**บทที่ 8**

**เทคนิคและทักษะการเยี่ยมบ้าน (Home Visiting)**

การที่จะเกิดการเยี่ยมบ้านได้ควรจะประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ผู้รับบริการ มีความเต็มใจให้เยี่ยมบ้าน

2. นักสังคมสงเคราะห์ มีความเต็มใจในการเยี่ยม

ตามปกติการเยี่ยมบ้านมักจะเกิดจากความยินยอมของสองฝ่าย คือฝ่ายผู้เยี่ยมและฝ่ายผู้ถูกเยี่ยมจะต้องมีการนัดหมายหรือตกลงร่วมกันก่อนระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเด็ก/เยาวชนและครอบครัวเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด เวลาการเยี่ยมบ้านที่ดีที่สุดคือเวลาที่ทั้ง 2 ฝ่ายว่างตรงกันและเข้าใจวัตถุประสงค์ร่วมกัน

จากแนวคิดที่ว่าการเยี่ยมบ้านเป็นวิธีการอย่างหนึ่งสำหรับการแสวงหาข้อเท็จจริงประกอบการสัมภาษณ์ในขั้นการแรกรับ และการกำหนดแนวทางการให้ความช่วยเหลือซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการติดตามผลและประเมินผลให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ในการเยี่ยมบ้านมีวัตถุประสงค์สำคัญดังนี้

1. เพื่อเข้าใจถึงสภาพปัญหาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม โดยปกติปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนนั้นจะต้องมีสาเหตุมาจากภายในตนเองและจากสิ่งแวดล้อมภายนอก การเยี่ยมบ้านจึงเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่อยู่ในขั้นการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นจากการที่ได้ทำการสัมภาษณ์ไปแล้ว

2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ทำงานกับเด็ก/เยาวชนและครอบครัว ในการ

ให้ความช่วยเหลือก็คือการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ทำงานกับเด็ก/เยาวชน ถึงแม้ว่าสัมพันธภาพส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในระหว่างการสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้านก็เป็นเรื่องหนึ่งที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้ รวมทั้งยังเป็นแนวทางให้เกิดการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งจากตัวของเด็ก/เยาวชนจากสิ่งแวดล้อมเดิมมาใช้

3. เพื่อเสริมสร้างแนวทางการปรับตัวของเด็ก/เยาวชน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของตนเองได้อย่างปกติ ในเรื่องการปรับตัวมีส่วนสำคัญในการบำบัดทั้งทางตรงและทางอ้อม การได้ข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางสังคม อารมณ์ และจิตใจ และสภาพแวดล้อมนอกจะมีส่วนช่วยในการบำบัดเด็ก/เยาวชน การได้มีโอกาสไปเยี่ยมบ้านและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะเป็นการสร้างบรรยากาศของการเสริมสร้างแนวทางการปรับตัวในสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปได้มากขึ้น

4. เพื่อการติดตามผลและการประเมินผล การเยี่ยมบ้านเป็นงานที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานกับเด็ก/เยาวชนที่นำมาใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ของเด็ก/เยาวชน ผลจากการติดตามสามารถนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง

**การวางแผนสำหรับการเตรียมเพื่อการเยี่ยมบ้านทำได้ 2 กรณีคือ**

1. เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่องและพบกับเด็ก/เยาวชน เมื่อคิดแล้วเห็นว่าสมควรได้รับการเยี่ยมบ้าน

ก็ควรนัดวันเวลา แจ้งวัตถุประสงค์ และศึกษาวิธีการไปยังบ้านของเด็ก/เยาวชน

1. การรับเรื่องในแบบของบันทึกเรื่องต่อจากผู้ปฏิบัติงานคนอื่น เมื่อรับเรื่องมาแล้วต้องทำการ

ศึกษาเพื่อที่จะทราบว่าเจ้าของเรื่องเดิมได้ทำอะไรไปแล้วบ้าง และอาจจะต้องสอบถามเจ้าของเรื่องเดิมเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อเด็ก/เยาวชน

