ่มหรือไม่ อย่างไร ประวัติของกลุ่มเป็นอย่างไร เอื้ออำนวยต่อความเป็นไปและการพัฒนากลุ่มมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

- ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของกลุ่ม จะทำให้ทราบว่า กลุ่มมีระบบแวดล้อมอะไรบ้างหรือปัจจัยภายนอก เช่น ครอบครัวของสมาชิก ความสนับสนุนของชุมชน โครงสร้างอำนาจของชุมชน แหล่งทรัพยากรในชุมชน ฯลฯ มีอิทธิพลทั้งในทางส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อกลุ่มอย่างไรบ้าง บรรยากาศในขณะที่กลุ่มพบปะกันเป็นอย่างไร ส่งผลในทางลบหรือทางบวกต่อกลุ่ม เป็นต้น

- ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและทรัพยากรที่จะดำเนินงาน จะทำให้ทราบถึงการสนับสนุนช่วยเหลือขององค์กรที่มีต่อกลุ่ม ในด้านทรัพยากรอื่นๆ ข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่และทราบว่ากลุ่มเองมีทรัพยากรอะไรบ้าง จะจัดหาทรัพยากรจากภายนอกได้อย่างไร เป็นต้น

- ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม จะทำให้นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มร่วมกันประเมินได้ว่า กิจกรรมใดที่เหมาะสมกับกลุ่มบ้าง จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือไม่ เพียงใด เป็นต้น

ในระยะต่อมา :

- พัฒนาการของกระบวนการกลุ่ม ควรจะประเมินทั้งกระบวนการระหว่างกลุ่มกับสิ่งแวดล้อมภายนอกในระดับต่างๆ (เช่น การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในระดับองค์กรที่ให้บริการ สังคมสงเคราะห์กลุ่ม ระดับครอบครัวของสมาชิกกลุ่ม ระดับสถาบัน/โครงสร้างที่อยู่เหนือกลุ่มขึ้นไป เช่น เครือข่ายของกลุ่ม อำนาจอริรัฐ อำนาจนอกระบบ พลังเศรษฐกิจ สังคม เงื่อนไขปัจจัยทางวัฒนธรรม) กับกระบวนการภายในกลุ่ม (เช่น การทำกิจกรรมของกลุ่ม การขัดเกลาของกลุ่ม การตัดสินใจของกลุ่ม การปรับเปลี่ยนบทบาทของสมาชิก การติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม ว่ามีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง)

ข. การวางแผน เมื่อนักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มประเมินสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว ก็จะมาถึงการดำเนินงานขั้นต่อไป คือการวางแผนร่วมกับสมาชิกกลุ่ม ซึ่งสาระสำคัญของการวางแผน

ควรจะต้องครอบคลุมในรายละเอียดดังนี้ (อ้างอิงบางตอนจาก Heap 1985: 46 และ Douglas 1976: 41-42)

- รายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่ม ได้แก่ สมาชิกภาพของกลุ่ม ว่าเป็นแบบใด (แบบเปิด ซึ่งสมาชิกจะเข้าและออกจากกลุ่มเมื่อใดก็ได้ หรือแบบปิด ซึ่งสมาชิกจะเข้าและออกจากกลุ่มพร้อมๆกัน) องค์ประกอบของกลุ่ม ว่าควรจะเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกันหรือแตกต่างกัน โดยยึดหลักว่าไม่ควรจะให้สมาชิกคนใดคนหนึ่งแปลกแยกจากกลุ่มและองค์ประกอบทั้งหมดก็ควรจะช่วยส่งเสริมให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์มากที่สุด ขนาดของกลุ่ม ว่าควรจะเป็นกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนเท่าใด จึงจะเหมาะสมมากที่สุดและวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ว่าทำเพื่ออะไร มีวัตถุประสงค์หลักหรือรองบ้างหรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสมาชิก องค์กรและนักสังคมสงเคราะห์หรือไม่ กระบวนการกลุ่ม ทั้งกระบวนการระหว่างกลุ่มกับสิ่งแวดล้อมนอกกลุ่มและกระบวนการภายในกลุ่มที่มีมิติต่างๆ หลายมิติ เป็นต้น

- รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกลุ่ม ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาการพบปะกันของสมาชิก ระยะเวลาดำเนินงานของกลุ่มว่าจะใช้เวลาเนิ่นนานเพียงใด สถานที่ที่สมาชิกจะมาพบปะหรือทำกิจกรรมร่วมกัน การเดินทางมายังสถานที่พบปะหรือทำกิจกรรมของกลุ่มควรจะมีการอำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะให้แก่สมาชิกหรือไม่ (เช่น กรณีที่กลุ่มเป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือสูงอายุ) ทรัพยากรที่กลุ่มจะนำมาดำเนินงานจะจัดมาจากที่ใดบ้าง กิจกรรมที่กลุ่มจะจัดขึ้นควรจะเป็นประเภทใด มีความหลากหลายมากน้อยเพียงใด การมีส่วนร่วมของสมาชิกในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานกลุ่มควรมีลักษณะอย่างไร รูปแบบสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ที่นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มเห็นว่าเหมาะสมจะนำมาใช้กับกลุ่ม ควรเป็นรูปแบบใด องค์กรความรู้หรือแนวคิดทฤษฎีที่นักสังคมสงเคราะห์จะนำมาศึกษาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้กับกลุ่ม ควรเป็นอย่างไร และบทบาทนักสังคมสงเคราะห์ควรจะเป็นแบบใด จึงจะเป็นประโยชน์กับกลุ่มมากที่สุด

ในประการสุดท้าย แผนการดำเนินงานที่นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มจัดทำขึ้นนี้ ไม่ควรจะตายตัวจนเกินไป แต่ควรยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์หรือเงื่อนไขแวดล้อมกลุ่มและภายในกลุ่มที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Zastrow 1992: 151)

(4) การดำเนินงานกับกลุ่ม (Intervention) กล่าวโดยทั่วไปนักสังคมสงเคราะห์จะดำเนินงานกับกลุ่มตามขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่ม ตั้งแต่ระยะก่อนจัดตั้งกลุ่มจนกระทั่งสิ้นสุดกลุ่ม ดังจะได้กล่าวถึงต่อไปในบทที่ 8 ซึ่งในที่นี้ จะได้กล่าวถึงเฉพาะการใช้กลุ่มเป็นบริบทของการดำเนินงานและการใช้กระบวนการกลุ่ม ใช้กิจกรรมและตัวนักสังคมสงเคราะห์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินงานกับกลุ่มดังต่อไปนี้ คือ

ก. การใช้กลุ่มเป็นบริบทของการดำเนินงาน หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มเองจะถือว่าการทำกิจกรรมของกลุ่มก็คือ การแสดงออก การกระทำ พฤติกรรม ปฏิสัมพันธ์ ฯลฯ ของกลุ่มก็ตี ล้วนแต่เกิดขึ้นภายในบริบทของกลุ่มเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มจึงเป็นพื้นที่ที่ผูกขาดการเกิดขึ้นของหลายสิ่งหลายอย่างในกลุ่ม จะมียกเว้นแต่สิ่งที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมนอกกลุ่มเท่านั้น โดย เดฟ วอร์ด (Dave Ward 1998: 152-153) มีความเห็นว่า ควรจะเน้นให้กลุ่มเป็นบริบทของการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มมากกว่าที่จะเป็นเครื่องมือ ซึ่งหมายถึงการที่กลุ่มจะเป็นพื้นที่ที่ทำให้สมาชิกมีอำนาจร่วมกัน มีการสนับสนุนช่วยเหลือกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน กลุ่มเปรียบเสมือนแรงจูงใจ ความหวัง เป็นแหล่งให้และรับความช่วยเหลือ เป็นแหล่งที่มีการสะท้อน

พฤติกรรมระหว่างสมาชิก เกิดความพยายามดำเนินงานในเรื่องต่างๆ หรือเป็นที่ที่แสดงถึงความเป็นเจ้าของ เป็นต้นแบบให้สมาชิกและเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เรียนรู้ทดสอบทักษะต่างๆ ร่วมกัน เป็นต้น

ข. การใช้กระบวนการกลุ่มเป็นเครื่องมือ ได้แก่ การที่นักสังคมสงเคราะห์จะใช้ประโยชน์ดำเนินงาน หรือแทรกแซงทั้งกระบวนการที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกกลุ่ม เช่น การส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มทำกิจกรรมอันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความไม่เสมอภาคทางเพศในระดับชุมชน (จากสาเหตุที่สิ่งแวดล้อมคืออุดมการณ์ชายเป็นใหญ่) ให้ผู้ชายละเลิกอบายมุข ดื่มสุรา และรับผิดชอบครอบครัวมากขึ้น กับกระบวนการภายในกลุ่ม เพื่อเอื้ออำนวยให้กลุ่มสามารถทำกิจกรรมร่วมกันจนกระทั่งบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนรวมไปในเวลาเดียวกัน (เช่นการส่งเสริมให้สมาชิกได้สลับสับเปลี่ยนบทบาทในกลุ่มเสมอๆ จะเป็นการเรียนรู้การทำงานร่วมกัน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างอำนาจและการพัฒนาศักยภาพของสมาชิก ขณะเดียวกันก็อาจพัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อชุมชนต่อไป)

