



## คุณสมบัติของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ

### ความหมาย

อาจกล่าวได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์ก็คือคนธรรมดาที่เองแต่มีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั่วไปที่ประสบปัญหา<sup>1</sup>

ส่วนคำว่า "วิชาชีพทางสังคมสงเคราะห์" หมายถึง วิชาชีพอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งทำงานกับปัจเจกชน กลุ่มชน และชุมชนโดยคำนึงถึงปัญหาเป็นสำคัญ<sup>2</sup>

โดยทั่ว ๆ ไปจะแบ่งนักสังคมสงเคราะห์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ( Professional social worker )
2. นักสังคมสงเคราะห์อาสาสมัคร ( Volunteer Social Worker )

นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ หมายถึง บุคคลกลุ่มพิเศษที่ได้รับค่าจ้างเป็นการตอบแทนในการบริการสวัสดิการทางสังคม หรือเป็นผู้นำในค่านกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานสงเคราะห์และของสถาบันที่ดำเนินการเกี่ยวกับระบบสวัสดิการทางสังคม<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Noel and Rita Timms, Perspectives in Social Work. (London : Routledge and Kegan Paul, 1977), p.140.

<sup>2</sup> นันทนีย์ ไชยสุต. "หลักทฤษฎีเบื้องต้นของการสังคมสงเคราะห์," เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการสาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, หน้า 7.

<sup>3</sup> David L.Sill, ed. International Encylcopedia of the Social Sciences. Vol. 14. (New York : MacMillan Co., 1968), p.495.

Friedlander<sup>1</sup> กล่าวว่า นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติอยู่ในงานสังคมสงเคราะห์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือบุคคล กลุ่มชน ชุมชน และช่วยส่งเสริมยกระดับมาตรฐาน ฐานะทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ สุขภาพอนามัย การทำมาหากิน ที่อยู่อาศัย การไต่ค่าแรงงานสูง การประกันสังคม เป็นต้น เพื่อช่วยเหลือให้สังคมได้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่พึงพอใจ มีอิสระและมีความเชื่อมั่นและมั่นคงอย่างพอเพียง หรืออาจกล่าวได้ว่า

นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ<sup>2</sup> หมายถึง ผู้ที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์โดยได้สำเร็จการศึกษาและผ่านการฝึกการอบรมทางด้านวิชาชีพสังคมสงเคราะห์โดยตรงอย่างน้อยจบชั้นปริญญาตรีจากสถานศึกษาสังคมสงเคราะห์จากมหาวิทยาลัย หรือสถาบันเทียบเท่าแห่งใดแห่งหนึ่ง ซึ่งได้รับการปลูกฝังและฝึกฝนทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ค่านิยม จรรยาบรรณ และทักษะ ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ มาแล้ว

ส่วนนักสังคมสงเคราะห์อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่เข้ามาทำงานด้านการสงเคราะห์ หรือ บริการช่วยเหลือสังคมโดยความสมัครใจ จะด้วยวัตถุประสงค์อย่างใดก็ตาม ไม่มีค่าจ้างเป็นการตอบแทนไม่ได้ผ่านการฝึกงานหรือการฝึกหัดมาก่อน

แต่อย่างไรก็ตาม งานสังคมสงเคราะห์ส่วนหนึ่งจะบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือร่วมใจจากอาสาสมัคร แต่จุดสำคัญก็คืออาสาสมัครต้องมีความเข้าใจ

<sup>1</sup> Walter A. Friedlander, Introduction to Social Welfare, p.495.

<sup>2</sup> จิตติมา โสภารัตน์, "การพัฒนาคุณภาพและทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์", (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522), หน้า 3 (อค์สำเนา).

<sup>3</sup> Philip Seed, The Expansion of Social Work in Britain (London and Boston : Routledge and Kegan Paul, 1973), p.83.

