

บทที่ 9

บทบาทและทักษะของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

นักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานกับทั้งกลุ่มคนหลากหลายประเภทและในงานสาขาต่างๆ ควรมีบทบาทและทักษะดังจะได้กล่าวถึงต่อไปนี้โดยลำดับ

1. บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

กล่าวโดยทั่วไป นโยบายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร สภาพการณ์ที่แวดล้อมกลุ่ม องค์ประกอบของกลุ่ม วัตถุประสงค์ที่จัดตั้งขึ้นและเงื่อนไขปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของชุมชนหรือสังคม จะเป็นสิ่งที่กำหนดบทบาทที่แตกต่างกันของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ดังนี้

(1) **ผู้ช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก** บทบาทด้านนี้หมายถึง การเป็นผู้ช่วยแก้ไข ปัญหาส่วนตัวและช่วยพัฒนาสมาชิกกลุ่มในด้านต่างๆ เหมือนเช่นการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย การช่วยแก้ไขปัญหาของกลุ่มโดยรวม ให้กำลังใจ ให้ความเชื่อมั่นศรัทธา ให้คำแนะนำ ให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ ให้ความสะดวกแก่สมาชิกที่จะมาร่วมกิจกรรมของกลุ่ม ช่วยให้สมาชิกและกลุ่มเข้าถึงบริการและกิจกรรมขององค์กร รวมตลอดถึงการช่วยส่งเสริมสมาชิกกลุ่มให้มีศักยภาพในการถือฤกษ์สนับสนุนซึ่งกันและกัน

(2) **ผู้ชำนาญด้านกิจกรรม** นักสังคมสงเคราะห์ควรจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกิจกรรม มีความรู้ด้านนี้อย่างกว้างขวาง รู้แหล่งทรัพยากร มีวิจรรย์ญาณว่าควรใช้กิจกรรมอย่างใดกับกลุ่มคน ประเภทใดจึงจะเหมาะสม รู้จักแสวงหาวิทยากรจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ ทั้งยังต้องรู้จักการวางแผนจัดกิจกรรม โดยเริ่มจากสิ่งที่ย้ายไปสู่สิ่งที่มีความซับซ้อนและยากขึ้นโดยลำดับ เพื่อจะได้เสนอแนะและช่วยกลุ่มจัดกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์

(3) **ครู** บทบาทหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์หลีกเลี่ยงไม่ได้คือ การเป็นครูของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งในนี้หมายถึงการเป็นต้นแบบหรือตัวอย่างที่ดีของสมาชิกในด้านค่านิยม พฤติกรรมและการเป็นผู้ให้ความรู้ในด้านสังคมสงเคราะห์และให้การศึกษาด้านอื่นๆ แก่สมาชิก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมาชิกที่เป็นเด็กและเยาวชน เช่น ในสถานสงเคราะห์เด็ก สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน นักสังคมสงเคราะห์จะมีบทบาทหนึ่งที่สำคัญคือการเป็นครู

(4) **ผู้ประสานงานหรือเป็นสื่อกลาง** บทบาทด้านนี้จะเห็นได้อย่างชัดเจนในการทำงานกับกลุ่มต่างๆ ในชุมชน นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้ประสานงานระหว่างสมาชิกกับองค์กรหรือสถาบันอื่นๆ ทั้งในและนอกชุมชน กรณีที่กลุ่มต้องการแสวงหาทรัพยากร เช่น ความรู้ เงินทุน สิ่งของ เครื่องใช้ ประสพการณ์ในการทำงาน ฯลฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการหรือในกรณีที่กลุ่มต้องติดต่อสัมพันธ์กับภายนอก เช่น ติดต่อหาตลาดเพื่อจำหน่ายผลผลิตของกลุ่ม จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ทำความรู้จักคุ้นเคยเพื่อประสานงานในอนาคตต่อไป เป็นต้น โดยในระยะแรกนักสังคมสงเคราะห์อาจจะสวมบทบาทนี้ก่อนและค่อยๆ ลดบทบาทลงเรื่อยๆ จนกระทั่งกลุ่มสามารถเรียนรู้ประสานงานได้ด้วยตัวเองต่อไปในอนาคต

(5) **ผู้นำ** โดยเฉพาะในระยะแรกซึ่งยังไม่มีผู้นำกลุ่มเป็นทางการหรือยังไม่ปรากฏว่ามีผู้นำแฝงในกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์อาจจะสวมบทบาทผู้นำกลุ่มไปก่อน เมื่อกลุ่มเริ่มดำเนินงานไปเรื่อยๆ แล้ว นักสังคมสงเคราะห์ก็จะลดบทบาทของตนเองลงทีละน้อย นอกจากในกรณีที่ต้องการการนำโดยผู้มีอำนาจหน้าที่ นักสังคมสงเคราะห์ก็อาจแสดงบทบาทนี้ขึ้นมาอย่างเด่นชัดก็ได้ แต่มีหลักการที่พึง

