

วิธีการทางสังคมสงเคราะห์



ก่อนที่จะกล่าวถึงวิธีการทางสังคมสงเคราะห์เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบว่า การดำเนินงานจัดหางานของรัฐในปัจจุบันได้ใช้วิธีการทางสังคมสงเคราะห์เพียงใดและอย่างไร ตลอดจนการวิเคราะห์และเสนอแนะว่าควรมีการนำวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ไปใช้เพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ของบุคคลหางานเหล่านั้น อาจทำได้ในลักษณะใดและอย่างไรนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึงปรัชญา กานิยมพื้นฐาน หลักการและลักษณะงานสังคมสงเคราะห์ให้เป็นที่เข้าใจก่อน ทั้งนี้ เนื่องจากว่าวิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์ (Scientific) นั้น ย่อมมีที่มาจากปัจจัยที่กล่าวถึงข้างต้นทั้งสิ้น

ความหมายของ: "สังคมสงเคราะห์"

การสังคมสงเคราะห์ เป็นวิธีการทางสังคมในการช่วยเหลือบุคคล โดยการป้องกันและแก้ปัญหาทางสังคมของเขา เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถทำหน้าที่ของเขาในสังคมได้ต่อไป การสังคมสงเคราะห์จึงเป็นสถาบันของสังคม (Social Institution) เป็นวิชาชีพให้บริการแก่มนุษย์ (a human service profession) และเป็นงานที่ต้องอาศัยศิลป์ทางเทคนิคและวิทยาศาสตร์¹ หรืออีกความหมายหนึ่ง การสังคมสงเคราะห์ คือ การปะทะสังสรรระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลนั้น ๆ สามารถประสบความสำเร็จ

¹Max Siporin, Introduction to Social Work Practice,

(New York : Macmillan Publishing Co., 1975), p. 3.

สำเร็จในการดำเนินชีวิตและตระหนักในคุณค่าและความปรารถนาของเขา¹

ฉะนั้น การปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์จึงเกี่ยวพันกับการวางนโยบายทางสังคมโดยนักสังคมสงเคราะห์จะใช้บริการทางสังคมเป็นเครื่องมือและโครงสร้างของบริการเหล่านั้นจะกำหนดว่าเขาจะทำอย่างไรในการปฏิบัติงานของเขา² ซึ่งหมายความว่า นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้นำเอาทรัพยากร ตลอดจนความคึกคักอันมาใช้ในการช่วยบรรเทาความต้องการของปัจเจกชน กลุ่มชน และชุมชนโดยการใช้วิธีการตามวิทยาศาสตร์อย่างมีศิลป์ เพื่อที่จะช่วยให้บุคคลนั้นๆ ช่วยตัวเองได้³

ขอบเขตของการสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์แบ่งเป็นประเภทของบริการที่สำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. การประชาสงเคราะห์ (Public Assistance) เป็นบริการทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อบุคคลทั่วไปที่ต้องการความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นทางการเงินและอื่น ๆ เช่น คนชรา, คนตาบอด, คนพิการ, เด็กอนาถา เป็นต้น
2. การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นบริการทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อบุคคลที่ประกันตน, บุคคลที่มีกิจกรรมเป็นของตนเองและครอบครัวของเขา โดยการให้ความคุ้มครองเมื่อเขาขาดรายได้อันเนื่องมาจากการชราภาพ, วางงาน, ประสบอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน, เจ็บป่วยเนื่อง

¹ Allen Pincus and Anne Minahan, Social Work Practice : Mode And Method, (Illinois : F.E. Peacock Publisher, 1976), p.9.

² Carol H. Meyer, Social Work Practice, 2d ed. (New York : The Free Press, 1976), p. 93.

³ Herbert H. Stroup, Social Work : An Introduction to the Field, (New York : American Book Co., 1960) pp. 1 - 2.

