



สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หลักการและกระบวนการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2

ระพีพรรณ คำหอม

หลักการและกระบวนการปฏิบัติงาน
สังคมสงเคราะห์สุขภาพ

โครงการหนังสือวิชาการที่นำพิมพ์ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ให้จัดพิมพ์ และจำหน่ายในราคาเย่อมเยา



ถ่ายเอกสารแทนการใช้หนังสือ
คือการทำลายภูมิปัญญาสร้างสรรค์

หลักการและกระบวนการปฏิบัติงาน
สังคมสงเคราะห์สุขภาพ
ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2

ระพีพรรณ คำหอม

รองศาสตราจารย์

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2556

ระพีพรรณ คำหอม.

หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค.

1. สังคมสงเคราะห์.

HV31

ISBN 978-616-7398-92-1

eISBN 978-616-314-130-9

ลิขสิทธิ์ของรองศาสตราจารย์ระพีพรรณ คำหอม

สงวนลิขสิทธิ์

ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 เดือนพฤศจิกายน 2556

จำนวน 300 เล่ม (ฉบับพิมพ์เพิ่ม)

ฉบับอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) กันยายน 2557

จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาคารธรรมศาสตร์ 60 ปี ชั้น U1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ถนนพระจันทร์ กรุงเทพฯ 10200 โทร. 0-2223-9232

(สำนักงานศูนย์รังสิต โทร. 0-2564-2859-60)

e-mail address: unipress@tu.ac.th

พิมพ์ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็มแอนด์เอ็มเลเซอร์พรีนต์

นายสมชาย คำขำ ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา

แบบปกโดยนายณรงค์ฤทธิ์ สิงห์ทอง

พิมพ์ครั้งที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2551 จำนวน 300 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ 2554 จำนวน 300 เล่ม (ฉบับพิมพ์เพิ่ม)

พิมพ์ครั้งที่ 2 เดือนมิถุนายน 2555 จำนวน 300 เล่ม

พิมพ์ครั้งที่ 2 เดือนพฤศจิกายน 2556 จำนวน 300 เล่ม (ฉบับพิมพ์เพิ่ม)

ราคาเล่มละ 150.- บาท

สารบัญ

	หน้า
สารบัญรูป	(8)
สารบัญตาราง	(9)
คำนำ	(11)
บทที่ 1 การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	1
บทนำ	1
ความหมายของสังคมสงเคราะห์จุลภาค	3
ความหมายของสังคมสงเคราะห์คลินิก	3
วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์	5
วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์จุลภาค	7
ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มีชฌิมภาคและมหภาค	7
สรุป	16
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	17
ปรัชญาและค่านิยมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	17
ความหมายของค่านิยม	17
การรื้อสร้างค่านิยมใหม่ของงานสังคมสงเคราะห์	19
ปรัชญาและค่านิยมของตะวันตกที่มีต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ จุลภาคของไทย	22
แนวคิดและทฤษฎีของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	23
สรุป	42
บทที่ 3 หลักการของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	43
ความสำคัญของหลักการสังคมสงเคราะห์	43
หลักการทั่วไปของสังคมสงเคราะห์	46
หลักการสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	49
ปัญหาการใช้หลักการสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	54

ข้อพึงระวังของการใช้หลักการใหม่ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	56
สรุป	57
บทที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	59
กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั่วไป	59
กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	61
- ขั้นตอนการประเมินปัญหาและความต้องการ	62
- ขั้นตอนการดำเนินงาน	66
- ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล	74
ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	76
สรุป	78
บทที่ 5 การประยุกต์ใช้รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	79
รูปแบบระบบ	79
รูปแบบภาวะแวดล้อม	82
รูปแบบการแก้ไขปัญหา	84
รูปแบบภาวะวิกฤต	85
รูปแบบการเสริมพลังอำนาจ	85
สรุป	89
บทที่ 6 ประเมินปัญหาและความต้องการ	91
ความหมายของการประเมินปัญหาความต้องการ	91
มุมมองที่ประยุกต์ใช้ประเมินปัญหาและความต้องการ	92
- การใช้มุมมองจิตวิทยา	92
- การใช้มุมมองสังคมวิทยา	94
- การใช้มุมมองพฤติกรรมสังคม	97
วัตถุประสงค์การสำรวจและการประเมินปัญหาความต้องการ	98
หลักการการประเมินปัญหาความต้องการโดยรวม	98
การสำรวจและการประเมินปัญหาความต้องการ	101
- ระดับองค์รวม	102
- ระดับบุคคล ครอบครัว	104
- ระดับกลุ่ม	107
สรุป	108

บทที่ 7 การดำเนินงานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	109
ความหมายของ “การดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค”	110
วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน	117
หลักการการดำเนินงาน	117
การนำหลักการการดำเนินงานไปใช้ในการปฏิบัติงาน	
สังคมสงเคราะห์จุลภาค	117
การวางแผนการดำเนินงาน	121
การแทรกแซงการดำเนินงาน (Intervention)	
ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	124
การประยุกต์ใช้ทางเลือกต่างๆ ในการดำเนินงาน	127
สรุป	129
บทที่ 8 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	131
ความหมายของการติดตามและประเมินผล	133
วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล	133
วัตถุประสงค์ของการประเมินผล	133
หลักการการติดตามและประเมินผล	134
การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	137
- การติดตามและประเมินผลในงานสังคมสงเคราะห์ระดับองค์กรรวม	138
- การติดตามและประเมินผลในระดับบุคคล และครอบครัว	141
- การติดตามและประเมินผลในระดับกลุ่ม	142
สรุป	145
บทที่ 9 แนวโน้มของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	147
การพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	147
บทบาทการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางวิชาชีพ	152
แนวโน้มของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	161
สรุป	164
ภาคผนวก	167
บรรณานุกรม	195

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในระดับต่างๆ	2
1.2 มุมมองการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ “คนในสถานการณ์สิ่งแวดล้อม”	6
2.1 วงจรของระบบ	29
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ ผู้ใช้บริการ กับระบบภาวะแวดล้อม	34
3.1 ความเชื่อมโยงระหว่างหลักการสังคมสงเคราะห์กับองค์ความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์	45
4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการกับกระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	62
4.2 ขั้นตอนการประเมินปัญหาและความต้องการ	67
4.3 ขั้นตอนการประเมินผล	74
6.1 ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคกับมหภาคที่เกี่ยวข้องกับการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ	103
6.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow)	107
7.1 วงจรเดิมมิ่งกับการวางแผนการแทรกแซงการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	124
8.1 ความสัมพันธ์ของการสิ้นสุดการดำเนินงานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	132
9.1 รูปแบบสวัสดิการพหุลักษณะ/พหุนิยม	148

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มัชฌิมภาคและมหภาค	9
2.1 ลักษณะสำคัญของทฤษฎีภาวะวิกฤต	34
2.2 ความเกี่ยวข้องระหว่างเหตุการณ์ตั้งเครียดกับผลตอบสนอง	35
2.3 กระบวนการเตรียมการกับงานเชิงสังคมจิตวิทยา	36
4.1 แนวคิด/รูปแบบ/กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	68
4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างกระบวนการสังคมสงเคราะห์ ระหว่างสังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค	75
4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างเรื่องทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค	77
5.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ของรูปแบบภาวะแวดล้อม	83
6.1 ประเภทของครอบครัว/ปัญหาเกี่ยวกับเด็ก	105
7.1 เปรียบเทียบทักษะการแทรกแซงการดำเนินงานในการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค	114
7.2 การนำหลักการการดำเนินงานไปใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	119
7.3 การประยุกต์รูปแบบกับวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	126
8.1 เปรียบเทียบการสิ้นสุดการดำเนินงานของการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค	144
9.1 บทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มัชฌิมภาคและมหภาค	154

คำนำ

ตำราเรื่อง *หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค* มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการสอนในวิชา สด.223 (หลักและวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ 1) ซึ่งเป็นวิชาพื้นฐานของการเรียนในหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต หลักการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่สำคัญสำหรับวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ขณะที่กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นการทำงานอย่างมีขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้

หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ในเล่มนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนแรก การประเมินปัญหาและความต้องการ ขั้นตอนที่สอง การดำเนินงาน และขั้นตอนที่สาม การติดตามและประเมินผล ซึ่งจะกล่าวถึงในระดับองค์รวม ระดับบุคคล ครอบครัว ระดับกลุ่ม และชุมชน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงการพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค และแนวโน้มของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ส่วนหนึ่งของตำรามาจากการรวบรวมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคในช่วงเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2526-2536) กรณีศึกษาส่วนหนึ่งจึงมาจากเรื่องราวชีวิตจริงของผู้ใช้บริการที่ผู้เขียนถือว่าเป็นกรณีศึกษา ทำให้ผู้เขียนได้เข้าใจคุณค่าของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่ห้องเรียนไม่มีให้ และได้คำตอบของนักสังคมสงเคราะห์ที่ว่า “ทำไมนักสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงทำงานยากได้โดยไม่เคยย่อท้อ” เพียงคำตอบสั้นๆ ที่น่าชื่นชม “ไม่มีใครเห็น แต่คนทำงานมีความสุขที่เห็นชีวิตของคนคนหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีงามขึ้น” และจากงานวิจัยต่างๆ ที่ได้สัมผัสและเรียนรู้จากกลุ่มเป้าหมาย งานสังคมสงเคราะห์จุลภาคถือเป็นฐานรากของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไทยที่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้เขียนหวังว่าตำราเล่มนี้คงเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคไม่มากนักน้อย

ตำราเล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับการสนับสนุนการเขียนตำราจากงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราลักษณ์ จงสถิตมันน์ ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองศาสตราจารย์สุรางค์รัตน์ วศินารมณี คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเชิงวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไข ให้หนังสือเล่มนี้มีความชัดเจนในเนื้อหาและสาระรวมทั้งการให้กำลังใจให้หนังสือเล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ขอขอบคุณคุณประกายทิพย์ วงศ์หอม คุณสุนันหา สาระบุตร และ คุณสุธิมา วุฒิกิจการ ที่ช่วยพิมพ์ต้นฉบับ แก้ไขงาน และตรวจสอบความถูกต้อง จนทำให้หนังสือนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

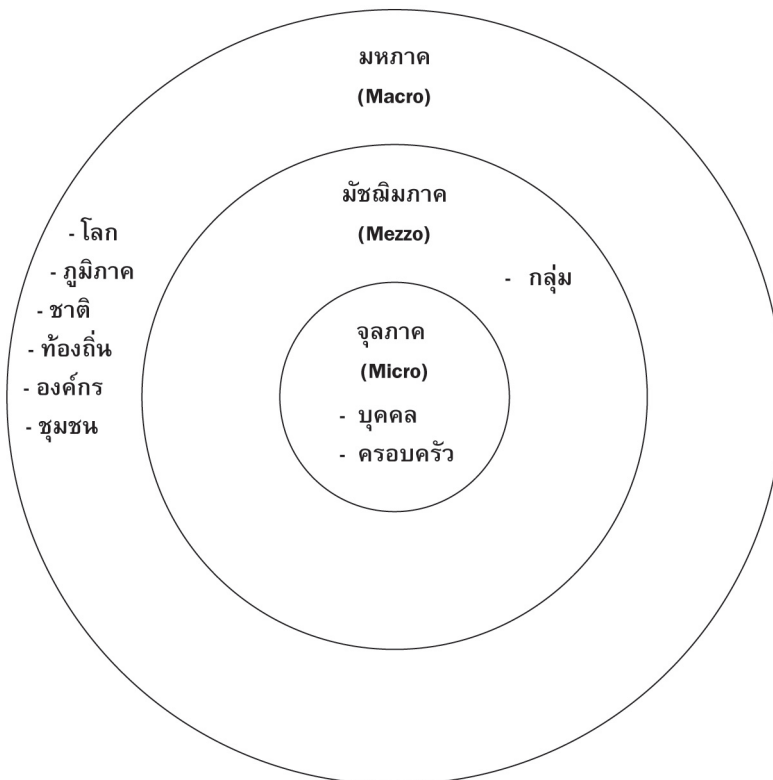
บทนำ

กระแสการพัฒนาหลักของสังคมโลกที่เน้นการพัฒนาเสรีนิยมสมัยใหม่ การให้ความสำคัญกับการบริโภคนิยม ทุนิยมสุดขีดได้ส่งผลกระทบให้เกิดช่องว่างระหว่างความแตกต่างของสังคมเมืองกับสังคมชนบทได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะปัญหาสังคมลักษณะใหม่ที่แตกต่างจากศตวรรษที่ 20 ปัญหาสังคมทั่วโลกที่เกิดขึ้นกับภาคเมืองก็จะมีลักษณะคล้ายๆ กันคือ ปัญหาการไร้ที่อยู่อาศัย ปัญหาการว่างงาน ปัญหาความยากจน ปัญหาการขายบริการทางเพศ ปัญหาการขาดความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ ขณะที่ปัญหาของภาคชนบทก็จะเป็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างการใช้อำนาจของรัฐกับการแย่งชิงจัดการทรัพยากรธรรมชาติใหม่ โดยรัฐอ้างความเป็นรัฐและอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปทำโครงการใหม่ๆ ในชุมชน แต่ประชาชนในภาคชนบทเชื่อว่าประชาชนในชุมชนสามารถดูแลจัดการกับทรัพยากรในชุมชนได้ดีกว่า เพราะประชาชนในชุมชนสามารถที่จะรักษา สร้างความสมดุลทางธรรมชาติระหว่างคนกับผืนป่า แหล่งน้ำ อาหารทางธรรมชาติ โดยเฉพาะการรักษาความหลากหลายทางธรรมชาติได้ดีกว่ารัฐ ปัญหาสังคมของภาคชนบทยังดำรงอยู่กับปัญหาความยากจน ปัญหาการขาดโอกาสทางการศึกษา ปัญหาการเข้าถึงบริการของรัฐ ปัญหาหนี้สิน และปัญหาความขัดแย้งทางความคิดระหว่างการใช้อำนาจของรัฐกับการรักษาชุมชนให้คงอยู่ควบคู่กับธรรมชาติ ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นในกระแสการพัฒนาหลักจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเช่นกัน กล่าวคือในอดีตนักสังคมสงเคราะห์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังเชื่อว่า การให้บริการแบบเฉพาะราย (case work) ในหน่วยงานก็อาจจะเพียงพอ เพียงแค่ให้บริการเฉพาะรายกับกลุ่มเป้าหมายให้ดีที่สุด เพื่อกลุ่มเป้าหมายสามารถช่วยตนเอง พัฒนาดตนเอง ทำหน้าที่ทางสังคมได้ตามปกติก็ถือว่าได้ปฏิบัติตนตามจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพแล้ว ดังนั้นการให้บริการแบบเฉพาะรายจึงเป็นวิธีการแรกๆ และวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ที่ถูกให้ความสำคัญและมีการพัฒนาภายในองค์กรที่ชัดเจนมากที่สุดของสังคมไทย ดังจะเห็นได้จากนักสังคมสงเคราะห์ดีเด่นของมูลนิธิปอเต๋อ อังศุสิงห์ ก็มักจะเป็นผู้ที่ทำงานโดยใช้วิธีการเฉพาะรายได้อย่างดีมากกว่าวิธีการสังคมสงเคราะห์อื่นๆ ขณะที่ศตวรรษที่ 21

2 • หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

นักสังคมสงเคราะห์ส่วนหนึ่งต้องเผชิญกับลักษณะปัญหาสังคมที่ซับซ้อน ระดับความรุนแรงของปัญหา มากขึ้น ความแตกต่างในรายละเอียดของปัญหาลักษณะของปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไปจากกลุ่มผู้ใหญ่มาก มาเป็นกลุ่มเด็กและเยาวชน ครอบครัวทำหน้าที่ปกป้องคุ้มครองเด็กได้น้อยลง สถาบันทางสังคมหลัก ได้แก่ บ้าน วัด โรงเรียน ชุมชนลดบทบาทลงมา นักสังคมสงเคราะห์ส่วนหนึ่งจึงเริ่มตระหนักว่า บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคที่ใช้วิธีการเฉพาะรายและวิธีการกลุ่มชนนั้นไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์สังคมไทยที่เปลี่ยนแปลงไป ปัญหาสังคมใหม่ที่สะท้อนผลพวงของการพัฒนาทุนนิยมสุดขีด เช่น ปัญหายาเสพติดของวัยรุ่น ปัญหาการฆ่าตัวตาย ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาครอบครัวแตกแยก ฯลฯ ฉะนั้นจึงต้องทบทวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค นักสังคมสงเคราะห์ต้องขยายขอบเขตการปฏิบัติงานออกไปจากระดับจุลภาคไปสู่ระดับมัชฌิมภาคและระดับมหภาคที่ รวมถึงองค์กร นโยบาย รวมทั้งการเชื่อมโยงบูรณาการการทำงานที่ใช้วิธีการการบริหารงานสังคมสงเคราะห์และการใช้วิธีการวิจัยทางสังคมสงเคราะห์เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการที่กว้างขวางมากขึ้น ดังรูปที่ 1.1

รูปที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในระดับต่างๆ



ความหมายของสังคมสงเคราะห์จุลภาค

Farley, O. William, Smith, Larry Lorenzo and Boyle, Scott W. (2006, น.63-64) ให้ความหมายของสังคมสงเคราะห์จุลภาค หมายถึง วิธีการพื้นฐานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เป็นการปฏิบัติงานโดยตรงต่อบุคคล ครอบครัว และกลุ่ม ที่รวมถึงแนวทาง ระบบค่านิยม การใช้รูปแบบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับจิตสังคม พฤติกรรมและแนวคิดของระบบ การใช้ทักษะทางวิชาชีพเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มในการแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เศรษฐกิจสังคม และปัญหาสิ่งแวดล้อมผ่านสัมพันธภาพแบบเผชิญหน้า (direct face-to-face relationships)

สังคมสงเคราะห์จุลภาคมีคำที่ใช้กันอยู่หลายคำ เช่น สังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (case work) ต่อมาในช่วงศตวรรษที่ 20 ใช้คำว่า “สังคมสงเคราะห์คลินิก” (clinical social work) หรือ “การปฏิบัติงานโดยตรง” (direct practice) แทน ซึ่งเป็นศัพท์ที่มีความหมายกว้างขวางกว่าคำเดิม เพราะเป็นการทำงานที่บูรณาการทุกวิธีการทางสังคมสงเคราะห์มาใช้ด้วยกันทั้งหมดตั้งแต่ระดับจุลภาค (micro) ที่ใช้ปฏิบัติงานกับบุคคลและครอบครัว ระดับมัชฌิมภาค (mezzo) เป็นการปฏิบัติงานกับกลุ่ม/กลุ่มชน และระดับมหภาค (macro practice) เป็นการใช้วิธีการปฏิบัติงานกับชุมชน การบริหารจัดการองค์การ การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับวันทนี วาสิกะสิน (2546, น.12) ที่กล่าวว่า “สังคมสงเคราะห์คลินิกเป็นการปฏิบัติงานทั้งในระดับจุลภาค และมหภาค คือการปฏิบัติงานกับบุคคล กลุ่ม และการวิจัย”

ความหมายของสังคมสงเคราะห์คลินิก

Russell (Russell, 1990, น.11 อ้างถึงใน วันทนี วาสิกะสิน, 2546, น.9-10) ให้ความหมายของสังคมสงเคราะห์คลินิกไว้ว่า เป็นวิชาชีพที่ปฏิบัติโดยใช้ทฤษฎีทางสังคมสงเคราะห์และวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อที่จะปฏิบัติงานทั้งด้านการป้องกันและการแก้ไขความผิดปกติทางสังคม อารมณ์ และจิตใจ รวมทั้งการช่วยเหลือการเจ็บป่วยทางจิตของผู้ใช้บริการ และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างปกติ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้านวิจัยด้วย หลักสำคัญในการปฏิบัติงานคือ การให้คำปรึกษา (counseling) และการทำจิตบำบัด (psychotherapy)

สรุปความหมายของสังคมสงเคราะห์จุลภาค หมายถึง วิธีการพื้นฐานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยตรง (direct practice) ที่ทำงานกับบุคคล ครอบครัวและกลุ่มชนเพื่อป้องกัน แก้ไข บำบัดและฟื้นฟูความผิดปกติด้านสังคม อารมณ์ จิตใจ รวมทั้งการช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว และกลุ่ม/กลุ่มชนให้สามารถปรับตัวผ่านการสร้างสัมพันธภาพที่ดีอันนำไปสู่การทำหน้าที่ทางสังคมและทำให้บุคคล ครอบครัว กลุ่มมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต

ข้อสังเกตของผู้เขียน การเปิดกว้างของโลกศตวรรษที่ 21 และการเป็นโลกที่ไร้พรมแดน ทำให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคได้ปรับองค์ความรู้ใหม่ที่เชื่อมโยงจากบุคคล-ครอบครัว-กลุ่ม-ชุมชน-องค์กร-ท้องถิ่น-ชาติ-ภูมิภาค-โลกเข้าด้วยกัน ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องใช้ความเป็นวิชาชีพ

การใช้ความสามารถเชิงวิชาชีพ (competencies) การใช้ทักษะทางวิชาชีพ (skills professional) การใช้เครื่องมือทางวิชาชีพ (tools professional) การสร้างมาตรฐานทางวิชาชีพ การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการทำงานในแต่ละระดับอย่างชัดเจนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการใหม่ ๆ

ความสำคัญของสังคมสงเคราะห์จุลภาค

โดยทั่วไปนักสังคมสงเคราะห์เชื่อว่า วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (case work) ถือเป็นการทำงานเบื้องต้นและเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดกระบวนการเรียนรู้ เพราะต้องประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม มาใช้ร่วมกันผ่านวิธีการและกระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อน การปฏิบัติงานแบบเฉพาะรายจึงมิได้หมายความว่าต้องทำงานเฉพาะรายหรือเฉพาะบุคคลเพียงคนเดียว แต่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องประเมินและวิเคราะห์เชื่อมโยงปัจเจกบุคคลกับสถาบันครอบครัว สถาบันสังคมต่างๆ ที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับ หากบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มปัญหาสังคม องค์กรสังคมได้แก่ โรงเรียน สถาบันการศึกษา องค์กรนายจ้าง ชุมชนที่อาศัยอยู่ ฯลฯ นักสังคมสงเคราะห์ก็ต้องใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนเข้าไปร่วมด้วย เนื่องจากการแก้ไขปัญหาแบบเฉพาะรายเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ เพราะบุคคลยังต้องกลับเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัญหาเดิมๆ อยู่ ดังนั้นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงต้องครอบคลุมถึงวิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (group work) ดังกรณีศึกษาข้างล่างนี้

กรณีศึกษา นายเอ อายุ 13 ปี มีน้องชาย 1 คน ชื่อ นายบี อายุ 9 ปี บิดา มารดาแยกกันอยู่ ตั้งแต่ นายเอยังเล็กๆ ยายเป็นผู้เลี้ยงดูเด็กทั้งสองคนมา ต่อมายายเสียชีวิตลง ทิ้งให้นายเอเป็นผู้ดูแลนายบี นายเอดูแลเลี้ยงดูน้องโดยวิธีการขโมยของตามตลาด บางวันก็ได้เป็นของกิน บางวันก็ได้เป็นเงินพอเป็นค่าอาหารมาซื้ออาหารในแต่ละวัน ต่อมา นายเอชวนนายบีน้องชายไปร่วมขโมยด้วย นายเอและนายบีก็ได้รู้จักกลุ่มเพื่อนที่ออกมาใช้ชีวิตนอกบ้านเหมือนๆ ตนหลายคน ทั้งผู้ชายและผู้หญิง ทั้งสองเริ่มรู้ว่ายังมีเด็กอีกจำนวนหนึ่งที่มีชีวิตไม่แตกต่างจากตนเอง นายเอและนายบีจึงเข้ากลุ่มเพื่อนดังกล่าว ภายใต้ชื่อกลุ่มว่า “กลุ่มนกอินทรีย์เหล็ก” กิจวัตรประจำวันของเด็กกลุ่มนี้คือเช้าๆ มานัดรวมตัวกันที่ตลาดสด เมื่อเจอกันครบแล้วก็จะแบ่งหน้าที่แยกย้ายกันไปทำงานจนเวลาใกล้เที่ยง ทุกคนก็จะมารวมตัวกันใหม่ สมาชิกในกลุ่มก็จะทำงานแตกต่างกันไป เช่น นายจอห์นก็จะไปรับจ้างขนผักส่งให้ตามที่ต่างๆ ด.ญ.ขวัญรับจ้างล้างจานให้กับร้านอาหาร ขณะที่กลุ่มเพื่อนอีก 4-5 คน ได้แก่ นายแก้ว นายหรั่ง นายยักษ์ ด.ญ.สวย และ ด.ญ.โฉม ก็ใช้วิธีการเลี้ยงตนเองโดยการขโมยของ ขโมยเงินเป็นประจำ แม่ค้าและพ่อค้าส่วนใหญ่ก็รับรู้แต่ก็ไม่อยากจะยุ่งด้วย เมื่อได้เวลานัดทุกคนมารวมตัวกันแบ่งอาหาร ซื้ออาหารเพื่อมากินกัน พอตกพายๆ ทุกคนก็จะไปรวมตัวกันเล่นน้ำที่ใต้สะพานแห่งหนึ่งจนกระทั่งนายยักษ์ได้ใช้ยาฆ่า และได้ชักชวนให้เพื่อนๆ ลองใช้บ้าง นายเอ

นี้กินจนจืดจางลงใช้ ระยะเวลานายเอคิดจะใช้ไม่กี่ครั้งคงไม่เป็นอะไร จนกระทั่งนายเอติดยา นายเอเริ่มทดลองใช้ทุกอย่างตั้งแต่ บุหรี่ ผงขาว ยาอี กัญชา นายเอรู้สึกทุกครั้งที่ใช้ยาพวกนี้แล้วทำให้ตนเองอยู่ในโลกของความฝันและตนเองมีความสุข ไม่ต้องทุกข์ใจเหมือนตอนไม่ใช้ยา

ระยะหลังสุขภาพของนายเอเริ่มแยลง กลุ่มเพื่อนๆ เริ่มรังเกียจและไม่แบ่งอาหารรวมทั้งเงินให้ใช้ นายเอต้องใช้วิธีการวิ่งเข้าหารถเพื่อให้รถชนแล้วตนเองก็จะเรียกร้องค่าเสียหายจำนวนหนึ่งทีพอจะเป็นค่ายาได้ วันหนึ่งนายเอวิ่งให้รถนายทหารและภรรยาชน คนชนทั้งสองตกใจมากเพราะเห็นนายเอล้มลงและนอนสลบบนถนน คู่กรณีของนายเอจึงพานายเอส่งโรงพยาบาลและแจ้งจะรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งหมด เมื่อนายเอรู้สึกตัวที่โรงพยาบาล นายเอก็เอะอะ โวยวาย อาละวาด ต้าว่าต่างๆ นานา พยาบาลจึงต้องให้นักสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลมาพูดคุยกับนายเอ นายเอไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโดยพยายามหนีออกจากโรงพยาบาล เพราะนายเอมีอาการเสียนยามาก นักสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลจะใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเพียงอย่างเดียวไม่ได้ ต้องทำงานกับนายเอ เพื่อนบ้านของยาย กลุ่มเพื่อน คนในย่านตลาดที่นายเอไปทำงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจในละแวกที่นายเอทำงาน เป็นต้น

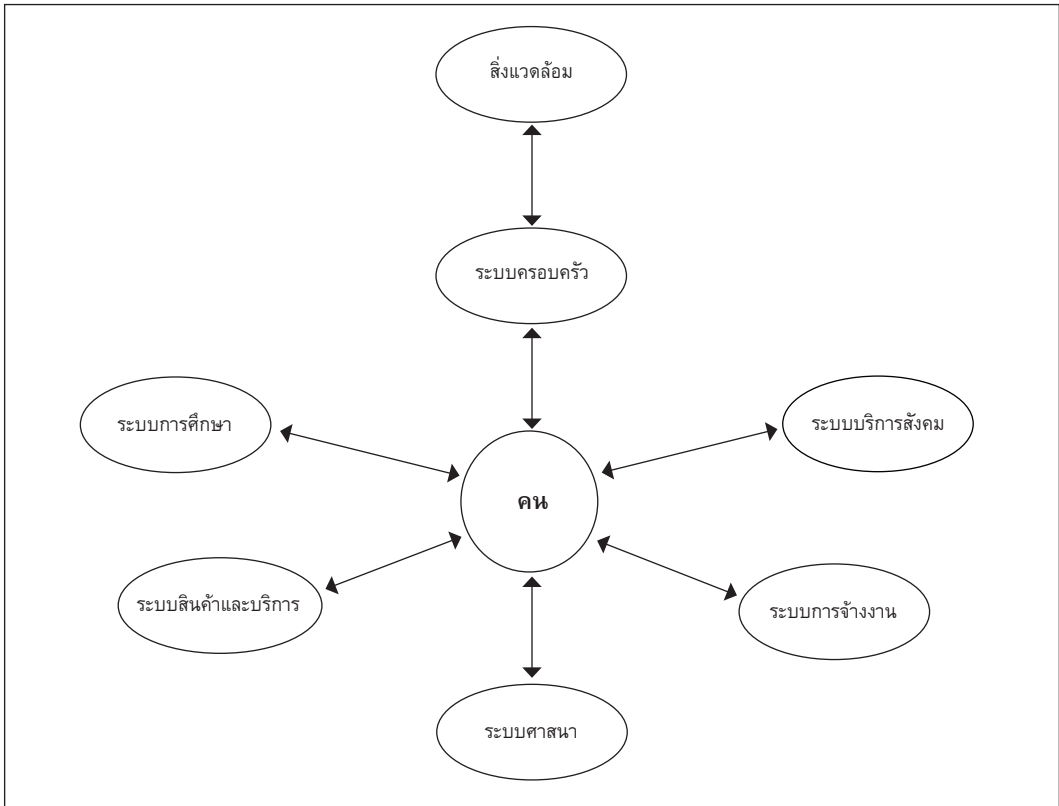
จากกรณีศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัญหาของนายเอมีความซับซ้อนมากตั้งแต่วัยเด็ก วัยรุ่น นายเอได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย จึงขาดตัวแบบในการดำรงชีวิตที่ดีในสังคม นักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้หลายๆ วิธีการมาทำงานช่วยเหลือนายเอ เพื่อให้นายเอเข้าใจ รู้จักตนเอง มีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหาของตนเองกับนักสังคมสงเคราะห์ แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด และบุคลากรอื่นๆ การดำเนินการของนักสังคมสงเคราะห์ จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งก็คือ ผลประโยชน์สูงสุดของนายเอที่จะสามารถแก้ไขปัญหามาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมโดยการเลิกใช้ยา ฝีกอาชีพที่ตนเองต้องการเพื่อให้นายเอสามารถมีงานทำ ประกอบอาชีพสุจริตแทนการขโมยของ รู้จักรับผิดชอบตัวเองและนายเอ (น้องชาย) รวมทั้งไปช่วยเหลือกลุ่มเพื่อน “กลุ่มนกอินทรีย์เหล็ก” ไม่ให้สร้างปัญหาสังคมในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์

ดูบัวร์ และไมลีย์ (Dubois and Miley, 1992, น.48-50) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญ ดังนี้

1. ส่งเสริมพลังมนุษย์ บุคคล กลุ่มให้สามารถจัดการกับปัญหาโดยใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ไขปัญหาให้หมดไป
2. สนับสนุนให้เกิดนโยบายสังคม นโยบายเศรษฐกิจที่จะป้องกันปัญหาของบุคคลและสังคม
3. สนับสนุนการบูรณาการทางวิชาชีพโดยใช้มุมมองการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เช่น การมองปัญหาของคนในสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน (person-in-environment conceptualization) ดังรูปที่ 1.2

รูปที่ 1.2 มุมมองการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ “คนในสถานการณ์สิ่งแวดล้อม”



ที่มา: Zastrow, Charles, 2000, p.57.

4. ทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างคนกับแหล่งทรัพยากรทางสังคม เพื่อทำให้เกิดการทำหน้าที่ทางสังคมอันจะนำไปสู่การมีคุณภาพที่ดี
5. พัฒนาความร่วมมือของเครือข่ายภายในระบบทรัพยากรต่างๆ
6. อำนวยความสะดวกของระบบทรัพยากรเพื่อให้เกิดบริการสุขภาพและบริการมนุษย์
7. ส่งเสริมความเป็นธรรมทางสังคมและความเท่าเทียมกันของคนที่จะมีส่วนร่วมในสังคม
8. กระจายการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ผ่านการวิจัยและการประเมินผล
9. สนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระบบสถาบันทั้งปัญหาและทรัพยากร
10. ส่งเสริมประสิทธิภาพการสื่อสารผ่านความหลากหลายและจริยธรรมทางวิชาชีพ

วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์จุลภาค

วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่สำคัญมีดังนี้

1. เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว กลุ่ม สามารถแก้ไขปัญหา จัดการและพัฒนาความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการจัดการปัญหาสังคม

2. เพื่อเชื่อมโยงระบบที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับทรัพยากร บริการทางสังคมโดยใช้กระบวนการทำงานทางวิชาชีพที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ดีขึ้น โดยมุ่งให้บุคคล ครอบครัว กลุ่ม สามารถปรับตัวเข้ากับระบบสิ่งแวดล้อมทางสังคมได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถทำหน้าที่ทางสังคมของตนเองได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมโดยรวม

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ระบบบริการสังคมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายทางวิชาชีพสามารถเข้าถึงบริการสังคมที่มีมาตรฐานทางวิชาชีพอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรมทางสังคม

4. เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายสังคมใหม่ในลักษณะของโปรแกรมบริการสังคมทางเลือก ที่เอื้อประโยชน์ให้กลุ่มเป้าหมายทางวิชาชีพเกิดทางเลือก มีโอกาสทางสังคม อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมในระยะยาว

ปัจจุบันความสำคัญของสังคมสงเคราะห์จุลภาคได้บูรณาการเข้าไปสู่การผลักดันเชิงนโยบายสังคมมากขึ้น โดยเฉพาะการผลักดันให้เกิดกฎหมาย การกำหนดมาตรฐานการทางสังคมที่ดี ดังนั้นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงยังเป็นฐานคิดที่สำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับมัชฌิมภาค (mezzo level) และระดับมหภาค (macro level) เพราะงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคถือเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่สะท้อนถึงปัญหาสังคมของแต่ละสังคมที่เป็นรูปธรรม ชัดเจน ที่จะนำไปสู่การควบคุมทางสังคมในลักษณะต่างๆ ของแต่ละสังคมต่อไป

ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มัชฌิมภาคและมหภาค

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคถือเป็นพื้นฐาน เป็นจุดเริ่มต้นเล็กๆ ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับระดับมัชฌิมภาคและมหภาค เพราะนักสังคมสงเคราะห์ต้องบูรณาการการปฏิบัติงานทั้ง 3 ระดับเข้าด้วยกันเสมอ แม้ว่าหนังสือเล่มนี้จะนิยามความหมายของสังคมสงเคราะห์จุลภาคไว้ว่าการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนเท่านั้น แต่ในการปฏิบัติงานจริงจะมีความลื่นไหล ยืดหยุ่นตามบริบทของแต่ละสังคม ไม่ได้เป็นลักษณะเฉพาะที่ตายตัว ในบางกรณีอาจหมายรวมถึงการสังคมสงเคราะห์ชุมชนให้อยู่ในระดับจุลภาคด้วย เพราะถือว่าบุคคลต่างเป็นสมาชิกย่อยของชุมชน ปัญหาของบุคคลในชุมชนจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชุมชนที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบจัดการปัญหาสังคมนั้นๆ ด้วย เช่น ปัญหาการติดสารเสพติดในชุมชน ปัญหาการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชนในชุมชน ปัญหาเด็กหญิงแม่ (เด็กหญิงที่ตั้งครรภ์ก่อนเป็นวัยรุ่น) ในชุมชนชนบท

ปัญหาการใช้ความรุนแรงต่อสตรีและเด็กในครอบครัว สังคมไทยในปัจจุบันและอนาคตจะให้ความสำคัญกับชุมชนและท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ผู้เขียนจึงเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มีชฌิมภาคและมหภาค เพื่อสร้างความเข้าใจเบื้องต้นกับผู้อ่านในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความหมาย
2. ขอบเขตการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
3. วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์
4. แนวคิด/ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
5. รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มัชฌิมภาคและมหภาค

ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 1 ความหมาย
<p>สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)</p>	<p>หมายถึง วิธีการพื้นฐานและกระบวนการปฏิบัติงานโดยตรงกับบุคคล ครอบครัว (individuals/families) ที่รวมถึงแนวทางระดับค่านิยม การใช้รูปแบบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับจิตสังคม พฤติกรรม และแนวคิดของระบบ การใช้ทักษะทางวิชาชีพเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัวในการแก้ไขปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเศรษฐกิจสังคม และปัญหาสิ่งแวดล้อมผ่านสัมพันธภาพ แบบเผชิญหน้า (direct face-to-face) ปัจจุบันใช้คำใหม่ที่เรียกว่า สังคมสงเคราะห์คลินิกหรือการปฏิบัติงานตรง แทนคำว่า สังคมสงเคราะห์เฉพาะรายหรือสังคมสงเคราะห์จุลภาค (clinical social work or direct practice)</p>
<p>สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)</p>	<p>จรัลลักษณ์ จงสถิตมัน (2550, น.9) หมายถึง วิธีการและกระบวนการปฏิบัติงานกับกลุ่มบุคคล โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือ กลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กรที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์ กลุ่มชน (หรือพื้นที่ที่กลุ่มดำเนินงาน) กิจกรรม นักสังคมสงเคราะห์ และสิ่งแวดล้อมของกลุ่ม และมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้บริการเสริมพลังอำนาจ ส่งเสริมศักยภาพ พิทักษ์สิทธิ และร่วมพัฒนากลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ คือ พัฒนาสมรรถภาพ บำบัดรักษา ให้การศึกษา พัฒนา ป้องกันแก้ไขปัญหา ส่งเสริมการมีส่วนร่วม รวมทั้งแก้ไขเปลี่ยนแปลง กลุ่ม ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกื้อกูลและสร้างคุณธรรมให้แก่ผู้คน โดยที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้กลุ่มเป็นบริบท (context) สำหรับดำเนินงาน และใช้กิจกรรมกับตัวนักสังคมสงเคราะห์เอง เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานตามขั้นตอนพัฒนาการของกลุ่ม</p>
<p>สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)</p>	<p>ทัศนีย์ ลักษณะวิชนชัย (2545, น.14) หมายถึง ลักษณะของงานที่นักสังคมสงเคราะห์หรือนักวิชาชีพต่างๆ รวมทั้งอาสาสมัครและผู้ช่วยงานสวัสดิการสังคมเข้าไปดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในชุมชน ในเรื่องหนึ่งเรื่องใดเป็นการเฉพาะเรื่อง หรือหลายเรื่องรวมกัน โดยมีจุดหมายที่จะช่วยให้ประชาชนในชุมชนนั้นมีความเป็นอยู่ดีขึ้น และมีคุณภาพชีวิตสูงขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนบ้านและชุมชนละแวกบ้านได้ ด้วยเหตุนี้การสังคมสงเคราะห์ชุมชนจึงเป็นการช่วยพัฒนาสังคมและประชาชนได้อีกทางหนึ่ง</p>

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 2 ขอบเขตการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แต่ละระดับ
สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	Hepworth, Dean H. Rooney, Ronald H. and Larson, Jo Ann (1997, น.23) การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระบบจุลภาคเป็นการทำงานกับบุคคล (individuals) คู่สมรส (couples) ครอบครัว (families) และกลุ่ม (groups)
สังคมสงเคราะห์มีขัณภูมิภาค (Mezzo: Group Work)	การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระบบมีขัณภูมิภาคเป็นการทำงานกับกลุ่ม (groups)
สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)	การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระบบมหภาคเป็นการทำงานกับชุมชน (communities) สถาบัน (institutions) ท้องถิ่น (local) ชาติ (national) ภูมิภาค (regions) โลก (world)
ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 3 วัตถุประสงค์
สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	ระพีพรรณ คำหอม วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่สำคัญไว้ดังนี้ 1) เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว กลุ่ม สามารถแก้ไขปัญหา จัดการและพัฒนาความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการจัดการปัญหาสังคม 2) เพื่อเชื่อมโยงระบบที่เกี่ยวข้อง ระหว่างคนกับทรัพยากร บริการสังคม โดยใช้กระบวนการทำงานวิชาชีพที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ดีขึ้น โดยมุ่งให้บุคคล ครอบครัว กลุ่มสามารถปรับตัวเข้ากับระบบสิ่งแวดล้อมทางสังคมได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถทำหน้าที่ทางสังคมของตนเองได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมโดยรวม 3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ระบบบริการสังคมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายทางวิชาชีพสามารถเข้าถึงบริการสังคมที่มีมาตรฐานทางวิชาชีพอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรมทางสังคม 4) เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาโยบายสังคมใหม่ในลักษณะของโปรแกรมบริการสังคมทางเลือกที่เอื้อประโยชน์ให้กลุ่มเป้าหมายทางวิชาชีพเกิดทางเลือก มีโอกาสทางสังคม อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพที่ดีในสังคมในระยะยาว
สังคมสงเคราะห์มีขัณภูมิภาค (Mezzo: Group Work)	จิราลักษณ์ จงสถิตมัน (2550, น.13-16) วัตถุประสงค์ของสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน มุ่งที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายระดับ ตั้งแต่ระดับสมาชิกแต่ละคนใน กลุ่ม กลุ่มโดยรวม สภาพแวดล้อมของกลุ่ม ชุมชน สังคม ซึ่งสรุปได้โดยสังเขป 6 ประการดังนี้ 1) เพื่อการแก้ไข บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพ (correction, remedy and rehabilitation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงแก้ไขระดับคิด พฤติกรรมของกลุ่มเพื่อให้มีพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ การบำบัดกลุ่ม การฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 3 วัตถุประสงค์
<p>สังคมสงเคราะห์หมีขมิ้มภาค (Mezzo: Group Work)</p>	<p>ทางการศึกษา การอาชีพ และสังคมให้กลับคืนสู่สภาพเดิมและสามารถทำหน้าที่ทางสังคมของตนเองได้ต่อไป</p> <p>2) เพื่อการป้องกัน (prevention) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสภาพแวดล้อมของกลุ่มเสื่อมถอยลงจากเดิม หรือช่วยสร้างทางเลือกใหม่ในชีวิตให้แก่สมาชิกกลุ่ม เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การปลุกฝังค่านิยมความเสมอภาคระหว่างชายหญิงให้กลุ่มเด็กชายหญิง เพื่อป้องกันปัญหาการเอาเปรียบ การให้การศึกษากลุ่มผู้สูงอายุก่อนออกจากงาน เพื่อให้ใช้ชีวิตในวัยสูงอายุอย่างมีความสุข</p> <p>3) เพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสมาชิกกลุ่ม (problem-solving and development) หมายถึง การใช้กลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกันของสมาชิกและพัฒนาสมาชิกให้มีทักษะ มีความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ ได้แก่ การเสริมทักษะด้านสังคม เช่น การใช้ชีวิต การศึกษานอกระบบ การหางานทำ การป้องกันโรคเอดส์ การมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย ฯลฯ ให้กับคนเร่ร่อน</p> <p>4) เพื่อการมีส่วนร่วมในกลุ่ม ชุมชนและสังคม (social participation) สมาชิกกลุ่มควรจะต้องเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบชีวิตกลุ่มการทำการกิจกรรมของกลุ่มในทุกระดับ ตั้งแต่การคิด การตัดสินใจ วางแผนดำเนินงาน และประเมินผลงานของกลุ่มร่วมกัน รวมทั้งร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะที่ตนเองต่างก็เป็นสมาชิกของสังคม เช่น การสร้างจิตสำนึกของกลุ่มในชุมชนในการต่อสู้กับความเป็นธรรมที่ชุมชนเผชิญอยู่ เป็นต้น</p> <p>5) เพื่อดำเนินงานกับการที่ผู้คนถูกเบียดขับออกไปจากสังคม (intervention against social exclusion) เป็นการลด/คัดค้านการเบียดขับผู้คนออกไปจากสังคม โดยใช้การดำเนินงานที่สำคัญคือ การเสริมพลังอำนาจให้แก่สมาชิกกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้หญิงที่ประสบปัญหาความรุนแรงในครอบครัว กลุ่มอัญจารี สมาคมฟ้าสีรุ้ง ที่ดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจต่อกันในสังคมในมิติความเป็นเพศ ให้เกิดการยอมรับในอัตลักษณ์ของกลุ่ม ภายใต้ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน</p> <p>6) เพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (social change) ให้มีความเสมอภาค ความเป็นธรรมมากขึ้น โดยการดำเนินงานกลุ่มในรูปแบบต่างๆ กัน เพื่อปรับเปลี่ยนสถาบัน/โครงสร้างของสังคมเสียใหม่ เช่น กลุ่มผู้หญิงที่รณรงค์แก้ไขความไม่เป็นธรรมทางเพศ กลุ่มผู้บริโภครวม กลุ่มผู้พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคและโอกาสกลุ่มผู้ใช้แรงงาน กลุ่มประชาชนที่ต่อต้านคัดค้านการดำเนินงานโครงการใหญ่ของรัฐ เช่น การสร้างเขื่อน การสร้างโรงงานไฟฟ้า การสร้างนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งโครงการใหญ่ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อคนในชุมชน กลไกหลักของกลุ่มจึงพยายามผลักดันให้เกิดกฎหมายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พระราชบัญญัติสภาพองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551</p>

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 3 วัตถุประสงค์
สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)	ทศนิยม ลักษณะนิชนซซ์ (2550, น.15) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการสังคมสงเคราะห์ชุมชนไว้ดังนี้ 1) การใช้กระบวนการประชาธิปไตยชักนำให้ประชาชนมาร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันวางแผน และร่วมกันดำเนินงาน จัดบริการที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวันให้มีขึ้นอย่างจริงจัง 2) การปลูกจิตสำนึก หรือสร้างค่านิยมให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน 3) การสนับสนุนให้ประชาชนรู้จักวางแผนงานเพื่อชุมชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้อย่างเป็นที่พอใจ
ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 4 แนวคิด/ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	แนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่สำคัญ ได้แก่ 1) แนวคิดสิทธิมนุษยชน 2) แนวคิดความเสมอภาค 3) แนวคิดความเท่าเทียมกัน 4) แนวคิดความเป็นธรรมทางสังคม 5) แนวคิดการมีส่วนร่วม 6) แนวคิดการเสริมพลังอำนาจและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมาย 7) แนวคิดความมั่นคงของมนุษย์ 8) แนวคิดการพัฒนาสังคม กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ (2538); นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540); จิราลักษณ์ จงสถิตมัน (2547); วันทนี วาสิกะสิน และระพีพรรณ คำหอม (2550) ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้ 1) ทฤษฎีการหน้าที่ (functional theory) 2) ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (problem-solving theory) 3) ทฤษฎีระบบ (system theory) 4) ทฤษฎีการแทรกแซงภาวะวิกฤติ (crisis intervention theory) 5) ทฤษฎีจิตสังคม (psychosocial theory) 6) ทฤษฎีสตรีนิยม (feminist theory) 7) ทฤษฎีบทบาท (role theory) 8) ทฤษฎีเครือข่ายทางสังคมและการสนับสนุนทางสังคม (social network theory and social support theory)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 4 แนวคิด/ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
<p>สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)</p>	<p>9) ทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) 10) ทฤษฎีการรับรู้ (cognitive theory) 11) ทฤษฎีการสื่อสาร (communication theory) 12) ทฤษฎีการปรับพฤติกรรม (behavior modification theory) 13) ทฤษฎีการจัดองค์กร (organization theory) ผู้สนใจหาอ่านได้จาก กิติพัฒน์ นนทบุรีมະดุลย์, <i>พื้นฐานทฤษฎีสังคมสงเคราะห์</i>, 2538</p>
<p>สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)</p>	<p>กิติพัฒน์ นนทบุรีมະดุลย์ (2536); จิราลักษณ์ จงสถิตมัน (2549) กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน ไว้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ทฤษฎีพัฒนาการ (developmental theory) 2) ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ (interaction theory) 3) ทฤษฎีการป้องกันและฟื้นฟูสภาพ (the preventive and rehabilitation approach) 5) ทฤษฎีสนาม (field theory) 6) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) 7) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (psychoanalytic theory) 8) แนวคิดเชิงนิเวศ (ecological perspective) 9) แนวคิดระบบอุปถัมภ์ 10) วิธีการสังคมมิติ (sociometry)
<p>สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)</p>	<p>ประยุกต์จาก กิติพัฒน์ นนทบุรีมະดุลย์ (2536); ทศนีย์ ลักขณาภิชนชัช (2545) และระพีพรรณ คำหอม (2541) กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนไว้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) แนวคิดสิทธิมนุษยชน/สิทธิพลเมือง/สิทธิชุมชน 2) แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชน 3) แนวคิดการเสริมพลังอำนาจชุมชนและท้องถิ่น 4) แนวคิดประชาสังคม 5) แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง 6) แนวคิดการพึ่งตนเอง 7) แนวคิดการพัฒนาสังคม 8) แนวคิดการพัฒนาท้องถิ่น 9) แนวคิดเครือข่ายชุมชน 10) แนวคิดชุมชนเข้มแข็ง 11) แนวคิดสวัสดิการชุมชน

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 4 แนวคิด/ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)	<p>ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผน (the plan change theory) 2) ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย (development potentiality and diffusion theory) 3) ทฤษฎีการพัฒนาสังคม (social development theory)
ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 5 รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	<p>ระพีพรรณ คำหอม (2544, น.15) กล่าวถึง รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไว้ 27 รูปแบบ ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) รูปแบบการหน้าที่ (functional model) 2) รูปแบบสภาวะแวดล้อม (ecological / life model) 3) รูปแบบบูรณาการ (integrative model) 4) รูปแบบการพัฒนาการของบอสตัน (developmental-boston model) 5) รูปแบบการพัฒนาการของทรอบ (development-Tropp model) 6) รูปแบบการพัฒนาท้องถิ่น (locality development model) 7) รูปแบบการติดต่อสื่อสาร (communication/communicative interaction model) 8) รูปแบบสภาพการณ์ (situational model) 9) รูปแบบการกระทำทางสังคม (social action model) 10) รูปแบบเป้าหมายทางสังคม (social goals model) 11) รูปแบบการขัดเกลาทางสังคม (socialization model) 12) รูปแบบการวางแผนทางสังคม (social planning model) 13) รูปแบบการเน้นงาน (task model) 14) รูปแบบสตรีนิยม (feminist model) 15) รูปแบบการสร้างความกระจ่างทางค่านิยม (value classification model) 16) รูปแบบการไกล่เกลี่ย (mediating model) 17) รูปแบบจิตสังคม (psychosocial model) 18) รูปแบบเกสทอลต์ (Gestalt Therapy model) 19) รูปแบบภาวะวิกฤต (crisis intervention model) 20) รูปแบบองค์กร/การแก้ไข (organizational/remedial-group model) 21) รูปแบบอัตถิภาวนิยม (existentialism model) 22) รูปแบบการบำบัดตามความเป็นจริง (reality therapy model) 23) รูปแบบการแก้ไขปัญหา (problem-solving model) 24) รูปแบบโครงสร้างครอบครัวบำบัด (structural family treatment model)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่ 5 รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
<p>สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)</p>	<p>25) รูปแบบการใช้เหตุผล (rational model) 26) รูปแบบพฤติกรรมสังคม (social behavioral model) 27) รูปแบบวิเคราะห์การเปลี่ยนผ่าน (transactional analysis model) ผู้สนใจอ่านในวันทนาย วาสิกะสิน, <i>สังคมสงเคราะห์คลินิก</i>, 2546 และจิราลักษณ์ จงสถิตมัน, <i>สังคมสงเคราะห์กลุ่มชน</i>, 2550</p>
<p>สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)</p>	<p>จิราลักษณ์ จงสถิตมัน (2550, น.31-32) ได้ประมวลถึงรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนไว้ 12 รูปแบบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) รูปแบบการพัฒนา (development model) 2) รูปแบบบำบัดรักษา (remedial or preventive and rehabilitative model) 3) รูปแบบแก้ไขปัญหา (problem-solving model) 4) รูปแบบการศึกษา (educational model) 5) รูปแบบเน้นงาน (task-centered model) 6) รูปแบบนันทนาการ (recreational model) 7) รูปแบบการสนับสนุนช่วยเหลือกันและกัน (self-help or mutual support model) 8) รูปแบบความสัมพันธ์ต่างตอบแทนหรือปฏิสัมพันธ์หรือมนุษยนิยม (reciprocal or integrationist or me-diating or humanistic model) 9) รูปแบบเสริมพลังอำนาจ (empowerment model) 10) รูปแบบพิทักษ์สิทธิ (avocation model) 11) รูปแบบจุดประสงค์ทางสังคม (social goals model) 12) รูปแบบสตรีนิยม (feminist model)
<p>สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)</p>	<p>รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางมี 3 รูปแบบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) รูปแบบการพัฒนาท้องถิ่นหรือชุมชน (locality or community development model) 2) รูปแบบการวางแผนชุมชน (social planning model) 3) รูปแบบการปฏิบัติการทางสังคม (social action model)

สรุป

ความหมายของสังคมสงเคราะห์จุลภาคคือ วิธีการพื้นฐานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยตรง (direct practice) ที่ทำงานกับบุคคล ครอบครัวและกลุ่มชนเพื่อป้องกัน แก้ไขบำบัดและฟื้นฟูความผิดปกติด้านสังคม อารมณ์ จิตใจ รวมทั้งการช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว และกลุ่ม/กลุ่มชนให้สามารถปรับตัวผ่านการสร้างสัมพันธภาพที่ดีอันนำไปสู่การทำหน้าที่ทางสังคมและทำให้บุคคล ครอบครัว กลุ่มมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ปัจจุบันมีการใช้คำใหม่คือ “สังคมสงเคราะห์คลินิก” หรือ “การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยตรง” แต่ทั้งสองคำผู้ปฏิบัติงานอาจจะยังไม่คุ้นเคย ความหมายใหม่เป็นการยกระดับการทำงานของสังคมสงเคราะห์จุลภาคไปสู่ระดับมัชฌิมภาคและระดับมหภาคที่เชื่อมโยงเข้าหากัน ผู้เขียนจึงใช้คำตรงๆ ที่ง่ายต่อการเข้าใจคือ “สังคมสงเคราะห์จุลภาค” ซึ่งถือว่าเป็นการทำงานจากจุดเล็กของสังคมคือบุคคล ครอบครัวและกลุ่ม/กลุ่มชน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงครอบคลุมมิติการทำงานที่เชื่อมโยงกับระบบสังคมตั้งแต่บุคคล-ครอบครัว-กลุ่ม-กลุ่มชน-ชุมชน-องค์กร (ภาครัฐ, ภาคธุรกิจเอกชน, ภาคองค์กรพัฒนาเอกชน, ภาคประชาสังคม, ภาคท้องถิ่น, ภาคประชาชน) -ชาติ-ภูมิภาค-โลก เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น ผู้เขียนจึงได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มัชฌิมภาคและมหภาคในประเด็นความหมาย ขอบเขตการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ แนวคิด/ทฤษฎีและรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเข้าสู่ความเป็นวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องมีความสามารถต่อการให้บริการแบบเฉพาะรายและความสามารถต่อการทำงานกลุ่ม/กลุ่มชนได้ ประสบการณ์ของการให้บริการโดยตรงมีความสำคัญ เพราะเป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้จากโลกของความเป็นจริงให้เข้าใจและสามารถประยุกต์สิ่งที่เรียนจากห้องเรียนไปสู่การปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการและระบบต่างๆ ในสังคมได้จริง หากเปรียบเทียบการทำงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคกับ “การเก็บดอกไม้แต่สะท้อนถึงดวงดาว” ก็น่าจะได้ ดังจะเห็นได้จากกรณีศึกษาที่เป็นเรื่องราวชีวิตเล็กๆ ของคนบางคนที่ปรากฏเป็นข่าวหนังสือพิมพ์รายวันแต่สร้างความสะเทือนใจต่อสาธารณชนในวงกว้าง ทำให้เกิดเป็นนโยบายของรัฐ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมได้ในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

ปรัชญาและค่านิยมการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

ปรัชญาและค่านิยมพื้นฐานที่สำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคส่วนใหญ่มาจากแนวคิดมนุษยนิยม (humanism) ที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีคุณค่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ศักยภาพของตนเอง มนุษย์จึงสามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองได้ ปรัชญาที่สำคัญของงานสังคมสงเคราะห์ที่รู้จักกันดีคือ “การช่วยเขาให้ช่วยตนเองได้” (help them to help themselves) แต่ในปัจจุบันปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่อาจจะไม่เพียงพอ เพราะจะมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการช่วยตนเองได้เพียงอย่างเดียวคงไม่ได้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเน้นให้ผู้ให้บริการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมด้วยคือ “การช่วยเขาให้ช่วยตนเองและพัฒนาสังคมได้” (help them to help themselves and social developments)

ความหมายของค่านิยม (Value)

Siporin, Max (1975, น. 350-353) กล่าวถึง ค่านิยมที่ไปสู่ปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์ว่า ค่านิยม (value) เป็นแนวคิดของพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกถึงสิ่งที่ชอบมากกว่า ภาวะหรือคุณภาพของสิ่งของหรือบุคคลที่แสดงออกมาในลักษณะของความปรารถนาค่านิยมอาจจะเป็นการแสดงออกทางทัศนคติของมนุษย์ต่อปรากฏการณ์ เหตุการณ์โดยผ่านความเชื่อว่าเป็นผลประโยชน์หรือการปรับตามความต้องการของบุคคล กลุ่มหรือสถาบัน ค่านิยมทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์จึงเป็นการแสดงถึงการให้คุณค่าผ่านทางความคิด ปทัสถาน สิ่งที่ดีกว่าที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ค่านิยมจึงอาจมาจากข้อเท็จจริง (fact) ความต้องการ (need) สิทธิ (right) และพันธะ (obligation) ชนิดของค่านิยมจึงแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามมีการแยกแยะชนิดของค่านิยมออกมาเป็น 10 ชนิด ได้แก่

1. ค่านิยมสูงสุด (ultimate) ค่านิยมนี้เป็นค่านิยมทั่วไปที่มีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นกฎเกณฑ์ เช่น เสรีภาพ ความยุติธรรม ความก้าวหน้า การตระหนักในคุณค่าของตนเอง การให้คุณค่าของปัจเจกบุคคล

2. ค่านิยมที่เป็นเครื่องมือ (instrumental value) เป็นค่านิยมที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษ เป็นค่านิยมที่ถูกประยุกต์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การยอมรับ ความเสมอภาคของโอกาสในการศึกษา การรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างปลอดภัย ซึ่งเป็นค่านิยมที่ใช้ประโยชน์ได้ โดยการอ้างถึงคุณสมบัติเฉพาะเจาะจงของสิ่งต่างๆ เช่น สินค้าหรือประโยชน์ งบประมาณถือเป็นเครื่องมือที่มีวินิจัยอย่างมีคุณค่า

3. ค่านิยมส่วนบุคคล (personal value) เป็นการอ้างถึงการพิจารณาถึงสิทธิหรือผลประโยชน์ของบุคคล เช่น ความแตกต่างของปัจเจกบุคคล การเคารพนับถือตนเอง การตระหนักในคุณค่าของตนเอง ความเป็นส่วนตัว

4. ค่านิยมสังคม (social value) เป็นการพิจารณาจากประชาชนทั่วไปหรือโดยส่วนรวม เช่น การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สวัสดิการสังคมมีตรภาพ ประชาธิปไตย ความเอื้อเฟื้อ ความรับผิดชอบ ความรัก

5. ค่านิยมทางศาสนาหรือจิตวิญญาณ (religious or spiritual value) ค่านิยมนี้มาจากความเชื่อทางศาสนาของแต่ละบุคคล กลุ่มชน ชุมชน เช่น ความรักต่อพระเจ้า การช่วยเหลือวิญญาณให้พ้นจากอบายมุขโดยผ่านการทำงานที่ดี

6. ค่านิยมที่เป็นวิทยาศาสตร์ (scientific value) ค่านิยมนี้เกิดจากความเชื่อของนักวิทยาศาสตร์ในการทำงานโดยใช้พฤติกรรมที่เป็นวิทยาศาสตร์ เช่น หลักการและเหตุผลภาววิสัย ความก้าวหน้า ความต้องการวิพากษ์ สังคมได้เพิ่มการยอมรับค่านิยมลักษณะนี้มากขึ้นในฐานะของค่านิยมสังคม

7. ค่านิยมทางวิชาชีพ (professional value) ค่านิยมนี้เป็นหนึ่งในค่านิยมที่ผู้ปฏิบัติงานทางวิชาชีพตกลงร่วมกันและยอมรับในฐานะพฤติกรรมทางวิชาชีพ เช่น ความสามารถของนักวิชาชีพ ความยุติธรรม การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก

8. ค่านิยมทางคุณธรรม (moral value) ค่านิยมนี้เป็นการอ้างถึงมาตรฐานของสิทธิ ความต้องการ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม การแสดงความเห็นใจ

9. ค่านิยมทางจริยธรรม (ethical value) ค่านิยมนี้เป็นชนิดหนึ่งของค่านิยมทางคุณธรรม เช่น แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิ การปฏิบัติตัวอย่างรับผิดชอบ เช่น ความซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ ความเคารพนับถือผู้อื่น ความซื่อสัตย์สุจริต

10. ค่านิยมที่ไม่เป็นคุณธรรม (nonmoral types of values) เช่น ค่านิยมของความงาม ความพอใจ ความสุข สิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในประเภทของค่านิยมที่ใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่า ค่านิยมเป็นคำหนึ่งที่ใช้อ้างถึงความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลหรือส่วนใหญ่ที่มีต่อศาสนา จริยธรรม การเมืองหรืออุดมการณ์ หลักการ (Banks, 1995) สำหรับค่านิยมในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จะถูกนำมาใช้อ้างอิงถึงชุดของคุณธรรมพื้นฐาน หลักการทางจริยธรรมที่นักสังคมสงเคราะห์ต่างตกลงยอมรับ และถือปฏิบัติร่วมกันในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การรื้อสร้างค่านิยมใหม่ของงานสังคมสงเคราะห์ (Emancipatory Values)