ยึดถือก็คือกลุ่มควรจะนำโดยผู้นำกลุ่มเองมากที่สุด

(6) **ผู้ประนีประนอม** ได้แก่บทบาทการเป็นผู้ต่อรองประนีประนอมผลประโยชน์ที่กลุ่มจะได้รับหรือเป็นผู้ช่วยยุติความขัดแย้งให้แก่กลุ่ม โดยทั่วไปเมื่อกลุ่มดำเนินไปได้ระยะหนึ่ง การทำกิจกรรมร่วมกันและปฏิสัมพันธ์ในทางลบที่สมาชิกกลุ่มมีต่อกันอาจจะทำให้เกิดความไม่ลงรอยกันเป็นการส่วนตัวเกิดความขัดแย้งเพราะความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือการประสานประโยชน์ระหว่างกันไม่ลงตัวขึ้นได้ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ก็ควรจะให้กลุ่มเป็นผู้ประนีประนอมความขัดแย้งนี้ก่อนและจะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อเห็นว่าความขัดแย้งนั้นบานปลายจนถึงระดับที่ต้องยุติลง เพื่อไม่ให้เป็นอันตรายต่อกลุ่ม และพยายามทำหน้าที่ยุติความขัดแย้งนั้นด้วยความเป็นกลางและต้องหาทางออกจากความขัดแย้งนั้นๆ อย่างสันติวิธีด้วย ตามวัฒนธรรมของคนไทย

(7) **ที่ปรึกษา** เป็นบทบาทที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำอยู่เสมอในฐานะเจ้าหน้าที่องค์กรหรือในฐานะนักวิชาการที่ต้องให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกกลุ่ม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องของกลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่ก็มักจะเป็นการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น การให้ข้อมูลข้อเท็จจริง การแสวงหาทางเลือกเพื่อตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ซึ่งโดยทั่วไปกลุ่มมักจะมีมติในการมองและวิเคราะห์เรื่องต่างๆ อย่างสัมพันธ์เชื่อมโยงกับบริบทที่แวดล้อมกลุ่มอยู่ แต่อาจจะยังไม่ครอบคลุมไปถึงโครงสร้างที่กว้างไกลออกไป ฉะนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงอาจจะช่วยถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ของตนในระดับประเทศและระดับโลก ให้กลุ่มพิจารณาได้อย่างกว้างขวางขึ้น เพื่อที่การตัดสินใจและการดำเนินงานของกลุ่มจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีหลากหลายมิติและให้ทางเลือกได้หลายๆ ทาง

(8) **ผู้นิเทศงาน** บทบาทหน้าที่อย่างหนึ่งของนักสังคมสงเคราะห์ในด้านการบริหารก็คือให้การนิเทศงานแก่อาสาสมัคร เจ้าหน้าที่อื่นๆ นักสังคมสงเคราะห์ใหม่ หรือนักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงานในองค์กร โดยเป็นผู้ให้ความรู้ ดูแล อำนวยความสะดวก มอบหมายงานให้ปฏิบัติ ติดตาม ดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับการนิเทศงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และตามหลักวิชาการสังคมสงเคราะห์รวมทั้งจรรยาบรรณทางวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์จึงจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการสอน แนะนำการปฏิบัติงาน

(9) **ผู้จัดระบบข้อมูล** ในการให้บริการสังคมสงเคราะห์แก่กลุ่มขององค์กร จำเป็นต้องมีการจัดเก็บข้อมูลหลายๆ ด้าน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา การปรับปรุงบริการในอนาคต และการบริหารงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิก ทรัพยากร กลุ่ม บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนประเภทต่างๆ ทั้งในและนอกองค์กร การประเมินผลการให้บริการ ปัญหาในการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไข ฯลฯ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้เลือกสรร แยกประเภท รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญไว้อย่างเป็นระบบ สามารถนำมาใช้ได้เมื่อต้องการ โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์

