**บทที่ 5**

**กระบวนการของงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย**

## 1. บทนำ

**การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์**

          เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ผู้รับบริการแก้ไขปัญหาสังคมและ พัฒนาสังคม ฉะนั้น จึงมีวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงปรัชญาที่ว่า  ช่วยให้เขาสามารถช่วยตนเองได้ด้วยวิธีทำงานกับเขา มิใช่ทำงานเพื่อเขาเพื่อที่เขาจะได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศชาติได้  วิธีการดังกล่าว มีดังต่อไปนี้
          1. การทำงานกับบุคคล เรียกว่า การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หรือการทำงานระดับบุคคล เป็นการทำงานกับผู้มีปัญหาเป็นรายบุคคลปัญหาดังกล่าวอาจจะเป็นปัญหาทางครอบครัวปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านสุขภาพและอื่นๆ ทั้งนี้ โดยการที่นักสังคมสงเคราะห์พยายามดึงความสามารถของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญในการแก้ไขและป้องกันปัญหานั้นๆ
          2. การทำงานกับกลุ่ม เรียกว่า การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน หรือการทำงานระดับกลุ่มเป็นวิธีการและกระบวนการที่นักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกกลุ่ม  ในสถาบันหรือองค์การต่างๆ แต่ละคน ให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น      มีประสบการณ์ในการพัฒนาที่ดี โดยนักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกแต่ละคนในการพัฒนาบุคลิกลักษณะ เพื่อการพัฒนาสังคมโดยใช้ปฏิกิริยาโต้ตอบภายในกลุ่มเป็นเครื่องมือ
          3. การจัดระเบียบและการพัฒนาชุมชนเรียกว่า  การทำงานระดับชุมชน เป็นการทำงานกับชุมชนเพื่อการแก้ไขป้องกันปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งกระทบกระเทือนถึงสวัสดิภาพและความปลอดภัยของคนในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาชีพการศึกษา สุขภาพอนามัยและอื่นๆ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะใช้วิธีการกระตุ้นให้คนในชุมชนมองเห็นปัญหา  สาเหตุของปัญหาและร่วมมือ ร่วมแรงกันวางแผนและดำเนินการป้องกันและแก้ไข ซึ่งอาศัยทรัพยากรต่างๆ ในชุมชน   อันได้แก่ คน วัสดุอุปกรณ์ ทุนทรัพย์ แรงงานหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น นอกจากนั้น ถ้านักสังคมสงเคราะห์พบว่าชุมชนขาดบริการหรือมีบริการไม่เพียงพอ นักสังคมสงเคราะห์ก็จะหาทางส่งเสริมหรือสนับสนุนให้คนในชุมชนนั้นร่วมกันจัดการทรัพยากรภายนอกเข้าไปเพิ่มเติม
          4. การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ คือการที่นักสังคมสงเคราะห์ศึกษาสภาพต่างๆ ในสังคมเพื่อประกอบการพิจารณาการวางนโยบาย แผนงานและโครงการต่างๆ อันช่วยบรรเทาหรือขจัดปัญหาทางสังคม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์การบริหารองค์การ จะช่วยในการแก้ไขและปรับปรุง หรือริเริ่มบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
          5. การบริหารงานสังคมสงเคราะห์  เป็นการบริหารองค์การทางสังคมสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพสูง โดยรวมถึงการวางนโยบาย  แผนงาน และโครงการต่างๆ  เพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ  นอกจากนั้นยังรวมถึงความสามารถในการประสานงาน ร่วมมือกันทำงานกับนักวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
          วิธีการปฏิบัติงานในข้อ  1, 2 และ 3 รวมเรียกว่า การสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค ซึ่งเป็นวิธีการให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการระดับต่างๆ ได้แก่ ระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน เป็นการช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนในฐานะเป็นปัจเจกชน หรือในฐานะสมาชิกในกลุ่มเล็กๆวิธีการให้บริการทางอ้อม มุ่งการปฏิบัติงานในระดับชุมชน หรือในระดับสังคม เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบสังคม  รวมทั้งการยกระดับทรัพยากรในสังคมมาให้แก่บุคคลแต่ละคนภายในชุมชนอย่างเพียงพอ ฉะนั้น  จะเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบนี้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายนอกของสมาชิกภายในกลุ่ม