ค. การใช้กิจกรรมเป็นเครื่องมือ หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะช่วยกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างเหมาะสมกับทรัพยากร สนองตอบต่อปัญหา ความจำเป็น ความต้องการและความสนใจของสมาชิก สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ทางวิชาชีพของสังคมสงเคราะห์ ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่สมาชิก ช่วยพัฒนาสมาชิกในด้านต่างๆ เช่น พัฒนาสมรรถภาพร่างกาย พัฒนาทักษะ ความสามารถ รวมทั้งกิจกรรมนั้นก็จะต้องใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มและต่อสังคมส่วนรวมด้วย

ง. การใช้ตัวตนของนักสังคมสงเคราะห์เป็นเครื่องมือ หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะใช้ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นเป็นตนเองอย่างสร้างสรรค์ เหมาะสมกับกาลและสถานการณ์แวดล้อม เพื่อดำเนินงานร่วมกับกลุ่ม เช่น การแทรกแซงกลุ่ม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การประนีประนอม ยุติความขัดแย้ง ให้กำลังใจ ประคับประคอง การวางแผน การเรียนรู้ แลกเปลี่ยนกับกลุ่ม ฯลฯ โดยที่นักสังคมสงเคราะห์ควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้คือ

- บุคลิกภาพ นักสังคมสงเคราะห์ควรมีการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติกับกลุ่ม ที่สำคัญคือ ควรเป็นคนกระตือรือร้น เข้มแข็ง เชื่อมมั่นในตัวเองใฝ่การเรียนรู้ มีทักษะในการนำกลุ่ม อ่อนน้อมถ่อมตน พร้อมจะทำงานกับกลุ่มอย่างเสมอภาค จริงใจ มองโลกในแง่ดีและแต่กายเหมาะสมกับกาลเทศะ

- ความรู้ นักสังคมสงเคราะห์ควรเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้ มีศักยภาพที่จะนำความรู้ทางสังคมสงเคราะห์และด้านอื่นๆ มาใช้ประโยชน์กับกลุ่ม สามารถชี้แนะแหล่งทรัพยากรให้แก่กลุ่มและให้คุณค่ากับภูมิปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ชีวิตของสมาชิกกลุ่ม

- ทักษะและค่านิยม นักสังคมสงเคราะห์ควรรู้และสั่งสมทักษะ ซึ่งเป็นความชำนาญในการปฏิบัติงานกับกลุ่มและเป็นศิลปะอย่างหนึ่งของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งปฏิบัติตามค่านิยมสังคมสงเคราะห์ทั้งแบบดั้งเดิมและแบบใหม่ได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของการปฏิบัติงาน

(5) การประเมินผลและสิ้นสุดกลุ่ม (Evaluation and Ending) การประเมินผลในงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มมีความจำเป็น เพราะจะแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบเชิงวิชาชีพและการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่สามารถพิสูจน์ตรวจสอบได้ โดยการประเมินผลจะเป็น

กระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์ หรือผลที่เกิดจากการดำเนินงานของกลุ่มและประสบการณ์ของกลุ่ม (Toseland and Rivas 2001: 401) ทั้งนี้ นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มมิได้ประเมินผลเฉพาะเมื่อตอนสิ้นสุดกลุ่มเท่านั้น แต่ส่วนใหญ่จะจัดทำให้เสร็จสิ้นก่อนเวลาที่กลุ่มจะพบปะกันเป็นครั้งสุดท้ายเสมอ (Preston-Shoot 1987: 146)

เหตุผลที่จำต้องจัดให้มีการประเมินผลกลุ่มมีอยู่หลายประการด้วยกัน (ดัดแปลงจาก (Preston-Shoot : 142-143, 147 และ Toseland and Rivas 2001: 402) ประการแรก เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ว่าบรรลุทั้งวัตถุประสงค์ทางวิชาชีพ และวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ ประการที่สอง เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่มในระยะยาว โดยเฉพาะในการกำหนดและปรับเปลี่ยนนโยบายขององค์กร ประการที่สาม เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ทราบว่ามีวิธีการดำเนินงานกับกลุ่มและทักษะประเภทใดของตนเองที่มีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ประการที่สี่ เพื่อทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของกลุ่ม รวมทั้งความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มต่อกลุ่มและประการสุดท้าย เพื่อให้ข้อมูลแก่นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มว่า การพัฒนาสมาชิกกลุ่มและวัตถุประสงค์ของกลุ่มจะสามารถยั่งยืนต่อไปได้หรือไม่ และการดำเนินงานของกลุ่มจะส่งผลอย่างใดต่อองค์กรที่ให้บริการ องค์กรที่สนับสนุนเงินทุน ชุมชน หรือสังคมโดยรวมบ้างหรือไม่