จากการประกอบอาชีพ, การตายของหัวหน้าครอบครัว, การรักษาพยาบาลในยามเจ็บไข้และการฟื้นฟูสมรรถภาพของบุคคลในสังคม

3. บริการจัดหางาน (Employment Services) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อบรรจุนักบุคคลที่ต้องการทำงานและกำลังหางานทำอยู่ ช่วยให้งานอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมได้คนงานที่มีคุณภาพ และแนวอาชีพ, ให้การคุ้มครองแรงงานและให้ความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานรวมถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพด้วย

4. การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (Veterans' Services) เป็นบริการทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนแก่ทหารผ่านศึกไม่ว่าจะเป็นทหารผ่านศึกที่พิการต้องการการรักษาพยาบาลทางร่างกายหรือจิตใจในโรงพยาบาลและคลินิก งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายกับครอบครัวของเขา, การแนะแนวอาชีพ, การฟื้นฟูสมรรถภาพและการช่วยเหลือทางการศึกษา, บริการจัดหางานพิเศษ, บริการจัดที่พักอาศัย, การให้เงินทดแทนแก่ทหารผ่านศึกที่พิการและทายาท

5. การเคหะสงเคราะห์ (Housing Services) เป็นบริการสำหรับครอบครัวและเด็ก โดยเฉพาะครอบครัวที่อยู่ในแถบโรงงาน, บริการพิเศษแก่คนชรา, ผู้ป่วยเรื้อรัง, ครอบครัวที่มีบุตรมาก, ช่วยเหลือในเรื่องการจัด การค่านการเงิน, การกำจัดแหล่งเสื่อมโทรมและการพัฒนาเมือง

6. บริการทางสังคมระหว่างประเทศ (International Social Services) เป็นบริการที่จัดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ, องค์การอนามัยโลก, องค์การทางสังคมระหว่างชาติที่ปฏิบัติงานในต่างประเทศ เช่น Y.M.C.A. เป็นต้น องค์การเหล่านี้มีการแข่งขันกันจัดระเบียบชุมชน, วางแผน, ควบคุมดูแลและบริหารสวัสดิการทางสังคม, ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและค่านิยมของต่างชาติ

7. บริการสวัสดิการชุมชน (Community Welfare Services) เป็นบริการทางสังคมและอนามัยโดยการวางแผนงานและให้บริการ

แก่ประชาชนในทางอ้อม เช่น คณะกรรมการสวัสดิการชุมชน, คณะกรรมการวางแผน, กองทุนสงเคราะห์ชุมชน เป็นต้น

เมื่อไม่นานมานี้ วิธีการทางสังคมสงเคราะห์เหล่านี้ได้รับการนำไปใช้ในหน่วยงานแขนงอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา เช่น การสังคมสงเคราะห์ในโรงงานอุตสาหกรรม, เหมืองแร่, โบสถ์, ศูนย์พักผ่อนหย่อนใจ, สหกรณ์ผู้ผลิตและผู้บริโภค, สหพันธ์แรงงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก นายจ้าง ลูกจ้างหรือผู้ร่วมงาน¹

จุดมุ่งหมายของการสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์เป็นความพยายามที่จะช่วยให้ปัจเจกชน กลุ่มชนและชุมชนมีความเป็นอยู่ทางสังคมดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วิธีการต่าง ๆ ที่การสังคมสงเคราะห์นำไปใช้ก็เพื่อจะมุ่งไปสู่จุดหมายนี้ นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงตัวประกอบทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นทางสังคม, ทางเศรษฐกิจ, ทางจิตวิทยาและอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อชีวิตปัจเจกชน, ครอบครัว กลุ่มทางสังคมและชุมชน ความแตกต่างของวิชาชีพกับวิชาชีพอื่นอยู่ที่ว่าผู้ให้บริการในอาชีพอื่นนั้น แม้จะมีหน้าที่ยกระดับความกินดีอยู่ดีและเคารพในความเชื่อมั่นของปัจเจกชนที่รับบริการ ก็จะเป็นเฉพาะบริการที่ให้เพียงลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการส่วนบุคคลเท่านั้น แต่นักสังคมสงเคราะห์คำนึงถึงการกระทำหน้าที่ทางสังคม (Social Functioning) ของบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นผลจากแรงผลักดันทางเศรษฐกิจสังคม ของสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์อาศัยอยู่ ในการวิเคราะห์และวางแผนเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการปรับคนทางสังคมนั้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องตระหนักถึงลักษณะทุกประการของผู้รับบริการที่เขาทำงานด้วยหรือตระหนักถึงเงื่อนไขทางสังคมที่มีอยู่ในชุมชนที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานอยู่ ฉะนั้น จุดมุ่ง

¹ Walter A. Friedlander, Concepts and Methods of Social Work, 2d ed. (New Jersey : Prentice - Hall, 1976), pp. 9 - 12.