ค่านิยมใหม่ของงานสังคมสงเคราะห์เกิดจากความเชื่อที่ว่างานสังคมสงเคราะห์ร่วมสมัยบางครั้งอาจเกิดการตีความหมายผิดหากใช้มุมมองจิตวิทยาในอดีต ดังนั้นค่านิยมของงานสังคมสงเคราะห์จึงต้องปรับตัวให้ทันสมัยมากขึ้น การใช้ค่านิยมแบบดั้งเดิมอาจจะไม่ผิดแต่ไม่เพียงพอ เพราะเป็นมุมมองที่จำกัดตายตัวเป็นแบบเดียว ขาดมุมมองที่หลากหลายรอบด้าน ค่านิยมใหม่ของงานสังคมสงเคราะห์จึงเชื่อว่า ไม่ควรละเลยต่อความเชื่อ ความคิดเห็นของปัจเจกบุคคลที่แตกต่างจากความคิดเห็นของส่วนรวม สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมและปัจจัยโครงสร้างซึ่งจะนำไปสู่การแทรกแซงของงานสังคมสงเคราะห์ การรื้อสร้างค่านิยมใหม่ของงานสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญ ได้แก่

1. การลดความแตกต่างของความเป็นปัจเจกบุคคล (deindividualization)
2. ความเสมอภาค (equity)
3. ความเป็นธรรมทางสังคม (social justice)
4. การเป็นหุ้นส่วน (partnership)
5. ความเป็นพลเมือง (citizenship)
6. การเสริมพลังอำนาจ (empowerment)
7. การรับรอง (authenticity)

ค่านิยมแต่ละอย่างอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ค่านิยมการลดความแตกต่างของปัจเจกบุคคล (deindividualization)

ค่านิยมของความแตกต่างของปัจเจกบุคคลและการลดความแตกต่างของปัจเจกบุคคลไม่ได้เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกัน หากแต่นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องใช้ทั้ง 2 อย่างร่วมกัน คือ หน่วยของสิทธิส่วนบุคคล ร่วมกับปัจจัยทางการเมืองและสังคมที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อการใช้อำนาจผ่านโครงสร้างของสังคม ตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้หญิงที่ถูกกดขี่เสียเปรียบ ขาดโอกาสทางการศึกษา เพราะค่านิยมของครอบครัวเชื่อว่าผู้หญิงไม่จำเป็นต้องเรียนมาก เมื่อแต่งงานมีครอบครัว สามีก็มีหน้าที่เลี้ยงดูภรรยาอยู่แล้ว ในมุมมองแบบดั้งเดิมละเลยมิติของความเป็นเพศ จึงทำให้ขาดการส่งเสริม “ความเป็นผู้หญิง” ในบทบาททางสังคม หากนักสังคมสงเคราะห์เข้าใจความรู้สึก สิ่งแวดล้อมรอบตัวของผู้หญิง การยอมรับบทบาททางสังคมของผู้หญิงก็จะช่วยให้ผู้หญิงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้หญิงได้ เช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว การให้โอกาสผู้หญิงในงานอาชีพ หรือการทารุณกรรมทางเพศ ค่านิยมการลดความแตกต่างของปัจเจกบุคคลจึงเชื่อว่า การลดความแตกต่างของความเป็นหญิง ความเป็นชายลงจะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์ได้เข้าใจปัญหาของกลุ่มผู้เสียเปรียบทางสังคมได้มากขึ้นว่า ปัญหาสังคมส่วนหนึ่งเกิดมาจากปัจจัยทางสังคมและโครงสร้างอำนาจของผู้ชาย มิใช่การเกิดเป็นผู้หญิงทำให้ขาดโอกาสทางสังคม

2. ความเสมอภาค (equity)

ค่านิยมในข้อนี้มักจะเข้าใจผิดว่าเป็นการที่ทุกคนในสังคมจะต้องได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน

ทั้งหมด แต่ในความเป็นจริงนักสังคมสงเคราะห์มักจะพบว่า กลุ่มผู้เสียเปรียบก็มักจะถูกคนในสังคมเอาเปรียบเพิ่มขึ้น ทำให้ขาดโอกาสชีวิตที่ดี ขาดโอกาสการเข้าถึงบริการสังคมที่ควรจะได้รับ การส่งเสริมความเสมอภาคจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ความไม่เสมอภาคกันของกลุ่มเป้าหมายในงานสังคมสงเคราะห์จึงถูกอธิบายในประเด็นของชนชั้น เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ เพศ อายุ ความพิการ การโน้มเอียงทางเพศ ค่านิยมเรื่องความเสมอภาคจึงเป็นกุญแจที่สำคัญประการหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปราศจากอคติ การไม่เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมายทางวิชาชีพ ดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องพิจารณาโครงสร้างระดับความสัมพันธ์ของอำนาจกับสถาบันทางสังคมด้วยเช่นกัน

3. ความเป็นธรรมทางสังคม (social justice)

ค่านิยมความเป็นธรรมทางสังคมถือเป็นค่านิยมใหม่ที่ได้รับการพิจารณาให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้น หัวใจสำคัญของความเป็นธรรมทางสังคมจึงอยู่ที่ “กระบวนการให้คุณค่า เกียรติภูมิความเป็นมนุษย์” การจัดสรรทรัพยากรทางสังคมให้เป็นธรรมกับผู้ที่ยังเสียเปรียบทางสังคมให้ได้รับโอกาส การเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกับผู้อื่นในสังคม

4. การเป็นหุ้นส่วน (partnership)

ค่านิยมของการเป็นหุ้นส่วน หมายถึง การทำงานร่วมกันกับผู้ใช้บริการ (work with not work for) ภายใต้ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ของการเป็นหุ้นส่วน รวมถึงการวางแผนบริการ การพัฒนานโยบายสังคม โดยเฉพาะการมีส่วนร่วม การร่วมมือกันทำงานในลักษณะของสหวิชาชีพ และการคำนึงถึงผลที่ดีที่สุดที่จะได้รับภายใต้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของเพื่อนร่วมงานจากองค์กรต่างๆ ที่มาร่วมกัน

5. ความเป็นพลเมือง (citizenship)

ค่านิยมของความเป็นพลเมืองเป็นค่านิยมสำคัญที่นำมาใช้ในสังคมสมัยใหม่มากขึ้น เป็นค่านิยมที่เน้นสิทธิและสังคม ความเป็นพลเมืองถูกนำมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์เพื่อให้เกิดการรื้อสร้างค่านิยมทางวิชาชีพใหม่ โดยเฉพาะการคำนึงถึงความต้องการของผู้หญิงในฐานะพลเมืองคนหนึ่งของรัฐ ผู้หญิงก็ควรที่จะได้รับการจัดสรรบริการที่ไม่แตกต่างจากผู้ชาย ค่านิยมตัวนี้ถูกมองว่าเป็นเสมือนดาบสองคม การใช้สิทธิความเป็นพลเมืองมักจะใช้ความเป็นตัวแทนของบุคคลที่ได้เลือกสรรแทนกลุ่ม วิธีนี้จึงเป็นการทำให้กลุ่มคนส่วนใหญ่ถูกกั้นออกจากการมีส่วนร่วมในชีวิตสังคมของการพัฒนากระแสหลัก การรื้อสร้างค่านิยมนี้จึงเห็นว่า ความเชื่อด้านสิทธิเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต้องนับรวมถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคมของกลุ่มเป้าหมายด้วย ค่านิยมใหม่นี้ส่งผลให้โครงสร้างสวัสดิการใหม่มีความชัดเจนมากขึ้นเพราะรัฐได้คำนึงถึงความต้องการ การปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างเสมอภาคควบคู่กับการคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในฐานะสิทธิที่เสมอภาคกัน ไม่ใช่ในฐานะของการเป็นผู้รอรับประโยชน์จากรัฐแต่เพียงด้านเดียวเช่นในอดีตเท่าที่ผ่าน แต่วิธีคิดใหม่นี้จะทำให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักการคุ้มครอง พิทักษ์สิทธิของตนเองมากขึ้น

6. การเสริมพลังอำนาจ (empowerment)

ค่านิยมการเสริมพลังอำนาจ เป็นค่านิยมที่ถูกรื้อสร้างใหม่ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ค่านิยมนี้เห็นว่าการเสริมพลังอำนาจไม่ได้เป็นเพียงกระบวนการทางจิตวิทยาแต่เพียงอย่างเดียวเช่นในอดีต แต่เป็นกระบวนการทางการเมืองและสังคมด้วย กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ใหม่จึงเน้นให้ผู้ให้บริการได้ใช้พลังอำนาจที่มีอยู่ในตัวเองมาใช้ควบคุมชีวิต และทำทลายให้เผชิญหน้ากับปัญหาโดยไม่ถูกกดขี่หรือถูกเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากสังคม เช่น การช่วยให้ผู้หญิงที่มีประสบการณ์ปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัวเข้ามาเป็นหุ้นส่วนทางสังคม ตระหนักต่อบทบาทใหม่ของการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่เป็นปัญหาสังคม การเชื่อมโยงกับอำนาจของผู้ชายในสังคม อันเป็นการใช้ประสบการณ์ของผู้หญิงมาพัฒนากลไกใหม่ที่จะดูแลผู้หญิงในสังคมมากขึ้น

7. การรับรอง (authenticity)

ค่านิยมเดิมของงานสังคมสงเคราะห์เชื่อว่า คนสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ แต่ค่านิยมการรับรองเชื่อว่า ในการปฏิบัติงานจริง นักสังคมสงเคราะห์อาจจะปฏิเสธการให้บริการกับผู้ให้บริการที่เชื่อว่า “ช่วยไม่ได้ ฉันก็เป็นฉันอย่างนี้” หรือ “ฉันก็เป็นแบบนี้มานานแล้ว ฉันไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงอะไร แม้ว่าสิ่งที่คุณพูดมา เป็นสิ่งที่ดีในชีวิตฉัน แต่ฉันทำไม่ได้ในสิ่งที่คุณแนะนำ” นักสังคมสงเคราะห์ที่ใช้ค่านิยมนี้จึงต้องกำหนดขอบเขตการทำงานระหว่างมุมมองของชีวิตของผู้ให้บริการที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ค่านิยมนี้เกี่ยวข้องกับนักสังคมสงเคราะห์เพราะทำให้ให้นักสังคมสงเคราะห์มีทัศนคติเชิงบวกหรือเชิงลบกับผู้ให้บริการ แม้ว่ากระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงผู้ใช้บริการให้ดีขึ้นได้ แต่นักสังคมสงเคราะห์ก็ควรสนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะทำให้ชีวิตของผู้ให้บริการเติมเต็มได้ด้วยตนเอง

การรื้อสร้างค่านิยมใหม่ของงานสังคมสงเคราะห์จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นการผสมผสานระหว่างค่านิยมเก่ากับค่านิยมที่รื้อสร้างใหม่ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ได้แยกแยะค่านิยมออกมาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ๆ ของสังคม การตั้งคำถามกับค่านิยมเก่า การเคารพค่านิยมของสังคมที่มีความหลากหลายมากขึ้น การส่งเสริมทางเลือกของสิทธิประชาชน ความเป็นส่วนตัว การรักษาความลับ การคุ้มครองสิทธิ และความซับซ้อนของการแข่งขันระหว่างสิทธิและความต้องการของมนุษย์ การช่วยเหลือให้มีการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น การแยกแยะ การวิเคราะห์ถึงการกระทำของสังคมที่เป็นการเลือกปฏิบัติเชื้อชาติ ความไม่เสมอภาค และความไม่ยุติธรรม การใช้กลยุทธ์บทบาทสังคมที่เหมาะสมของวิชาชีพ

ปรัชญาและค่านิยมของตะวันตกที่มีต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคของไทย

ปรัชญาและค่านิยมทางวิชาชีพที่สะท้อนผ่านจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ จึงเป็นการผสมผสานแนวคิดที่สำคัญมาสู่ค่านิยมทางวิชาชีพ ผู้เขียนจึงขอเสนอโดยสังเขปดังนี้

1. ความเชื่อในคุณค่าของมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

การให้คุณค่าของมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ถือเป็นความเชื่อพื้นฐานของวิชาชีพที่สำคัญที่สุดที่ทุกวิธีการสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักในการปฏิบัติงาน ความเชื่อในข้อนี้ได้พัฒนาไปสู่หลักการทางสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญ ได้แก่ หลักการความแตกต่างของบุคคล หลักการเคารพนับถือตนเองของบุคคล หลักการความภาคภูมิใจในตนเอง หลักการตระหนักในตนเอง รวมทั้งหลักการการไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้อื่น ซึ่งความเชื่อในข้อนี้มาจากแนวคิดมนุษยนิยมและได้พัฒนาไปสู่การกำหนดเป็นมาตรฐานทางวิชาชีพ จรรยาบรรณทางวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์จนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ความเชื่อในเรื่องนี้ส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคมุ่งเน้นที่การเสริมพลังอำนาจ (empowerment) การพัฒนาบุคคล กลุ่ม ชุมชนและสังคมในระยะยาว

2. ความเชื่อในสิทธิมนุษยชน

ความเชื่อในสิทธิมนุษยชนได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดสิทธิมนุษยชน (human right) ความเชื่อในแนวคิดนี้เป็นไปตามระบบประชาธิปไตยที่มองว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมามีสิทธิตามธรรมชาติติดตัวมา ขณะเดียวกันการเกิดมาของมนุษย์ภายใต้รัฐของประเทศใด ก็ย่อมทำให้มนุษย์นั้นได้รับการคุ้มครองสิทธิพื้นฐานที่ได้รับจากรัฐ เช่น การได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การดูแลด้านสุขภาพ การมีงานทำและการมีรายได้ ที่อยู่อาศัย ฯลฯ สิทธิของมนุษย์ที่สำคัญคือ การทำให้มนุษย์ทุกคนมีโอกาสที่เท่าเทียมเสมอภาคกันในการที่จะได้รับบริการสังคมจากรัฐ โดยไม่ถูกแบ่งแยกภายใต้อคติของความแตกต่างด้านชนชาติ สีผิว เพศ ความโน้มเอียงทางเพศ อายุ ศาสนา สัญชาติ สถานภาพสมรส ความพิการ หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน แต่ในความเป็นจริงของสังคมมักพบว่า แม้จะมีการประกาศคุ้มครองสิทธิของกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ เด็ก สตรี คนพิการ คนทำงาน ผู้สูงอายุ ฯลฯ ก็มีได้ทำให้กลุ่มเป้าหมายของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ลดน้อยลงแต่อย่างใด เนื่องจากทุกสังคมได้พัฒนาไปสู่ “ความเป็นสังคมที่หลากหลาย” มากขึ้นนั่นเอง มิติการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จึงต้องเผชิญกับรูปแบบ ลักษณะของปัญหาที่ซับซ้อน มีรายละเอียดเฉพาะที่แตกต่างกันมากขึ้น และส่งผลให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่ก้าวให้ทันกับปัญหาสังคมแบบใหม่ๆ ความเชื่อในสิทธิมนุษยชนได้นำไปสู่หลักการที่สำคัญคือ หลักการความเสมอภาค หลักการความเท่าเทียมกัน และการไม่เลือกปฏิบัติต่อมนุษย์ ซึ่งหลักการที่กล่าวมาถือเป็นหลักการที่เป็นสากลทางสังคมสงเคราะห์ในทุกวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

3. ความเชื่อในการมีส่วนร่วมในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ถือเป็นงานที่ท้าทายนักสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นการทำงานร่วมกันกับกลุ่มเป้าหมาย ภายใต้ความเชื่อที่ว่า กลุ่มเป้าหมายกับนักสังคมสงเคราะห์อยู่ในฐานะของผู้ร่วมงานหรือหุ้นส่วนการทำงาน การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จึงไม่ใช่การช่วยเหลือ หรือการทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับบริการ ความเชื่อข้อนี้จึงสอดคล้องกับความเชื่อในคุณค่าของมนุษย์และสิทธิมนุษยชน สถานภาพของนักสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มเป้าหมายจึงเท่าเทียมกัน การเคารพในตัวตน (self) ของกลุ่มเป้าหมาย กระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์จะไม่เริ่มต้นจาก

ตัวนักสังคมสงเคราะห์ แต่จะเริ่มต้นเมื่อกลุ่มเป้าหมายพร้อมที่จะประเมินปัญหา มองปัญหาของตนเอง อย่างเป็นจริง ยอมรับในสถานการณ์ปัญหา ร่วมวางแผนการทำงานไปด้วยกัน ความเชื่อในข้อนี้จึงนำไปสู่หลักการยอมรับ หลักการการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย ยกเว้นในกรณีที่กลุ่มเป้าหมายมีความผิดปกติทางจิตใจและอารมณ์จะต้องให้ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานกับนักสังคมสงเคราะห์แทน กระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์ที่จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมจึงต้องใช้การเสริมพลังอำนาจ (empowerment) กลุ่มเป้าหมาย ทักษะการปฏิบัติงานหลายๆ อย่างร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

แนวคิดและทฤษฎีของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ผู้เขียนนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. แนวคิดสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค
2. ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

โดยขอกกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค โดยสังเขปดังนี้

1. แนวคิดสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคได้นำแนวคิดสำคัญมาใช้ในการปฏิบัติงานหลายๆ แนวคิดร่วมกันในลักษณะของการผสมผสานเข้าด้วยกันอย่างเป็นธรรมชาติ (eclectic practice) มิใช่เป็นการใช้แนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเท่านั้น การผสมผสานแนวคิดมาประยุกต์ใช้จึงผ่านจากองค์ความรู้ทางวิชาชีพ ปรัชญาและค่านิยมทางวิชาชีพ ประสบการณ์การทำงาน การพัฒนาความรู้ผ่านการวิจัย กระบวนการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ รายละเอียดของการใช้แนวคิดข้างต้นมีดังนี้

1.1 แนวคิดสิทธิมนุษยชน (human right)

ที่มาของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ

แนวคิดมนุษยนิยม (humanism) ถือเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของนักสวัสดิการสังคม และนักสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่ให้ความสำคัญกับหลักการ คัดค้านความเป็นมนุษย์ที่ว่า “คนทุกคนที่เกิดมาต่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี เกียรติภูมิในตัวเอง” รวมทั้งหลักการไม่กีดกัน ไม่เลือกปฏิบัติกับมนุษย์ โดยไม่คำนึงถึงเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว ชนชั้นของมนุษย์ แนวคิดมนุษยนิยมได้สอดแทรกเป็นความเชื่อทางวิชาชีพที่นักสวัสดิการสังคมจะต้องตระหนักในการปฏิบัติงาน นักสิทธิมนุษยชนเห็นว่ามนุษย์ทุกคนที่เกิดมาต่างก็มี “สิทธิส่วนบุคคล” ซึ่งถือเป็น “สิทธิตามธรรมชาติ” (natural rights) เมื่อใดก็ตามหากรัฐในฐานะผู้ปกครองไม่ล่วงเกินสิทธิของบุคคล เช่น จำกัด ลิดรอน หรือล่วงเกินสิทธิส่วนบุคคล ปัญหาสังคมก็จะไม่เกิดขึ้น แต่ในหลายๆ ประเทศผู้ปกครองรัฐมักจะใช้อำนาจรัฐไปในทางที่ไม่ถูกต้อง เช่น กรณีการกักขัง นางออง ซานซูจี ของประเทศพม่าให้อยู่เฉพาะที่บ้านโดยห้ามเดินทางออกนอกพื้นที่จำกัด แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ประชาชนและประเทศเพื่อนบ้านก็มีสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงหรือล้มเลิกรัฐบาลดังกล่าวได้ สิทธิมนุษยชนจึงถือเป็นสิทธิพื้นฐาน

ของสังคมที่ทุกคนจะต้องตระหนักและปฏิบัติต่อกัน เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข องค์การสหประชาชาติจึงได้ประกาศ “ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ” โดยเริ่มจากการแสดงเจตนารมณ์ของกฎบัตรสหประชาชาติเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนเมื่อวันที่ 15 เมษายน ค.ศ. 1945 ที่ซานฟรานซิสโก (กุลพล พลวัน, 2538, น.38) และเริ่มมีผลบังคับใช้ในวันที่ 24 ตุลาคม ค.ศ. 1945 (นพนิธิ สุริยะ อ่างถึงใน ทศนีย์ (ไทยาภิรมย์) ลักษณะภิกษนชัช, 2545, น.68) จนกระทั่งวันที่ 10 ธันวาคม ค.ศ. 1948 สมัชชาได้ลงมติยอมรับและประกาศปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน จนทำให้วันที่ 10 ธันวาคมของทุกปีถือเป็นวันสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติตั้งแต่นั้นมา

ความหมายของสิทธิมนุษยชน

ผู้เขียนให้ความหมายของสิทธิมนุษยชน ว่าหมายถึง สิทธิของบุคคลที่ได้รับการคุ้มครองโดยหลักบังคับของกฎหมาย ภายใต้หลักการเกียรติศักดิ์ สิทธิที่เท่าเทียมกัน ความเสมอภาค ที่จะเป็นการส่งเสริมให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุข

ลักษณะของสิทธิมนุษยชน

ลักษณะของสิทธิมนุษยชนที่สำคัญประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. สิทธิพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน (primary right) มนุษย์ที่เกิดมาในโลกต่างมีความเท่าเทียมกันในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา เผ่าพันธุ์แห่งชาติ หรือสังคม ทร์พยสิน กำเนิด หรือสถานะอื่นๆ รวมทั้งความคิดเห็นทางการเมือง

2. สิทธิส่วนบุคคล (personal right) เป็นสิทธิส่วนตัวของบุคคลที่ผู้อื่นจะล่วงละเมิดมิได้ เป็นพื้นที่ส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น สิทธิในการดำรงชีวิต สิทธิในที่อยู่อาศัย สิทธิในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการพักผ่อน ฯลฯ

3. สิทธิของพลเมือง (civil right) เป็นสิทธิของประชาชนในฐานะที่เป็นพลเมืองแห่งรัฐ เป็นสิทธิที่ถูกต้องตามกฎหมายแห่งรัฐ เช่น สิทธิการเลือกตั้งรัฐบาล สิทธิการตั้งสัญชาติ สิทธิการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เป็นต้น ซึ่งสิทธิพลเมืองที่สำคัญ ได้แก่

3.1 สิทธิทางสังคม (social right) เป็นสิทธิของประชาชนทางสังคมที่จะได้รับบริการจากสังคม ในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม เช่น สิทธิการเข้าถึงบริการสาธารณะ เป็นต้น

3.2 สิทธิทางสวัสดิการสังคม (social welfare right) เป็นสิทธิของประชาชนทุกคนที่จะได้รับสวัสดิการสังคม เช่น สิทธิการได้รับการศึกษา สิทธิการมีงานทำ สิทธิการจ้างงาน สิทธิการได้รับบริการสังคมที่จำเป็นจากรัฐ ฯลฯ

3.3 สิทธิทางวัฒนธรรม (cultural right) ได้แก่ สิทธิการเข้าร่วมในพิธีกรรม ประเพณีวัฒนธรรมของประชาคมในด้านศิลปะต่างๆ (กุลพล พลวัน, 2538)

นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงต้องตระหนักต่อแนวคิดนี้ โดยเฉพาะประเทศไทยได้มีการลงนามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ดังนี้

1. อนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ ค.ศ. 1979
2. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ. 1989
3. ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย

4. สิทธิของผู้ป่วย
5. ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย
6. สิทธิของผู้บริโภค

1.2 แนวคิดความเสมอภาคทางสังคม (social equity)

แนวคิดความเสมอภาคทางสังคมนำมาใช้ผ่านทางนโยบายสังคมในรูปของกฎหมาย แม้ว่าทางกฎหมายจะให้ความสำคัญว่า “คนทุกคนมีสิทธิเสมอภาคกัน” แต่ในความเป็นจริงสถานภาพฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิกในสังคมก็มีได้เท่ากัน แม้ว่านักกฎหมายจะให้ความสำคัญกับพหุนิยมและความหลากหลายของสังคม แต่โดยทั่วไปกฎหมายทางการเมืองและนโยบายที่บังคับใช้ก็จะเป็นเสมือน “ปุพรม” ที่คลุมสังคมซึ่งให้คุณค่าที่แตกต่างกันระหว่างกฎหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรกับการถือปฏิบัติในสังคม เช่น ความเสมอภาคทางเพศ แม้ว่าจะมีการระบุไว้เป็นกฎหมายชัดเจน แต่ในความเป็นจริงของสังคม คนส่วนใหญ่จะรับรู้และรู้สึกได้ว่า ความเสมอภาคทางสังคมไม่ได้มีอยู่จริง เช่น ความรู้สึกที่แตกต่างกันของคนในการมองผู้หญิงขาวกับผู้หญิงดำ ผู้หญิงที่เรียบร้อยกับผู้หญิงเลสเบี้ยน ผู้หญิงตะวันตกกับผู้หญิงที่มีโชะตะวันตก ผู้หญิงที่มีความสามารถกับผู้หญิงที่พิการ ความเสมอภาคเกี่ยวกับความเป็นเพศมีผลต่อกระบวนการทำงานของคนในองค์กรสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะในมิติของคำว่า “ความแตกต่าง” กับ “ความเสมอภาคกัน” แม้ว่าจะมีการพัฒนาการปฏิบัติงานทางสังคม สาธารณะ เศรษฐกิจ และการเมืองอย่างเหมาะสม

Julian Le Grand (1982 อ้างถึงใน Fitzpatrick, Tony, 2001, น.35) ได้อธิบายชนิดของความเสมอภาคไว้ 5 ชนิดได้แก่

1. ความเสมอภาคของค่าใช้จ่ายสาธารณะ (equity of public expenditure)

ค่าใช้จ่ายสาธารณะที่ถูกจัดสรรให้สำหรับบริการสังคมของประชาชนควรจะถูกจัดสรรให้เท่ากันระหว่างความสัมพันธ์ของเอกชน ตัวอย่างเช่น โรงเรียนที่มีขนาดเท่ากัน (จำนวนครู จำนวนนักเรียนในโรงเรียน) ที่ตั้งอยู่ระหว่างกรุงเทพฯ เมืองใหญ่ เช่น เชียงใหม่ สงขลา นครราชสีมา ขอนแก่น เมืองเล็ก เช่น นครนายก สิงห์บุรี ก็ควรจะได้รับการจัดสรรงบประมาณสาธารณะที่เท่ากัน

2. ความเสมอภาคของรายได้ทางการเงิน (equity of final income)

ความเสมอภาคของรายได้ทางการเงิน หากรัฐให้ความสำคัญต่อนโยบายสังคม รัฐก็จะใช้นโยบายการจัดสรรแบบแนวดิ่ง โดยการเก็บภาษีของคนมั่งมีมาเป็นภาษีรัฐ และนำภาษีรายได้ของคนมั่งมีมาช่วยเหลือคนจน ซึ่งจะทำให้เกิดความเสมอภาคทางรายได้ระหว่างคนมั่งมีกับคนจนไม่ทำให้เกิดช่องว่างทางรายได้ทางการเงินระหว่างคนมั่งมีกับคนจนมากเกินไป

3. ความเสมอภาคของการใช้ (equity of use)

จำนวนงบประมาณที่จัดสรรสำหรับค่าใช้จ่ายบริการสาธารณะควรใช้อย่างเสมอภาคกัน เช่น คน 2 คนเจ็บป่วยด้วยโรคที่เท่ากัน เงื่อนไขปัญหาการเจ็บป่วยเหมือนกัน คน 2 คนก็ควรจะได้รับ การรักษาทางแพทย์จากการใช้จ่าย การดูแลสุขภาพที่เสมอภาคกัน ไม่ถูกเลือกปฏิบัติจากทีมสุขภาพ เพราะความแตกต่างของการเป็นคนมั่งมี หรือการเป็นคนจนจากบริการของรัฐ

4. ความเสมอภาคของต้นทุน (equity of cost)

ผู้ใช้บริการด้านบริการสังคมของรัฐควรจะได้รับความเป็นส่วนตัวที่เหมือนๆ กัน (หรือโอกาสที่จะเลือกใช้บริการสังคมที่ตรงกับความต้องการส่วนบุคคลได้ในระดับหนึ่ง) ต้นทุน เช่น ความไม่เสมอภาคเมื่อนายจ้างป่วยไปหาแพทย์แต่ก็ได้ค่าจ้าง ขณะที่ลูกจ้างป่วยลางานไปหาแพทย์ เขาก็จะได้ค่าจ้างเพียง ½ วัน แสดงให้เห็นโอกาสทางสังคมที่ไม่เป็นธรรมและไม่เท่ากันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

5. ความเสมอภาคของผลลัพธ์ที่ได้รับ (equity of outcome)

ความเสมอภาคของผลลัพธ์ที่ได้รับจะเกี่ยวข้องกับผลกระทบของบริการที่แตกต่างกันจากการใช้นโยบายสังคม หรือนโยบายสวัสดิการสังคมของแต่ละประเทศ เช่น ประเทศสแกนดิเนเวีย นโยบายของรัฐเป็นรัฐสวัสดิการ ประชาชนต้องเสียภาษีสูง แต่รัฐจัดสรรบริการสวัสดิการคืนกลับมาให้ประชาชนให้มีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น ความเสมอภาคของผลลัพธ์จึงขึ้นกับผู้ใช้นโยบายสังคมของแต่ละประเทศว่าต้องการให้เกิดผลลัพธ์อะไรในสังคม

นักสังคมสงเคราะห์ที่เชื่อในแนวคิดความเสมอภาคทางสังคมจึงเชื่อว่า บริการของงานสังคมสงเคราะห์ของรัฐจึงต้องเปิดโอกาส ให้โอกาสทางสังคม สร้างโอกาสทางสังคมให้กลุ่มเป้าหมายได้มีพื้นที่ของตนเองในที่สาธารณะ การให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามามีส่วนร่วมในการพิทักษ์สิทธิของตนเอง เพราะการใช้นโยบายสังคมของรัฐในแต่ละโครงการ กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากผลลัพธ์ของโครงการของรัฐอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แนวคิดความเสมอภาคจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักต่อความรับผิดชอบทางสังคม การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จึงมีได้จำกัดบทบาทเฉพาะการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง แต่ควรเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติงานระดับมหภาคด้วยกัน เช่น การผลักดันให้รัฐปรับนโยบายสังคมที่สร้างความเสมอภาคทางสังคมให้กับทุกคนในสังคม

1.3 แนวคิดการมีส่วนร่วมทางสังคม (social participation)

การมีส่วนร่วมทางสังคมเป็นทั้งปรัชญา ค่านิยม หลักการ และจรรยาบรรณของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ที่สอดแทรกอยู่ในกระบวนการปฏิบัติสังคมสงเคราะห์ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจนถึงระยะสิ้นสุด การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ครอบครัว กลุ่ม ชนชนนั้น หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์ยอมรับในความเป็นตัวตน (self) ความเป็นครอบครัว ความเป็นกลุ่ม ความเป็นชุมชน ซึ่งมีประวัติ ที่มา เรื่องราวของตนเอง การมีส่วนร่วมทางสังคมจึงเป็นนัยสำคัญของกลุ่มเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. การร่วมประเมิน คิด วิเคราะห์ในปัญหาที่เป็นจริงของกลุ่มเป้าหมายโดยไม่ถูกบิดเบือน เป็นภาพลงตาทางสังคม เช่น รัฐบาลจัดบริการที่อยู่อาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทร กองทุนหมุนเวียนชุมชน แต่ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมในขั้นตอนนี้น้อยมาก โครงการบริการสังคมที่จัดขึ้นจึงดูสวยหรูในตอนต้น และเป็นปัญหากับประชาชนในระยะยาว เพราะไม่ได้เป็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