**ขั้นตอนการเยี่ยมบ้าน**

แนวทางในการเยี่ยมแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. [**ก่อนการเยี่ยมบ้าน**](http://reportdd.com/%e0%b8%a7%e0%b8%b4%e0%b8%98%e0%b8%b5%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%97%e0%b8%b2%e0%b8%87%e0%b8%aa%e0%b8%b1%e0%b8%87%e0%b8%84%e0%b8%a1%e0%b8%aa%e0%b8%87%e0%b9%80%e0%b8%84%e0%b8%a3%e0%b8%b2%e0%b8%b0/%e0%b9%80%e0%b8%97%e0%b8%84%e0%b8%99%e0%b8%b4%e0%b8%84%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b9%80%e0%b8%a2%e0%b8%b5%e0%b9%88%e0%b8%a2%e0%b8%a1%e0%b8%9a%e0%b9%89%e0%b8%b2%e0%b8%99-%e0%b8%81%e0%b9%88.html)

**1.1 มีวัตถุประสงค์ในการเยี่ยม**

การเยี่ยมบ้านทุกครั้งควรจะมีวัตถุประสงค์ในการเยี่ยม เป็นการวางแผนในการเยี่ยมเพื่อให้การเยี่ยมได้ประโยชน์มากที่สุด ไม่ใช้เวลามากในการเยี่ยมแต่ละครั้ง ตรงกับความต้องการทั้งของนักสังคมสงเคราะห์และผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น วัตถุประสงค์เพื่อการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ต้องทำโดย การเยี่ยมบ้าน การศึกษาสภาพแวดล้อม ที่อยู่อาศัย รอบตัวของผู้รับบริการ หรือ ความสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับคนในครอบครัว หรือระหว่างเพื่อนบ้าน

**1.2 ศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการและสมาชิกในครอบครัว (ถ้ามี)**

- ปัญหาของผู้รับบริการ

ศึกษาว่าผู้รับบริการมีปัญหาอะไรบ้างทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม รวมถึงการช่วยเหลือที่ได้รับ สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับการรวบรวมข้อมูลและได้รับการเยี่ยมบ้านมาแล้วใน แต่ละครั้ง กรณีที่เป็นผู้รับบริการที่ยังไม่เคยได้รับการเยี่ยมบ้าน การเยี่ยมบ้านแต่ละครั้งจะช่วยรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อเป็นแนวทางในการช่วย เหลือผู้รับบริการต่อไป

**1.3 เตรียมอุปกรณ์ในการเยี่ยม**

- แผนที่

ก่อนการเยี่ยมบ้านควรจะทราบทางที่จะไปบ้านที่จะไปเยี่ยมหรือมีแผ่นที่ เดินทางไปยังบ้าน หรือมีแผ่นที่การเดินทางภายในเขตที่จะเยี่ยมทำให้สะดวกและประหยัดเวลาในการ เยี่ยม ควรจะทราบหมายเลขโทรศัพท์ของบ้านที่จะเยี่ยม กรณีไม่มีอาจจะขอหมายเลขโทรศัพท์ของบ้านใกล้เคียงเพื่อใช้ในการติดต่อกับผู้รับบริการ

- โทรศัพท์หรือติดต่อนัดหมายเวลาเยี่ยม

โทรศัพท์นัดหมายเวลาเยี่ยมกับผู้รับบริการที่จะเยี่ยมก่อน เพื่อไม่ต้องเสียเวลาในการไปเยี่ยมเมื่อไม่มีผู้รับบริการอยู่ หรือกรณีที่ผู้รับบริการไม่สะดวกที่จะให้เยี่ยมบางเวลา และผู้รับบริการควรต้องมีเบอร์ติดต่อของนักสังคมสงเคราะห์ด้วยเพื่อใช้ในการติดต่อกลับ กรณีที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อกลับเพื่อปรึกษาหรือต้องการให้เยี่ยม

**2. ขณะเยี่ยมบ้าน**

ในกรณีที่ไม่พบเด็ก/เยาวชนหรือคนที่อาศัยอยู่ในบ้านตามที่นัดกันไว้ อาจจะเป็นเพราะว่าพวกเขาไม่ต้องการให้ทราบความจริงหรือปิดบังเรื่องบางอย่างหรือยังมีความรู้สึกที่ไม่ไว้วางใจในตัวผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นเมื่อไปถึงบ้านแล้วไม่พบเด็ก/เยาวชนหรือเจ้าของบ้านให้ผู้ปฏิบัติงานทำดังนี้