หมายของงานสังคมสงเคราะห์จึงไม่เพียงแต่จะช่วยปัจเจกชน, ครอบครัวและ
กลุ่มคนที่มีความเกี่ยวพันกันทางสังคมเท่านั้น แต่จะทำหน้าที่ปรับปรุงสภาพทางสังคม
ทั่วไป โดยการยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ สุขภาพอนามัย เศรษฐกิจที่อยู่อาศัย
และสภาพการทำงานที่กีดกันตลอดจนส่งเสริมให้เกิดกฎหมายทางสังคมที่อำนวยความสะดวก
ประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม (Constructive Social legislation)

จุดมุ่งหมายแรกเริ่มของการสังคมสงเคราะห์ในสมัยโบราณเป็นเพียง
การบรรเทาความยากจนโดยการให้ทาน ซึ่งเป็นการบรรเทาตามธรรมชาติแก่
ชนระดับต่ำในสังคม, แก่ผู้ที่ยากจนทุกข์ทรมาณโดยทั่วไป ซึ่งมักจะมีการให้เงิน
ช่วยเหลือผู้ชรา, คนพิการ, ผู้ป่วยหรือคนยากจน แต่จุดมุ่งหมายของการสังคม
สงเคราะห์ในสมัยปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนไป กล่าวคือ มุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความเป็นอยู่
ที่ดีแก่ชนทุกชั้นในชุมชนทั้งชุมชนเป็นบริการทางสังคมที่เพิ่มความช่วยเหลือแก่บุคคล
ในทุกระดับชั้นทางสังคม รวมทั้งปัจเจกชนและครอบครัวที่ยังช่วยตัวเองทางเศรษฐกิจ
ไม่ได้¹

ปรัชญาและค่านิยมพื้นฐานในงานสังคมสงเคราะห์

ค่านิยมพื้นฐานในงานสังคมสงเคราะห์เกิดจากปรัชญาซึ่งเชื่อกความ
เท่าเทียมกันของมนุษย์ตามหลักจรรยาและหลักศาสนา ความสามารถที่จะพัฒนาได้
ของแต่ละบุคคล, โอกาสที่จะเลือกกระทำอย่างเสรีไม่ว่าจะเป็นการพูด การแสดง
ออกต่าง ๆ การแข่งขันกันอย่างยุติธรรม งานสังคมสงเคราะห์จะมุ่งไปสู่ความ
แท้จริงและสนับสนุนความดีในแนวประชาธิปไตย²

งานสังคมสงเคราะห์มีระบบค่านิยมที่แจ่มชัดและแน่นอน ค่านิยมในงาน
สังคมสงเคราะห์มีพื้นฐานอยู่บนอุดมคติและศรัทธาของนักสังคมสงเคราะห์ ปรัชญา
นักเป็นเสมือนอุดมคติ เป็นลักษณะสำคัญของงาน ระบบค่านิยมนี้ได้รับการทดสอบ

¹ Ibid., pp. 6 - 9.

² Ibid., pp. 1.