ในบทบาทและหน้าที่ของตน นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพจะต้องถือว่าอาสาสมัคร เป็นทรัพยากรอื่นหนึ่งที่จะต้องพึ่งพาในการปฏิบัติงาน อาสาสมัครจะช่วยมากในการทำงานเพื่อบรรเทาปัญหาเฉพาะหน้า<sup>1</sup> ใ้แก่ งานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะและความรู้แห่งวิชาชีพมากนัก เช่น แจกเสื้อผ้า เครื่องใช้ แก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือ หรือการรณรงค์หาทุน เป็นต้น งานเหล่านี้อาสาสมัครทำได้ดีและเร็วกว่า ส่วนการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือซึ่งต้องใช้ขบวนการสังคมสงเคราะห์เพื่อปลดปล่อยฟื้นฟู และพัฒนา ก็เป็นหน้าที่โดยตรงของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ในบางครั้ง นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพสามารถมอบหมายงานบางอย่างให้อาสาสมัครที่เคยผ่านการฝึกหัดงานมาแล้วปฏิบัติแทนเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และเพื่อประโยชน์ในการกระจายการปฏิบัติงานไปอย่างทั่วถึงโดยอาศัยความร่วมมือจากอาสาสมัคร

ในอเมริกาและอังกฤษ อาสาสมัครคือกำลังของนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงาน อาสาสมัครบางคนปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน มีความชำนาญจากประสบการณ์มานานปีจนได้รับการยกย่องจากนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ บางคนได้รับเชิญเป็นผู้บรรยายพิเศษในสาขาที่มีความชำนาญจากโรงเรียนสังคมสงเคราะห์ บางคนถูกเชิญเป็นผู้นิเทศงานฝึกภาคปฏิบัติภาคสนามให้แก่บัณฑิตศึกษา เป็นการแสดงถึงการประสานงาน และการก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กันในระหว่างอาสาสมัครและนักวิชาชีพ<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ibid, p.38.

<sup>2</sup> Zofia T. Butrym, The Nature of Social Work (London : The Macmillan Press, 1976), p.138.

คุณสมบัติของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ( Characteristics of Social Worker )

ในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพนั้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความรับผิดชอบต่อบุคคลผู้มารับการสงเคราะห์ ตลอดจนต้องมีการตัดสินใจอย่างถูกต้อง ให้ความร่วมมือกับผู้บริหารสงเคราะห์และผู้เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหา ความรู้และความเข้าใจในสิ่งที่ตนรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง แมว่านักสังคมสงเคราะห์จะมีคุณสมบัติอย่างอื่นครบถ้วนแล้วก็ตาม หากขาดองค์ประกอบสำหรับนักสังคมสงเคราะห์แล้ว การปฏิบัติงานก็ไม่สำเร็จ ซึ่งองค์ประกอบของนักสังคมสงเคราะห์ ได้แก่

1. ความรู้ (Knowledge)
2. ทักษะ (Skill)
3. ทศนคติ (Attitude)
4. ประสบการณ์ (Experience)

1. ความรู้ ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีความรู้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์<sup>1</sup> ซึ่งหมายถึง ความรู้ด้านพัฒนาการและพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ด้านจิตวิทยาต่าง ๆ เช่น จิตวิทยาพัฒนาการของบุคคลวัยต่าง ๆ จิตวิทยาการให้และการรับความช่วยเหลือ จิตวิทยาการปรับตัว ความรู้เกี่ยวกับทัศนคติกลไกการป้องกันตนเอง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและปฏิกริยาตอบโต้ของบุคคลต่อบุคคล ของบุคคลต่อกลุ่ม ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ โดยใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด ( Verbal and Non Verbal Communication) การแสดงออกถึงความรู้ทั้งในค่านิจใจ อารมณ์ ทาที กริยา คำพูด และการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ

---

1

Charlotte Towle, The Learner in Education For the Processions.  
(Chicago : University of Chicago Press, 1960), p.6.