1. ไปพูดคุยกับคนที่รู้จักเด็ก/เยาวชนหรือคนในครอบครัว ซึ่งอาจจะเป็นเพื่อนบ้าน หรือญาติ

พี่น้องที่อยู่ใกล้เคียงเพื่อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

1. การแจ้งหรือเขียนบอกถึงเวลานัดหมายครั้งต่อไปโดยฝากไว้กับเพื่อนบ้าน

**กรณีที่พบเด็ก/เยาวชนหรือบุคคลในครอบครัว ควรดำเนินการดังนี้**

1. ทักทายด้วยการยิ้ม การกล่าวคำทักทาย เพื่อให้เด็ก/เยาวชนหรือบุคคลในครอบครัวรู้สึก

ว่าได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

1. สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง
2. พูดคุยกับทุกคนในครอบครัวและพยายามสังเกตพฤติกรรม ทัศนคติและความสัมพันธ์

ระหว่างสมาชิกในครอบครัวกับเด็ก/เยาวชน

1. กรณีที่สังเกตพบว่าเด็ก/เยาวชนหรือคนในครอบครัวมีความกังวลหรือมีภาระงานอื่นๆ

ต้องทำ ควรขอตัวกลับและนัดเวลามาพบใหม่

ข้อสังเกตเวลาเยี่ยมบ้าน คือจะต้องไม่เป็นการรบกวนการดำเนินชีวิตของคนในบ้าน การแสดงออกทางสีหน้า การทักทายเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในตัวผู้ปฏิบัติงาน และจะต้องมีการบันทึกข้อมูล หรือรายละเอียดต่างๆ ของสถานที่อยู่อาศัย สถานะทางครอบครัว หรือสิ่งที่สังเกตพบอื่นๆ ด้วย

**ทักษะที่นำมาใช้ในขณะเยี่ยมบ้านมี ดังนี้**

**1. ทักษะการสังเกต**

ใช้ทักษะในการสังเกต สังเกตสภาพที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ ที่ได้เข้าไปเยี่ยม สังเกตสภาพห้อง ลักษณะของห้องที่ผู้รับบริการอนุญาตให้เข้าไปได้ ทั้งนี้การสังเกตควรจะสังเกตในลักษณะข้อเท็จจริง มากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว สังเกตในลักษณะข้อเท็จจริง เช่น ลักษณะห้องกว้างยาวประมาณ 4X6 เมตร พื้นห้องสีเขียว มีฝุ่นเกาะ สังเกตในลักษณะความคิดเห็น เช่น สภาพห้องดูเก่า ไม่น่าอยู่ พื้นห้องสรกปรก

นอกจากนี้ ทักษะการสังเกตเป็นทักษะที่ใช้เพื่อ วิเคราะห์การให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นการประเมินตัวผู้รับบริการด้วยว่าเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ให้เชื่อถือได้หรือไม่ โดยสังเกตจาการพูด ท่าทาง สายตา ถ้าไม่กล้าสู้สายตา ตอบแบบขอไปที เช่น *“ไม่รู้ ……อืม คง 2 เดือนมั้ง”* ก็แสดงให้เห็นว่าข้อมูลยังขาดน้ำหนัก ยังไม่สามารถเชื่อถือได้ โดยจากการสังเกตนี้ควรมีการบันทึกถึงสิ่งที่เราสังเกตได้จากการเยี่ยมบ้าน ด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลต่อไป

**2. ทักษะการสัมภาษณ์**

ทักษะการสัมภาษณ์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากที่นักสังคมสงเคราะห์ทุกคนควร มี ซึ่งต้องเริ่มต้นโดยใช้ทักษะการนำ กล่าวคือ เราต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ โดยเราต้องแสดงความเป็นมิตรไมตรี แสดงความจริงใจในการเข้าไปทักทาย ยิ้มแย้ม ใช้ท่าทางประกอบการสัมภาษณ์เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ มีการแนะนำตนเองชื่ออะไร เป็นใคร มาจากหน่วยงานอะไร และนำข้อมูลนี้ไปเพื่ออะไร เพื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจ สบายใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลกับเราโดยการตั้งคำถามไม่เป็นการที่ไปตอกย้ำ เขาเกินไป เช่น “ทำไม…” ควรใช้ว่า “เพราะอะไร…” เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดความเครียดจนเกินไป และควรกระตุ้นให้การสนทนาดำเนินไปได้เรื่อย ๆ ไม่ให้เกิดภาวะตึงเครียด หรือความเงียบที่ทำให้บทสนทนาขาดตอน แต่ในการสัมภาษณ์ไม่ควรมุ่งแต่จะเอาข้อมูลเท่านั้นควรมีการถามถึงเรื่องทั่ว ไปเพื่อทำให้เกิดความคุ้นเคยต่อกันก่อนโดยในที่นี้จำเป็นต้องใช้ทักษะ ประกอบการสัมภาษณ์เช่น