**2. การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social case work)**

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social case work) ในระดับวิชาชีพ จะดำเนินเกี่ยวกับปัญหาทางด้านจิตใจ สังคม พฤติกรรมต่างๆ ซึ่งการทำงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จะเป็นไปตามพื้นฐานความเชื่อทางทฤษฎีที่ใช้ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเป็นการทำงานกับผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เป้าหมายเดิม คือ การช่วยเหลือบุคคลแต่ละรายโดยตรง ต่อมาได้มีการขยายครอบคลุมถึงครอบครัวของผู้ใช้บริการด้วย แนวทางของการทำงานก็แตกต่างกันไปตามทฤษฎีที่นักสังคมสงเคราะห์ให้ความเชื่อ

 **งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายประกอบด้วย**

The nucleus of social case work is given by **HH Pearlman** as the following;

*“A* ***Person*** *with a* ***Problem*** *comes to a* ***Place*** *where he is helped by a* ***Professional Representative*** *by a given helping* ***Process****.”*

*\* “****A PERSON*** *with* ***a PROBLEM*** *comes to* ***a PLACE*** *where social worker helps him through a well-defined* ***PROCESS.****” –* Helen HarrisPerlman.

 -PERSON: man, woman, child, and aged, anyone with social emotional living.

 -PROBLEM: arise from some need/obstacle /accumulation of **frustrations** or maladjustments which threaten the adequacy of the person’s living situation or the effectiveness of his efforts to deal with it.

-PLACE: social service agency, social welfare department.

-PROCESS: progressive transaction between caseworker and client.

 1. บุคคล (Person) คือ ผู้มารับความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นผู้ประสบปัญหาต่างๆ

 2. ปัญหา (Problem) คือ ความเดือดร้อนนานัปการที่บุคคลเผชิญ

 3. สถานที่ (Place) ซึ่งเป็นสถานที่สงเคราะห์ที่องค์กรสวัสดิภาพสังคมต่างๆจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้มารับความช่วยเหลือ

 4. กระบวนการ (Process) ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่การเข้าสู่สถานที่เพื่อรับบริการ (Intake) จนเสร็จสิ้นการช่วยเหลือ





 Helen Harris Perlman ให้แนวทางในการปฏิบัติ คือ

 1. การแสวงหาข้อเท็จจริง เช่น การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน ฯลฯ

 2. การวินิจฉัยปัญหา

 3. การวางแผนการช่วยเหลือ

 4. การแก้ปัญหาหรือการช่วยเหลือ

 5. การประเมิน

 6. การติดตามผล

**3. กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์**

 ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (Client) นักสังคมสงเคราะห์ต้องดำเนินตามกระบวนการ 8 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

 **1. การศึกษาหาข้อมูล/การหาข้อเท็จจริง (Fact Findings or Social Study)** หมายถึง การศึกษาเรื่องราวและวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์ อย่างละเอียดเกี่ยวกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนที่ต้องเข้าให้ความช่วยเหลือ ศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในต่างๆ จะต้องศึกษาหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้มีปัญหาแล้วทำการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข ป้องกัน ฟื้นฟู และพัฒนาซึ่งถือได้ว่าเป็นขั้นแรกของการปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือ

 นักสังคมสงเคราะห์ที่ประสบการณ์น้อย มักด่วนสรุป เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาทันที โดยยังมิได้มีการศึกษาหาข้อมูล/การหาข้อเท็จจริง การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจึงมักมีแนวโน้มเข้าข้างนักสังคมสงเคราะห์ หรือมีอคติ มีผลร้ายมากกว่าผลดี

 วิธีการศึกษาหาข้อมูล/การหาข้อเท็จจริง รวมถึง การสัมภาษณ์ การไปเยี่ยมบ้าน ดูสภาพแวดล้อม สอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

 **2. การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง/การวินิจฉัยหรือประเมินปัญหา (Assessment)**

หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากการหาข้อเท็จจริงมาพิจารณาอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ ประเมิน

เปรียบเทียบด้วยใจเป็นกลาง เพื่อทราบสาเหตุและเข้าใจปัญหา

 ในการวิเคราะห์ควรวิเคราะห์ในด้านจิตใจและสังคม (Psycho and Social Assessment)

 การวิเคราะห์ด้านจิตใจ (Psycho Assessment) หมายถึง การประเมินดูที่บุคลิกภาพของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลิกเฉพาะของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน โดยดูจากสิ่งต่างๆ คือ

 1. ความสามารถของบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนในการที่จะแก้ไขปัญหาของเขา

 2. พฤติกรรมหรือการกระทำหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนทั้งที่ปกติ

และไม่ปกติ

 3. ความสัมพันธ์ของบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนกับสิ่งแวดล้อมหรือระบบอื่นๆ