1.2 ความรู้เกี่ยวกับสังคม ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของสังคม สถาบันของสังคม สภาพของสิ่งแวดล้อมทางสังคม กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยมของบุคคล กลุ่ม และสังคม ความรู้เกี่ยวกับชุมชน ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีในสังคม ทั้งในด้านวิชาชีพต่าง ๆ ได้แก่ แพทย์ จิตแพทย์ นักจิตวิทยา ฯลฯ และทรัพยากรทางวัตถุ เช่น เงิน สถานสงเคราะห์ บริการทางสังคมต่าง ๆ ตลอดจนนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน เป็นต้น

1.3 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี ขบวนการในการช่วยเหลือในงานสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ ปรัชญา แนวคิด ค่านิยม หลักการ วิธีการและกระบวนการแก้ไขปัญหา ทฤษฎีการแทรกแซงกรณีวิกฤตการณ์ (crisis intervention) ทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ขบวนการสร้างสัมพันธภาพและการใช้ประโยชน์ของสัมพันธภาพในการช่วยเหลือบำบัด การรวบรวมข้อมูล การสังเกตอย่างมีระบบ ระเบียบ การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน การเขียนรายงาน การประชุมปรึกษาหารือ การปรึกษาแนะนำ การทำงานร่วมกับนักวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ จิตแพทย์ พยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนและดำเนินงานช่วยเหลือ การติดตามผลและประเมินผล การปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับการบำบัดเป็นรายบุคคล การบำบัดเป็นกลุ่ม จิตบำบัด ความรู้ด้านเทคนิคในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์<sup>1</sup> เช่น การสนับสนุนให้กำลังใจ การทำความเข้าใจในปัญหา การพัฒนาปัญหา การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เป็นต้น

---

1

Harritt M. Bartlett, "Working Definition of Social Work Practice," The Common Base of Social Work Practice (New York : National Association of Social Worker, 1970), p.223.

สรุป Northen<sup>1</sup> ได้กล่าวว่า นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพทุกคน จะต้องมี ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม ความรู้ของบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสังคม จะต้องรู้เรื่องปัญหาสวัสดิการสังคม การจัด หารทรัพยากรของสังคมให้แก่มนุษย์ ตลอดจนกำหนดและการมีส่วนร่วมในนโยบาย ของสังคมและที่สำคัญที่สุดจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับขบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

Jean Pearlman ได้กล่าวถึงขอบเขตของความรู้ซึ่งจะต้องใช้ ประกอบในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไว้อย่างชัดเจน ในแง่ของแนวความคิด ทฤษฎีที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของวิชาชีพอื่น ๆ ซึ่งเราจะต้องมีความรู้พอที่จะทำงานร่วมกับเขาควย ดังปรากฏในแผนภูมิหน้า 39

2. ทัศนคติ คำว่า ทัศนคติได้มีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างต่าง ๆ ดังนี้

Allport อธิบายว่า ทัศนคติเป็นสภาวะที่มีก่อนการแสดงออกมา เป็นพฤติกรรม<sup>2</sup> นั่นคือ ทัศนคติที่เป็นสิ่งที่ยอมรับบุคคลให้รู้จักการสังเกตและ ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลได้ยื่น ใจฟังแล้วนำมาคิดพิจารณาและ แสดงออกมาเป็นการกระทำ

---

<sup>1</sup>Helen Northen, Social Work With Groups, (New York : Columbia University Press, 1969), p.4.

<sup>2</sup>Gordon W. Allport, "Attitudes," in Hand book of Social Psychology, p.12. Edited by Carl Murchison. Wotchester, Mass : Clark University, Press, 1935.

ความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์สำหรับนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ

สาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

- แพทย์
- พยาบาล
- พนักงานสาธารณสุข
- ผู้นำกลุ่มสันตินาการ
- นักการศึกษา
- นักวางแผนเมือง

นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ

จิตวิทยา

มนุษยวิทยา

สังคมวิทยา

เศรษฐศาสตร์

รัฐศาสตร์

ทฤษฎีด้านจิตวิเคราะห์

แนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยม

องค์การทางสังคมและระบบต่าง ๆ ในสังคม

ระบบต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ

ระบบต่าง ๆ ในทางรัฐศาสตร์

ทฤษฎีต่าง ๆ ในสาขาจิตเวช

วัฒนธรรมกรม

โครงสร้างของอำนาจ

เศรษฐศาสตร์มหภาคและเศรษฐศาสตร์แรงงาน

ทฤษฎีการปกครอง

ทฤษฎีต่าง ๆ ในทางจิตวิทยา

วัฒนธรรมย่อย

แนวความคิดเกี่ยวกับชุมชน

ทฤษฎีการเงิน

ความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนและองค์การของรัฐ

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม

การเปลี่ยนแปลงของสังคม

ทฤษฎีการกระจายรายได้

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการบริหารของผู้นำการสงเคราะห์  
เทคนิคการวิจัย

เทคนิคการวิจัย

ทฤษฎีว่าด้วยกลุ่ม  
ทฤษฎีว่าด้วยบทบาท  
การแบ่งชนชั้นของสังคม  
เทคนิคการวิจัย

ทรัพยากรมนุษย์  
เทคนิคการวิจัย

เทคนิคการวิจัย

๑๓๑

๑๓๑

๑๓๑

๑๓๑

๑๓๑

ที่มา : Jean R. Pearlman, Social Science and Social Work : Applications for Social in The Helping

Professions (New Jersey : The Scarecrow Press, 1973), p.18.

ทัศนคติ เป็นความคิดซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนพร้อมที่จะมี  
ปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก <sup>1</sup>

สรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความเชื่อ ความต้องการในการ  
มีปฏิริยาตอบโต้ต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อม เป็นท่าทีความรู้สึกและความโน้มเอียง  
ของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติเป็นนามธรรม ประเมินค่าได้  
โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด การให้ทัศนคตินั้นแม้ว่าจะเป็นการให้ต่อ  
วัตถุธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะให้ทัศนคติทางที่เหมือนกันหรือแตกต่าง  
กันได้ <sup>2</sup>

นักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นมนุษยธรรมคนหนึ่ง มีแรงจูงใจทั้งในค่านทาง  
ที่ดีและไม่ดี มีสติ มีอคติ มีอารมณ์ซัดกัน มีเหตุผลในค่านรูปธรรมและนามธรรมใน  
พฤติกรรมต่าง ๆ ของเขา ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงมีแนวโน้มตามธรรมชาติใน  
การที่กักตักคนอื่นจากความรู้สึกของนักสังคมสงเคราะห์เอง เพราะฉะนั้นนักสังคม  
สงเคราะห์ที่ดีจะต้องมีความเข้าใจและเผชิญกับปัญหาของตัวเอง ปราศจากอคติและ  
ลำเอียง ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ต่อกรรมวิธีใน  
การช่วยเหลือ ต่อผู้ขอรับความช่วยเหลือ ต่อกลุ่มและเยาวชนตลอดจนต่อสภาพสังคม  
โดยทั่วไปด้วย ต้องมีทัศนคติที่รักจะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ และมีความตั้งใจดีต่อกัน  
ต้องมีความรับผิดชอบและเข้าใจในการทำงาน ทัศนคติของบุคคลและกลุ่มย่อมได้รับ  
มาจากค่านิยมของกลุ่มที่เป็นสมาชิก นักสังคมสงเคราะห์จะมีทัศนคติที่ดีต่องานสังคม  
สงเคราะห์หรือไม่นั้นมีรากฐานมาจากการปลูกฝังค่านิยมหลักปรัชญา ความเชื่อ และ

<sup>1</sup> ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม  
อนามัย (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2520) หน้า 3.

<sup>2</sup> Carolyn W. Sherif : Muzaffer Sherif and Roger E. Nebergall  
Attitude and Attitude Change : The Social Judgment - Involvement  
Approach (Philadelphia : W.B. Saunders Company, 1965), p.4.