*ทักษะการพูด* กล่าวคือ ควรใช้คำพูดที่แสดงความเป็นกันเอง พูดในเรื่องที่น่าสนใจก่อนมุ่งสู่ประเด็น

คำถาม ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย และควรใช้คำพูดที่ไพเราะน่าฟังใช้น้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม มีการซักถามซ้ำกรณีที่เกิดความสงสัยอันจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเก็บ ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีการสรุปข้อมูลที่ได้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นการย้ำว่า ข้อมูลที่ได้ถูกต้องแล้ว

*ทักษะการฟัง* ทักษะการฟังเป็นศิลปะสำคัญอย่างหนึ่งของนักสังคมสงเคราะห์เนื่องจากต้องมี ความอดทนและต้องใช้สมาธิอย่างมาก จึงจะเข้าใจข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งต้องเข้าใจพฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับบริการด้วย ซึ่งทักษะการฟังต้องประกอบไปด้วย การใส่ใจ โดยการสบตา ใช้ท่านั่งที่มีการโน้มตัวไปข้างหน้าพอสมควร ทำตัวสบายๆ ฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจกับท่าทางของผู้รับบริการ มีการโต้ตอบบ้าง สนใจในความรู้สึกของเขาและไม่นำความรู้สึกส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการสนทนา ไม่โต้เถียงและไม่ด่วนตัดสินเองฝ่ายเดียว

**3. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพและการสื่อสาร**

นักสังคมสงเคราะห์ ต้องมีความสามารถในการใช้คำพูด และภาษาท่าทางเพื่อสื่อสารความรู้สึกนึกคิดของตนเองและความสามารถในการรับ รู้ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการแสดง ความต้องการความชื่นชม หรือ การปฏิเสธ

อีกทั้งนักสังคมสงเคราะห์ยังต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการโดย ถ้าบ้านที่ไปเยี่ยมเป็นบ้านของผู้รับบริการที่คุ้นเคยแล้วนักสังคมสงเคราะห์ ควรถามถึงสารทุกข์สุขดิบ ความเป็นไปของผู้รับบริการและครอบครัว เช่น เมื่อเรารู้ว่าเดือนที่แล้วแม่ของผู้รับบริการ พอวันนี้เราได้มาเจอผู้รับบริการ ก็ควรถามว่าแม่หายป่วยหรือยัง เป็นอะไรมากหรือไม่ และต้องการให้ช่วยอะไรหรือไม่ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้ว่าตัวนักสังคมสงเคราะห์มีความจริงใจและเป็นห่วง ผู้รับบริการ เป็นการทำให้การเยี่ยมบ้านเป็นไปอย่างสะดวกและผู้รับบริการจะเปิดใจกับนัก สังคมสงเคราะห์มากขึ้น

ในกรณีที่นักสังคมสงเคราะห์ไปเยี่ยมบ้านที่ไม่คุ้นเคย ควรจะแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เพื่อความปลอดภัยของนักสังคมสงเคราะห์เองและเพื่อให้เกียรติ์ผู้รับบริการ เมื่อเจอผู้รับบริการแล้วควรยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำตัวเองว่าเป็นใคร มาจากองค์กรไหน และแสดงท่าทีที่เป็นมิตร มองผู้รับบริการด้วยสายตาที่จริงใจ ไม่ทำท่าทางวอกแวก เริ่มต้นคุยกับผู้รับบริการด้วยเรื่องที่ไม่เป็นส่วนตัวมากนัก เพราะยังไม่ได้คุ้นเคย และพอสร้างความคุ้นเคยได้แล้วค่อยนำไปสู่การสนทนาเรื่องที่ค่อนค้างเป็นส่วนตัว