2. การร่วมวางแผนร่วมกำหนดยุทธศาสตร์ หากนโยบายของรัฐ องค์กร และนักสังคมสงเคราะห์เปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาร่วมคิด ร่วมวางแผนพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมตั้งแต่ต้น ประโยชน์ของบริการหรือโครงการก็น่าจะเกิดขึ้นกับประชาชนโดยรวม อันเป็นการช่วยให้รัฐบริหารงาน องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัดทรัพยากรของรัฐ การร่วมวางแผนจึงเป็นการสร้างความมั่นคงทางสังคมโดยใช้แผนงานระยะสั้น แผนงานระยะกลาง และแผนงานระยะยาว

3. การร่วมประเมินผล การมีส่วนร่วมทางสังคมในปัจจุบัน เน้นให้มีตัวแทนของภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบ ควบคุม กำกับดูแล ร่วมรับประโยชน์ และประเมินผลการจัดบริการสวัสดิการสังคม เช่น การที่นโยบายของรัฐกระจายอำนาจลงไปให้สำนักปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เข้ามามีบทบาทในการจัดสรรทรัพยากรและบริการสังคมให้คนในท้องถิ่นมากขึ้น

แนวคิดการมีส่วนร่วมทางสังคมจึงเป็นการให้พื้นที่ (space) สาธารณะกับกลุ่มเป้าหมายได้เกิดขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม (social movement) เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็น การแสดงพลังอำนาจของกลุ่มเป้าหมาย การแสดงตัวตนของกลุ่มเป้าหมายไม่ใช่การยอมเป็นผู้เสียเปรียบหรือผู้ถูกกดขี่จากอำนาจของรัฐเช่นในอดีต การมีส่วนร่วมทางสังคมของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคของไทยที่น่าสนใจเช่น การรวมกลุ่มของคนพิการประเภทต่างๆ การร่วมกันคิด ร่วมกันผลักดันให้เกิดพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ซึ่งส่งผลให้คนพิการได้มีโอกาสทางสังคม ได้รับการยอมรับในความสามารถ มีโอกาสการเข้าถึงบริการอาชีพ และมีรายได้ที่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวแทนการเป็นเพียงผู้รับการสงเคราะห์จากรัฐ

2. ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

ในที่นี้ ผู้เขียนเลือกสรรเฉพาะทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคบางทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงานได้ ได้แก่

1. ทฤษฎีระบบ
2. ทฤษฎีภาวะแวดล้อม
3. ทฤษฎีภาวะวิกฤต
4. ทฤษฎีการแก้ไขปัญห
5. ทฤษฎีการเสริมพลังอำนาจและการพิทักษ์สิทธิ

แต่ละทฤษฎีจะกล่าวถึงสาระสำคัญโดยสังเขป ส่วนกระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละทฤษฎีจะดูนำไปกล่าวไว้ในบทที่ 5-8

1. ทฤษฎีระบบและภาวะแวดล้อม (system and ecological theory) การประยุกต์ทฤษฎีระบบมาใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

สังคมสงเคราะห์ได้นำทฤษฎีระบบมาอธิบายการปฏิบัติงานของสังคมสงเคราะห์นั้นอยู่ภายใต้ระบบต่างๆ ทางสังคม ผู้ที่นำมาใช้ได้แก่ Horard Goldstein (1973); Pincus และ Minahan (1973) ได้นำมาอธิบายในเรื่อง “สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์” ในฐานะที่เป็นระบบผู้ให้บริการ (change agent system) กับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นระบบผู้ใช้บริการ (client system) ว่าควรเป็นไปในลักษณะของการทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการแทนการทำให้ผู้ใช้บริการ ซึ่งต่อมาเป็นที่รู้จักในกลุ่มวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และมีการกล่าวอ้างถึงบ่อยๆ คือ การทำงานกับผู้ใช้บริการในลักษณะของการติดต่อสื่อสารกัน 2 ทางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ มิใช่การทำงานในลักษณะทำให้ผู้ใช้บริการ (work with not work for) นักคิดสำคัญที่ได้พัฒนาทฤษฎีระบบในเวลาต่อมา คือ Siporin (1978); Germain

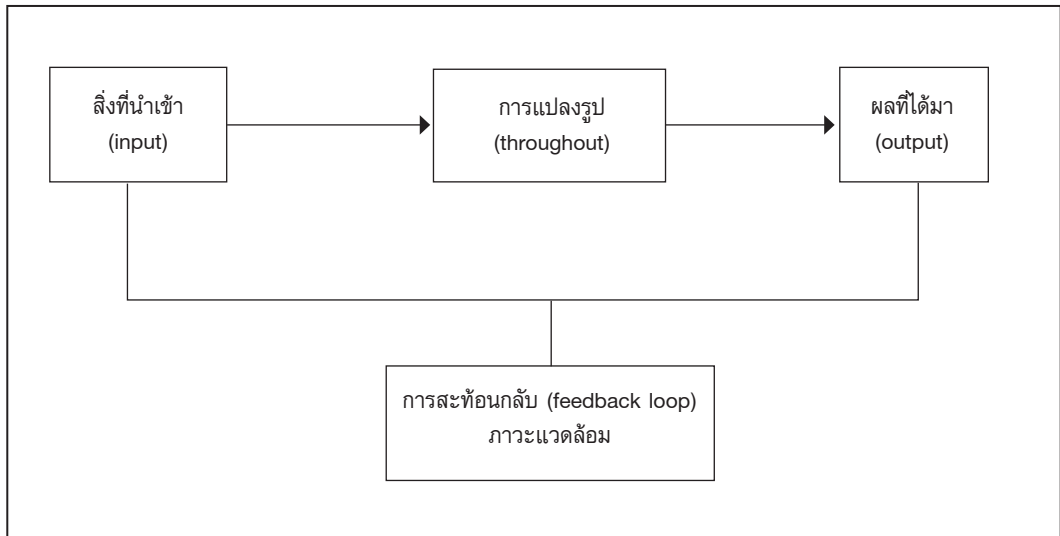
และ Gitterman (1980) ที่พยายามเสนอว่า การปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ควรจะพิจารณาระบบภาวะแวดล้อม (ecological systems theory) ที่มีผลกระทบต่อสังคม

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบได้พยายามอธิบายระบบว่า คือ หน่วยซึ่งมีระเบียบ ระบบจะประกอบด้วยระบบย่อยอย่างน้อย 2 ระบบ ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ระบบจะต้องมีขอบเขตซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนพลังงานทางกายภาพ และทางจิตใจมากกว่าข้ามขอบเขตออกไป โดยทั่วไประบบจะถูกแบ่งออกเป็นระบบปิด และระบบเปิด ระบบปิดเป็นระบบที่ไม่มีการแลกเปลี่ยนข้ามขอบเขตของตน เช่นเดียวกับภายในขวดแก้วสุญญากาศ ส่วนระบบเปิดเป็นระบบที่มีการแลกเปลี่ยนพลังงานทางกายภาพและจิตใจ ระบบเปิดจึงมีการซึมผ่านเข้าออกขอบเขตของตนได้ เช่นเดียวกับน้ำร้อนซึมผ่านเข้าภายในถุงชา และน้ำชาซึมออกจากถุงชา ระบบมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ (Greif and Lynch, 1983) คือ

1. **สิ่งนำเข้า** (input) คือ สิ่งที่ถูกป้อนผ่านขอบเขตเข้าสู่ระบบ
2. **การแปลงรูป** (throughput) คือ การนำเอาสิ่งนำเข้า เช่น วัตถุดิบ คน เงิน ข้อมูลข่าวสาร นำไปใช้โดยผ่านกระบวนการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ภายในระบบ
3. **ผลที่ได้มา** (output) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากสิ่งนำเข้า (input) และกระบวนการแปลงรูป (throughput) ผลที่ได้ออกมาอยู่ภายใต้ระบบภาวะแวดล้อม
4. **การสะท้อนกลับ** (feedback loops) คือ ข้อมูลข่าวสาร (information) และพลังงาน ซึ่งเกิดจากผลที่ได้มาของระบบนั่นเองที่ก่อผลกระทบต่อระบบสภาพแวดล้อม และป้อนกลับสู่ระบบเพื่อทำให้ระบบทราบผลลัพธ์ของสิ่งนำเข้า (input) และการแปลงรูป (throughout) ที่ผ่านมา ซึ่งการสะท้อนกลับอาจจะปรากฏใน 2 ลักษณะ คือ ทั้งด้านดี และด้านไม่ดี
5. **การเสื่อมสลาย** (entropy) คือ ภาวะที่ระบบนั้นไม่มีสิ่งนำเข้าจากภายนอก และไม่มีกระบวนการแปลงรูปเกิดขึ้น นั่นหมายความว่า หากระบบไม่มีสิ่งนำเข้าจากภายนอก ระบบก็จะสูญสลายลงไปที่สุดในที่สุด ดังปรากฏในรูปที่ 2.1

รูปที่ 2.1 วงจรของระบบ



อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมองไม่เห็นหรือไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นภายในระบบ แต่ก็สามารถบอกสถานะของระบบในเวลาใดเวลาหนึ่งจากคุณลักษณะ (characteristic) 5 ประการดังนี้

1. **ความสม่ำเสมอ (steady state)** คือ การดำรงตนเองด้วยการรับสิ่งนำเข้าไปใช้

2. **ความสมดุล (homostatis หรือ equilibrium)** คือ ความสามารถดำรงธรรมชาติพื้นฐานของตนเองไว้ได้ เช่น การที่คนดำรงชีวิตอยู่ได้ จะต้องสร้างความสมดุลระหว่างภาวะร่างกาย ภาวะจิตใจ ให้ได้จึงจะมีความสุขในชีวิต ถ้าไม่สามารถทำได้ก็อาจจะเกิดการเจ็บป่วยทางกาย หรือความไม่สบายใจขึ้นมา

3. **ความหลากหลาย (differentiation)** คือ ระบบอาจจะเกิดความสลับซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากองค์ประกอบที่ต่างกันเพิ่มขึ้นตามเวลาที่ต่างกัน เช่น สังคมปัจจุบัน จะอยู่ภายใต้หลายวัฒนธรรมย่อย วิถีชีวิตของคนในสังคมจึงมีความหลากหลาย และสลับซับซ้อนมากขึ้น

4. **ผลลัพธ์มิใช่ผลบวก (nonsumativity)** คือ ระบบที่เป็นอยู่จะถูกมองทั้งหมดมากกว่าการมองเฉพาะผลบวกของส่วนประกอบ (parts) เพียงด้านใดด้านหนึ่ง

5. **ผลกระทบซึ่งกันและกัน (reciprocity)** คือ การเปลี่ยนแปลงของส่วนประกอบหนึ่ง มีปฏิกริยาต่อส่วนประกอบอื่นทุกส่วน และมีผลทำให้ส่วนประกอบเหล่านั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ดังนั้นระบบทางสังคมจะเป็นระบบเปิด (open system) ที่มีการสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนพลังงาน ซึ่งกันและกันตลอดเวลา เพื่อที่จะทำให้ระบบสังคมนั้นคงอยู่ได้ต่อไป เช่น

การแต่งงานต่างวัฒนธรรมก็จะทำให้มีการเรียนรู้ในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง และมีการปรับตัวเข้าหากัน เพื่อสร้างเผ่าพันธุ์ของตนเองต่อไป

การใช้ทฤษฎีระบบในงานสังคมสงเคราะห์

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีระบบทั่วไปทำให้พิจารณาว่างานของนักสังคมสงเคราะห์เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง “ปัญหาส่วนบุคคล” กับ “ประเด็นสาธารณะ” ดังนั้นงานสังคมสงเคราะห์จึงเป็น

- การช่วยให้ผู้ใช้บริการใช้และปรับปรุงขีดความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหา เช่น เรียนรู้ทักษะการเลี้ยงเด็กแบบใหม่ เพื่อปรับปรุงสัมพันธภาพในครอบครัว เป็นต้น

- การสร้างความเกี่ยวพันใหม่ระหว่างระบบผู้ใช้บริการกับระบบทรัพยากร เช่น การช่วยให้ผู้ที่เริ่มมีสภาพความพิการรู้สึกเป็นสุขในการไปศูนย์บริการสังคมท้องถิ่น มีโครงการแนะนำอย่างเอาใจใส่ และทำให้แน่ใจว่าเขาจะได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี เป็นต้น

- การช่วยให้เกิดหรือการเปลี่ยนแปลงปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบผู้ใช้บริการกับระบบทรัพยากร เช่น การช่วยให้ผู้ขอรับสวัสดิการสังคมนำเสนอเรื่องราวที่มีโอกาสสำเร็จมากขึ้น

- การปรับปรุงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการภายในระบบทรัพยากร เช่น ครอบครัว องค์กร การช่วยพัฒนาและเปลี่ยนแปลงนโยบายสังคม

- การดำเนินการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

- การแสดงตนเป็นตัวแทนควบคุมสังคม

ระบบสังคมสงเคราะห์แบบพื้นฐาน

การนิยามของ Pincus และ Minahan (1973) ว่าระบบสังคมสงเคราะห์แบบพื้นฐานมี 4 ระบบช่วยให้ นักสังคมสงเคราะห์เกิดความชัดเจนในการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องในแต่ละเวลา ดังนี้

ชื่อระบบ	ผู้เกี่ยวข้อง	ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม
ระบบผู้ให้บริการ (change agent system)	นักสังคมสงเคราะห์และองค์กรที่สังกัด	-
ระบบผู้ใช้บริการ (client system)	ประชาชน กลุ่มชน ครอบครัว ที่ขอความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับระบบ ตัวแทนการเปลี่ยนแปลง	ผู้ใช้บริการปกติ ยินยอมรับความช่วยเหลือ ผู้ควรได้รับการบริการ คือบุคคลที่นักสังคมสงเคราะห์พยายามเข้าช่วยเหลือ เช่น ผู้ถูกทัณฑ์บนหรือถูกสอบสวนในการทำทารุณกรรมต่อเด็ก เป็นต้น
ระบบแห่งปัญหา (target system)	ผู้ใช้บริการที่เป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลง กำลังพยายามเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุความมุ่งหมาย	ระบบผู้ใช้บริการและระบบแห่งปัญหา อาจเป็นระบบเดียวกันหรือไม่ก็ได้
ระบบดำเนินการ (action system)	ผู้ใช้บริการที่ระบบผู้ให้บริการลงมือช่วยเหลือ เพื่อบรรลุความมุ่งหมาย	ระบบผู้ใช้บริการ ระบบเป้าหมาย และระบบปฏิบัติการ อาจจะเป็นระบบเดียวกันหรือไม่ก็ได้

ทั้งนี้ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้อื่น จำแนกได้ 3 ลักษณะดังนี้

1. แบบร่วมแรงร่วมใจ (collaborative) ต่างมีความมุ่งหมายร่วมกัน
2. แบบต่อรอง (bargaining) ต้องทำข้อตกลงร่วมกัน
3. แบบขัดแย้งกัน (conflictual) ความมุ่งหมายตรงข้ามกัน

สรุปได้ว่า การใช้ทฤษฎีระบบทั่วไปของ Pincus และ Minahan ได้พยายามมองทฤษฎีระบบทั่วไปในลักษณะของการให้ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ระบบที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการว่ามีระบบอะไรมาเกี่ยวข้องบ้าง Pincus และ Minahan ได้วิเคราะห์ระบบต่างๆ ดังกล่าวออกมาเป็น 4 ระบบได้แก่

1. ระบบผู้ให้บริการ ได้แก่ องค์กร หน่วยงาน บุคลากรที่ให้บริการ
2. ระบบผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ที่ต้องการใช้บริการจากระบบผู้ให้บริการ
3. ระบบแห่งปัญหา ได้แก่ สิ่งที่เป็นอุปสรรค ขัดขวางที่ทำให้ระบบผู้ให้บริการเกิดปัญหาในลักษณะต่างๆ

4. ระบบดำเนินการ ได้แก่ การจัดการกระบวนการดำเนินการระหว่างระบบผู้ให้บริการและระบบผู้ใช้บริการ เพื่อจัดระบบแห่งปัญหาให้หมดสิ้นไป และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ดีขึ้น กับระบบผู้ใช้บริการ ซึ่ง Pincus และ Minahan ได้อธิบายระบบทั้ง 4 ระบบว่าอยู่ภายใต้ระบบสภาพแวดล้อม โดยใช้คำว่า supra system แทน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญ โดยอธิบายถึงกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ ที่ใช้รูปแบบทฤษฎีระบบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2. ทฤษฎีภาวะแวดล้อม

Carel B. Germain (1970) และ Gitterman (1980) ได้เริ่มใช้รูปแบบภาวะแวดล้อมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์โดยมีคำสำคัญที่ว่า “life model” แนวคิดหลักที่ถูกนำมาอธิบายมาจากแนวคิดระบบภาวะแวดล้อมรูปแบบนี้เชื่อว่า คนมีการปรับตัวตามสภาวะแวดล้อม โดยคนอาจจะเป็นผู้เปลี่ยนแปลงและถูกเปลี่ยนแปลงจากระบบสภาวะแวดล้อมได้ การเปลี่ยนแปลงนี้จะทำให้คนมีการปรับตัวซึ่งมีการแลกเปลี่ยนประโยชน์กัน ระบบชีวิตของคนและกลุ่มคนในสังคมจะพยายามรักษาความสมดุลกับสิ่งแวดล้อมที่จะทำให้ตนเองคงอยู่ได้ โดยใช้สิ่งนำเข้า (input) ที่เหมาะสม เช่น ข้อมูลอาหาร และทรัพยากรต่างๆ ให้เอื้อประโยชน์ตนเองมากที่สุด เพื่อให้ตนเองสามารถดำรงอยู่ในสังคมและเกิดการพัฒนาสังคมด้วย

สาระสำคัญของทฤษฎีภาวะแวดล้อม

Germain ได้โต้แย้งว่า การที่คนจะเปลี่ยนแปลงตนเองได้หรือไม่นั้น มาจากการที่คนคนนั้นสามารถใช้ “จิตวิทยาตัวตน (ego psychology)” ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ โดยผ่านทางพฤติกรรม การจัดการตัวเอง และหลักฐาน นักจิตทฤษฎีภาวะแวดล้อมให้ความสำคัญกับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. มนุษย์มีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกันนั้น เริ่มมาจากสภาพครอบครัวที่ไม่เหมือนกัน เด็กจะเริ่มมีปฏิสัมพันธ์ครั้งแรกจากมารดาผู้ให้กำเนิด ถูกหล่อหลอม และผ่านกระบวนการ

อบรมเลี้ยงดู (socialization) จากครอบครัวเป็นสำคัญ เด็กจะได้รับการถ่ายทอดพฤติกรรมจากสมาชิกในครอบครัว ซึ่งอาจจะมีทั้งสิ่งที่ดีและไม่ดีควบคู่กันไป นอกจากครอบครัวแล้ว เด็กก็ต้องเข้าไปมีความสัมพันธ์กับคนในสังคมที่กว้างขึ้น เช่น โรงเรียน ที่ทำงาน องค์กรต่างๆ เมื่อเด็กเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ ก็จะใช้ประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับจากครอบครัวและระบบสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในสังคมที่เขาอยู่ ซึ่งจะทำให้มนุษย์แต่ละคนมีการปรับตัวที่แตกต่างกันตามลักษณะของสังคมโดยขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมของแต่ละสังคม โดยมนุษย์แต่ละคนจะพยายามปรับตัวโดยเลือกเพื่อที่จะทำให้ตนเองสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2. การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การที่คนในสังคมจะอยู่ได้อย่างมีความสุขนั้น รูปแบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์จะต้องมีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่ตนอยู่ด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมจึงถือว่าเป็นการพัฒนาการของชีวิต ก็เพื่อมุ่งให้เกิดภาวะสมดุลระหว่างมนุษย์กับระบบสภาวะแวดล้อม อาจกล่าวได้ว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์นั้นจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของระบบสิ่งแวดล้อมเช่นกัน เช่น เด็กที่อยู่ในชุมชนแออัดมักจะมีแนวโน้มของการใช้สารเสพติดประเภทต่างๆ ได้ง่าย เนื่องจากเด็กมีการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมในชุมชน ดังนั้นเด็กในชุมชนแออัดอาจจะเลือกหรือไม่เลือกที่จะลองใช้สารเสพติดก็ได้ ในกรณีที่เด็กที่เลือกใช้สารเสพติดมักจะทำให้เหตุผลที่เข้าข้างตนเองว่า “อยากทดลองทำตามเพื่อนดู” และเมื่อมีการบำบัดรักษาเด็กที่ใช้สารเสพติดในชุมชนแออัด ครอบครัวและเด็กมักจะทำอย่างว่า “รักษาไม่ได้ผลเพราะกลับไปอยู่บ้านก็เจอสภาพแวดล้อมเดิมๆ ทำให้เด็กเลิกไม่ได้” ลักษณะดังกล่าวนี้เป็นความพยายามของมนุษย์ที่เห็นว่า ตนเองปรับตัวตามสภาวะแวดล้อม และกล่าวลงโทษว่า สิ่งแวดล้อมไม่ดีจึงทำให้ตนเองไม่ดีด้วย ซึ่งตรงกับสุภาษิตที่ว่า “รำไม่ดี โทษปีโทษกลอง” นั่นเอง

อย่างไรก็ตาม มนุษย์ก็ไม่ใช่ว่าจะปรับตัวตามสภาวะแวดล้อมเพียงอย่างเดียว ขณะเดียวกันมนุษย์ก็พยายามที่จะปรับสภาวะแวดล้อมให้มาเข้ากับตนเองด้วยเช่นกัน ลักษณะเช่นนี้มักจะเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในเชิงพัฒนาสร้างสรรค์ ซึ่งได้แก่ การที่มนุษย์พยายามสร้างสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมสมัยใหม่ เทคโนโลยีที่เอื้อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์ได้สูงสุด เช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานแทนการใช้คนจำนวนมากๆ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการปรับสิ่งแวดล้อมให้มาเข้ากับมนุษย์ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนางาน การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ลักษณะนี้จึงเป็นการที่มนุษย์จัดการกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้ให้อยู่ในภาวะที่สมดุล

3. การปรับตัวของมนุษย์ให้สมดุลกับภาวะแวดล้อม

แม้ว่ามนุษย์แต่ละคนจะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน แต่เมื่อมนุษย์ได้เข้ามาอยู่ในสังคม มนุษย์ก็ต้องรู้จักบทบาท หน้าที่ของตนที่พึงกระทำต่อสถาบันสังคมที่ตนเองเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง มนุษย์จึงควรรู้จักตนเอง เข้าใจถึงจุดเด่น จุดด้อยของตนเองว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจตนเอง และสมาชิกคนอื่นๆ ในสภาพแวดล้อมเดียวกันหรือแตกต่างกัน มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

จึงเปรียบเสมือนเหรียญสองหน้า ที่อยู่ด้วยกันในลักษณะที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตลอดเวลา ส่วนประกอบของทั้งสองนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและมีอิทธิพลต่อ “รูปแบบการดำเนินชีวิต” ของมนุษย์ทุกคน การปรับตัวของมนุษย์ให้สมดุลกับสภาวะแวดล้อมนั้น ก็เพื่อให้มนุษย์นั้นสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

การนำทฤษฎีภาวะแวดล้อมมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์

การนำทฤษฎีนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจความต้องการของบุคคล ปัญหา และสถานภาพของบุคคล ซึ่งมีความเกี่ยวพันใน 3 ประเภทคือ

1. ชีวิตมนุษย์มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปตามบทบาทและภาวะวิกฤตที่เกี่ยวข้อง
2. การไม่ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจจากสังคมและสภาวะแวดล้อม
3. ความแตกต่างกันในด้านการสื่อสารและความสัมพันธ์ในครอบครัวและกลุ่มอื่นๆ

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามทฤษฎีภาวะแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานสามารถแยกระบบการดำเนินงานเป็น 2 ส่วน คือ

1. นักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ
2. ผู้ใช้บริการกับภาวะแวดล้อม

1. นักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ

นักสังคมสงเคราะห์ในฐานะผู้ให้บริการ (change agent system) จะต้องทำหน้าที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการ (client system) ได้ตระหนักและยอมรับถึงสภาพปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ การให้ทางเลือกที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ รวมทั้งการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการ ดึงศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ออกมาใช้ ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดการตระหนักรู้ (awareness) ในตัวเองและสามารถที่จะจัดการแก้ไขปัญหาของตนเองได้ นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์ยังใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในวิชาชีพมาผสมผสานกับการใช้ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์ต้องทำหน้าที่ แก้ไข ส่งเสริม เปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่สามารถแก้ไขปัญหา รวมทั้งการสร้างสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้ดีขึ้นกับผู้ใช้บริการ

ปัญหาด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ

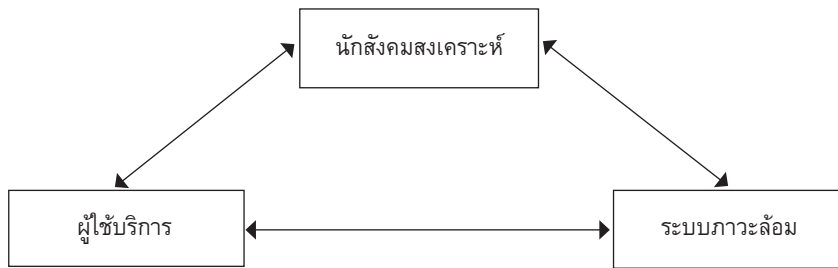
ปัญหาที่พบบ่อยๆ สำหรับการประยุกต์ใช้รูปแบบภาวะแวดล้อมในงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นปัญหาด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการมี 3 ด้านดังนี้

1. นิยามทางสังคมเกี่ยวกับบทบาทและสถานภาพ เช่น ผู้ใช้บริการมีความกลัวต่ออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการ หรือสถานภาพของข้าราชการ เป็นต้น
2. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น นโยบาย เป็นต้น
3. มุมมองทางวิชาชีพ เช่น จริยธรรม เป็นต้น

2. ผู้ใช้บริการกับระบบภาวะแวดล้อม

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ที่มีปัญหามักจะละเลยถึงสิ่งที่ใกล้ตัวเองมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการมักจะคิดว่า ตนเองเป็นผู้ที่โชคร้าย และเผชิญกับปัญหาที่ใหญ่หลวง ซึ่งผู้อื่นไม่ประสบปัญหาเช่นตน ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงต้องพยายามให้ผู้บริการยอมรับในบทบาท และหน้าที่ของตนที่มีต่อครอบครัว ชุมชน หรือสังคม สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้เตรียมการจัดภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมของผู้บริการเพื่อทำให้ผู้บริการเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในระยะยาวกับตัวเอง อันจะนำไปสู่การยอมรับกับปัญหาที่ตนเองเผชิญอยู่ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตใหม่ โดยนักสังคมสงเคราะห์เป็นเพียงผู้สนับสนุนให้ผู้บริการสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมเดิม หรือสิ่งแวดล้อมใหม่ที่ถูกจัดเตรียมขึ้นมาได้ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น จึงปรากฏในลักษณะของนักสังคมสงเคราะห์กับผู้บริการ และผู้บริการกับระบบสภาวะแวดล้อม ดังปรากฏในรูปที่ 2.2

รูปที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ ผู้บริการ กับระบบภาวะแวดล้อม



3. ทฤษฎีภาวะวิกฤต (crisis intervention theory)

ทฤษฎีภาวะวิกฤตเป็นทฤษฎีที่พยายามปรับปรุงขีดความสามารถของมนุษย์การจัดการปัญหาในการดำรงชีวิต เน้นการแทรกแซงระยะสั้นและการบำบัดที่มีรูปแบบชัดเจน สรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ลักษณะสำคัญของทฤษฎีภาวะวิกฤต

ลักษณะความแตกต่าง	ภาวะวิกฤต
1. ที่มา	จิตวิทยาว่าตัวตนที่มีพลวัตทางจิต (psychodynamic ego psychology)
2. จุดเน้น	การตอบสนองทางอารมณ์ต่อวิกฤตการณ์ และการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถระยะยาวในการจัดการปัญหาประจำวัน
3. ยุทธศาสตร์	ขัดขวางมิให้เกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การทำลายการปฏิบัติหน้าที่ปกติของมนุษย์
4. วิธีการ	ใช้งานภาคปฏิบัติช่วยให้มนุษย์ปรับตัว
5. ขอบเขตและการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	มองต้นตอของปัญหาเพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้น เช่น เหตุฉุกเฉินด้านสุขภาพจิต และผลทางจิตใจภายหลังภัยพิบัติร้ายแรง เป็นต้น

ทฤษฎีภาวะวิกฤต

บทสรุปต่อไปนี้อาศัยผลงานของ Golan (1978) ที่เสนอการเชื่อมโยงที่ดีที่สุดของทฤษฎีนี้ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

1. ทุกคน ทุกกลุ่ม และทุกองค์กรมีภาวะวิกฤตในการดำรงชีวิต
2. เหตุการณ์อันตราย เป็นปัญหาหลัก หรือ เป็นชุดของปัญหาที่ก่อให้เกิดภาวะวิกฤต
3. เหตุการณ์อันตรายอาจคาดการณ์ได้ (เช่น ความเป็นผู้ใหญ่ การแต่งงาน และ การย้ายบ้าน เป็นต้น) หรือคาดการณ์ไม่ได้ (เช่น ความตาย การหย่าร้าง ไฟไหม้ เป็นต้น)
4. สภาวะอ่อนแอ (vulnerable state) เกิดขึ้นเมื่อเหตุการณ์อันตรายสร้างความสูญเสียให้มนุษย์
5. ดุลยภาพ (equilibrium) ของมนุษย์ คือขีดความสามารถของมนุษย์ ที่สามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดกับตัวเองได้
6. เมื่อดุลยภาพถูกรบกวน มนุษย์พยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่คุ้นเคย หากไม่ได้ผล จึงพยายามใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่
7. ความตึงเครียด (tension and stress) เกิดขึ้นทุกครั้งที่เกิดความล้มเหลว
8. ปัจจัยเร่งรัด (precipitating factor) บนปัญหาที่แก้ไม่ได้ย่อมเพิ่มความตึงเครียด
9. ก่อให้เกิดสภาวะยุ่งเหยิงของภาวะวิกฤตที่คุกรุ่น (active crisis)
10. ปัจจัยเร่งด่วนอาจถูกเสนอต่อนักสังคมสงเคราะห์ว่าเป็นปัญหาหลักของผู้ใช้บริการ แต่มันไม่ใช่ภาวะวิกฤตเป็นเพียงกลุ่มหนึ่งของลำดับเหตุการณ์เท่านั้น เงื่อนไขนี้มักเป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง ผนวกกับเหตุการณ์ย่อยที่ปรากฏชัด
11. เหตุการณ์ตึงเครียดอาจเห็นได้จากหนึ่งในสามทาง ซึ่งต่างก็มีผลตอบสนองเฉพาะตัวดังนี้

ตารางที่ 2.2 ความเกี่ยวข้องระหว่างเหตุการณ์ตึงเครียดกับผลการตอบสนอง

เหตุการณ์ตึงเครียด	ผลตอบสนอง
การคุกคาม (threats)	ความวิตกกังวล (anxiety)
การสูญเสีย (loss)	ความกดดัน (depression)
การท้าทาย (challenges)	ความคาดหวัง (expectation) และพยายามแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น