จรรยาบรรณทางสังคมสงเคราะห์<sup>1</sup>

3. ทักษะ หมายถึง ความชำนาญ ความสามารถ ในการใช้ความรู้ และความพร้อมในการปฏิบัติงานสังคม<sup>2</sup>

Frecker อธิบายว่า ทักษะเป็นความสามารถของนักสังคมสงเคราะห์ ที่จะรู้จักใช้ประสบการณ์ เทคนิค ความเข้าใจ ความรู้ต่าง ๆ ตามสภาพที่เหมาะสม

ทักษะเป็นความชำนาญของนักสังคมสงเคราะห์ ที่จะใช้ประสบการณ์ให้ถูกต้อง เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ ความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เทคนิคต่าง ๆ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ<sup>3</sup> ทักษะเป็นสิ่งที่ศึกษาเรียนรู้ถ่ายทอดกันได้ ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม สามารถฝึกฝนได้ด้วยตัวเอง ทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานโดยปราศจากความรู้และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนมนุษย์และวิชาชีพ

ทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มีหลายประการไปเป็นต้นว่า ทักษะในการประเมินปัญหา ทักษะในการเก็บข้อมูล ทักษะในการเริ่มติดต่อดำเนินงาน ทักษะในการที่จะบำรุงรักษาระบบการทำงาน ทักษะในการสร้างอิทธิพลในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

<sup>1</sup> Herbert Hewitt Stroup, An Introduction to the Field, p.25.

<sup>2</sup> จิตติมา โสภารัตน์, "การพัฒนาคุณภาพและทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์," หน้า 5.

<sup>3</sup> Sofia T. Butrym, The Nature of Social Work, p.74.

<sup>4</sup> R.S.Downie, and Elieen M. Londfoot, "Aim, Skill, and Role in Social Work", in Philosophy in Social Work, pp.117 - 118. Edited by Noel Timms, and David Watson, London : Routledge and Kegan Paul 1978.

ในการพิจารณาถึงความสามารถของนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงาน นั้นจะพิจารณาถึงทักษะในการปฏิบัติงานว่ามีความสำคัญเท่ากับความรู้นักสังคมสงเคราะห์ ควรจะทราบ โดยเฉพาะในงานด้านสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน ถ้าหากนักสังคมสงเคราะห์ ช่างซึ่งทักษะแล้ว การปฏิบัติงานก็จะสำเร็จลงได้ยาก ผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน มากก็คือ ผู้ที่มีเทคนิคในการปฏิบัติงานมาก เพราะมาจากภาระกระทำมากและมี ความรู้ในการทำงานมาก ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักนำวิธีการช่วยเหลือมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ยิ่งนักสังคมสงเคราะห์ที่มีทักษะมากเพียงใด โอกาส ที่จะช่วยเหลือผู้มารับบริการก็มากขึ้นเพียงนั้น

4. ประสบการณ์ นับว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัวของนักสังคมสงเคราะห์ ถ้า นักสังคมสงเคราะห์มีประสบการณ์ในการทำงานมากเท่าใด โอกาสที่จะเรียนรู้สิ่ง ต่าง ๆ ในการทำงานก็มีมากแค่นั้น นักสังคมสงเคราะห์บางคนก็เพิ่งจะปฏิบัติงาน ไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ของผู้มารับการสงเคราะห์ได้ บางคนอาจจะประหม่า ต่อการสัมภาษณ์ หรือชี้แนะตัดสินใจให้กับผู้มารับการสงเคราะห์ หรือบางคนไม่ ทราบแหล่งทรัพยากรทางสังคม เป็นต้น ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์ที่มีประสบการณ์ มากก็ย่อมจะมีโอกาสช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาของผู้ที่มารับบริการได้มากกว่านักสังคม สงเคราะห์ที่มีประสบการณ์น้อย

องค์ประกอบของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีคุณภาพในแง่ ความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ต่อไป

แม้ว่านักสังคมสงเคราะห์จะมีคุณลักษณะดังที่กล่าวมาแล้ว บางครั้งก็ไม่เพียงพอ นักสังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาของผู้มารับการสงเคราะห์ ควบ เทคนิคที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อบทบาทและหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ ที่สำคัญ ๆ ได้แก่