[**เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพของนักสังคมสงเคราะห์**](http://reportdd.com/%e0%b8%a7%e0%b8%b4%e0%b8%98%e0%b8%b5%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%97%e0%b8%b2%e0%b8%87%e0%b8%aa%e0%b8%b1%e0%b8%87%e0%b8%84%e0%b8%a1%e0%b8%aa%e0%b8%87%e0%b9%80%e0%b8%84%e0%b8%a3%e0%b8%b2%e0%b8%b0/%e0%b9%80%e0%b8%97%e0%b8%84%e0%b8%99%e0%b8%b4%e0%b8%84%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%aa%e0%b8%a3%e0%b9%89%e0%b8%b2%e0%b8%87%e0%b8%aa%e0%b8%b1%e0%b8%a1%e0%b8%9e%e0%b8%b1%e0%b8%99%e0%b8%98%e0%b8%a0.html)

เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพ มีความจำเป็นในทุกกระบวนการช่วยเหลือ ตั้งแต่การแสวงหาข้อเท็จจริง การประเมินสภาพปัญหา การวางแผนและการดำเนินงาน จนถึงการติดตามการประเมินผล และยังสามารถนำไปใช้กับทั้งผู้รับบริการ และผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องด้วย ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ เช่น การแสดงออกถึงความมีมิตรไมตรีกับอีกฝ่ายหนึ่ง ความเข้าใจความเดือดร้อนของผู้อื่น ความเสมอต้นเสมอปลายในการบริการอย่างดี ไม่โอ้อวดยกตนข่มท่าน รู้จักการสนทนาที่ทำให้ผู้รับบริการสบายใจ

**เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพแบ่งได้ตาม**

**1) ช่วงวัย คือวัย เด็กเล็ก และวัยรุ่น**

การสร้างสัมพันธภาพกับเด็กเล็ก นั้น ต้องดูตามช่วงวัย และสังเกตว่าเด็กได้มีพัฒนาการตามช่วงวัย

นั้นๆหรือไม่ เช่น การที่เด็กหนึ่งขวบ ยังน้ำลายไหลอยู่ ไม่รู้จักการกลืนน้ำลาย เด็กอาจเป็นปัญญาอ่อน และที่สำคัญสำหรับเด็กเล็กคือ นักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่ดึงเด็กเล็กออกมาจากมือคนอุ้มเพราะว่าจะทำให้เด็กไม่ไว้ใจการสร้างสัมพันธภาพกับวัยรุ่น เนื่องจากเด็กวัยรุ่นเป็นวัยที่ชอบต่อต้านผู้ใหญ่ ชอบเป็นตัวของตัวเอง ตามเพื่อน นักสังคมสงเคราะห์ควร ใช้คำถามปลายเปิด ให้เด็กเล่าเรื่องเอง ใช้คำถามปลายเปิด คุยในสิ่งที่วัยรุ่นคนนั้นสนใจ เช่น งานอดิเรกต่างๆ

**2) ระดับความรุนแรงของปัญหา**

ปัญหาแบบก้าวร้าว ต้องใช้วิธีการให้ผู้รับบริการระบายออกมา เช่น การพูดระบายอารมณ์ การวาดรูป

ปัญหาแบบซึมเศร้า ต้องสังเกตอาการของผู้รับบริการให้ดี เพราะผู้รับบริการประเภทนี้มีความเสี่ยงที่จะฆ่าตัวตายได้ นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำงานร่วมมือกับคนใกล้ชิดและญาติสนิทของผู้รับบริการปัญหาแบบโรคประสาท ต้องรู้จักรับฟังผู้รับบริการอย่างมีสมาธิและรู้จักหยุดผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการเริ่มพูดออกนอกเรื่อง  
ปัญหาแบบโรคจิต ต้องศึกษาอาการของผู้รับบริการที่เป็นโรคนี้ จากคนใกล้ชิดของผู้รับบริการ รู้ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ รู้ว่าอะไรคือสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการอยู่ในสภาพนี้

**การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มี 2 ลักษณะคือ**  
 1. การติดต่อสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน มีลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ เช่น เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ถามผู้รับบริการว่าสะดวกจะมาติดต่ออีกวันไหน และผู้รับบริการตอบว่า วันพุธหน้า

2. การติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่ายติดลบ

**4. ทักษะการจดบันทึก**

นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องจดบันทึก ซึ่งจะนำมาใช้จัดทำรายงาน ในตอนเริ่มต้นสัมภาษณ์ นักสังคมสงเคราะห์ควรอธิบายให้ผู้รับบริการทราบว่าจำเป็นต้องจดบันทึกไปด้วย

แม้ว่าการจดบันทึกจะมีความจำเป็น แต่ก็อาจจะส่งผลลบต่อการสื่อสาร เพราะการจดบันทึกมากเกินไปทำให้นักสังคมสงเคราะห์ขาดความสนใจในการสังเกตและ การรับฟัง ผู้รับบริการอาจจะรู้สึกว่าถูกทอดทิ้งเนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้ ใส่ใจอย่างเต็มที่ในขณะที่จดบันทึก ในทางตรงข้าม ถ้าท่านจดบันทึกน้อยเกินไป ผู้รับบริการอาจจะรู้สึกว่านักสังคมสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับคำตอบบางอย่าง มากกว่าคำตอบอื่นๆ บางครั้งผู้รับบริการมักจะคาดหวังว่านักสังคมสงเคราะห์จะจดบันทึกและจะรู้สึกสับสนหากเราไม่ทำ

บางครั้งบันทึกที่ได้จดไว้อาจจะถูกใช้โดยนักสังคมสงเคราะห์คนอื่น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องเขียนให้อ่านออกได้ง่าย และไม่ใช้คำย่อมากเกินไป ซึ่งจะทำให้นักสังคมสงเคราะห์คนอื่นคนอื่นไม่สามารถทำความเข้าใจได้

บางครั้งถ้านักสังคมสงเคราะห์เลือกใช้เครื่องบันทึกเสียงเป็นสิ่งที่ต้อง ระวังเพราะ จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะพูด

**3.** [**หลังการเยี่ยมบ้าน**](http://reportdd.com/%e0%b8%a7%e0%b8%b4%e0%b8%98%e0%b8%b5%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%97%e0%b8%b2%e0%b8%87%e0%b8%aa%e0%b8%b1%e0%b8%87%e0%b8%84%e0%b8%a1%e0%b8%aa%e0%b8%87%e0%b9%80%e0%b8%84%e0%b8%a3%e0%b8%b2%e0%b8%b0/%e0%b8%ab%e0%b8%a5%e0%b8%b1%e0%b8%81%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b9%80%e0%b8%a2%e0%b8%b5%e0%b9%88%e0%b8%a2%e0%b8%a1%e0%b8%9a%e0%b9%89%e0%b8%b2%e0%b8%99-%e0%b8%ab%e0%b8%a5%e0%b8%b1%e0%b8%87.html)

หลังการเยี่ยมบ้านนักสังคมสงเคราะห์ต้องเขียนรายงาน เพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเยี่ยมบ้านครั้งนี้ไว้ รายงานเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการเยี่ยมบ้าน เพราะเป็นประโยชน์ในการติดตามความก้าวหน้าและวางแผนการแก้ปัญหา รวมทั้งวางแผนเยี่ยมบ้านในครั้งต่อไปเพราะฉะนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องใช้ทักษะใน

การเขียนรายงาน

**1. ทักษะในการเขียนรายงาน**

นักสังคมสงเคราะห์ต้องใช้ทักษะในการแยกแยะข้อมูลที่ได้มา คือนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต การจดบันทึก มาวิเคราะห์และประมวลข้อมูล อย่างจิตใจเป็นกลาง รวมทั้ง แยกข้อมูลที่ได้ ออกเป็น

1. ข้อเท็จจริง คือ ข้อเท็จจริงที่ตัวนักสังคมสงเคราะห์ได้รับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัส

ตา หู จมูก ปาก ผิวหนัง เช่น ตาเห็นห้องที่มีผนังสีครีม มีรอยแตกตามฝาผนัง หรือได้กลิ่นปัสสาวะเมื่อยืนอยู่หน้าประตูห้องน้ำที่เปิดอยู่

2. ความคิดเห็น คือ ความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ โดยไม่ใช้ทัศนะคติส่วนตัว