(10) **ผู้บำบัดรักษา** ในสถานบำบัดรักษาผู้ป่วยหรือผู้บกพร่องพิการต่างๆ นักสังคมสงเคราะห์จะทำหน้าที่เป็นนักวิชาชีพผู้หนึ่งในสหวิชาชีพที่ให้การบำบัดรักษา โดยเฉพาะแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักกิจกรรมบำบัด นักกายภาพบำบัด ฯลฯ และร่วมให้การรักษาที่เป็นลักษณะสหวิทยาการคือ อาศัยความรู้ความชำนาญของนักวิชาชีพแต่ละด้าน ซึ่งในส่วนของนักสังคมสงเคราะห์ก็จะมุ่งที่การหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสมาชิกกลุ่ม การวิเคราะห์ทางด้านสังคมและให้ข้อคิดเห็นทางด้านสังคมเพื่อบำบัดรักษาสมาชิกกลุ่มร่วมกับนักวิชาชีพอื่นๆ รวมทั้งให้การบำบัดรักษาด้วยวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนประเมินผลการบำบัดรักษาดังกล่าว

(11) **ผู้เรียนรู้** หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ถือว่าตนเองเป็นผู้รู้รอบเสมอไป แต่จะอ่อนน้อมถ่อมตน เรียนรู้จากประสบการณ์ ภูมิปัญญา ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่ม โดยถือว่ากระบวนการเรียนรู้และการดำเนินงานกลุ่ม สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งระหว่างสมาชิกด้วยกันเอง และระหว่างกับสมาชิกกับนักสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามแนวคิดหลังสมัยใหม่ จะเน้นให้นักสังคมสงเคราะห์มีความเสมอภาคเชิงอำนาจ (Egalitarian Practice) กับสมาชิกกลุ่ม ด้วยการให้คุณค่าใหม่กับความรู้ของสมาชิกกลุ่มกับประสบการณ์ชีวิตที่สมาชิกถูกกดขี่ครอบงำมาว่ามีคุณค่าต่อการสร้างความรู้และการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ (ดู Healy 2000: 28-30)

(12) **ผู้ประเมินผลและนักวิจัย** ในการดำเนินงานกับกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์จะต้องให้ความสำคัญ ทั้งการดำเนินงานของกลุ่มและของนักสังคมสงเคราะห์เอง สำหรับการดำเนินงานของกลุ่มนั้นนักสังคมสงเคราะห์จะใช้วิธีการประเมินผลที่เหมาะสมกับกลุ่มและช่วยให้กลุ่มนำประเมินที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการทำงานของกลุ่ม โดยจะต้องคำนึงถึงผลกระทบและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการประเมินดังกล่าวด้วย เช่น ท่าทีของสมาชิกกลุ่มที่ไม่ยอมรับหากผลประเมินออกมาทางลบหรือการที่สมาชิกอาจจะไม่กล้าประเมินตามความเป็นจริง เพราะเกรงว่าจะส่งผลกระทบต่อเพื่อนสมาชิกบางคน เป็นต้น แล้วช่วยกลุ่มหาหนทางแก้ไขซึ่งเป็นที่ยอมรับกันภายในกลุ่ม ในส่วนการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์เอง ก็จะต้องมีการประเมินที่เป็นกลางและนำเอาผลการประเมินนั้นมาพัฒนาการให้บริการแก่กลุ่มและการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ในองค์กรต่อไป

สำหรับบทบาทการเป็นนักวิจัยของของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม ซึ่งเป็นบทบาทใหม่นี้จะช่วยพัฒนาทั้งองค์ความรู้และการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่ม เนื่องจากองค์ความรู้ด้านกลุ่มที่เป็นของสังคมไทยยังมีน้อยและแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ก็มาจากทางตะวันตกเกือบทั้งหมด นักสังคมสงเคราะห์สามารถวิเคราะห์วิจัยองค์ความรู้ด้านนี้และสังเคราะห์ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับกลุ่มให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งจะยังประโยชน์อย่างสูงให้แก่วงการสังคมสงเคราะห์ไทยต่อไปในอนาคต