### 1. เทคนิคในการทำความเข้าใจในปัญหา ( Clarification )

หมายถึง การให้ความสงสัยในตัวของผู้มารับการสงเคราะห์หมดไป เพราะในการสัมภาษณ์ครั้งแรกมักมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เทคนิคโดยเฉพาะในเรื่องของปัญหา เช่น หญิงมาขอความช่วยเหลือโดยแจ้งว่า เธออยากจนต้องให้สงเคราะห์ช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องทราบว่า ความยากจนของเธอนั้นยากจนมากน้อยแค่ไหน สาเหตุที่ทำให้ยากจนเพราะอะไร บางครั้งผู้มารับการสงเคราะห์ไม่ทราบรายละเอียด หรือไม่อยากเล่ารายละเอียดต่าง ๆ ให้ฟัง นักสังคมสงเคราะห์ต้องใช้เทคนิคอันนี้เพื่อให้ทราบรายละเอียดมากขึ้น เป็นต้นว่า นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถอธิบายให้ผู้มารับการสงเคราะห์เข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ต้องพยายามสร้างศรัทธา ความไว้วางใจให้แก่ผู้มารับการสงเคราะห์นับตั้งแต่วันที่เขาเข้ามาขอความช่วยเหลือ ต้องทำให้เขารู้สึกสบายใจ และรู้สึกว่าได้รับความช่วยเหลือแม้แต่ในการพบครั้งแรกซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของบุคคล เข้าใจสถานการณ์และปฏิสัมพันธ์ของเขา เพื่อจะได้ทราบว่าควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับการสงเคราะห์ในแต่ละคนอย่างไร ดังนั้นการสัมภาษณ์ครั้งแรกจึงจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตามทฤษฎี Psychosocial approach ถือว่า เมื่อมีการสัมภาษณ์ก็มีการช่วยเหลือไปพร้อม ๆ กันด้วย <sup>1</sup> ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องใช้เทคนิคในการทำความเข้าใจในปัญหา นับตั้งแต่การแสดงออกถึงความรู้สึกของผู้มารับการสงเคราะห์ที่ย่อมจะมีความหมาย <sup>2</sup> เป็นต้นว่า การแสดงออกถึงความไม่พอใจ

1

Florence Hollis, "The Psychosocial Approach" Encyclopedia of Social Work, 16 (1972) : 1219.

2

Felix P. Biestek, The Casework Relationship (London Novello and Co., 1961), pp.35-47.

ของผู้รับการสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเต็มใจรับทราบในปัญหาของเขา ต้องอดทนเพื่อให้เขาเผชิญกับการแก้ปัญหา บางครั้งก็ต้องกระตุ้นหรือเร้าใจ หรือให้กำลังใจแก่ผู้รับการสงเคราะห์ เพื่อให้เขาระบายความทุกข์ของเขาออกมา อันจะได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหา และช่วยให้เขามองเห็นปัญหาของตนได้แจ่มชัดยิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงสาเหตุแห่งปัญหาและแนวทางที่จะแก้ไขต่อไป

การทำความเข้าใจในปัญหานี้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีเทคนิค มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง ดังที่ Elisabeth P. Rice<sup>1</sup> อธิบายไว้ว่า

นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้มีความรู้อย่างกว้างขวางและสามารถทำความเข้าใจในปัญหาได้ อันดีถือว่าเป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ และมีความสามารถตีความแห่งปัญหาได้ อันจักว่าเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งของนักสังคมสงเคราะห์

ดังนั้นบทบาทและหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญอันหนึ่งคือ จะต้อง มีเทคนิคในการทำความเข้าใจในปัญหาของผู้รับการสงเคราะห์ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้

2. เทคนิคในความเป็นกันเอง ( Rapport ) เป็นเทคนิคที่สำคัญที่จะช่วยผู้รับการสงเคราะห์ให้ความร่วมมือกับนักสังคมสงเคราะห์ในการบำบัดความช่วยเหลือ และการแก้ปัญหาของเขา เทคนิคข้อนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้จักวิธีใช้ วิธีเข้าถึงผู้รับการสงเคราะห์โดยวิธีง่าย ๆ เพื่อช่วยให้ผู้รับการสงเคราะห์ติดตามเรื่องราวได้ตลอด เช่น การใช้คำพูดง่าย ๆ ทำให้ผู้รับการสงเคราะห์ฟังแล้วเข้าใจง่ายขึ้น

---

1

Dora Goldstein, Reading in the Theory and Practice of Medical Social Work. (Chicago : The University of Chicago Press, 1965), p.102.

ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้รับการสงเคราะห์และ  
 นักสังคมสงเคราะห์และก่อให้เกิดการประสานที่ดีต่อกัน ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์  
 จะต้องรู้จักสร้างศรัทธา ที่ความมั่นใจและสร้างการยอมรับนับถือเขา มีความ  
 เสียสละแก่เขาอย่างเต็มที่ ไม่ถูกเหยียดหยาม ต้องเป็นกันเองกับเขา สามารถ  
 จะให้ความอบอุ่นและความสบายใจแก่เขาได้ เช่น ถ้าให้ผู้รับการสงเคราะห์คอย  
 อยู่ที่มีคนมาก ๆ เขาก็อาจจะมีความรู้สึกไม่อบอุ่นใจ หรือถ้าผู้รับการสงเคราะห์  
 ใดคอยมาเป็นเวลานานแล้วโดยไม่ไฉนก็หมายนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์  
 ก็จะต้องสนใจเขาเป็นส่วนตัว เป็นคน ซึ่งเทคนิคเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้  
 นักสังคมสงเคราะห์จะต้องตระหนักเสมอ <sup>1</sup>

3. เทคนิคในการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship) เป็นเทคนิคที่  
 สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์แก้ไขปัญหาคิดได้ผลดี  
 ยิ่งขึ้น ในการแก้ปัญหาทางสังคมสงเคราะห์นั้น ทั้งนักสังคมสงเคราะห์และผู้รับ  
 การสงเคราะห์จะต้องร่วมมือกันแก้ปัญหา <sup>2</sup> จะต้องมี ความหวังใยร่วมกันอันจะ  
 ก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้รับการสงเคราะห์  
 ในการสร้างสัมพันธ์ภาพนี้นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจทั้งความรู้และความชำนาญ ต้อง  
 เข้าใจผู้รับการสงเคราะห์อย่างลึกซึ้ง เพื่อที่จะช่วยเหลือ วินิจฉัยปัญหา และดำเนิน  
 การช่วยเหลือได้อย่างขึ้น

Charlotte Towle ไคอธิบายเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพว่า

<sup>1</sup>

F.J. Harris, Social Casework : An Introduction for Students  
in Developing Countries (Hairobi : Oxford University Press, 1970), p.45.

<sup>2</sup>

Charlotte Towle, "Social Casework in Modern Society", in  
Helping, p.101. Edited by H.H. Perlman. Chicago : The University of  
 Chicago Press, 1970.

มันจะเป็นความสัมพันธ์อันอบอุ่น ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ต้องให้ความรู้สึกต่อผู้รับบริการสงเคราะห์เช่นนั้น ไม่ใช่ให้ผู้บริหารสงเคราะห์มาชอบพวกเขา ต้องให้ความเป็นกลาง และเข้าใจในการตอบสนองความเป็นกลางแก่เขา ปัจเจกชนจำนวนมากจะมีความรู้สึกเป็นอิสระเมื่อมีสัมพันธภาพกับนักสังคมสงเคราะห์ เช่น สมมุติว่า เขาไม่สามารถจะพูดบางสิ่งบางอย่างกับบุคคลอื่นใดเพราะคนอื่น ๆ อาจจะเห็นว่า เป็นเรื่องน่าขำหรือน่าอวดตานหรือตีเคียน เขาก็อาจจะกระทำตอบโต้หรือระงับอารมณ์ไว้ <sup>1</sup>

การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการสงเคราะห์ จะต้องสร้างความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ คือสัมพันธภาพที่เป็นไปอย่างทางการ เป็นวิธีหรือเป็นการปฏิบัติในนามขององค์การหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัว <sup>2</sup>