หรืออคติมาตัดสินผู้รับบริการ เช่น ความคิดเห็นที่ว่า ห้องน่าจะสร้างมานานแล้วเพราะมีรอยแตกตามฝาผนังและนักสังคมสงเคราะห์ที่ดีควรเรียบเรียงรายงานให้อ่านง่าย ไม่สับสน วกวน เพื่อให้คนที่อ่านรายงานของนักสังคมสงเคราะห์เข้าใจ รวมทั้งเขียนรานงานให้ถูกต้องตาม รูปแบบการเขียนรายงาน

[**ตัวอย่างการเยี่ยมบ้านของนักสังคมสงเคราะห์**](http://reportdd.com/%e0%b8%a7%e0%b8%b4%e0%b8%98%e0%b8%b5%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b8%97%e0%b8%b2%e0%b8%87%e0%b8%aa%e0%b8%b1%e0%b8%87%e0%b8%84%e0%b8%a1%e0%b8%aa%e0%b8%87%e0%b9%80%e0%b8%84%e0%b8%a3%e0%b8%b2%e0%b8%b0/%e0%b8%95%e0%b8%b1%e0%b8%a7%e0%b8%ad%e0%b8%a2%e0%b9%88%e0%b8%b2%e0%b8%87%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3%e0%b9%80%e0%b8%a2%e0%b8%b5%e0%b9%88%e0%b8%a2%e0%b8%a1%e0%b8%9a%e0%b9%89%e0%b8%b2%e0%b8%99-%e0%b8%82.html)

**1. สถานที่**

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หอพักนักศึกษา (หอใน)

**2. เยี่ยมหอพัก**

นางสาวนุ่น (นามสมมุติ) นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**3. การเดินทาง**

เดินทางจากห้อง SC3012 เวลา 13:50 น.อากาศร้อนอบอ้าว แดดแรง กำลังเดินทางไปยัง

หอพักของนุ่น โดยเดินออกจากห้อง SC3012 แล้วหันขวาเดินตรงไปตามทางเดิน จนเห็นบันไดกลางที่อยู่ตรงข้ามกับลิฟต์ เดินลงบันไดจนถึงชั้น 1 แล้วเดินตรงไปเรื่อยๆ ผ่านที่จอดรถจักรยาม เดินตรงเรื่อยจนถึงรูปปั้น อาจารย์ ป๋วย อึ้งภากรณ์ เดินไปจนถึงหน้าอาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์ พอเห็นถนนใหญ่ แล้วข้ามถนน และเดินตรงไปเรื่อยๆ ด้านซ้ายจะผ่านลานพระยานาค ด้านขวาจะเป็นหอสมุด ป๋วย อึ้งภากรณ์ เดินตรงไปต่อด้านซ้ายผ่านหอพระ แล้วพอเห็นป้ายรถเมล์ ข้างๆป้ายรถเมล์จะเป็นป้อมยาม เลี้ยวซ้าย เข้าซอยระหว่างป้อมยามกับโรงอาหารกลาง เดินไปเรื่อยๆผ่านที่จอดรถจักรยาน และทางเข้าหอจะอยู่ด้านขวาของที่จอดรถจักรยาน แลกบัตรนักศึกษาเพื่อเข้าหอ และขึ้นตึกหอ 1 ขึ้นบันไดไปจนถึงชั้น 4 บรรยากาศภายในหออบอ้าว มีแสงแดดอ่อนๆลอดเข้ามาทางหน้าต่างตามทางเดินไม่ค่อยมีผู้คนพลุกพล่าน เลี้ยวซ้ายจะเจอห้อง XXX

ของนางสาวนุ่น ประตูห้องสร้างแบบลึกเข้าไปในผนัง

**4. ภายในห้อง**

ภายในห้องโล่งกว้างยาวประมาณ 7 x 4 เมตร มีเฟอร์นิเจอร์ น้อยชิ้น พื้นห้องเป็นสีเขียว ผนังห้องสีครีม เพดานห้องสูงประมาณ 4 เมตร แต่บรรยากาศอบอ้าว ไม่มีลมเข้า เพราะหน้าบานเกล็ดหันหน้าเข้าในตัวหอ ไม่ได้อยู่ในทิศทางลมพัดผ่าน ลักษณะห้องคาดว่าเป็นห้องที่สร้างมาแล้วหลายปี เพราะผนังห้องมีสีซีด และมีรอยแตกร้าวตามขอบผนัง พื้นห้องมีฝุ่นเกาะ เดินแล้วไม่สบายเท้า พื้นที่ 1 ใน 4 ของห้องเป็นยกพื้น ยาวตั้งแต่ประตูไปจนถึงที่วางรองเท้า กว้างเท่าตัวห้อง และมีฉากสูงประมาณ 1 เมตรกั้นไว้ พื้นที่ส่วนที่เป็นยกพื้น