(13) **ผู้พิทักษ์สิทธิ** บทบาทด้านนี้แบ่งออกเป็น 2 ประการ ประการแรก คือ การที่นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นปากเสียง รักษาสิทธิและประโยชน์ของตนเอง สำหรับบทบาทประการแรก ก็ เช่น การแจ้งให้สมาชิกกลุ่มรับทราบว่าเขาหรือเธอมีสิทธิและหน้าที่อะไรบ้าง มีพันธสัญญากับองค์กรและกับนักสังคมสงเคราะห์อย่างไร องค์กรกับนักสังคมสงเคราะห์มีพันธสัญญาอย่างไรกับสมาชิก หรือการให้ความรู้แก่สมาชิกว่ามีโครงสร้างในระดับใดบ้างที่ทำให้สมาชิกเป็นผู้เสียเปรียบทางสังคม เช่น โครงสร้างระดับมหภาค โครงสร้างที่เป็นอัตลักษณ์ของผู้คน เช่น ชนชั้น ความเป็นเพศ ความพิการ ชาติพันธุ์ มิติทางเพศ ฯลฯ หรือการดูแลไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิของสมาชิกและหากมีการละเมิดเกิดขึ้น ก็จะต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดที่เหมาะสมกับกรณี เช่น หากเจ้าหน้าที่องค์กรเป็นผู้ละเมิดสิทธิ ก็อาจมีการสอบสวนหาความจริงและทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องและอาจมีการตักเตือนหรือลงโทษถ้าหากเป็นความผิด หรือหากสื่อมวลชนละเมิดสิทธิก็อาจจะมีการแถลงข้อเท็จจริงและเรียกร้องความเป็นธรรม หรืออาจมีการนำเสนอประเด็นปัญหาการพิทักษ์สิทธิของสมาชิกกลุ่มต่อสาธารณชน ต่อสื่อมวลชน ต่อองค์กรของรัฐให้พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ส่วนบทบาทประการที่สอง เช่น การช่วยเสริมพลังอำนาจ สร้างจิตสำนึกให้กลุ่มทราบและตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนเอง ปกป้องตนเองไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ รู้จักวิเคราะห์ปัญหาเรื่องสิทธิ

และทราบช่องทางที่จะดำเนินการเมื่อถูกละเมิดสิทธิ เป็นต้น

(14) **ผู้เสริมพลังอำนาจ** เป็นบทบาทที่ควบคู่กันไปกับการเป็นผู้พิทักษ์สิทธิ โดยไม่ว่าจะมองอำนาจในแง่มุมไหนก็ตาม ว่าอำนาจอยู่ในมือของกลุ่มหรือไม่ กลุ่มไร้อำนาจหรือมีอำนาจอำนาจนั้นกระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในสังคมหรือผูกขาด/กระจุกตัวอยู่ ณ ที่หนึ่งที่ได้/สถาบันหนึ่งสถาบันใด ฯลฯ การเสริมพลังอำนาจ หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะร่วมกับกลุ่มสำรวจความรู้อันที่ทักษะ ทรัพยากร จุดแข็งของกลุ่มที่จะนำมาทำทนายการกดขี่ครอบงำในสังคม ไม่ว่าจะมาจากสถาบัน/องค์กร/กลุ่มใดๆ มีการร่วมคิด วิเคราะห์ วางแผนและลงมือดำเนินงานด้วยกลวิธีต่างๆ เช่น การสนทนาแลกเปลี่ยน การศึกษาดูงาน การรณรงค์ การสร้างเครือข่าย/แนวร่วม การเรียกร้อง การเจรจา การให้คำนิยามความหมายใหม่การทำทนายวาทกรรมเดิมๆ ของสังคม ฯลฯ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสภาพการณ์/เงื่อนไขของกลุ่มเป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่น การเสริมพลังอำนาจให้แก่กลุ่มผู้หญิงที่ประสบความรุนแรงในชีวิตครอบครัว ไม่ให้ตำหนิตัวเองว่าเป็นสาเหตุของปัญหา แต่เพียรหาหนทางที่จะกำหนดชะตาชีวิตของตนเองและพยายามปรับความสัมพันธ์กับสามีหรือแม่แต่การแยกทางเดินเพื่อยุติปัญหา

(15) **ผู้ช่วยสร้างสรรค์ความยุติธรรมทางสังคม** จากการทำเนิงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มกับกลุ่มต่างประเภทกันนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะมีบทบาทหนึ่งในการช่วยสร้างความยุติธรรมทางสังคมให้เพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการช่วยเพิ่มสิทธิ โอกาสให้แก่กลุ่ม ช่วยเพิ่มการเข้าถึงทรัพยากรหรือบริการต่างๆ ในสังคมให้แก่กลุ่ม ช่วยสร้างความเสมอภาคทางเพศให้แก่สมาชิกกลุ่มที่เป็นผู้หญิงและเพศที่สามช่วยสร้างความเสมอภาคระหว่างคนพิการกับคนไม่พิการ (ตัวอย่างเช่น การเพิ่มโอกาสในการศึกษานอกระบบให้แก่กลุ่มคนพิการ) การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการสังคมให้แก่กลุ่มคนชายขอบ การทำให้กลุ่มคนยากจนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน การทำให้ผู้หญิงที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ/ถูกกระทำจากสามีได้มาร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและปรับค่านิยม ปรับความสัมพันธ์กับสามีเสียใหม่ ด้วยความมั่นใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. ทักษะของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่ม

ทักษะ ได้แก่ ความชำนาญในงานซึ่งผ่านการสั่งสมประสบการณ์จากการปฏิบัติงานผสมผสานกับความรู้ทางวิชาการ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มจำเป็นต้องมีทักษะหลายประเภทดังนี้ (อ้างอิงบางส่วนจาก Treker 1972: 86-87)