12. ความรักในอดีตโดยแก้ปัญหาถูกล่วงไปได้มากเท่าใด ก็ยังสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาได้มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น วิกฤตการณ์ที่คุกรุ่นก็น้อยลง ในทางตรงข้ามความล้มเหลวในการแก้ปัญหาในอดีตจะทำให้บุคคลตกอยู่ในภาวะวิกฤตที่คุกรุ่นบ่อยครั้ง และพบว่ายากที่จะหนีพ้น

13. ทุกภาวะวิกฤตจะมีทางออกในระยะ 6-8 สัปดาห์

14. ผู้ตกอยู่ในภาวะวิกฤตมักยอมรับการช่วยเหลือมากกว่า ฉะนั้นการแทรกแซงในภาวะวิกฤตจึงประสบผลสำเร็จมากกว่า

15. ภาวะวิกฤตของบุคคลอาจกลับมารวมกันอีกครั้ง (reintegration) บุคคลจะกำหนดทางแก้ปัญหาใหม่ที่ได้รับการเรียนรู้มา ดังนั้น การเรียนรู้วิธีแก้ปัญหาที่ได้ผลระหว่างภาวะวิกฤตจะปรับปรุงขีดความสามารถในการแก้ปัญหาในอนาคต

นักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามอย่างที่สุดเพื่อให้ทราบว่า

1. ภาวะวิกฤตนั้นเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องที่สามารถที่จะนำมาใช้ได้หรือไม่
2. จุดภายในกระบวนการของภาวะวิกฤตที่สามารถเข้าถึงได้
3. สถานการณ์ทั้งหมดและปฏิสัมพันธ์ของสถานการณ์เหล่านั้น ที่ครอบคลุมผู้ใช้บริการ

ตัวอย่างเช่น ความตายกับภาวะวิกฤต การตายของบิดาเป็นภาวะวิกฤตของบุตรชายจริงหรือไม่ แต่ในความเป็นจริง ความตายของบิดาอาจเป็นเพียงเหตุการณ์เร่งรัด (precipitating event) ของความเปล่าเปลี่ยว (loneliness) และความกดดัน (depression) ของบุตรชายเท่านั้น

ดังนั้นในการบำบัดภาวะวิกฤตนักสังคมสงเคราะห์จึงต้องสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใช้บริการตลอดกระบวนการที่ Golan เรียกว่า กระบวนการเตรียมการ (instrumental or material arrangement) ซึ่งต่างจากงานเชิงสังคมจิตวิทยา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 กระบวนการเตรียมการกับงานเชิงสังคมจิตวิทยา

กระบวนการเตรียมการ	งานเชิงสังคมจิตวิทยา
1. สำรวจทางเลือกต่างๆ	1. จัดการกับความรู้สึกสูญเสียและการคุกคามสวัสดิการ
2. ช่วยเลือกทางแก้ปัญหา	2. ทดลองใช้กลไกจัดการปัญหาแบบใหม่ เพื่อจัดการความกระวนกระวาย
3. ขอรับบริการ	3. เสนอการสนับสนุนระหว่างหวังตั้งเครือข่ายของการแสวงหาบริการใหม่
4. ทดสอบบริการ	4. ช่วยปรับเพื่อการใช้บริการ
5. ค้นเคยและมีทักษะในการใช้บริการ	5. ช่วยให้ผู้ใช้บริการตระหนักว่ามีอะไรสำเร็จบ้าง หรือให้ยอมรับการสูญเสีย

4. ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา (problem solving theory)

ทฤษฎีการแก้ไขปัญหาถือเป็นทฤษฎีแม่บทของงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและเป็นที่รู้จักดีที่นักสังคมสงเคราะห์มักจะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นักคิดสำคัญได้แก่ Helen Harris Perlman (1957, 1970) อธิบายการแก้ไขปัญหาว่าเป็นการใช้กระบวนการหาเหตุและผล การใช้หลักตรรกวิทยา การใช้สติปัญญาเพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไป ทฤษฎีนี้ได้รับอิทธิพลมาจากจิตวิทยา ego (ego psychology) ทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) และทฤษฎีบทบาท (role theory)

สาระสำคัญของทฤษฎีการแก้ไขปัญหา

กิตติพัฒน์ นนทบุรีมธุลย์ (2538) และนางลักษณ เทพสวัสดิ์ (2540) กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกันคือ การดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคนเป็นกระบวนการในการเผชิญกับปัญหาโดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. สาเหตุสำคัญที่บุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เกิดจากบุคคลขาดแรงจูงใจ (motivation-M) ขาดความสามารถ (capacity-C) ขาดโอกาส (opportunity-O) ที่จะแก้ไขปัญหา นั่นๆ ได้ ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เชื่อในทฤษฎีนี้จึงพยายามอธิบายถึง M-C-O ที่เกิดขึ้นของบุคคลกลุ่ม

2. ปัญหา หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่ทำให้บุคคลเกิดความคับข้องใจ ข้อขัดแย้งภายในจิตใจต่างๆ ความยากลำบากภายในระยะเวลาหนึ่งที่บุคคลประสบ การแก้ไขปัญหาจึงขึ้นอยู่กับผู้ประสบปัญหาต้องเป็นผู้แก้ไขปัญหของตนเอง และใช้สมรรถนะของตนเองในการจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสม

3. โดยทั่วไปบุคคลจะมีอัตตา (self) ของตนเองที่เป็นการรับรู้ได้ทั้งภายในและภายนอก การมีกลไกการป้องกันตนเองจากปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การเผชิญหน้า การยอมรับ การป้องกันตนเอง การปกป้อง การถอยหนี การประนีประนอม การขัดแย้ง การเลือกทางเลือกที่เหมาะสม การต่อสู้กับปัญหาที่เกิดขึ้น กระบวนการแก้ไขปัญหาของแต่ละบุคคล อาจอยู่ภายใต้จิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึก อันเป็นการปรับตัวของบุคคลกับสถานการณ์ที่เผชิญหน้า

4. ปัจจัยหรือองค์ประกอบของกระบวนการแก้ไขปัญหาที่อยู่ 4 Ps ประกอบด้วย 1) บุคคล (person) 2) ปัญหา (problem) 3) สถานที่/หน่วยงานที่ให้บริการ (place) 4) กระบวนการแก้ไข ปัญหา (process)

1) บุคคล (person) หมายถึง ผู้ใช้บริการ (client) ที่ตกอยู่ในภาวะกดดันจากภายในตัวเองและสภาพแวดล้อม บุคคลเป็นผลผลิตของอดีตและประสบการณ์ชีวิตของแต่ละบุคคล บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงด้านความคิด ความรู้สึก สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลให้บุคลิกภาพ พฤติกรรมของบุคคลเกิดการรับรู้ต่อการจัดการปัญหาที่ต่างกัน การเข้าใจปัญหาของบุคคลจึงต้องมองแบบองค์รวม (holistic) ที่ครอบคลุมทั้งระบบชีว-จิตสังคม (bio-psychosocial) เนื่องจากแต่ละระบบมีอิทธิพลต่อกัน

2) ปัญหา (problem) ของบุคคลจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมาก มีหลายมิติ การแก้ไขปัญหาจึงเป็นเรื่องที่ต้องทำอย่างระมัดระวังตั้งแต่ การค้นหาปัญหา การกำหนดขอบเขตปัญหา การพิจารณาความสัมพันธ์ของปัญหาในอดีตกับปัจจุบัน ประวัติหรือภูมิปัญญาของปัญหา พัฒนาการของปัญหา มีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย ผลกระทบของปัญหาต่อบุคคลหรือสถานการณ์ บุคคลหรือสถานการณ์ มีปฏิกิริยาต่อปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับบุคคลอื่นๆ การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็เป็นเรื่องที่ต้องทำไปทีละส่วน (partialisation) ทำจากส่วนย่อยๆ จุดเล็กๆ เป็นส่วนๆ ไป และนำไปสู่การสะท้อนภาพรวมของปัญหาผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการค้นพบสมรรถนะของตนเองมากขึ้น เขาก็สามารถที่จะพิจารณาขยายวงของปัญหาให้ใหญ่ขึ้นและทำงานกับปัญหาโดยองค์รวมได้ในที่สุด

3) สถานที่/หน่วยงานที่ให้บริการ (place) ที่รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ให้บริการ ต้องดำเนินงานภายใต้นโยบาย การบริหารองค์การ การดำเนินงานให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายให้ผ่านพ้นปัญหาที่เกิดขึ้น

4) กระบวนการแก้ไขปัญหา (process) กระบวนการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการจึงเป็นการกำหนดขอบเขตปัญหาของบุคคลให้ชัดเจนตั้งแต่ ปัญหาคืออะไร สาเหตุของปัญหาเกิดจากอะไร การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ การสร้างความเข้าใจร่วมกัน การพิจารณาทางเลือกเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ

5. การแก้ไขปัญหาจึงเป็นเรื่องของบุคคล การใช้บุคคลเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาของตนเอง การให้ผู้ให้บริการมองปัญหา ตีความหมาย แสดงความรู้สึก เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น การตระหนักรู้ว่าปัญหามีผลกระทบต่อตัวเอง ครอบคลุมมากน้อยเพียงใด เขาในฐานะผู้เป็นเจ้าของปัญหาต้องการจะจัดการปัญหาด้วยวิธีการใดบ้าง

6. นักสังคมสงเคราะห์ต้องกระตุ้นให้ผู้ให้บริการได้ปลดปล่อยความรู้สึกวิตกกังวล ความตึงเครียด ความกดดันที่มีอยู่ภายในจิตใจออกมา ควบคู่กับการค้นหาสมรรถนะของผู้ใช้บริการที่มีอยู่ ค้นหาวิถีทาง แบบแผน แสวงหาทางเลือก การแลกเปลี่ยนพลัง ความคิดเห็นและปฏิกิริยาต่างๆ ระหว่างกันในกระบวนการดำเนินงาน

7. วัตถุประสงค์ของการแก้ไขปัญหา เพื่อช่วยให้บุคคล ครอบคลุมสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้สมรรถนะ (capacity) ความสามารถ (ability) ศักยภาพ (potential) ที่บุคคลมีอยู่ภายในตนเองออกมาเพื่อนำมาสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยผ่านจากตัวตน (self) ของผู้ให้บริการ

การนำทฤษฎีการแก้ไขปัญหามาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์

ทฤษฎีนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับทุกวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. นักสังคมสงเคราะห์ต้องประเมิน ค้นหาแรงจูงใจ สมรรถนะ โอกาสของบุคคล (MCO) ที่มีอยู่ทั้งภายในตัวบุคคลและครอบครัว และสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการจัดการปัญหา

2. การค้นหาปัจจัยหรือองค์ประกอบ 4 Ps (ได้แก่ บุคคล ปัญหา สถานที่ และกระบวนการ) ที่ถือเป็นตัวสนับสนุน ส่งเสริม หรือขัดขวางแรงจูงใจ สมรรถนะ และโอกาสของบุคคลและครอบครัวในกระบวนการแก้ไขปัญหาให้มีความต่อเนื่อง

3. นอกเหนือจาก 4Ps แล้ว Perlman ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการดำเนินงานระหว่างผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์กับผู้ให้บริการ) ได้แก่ การแสดงออกถึงความ เป็นมิตร ความอบอุ่น การสร้างความไว้วางใจ ความรู้สึกที่ดี ซึ่งส่งผลต่อการทำให้ผู้บริการกล้าที่จะเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงออกมาอันจะนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้ต่อไป

4. การเปิดโอกาสให้ผู้บริการได้ฝึกสมรรถนะของตนเองในการเผชิญปัญหาในลักษณะต่างๆ การฝึกให้ผู้บริการรับรู้ การสัมผัส การคิดอย่างเป็นระบบ การรวบรวมข้อมูล การจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหา การเลือกสรร การรู้จักใช้วิจารณญาณของตนเองเพื่อหาแนวทาง/ทางเลือก การจัดการกับปัญหาได้อย่างรอบคอบมากขึ้น

5. ผู้ปฏิบัติงานต้องหาทางสนับสนุนให้ผู้บริการได้รับความช่วยเหลือด้านบริการสังคมที่จำเป็นต่อการแก้ไขหรือจัดปัญหา ซึ่งรวมถึงการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากระบบสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของผู้บริการด้วย เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุมากแต่

ขาดผู้ดูแลทำให้บุตรที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหลักไม่สามารถออกไปทำงานนอกบ้านได้ การแก้ไขปัญหาคือของครอบครัวนี้จึงจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานอาจจะแนะนำให้บุตรนำผู้สูงอายุไปฝากไว้ที่ศูนย์บริการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนที่มีผู้ดูแล และบุตรก็สามารถไปทำงานได้และรับผู้สูงอายุกลับบ้านมาดูแลในเวลาเลิกงานแล้วได้ เป็นต้น

5. ทฤษฎีการเสริมพลังอำนาจและการพิทักษ์สิทธิ (empowerment and advocacy theory)

ทฤษฎีแบบก้าวหน้า (radical) และทฤษฎีมาร์กซิสต์พยายามเสนอมุมมองด้านสังคมสงเคราะห์โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แต่ยังคงมองว่านักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับชุมชนขนาดเล็กหรือปัจเจกบุคคล ครอบครัว และกลุ่มย่อยมากกว่าการดำเนินงานทางการเมือง จึงพยายามให้แนวทางปฏิบัติที่ยอมรับและไม่ขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ทางสังคมที่กว้างกว่า และที่น่าจะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมด้วยการส่งเสริมประสบการณ์ด้านบวกของมนุษย์ซึ่งจะช่วยนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น หนึ่งในกรอบการใช้แนวคิดดังกล่าว ในงานสังคมสงเคราะห์โดยไม่แบ่งแยกเพศและพิทักษ์สิทธิสตรี งานสังคมสงเคราะห์พยายามที่จะแสดงให้เห็นว่า นักสังคมสงเคราะห์สามารถนำแนวคิดเหล่านั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

แนวคิดสังคมสงเคราะห์แบบก้าวหน้า (radical) มีอิทธิพลอย่างชัดเจนต่องานสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุโรป และประกันว่านักสังคมสงเคราะห์คำนึงถึงหน้าที่ควบคุมสังคม และความขัดแย้งที่มีศักยภาพระหว่างความเอาใจใส่และบทบาทการสร้างให้มีอำนาจในตัวเองต่อหน้าที่ราชการและหน้าที่ควบคุม และยังคำนึงถึงมากถึงแนวโน้มที่ทฤษฎีสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่ยอมรับและถือว่านักสังคมสงเคราะห์ควรส่งเสริมสร้างระเบียบทางสังคมในขณะนั้นๆ การถูกบังคับและการแปลกแยกจากกลุ่มอำนาจในสังคมของผู้ใช้บริการมีการรับรู้มากขึ้น เช่นเดียวกับสัมพันธภาพอันใกล้ชิดของนักสังคมสงเคราะห์และหน่วยงานสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มอำนาจเหล่านั้น

ความใส่ใจในความต้องการของกลุ่มที่สามารถระบุชัดเจนในสังคม (โดยเฉพาะอย่างยิ่งชนกลุ่มน้อยและกลุ่มชนชาติที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากการประณามทางสังคมหลากหลายรูปแบบสืบเนื่องจากการไร้ความสามารถ) ซึ่งถูกบังคับในลักษณะนี้ นำไปสู่การพัฒนาตัวแบบการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุถึงความต้องการของกลุ่มชนเหล่านั้น และปรากฏชัดในรูปบทบาทการพิทักษ์สิทธิ (advocacy role) ของวิชาสังคมสงเคราะห์

แนวคิดที่สำคัญที่สุด คือ การเสริมพลังอำนาจ (empowerment) ซึ่งการวิเคราะห์แนวการปฏิบัติงานอย่างเต็มรูปแบบ และลึกซึ้งตามมุมมองนี้ปรากฏในหนังสือของ Solomon (1976) ตั้งสรุปเป็นตัวอย่างพอสังเขปต่อไปนี้

Furlong (1987) เห็นว่าการเสริมพลังอำนาจเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย เพราะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายมุ่งหลีกเลี่ยงการกำหนดทิศทางโดยธรรมชาติของการกระทำทางสังคมและมุมมองเฉพาะตัวด้วยการมอบงานให้ปัจเจกบุคคลและครอบครัวได้ทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ทางสังคม (social objectives)

ส่วน Russel-Erlich และ Rioera (1986) ได้แย้งว่า การเสริมพลังอำนาจ ชุมชนที่ถูกบีบบังคับเป็นการตอบสนองที่จำเป็นประการหนึ่งต่อแนวโน้มในชีวิตทางการเมืองและทางเศรษฐกิจซึ่งยิ่งเพิ่มการบีบบังคับมากขึ้น

ขณะที่ Rojek (1986) เห็นว่า แม้ยุทธวิธี การเสริมพลังอำนาจ และการพิทักษ์สิทธิจะสัมพันธ์ใกล้ชิดกับมุมมองแบบก้าวหน้าและแบบมาร์กซิสต์ แต่ก็ต่างกันที่วัตถุประสงค์โดยพื้นฐาน ยุทธวิธีทั้งสองมีธรรมชาติของความสมเหตุสมผล โดยถือว่ามีความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมตามความพอใจของผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์แบบก้าวหน้าและแบบมาร์กซิสต์ จะแสวงหาการเสริมพลังอำนาจ เพื่อสร้างความตรงกันข้ามในสังคมซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในที่สุดมากกว่า ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์แบบสมเหตุสมผลคาดหวังที่จะเปลี่ยนแปลงสังคมโดยตรง

การพิทักษ์สิทธิ (advocacy)

เป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ซึ่งพยายามส่งเสริมการควบคุมตนเองและความเกี่ยวข้องในชีวิต ในชุมชน และการให้บริการของผู้ใช้บริการเอง ในระยะเริ่มต้นของการพัฒนานั้นการพิทักษ์สิทธิถูกมองว่าเป็นการให้บริการประการหนึ่งต่อผู้ใช้บริการ การพิทักษ์สิทธิเฉพาะกรณี (case advocacy) ถูกจัดขึ้นโดยมีอาชีพเพื่อขยายการเข้าถึงของผู้ใช้บริการซึ่งบริการนี้จัดไว้ให้ ส่วนสาเหตุของการพิทักษ์สิทธิคือ ความพยายามส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อประโยชน์ของกลุ่มทางสังคมจากที่ต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้สิ่งที่สัมพันธ์กับการพิทักษ์สิทธิก็คือ แนวคิดการทำให้เป็นภาวะปกติ (normalization) ซึ่งพยายามเสนอให้ประชาชนในสถาบันมีสิ่งแวดล้อมที่จะอำนวยความสะดวกทางสังคมอย่างมีคุณค่า และรูปแบบการดำรงชีวิตใกล้เคียงกับคนที่อยู่นอกสถาบัน เป็นการพิสูจน์ให้เห็นถึงพัฒนาการที่มีศักยภาพในการสงเคราะห์ด้านที่อยู่อาศัย (residential care) และการสงเคราะห์ผู้พิการ ด้านการเรียนรู้ถึงผลงานของ Towell และ Sinclair (1988) ซึ่งรวบรวมพัฒนาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิไว้ในงานของ Rose และ Black (1985) โดยบรรยายถึงโครงการส่งเสริมวิถีชีวิตของผู้ป่วยทางจิตในชุมชน ที่แสดงให้เห็นชัดว่ามีแนวคิดบนฐานผลงานของ Freire (1972) ซึ่งชี้ให้เห็นลักษณะของประชาชนที่แสวงหาการเสริมพลังอำนาจซึ่งจะเปลี่ยนบทบาทให้เป็นผู้กระทำ (subject) มากกว่าผู้ถูกระทำ (object) โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการพิทักษ์สิทธิและการอภิปรายอย่างลึกซึ้ง กับผู้ใช้บริการเพื่อนำเข้าสู่ความเป็นจริง แบบอัตวิสัย (subjective reality) ในขณะที่นั้นของผู้ใช้บริการ และเป็นการสำรวจความเป็นจริงแบบภาววิสัย (objective reality) ร่วมกับผู้ใช้บริการ จนกระทั่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ตามความเป็นจริงที่เขาสามารถจำกัดการควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเองได้ ผู้ใช้บริการจึงก้าวเข้าสู่การถูกผูกมัดเพื่อเปลี่ยนแปลงจากสภาพการพึ่งพา (dependence) ไปสู่สภาพต่างพึ่งพากันและกัน (interdependence) กับเครือข่ายร่วมของการสนับสนุนทางสังคม คนเราไม่สามารถอยู่ได้อย่างอิสระเด็ดขาด แต่ยังจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในบางกรณีด้วย

หลังจากมุมมองของ Freire แล้วได้มีการเรียนการสอนกันอย่างแพร่หลาย การแลกเปลี่ยนทางสังคมทุกประการมีสาระทางการเมืองในลักษณะของการยอมรับหรือปฏิเสธระเบียบสังคมในขณะนั้น ด้วยการสนทนาอย่างมีสุนทรียภาพ (dialogue) ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลที่หันหน้าเข้าหากัน และต่างฝ่ายต่างยอมรับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะนำไปสู่ความไว้วางใจ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเอง (praxis) ด้วยการแสดงออกและประสบความจริงที่เป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง นักสังคมสงเคราะห์พยายามเข้าถึงและเข้าใจความเป็นจริงของผู้ใช้

บริการซึ่งถูกบีบบังคับด้วยแนวคิดการทำให้เป็นสถาบัน (institutionalization) ความยากจน และการถูกลิดรอนทางวัตถุ (material deprivation) จนต้องอยู่ในโลกของตนเอง การสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการได้แสดงออกอย่างมีชีวิตชีวาและยอมรับความสามารถและคุณค่าของตนเอง ความมีเหตุผล การกำจัดความเชื่อของผู้ใช้บริการว่าเป็นคนไร้ความสามารถ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงกลายเป็น “ผู้กำหนด-ผู้เข้าร่วม” ในวิถีชีวิตของตนเองมากกว่าการบริโภคบริการแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น

สรุป

การเข้าใจความหมาย ความสำคัญ ปรัชญา ค่านิยมและหลักการของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ซึ่งปัจจุบันงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคได้ปรับเปลี่ยนหลักการใหม่โดยเน้นการลดความแตกต่างของความเป็นปัจเจกบุคคล ความเสมอภาค ความเป็นธรรมทางสังคม การเป็นหุ้นส่วน ความเป็นพลเมือง การเสริมพลังอำนาจและการยั่งยืน สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลทำให้งานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องเปลี่ยนแปลง (transform) เชื่อมโยงบริบทผลลัพธ์ (outcomes) ของงานไปสู่การพัฒนาเป็นนโยบาย กฎหมาย มาตรการ ยุทธศาสตร์ การคุ้มครองสวัสดิภาพของกลุ่มเป้าหมาย แนวคิด และทฤษฎีของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ซึ่งผู้เขียนได้หยิบยกเฉพาะเสนอบางทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีระบบ ทฤษฎีภาวะแวดล้อม ทฤษฎีภาวะวิกฤต ทฤษฎีการแก้ไขปัญหา และทฤษฎีการเสริมพลังอำนาจและการพิทักษ์สิทธิ

หลักการของการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

ความสำคัญของหลักการสังคมสงเคราะห์

หลักการของงานสังคมสงเคราะห์ที่มีที่มาจากปรัชญาและค่านิยมทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ปัจจุบันองค์กรวิชาชีพหลายๆ ประเทศได้พยายามให้ความหมายของค่านิยมที่นำไปสู่หลักการสังคมสงเคราะห์ไว้แตกต่างกันหลายระดับ เช่น ค่านิยมส่วนบุคคล ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมของสถาบัน ค่านิยมของหน่วยงาน ค่านิยมทางการเมือง ค่านิยมทางศาสนาและวัฒนธรรม องค์กรวิชาชีพส่วนใหญ่ ได้แก่ สมาคมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ประเทศอังกฤษ (The British Association of Social Workers -BASW) สภาการดูแลทางสังคมทั่วไป (The General Council of Social Care -GCSC) องค์กรนักสังคมสงเคราะห์นานาชาติ (The International Federation of Social Workers -IFSW) รวมทั้งสมาคมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ประเทศสหรัฐอเมริกา (The National Association of Social Workers -NASW) ผู้เขียนขอสรุปความสำคัญของหลักการสังคมสงเคราะห์ดังนี้

1. หลักการสังคมสงเคราะห์เป็นปทัสถานหรือกฎระเบียบที่นำไปสู่การตัดสินใจต่อการเลือกรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม

หลักการเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการให้คุณค่าของมนุษย์คือ หลักการยอมรับในตัวตนของกลุ่มเป้าหมาย การยอมรับในคุณลักษณะที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นการยอมรับกลุ่มเป้าหมายอย่างที่เป็นจริง การทำความเข้าใจในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ สิ่งที่มีอยู่ ดังนั้น กระบวนการปฏิบัติสังคมสงเคราะห์จะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อกลุ่มเป้าหมายมีความพร้อม (begin where the client is) การยอมรับความเป็นมนุษย์จะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์รู้จักประเมินกลุ่มเป้าหมายอย่างรอบด้าน รู้จักประยุกต์ใช้รูปแบบการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามสถานการณ์ปัญหา ดังตัวอย่างกรณีศึกษาดังต่อไปนี้

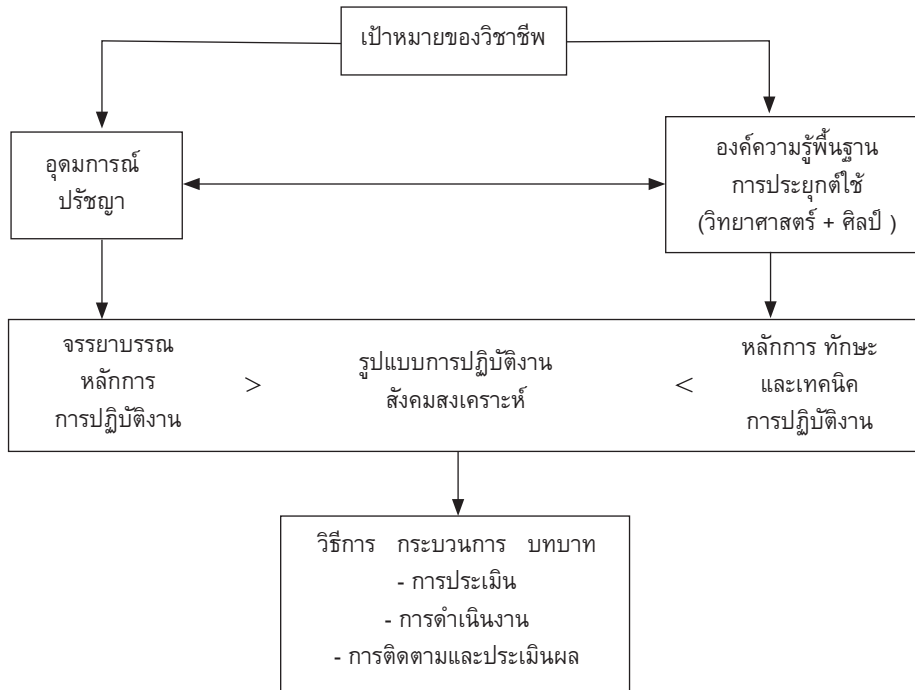
กรณีศึกษา กรณีการปฏิเสธนักศึกษาพยาบาลที่มีโครงสร้างทางกายอ้วนซึ่งผ่านกระบวนการสอบคัดเลือกอย่างถูกต้อง แต่ไม่ได้รับพิจารณาให้เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และเป็นการไม่ยอมรับในตัวตน รวมทั้งคุณลักษณะของผู้เรียน อันนำไปสู่การเลือกปฏิบัติหรือการกีดกันต่อการเข้าศึกษาต่อในคณะพยาบาลศาสตร์ของผู้เรียน ทั้งๆ ที่ได้ผ่าน

กระบวนการคัดเลือกมาอย่างถูกต้องแล้ว ส่งผลให้ผู้เรียนขาดโอกาสทางสังคม หากคณะกรรมการคัดเลือกยึดถือหลักการยอมรับ การให้คุณค่ามนุษย์ ก็จะไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องภายใต้ปทัสถาน (norm) ของแนวคิดสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการให้คุณค่า การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยเฉพาะมาตรา 4 ระบุว่า “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของบุคคล ย่อมได้รับความคุ้มครอง” รวมทั้งมาตรา 30 ระบุว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในทางกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับมาตรา 40 ที่ระบุว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรม” และสิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐในมาตรา 51-54 ที่เน้นในกลุ่มเป้าหมายของงานสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ คนพิการ และคนไร้ที่อยู่อาศัย และไม่มีรายได้เพียงพอต่อการยังชีพ ย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ เป็นต้น

2. หลักการสังคมสงเคราะห์สะท้อนปรัชญา ค่านิยม การให้คุณค่า กับองค์ความรู้พื้นฐาน และการประยุกต์ใช้ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

หลักการสังคมสงเคราะห์เปรียบเสมือนตัวกลางที่เชื่อมโยงระหว่างปรัชญา ค่านิยม การให้คุณค่ากับวิธีการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ฉะนั้นในแต่ละวิธีการสังคมสงเคราะห์จึงมีหลักการที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จะต้องตระหนักต่อการประยุกต์ไปใช้ในกระบวนการทำงานอย่างจริงจัง หลักการจึงเป็นทั้งหลักความรู้กับหลักปฏิบัติที่เชื่อมโยง ผสมผสานเข้าหากัน โดยธรรมชาติ หากจะเรียกหลักการสังคมสงเคราะห์ว่าเป็นทั้ง “หลักรู้และหลักทำ” ถ้าผู้ปฏิบัติงานเชื่อในแนวคิดและทฤษฎีใดก็จะทำให้มีการประยุกต์รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว แทรกแซงอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงาน การจะเชื่อมโยงหลักการกับองค์ความรู้ และการประยุกต์ใช้ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เข้าไว้ด้วยกันสามารถสรุปได้ดังรูปที่ 3.1

รูปที่ 3.1 ความเชื่อมโยงระหว่างหลักการสังคมสงเคราะห์กับองค์ความรู้พื้นฐาน และการประยุกต์ใช้ในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์



ที่มา: ประยุกต์จาก Siporin, Max, 1975, p.31.