ระหว่างที่วางรองเท้าเป็นบันได้ขั้นเล็กๆประมาณ 1 ขั้นเพื่อลงไปสู่ด้านล่าง

เมื่อยืนอยู่ตรงประตูห้องหันหน้าเข้าห้อง ด้านขวาจะเป็นตู้เสื้อผ้า เป็นตู้ไม้สีเข้ม สูงเกือบถึงเพดาน ยางตั้งแต่กำแพงไปจนถึงฉากกั้น ครึ่งหนึ่งของตู้เสื้อผ้า เป็นของนางสาวนุ่น อีกครึ่งหนึ่งเป็นของเพื่อนร่วมห้อง ถัดมาเป็นชั้นรองเท้า มีทั้งรองเท้าแตะ รองเท้าผ้าใบ และรองเท้าส้นสูง วางไว้อย่างเป็นระเบียบ โดยเรียงรองเท้าแตะไว้ล่างสุด ลักษณะรองเท้าที่อยู่ที่ชั้นรองเท้านั้นสะอาดเหมือนได้รับการดูแลอย่างดีต่างจากพื้นห้องที่เหมือนจะไม่ได้กวาดมาหลายสัปดาห์ ทางด้านขวาของผนังห้องเป็นโต๊ะอ่านหนังสือ 2 โต๊ะ และเก้าอี้ 2 ตัว หันหน้าเข้าผนังห้อง โต๊ะของนางสาวนุ่นอยู่ด้านขวา บนโต๊ะจัดอย่างเป็นระเบียบ มีหนังสือเรียนและนิตยสารอยู่ในกองเดียวกัน โต๊ะของนางสาวนุ่นปูด้วยกระดาษนิตยสาร และมีตะกร้าเครื่องสำอาง ที่เต็มไปด้วยครีมทาหน้าชนิดต่างๆ ครีมเช็ดเครื่องสำอาง ครีมทาตัว ครีมทากันแดด ซึ่งจากการประเมินแล้ว นางสาวนุ่น คงหมด

เงินส่วนใหญ่ ไปกับการซื้อครีมต่างๆ

แน่นอนพอเดินลงไปบันไดมาด้านซ้ายเป็นพื้นที่โล่งกว้าง มีไม้กวาด ที่โกยผงและถังขยะวางอยู่มุมหนึ่ง ส่วนอีกมุมเป็นที่วางลังกระดาษประมาณ 3-4 ลัง ภายในลังเป็นอุปกรณ์เครื่องเขียนหนังสือ หรือเอกสารประกอบการเรียนที่นางสาวนุ่นเก็บเอาไว้ รวมทั้งเป็นลังที่ใส่หนังสือการ์ตูนไม่เป็นระเบียบ ผิดกับ นิสัยนุ่นที่ชอบวางของเป็นระเบียบ แสดงว่านางสาวนุ่นยังคงอ่านหนังสือการ์ตูนอยู่เป็นประจำ

ทางด้านขวาของห้องเป็นเตียงนอนติดกัน 2 เตียง เตียงนางสาวนุ่นอยู่ทางด้านขวาติดกับฉากกั้น ยกพื้น ลักษณะเตียงทั้ง 2 ปูผ้าคลุมเตียงไว้ ผ้าคลุมเตียงของนางสาวนุ่นเป็นลายการ์ตูนหมีอยู่ในชุดนอน สีฟ้า ส่วนผ้าคลุมเตียงของเพื่อนร่วมห้องนางสาวนุ่นสีครีม ปลายเตียงทั้ง 2 มีชั้นวางของ 2 ชั้นซึ่งนางสาวนุ่นกับเพื่อนใช้วางกระเป๋าถือ 5-6 ใบ สุมๆกันไว้