(1) **ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิก** ทักษะด้านนี้หมายความว่าถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพคือ ไม่เพียงแต่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่มีวัตถุประสงค์กับสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกยอมรับกันและกันในฐานะที่อยู่กลุ่มเดียวกันและทำกิจกรรมร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการทำให้สมาชิกยอมรับตัวนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะผู้ปฏิบัติงานกับกลุ่มด้วย ซึ่งความรู้จากการสร้างความสัมพันธ์ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและความรู้เกี่ยวกับกลุ่ม ผสมผสานกับการใช้ของนักสังคมสงเคราะห์ ก็จะช่วยนักสังคมสงเคราะห์ให้สามารถสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกกลุ่มได้ดีขึ้น

(2) **ทักษะในการประเมินปัญหา ความต้องการ ความจำเป็นและความสนใจของสมาชิก และให้การตอบสนองได้** เป็นทักษะสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานกับกลุ่มของนักสังคมสงเคราะห์เป็นไปด้วยดี นับตั้งแต่เริ่มต้นกลุ่ม โดยการศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างถี่ถ้วนและเป็นระบบจากทั้งตัวสมาชิกและสภาพแวดล้อม ตามสภาพปัญหาความต้องการของสมาชิกที่มี

หลากหลายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์และประเมินสมาชิกกลุ่มตรงกับข้อเท็จจริงให้มากที่สุดและนำไปสู่การวางแผนร่วมกับสมาชิก เพื่อจัดกิจกรรมที่ตรงกับความสามารถแก้ไขปัญหา ความจำเป็นและได้ประโยชน์แก่สมาชิกอย่างแท้จริงต่อไป

(3) **ทักษะในการนำกลุ่มและการดำเนินงานกับกลุ่ม** หมายถึง การใช้ความรู้และตัวตนของนักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งการใช้กลุ่มเป็นบริบทหรือพื้นที่ในการดำเนินงาน เพื่อช่วยให้กลุ่มดำเนินไปอย่างราบรื่นจนกระทั่งบรรลุวัตถุประสงค์ในที่สุด โดยการช่วยเป็นวิทยากร ช่วยนำกลุ่มในระยะต้นๆ หรือช่วยกลุ่มค้นหาผู้นำที่เหมาะสม การช่วยดูแลปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในกลุ่ม โดยการที่นักสังคมสงเคราะห์จะเฝ้าสังเกตว่าสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างไร มีการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่ใช่คำพูดต่อกันอย่างไร มีปฏิริยาทั้งในทางบวกและลบเกิดขึ้นอย่างไร มีใครที่เป็นที่ชื่นชอบในกลุ่มหรือใครที่โดดเดี่ยวตัวเองออกไปจากกลุ่มบ้าง ใครจับกลุ่มกับใคร แล้วดำเนินงานตามที่เห็นเหมาะสม คือช่วยลดทอนปฏิริยาโต้ตอบในเชิงลบที่มากเกินไป ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกให้เพิ่มขึ้น กระตุ้นการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นหากกลุ่มนิ่งเฉยและลดทอนหากมีมากเกินไป เป็นต้น

(4) **ทักษะในการวิเคราะห์พัฒนาการและสถานการณ์ของกลุ่ม** ทักษะด้านนี้เป็นความสามารถและความชำนาญของนักสังคมสงเคราะห์ในการวิเคราะห์และประเมิน ภายหลังจากที่กลุ่มดำเนินไประยะหนึ่งแล้ว ว่ากลุ่มนั้นๆ มีพัฒนาการอยู่ในระยะใด เพื่อที่จะให้การช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและร่วมกับกลุ่มกำหนดทิศทางการทำงานของกลุ่มได้ต่อไป รวมทั้ง ความสามารถและความชำนาญของนักสังคมสงเคราะห์ ในการช่วยกลุ่มให้ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ในขณะนั้นของกลุ่มว่าเป็นอย่างไร ควรจะหันเหไปในทิศทางใด จึงจะช่วยกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และให้กลุ่มตัดสินใจว่าจะดำเนินกลุ่มต่อไปอย่างไรด้วย