3. หลักการสังคมสงเคราะห์เป็นกฎทั่วไป (general rules) ของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการนำไปประยุกต์ให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ปัญหาสังคม

สถานการณ์การปฏิบัติงานทางวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้ราบรื่นเสมอไป บ่อยครั้งที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ปัญหาของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชนที่สับสนยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่งมีรายละเอียดที่แตกต่างกันมาก คือ กระบวนการทำงานที่ช่วยเหลือบุคคลได้ แต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้ทั้งหมด เช่น การช่วยเหลือคนพิการให้มีอาชีพ และมีรายได้ที่สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ แต่กระบวนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่ก็ยังไม่สามารถที่จะไปเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ค่านิยมที่ไม่ถูกต้องของสังคม กลุ่มคน ชุมชนต่อการเข้าใจที่ไม่ถูกต้องต่อคนพิการได้ หรือแม้แต่การเปิดโอกาสทางการศึกษาสำหรับการเรียนร่วมในโรงเรียนปกติของเด็กพิการกับเด็กปกติ แม้ว่านโยบายการศึกษาจะบังคับให้โรงเรียนรับเด็กพิการเข้าเรียน แต่ในความเป็นจริงผู้ปกครองของเด็กพิการส่วนใหญ่ยังต้องเผชิญกับการไม่ยอมรับและไม่ให้ออกาสเด็กพิการเข้าเรียนร่วมกับเด็กปกติ เพราะผู้ปกครองของเด็กปกติบางส่วนยังมีท่าทีที่รังเกียจดูถูกเด็กพิการ รวมทั้งมีความเชื่อที่ไม่ถูกต้องว่า หากให้เด็กพิการเรียนร่วมกับเด็กปกติ จะส่งผลกระทบต่อเด็กปกติมีพัฒนาการด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา และสังคมที่ซ้าลงไป

เหมือนเด็กพิการ เป็นต้น สถานการณ์ปัญหาสังคมเหล่านี้ย่อมทำให้การทำงานของวิชาชีพต้องวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบด้าน การใช้รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์หลายรูปแบบแทรกแซงเข้าไปในความเชื่อที่ไม่ถูกต้องของกลุ่มคนส่วนใหญ่ นั่นคือ การผลักดัน การปรับเปลี่ยนทัศนคติของสังคมไปสู่หลักการการยอมรับคนพิการ เด็กพิการอย่างที่เป็นจริงมากกว่าการตีตรากลุ่มเป้าหมายโดยใช้อคติส่วนตัวต่อคนพิการ

หลักการสังคมสงเคราะห์จึงเป็นเหมือนกฎทั่วไปที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องยึดถือปฏิบัติในการทำงาน โดยการประยุกต์ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ของปัญหาสังคมด้วยการใช้อย่างยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหา ดังตัวอย่างการสร้างการยอมรับคนพิการ/เด็กพิการ ซึ่งไม่ใช่การทำงานกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงเพียงอย่างเดียว แต่นักสังคมสงเคราะห์ต้องพิจารณาระบบครอบครัว เครือญาติ ชุมชน สถานประกอบการ สถานศึกษา ครูในสถานศึกษาทุกคน เพื่อนเด็ก ผู้ปกครองในสถานศึกษา สื่อต่างๆ ฯลฯ การทำงานของนักสังคมสงเคราะห์จึงไม่ใช่การปฏิบัติงานระดับจุลภาคเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพัฒนาการปฏิบัติงานไปสู่ระดับมหภาคด้วย

หลักการทั่วไปของสังคมสงเคราะห์

หลักการทั่วไปของสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญมีดังนี้

1. หลักการความแตกต่างของบุคคล (individualization)

บุคคลแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันตามสภาพของครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ชีวิต โอกาสที่แตกต่างกัน สถานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อสถานการณ์ปัญหาสังคมที่แตกต่างกันไป ดังนั้นกระบวนการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงเชื่อในการให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคคล การเคารพนับถือในตัวตนของแต่ละบุคคล การคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายทางสังคมสงเคราะห์จึงต้องแตกต่างกันตามความหลากหลายของวัฒนธรรม สังคม นักสังคมสงเคราะห์ที่ให้ความสำคัญกับหลักการข้อนี้จึงต้องส่งเสริม พัฒนาศักยภาพ ความสามารถของกลุ่มเป้าหมายให้ไปสู่หลักการตัดสินใจด้วยตนเอง เพื่อไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีของชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ปัญหาการทอดทิ้งบุตรของนาง ก. และนาง ข. แม้ว่าทั้งสองคนจะยืนยันไม่ต้องการบุตรทั้งคู่ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องประเมินปัญหาของทั้งคู่อย่างละเอียด รอบคอบ ซึ่งหากการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์เป็นการให้ทางเลือกกับกลุ่มเป้าหมายหลายทางเลือกย่อมส่งผลให้นาง ก. และนาง ข. เปลี่ยนใจได้ แต่การแก้ไขปัญหของทั้งคู่อาจจะแตกต่างกัน นาง ก. อาจจะยอมรับเลี้ยงดูบุตรด้วยตนเอง โดยหน่วยงานให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนในช่วงต้น ขณะที่นาง ข. อาจจะไม่ยอมเลี้ยงดูบุตรแต่นำบุตรไปฝากให้ย่าหรือยายเป็นผู้เลี้ยงเด็กแทนเพื่อตนเองจะได้ทำงานมีรายได้มาช่วยครอบครัว หรือใช้วิธีการส่งค่าเลี้ยงดูไปให้ย่าหรือยายเด็กเป็นรายเดือน ซึ่งการที่นาง ก. และนาง ข. จะตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาของตนเองในลักษณะใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบของครอบครัวที่แตกต่างกัน

หลักการความแตกต่างของบุคคลจึงเป็นค่านิยมทั่วไปที่สำคัญคือ ค่านิยมการให้คุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล และนำไปสู่หลักการจรรยาบรรณที่ว่า นักสังคมสงเคราะห์ต้องเคารพนับถือในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการให้คุณค่ากับบุคคล

2. หลักการตัดสินใจด้วยตนเอง (self-determination)

หลักการข้อนี้เชื่อว่าผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะตัดสินใจด้วยตนเองในการจัดการแก้ไขปัญหาของตนเอง การตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการเป็นหลักการที่สอดคล้องกับค่านิยมการให้คุณค่ามนุษย์ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล นักสังคมสงเคราะห์จึงมีหน้าที่ของการสนับสนุน ส่งเสริมความสามารถของผู้ใช้บริการที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ไขปัญหาของเขา กระบวนการช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญก็คือ การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ การเชื่อถืออันนำไปสู่การทำงานร่วมกัน การสำรวจปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้ง การสำรวจทางเลือกของปัญหาโดยให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้เลือกทางเลือกที่เหมาะสม ทางเลือกที่เป็นไปได้ การให้ผู้ใช้บริการได้มองปัญหาอย่างเป็นจริงจะทำให้เกิดความเข้าใจ ทบทวนสถานการณ์ปัญหา เกิดทางเลือกใหม่ขึ้น การให้ผู้ใช้บริการเลือกทางเลือกของปัญหาก็คือ หลักการการตัดสินใจด้วยตนเอง สิ่งสำคัญของการตัดสินใจคือ การทำให้ผู้ใช้บริการรู้ว่า ปัญหาเป็นของผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญหาจึงเป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ ความแตกต่างของวิชาชีพแพทย์ ทนายความ ทันตแพทย์มักให้การแนะนำกับผู้ใช้บริการในสิ่งที่วิชาชีพต้องทำ เช่น ผู้ป่วยปวดฟันมักจะไปพบทันตแพทย์เพื่อร้องขอให้ถอนฟันแต่ทันตแพทย์เห็นว่ายังสามารถรักษารากฟันได้ แต่ต้องใช้เวลาอย่างน้อย 3 ครั้งในการมาพบทันตแพทย์ แต่ถ้าจะถอนฟันขณะปวดฟัน โดยทั่วไปแพทย์จะไม่ทำให้ผู้ป่วย เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องให้ข้อมูล ให้การแนะนำปรึกษาที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวที่บ้าน มักพบปัญหากับการลื่นหกล้มได้ง่าย แม้จะให้ทางเลือกหลายๆ ทางเลือก เช่น ควรไปอยู่กับลูกหลาน ควรทำราวจับภายในบ้าน ควรใช้วัสดุกันลื่นหกล้มภายในบ้าน หรือควรให้เพื่อนผู้สูงอายุมาช่วยดูแล ฯลฯ แต่ผู้สูงอายुरายนี้ไม่เลือกที่จะดูแลตนเองให้ปลอดภัยในบ้าน นักสังคมสงเคราะห์อาจต้องตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้สูงอายุได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยมากกว่า การปล่อยให้ผู้สูงอายุอยู่ลำพังคนเดียว แทนที่นักสังคมสงเคราะห์จะค่อยๆ เข้ามาแก้ไขปัญหากับผู้สูงอายุ เมื่อผู้สูงอายุหกล้มและมีปัญหาสุขภาพเดินไม่ได้ เป็นต้น

หลักการการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการจึงมีได้หมายถึง การปล่อยให้ผู้ใช้บริการได้ทำในสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของตนเองเท่านั้น ขณะเดียวกันแม้ว่าบางครั้งนักสังคมสงเคราะห์จะรู้ว่าทางเลือกที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจไปแล้วจะมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี แต่นักสังคมสงเคราะห์ก็อาจจะให้ผู้ใช้บริการได้ลองใช้ทางเลือกดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เกิดการเรียนรู้ที่จะจัดการปัญหาด้วยตนเองในลักษณะต่างๆ กัน ยกเว้นกรณีที่จะเป็นอันตรายถึงชีวิต เช่น กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการฆ่าตัวตาย นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าไปแทรกแซงการดำเนินงานของผู้บริการอย่างเร่งด่วนและทันทีที่ไม่ใช่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อจะฆ่าตัวตายให้สำเร็จ เป็นต้น

3. หลักการรักษาความลับ (confidentiality)

หลักการรักษาความลับของผู้ใช้บริการของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ถือเป็นจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่สำคัญอีกข้อหนึ่งคือ การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการโดยไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปเปิดเผยผู้อื่น ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการและครอบครัว การรักษาความลับของผู้ใช้บริการจึงมิได้หมายถึง ตัวนักสังคมสงเคราะห์แต่เพียงผู้เดียวแต่ยังรวมถึงหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน ระหว่างหน่วยงานที่จะต้องมีการกำหนดกฎระเบียบขององค์กรในการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ การให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการจึงเป็นการแสดงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการเปิดเผยเฉพาะกับนักสังคมสงเคราะห์ด้วยความไว้วางใจเท่านั้น แต่การทำงานขององค์กรส่วนใหญ่มักจะทำแฟ้มประวัติ บันทึกข้อมูลไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้นบางหน่วยงานจึงเลือกใช้สัญลักษณ์หรือรหัสแทนการเขียนชื่อ ที่อยู่จริงของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ การรักษาความลับของผู้ใช้บริการจึงเป็นการรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการให้ปลอดภัย

อย่างไรก็ตามการรักษาความลับของผู้ใช้บริการยังต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเช่นกัน เช่น ผู้ป่วยทางจิตเวชที่นักสังคมสงเคราะห์อาจต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วยจิตเวชที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยหรือครอบครัวให้กับทีมสหวิชาชีพได้แก่ จิตแพทย์ นักจิตวิทยา แพทย์ทั่วไป นักกฎหมาย นักกายภาพบำบัดในการทำ case conference เพื่อให้เกิดกระบวนการรักษาดูแลผู้ป่วยได้ถูกต้อง อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้ป่วยเอง

โดยทั่วไปของสังคมไทยมักพบว่าการละเมิดหลักการข้อนี้ค่อนข้างมาก เช่น การนำรูปของผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์มาเผยแพร่ตามสื่อต่างๆ ทั้งหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โดยไม่มีการปิดหน้า ซึ่งการเปิดเผยในลักษณะนี้ถือเป็นการทำลายคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในยุคของเทคโนโลยีก็มักจะมีการเผยแพร่รูปของบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ตพร้อมใช้การตัดต่อหน้าคนลงไป หลักการรักษาความลับของบุคคลจึงเป็นหลักการที่คงไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (privacy right) ซึ่งกฎหมายให้การคุ้มครองตามสิทธิของบุคคลนั้นๆ เพราะเกี่ยวข้องกับการรักษาความเป็นตัวตนของผู้ใช้บริการในด้านชื่อเสียงเกียรติยศเกียรติภูมิแห่งความเป็นมนุษย์ที่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากรัฐ

4. หลักการยอมรับ (acceptance)

หลักการยอมรับเป็นหลักการสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Biestak, 1961) ที่สอดคล้องกับแนวคิดมนุษยนิยม การทำความเข้าใจในตัวตน (self) ของแต่ละบุคคลตามความเป็นจริง การเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อนของผู้ใช้บริการ การยอมรับในความคิดเห็น ความรู้สึกทัศนคติ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แสดงออกมา ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเคารพนับถือ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยไม่แสดงออกโดยใช้ท่าทีกิริยา วาจาที่ไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ การให้คุณค่าของมนุษย์โดยคำนึงถึงสิทธิพื้นฐานของผู้ใช้บริการ การไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นชนชั้น เชื้อชาติ สีผิว ภาษา ศาสนา เผ่าพันธุ์ ความเป็นเพศ ฯลฯ นักสังคมสงเคราะห์ต้องตระหนักและนำหลักการข้อนี้ไปใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

นักสังคมสงเคราะห์จะไม่ดูถูกหรือตัดสินผู้ใช้บริการว่าเป็นผู้ที่เกียจคร้าน ขี้เกียจ หรือไม่ยอมช่วยเหลือตัวเอง โดยเฉพาะการมองผู้ใช้บริการตามความเป็นจริงของสถานการณ์ เช่น การทำความเข้าใจจนพบว่าปัญหาความยากจนไม่ใช่ปัญหาของบุคคล แต่เป็นปัญหาจากโครงสร้างสังคมที่ไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรมาให้คนจนได้อย่างเหมาะสม เป็นธรรมชาติของกระบวนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์จึงเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนสามารถพัฒนา เปลี่ยนแปลงได้ ปัญหาความยากจนจึงไม่ใช่เพียงการส่งเสริม สนับสนุนให้คนจนมีอาชีพ มีรายได้เสริม พึ่งพาตนเองได้ แต่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมผลักดันนโยบายของรัฐต่อการแก้ไขปัญหาความยากจน หลักการยอมรับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชนจึงเป็นหลักการที่ทำให้นักสังคมสงเคราะห์หมอง เข้าใจปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างเป็นจริง โดยมีเป้าหมายอยู่ที่สิทธิประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก

5. หลักการการมีส่วนร่วม (participation)

การมีส่วนร่วมเป็นหลักการที่สำคัญอีกข้อหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน นักสังคมสงเคราะห์เชื่อว่า กระบวนการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินวิเคราะห์ วางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงาน และการประเมินผล การทำงานสังคมสงเคราะห์จึงเริ่มต้นเมื่อผู้ใช้บริการพร้อมทำงานด้วยกัน (start where they are) หลักการข้อนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานสังคมสงเคราะห์ที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องตระหนักในการทำงานทุกขั้นตอน ในความหมายของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แบบก้าวหน้าจึงเชื่อในความคิดเห็น เสียงของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มที่ถูกกดขี่ กลุ่มผู้เสียเปรียบซึ่งมีความหมายต่อการพัฒนางานวิชาชีพเป็นอย่างมาก ดังนั้นการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคจึงต้องผลักดันไปสู่งานสังคมสงเคราะห์ระดับมหภาค งานทั้งสองส่วนจึงต้องเชื่อมโยงกัน และต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ยังมีหลักการอื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคอีกหลายหลักการที่ไม่ได้หยิบยกมาเสนอ เช่น หลักการเคารพนับถือตนเอง หลักการตระหนักในตนเอง หลักการไม่ตำหนิตายผู้อื่น หลักการควบคุมอารมณ์ของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งหลายๆ หลักการมีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเช่นกัน

หลักการสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ได้มีส่วนทำให้งานสังคมสงเคราะห์มีการรื้อสร้างค่านิยมทางวิชาชีพใหม่ และทำให้เกิดหลักการใหม่ต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ได้แก่

1. หลักการลดความแตกต่างของบุคคล (deindividuation)
2. หลักการความเสมอภาค (equity)
3. หลักการความเป็นธรรมทางสังคม (social Justice)
4. หลักการการเป็นภาคี/หุ้นส่วนการทำงาน (partnership)
5. หลักการความเป็นพลเมือง (citizenship)
6. หลักการการเสริมพลังอำนาจ (empowerment)
7. หลักการรับรอง (authenticity)

หลักการใหม่ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่ได้รับอิทธิพลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์มีดังนี้

1. หลักการลดความแตกต่างของบุคคล (deindividualization)

Thompson, และคณะ (1995) เชื่อว่าหลักการลดความแตกต่างของบุคคลไม่ได้เป็นการมองปัจเจกบุคคลในฐานะของหน่วยหนึ่งของสังคมที่มุ่งเน้นเฉพาะด้านสิทธิของผู้ใช้บริการ แต่หลักการข้อนี้เชื่อว่าจะต้องขยายมุมมองให้กว้างขึ้น โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านการเมืองและด้านสังคมร่วมด้วย เช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาการล่วงเกินทางเพศ ซึ่งปัญหาเหล่านี้มักจะเกี่ยวกับนโยบายของรัฐต่อการดำเนินการคุ้มครองเด็กและสตรี หากนโยบายรัฐเห็นความสำคัญโดยการออกกฎหมายคุ้มครองเด็ก กฎหมายก็จะบังคับให้มีมาตรการการคุ้มครองเด็ก ครอบครัว และผู้ที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นบทบาททางสังคมและโอกาสของเด็กที่จะได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องก็จะมีมากขึ้น การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคจึงเสนอว่า การทำงานที่คำนึงถึงหลักการความแตกต่างของบุคคลกับกลุ่มเป้าหมายเพียงด้านเดียวไม่เพียงพอ ปัจจัยโครงสร้าง กลไก อำนาจของรัฐจะต้องส่งเสริมบทบาทและโอกาสใหม่ๆ ให้กลุ่มเป้าหมายในสังคมด้วย เช่น ในอดีตการมองปัญหาผู้ติดสารเสพติดว่าส่วนหนึ่งเป็นผู้กระทำผิดทางกฎหมาย การจัดการแก้ไขปัญหายาเสพติดของรัฐส่วนใหญ่จึงเน้นการจับกุมผู้ติดสารเสพติดโดยให้รับโทษและเข้าไปอยู่เรือนจำ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาคนล้นคุก แต่เมื่อนโยบายรัฐปรับเปลี่ยนว่า ผู้ติดยาเสพติดคือคนป่วยที่ต้องได้รับการรักษาพยาบาล ต้องให้โอกาสผู้ติดยาเสพติดได้พัฒนาตนเองโดยใช้กระบวนการกิจกรรมกลุ่มบำบัด ชุมชนบำบัดมากขึ้น กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคจึงเปิดกว้างและนำไปสู่โปรแกรมบริการสังคมต่างๆ มากขึ้น

2. หลักการความเสมอภาค (equity)

ปัญหาสังคมส่วนหนึ่งเกิดจากความไม่เสมอภาคเกี่ยวกับชนชั้น เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความเป็นเพศ อายุ ความพิการ อัตลักษณ์ทางเพศ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างไม่มีอคติ และการแสดงออกถึงท่าทีที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมาย ความเสมอภาคจึงเป็นเหมือนปทัสถาน ค่านิยม ข้อตกลงเบื้องต้น การให้ความหมาย และลักษณะระดับความสัมพันธ์เชิงอำนาจของโครงสร้าง สถาบันทางสังคม (Thompson, 1994) แม้ว่าในหลักการทางกฎหมายจะถือว่าบุคคลทุกคนในสังคมมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แต่ในความเป็นจริงของสังคม บุคคลย่อมมีโอกาสทางสังคมที่ไม่เสมอภาคกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีโอกาสทางชีวิตมากกว่าก็ย่อมมีโอกาสเป็นเจ้าของหรือครอบครองทรัพยากรมากกว่าเช่นกัน ปัญหาที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้หลักการความเสมอภาคพิจารณา คือ กลุ่มคนชายขอบมักจะมีโอกาสเข้าถึงบริการสังคมที่รัฐจัดให้ได้น้อยกว่าชนชั้นกลาง กลุ่มคนจน และกลุ่มคนรวย ตัวอย่างเช่น รัฐมีนโยบายกองทุนหมู่บ้าน 1 ล้านบาทในชุมชน รัฐเปิดโอกาสให้คนในชุมชนกู้ยืมเงินจากกองทุน 1 ล้านบาทไปใช้ลงทุนประกอบอาชีพ ขณะเดียวกันรัฐก็ตั้งระเบียบข้อบังคับของกองทุนกู้ยืมไว้ชัดเจนเช่นกันว่า สมาชิกที่จะกู้ยืมจากกองทุนได้ต้องมีรายได้ มีหลักทรัพย์ มีผู้รับรอง ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดของรัฐก็เพื่อป้องกันมิให้กองทุนหมดไป แต่การประชาสัมพันธ์โครงการฯ รัฐ

ได้ประชาสัมพันธ์ให้กับคนจนในชุมชนมีโอกาส มีทางเลือกที่จะมีคุณภาพชีวิต กลุ่มคนจนจึงไม่มีโอกาสทางสังคมที่จะเข้าถึงบริการกู้ยืมเงินจากกองทุนหมู่บ้าน 1 ล้านบาทได้ อันเป็นผลจากการกำหนดโครงสร้างอำนาจ สถาบันทางสังคมที่ไม่ได้นำเกณฑ์หรือคุณสมบัติของกลุ่มคนจนมาพิจารณาดังนั้นในทางปฏิบัติกลุ่มคนจนจึงเสียเปรียบเนื่องจากขาดหลักฐานทางราชการ เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หลักทรัพย์รับรอง รวมทั้งคนค้าประกัน การปฏิบัติกับกลุ่มเป้าหมายเหมือนๆ กัน เสมอภาคเท่าเทียมกันจึงไม่ได้เกิดขึ้นจริง หน่วยงานหรือผู้ให้บริการมักจะมีอคติกับกลุ่มคนจน การมีอคติของผู้ให้บริการในหน่วยงานจึงส่งผลกระทบต่อการใช้บริการและถือเป็นการละเมิดจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่สำคัญประการหนึ่ง

3. หลักการความเป็นธรรมทางสังคม (social justice)

ความเป็นธรรมทางสังคมถือเป็นค่านิยมทางวิชาชีพที่มีความสำคัญมาโดยตลอด รูปธรรมของความเป็นธรรมทางสังคมก็คือ สิทธิและความเป็นธรรม (rights and justice) สิทธิจึงเป็นการคุ้มครองโอกาส ทางเลือกอันชอบธรรมของกลุ่มที่เสียเปรียบทางสังคม โดยทั่วไปในทางกฎหมายจะใช้คำว่า “ความยุติธรรม” (justice) ขณะที่วิชาชีพสังคมสงเคราะห์จะใช้คำว่า “ความเป็นธรรม” กลุ่มเป้าหมายของวิชาชีพส่วนใหญ่จึงเป็นผลกระทบจากปัญหาสังคม โครงสร้างสังคมที่มีการจัดสรรทรัพยากรทางสังคมที่ไม่เป็นธรรม ประเด็นที่มีการวิพากษ์วิจารณ์กันมาก เช่น ขณะที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ของงานสังคมสงเคราะห์เป็นกลุ่มคนจนที่อยู่ในเขตชนบทมากกว่าในเขตเมือง แต่บริการสังคมกลับกระจุกตัวอยู่ที่จังหวัดใหญ่ของทุกภาคที่เป็นศูนย์กลางได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ นครราชสีมา ชลบุรี สงขลา เป็นต้น กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จึงเป็นกลุ่มที่กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในสังคมและมักจะถูกเรียกว่า “กลุ่มผู้ใช้อำนาจ (powerless)” หรือ “กลุ่มผู้เสียเปรียบ (disadvantage)” ที่ขาดโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐด้วยข้อจำกัดของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ขาดพลังอำนาจต่อรองกับหน่วยงานของรัฐ ขาดความรู้เกี่ยวกับสิทธิของตนเอง แต่มุมมองที่สำคัญที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายของงานสังคมสงเคราะห์ คือ กฎหมายรัฐธรรมนูญไทยแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้รับรองให้ประชาชนคนไทยทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการพื้นฐานจากรัฐได้ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายได้ตระหนักในสิทธิของตนเองต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ ดังนั้นความเป็นธรรมทางสังคมจึงเป็นการมุ่งตอบสนองความพึงพอใจในสิทธิ ความพึงพอใจในบริการสังคมที่รัฐจัดให้กับประชาชน

Clark (2000, น.44) ได้กล่าวถึงความเป็นธรรมทางสังคมโดยการแยกแยะออกเป็น 2 คำ คือ สิทธิ (rights) และความเป็นธรรม (justice) โดยอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสาธารณชนกับรัฐในวงของสวัสดิการภายใต้ระบบการเมือง ระบบเศรษฐกิจที่มีต่อระบบสังคม โดยเฉพาะสังคมประชาธิปไตยได้ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมของรัฐเปลี่ยนรูปแบบจากรัฐสวัสดิการไปสู่รูปแบบสวัสดิการพหุลักษณะ (pluralism welfare) เน้นการมีส่วนร่วมหรือการแลกเปลี่ยนระหว่างกันระหว่างรัฐกับกลุ่มเป้าหมาย 5 ลักษณะ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการ (clients) กลุ่มผู้บริโภค (consumers) กลุ่มสมาชิกชุมชน (community members) กลุ่มหุ้นส่วน/ภาคี (partners) และกลุ่มพลเมือง (citizenship) แม้ว่ารัฐจะให้ความเป็นธรรมกับทุกคนในสังคมภายใต้ของคำว่า “สิทธิปัจเจกบุคคล” (individual

rights) แต่ในความเป็นจริงสิทธิปัจเจกบุคคลมักจะถูกละเลยโดยที่ความเป็นธรรมทางสังคมจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อกลุ่มเป้าหมายในแต่ละสังคมต้องรวมตัวกันผลักดันนโยบายสังคมให้เกิดมิติใหม่ๆ ของการจัดบริการภายใต้พลังอำนาจต่อรองกับรัฐมากกว่าการปล่อยกลไกรัฐเป็นผู้จัดบริการสวัสดิการแต่เพียงฝ่ายเดียว

4. หลักการเป็นภาคี/หุ้นส่วนการทำงาน (partnership)

หลักการข้อนี้มาจากการทำงานร่วมกันกับผู้ใช้บริการ (work with) กระบวนการปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ทุกวิธีการเริ่มต้นจากความพร้อมของผู้ใช้บริการเป็นหลัก แต่ไม่ได้มาจากนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งต้องทำอะไรให้ (work for) ผู้ใช้บริการ รูปแบบการรักษา (medical model) ถูกวิพากษ์ว่า การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่วินิจฉัยปัญหาของผู้ใช้บริการและกำหนด “โปรแกรมการรักษา” ได้เปลี่ยนไปและถูกแทนที่โดยใช้แนวทางของการเป็นหุ้นส่วนการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการกับนักสังคมสงเคราะห์ สถานภาพของผู้ใช้บริการกับนักสังคมสงเคราะห์จึงอยู่ภายใต้ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ใช่การเป็น “ผู้ให้บริการ” กับ “ผู้รับบริการ” เช่นที่ผ่านมา การเป็นภาคี/หุ้นส่วนร่วมกันในการทำงานรวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมวางแผนบริการ การพัฒนานโยบายเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาสังคมในระยะยาวแทนที่การจัดบริการสังคมเชิงรับภายในสถานบริการของนักสังคมสงเคราะห์แต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งหลักการข้อนี้ส่งผลให้กระบวนการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่ต้องการความร่วมมือร่วมใจจากวิชาชีพอื่นๆ โดยคำนึงถึงผลที่ดีที่สุดที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งการบริหารจัดการโปรแกรมต่างๆ ร่วมกันอันเป็นการทำงานแบบองค์รวมของทุกวิชาชีพ เช่น ปัญหาสุขภาพของผู้ป่วยมีการดูแลตั้งแต่บริการทางการแพทย์ของแพทย์ พยาบาล นักวิชาชีพต่างๆ บริการเยี่ยมบ้านร่วมกันระหว่างวิชาชีพต่างๆ บริการส่งเสริมสุขภาพของชุมชน บริการให้ความรู้ด้านสุขภาพของครูในโรงเรียน บริการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว หน่วยการให้บริการจึงอยู่ที่ผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ ซึ่งขยายผลจากการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคไปสู่การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับมหภาค อันเป็นการท้าทายการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ในการพัฒนาความรู้ ทักษะการทำงานใหม่ๆ ร่วมกับนักวิชาชีพอื่นๆ มากขึ้น

5. หลักการความเป็นพลเมือง (citizenship)

หลักการความเป็นพลเมืองเป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับหลักการความเป็นธรรมทางสังคมโดยเน้นที่สิทธิ (rights) และรวมทั้งสังคม หลักการข้อนี้เชื่อว่า การมีส่วนร่วมในบริการสวัสดิการเป็นการกระทำที่ผ่านความเป็นพลเมืองภายใต้สิทธิของประชาชนและสิทธิทางการเมืองของกฎหมาย และรัฐธรรมนูญของแต่ละประเทศ ภายใต้สิทธิของพลเมืองจะส่งผลให้กระบวนการความเป็นคนชายขอบทางสังคม กระบวนการตีตรา และการกีดกันทางสังคมในกลุ่มที่เสียเปรียบ กลุ่มเป้าหมายทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้ถูกนับเข้ามาในกระบวนการพัฒนานโยบายทางสังคมเพื่อกลุ่มเหล่านี้ในฐานะที่เป็นพลเมืองของสังคมเช่นกัน

Lister (1997) เห็นว่า ความคิดความเป็นพลเมืองเป็นการรื้อสร้างค่านิยมทางวิชาชีพ (emancipatory values) ที่ทำให้มุมมองความเป็นมนุษย์กว้างขึ้น โดยเฉพาะความเป็นเพศ เช่น ในอดีตกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มุ่งกลุ่มเป้าหมายผู้หญิงในฐานะของการเป็นผู้รับผลประโยชน์ ผู้รับบริการจากรัฐ โดยไม่ได้คำนึงถึงการให้คุณค่าของความเป็นผู้หญิง สิทธิของผู้หญิงในฐานะที่เสมอภาคกับผู้ชาย การให้โอกาสทางสังคมกับผู้หญิงในฐานะความเป็นพลเมืองเช่นเดียวกับผู้ชาย

หลักการความเป็นพลเมืองจึงเป็นหลักการที่เชื่อว่าจะนำไปสู่การพิจารณาโครงสร้างใหม่ของสวัสดิการหรือบริการทางสังคมที่จะทำให้ระบบสวัสดิการสังคมได้พิจารณาอย่างรอบด้านและคำนึงถึงการปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียมกัน และคำนึงถึงความต้องการทางสังคมภายใต้หลักการสิทธิของความเป็นพลเมืองของรัฐที่เท่าเทียมกันโดยไม่เกิดการเลือกปฏิบัติ เพราะความมีอคติต่อกลุ่มเป้าหมาย

6. หลักการการเสริมพลังอำนาจ (empowerment)