ก. สิ่งที่ต้องจัดทำในการประเมินผลงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์และกลุ่มควรร่วมกันดำเนินการต่อไปนี้

- 1) จัดทำแผนการประเมินผล (Evaluation Design) ซึ่งควรประกอบด้วยข้อมูลดังนี้ คือ
 - วัตถุประสงค์ของการประเมินผล ว่าเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ใครบ้าง
 - จะประเมินผลอะไรบ้างใน 5 ประการต่อไปนี้คือ กิจกรรมหรืองานที่กลุ่มทำ สมาชิกกลุ่ม กลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์กับองค์กรที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มกับองค์กร
 - ใครควรจะเป็นผู้ประเมินผล จะให้กลุ่มกับนักสังคมสงเคราะห์ประเมินผลแยกต่างหากจากกัน หรือร่วมกันประเมินผล
 - กำหนดวิธีการประเมินผล เช่น การใช้แบบสอบถามวัดพฤติกรรม การสอบถามความคิดเห็นและความรู้สึก การสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามหรือตามเค้าโครงคำถาม การสังเกตพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การแสดงบทบาทสมมติ การวิเคราะห์รายงานกลุ่ม ผลผลิตของกลุ่ม การบันทึกรายงานความก้าวหน้า (Progress Notes) การสังเกตจากวิดีโอ การให้สมาชิกกลุ่มรายงานตนเอง (Self-reports) เช่น การสอบถามความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึก มโนทัศน์ของสมาชิกเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง (Toseland and Rivas: 404,423-424) การพรรณนาว่าสมาชิกแต่ละคนได้ทำหน้าที่อย่างไรภายในกลุ่มบ้างและมีความคิดเห็น ความรู้สึกอย่างไรบ้าง (Fatout and Rose 1995: 150) การใช้วิธีการสังคมมิติ การใช้แบบบันทึกกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (Group Work Recording) ฯลฯ
 - นักสังคมสงเคราะห์พึงระลึกไว้ว่า การจดบันทึกต่างๆ เกี่ยวกับกลุ่มสำหรับการประเมินผลควรต้องรีบทำทันที หลังกลุ่มสิ้นสุด เพื่อที่เหตุการณ์ต่างๆ จะได้รับการบันทึกอย่างถูกต้องที่สุดเท่าที่จะทำได้ (Toseland and Rivas 2001: 407)
 - กำหนดช่องทางที่จะนำการประเมินผลไปใช้ประโยชน์ต่อไป เช่น การปรับปรุงบริการ นโยบายขององค์กรในอนาคต ฯลฯ

2) ดำเนินการประเมินผลตามแผนที่วางไว้ โดยยึดหยุ่นให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเงื่อนไขปัจจัย

ข. ประเภทของการประเมินผลงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม มี 5 ประเภทดังต่อไปนี้
(ดัดแปลงบางตอนจาก Heap 1977: 150-151)

- การประเมินผลกิจกรรมหรืองานที่กลุ่มทำ ซึ่งมักจะจัดทำเมื่อกลุ่มสิ้นสุดการทำกิจกรรมหรืองานแต่ละอย่างแล้ว เช่น ประเมินว่ากลุ่มได้รับประโยชน์อะไรบ้างจากกิจกรรมหรืองานที่เข้าไป สมาชิกพอใจในกิจกรรมหรืองานดังกล่าวหรือไม่ เพียงใด กิจกรรมหรืองานนั้นทำให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด ฯลฯ

- การประเมินผลสมาชิกกลุ่ม เป็นการประเมินว่าผลที่เกิดขึ้น (Outcomes) จากการทำงานของกลุ่มมีผลต่อสมาชิกอย่างไร ตัวอย่างเช่น ประเมินวัตถุประสงค์ส่วนตัวของสมาชิกบรรลุผลหรือไม่ ปัญหาความจำเป็น ความต้องการได้รับการตอบสนองหรือไม่ สมาชิกได้พัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงไปในด้านใดบ้าง การมีส่วนร่วมของสมาชิกในกลุ่มอยู่ในระดับใด มีข้อจำกัดหรืออุปสรรคอะไรบ้างที่ทำให้สมาชิกไม่มีส่วนร่วมเท่าที่ควร สมาชิกมีความพึงพอใจต่อกลุ่มเพียงใด มีการป้อนข้อมูลย้อนกลับ (Feed-back) แก่กลุ่มอย่างไรบ้าง และมีผลต่อกลุ่มอย่างไร ฯลฯ