และก่อร่างขึ้นจากกระบวนการในอดีตที่นักสังคมสงเคราะห์นำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งในทางปฏิบัติได้มีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากสภาพทางสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง ปรากฏการณ์ทางอาชีพจึงมีความหมายต่อนักสังคมสงเคราะห์ยิ่งขึ้น นักสังคมสงเคราะห์ได้เห็นพ้องต้องกันในความเชื่อและค่านิยมเหล่านี้ ทั้ง ๆ ที่นักสังคมสงเคราะห์แต่ละคนก็มีความคิดบางประการที่ต่างกัน

ค่านิยมทางสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญ ได้แก่

1. ความเชื่อในคุณค่าของปัจเจกชน: บุรณภาพและศักดิ์ศรีของมนุษย์ แนวความเชื่อนี้ มีผลต่อการแสดงออกของนักสังคมสงเคราะห์ต่อผู้รับการช่วยเหลือ (client) และสัมพันธ์ภาพระหว่างกันในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ
2. ความเชื่อที่ว่าปัจเจกชนที่มีความต้องการทางเศรษฐกิจสังคมและความต้องการส่วนบุคคล มีสิทธิ์ที่จะตัดสินใจด้วยตัวของเขาเองว่า เขาต้องการอะไร และเขาจะไข่มุนมาด้วยวิธีใด กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ผู้รับการช่วยเหลือจะต้องได้รับการฝึกให้รู้จักช่วยตนเองหรือจัดการกับปัญหาของเขาเอง ความเชื่อนี้ยืนยันว่าการเปลี่ยนแปลงของผู้รับการช่วยเหลือในสถานสังคมและจิตใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับการช่วยเหลือได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้เขาสามารถช่วยตนเองได้ เขาจะแก้ปัญหของเขาเองได้เมื่อเขาทราบถึงบทบาทของเขาในการแก้ปัญหานั้น ๆ นักสังคมสงเคราะห์เชื่อว่า บุคคลสามารถจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติได้โดยที่เทคนิคต่าง ๆ ในขั้นที่จะช่วยให้บุคคลนั้น ๆ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงปรารถนานั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะเรียนรู้หรือสื่อสารได้ ผู้รับการช่วยเหลือที่ได้รับความกระทบกระเทือนจากความล้มเหลวทางเศรษฐกิจ, ความเจ็บป่วยหรือความสับสนทางอารมณ์อาจจะกลับมีความนับถือตนเองและความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อนักสังคมสงเคราะห์แนะนำให้เขายอมรับ

ปัญหาของเขาและให้เขาคัดสินใจที่จะหาหนทางใหม่เพื่อตัวเขาเอง อิศระในการเลือกหนทางของผู้รับความช่วยเหลือจะไม่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกคับข้องใจหรือชลาครสว่าตนกำลังขอความช่วยเหลือและความรู้สึกที่ว่าบุคคลอื่นเข้ามากกว่าภายในชีวิตหรือจัดการกับธุระของเขา เขาก็จะมีความมั่นใจในตนเองเมื่อเขาสำนึกถึงความสามารถของเขาในการแก้ปัญหา นั้น ๆ และคัดสินใจที่จะเลือกทางใดทางหนึ่ง

3. ความเชื่อมั่นในเรื่องโอกาสที่เท่าเทียมกันของบุคคล นักสังคมสงเคราะห์จะต้องไม่อคติในเรื่องผิว, ศาสนาและการเมือง แต่จะต้องเชื่อในเรื่องศักดิ์ศรีของมนุษย์ และการคัดสินใจด้วยตัวของเขาเอง บริการทางสังคมจะไถ่ถอนถ้าปราศจากอคติในเรื่องศาสนาและชนชั้น ในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ความต้องการของบุคคลไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางการเงิน, ทางสังคมหรือทางอารมณ์ จะต้องได้รับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจอย่างแท้จริงในความเป็นมนุษย์จากนักสังคมสงเคราะห์ผู้ซึ่งพยายามจะช่วยผู้รับความช่วยเหลือ (client) ให้บรรลุในสิ่งที่เขาต้องการในขอบข่ายของทรัพยากรของชุมชนนั้น นักสังคมสงเคราะห์อาจจะช่วยให้เขาได้รับสิ่งที่เขาสูญเสียไปโดยให้เขาเกิดความพอใจในวิถีทางการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น หรือช่วยให้เขาปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดีขึ้น