การวิเคราะห์ทางสังคม (Social Assessment) หมายถึง การประเมินดูที่สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน (Client’s situation) เช่น พิจารณาว่า ครอบครัว กลุ่มเพื่อน โรงเรียน เพื่อนบ้านในชุมชนของผู้ใช้บริการเป็นอย่างไร ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งเหล่านั้นอย่างไร

 สิ่งที่ควรคำนึงถึง คือ

 1. บทบาทของผู้ใช้บริการ (บุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ที่มีต่อสภาวะแวดล้อมรอบๆตัว)

 2. เอกลักษณ์ประจำตัวบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน นั้นๆ

 3. ความรับผิดชอบของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ในขอบข่ายทางสังคมที่ต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์

 นักสังคมสงเคราะห์ต้องประเมินหรือวินิจฉัยปัญหาทั้งสองด้านให้ถี่ถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งจะได้นำมาวางแผนในการให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ

 **3. การแบ่งประเภทความเดือดร้อน (Ordering of problem)** หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะกำหนดว่า ผู้เดือดร้อนที่มาของความช่วยเหลือนั้น มีปัญหาในด้านใดและควรจะแก้ไขเรื่องใดก่อน อีกนัยหนึ่งคือ กำหนดอันดับความจำเป็นของปัญหาที่ควรจะช่วยเหลือแก้ไข เพราะตามสภาพความเป็นจริง ปัญหามักจะโยงกับหลายเรื่อง เช่น ผู้มีรายได้น้อย อาจไม่มีเงินซื้ออาหารรับประทานอย่างพอเพียง ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ในที่สุดไม่มีแรงทำงาน ต้องเป็นหนี้ เป็นต้น

 **4. การวางแผนให้ความช่วยเหลือ (Planning for Intervention)** หมายถึงการวางแผนแก้ไขและป้องกันปัญหา การหารือกับผู้ใช้บริการเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เกิดแนวคิด ความเข้าใจ พลัง ศรัทธาและสามรถลงมือปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือตัวเอง เท่าที่จะทำได้

อีกมุมหนึ่ง การวางแผนให้ความช่วยเหลือ (Planning for Intervention)หมายถึง การตรวจสอบทรัพยากร เป็นการสำรวจถึงบริการต่าง ๆ ที่จัดในหน่วยงานว่าตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้ขอรับบริการหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขป้องกันปัญหา

อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้มาขอรับบริการ ในการดำเนินการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาของเขาเอง รวมทั้งพิจารณาว่ามีวิธีการหรือบริการอย่างใดบ้างที่จะเข้ามาเพื่อบรรเทาหรือขจัดปัญหา หรือหาทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งควรมีขั้นตอน คือ

 1. สำรวจดูทรัพยากรภายในและภายนอกต่างๆ ที่มีในตัวบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชนหรือสังคม

 **ทรัพยากรภายใน (Internal resources)** หมายถึง แรงจูงใจ โอกาสและความสามารถ

บุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนในการที่จะแก้ไขปัญหาของเขา ต้องดูพลัง ความพร้อมในการ

ร่วมมือแก้ปัญหานั้นๆ

 **ทรัพยากรภายนอก (External resources)** หมายถึง ทรัพยากรต่างๆที่จะสามารถนำมาใช้เสริมเพื่อให้การแก้ไขปัญหา เช่น วัสดุอุปกรณ์ องค์กรหรือหน่วยงานที่จะสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน

นักสังคมสงเคราะห์ต้องสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหานั้นๆ ให้ลุล่วง

 2. สำรวจดูบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์

สำรวจและวางแผนบทบาทของตนเองให้เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหานั้นๆ

 ซึ่งบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์มีมากในการให้ความช่วยเหลือ เช่น บทบาทในการเป็น

ปากเป็นเสียง (Advocator) บทบาทในการเป็นผู้เปลี่ยนแปลงสังคม (Social Broker) บทบาทในการเป็นผู้สนับสนุน (Persuader) บทบาทในการเป็นตัวแทนของพ่อแม่ (Parent figure) ผู้นำกลุ่ม (Group leader) บทบาทในการจัดระเบียบชุมชน (Community Organisor) เป็นต้น

 นักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้และตัดสินใจว่า จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือใคร ที่ไหน เมื่อไร ผู้ใช้บริการเป็นใคร ระหว่าง บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน และเขาเหล่านั้นจะมีส่วนร่วมอย่างไร

 นักสังคมสงเคราะห์ต้องระลึกไว้ว่า -

1. การทำงนให้ความช่วยเหลือนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่า 2 คน ขึ้นไป

(นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการ และส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง-บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน)