(5) **ทักษะในการพัฒนากิจกรรมและการช่วยส่งเสริมสมาชิกให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดกิจกรรม** เนื่องจากกิจกรรมมีหลากหลายประเภทและใช้ได้กับหลายวัตถุประสงค์ นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องเป็นคลังความรู้ในเรื่องของกิจกรรม โดยสามารถดัดแปลง ปรับใช้กิจกรรมกับกลุ่มคนหลายประเภท กับหลายสถานการณ์ที่แวดล้อมกลุ่มและหาโอกาสศึกษาเรียนรู้ ขยายโลกทัศน์ด้านกิจกรรมให้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทันต่อยุคสมัย อีกทั้งยังต้องมีความแนบเนียนในการเสนอแนะกิจกรรมต่อกลุ่มไม่ทำให้กลุ่มรู้สึกถูกรบกวน ยัดเยียด หรือไม่ได้มีโอกาสเลือกและควรส่งเสริมให้กลุ่มพัฒนากิจกรรมขึ้นเองหรือช่วยเสนอทางเลือกหลายๆ ทางแก่สมาชิกได้เลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่ม นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์เองก็ยังสามารถเรียนรู้เรื่องของกิจกรรมจากกลุ่มได้ด้วย โดยกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันกับสมาชิก

(6) **ทักษะในการจัดหาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากร** ทรัพยากรมีที่มาจากหลายทาง เช่น จากตัวสมาชิก จากองค์กรและนอกองค์กร นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องมีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรทั้งในและนอกชุมชน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากร ภูมิปัญญาในชุมชน องค์กรที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์ แหล่งเงินทุน วิทยากร อาสาสมัคร ฯลฯ เพื่อแสวงหาหนทางที่จะนำมาใช้ประโยชน์กับกลุ่ม รวมทั้งอาจจะใช้เป็นข้อมูลเพื่อการส่งเรื่องไปรับบริการต่อที่องค์กรอื่นหรือเพื่อการรณรงค์หาทุน การหาความร่วมมือสนับสนุนจากภายนอก เป็นต้น

(7) **ทักษะในการเป็นสื่อกลางระหว่างสมาชิกกับองค์กร** ได้แก่ การแจ้งนโยบาย และ

วัตถุประสงค์ขององค์กรให้สมาชิกได้ทราบ เป็นผู้รับข่าวสารจากองค์กรไปแจ้งให้สมาชิกทราบ และรับข่าวสารจากสมาชิกไปแจ้งให้องค์กรทราบในทำนองเดียวกัน ซึ่งในการทำงานลักษณะเช่นนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะใช้ทักษะในการสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ทั้งสองฝ่ายและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกัน การประนีประนอมประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับ รวมทั้งในบางกรณีก็อาจจะเป็นผู้ช่วยบรรเทาและยุติความขัดแย้งที่อาจจะมีขึ้นระหว่างกันด้วย

(8) **ทักษะในการวิเคราะห์และดำเนินงานกับปัญหา/สถานการณ์ของกลุ่มโดยสัมพันธ์กับบริบท/โครงสร้าง** ทักษะด้านนี้เป็นทักษะใหม่และสำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องพัฒนาขึ้นมาให้แตกต่างไปจากการดำเนินงานแบบเดิม ที่เน้นเฉพาะความเป็นไปของกลุ่มเพียงโดดๆ เท่านั้น เพื่อที่จะศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา/สภาพการณ์ของกลุ่มจะไม่ถูกมองและทำความเข้าใจ รวมทั้งได้รับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพียงแค่ระดับกลุ่ม แต่ก้าวเลยไปถึงการเปลี่ยนแปลงที่ระดับบริบท/โครงสร้าง ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาของกลุ่ม ไม่ยิ่งหย่อนหรืออาจจะมากยิ่งขึ้นกว่าสาเหตุที่ระดับกลุ่มด้วยซ้ำไป ตัวอย่างเช่น ปัญหาของกลุ่มคนพิการ ไม่ควรถูกมองว่าเกิดจากความพิการทางร่างกาย จิตใจหรือสติปัญญาของสมาชิกกลุ่ม จึงไม่สามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้ทัดเทียมกับคนทั่วไป แต่ยังเกิดจากทัศนคติของคนในสังคมด้วยว่าจะยอมรับศักยภาพของคนพิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพแล้วหรือไม่ จะให้สิทธิและโอกาสแก่เขาและเธอเหล่านั้นหรือไม่ ดังนั้น นอกจากการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ก็ยังคงจะต้องหาหนทางที่จะส่งเสริมสิทธิโอกาสของคนพิการด้วยวิธีทางต่างๆ เช่น ให้การศึกษาแก่สาธารณให้เข้าใจว่าคนพิการต้องการสิทธิและโอกาสที่จะมีส่วนร่วม มีงานอาชีพและกิจกรรมต่างๆ ในสังคมเช่นเดียวกับคนทั่วไป มิใช่ความเวทนาสงสาร และต้องการให้ได้รับการปฏิบัติในฐานะสมาชิกคนหนึ่งคนใดในสังคมมิใช่ผู้ด้อยสิทธิโอกาสหรืออยู่ชายขอบของสังคม และยังอาจก้าวเลยไปถึงการช่วยสร้างนิยามหรือความหมายใหม่เกี่ยวกับความพิการ ที่ไม่อิงอาศัยกรอบคิดที่ถือว่าการเบี่ยงเบนไปจากความปกติคือความพิการ ซึ่งช่วยปรับเปลี่ยนระบบคิดของสังคมเกี่ยวกับความพิการไปในทิศทางใหม่ด้วย