การเสริมพลังอำนาจมีศัพท์ที่ใช้อยู่หลายคำ เช่น การเสริมสร้างให้มีอำนาจในตัวเอง การเสริมพลัง การฝึกกำลัง การรื้อพลัง ในที่นี้ใช้คำว่า การเสริมพลังอำนาจ หลักการข้อนี้พยายามทำนาวิวิธีคิด วิธีการทำงานใหม่ของนักสังคมสงเคราะห์นอกเหนือจากการวิเคราะห์ปัญหาภัยระบบภาวะแวดล้อมของกลุ่มเป้าหมายแล้ว หรือการทำความเข้าใจในสถานการณ์ภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน อาจจะไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบสังคมของผู้ใช้บริการ ทั้งๆ ที่ในทุกสังคมก็ยังมีปัญหาการกดขี่ การเอารัดเอาเปรียบ กลุ่มเป้าหมายของงานสังคมสงเคราะห์ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในภาวะที่ไร้อำนาจ (powerlessness) การไร้ตัวตนเนื่องจากขาดหลักฐานที่จะพิสูจน์ตัวตนของตนเอง เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ฉะนั้นกระบวนการปฏิบัติงานของรัฐมักจะไม่เน้นคนกลุ่มนี้เข้าไปในระบบโครงสร้างของสังคมอันนำไปสู่การเลือกปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมาย ปัจจุบันเรามักจะเรียกคนกลุ่มนี้ว่า “กลุ่มคนชายขอบ” จากงานวิจัยผู้สูงอายุเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท” (2546) พบว่า ผู้สูงอายุหลายรายที่อยู่ในชุมชนแต่ไม่ถูกนับว่าเป็นคนในชุมชน แม้ว่าจะอาศัยอยู่กลางชุมชนที่เป็นแหล่งชุมชนก็ไม่ได้รับการสังคมจากชุมชนเพราะขาดหลักฐานสิทธิต่างๆ โดยเฉพาะการขาดโอกาสที่จะเข้าถึงบริการของรัฐ เนื่องจากคนกลุ่มนี้จะไม่ถูกนับว่าเป็นสมาชิกของชุมชน เพราะประชาคมส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้สูงอายุไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชน ดังนั้นการที่ผู้สูงอายุจะมารับบริการเบี่ยงชีพจึงไม่ถูกพิจารณา เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผู้สูงอายุบางรายที่ยากจน แต่เข้าร่วมกิจกรรมสังคมของชุมชน และส่งผลให้เกิดการตีค่าเชิงลบ (negative valuations)

Solomon (1976); Dalrymple และ Burke (1995) รวมทั้ง Mullender (1996) เห็นว่า หลักการเสริมสร้างให้มีอำนาจในตัวเองเป็นการช่วยเหลือกลุ่มที่ถูกกดขี่ กลุ่มไร้อำนาจ กลุ่มที่ไร้ตัวตนให้สามารถจัดการกับวิถีชีวิตของตนเอง การช่วยให้เขาสามารถทำหน้าที่ทางสังคมและเข้ามาสู่การผลักดัน เปลี่ยนแปลงนโยบายสังคมที่ส่งผลกระทบต่อนโยบายของเขาในอดีต ตัวอย่างเช่น

การช่วยเหลือผู้หญิงที่ถูกกระทำด้วยความรุนแรงมาเป็นผู้ร่วมงานหรือหุ้นส่วนในการแก้ไขปัญหาการลดขจัดความรุนแรงที่ผู้หญิงถูกกระทำ เป็นการเชื่อมโยงกับโครงสร้างอำนาจของผู้ชายในสังคมที่ยังนิยมใช้ความรุนแรงกับผู้หญิงในครอบครัว

7. หลักการรับรอง (authenticity)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในกระแสโลกที่สำคัญคือ วิชาชีพสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีการพัฒนามาตรฐานการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้ชัดเจน มาตรฐานการบริหารงานองค์การสวัสดิการสังคม มาตรฐานนักสังคมสงเคราะห์ และมาตรฐานอาสาสมัคร ซึ่งได้ประกาศไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 หากมีการบังคับใช้มาตรฐานย่อมส่งผลให้เกิดสภาพการศึกษาสังคมสงเคราะห์ที่ทำหน้าที่พัฒนาองค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานวิชาชีพ เช่น การรับรองนักสังคมสงเคราะห์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้จบทางสังคมสงเคราะห์จะได้รับการพัฒนาตนเองในการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันจะมีกระบวนการตรวจสอบ กำกับดูแลการให้บริการเชิงคุณภาพ เช่น มีมาตรฐานงานในระดับต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในระดับต่างๆ

ปัญหาการใช้หลักการสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

หลักการสำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์สามารถประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานได้ทุกระดับ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการผสมผสานหลักการต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน แต่บางครั้งนักสังคมสงเคราะห์ก็ยังคงพบปัญหาการทำงาน เช่น

1. การขาดความเข้าใจในหลักการที่นำไปใช้อย่างแท้จริง

หลักการทางสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่มาจากการให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ ค่านิยมทางวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำความเข้าใจในหลักการสังคมสงเคราะห์อย่างแท้จริง มิฉะนั้นจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการตีความและนำไปใช้ไม่เหมาะสม กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ทำให้กลุ่มเป้าหมายตระหนักในสิทธิของตนมากขึ้น การให้บริการของหน่วยงานจึงต้องเผชิญหน้ากับการฟ้องร้อง การร้องเรียนองค์กรเพื่อให้บริการได้ง่ายขึ้น การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการไว้เป็นความลับจึงเป็นเรื่องสำคัญ ฉะนั้นการใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องขออนุญาตผู้ให้บริการด้วยว่า บุคคลนั้นได้อนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลบางส่วนได้หรือไม่ ซึ่งจะเป็นการป้องกันตนเองของนักสังคมสงเคราะห์ หรือหลักการมีส่วนร่วม นักสังคมสงเคราะห์จะต้องให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุด แต่บางครั้งนักสังคมสงเคราะห์ก็ไม่สามารถทำได้ จึงต้องใช้การขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการในบางครั้ง และตีความ “การขอความร่วมมือ” เป็น “การมีส่วนร่วม” เป็นต้น

2. การยึดหลักการเป็น “กฎเหล็กของการทำงาน”

หลักการทางสังคมสงเคราะห์ควรมีการยึดหยุ่นสำหรับการนำไปประยุกต์ในการปฏิบัติงาน การปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น หลักการตัดสินใจด้วยตนเองก็มีข้อยกเว้นเช่นกัน นักสังคมสงเคราะห์สามารถตัดสินใจแทนผู้ใช้บริการได้ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต ควบคุมตนเองไม่ได้ แต่ก็ต้องอยู่ภายใต้จริยธรรมทางวิชาชีพที่สำคัญคือ การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งหลักการรักษาความลับสามารถนำมาใช้ในการศึกษาเพื่อเป็นกรณีศึกษาของกระบวนการเรียนการสอนทางสังคมสงเคราะห์ได้ แต่ผู้ศึกษาต้องไม่เปิดเผยชื่อ นามสกุล ข้อมูลเฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการ ควรใช้นามสมมติแทน นักสังคมสงเคราะห์ในองค์กรสวัสดิการสังคมบางแห่งอาจเข้มงวดเคร่งครัดกับแฟ้มประวัติข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยไม่ยอมให้แฟ้มประวัติไปกับบุคคลใดเลยรวมทั้งสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ในกรณีหลังนี้ถือว่าส่งผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานแบบสหวิชาชีพ เพราะแต่ละวิชาชีพก็ต้องมีการวางแผนการทำงานโดยมุ่งที่ประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ หากนักสังคมสงเคราะห์ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานโดยยึดหลักการเป็น “กฎเหล็กของการทำงาน” ผลกระทบก็ย่อมเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ดังนั้นหลักการจึงไม่ได้เป็น “กฎที่ตายตัว” หรือ “กฎเหล็กของการทำงาน”

3. หลักการทางวิชาชีพเป็นเป้าหมายที่แทรกแซงอยู่ในการปฏิบัติงาน

การละเลยหรือไม่ให้ความสำคัญต่อหลักการทางวิชาชีพมักจะเกิดขึ้นโดยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจของนโยบายของรัฐหรือองค์กร ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากกระบวนการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในปัจจุบันมีการตรวจสอบมากขึ้น ประกอบกับสภาพของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปจากการเป็น “ผู้รอรับประโยชน์” หรือ “ผู้ด้อยโอกาส” มาเป็น “ผู้มีสิทธิ” หรือ “ผู้รักษาสិทธิประโยชน์” สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกลไกของนโยบาย แผนงาน การจัดบริการสวัสดิการสังคมของรัฐมากขึ้น กลุ่มเป้าหมายจึงทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการขององค์กร ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องเผชิญกับสถานการณ์ความขัดแย้งของการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรกับการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ นโยบายขององค์กรเน้นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายภายใต้หลักการความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ห้ามปฏิเสธผู้ใช้บริการ ขณะที่งบประมาณการให้บริการขององค์กรลดลง แต่การประชาสัมพันธ์นโยบายของรัฐกับองค์กรกลับเน้นให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการที่สถานบริการของรัฐมากขึ้น รูปแบบและกลยุทธ์การทำงานมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก แต่กระบวนการทำงานของรัฐ องค์กรส่วนใหญ่ละเลยหลักการการมีส่วนร่วมของประชาชน นโยบายหรือกลไกขององค์กรจึงเป็นการทำงานแบบบนสู่ล่าง (top-down) มากกว่าการทำงานแบบล่างขึ้นบน (bottom-up) สถานการณ์การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคจึงถูกรุกอยู่ตลอดเวลา นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำงานหลายหน้าที่ (multi-function) จึงส่งผลให้ไม่สามารถทำตามหลักการทางวิชาชีพได้ทั้งหมด นักสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะรู้หลักการทางวิชาชีพที่แม่นยำ แต่ทำได้หรือไม่ก็ยังคงเป็นคำถาม หลักการทางวิชาชีพจึงเป็นเสมือนเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่น่าจะต้องทำในบางสถานการณ์ของการปฏิบัติงานในองค์กร

4. หลักการทางสังคมสงเคราะห์ที่ต้องปรับตัวใหม่กับสังคมโลก

กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทุกระดับ โดยเฉพาะรูปแบบของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทุกระดับถูกวิพากษ์ให้เหมาะสมกับปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของแต่ละประเทศมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงของสังคมที่ทำให้การพัฒนาสังคมของแต่ละประเทศมีลักษณะของ “สังคมที่หลากหลาย” สังคมที่มีลักษณะเฉพาะของชนเผ่า ชนชั้น สีผิว วัฒนธรรม หลักการทางสังคมสงเคราะห์จึงต้องปรับตัวใหม่ เช่น การเคารพและการให้คุณค่ากับความหลากหลายของวัฒนธรรม การส่งเสริม การสนับสนุนกระบวนการเสริมพลังอำนาจ (empowerment) ของแต่ละกลุ่มภายใต้ความซับซ้อนของปัญหาสังคม การป้องกันการเลือกปฏิบัติกับกลุ่มเป้าหมาย การไม่มื่อคติกับกลุ่มเป้าหมาย การยอมรับความแตกต่างกันของบุคคลอาจจะไม่เพียงพอ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคต้องขยายบริบทหลักการการยอมรับให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม งานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคจึงต้องใช้วาทกรรมใหม่ๆ ในการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะมากขึ้น การยอมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันแทนการใช้ประชาตติหรือความคิดเห็นของชนส่วนใหญ่ในการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคได้รับการวิพากษ์ว่า ไม่สามารถนำไปสู่การพัฒนาของกลุ่มเป้าหมายให้พึ่งพาตนเองได้ เนื่องจากกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไม่เคยนำความคิดเห็น (เสียง) ของคนที่มีความคิดเห็นต่างจากกลุ่มมาใช้ในการทำงาน การประเมินผลการจัดบริการจึงพบว่า กลุ่มเป้าหมายถูกตีตราว่าเป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาสทางสังคม และเป็นเพียงผู้รอรับประโยชน์จากกลไกต่างๆ ของรัฐ หลักการทางสังคมสงเคราะห์จึงต้องทบทวน และต้องการวิคิด การให้คุณค่ากับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละสังคม เช่น ความโปร่งใสในการทำงาน การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคจึงเปลี่ยนไปจากต่างคนต่างทำระหว่างองค์กรภาครัฐกับองค์กรพัฒนาเอกชนมาเป็นการทำงานร่วมกัน การเปิดกว้างให้องค์กรระดับต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคมมากขึ้น บทบาทของรัฐจึงต้องปรับตัวใหม่ให้ก้าวทันกับสถานการณ์ใหม่ๆ ของโลกเช่นกัน

ข้อพึงระวังของการใช้หลักการใหม่ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

หลักการใหม่ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นสิ่งที่นักสังคมสงเคราะห์ประยุกต์ใช้โดยผ่านการเชื่อมโยงระหว่างความรู้กับทักษะการปฏิบัติงาน หลักการทางสังคมสงเคราะห์จึงถูกสอดแทรกในวิคิด แนวคิดและทฤษฎีการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ดังนั้นการใช้หลักการของงานสังคมสงเคราะห์จึงผ่านจากการให้ความหมายของนักสังคมสงเคราะห์ที่กล่าวคือ ถ้านักสังคมสงเคราะห์เชื่อในความเป็นธรรมทางสังคม ความรับผิดชอบเชิงวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ก็จะเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการการสร้างความยุติธรรมความถูกต้องของกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านแนวคิดการคุ้มครองสิทธิของกลุ่มเป้าหมาย การประสานงานกับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายของงานวิชาชีพ ขณะเดียวกันความรับผิดชอบเชิงวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์มักถูกกำกับด้วยมาตรฐานการให้บริการขององค์กร การให้เหตุผลของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการเลือกใช้รูปแบบใด

ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค หลักการสังคมสงเคราะห์จึงถูกประยุกต์ไปใช้ตามความเหมาะสมของปัญหาสังคม นโยบายการเมือง ภาวะเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมนั้นๆ หลักการจึงเป็นเหมือนกรอบแนวความคิดของนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทุกระดับ เช่น หลักการรักษาความลับสามารถประยุกต์ได้ในทุกวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ หลักการรักษาความลับของผู้ป่วยเอ็ดส์ในโรงพยาบาล หลักการรักษาความลับขององค์กรเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผู้ป่วยเอ็ดส์ หลักการรักษาความลับของชุมชนต่อผู้ป่วยเอ็ดส์ในชุมชน หลักการรักษาความลับเกี่ยวกับผลการวิจัยของผู้ป่วยเอ็ดส์แต่ละราย ฯลฯ ย่อมขึ้นกับดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรและนโยบายของรัฐต่อปัญหาเอ็ดส์ด้วย การใช้หลักการสังคมสงเคราะห์จึงเป็นเรื่องที่นักสังคมสงเคราะห์จะละเลยมิได้ ต้องคำนึงถึงผลดี ผลเสีย ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายด้วยเช่นกัน

สรุป

หลักการของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นการพัฒนามาจากปรัชญาและค่านิยมทางวิชาชีพ หลักการถือเป็นแนวทางที่นักสังคมสงเคราะห์ยึดถือในการปฏิบัติงาน หลักการจะถูกนำไปใช้ในกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละหลักการจะถูกนำไปใช้มากหรือน้อยขึ้นกับสถานการณ์ปัญหาและบริบทสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการ หลักการจึงมีความยืดหยุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักเลือกใช้ และประยุกต์อย่างเหมาะสม อาจกล่าวได้ว่า หลักการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคพัฒนามาจาก “จริยธรรมและคุณธรรมของวิชาชีพ” นั่นเอง หลักการใหม่ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ จึงเป็นการทำงานบนความหลากหลายของสังคม การลดความแตกต่างของบุคคล การคำนึงถึงสิทธิ ความเสมอภาค ความเป็นธรรมทางสังคม การให้ความสำคัญกับการทำงานแบบใหม่ๆ ในลักษณะของภาคี/หุ้นส่วนการทำงาน การเสริมพลังอำนาจกลุ่มเป้าหมายให้สามารถพึ่งตนเอง รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งหลักการทั้งหมดจะถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทุกวิธีการ ทุกระดับ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนามนุษย์อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั่วไป

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั่วไปถือเป็นการปฏิบัติงานโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย (direct practice) กระแสโลกาภิวัตน์ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั่วไปคือ การนำงานวิจัยทางสังคมสงเคราะห์มาใช้ในการพัฒนาบริการองค์กรมากขึ้น การใช้มาตรฐานการพัฒนาระบบบริการกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เพื่อให้เกิดการตรวจสอบโปร่งใส โดยเฉพาะผู้รับบริการในปัจจุบันได้เปลี่ยนสถานภาพจากการเป็น “ผู้ใช้บริการ” (clients) มาเป็น “ผู้บริโภค” (consumers) และจาก “คนจน” (the poor) มาเป็น “สิทธิพลเมือง” (civil right) รวมทั้งการเป็นสมาชิกของชุมชน (community members) การเป็นหุ้นส่วนของสังคม (social partnership) ซึ่งเป็นผลจากการให้ความสำคัญกับแนวคิดสิทธิ (rights) กับความเป็นธรรมทางสังคม (social justice) บ่อยครั้งที่นักสังคมสงเคราะห์มักจะตั้งคำถามในกระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั่วไป ดังนี้

1. ควรเลือกใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์แบบใด กับสถานการณ์ทางสังคมใด
2. จะใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์แบบบูรณาการ (integrated methods) ให้เหมาะสม สอดคล้องกันได้อย่างไร
3. การประยุกต์แนวคิด และทฤษฎีมาใช้ในการบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในลักษณะใด อย่างไร

อย่างไรก็ตามนักสังคมสงเคราะห์มักจะใช้ขั้นตอนที่เป็นวิทยาศาสตร์มาใช้ในการบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั่วไป ได้แก่

1. การแสวงหาข้อเท็จจริงทางสังคม (social fact finding)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการหาข้อมูลทางสังคม การหาข้อเท็จจริงทางสังคมในบริบทแวดล้อมทางสังคม การค้นหาปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ทักษะการสังเกต ทักษะการสัมภาษณ์ ทักษะการตั้งคำถามแบบปลายเปิด ทักษะการฟังอย่างมี

สุนทรียภาพ ทักษะการเยี่ยมบ้าน ทักษะการรวบรวมข้อมูล (การสร้างฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย) ทักษะการจัดการข้อมูลทางสังคมอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การประเมินและวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของระบบผู้ใช้บริการอย่างรอบด้านและครบถ้วน

2. การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (analysis)

เมื่อได้ข้อเท็จจริงของข้อมูลแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะต้องนำข้อมูลทางสังคมของกลุ่มเป้าหมายมาวิเคราะห์ โดยการแยกแยะปัญหาและความต้องการ (identifies) ของกลุ่มเป้าหมาย การแจกแจงรายละเอียดของปัญหาและสาเหตุของกลุ่มเป้าหมาย (classifies) การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (priority) การวิเคราะห์ (analysis) การสังเคราะห์ (synthesis) ปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างรอบคอบ รอบด้าน หรือการมองปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแบบองค์รวม (holistic approach)

ปัจจุบันนักสังคมสงเคราะห์ในแนวคิดกระแสก้าวหน้าได้ใช้คำว่า “ความเข้มแข็ง จุดแข็ง จุดอ่อน (ปัญหาเป็นความท้าทาย)” มาเป็น “การค้นหาคำศัพท์และความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในตัวตนของระบบผู้ใช้บริการแทน” ซึ่งเป็นการทำงานในลักษณะการเสริมพลังอำนาจให้กับระบบผู้ใช้บริการ แต่เนื่องจากแนวคิดการเสริมพลังอำนาจมักจะใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่เสียเปรียบ กลุ่มที่ถูกกดขี่ กลุ่มที่ไม่ได้รับความไม่เป็นธรรมทางสังคม หากวิเคราะห์เชิงระบบจะพบว่า ส่วนหนึ่งปัญหาของผู้ใช้บริการมาจากโครงสร้างอำนาจทางสังคมที่ไม่เป็นธรรมนั่นเอง ส่งผลให้นักสังคมสงเคราะห์ที่เชื่อในแนวคิดก้าวหน้าว่า นักสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องนำกรณีศึกษามาใช้ในการปรับกลไกทางสังคม รวมทั้งนักสังคมสงเคราะห์ส่วนหนึ่งได้ปรับบทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กับการให้บริการโดยตรงจาก “การเป็นผู้จัดหาบริการทางสังคม” มาเป็น “ผู้อำนวยการความสะดวก” กับระบบผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์ระบบทางสังคมที่เป็นตัวกำหนดปัญหาทางสังคม เช่น การอพยพย้ายถิ่นเข้ามาทำงานในเมืองของวัยทำงาน ส่งผลให้ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งต้องรับภาระการเลี้ยงหลานแทนพ่อแม่ที่ทำงานในเมือง เด็กและเยาวชนเติบโตในสภาพแวดล้อมที่ขาดตัวแบบการเลี้ยงดูที่ดี ส่งผลให้เด็กและเยาวชนส่วนหนึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับวัย เป็นต้น

3. การวางแผนการดำเนินงาน (planning)

ขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงานถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะนำไปสู่การเลือกใช้รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้ความรู้และหลักการวางแผนรายการกรณี การวางแผนรายกลุ่ม การกำหนดแผนงานร่วมกับผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดการทำงานด้วยกัน โดยผ่านการสร้างข้อตกลงร่วมกันหรือในบางรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์อาจใช้คำว่า การสร้างพันธสัญญาการทำงานร่วมกัน ระหว่างระบบผู้ใช้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์หรือองค์กร) กับระบบผู้ใช้บริการ (กลุ่มเป้าหมาย) การวางแผนการดำเนินงานระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อกำหนดทิศทางการทำงาน ภารกิจ งานหรือกิจกรรม ระยะเวลา เป้าหมายของงานในลักษณะของการทำงานร่วมกัน (work with not work for) ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับกลุ่มเป้าหมาย

การวางแผนรายกรณีถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นผลลัพธ์ในกระบวนการทำงานทางสังคมสงเคราะห์ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตนเองของระบบผู้ใช้บริการ เช่น การเข้าใจตนเองของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการจัดการตนเองได้เมื่อเกิดปัญหาของผู้ใช้บริการในครั้งต่อไป การเป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายในการปกป้องและคุ้มครองสิทธิของกลุ่มเป้าหมายของตนเอง การเป็นอาสาสมัครจิตอาสาทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของกลุ่มเป้าหมาย การพึ่งพาตนเองของกลุ่มเป้าหมาย

4. การดำเนินงาน (implementation/intervention)

เป็นการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ตามแผน อาจจะเป็นแผนงานระยะสั้น แผนงานระยะยาว ซึ่งในขั้นตอนนี้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้รูปแบบการปฏิบัติงานหลายรูปแบบเข้ามามีส่วนร่วมกับการใช้กลยุทธ์การทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนงานที่กำหนดไว้ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้จักการระดมทรัพยากรสังคม การจัดหาทรัพยากรทางสังคม และการใช้ทรัพยากรทางสังคมอย่างเหมาะสม นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องรู้จักแหล่งทรัพยากรทางสังคมอย่างกว้างขวาง

กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นการทำงานในลักษณะสหวิชาชีพ (interdisciplinary approach) แม้ว่าการดำเนินงานของวิชาชีพอื่นจะสิ้นสุดลง แต่โดยทั่วไปกระบวนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์อาจจะยังไม่สิ้นสุดลง นักสังคมสงเคราะห์ต้องคำนึงถึงการพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้สามารถปรับตัวกับสังคมรวมทั้งการทำหน้าที่ทางสังคมได้อย่างปกติ และอาจจะเป็นผู้ผลักดันไปสู่การพัฒนาสังคมในลักษณะต่างๆ โดยใช้ประสบการณ์ของกลุ่มเป้าหมายที่เคยได้รับมาเป็นผู้พิทักษ์สิทธิทางสังคมต่อไปได้

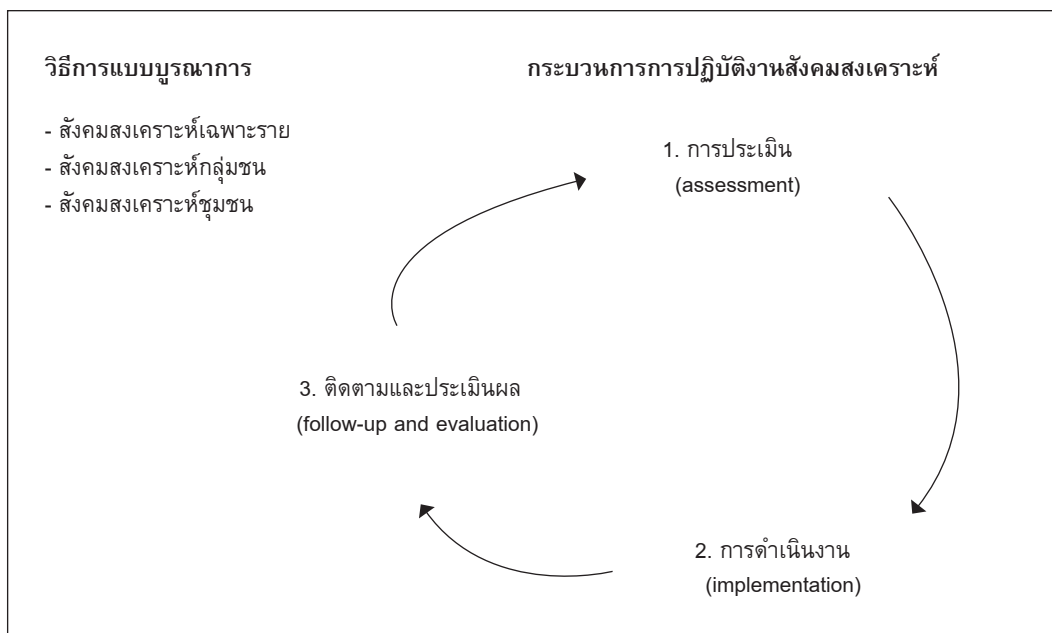
5. การประเมินผล (evaluation)

ขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนที่จำเป็นและสำคัญมาก เพราะขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนที่จะทำให้ นักสังคมสงเคราะห์ได้สัมผัสประสบการณ์ การวิพากษ์กระบวนการการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ ที่จะนำไปสู่การพัฒนางาน องค์กร บริการใหม่ๆ ให้กับกลุ่มเป้าหมาย แต่โดยทั่วไปมักพบว่า ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่นักสังคมสงเคราะห์โดยทั่วไปไม่สามารถทำได้เนื่องจากข้อจำกัดของหน่วยงานที่มีปริมาณงานมากเกินไป จึงส่งผลให้กระบวนการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ของงานสังคมสงเคราะห์ทำได้น้อยมาก

กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงเป็นการทำงานที่ใช้วิธีการเฉพาะราย วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน และวิธีการสังคมสงเคราะห์ชุมชน การมองคนในครอบครัว ชุมชนและสภาพแวดล้อมทางสังคม คนมีความสัมพันธ์กับระบบต่างๆ ของสังคม ซึ่งอาจเขียนเป็นรูปได้ดังนี้

รูปที่ 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการกับกระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์



ในที่นี้ผู้เขียนจะขอใช้กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นตอนการประเมินปัญหาและความต้องการ (assessment)

ขั้นตอนการประเมิน (assessment) ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการวางแผนการดำเนินงาน ตัวอย่างการประเมินปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน เช่น การประเมินเด็กมีรายละเอียดมากกว่าการประเมินผู้ใหญ่ การประเมินผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศ การประเมินผู้ถูกรังแกในครอบครัวมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย การประเมินคนพิการและผู้สูงอายุมีประเด็นร่วมกันคือ การประเมินระดับการช่วยเหลือตนเอง ประเภทความพิการ การเข้าถึงสิทธิสวัสดิการของกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นผู้ดูแล ผู้ช่วยเหลือคนพิการหรือผู้สูงอายุ เป็นต้น

สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (2550, น.18-19 และ น.25) ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงในเครือข่ายระดับจังหวัดไว้ดังนี้

1. การประเมินเด็ก: ข้อบ่งชี้การถูกรังแกในเด็ก

การประเมินการถูกรังแกในเด็ก ประกอบด้วย การประเมินใน 6 ด้าน ได้แก่

1. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านร่างกาย

2. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านอารมณ์และจิตใจ
3. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านพฤติกรรม สังคมและการเรียน
4. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านการถูกล่วงเกินทางเพศ
5. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านการถูกทอดทิ้งละเลย และ
6. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว

ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องประเมินตามข้อบ่งชี้ในแต่ละด้าน บางด้านอาจจะต้องประเมินร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ จิตแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ตำรวจ อัยการ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

1.1 ข้อบ่งชี้ด้านร่างกาย ได้แก่

การบาดเจ็บของกระดูกและเนื้อเยื่อ
 กะโหลกศีรษะแตกหรือเลือดออกในสมอง
 เลือดออกที่แก้วตา หรือบริเวณหูชั้นใน
 ข้อเคล็ด
 รอยกัด
 รอยฟกช้ำตามลำตัว ก้นหรือศีรษะ (อาจมีรูปร่างเหมือนนวัตตุที่ใช้)
 รอยไหม้ที่มีสมมติฐานของโรคไม่แน่นอน เช่น รอยเตารีด บุหรี่

1.2 ข้อบ่งชี้ด้านอารมณ์และจิตใจ ได้แก่

กลัว หวาดระแวงมากผิดปกติ โดยเฉพาะกับบิดา-มารดา/ผู้นำส่งโรงพยาบาล
 มีการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์/จิตใจอย่างเฉียบพลัน
 ซึมเศร้า เหม่อลอย ขาดความกระตือรือร้น
 ทำร้ายตนเอง หรือพยายามฆ่าตัวตาย
 มีอาการเจ็บป่วยทางกายด้วยสาเหตุทางจิตประสาท เช่น ปวดท้อง หูแว่ว ประสาทหลอน

1.3 ข้อบ่งชี้ด้านพฤติกรรม สังคมและการเรียน ได้แก่

พฤติกรรมถอยหนี/หวาดกลัว โดยเฉพาะเด็กหญิง
 พฤติกรรมหนีออกจากบ้าน หรือแยกตัวเอง
 พฤติกรรมเปลี่ยนที่เรียน หรือหนีโรงเรียน
 แสดงความรุนแรงต่อสัตว์ (จากประวัติ)
 รับผิดชอบการบาดเจ็บ เช่น หนูเลว หนูสมควรได้รับการลงโทษ
 ถ้าเป็นทารกอาจแสดงความไม่กลัวคนแปลกหน้า
 เด็กอาจก้าวร้าวผิดปกติ ชอบทำลายข้าวของ แก่งคนอื่น หรือแสดงความรุนแรงต่อสัตว์
 มีวุฒิภาวะหรือความรับผิดชอบเกินอายุ
 แสดงท่าทีกลัวพ่อแม่อย่างมาก
 พฤติกรรมลักขโมย

เจียบ กลัวการโต้ตอบ
พูดซ้ำ มีความผิดปกติในการเรียนรู้
มีพฤติกรรมถดถอยเหมือนเด็กเล็ก
มีสภาพความเป็นอยู่ยากจน
มีสภาพแวดล้อมเสียง เช่น ดิถยาเสพติด

1.4 ข้อบ่งชี้ด้านการถูกล่วงเกินทางเพศ ได้แก่

รู้คำศัพท์หรือคำแสลงทางเพศเกินวัย
ติดเชื้อโรคที่ติดต่อทางเพศสัมพันธ์
มีประวัติการมีเพศสัมพันธ์ตั้งแต่วัยเด็ก
ตั้งครรรภ์ในเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี
มีพฤติกรรมหรือกิจกรรมทางเพศแบบสำส่อน
ขายบริการทางเพศ
มีผื่นบริเวณอวัยวะเพศ ติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะบ่อยๆ
มีร่องรอยหรือหลักฐานว่าเคยถูกสิ่งแปลกปลอมสอดใส่ในช่องคลอดหรือทวารหนัก
เด็กที่ถูกส่งตัวมาด้วยปัญหาล่วงละเมิดทางเพศเด็กอื่น ตั้งแต่วัยเด็ก
มีพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม เช่น เล่นเลียนแบบทางเพศของผู้ใหญ่