 2. ผู้ใช้บริการยินยอมพร้อมใจจะมีส่วนร่วมต่อกระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือไม่ อย่างไร

**5. การปฏิบัติหรือการลงมือให้ความช่วยเหลือ (Intervention)** หมายถึง การดำเนินงานตามแผนเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถช่วยตัวเองได้ อาจเป็นในลักษณะการให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ ติดต่อแนะนำให้ไปรับริการจากหน่วยงานที่มีบริการโดยตรง เช่น การรักษาพยาบาล การหาอาชีพ เป็นต้น โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและอยู่ในกรอบและขอบเขตของแผน

 การให้การช่วยเหลือมีหลัก 2 ประการ คือ

 1. ช่วยเหลือในภาวะรีบด่วนหรือในภาวะวิกฤติหรือช่วยเหลือระยะสั้น (Short term Treatment)

ภาวะรีบด่วนหรือภาวะวิกฤติ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยกะทันหันและเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก (ตาย) น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น

 2. ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระยะยาว (Long term Treatment) หมายถึง นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามเข้าถึง ประสานทรัพยากร ปรับบทบาทของตนให้เหมาะสมตามสถานการณ์ ปฏิบัติงานได้คล่อง เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมมือในการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อจะทำให้ผู้มาใช้บริการหรือผู้เดือดร้อนเกิด การอยู่ดีกินดี (Social well-being) ลดปัญหาในสังคม

 **6. การติดตามผล (Follow up)** หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องติดตามผล เช่น ไปเยี่ยมเยียน ดูแลผู้ใช้บริการที่ได้รับการช่วยเหลือไปแล้ว ว่า การให้การช่วยเหลือมีผลต่อผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร ดีขึ้นหรือเลวลง มีการเปลี่ยนหรือไม่

 **7. การประเมินผล (Evaluation)** หมายถึงการที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องวิเคราะห์ว่า

ความช่วยเหลือที่ได้ให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้เดือดร้อนเป็นผลดี มีประโยชน์เพียงใด เป็นผลดีหรือไม่มีปัญหา อุปสรรคใดๆอื่นอีกหรือไม่ หากมีปัญหา หรืออุปสรรค จะต้องหาวิธีอื่นเพื่อช่วยเหลือต่อไปหรือไม่เพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองให้ได้ต่อไป

 การประเมินผล เป็นการตรวจสอบดูว่าการดำเนินงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อย

เพียงใด และหาทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคถ้าการดำเนินไม่เป็นไปตามแผน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานมี

ประสิทธิภาพและมีความถูกต้อง

 **8. การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination)** หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์และผู้ใช้บริการ/ผู้เดือดร้อนจะต้องแยกจากกันและสูญเสียสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน

ต้องระลึกไว้ว่า การเริ่มต้นที่ดี มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ฉันใด การสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือก็ย่อมมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานฉันนั้น เพราะระยะการเริ่มต้นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการว่าจะดำเนินไปอย่างไร ดีหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ส่วนระยะการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ (Termination) จะเป็นเครื่องกำหนดถึงการที่ผู้รับบริการจะสามารถดำรงรักษาวิธีการบำบัดไว้หรือจะสูญเสียความสามารถนั้นไป

ขั้นตอนนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เป็นสภาพการณ์ที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะ คือ เป็นเรื่องที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต้องอาศัยความสามารถในการทำจิตใจให้เผชิญกับสภาพการณ์ที่ต้องสิ้นสุดสัมพันธภาพระหว่างกันและกัน ซึ่งการสูญเสียจะมีความหมายมากน้องเพียงใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการว่า มีความลึกซึ้งเพียงใด

 ขั้นตอนนี้นักสังคมสงเคราะห์ ต้องคำนึงถึง ความรู้สึก (Feeling) ความนึกคิด (Thinking) ของตนเอง และผู้ใช้บริการให้มาก นักสังคมสงเคราะห์ต้องไวต่อความรู้สึก รวมทั้งมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการสูญเสียสัมพันธภาพอันดีกับนักสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ต้องอาศัยทั้งความรู้และประสงการณ์

 **8.1 การวางแผนในการยุติกระบวนการการให้ความช่วยเหลือ**

 1. ต้องเตรียมการและมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยรอบคอบ

 2. ค่อยๆลดการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้น้อยลง

 3. ลดความลึกซึ้งของสัมพันธภาพให้ค่อยๆ ห่างออกไป

 4. การนัดหมายควรห่างออกไป

 5. นักสังคมสงเคราะห์ควรบอกผู้ใช้บริการให้รู้ตัวล่วงหน้า

 6. การดำเนินการสิ้นสุดความสัมพันธ์ ให้เป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีโอกาส

เตรียมตัวเตรียมใจต่อสถานการณ์

 7. พึงระลึกว่า ความรู้สึกของผู้ใช้บริการมีความสำคัญยิ่ง ต้องทำอย่างระมัดระวัง และยึดหลัก Help them to help themselves เพื่อนำไปสู่ self-reliance (การพึ่งตนเอง)

 **8.2 ระยะของกระบวนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ**

 1. ระยะแรก คือ ระยะของการปฏิเสธ (Denial) หมายถึง ระยะที่ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกไม่ยอมรับในการสูญเสียสัมพันธภาพกับนักสังคมสงเคราะห์ เป็นการต่อต้านความเป็นจริงในการที่ต้องเสียความสัมพันธ์

 2. ระยะที่สอง คือ ระยะของการมีปฏิกิริยาตอบโต้ทางอารมณ์ เป็นระยะที่เริ่มเมื่อระยะของ

การปฏิเสธได้สิ้นสุดลง ผู้ใช้บริการจะมีการแสดงออกทางอารมณ์ซึ่งได้แก่ ความอาลัยอาวรณ์ ความ

โศกเศร้า เสียใจ โกรธ เป็นการแสดงออกถึงการได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจ

 3. ระยะที่สาม คือ ระยะที่เริ่มยอมรับความจริงของการสูญเสีย การพยายามต่อสู้กับความรู้สึกเศร้าโศก เสียใจ โกรธ พร้อมกับความพยายามที่จะหาทางสร้างความสัมพันธ์ใหม่ต่อไป

 **8.3 เหตุผลของการสิ้นสุดกระบวนการช่วยเหลือ**

 1. เพราะความต้องการ/ปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนได้รับการตอบสนองและ

บุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน สามารถช่วยเหลือตัวเองได้แล้ว

 2. นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชนอื่นๆที่ยังมีปัญหาต่อไปอีกมากมาย

 ข้อสำคัญ กระบวนการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

 สำหรับกระบวนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ ไม่ว่าระดับใด คือ บุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน สิ่งที่สำคัญที่สุดในการเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์บรรลุผล คือ สัมพันธภาพ (Relationship) ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้ใช้บริการ เพราะถ้าผู้ใช้บริการไม่มีศรัทธา ไม่มั่นใจ ไม่ไว้ใจในตัวนักสังคมสงเคราะห์ การทำงานจะล้มเหลว บางครั้งอาจปิด Case (Close Case) แม้จะมีการของรับบริการเพียงครั้งแรก

**4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์**

 1. องค์กรของรัฐ

 1.1 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

 1.2 มหาวิทยาลัย

 2. องค์กรเอกชน

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

องค์กรของรัฐ องค์กรเอกชน

 บุคลากร

 นักสังคมสงเคราะห์

มหาวิทยาลัย

 วิชาชีพอื่นๆ (จิตแพทย์ นักกฎหมาย ฯลฯ)

**5. สรุป**

 การสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพค่อนข้างใหม่ แม้จะมีกำเนิดมาจากการกุศลและความปรารถนาจะช่วยให้เพื่อนมนุษย์พ้นจากความทุกข์ยากเดือดร้อน แต่ก็มีพื้นฐานความเป็นศาสตร์ ความเป็นศิลปะ ความเป็นวิชาชีพ มีจรรยาบรรณ มีวิธีการปฏิบัติงานที่มีหลักการ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องชี้นำ การปฏิบัติงานการสังคมสงเคราะห์เริ่มต้นในสังคมตะวันตก เมื่อมาสู่สังคมไทย ก็มีลักษณะแตกต่างไปจากสังคมสงเคราะห์ตะวันตก มีความเป็นเอกลักษณ์แบบไทยในระดับหนึ่ง แต่พัฒนาการของสังคมสงเคราะห์ทั้งไทยและต่างประเทศก็ยังไม่หยุดนิ่ง ยังคงมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนา ปรับปรุงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมอยู่ตลอดเวลา

 การเปลี่ยนแปลงไปของการสังคมสงเคราะห์ สังเกตได้จากความหมายความนิยามที่

เปลี่ยนแปลงไปการกำเนิดขึ้นของทฤษฎีและรูปแบบ ตลอดจน แนวคิดการทำงานใหม่ๆ สังคมสงเคราะห์จึงนับเป็นวิชาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวค่อนข้างมาก จนดูเหมือนว่าการมีธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เป็นธรรมชาติที่แท้จริงประการหนึ่งของการสังคมสงเคราะห์