4. ความเชื่อที่ว่าสิทธิส่วนบุคคลในการนับถือตนเอง, ศักดิ์ศรี, การคัดสินใจด้วยตนเองและโอกาสที่เท่าเทียมกันเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ชอบทางสังคมต่อตนเอง ครอบครัวและสังคมของบุคคล ความเชื่อนี้ทำให้บุคคลสามารถเข้าใจในเรื่องสัมพันธ์ภาพของการให้และการรับ (give - and - take - relationship) ในสังคมมนุษย์ได้ดีขึ้น นักสังคมสงเคราะห์จะกระตุ้นให้ปัจเจกชนและกลุ่มได้ตระหนักว่า การยอมรับในสิทธิของตนเองนี้จะต้องคำนึงถึงพันธะของตนไปพร้อมกัน ฉะนั้น จึงจะต้องยอมรับและเคารพในความต้องการและสิทธิของบุคคลอื่นด้วย¹

¹Walter A. Friedlander, Concepts and Methods of Social Work, pp. 1 - 6.

การสังคมสงเคราะห์กับการจัดหางาน

โครงการจัดหางานสำหรับบุคคลว่างงานที่สามารถทำงานได้นั้น ครั้งแรกจัดตั้งขึ้นที่ประเทศอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1601 โดยกฎหมาย Elizabethan Poor Law เนื่องจากบุคคลที่อยู่นอกกำลังแรงงานหรือทำงานไม่ได้ นั้น รัฐบาลจะก่อให้เกิดการช่วยเหลือโดยตรง โครงการนี้จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะลดค่าใช้จ่ายในการช่วยเหลือผู้ว่างงานที่สามารถทำงานได้โดยการจัดหางานให้ ต่อมาจึงมีการก่อตั้งโรงฝึกงานขึ้นด้วยความเชื่อที่ว่า การให้งานแก่บุคคลนั้น ๆ ทำจะเป็นการช่วยเหลือทางตรงที่ได้ผลแก่บุคคลว่างงาน¹

ส่วนในสหรัฐอเมริกา บริการจัดหางานของรัฐ (Public Employment Service) เป็นสถาบันทางสังคมที่มีความหมายต่ออุตสาหกรรมและผู้ใช้แรงงานมาก มีความเป็นมาคือ สำนักจัดหางานของรัฐและท้องถิ่นเกิดขึ้นในศตวรรษที่ 19 สำนักจัดหางานของรัฐแห่งแรกเปิดขึ้นที่ โอไฮโอ ในปี ค.ศ. 1890, ที่นิวยอร์ก ในปี ค.ศ. 1896 และในวิสคอนซินในปี ค.ศ. 1901 และเนื่องจากปัญหาผู้อพยพในชิคาโก ทำให้เกิดมีบริการข่าวสารสำหรับผู้อพยพขึ้นโดยตั้งเป็นสำนักงานใช้ชื่อว่า U.S. Bureau of Immigration ในปี ค.ศ. 1907 ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักจัดหางานในปี ค.ศ. 1914 และสืบเนื่องจากปัญหาแรงงานหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 เป็นผลให้เกิดบริการจัดหางานของรัฐบาล นายจ้าง บริการนี้จะช่วยในเรื่องการคัดเลือกบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้คนงานได้งานที่เหมาะสมมั่นคง ช่วยให้นายจ้างได้คนงานที่มีคุณภาพโดยจัดประเภทคนงานที่ต้องการทำงาน พิจารณาถึงความสามารถทางอาชีพของเขา บริการจัดหางานจะเป็นหน่วยกลางในการรวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับตำแหน่งงานจากนายจ้างและถ้าจำเป็นบริการนี้ก็จะส่ง (refer) ผู้สมัครงานไปยังสำนักจัดหางานแห่งอื่น ๆ ที่ต้องการคนงาน

006497

ในกรณีที่บริการจิตทางานจะมีการฝึกพิเศษหรือจัดหลักสูตรฝึกอาชีพให้ผู้สมัครงาน เพื่อช่วยเหลือให้เขาได้มีงานทำที่ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรม¹

กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์

กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์เป็นขั้นตอนในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ โดยทั่วไปแล้วไม่ว่าตัวเราใจจะมีทัศนคติด้วยกันแต่เรียกชื่อ ขั้นตอนแต่ละขั้นแตกต่างกันออกไป หรือมีการแบ่งย่อยขั้นตอนออกไปต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ขั้นตอนทางสังคมสงเคราะห์นั้นมีอยู่ ๕ ขั้นตอนใหญ่ ๆ ก็คือ

1. ขั้นรับเรื่องราว (Intake) นับเป็นขั้นแรกเริ่มในการดำเนินงาน กล่าวคือ โดยทั่วไปแล้วจะมีองค์ประกอบในการดำเนินงานนี้ 3 องค์ประกอบ คือ ผู้มาขอรับบริการ (client) นักสังคมสงเคราะห์ (Social Worker) และองค์กรที่ให้บริการ (Agency) ในขั้นนี้จะเป็นขั้นที่ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ทราบว่า ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรนั้นมีความประสงค์อะไร บางคนอาจจะมาติดต่อกับองค์กรนั้น ๆ โดยไม่ได้มาขอรับความช่วยเหลือก็ได้ เนื่องจากขาดความรู้ว่าองค์กรนั้น ๆ มีบริการอย่างไรบ้าง เป็นต้น เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ได้รับเรื่องราวของผู้มาขอรับความช่วยเหลือหรือมาขอรับบริการแล้ว จึงจะตัดสินใจว่า ตนในฐานะเป็นตัวแทนขององค์กรในการให้บริการจะดำเนินการอย่างไรต่อไป

2. ขั้นค้นหาข้อเท็จจริง (Fact - Finding) เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ตัดสินใจจากขั้นรับเรื่องราวแล้วว่า ผู้มาขอรับบริการมาขอรับบริการตรงกับประเภทของบริการที่ตนสามารถจะให้ได้ ก็จะทำการค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวของผู้มาขอรับบริการ ในขั้นตอนนี้ อาจแบ่งย่อยออกเป็นขั้นสังเกต, ขั้นสัมภาษณ์และขั้นประเมินผลขั้นต้น กล่าวคือนักสังคมสงเคราะห์จะใช้สัมพันธ์ภาพทางอาชีพเป็น

¹ Walter A. Friedlander, Introduction to Social Welfare, 3rd ed. (New Jersey : Prentice - Hall, Inc., 1968), pp. 513 - 515.

ประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการหาทางช่วยเหลือบุคคลนั้น ๆ ท่อไป ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความจริงใจ การให้ความเป็นกันเองหรือการแทรกแซงโดยอาชีพ ทั้งนี้ เนื่องจาก นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสำนึกว่า บุคคลแต่ละคนก็ต้องการจะจัดการกับชีวิตของเขาเองถ้าเขาทำได้ แต่เมื่อบุคคลอื่น ๆ ตัดสินใจที่จะแสวงหาหรือยอมรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นละก็ เขาก็จะมีความรู้สึก 2 ประการ คือ ไม่แน่ใจว่าจะไว้วางใจผู้อื่นได้หรือไม่ เมื่อเขาแสดงความอ่อนแอของเขาออกมาและความกลัวผลที่จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ใหม่ ๆ นี้ การที่เขาไปยังสถานที่ที่ไม่เคยไป ใฝ่หูจากกับคนที่เขาไม่เคยรู้จักเหล่านี้ เขาจะต้องใช้ความกล้าหาญและแรงจูงใจทั้งหมดที่เขาได้อยู่และเมื่อเขามายังองค์กรใดหรือมาพบนักสังคมสงเคราะห์คนใด เขาก็จะมาด้วยความหวังและคาดหวังว่าเขาจะพบกับวิธีการแก้ปัญหาที่เขากำลังเผชิญอยู่ ในขณะที่เดียวกัน เขาก็สงสัยว่า นักสังคมสงเคราะห์จะสนใจปัญหาของเขาหรือไม่ จะมีใครช่วยเขาได้อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึกต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับปฏิกริยาที่เขาได้รับและต่อรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมขึ้นในระบบค่านิยมทางวัฒนธรรมและโดยส่วนตัวของเขา รวมถึงความยุ่งยากที่เขากำลังประสบอยู่หรือความตึงเครียดที่มีมากจนทำให้เขาไม่อาจจะจัดการกับปัญหาของเขาได้¹ นักสังคมสงเคราะห์จะประเมินสิ่งที่คนใดมีการปะทะสังสรรค์กับผู้นำขอรับบริการว่า ผู้นำขอรับบริการมีข้อมูลในรายละเอียดอย่างไรบ้าง โดยใช้วิธีการตามปรัชญาและค่านิยมพื้นฐานทางสังคมสงเคราะห์ที่ตั้งไว้แล้ว