(9) **ทักษะในการใช้ประโยชน์และพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนที่เหมาะสม** ในการปฏิบัติงานกับกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์ควรมีทักษะในการวิเคราะห์และเลือกรูปแบบสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่เหมาะสมกับเงื่อนไขปัจจัยต่างๆ ของกลุ่มมาใช้ประโยชน์ ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของกลุ่ม คุณลักษณะของสมาชิกกลุ่ม สภาพปัญหา ความจำเป็น ความต้องการของกลุ่ม ฯลฯ เพื่อจะทำให้การดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กลุ่มตั้งไว้มากที่สุด นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์ก็ยังคงควรพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้ก้าวทันกับสภาพปัญหาและเงื่อนไขปัจจัยในสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอด้วย

(10) **ทักษะในการช่วยเปลี่ยนแปลงแก้ไขความไม่เป็นธรรมต่างๆ ในสังคม** หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะมีทักษะในการเลือกใช้วิธีการต่างๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงความไม่เป็นธรรมต่างๆ ในสังคมให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น โดยผ่านการปฏิบัติงานกับกลุ่มคนที่หลากหลายในสังคม โดยเฉพาะในประเด็นหลักๆ ต่อไปนี้ คือ การเสริมพลังอำนาจและการสร้างความเสมอภาคทางเพศ เพื่อลด/ขจัดอคติและการชายเป็นใหญ่ (เช่นในเรื่องของปัญหาทางเพศในวัยรุ่น ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาหลายอย่างติดตามมา ก็ควรจะได้ให้การศึกษาเรื่องเพศศึกษากับกลุ่มเด็กสาว สร้างจิตสำนึกให้เด็ก

สาวเหล่านี้เข้าใจและตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากความไม่เสมอภาคทางเพศที่ผู้หญิงต้องเผชิญอยู่ในสังคม โดยเฉพาะหากมีเพศสัมพันธ์โดยไม่พร้อม เรียนรู้ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนชายได้ ส่วนในกลุ่มเด็กหนุ่มก็จะมี การให้ความรู้เรื่องเพศศึกษา ให้เข้าใจและตระหนักถึงปัญหาการมีเพศสัมพันธ์โดยขาดความรับผิดชอบ กับผลที่จะเกิดขึ้นกับผู้หญิง ครอบครัวและสังคม การสร้างและดำรงความสัมพันธ์กับเพื่อนหญิงอย่างเสมอภาค โดยปราศจากการมีเพศสัมพันธ์ การดูแลจัดการกับความต้องการทางเพศของตนเองอย่างเหมาะสม การปฏิบัติต่อเพศหญิงในฐานะเพื่อนมนุษย์และเพื่อนร่วมวิถีสงสาร การสร้างความเข้าใจต่อเพศที่สามในสังคม เป็นต้น)

ประเด็นต่อไปคือ การปฏิบัติการทางสังคม (เช่น ในการดำเนินงานเรื่องยาเสพติด ก็ร่วมมือกับกลุ่มคนในชุมชนแออัด วิเคราะห์ปัญหา ยาเสพติดในชุมชน ว่ามีสาเหตุมาจากอะไร มีใครได้รับผลกระทบบ้าง ชุมชนเกิดปัญหาได้บ้าง โครงสร้างอำนาจในชุมชนเป็นอย่างไร มีอิทธิพลใดบ้างที่เกี่ยวข้อง ชุมชนมีศักยภาพในระดับใด มีอะไรบ้างที่ต้องแสวงหาความร่วมมือจากภายนอก จะสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับใคร ได้อย่างไรบ้าง และจะต้องดำเนินงานอย่างไร ณ ระดับใด แล้วช่วยกันดำเนินงาน เช่น สร้างแรงกดดันต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ ให้ใช้มาตรการในหลายระดับ ตั้งแต่ตักเตือนไปจนถึงปราบปราม จับกุม การส่งตัวผู้ติดสารเสพติดไปบำบัดรักษาด้วยความร่วมมือของครอบครัว กลุ่มและองค์กรในชุมชน การติดตามผลและเฝ้าระวังหลังผู้ผ่านการบำบัดแล้ว กลับคืนสู่สังคม ความร่วมมือระหว่างครอบครัวเพื่อล้อมรั้วป้องกันยาเสพติด การจัดกิจกรรมเยาวชนในชุมชนเพื่อป้องกันปัญหา ฯลฯ) และการพิทักษ์สิทธิ (เช่น การให้ความรู้แก่ครอบครัวผู้พิการ ในเรื่องของการดูแลช่วยเหลือ การพัฒนาศักยภาพผู้พิการ การมีทัศนคติและการปฏิบัติต่อสมาชิกพิการอย่างเหมาะสม สิทธิประโยชน์และบริการสำหรับคนพิการ การส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างมีอิสระของคนพิการ (Independent Living) ในสังคม ฯลฯ)