Howard Goldstein <sup>3</sup> ได้อธิบายไว้ว่า ความสัมพันธ์ทางวิชาชีพมีความสำคัญแตกต่างกับความสัมพันธ์อื่น ๆ สัมพันธภาพทางวิชาชีพจะเป็นไปโดยการเลือกสรรสภาวะที่สามารถจะช่วยในการสร้างรูปแบบของถาวรเรียนรู้ให้แก่มารับการสงเคราะห์ หมายความว่าต้องเป็นพฤติกรรมที่มีจิตสำนึกและมีความตั้งใจ

อนึ่งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีนี้ จะต้องคำนึงถึงบุคคลิกภาพและจุดประสงค์ของงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งก็คือต้องให้ผู้บริหารสงเคราะห์สามารถแก้ปัญหาได้ ผู้รับบริการสงเคราะห์จะแก้ปัญหาได้นั้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีใจคอหนักแน่น ปราศจากอคติและความลำเอียง ต้องสามารถฟังและสังเกต สามารถทราบว่า จะเริ่มต้นกับผู้รับบริการสงเคราะห์อย่างไร ต้องไม่ตัดสินพฤติกรรมที่ผู้รับบริการสงเคราะห์

1

Ibid, p.104.

2

Jonathan Moffett, Concept in Casework Treatment (London : Routledge and Kegan Paul, 1968), pp.44-45.

3

Howard Goldstein, Social Work Practice : A Unitary Approach. 3d ed (South Carolina : University of South Carolina Press, 1974), p.8.

แสดงออกโดยทันที แต่ต้องศึกษาหาข้อมูลเสียก่อน แล้วจึงให้ผู้บริหารสงเคราะห์  
 ตัดสินใจด้วยตนเอง ทำให้มั่นใจในความสามารถของตนในการแก้ปัญหาได้อย่าง  
 เต็มภาคภูมิ และในขณะที่เดียวกันก็ให้ความรักนับถือผู้อื่นด้วย โดยผู้บริหารสงเคราะห์  
 ต้องยอมรับว่านักสังคมสงเคราะห์จะเป็นบุคคลที่ช่วยเขาได้

ดังนั้นเทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี สิ่งที่สำคัญก็คือ นักสังคม  
 สงเคราะห์จะต้องตระหนักในตนเองอยู่เสมอว่า ตนมีสัมพันธภาพกับคนอื่นอย่างไร  
 หากมีสัมพันธภาพที่ดีและเป็นสัมพันธภาพทางวิชาชีพก็จะช่วยผู้บริหารสงเคราะห์ร่วมกัน  
 ในการแก้ปัญหาต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป จะเห็นว่านักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพแตกต่างกับผู้ประกอบวิชาชีพ  
 สาขาอื่น ๆ นอกจากจะมีคุณลักษณะของนักสังคมสงเคราะห์ องค์ประกอบและ  
 เทคนิคที่สำคัญบางประการแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีคุณสมบัติด้านจริยธรรมเกี่ยว  
 กับการบริการที่ได้ปฏิบัติต่อผู้บริหารสงเคราะห์<sup>1</sup> ซึ่งจะถูกคาดหวังว่าเป็นผู้ที่พร้อมด้วย  
 คุณธรรมที่ประเสริฐ เป็นบุคคลที่มีความรู้ มีความสามารถ มีอิสระ มีความซื่อสัตย์  
 มีความอดกลั้น ให้ความอบอุ่น เป็นคน เขาจะถูกคาดหวังจากผู้บริหารสงเคราะห์  
 ว่าจะสามารถจัดหาบริการต่าง ๆ แก่ผู้บริหารสงเคราะห์ได้ สามารถคลายความ  
 ทุกข์และความคับข้องใจ ตลอดจนสามารถบันดาลความหวังและแก้ปัญหาที่สำคัญ ๆ  
 ของผู้บริหารสงเคราะห์ได้.

---

<sup>1</sup> Max Siporin, Introduction to Social Work Practices, p.p.182-183.