3. **ขั้นวิเคราะห์ (Analysis)** เป็นขั้นตอนต่อจากขั้นค้นหาข้อเท็จจริง ในขั้นนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะวางแผนการให้ความช่วยเหลือโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่แล้ว และตัดสินใจว่าจะช่วยเหลืออย่างไร

¹ Arthur E. Fink, The Field of Social Work, 6th ed.,

(New York : Halt, Rinehart and Winston, Inc., 1974), pp. 122-128.

4. ขั้นตอนการ (Treatment) เป็นการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการโดยตรง โดยอาศัยแผนงานที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นที่แล้วมาเป็นแนวทาง ทั้งนี้แล้วแต่ลักษณะปัญหาของผู้มาขอรับบริการ นักสังคมสงเคราะห์จะเลือกการปฏิบัติการที่เหมาะสมกับปัญหานั้น ๆ ที่สุด เขาอาจจะตัดสินใจที่จะส่งบุคคลนั้นไปยังแหล่งอื่นหรือแนะนำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ บางครั้งนักสังคมสงเคราะห์อาจจะเพียงแต่ทำให้ผู้รับบริการช่วยเหลือได้ทราบถึงปัญหาที่เขาประสบอยู่อย่างแจ่มชัดขึ้นและให้ผู้รับบริการช่วยเหลืออื่น ๆ ได้ให้ความสามารถของเขาเองตัดสินใจหรือจัดการกับปัญหาของเขา

5. ขั้นตอนประเมินผลและติดตามผล (Evaluation and Follow up) ขั้นนี้นับเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการ เป็นการสรุปว่าการดำเนินการตั้งแต่เริ่มแรกนั้นดำเนินไปอย่างไรและได้ผลแค่ไหน และจะมีการบันทึกเพื่อการติดตามผลเป็นระยะในปัญหาบางลักษณะ รวมถึงประโยชน์ในการ เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัยทางการสังคมสงเคราะห์ต่อไปในอนาคตเพื่อปรับปรุงให้การให้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการช่วยเหลือบุคคลใดหรือจัดบริการให้แก่คนกลุ่มใด หมายถึง การกระทำเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคลนั้น ๆ ฉะนั้น การช่วยเหลือจึงต้องตระหนักถึงจุดหมายที่เป็นค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ บุคคลจะได้รับการช่วยเหลือก็ต่อเมื่อเขาสามารถทำงานที่เขาต้องการทำ, มีที่อยู่ที่ดีกว่าเดิม, ปรับปรุงการท่ามาหาเลี้ยงชีพและความสามารถที่จะจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อครอบครัวของเขา, ไม่กระทำการอันไม่ชอบด้วยกฎหมายและอยู่ในสังคมอย่างราบรื่น¹

การปฏิบัติการของนักสังคมสงเคราะห์จะมองผู้มารับบริการ (client) ในลักษณะของความสามารถและการมีโอกาที่จะเลือก ซึ่งรวมไปถึงอิสระในการ

¹ Max Siporin, Introduction to Social Work Practice, p.160.

เลือกด้วย โดยคำนึงถึงความพร้อมของผู้มารับบริการ และช่วยให้เขาได้ใช้ความสามารถของเขาเองในระดับสูงในการเลือกด้วย ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขและทรัพยากรที่เขาจะเลือกอย่างเต็มที่ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ ทางสังคมสงเคราะห์ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะได้นำไปเสนอแนะเพื่อปรับใช้ในการให้บริการที่หน่วยงานซึ่งจะได้ออกมาในบทที่ 6 ต่อไป