(11) ทักษะในการแปลความหมาย การสื่อความคิดเห็น และความรู้สึกให้สมาชิกทราบ และเข้าใจ หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์ในฐานะของนักวิชาชีพจะช่วยกลุ่มตีความ แปลความหมายของเรื่องหรือประเด็นซึ่งกลุ่มไม่ค่อยเคย หรืออยู่นอกเหนือความรู้ของกลุ่ม เช่น เรื่องในระดับสากลหรือต่างประเทศ ซึ่งอยู่นอกเหนือความรู้ของคนในชุมชนและในบางสภาพการณ์ก็อาจจะช่วยตีความ ช่วยสื่อความคิดเห็น ความรู้สึกของสมาชิกที่มีปัญหาหรือประสบความยากลำบากในการติดต่อสื่อสารให้สมาชิกคนอื่นๆ ทราบและเข้าใจ เพื่อความเข้าใจที่ดีต่อกันหรือช่วยจัดหาช่องทาง การติดต่อสื่อสารที่จะทำให้สมาชิกกลุ่มมีความเข้าใจกันดียิ่งขึ้นรวมทั้งช่วยยุติความขัดแย้งในกลุ่มให้คลี่คลายไปในทางสร้างสรรค์โดยการช่วยให้คู่กรณีสามารถสื่อสารความคิด ความรู้สึกของกันและกัน ให้เป็นที่เข้าใจ เพื่อช่วยกันสร้างมิตรภาพแทนที่ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

(12) ทักษะในการประเมินผลการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์และของกลุ่ม เป็นทักษะที่สำคัญประการสุดท้ายที่นักสังคมสงเคราะห์สามารถดำเนินงานได้หลายลักษณะ ลักษณะแรก นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้เลือกว่าควรใช้วิธีการใดมาประเมินผลเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่ม โดยการหารือกับกลุ่มเพื่อให้ได้รับความร่วมมือมากที่สุด วิธีการต่างๆ ที่จะประเมินก็เช่น ใช้แบบสอบถาม การพูดคุยแบบตัวต่อตัวกับสมาชิกหรือกลุ่มสมาชิก การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกที่ส่งผ่านผู้แสดงความคิดเห็นที่จัดไว้ หรืออาจจะใช้การสังเกตระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกที่แสดงออกภายในกลุ่ม หรือการสมทบทรัพยากรให้กับกลุ่ม เช่น แรงงาน ค่าใช้จ่าย ความคิดสร้างสรรค์ ฯลฯ ก็ได้ นอกจากนี้

ก็ยังสามารถใช้การรับฟังการวิพากษ์วิจารณ์อย่างไม่เป็นทางการของสมาชิก หรือปฏิบัติการที่กลุ่มแสดงออก ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ได้สังเกตและจดบันทึกไว้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาขณะปฏิบัติงานกับกลุ่มมาใช้ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่มและนักสังคมสงเคราะห์ได้อีกด้วย ลักษณะที่สอง นักสังคมสงเคราะห์จะส่งเสริมสนับสนุนให้กลุ่มประเมินผลการทำกิจกรรมหรือการดำเนินงานของกลุ่มด้วยตัวเอง โดยเลือกวิธีการประเมินที่กลุ่มสะดวกใจและเห็นพ้องกัน เช่น การสนทนากลุ่ม การใช้แบบสอบถาม ฯลฯ ลักษณะที่สาม นักสังคมสงเคราะห์อาจจะร่วมกับกับกลุ่มเพื่อประเมินผลการดำเนินงานทั้งของตนเองและของกลุ่มและเลือกวิธีการประเมินที่ต่างฝ่ายต่างก็เห็นพ้องกัน ทั้งนี้ นักสังคมสงเคราะห์ก็สามารถผนวกรวมผลการประเมินหลายๆ ลักษณะดังกล่าวนี้มาใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรของตนเองและของกลุ่มประชาชนในระยะยาวได้อีกด้วย