- การประเมินผลกลุ่ม ประเด็นที่ควรประเมินผล ก็เช่น กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด สมาชิกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกลุ่มมากน้อยแค่ไหน ได้รับประโยชน์อะไรบ้าง การใช้ทรัพยากรของกลุ่มเป็นอย่างไร กลุ่มมีการพัฒนาศักยภาพมากน้อยเพียงใด กลุ่มพบกับปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง แก้ไขไปแล้วอย่างไร กระบวนการเรียนรู้และการทำงานของกลุ่มเป็นอย่างไร กลุ่มมีการปรับตัวอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานของกลุ่มมีผลถึงการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างต่างๆ หรือไม่ ฯลฯ

- การประเมินผลนักสังคมสงเคราะห์กับองค์กร การประเมินผลในประเด็นนี้อาจจะเป็นเรื่องยาก เพราะสมาชิกอาจจะมองว่าการวิพากษ์วิจารณ์ การประเมินทั้งนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะเจ้าหน้าที่ขององค์กรและการดำเนินงานขององค์กรนั้น ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมแบบอุปถัมภ์ ซึ่งมีผู้ใหญ่ผู้น้อยในสังคมไทย อย่างไรก็ตาม ก็ควรจะต้องหารูปแบบและวิธีการประเมินที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลประเมินที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง เช่น การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ การตอบแบบสอบถามโดยไม่ลงชื่อ การให้ข้อเสนอแนะผ่านตู้รับความคิดเห็น ซึ่งตัวอย่างการประเมินผลตามประเด็นนี้ ก็เช่น การประเมินผลนักสังคมสงเคราะห์ว่ามีคุณลักษณะอย่างไร ใช้อำนาจหน้าที่เหมาะสมหรือไม่ สมาชิกกลุ่มพอใจกับการดำเนินงานอย่างใดของนักสังคมสงเคราะห์และเพียงใด ต้องการให้นักสังคมสงเคราะห์ปรับปรุงการดำเนินงานด้านใดบ้าง รูปแบบสังคมสงเคราะห์กลุ่มและเทคนิคที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้นั้นได้ผลและเหมาะสมกับกลุ่มหรือไม่ ส่วนการประเมินผลองค์กร ก็เช่นองค์กรดำเนินงานตามนโยบายและวัตถุประสงค์หรือไม่ อย่างไร องค์กรให้ความสำคัญสนับสนุนในระดับใดแก่กลุ่ม กลุ่มพึงพอใจเพียงใด การบริหารงานขององค์กรเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มเพียงใด องค์กรมีข้อจำกัดอย่างไร เป็นต้น

- การประเมินผลสิ่งแวดล้อมของกลุ่มกับองค์กร การประเมินผลในประเด็นนี้ควรจะต้องจำกัดขอบเขตสิ่งแวดล้อมของกลุ่มกับองค์กร ว่ากว้างขวางครอบคลุมเพียงใด เพราะสิ่งแวดล้อมนี้อาจเป็นได้ตั้งแต่ครอบครัวของสมาชิก เงื่อนไขปัจจัยและสภาพการณ์ในชุมชนไปจนถึง

กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ของภาครัฐ/เอกชน สถาบันหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน หรือโครงสร้างในระดับมหภาค เช่น นโยบายของรัฐ โครงสร้างการผลิตในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ค่านิยม ความเชื่อ ระบบการศึกษา ระบบสวัสดิการ ฯลฯ การประเมินในประเด็นนี้จะเป็นการศึกษาผลกระทบ (Impact) ที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมดังกล่าวว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของกลุ่ม เป็นต้นว่า การประเมินผลการทำกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการในชุมชน (Community-based Rehabilitation) ของกลุ่ม ว่าทำให้ครอบครัวของสมาชิกกลุ่มและโครงสร้าง/สถานการณ์ต่างๆ ในชุมชนเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง ทำให้ปัญหาความพิการในระดับชุมชนบรรเทาเบาบางลงเพียงใด ส่งผลต่อนโยบายของรัฐและระบบสวัสดิการสังคมด้านความพิการในระดับท้องถิ่นอย่างไรหรือไม่ เป็นต้น