1.5 ข้อบ่งชี้ด้านการถูกทอดทิ้งละเลย ได้แก่

คลอดก่อนกำหนด
มีพัฒนาการล่าช้า
น้ำหนักน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับอายุ
โลหิตจางเนื่องจากขาดอาหาร
สุขอนามัยส่วนบุคคลไม่ดี
ได้รับวัคซีนไม่ครบ ไม่ตรงเวลา
ประวัติเจ็บป่วยบ่อยๆ เพราะมีภูมิคุ้มกันต้านต่อเชื้อโรคต่ำ
ถูกนำมาโรงพยาบาลบ่อยๆ การบาดเจ็บแต่ละครั้งรุนแรงเพิ่มขึ้น มีทั้งรอยเก่ารอยใหม่
การบาดเจ็บไม่ตรงกับประวัติที่เด็ก/พ่อแม่บอก

1.6 ข้อบ่งชี้ด้านความสัมพันธ์ในครอบครัว ได้แก่

พ่อ/แม่/ผู้ดูแลหวงผิดปกติ
พ่อ/แม่/ผู้ดูแลห่างเหิน ไม่สนใจเด็ก

2. การประเมินการถูกละเมิดทางเพศในสตรี: ข้อบ่งชี้การถูกละเมิดทางเพศในสตรี
การประเมินการถูกละเมิดทางเพศในสตรี ประกอบด้วย การประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่

1. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านร่างกาย
2. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านจิตใจ
3. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านการถูกล่วงเกินทางเพศ
4. การประเมินข้อบ่งชี้ด้านพฤติกรรมและทางสังคม

หากเป็นกรณีการถูกล่วงละเมิดทางเพศในเด็กและสตรี นักสังคมสงเคราะห์จะต้องประเมินปัจจัยเสี่ยงด้านการตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์ การป้องกันการติดเชื้อโรคเอดส์และโรคติดเชื้อ การป้องกันการฆ่าตัวตาย ตามข้อบ่งชี้ในแต่ละด้าน บางด้านอาจจะต้องประเมินร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ จิตแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ตำรวจ อัยการ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

2.1 ข้อบ่งชี้ด้านร่างกาย ได้แก่

หมดสติโดยไม่ทราบสาเหตุหรือสาเหตุไม่เหมาะสม
 มีรอยแผลไฟไหม้ น้ำร้อนลวกที่ไม่สมเหตุสมผล
 มีเลือดออกผิดปกติตามร่างกาย หรือมีเลือดออกในอวัยวะภายใน โดยไม่ทราบสาเหตุ
 มีรอยแผลเก่าและใหม่ปนกันตามร่างกาย ลักษณะไม่เหมือนการหกล้มหรืออุบัติเหตุ
 มีกระดูกหักที่เกิดขึ้นทั้งใหม่และเก่าโดยสาเหตุไม่ชัดเจน
 มีรอยบุหรี่ปริศตามร่างกาย ฝ่ามือ ฝ่าเท้า
 มีรอยขีดข่วนของผิวหนังตามร่างกายคล้ายการดิ้นรนหรือการต่อสู้
 มีการตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์

2.2 ข้อบ่งชี้ด้านจิตใจ ได้แก่

นอนไม่หลับ ผันร้ายเห็นภาพเหตุการณ์รุนแรงนั้นซ้ำๆ
 ซึมเศร้า เหม่อลอย ขาดความกระตือรือร้น
 ทำร้ายตนเอง หรือคิดฆ่าตัวตาย
 กลัว หวาดระแวงมากผิดปกติ
 มีอาการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์/จิตใจอย่างเฉียบพลัน
 มีพฤติกรรมทางเพศผิดปกติ

2.3 ข้อบ่งชี้ด้านการถูกล่วงเกินทางเพศ ได้แก่

การติดเชื้อบริเวณอวัยวะเพศ หรือทวารหนัก
 มีการฉีกขาดของอวัยวะเพศ
 มีการบาดเจ็บ รอยฟกช้ำ มีเลือดออกที่ช่องคลอดหรือทวารหนัก
 ตรวจพบอสุจิหรือน้ำเชื้อ
 มีการติดเชื้อ HIV
 มีพฤติกรรมหรือกิจกรรมทางเพศที่สำส่อน
 ขายบริการทางเพศ

2.4 ข้อบ่งชี้ด้านพฤติกรรมและทางสังคม ได้แก่

- การแยกตัวออกจากสังคม
- การมองโลกในแง่ร้าย สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง
- อยากอยู่คนเดียว รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า
- พฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง
- การทำแท้งผิดกฎหมาย
- กลัว หวาดระแวงมากผิดปกติ เหม่อลอย นอนไม่หลับ

3. การประเมินครอบครัว: ข้อบ่งชี้ด้านครอบครัว

การประเมินครอบครัว ประกอบด้วย การประเมินครอบครัวครอบคลุมในประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

3.1 ลักษณะของครอบครัว เป็นการประเมินองค์ประกอบของครอบครัว เช่น ครอบครัวปกติ ครอบครัวเลี้ยงเดี่ยว ครอบครัวต่างวัย (ครอบครัวที่ผู้สูงอายุรับภาระเลี้ยงหลานตามลำพัง) ครอบครัวผู้พิการ/เด็กพิเศษ ครอบครัววัยรุ่น ครอบครัวที่มีความยากลำบากหรือมีความเปราะบางทางสังคม

3.2 สัมพันธภาพในครอบครัว เป็นการประเมินความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวในภาวะปกติและการจัดการปัญหาความขัดแย้งภายในครอบครัว เช่น การใช้เวลาร่วมกันในครอบครัว ครอบครัวที่มีการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การมีส่วนร่วมแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง การแสดงความรักและดูแลเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัว

3.3 การทำบทบาทหน้าที่ของครอบครัว เป็นการประเมินการทำบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัว ความเสมอภาคระหว่างหญิงและชาย การปฏิบัติของครอบครัวต่อความเป็นหญิงและชาย การเป็นผู้นำครอบครัว การเป็นตัวแทนที่ดีสำหรับสมาชิกในครอบครัว การทำบทบาทหน้าที่ในครอบครัวอย่างเหมาะสม

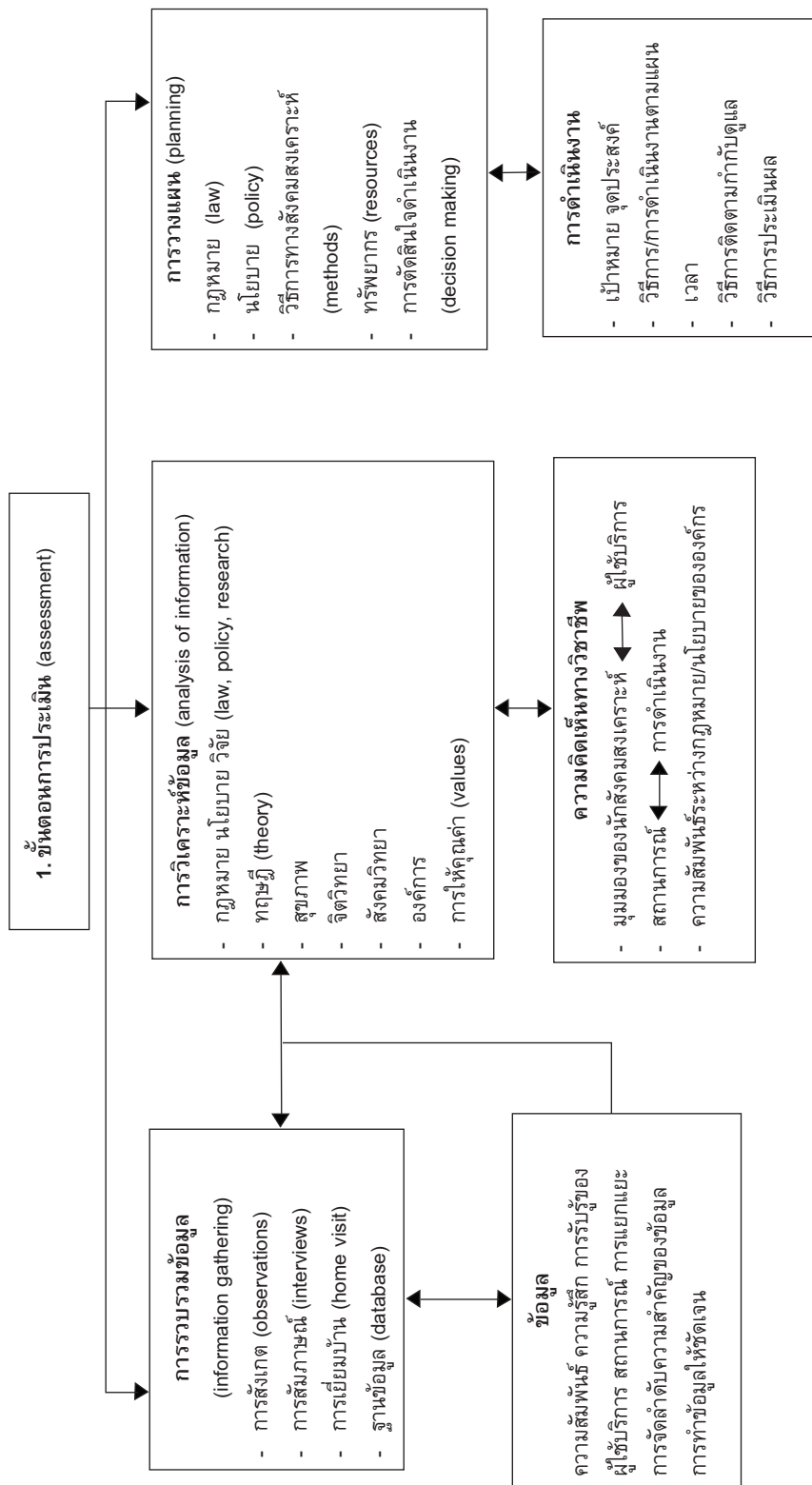
3.4 ความเข้มแข็งของครอบครัว เป็นการประเมินศักยภาพ ความสามารถในการจัดการตนเองของครอบครัวทั้งในภาวะปกติเช่น การทำมาหากิน การมีอาชีพที่สุจริต การมีรายได้ของครอบครัว การสร้างความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินกับสมาชิกในครอบครัว การดูแลสมาชิกที่มีภาวะการพึ่งพิงสูงในครอบครัวในภาวะวิกฤต การดูแลสมาชิกในครอบครัวในภาวะยากลำบาก การฟื้นฟูพลังของครอบครัว การพึ่งตนเองของครอบครัว

3.5 การใช้ความรุนแรงในครอบครัว เป็นการประเมินการกระทำรุนแรงในครอบครัวด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านการล่วงละเมิดทางเพศ หากไม่ได้รับการเยียวยาจะส่งผลกระทบต่อชีวิตของผู้ถูกกระทำรุนแรง และนำไปสู่ปัญหาการหย่าร้าง ครอบครัวแตกแยก ปัญหาการเร่ร่อนออกจากบ้านของเด็กและเยาวชน และปัญหาสังคมอื่นต่อไป

2. ขั้นตอนการดำเนินงาน (implementation)

ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนของการนำแนวคิดและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ร่วมกับทักษะการดำเนินงาน เทคนิค และกลยุทธ์ การดำเนินงานที่เหมาะสม ดังตารางที่ 4.1

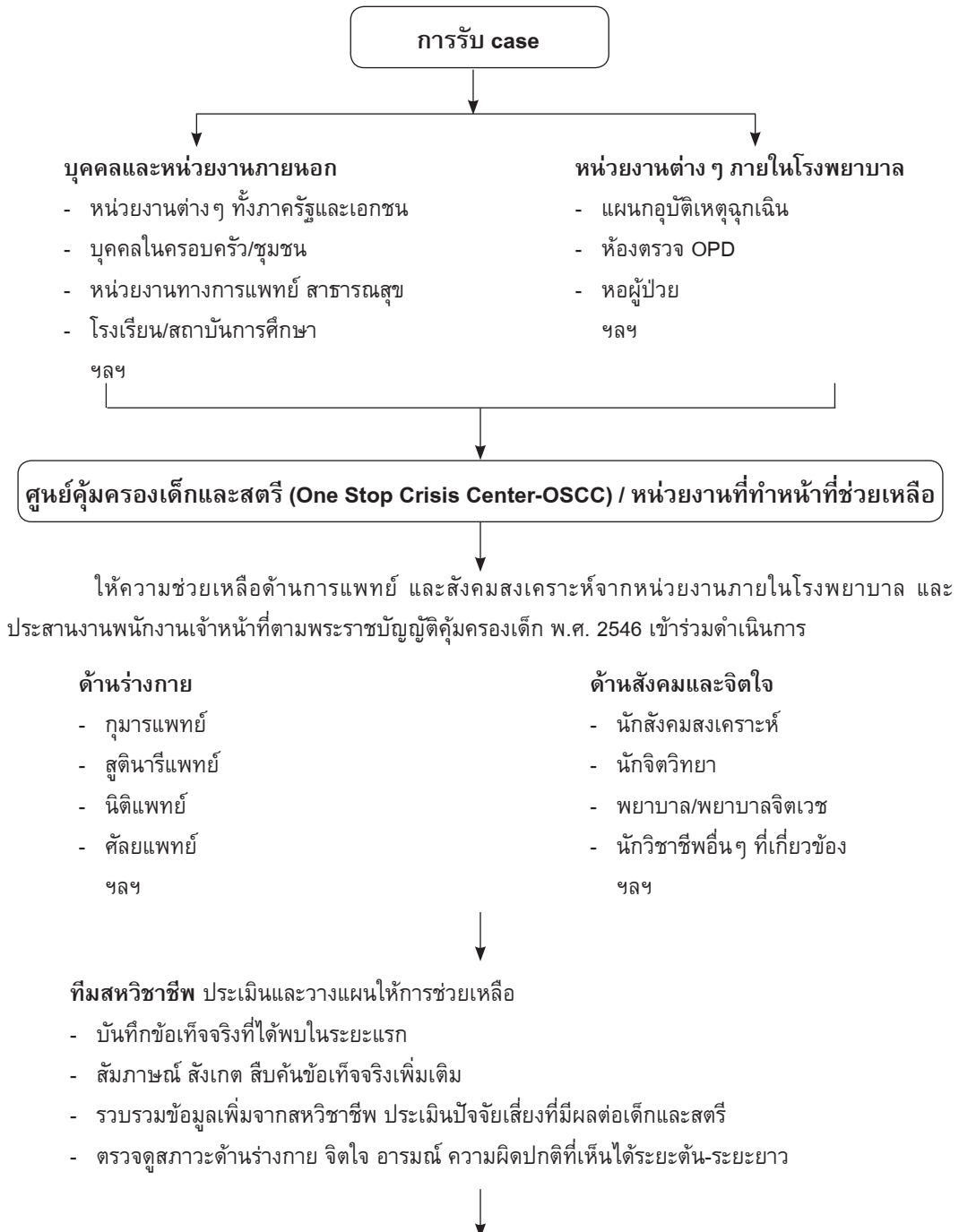
รูปที่ 4.2 ขั้นตอนการประเมินปัญหาและความต้องการ

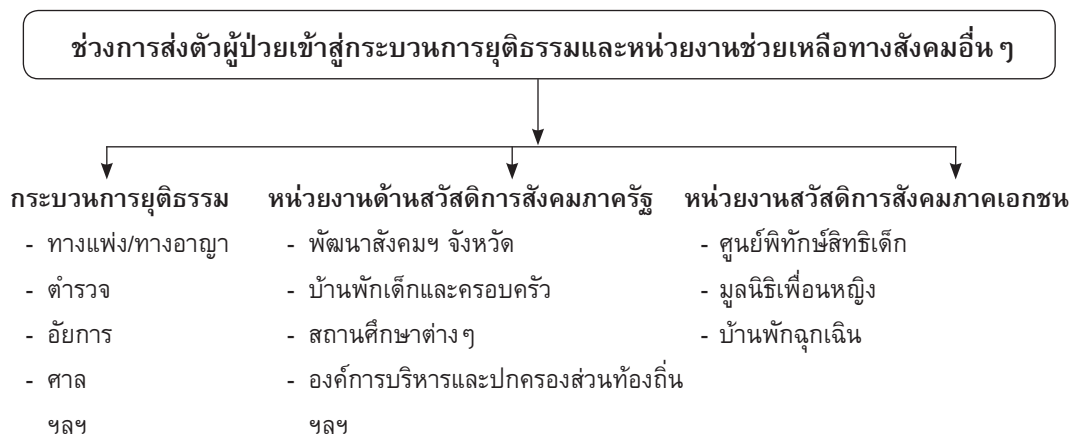


ตารางที่ 4.1 แนวคิด/รูปแบบ/กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

กระบวนการและขั้นตอน	Pincus and Minahan Compton and Galaway	Gerard Egan	รูปแบบภาวะวิกฤต Golan	รูปแบบการแก้ไขปัญหา	รูปแบบการเสริมพลังอำนาจในตนเอง
ระยะแรก (initial phase) ได้แก่ การสำรวจ การประเมิน การวางแผน	ระยะติดต่อ (contact phase) ได้แก่ การแยกแยะปัญหา การตั้งเป้าหมาย การรวบรวมข้อมูล ผู้รับบริการ	การสำรวจปัญหา ด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ	การประเมินและวิเคราะห์ภาวะวิกฤตของระบบผู้ใช้บริการ (สัปดาห์ที่ 1) สถานการณ์ที่ทำให้เกิดวิกฤตชีวิต สาเหตุ การจัดลำดับความสำคัญของภาวะวิกฤต	- การให้ผู้ใช้บริการประเมินและระบุปัญหาที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน - การประเมินแรงจูงใจ (M) ความสามารถ (C) โลกาส (O) ผ่านการฝึกฝนอัตราของผู้ใช้บริการ	การพูดคุยสนทนา (dialogue) เช่น เตรียมทำงานแบบหุ้นส่วน ทำหายหาความเข้มแข็งภายในผู้ใช้บริการ กำหนดทิศทางการทำงาน
ระยะที่สอง (implementation phase) ได้แก่ การดำเนินงาน การบรรลุวัตถุประสงค์	ระยะทำสัญญา (contract phase) ได้แก่ ประเมินทางเลือก ตั้งเป้าหมาย วางแผน การดำเนินงาน ประเมินผล	การทำความเข้าใจตนเอง การเปลี่ยนแปลง ภาวะแวดล้อมของผู้ใช้บริการ	การวางแผนแก้ไขภาวะวิกฤต (สัปดาห์ที่ 2-6) เช่น การท้าทาย การยอมรับ การปรับตัวใหม่ การดำเนินงานโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ กับผู้ใช้บริการ เช่น การกำหนดภารกิจงานเพื่อผ่านภาวะวิกฤต การให้กำลังใจ การสนับสนุนบริการที่จำเป็น การให้คำปรึกษาเพื่อให้ก้าวผ่านพ้นภาวะวิกฤต	- การกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการใช้ (MCO) - การสนับสนุนบริการเพื่อเพิ่มทางเลือก - การพิจารณาทางเลือกผ่าน 4 Ps ได้แก่ คน (P1) สถานที่ (P2) ปัญหา (P3) และกระบวนการ (P4) - การดำเนินงานแก้ไขปัญหาตามทางเลือก	การค้นพบทางเลือก (discovery) เช่น สำรวจระบบทรัพยากร หาสมรรถภาพ กำหนดทางเลือก
ระยะสิ้นสุด (termination phase) ได้แก่ การสิ้นสุด การช่วยเหลือ การประเมินผล	ระยะการสิ้นสุด (ending phase or termination) ได้แก่ การส่งต่อ การพัฒนา การยุติการช่วยเหลือ	การดำเนินงาน เช่น การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล	การยุติภาวะวิกฤต (สัปดาห์ที่ 7-8) เช่น การเข้าสู่ภาวะปกติของผู้ใช้บริการ	การประเมินผลทางเลือก การแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ การสิ้นสุดการดำเนินงาน	การพัฒนา (development) เช่น การขยายโอกาส การบูรณาการงาน

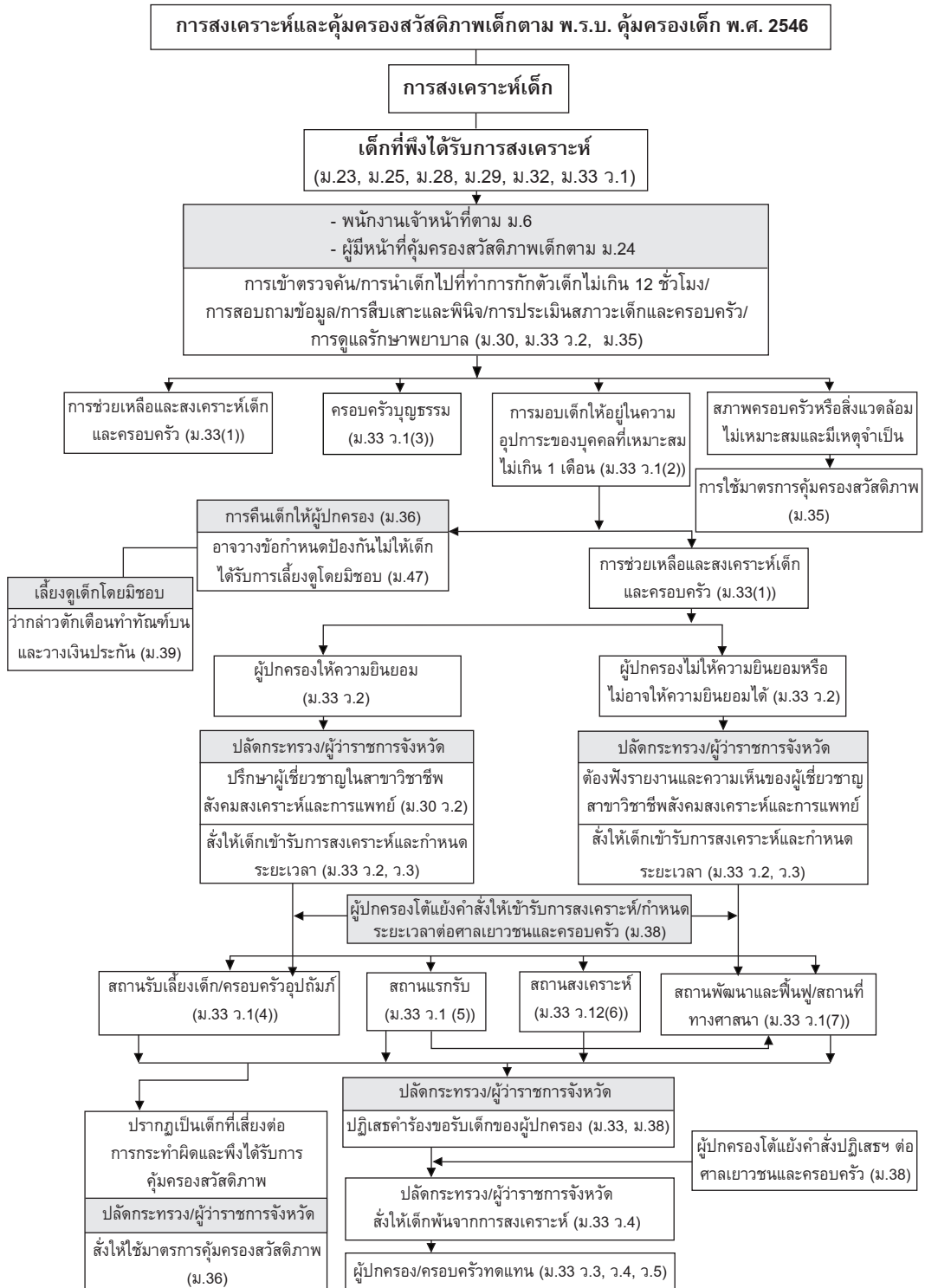
ตัวอย่างการดำเนินงาน
กระบวนการช่วยเหลือเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546
กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

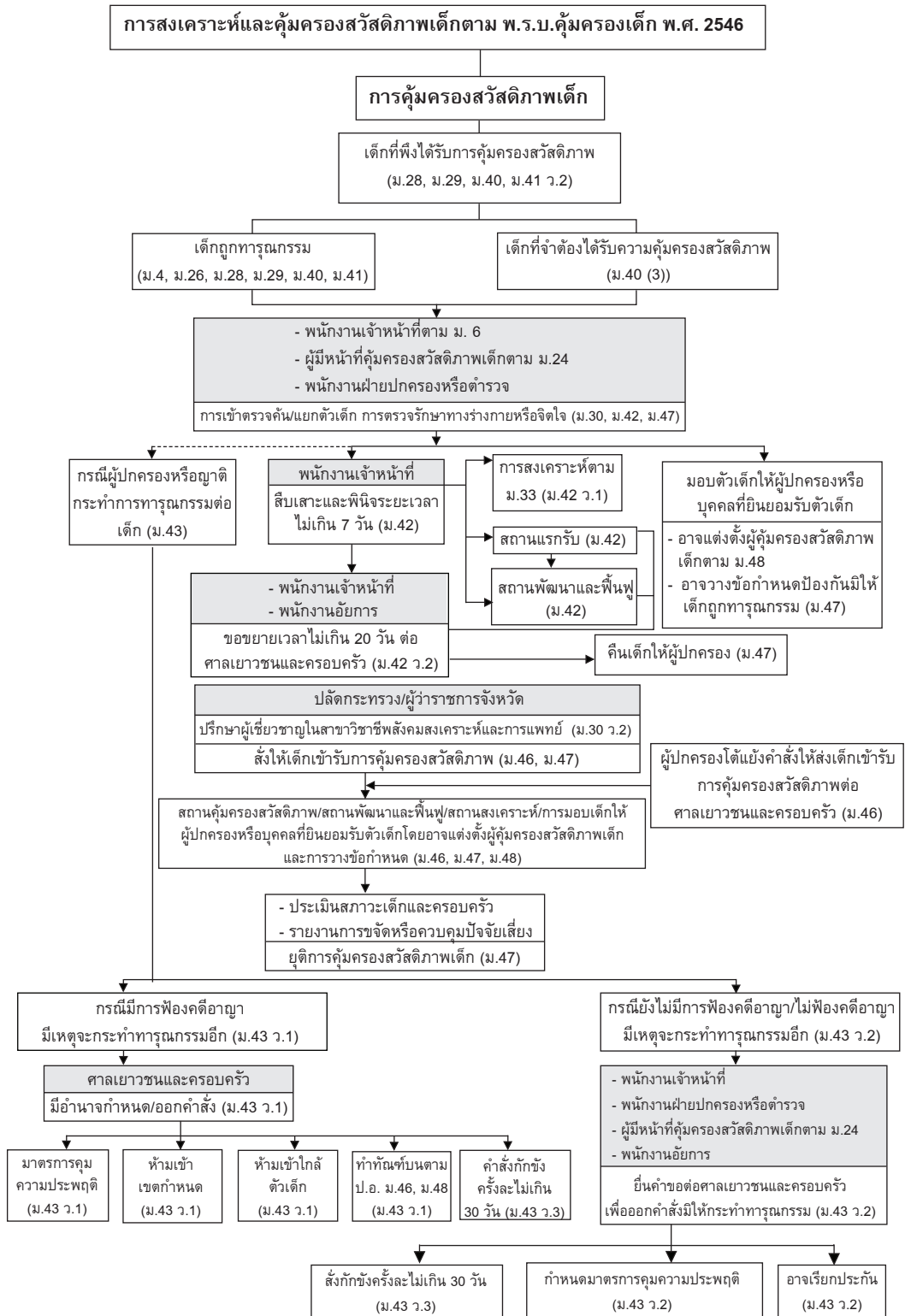


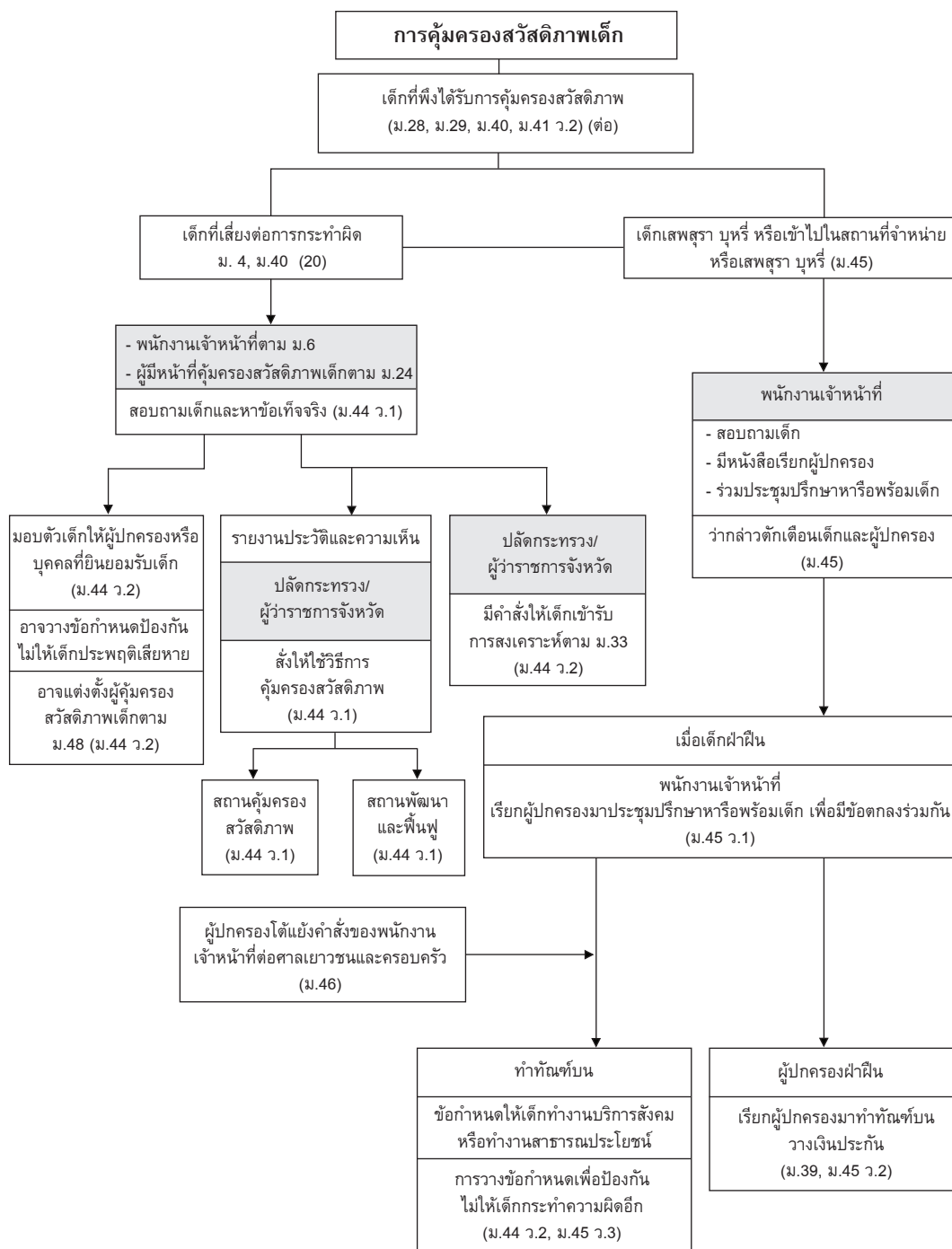


อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 นักสังคมสงเคราะห์จะต้องประเมินก่อนว่าเด็กจะเข้าสู่การดำเนินงานในลักษณะที่ 1 เพื่อการช่วยเหลือสงเคราะห์ หรือลักษณะที่ 2 เพื่อการคุ้มครองสวัสดิภาพ เพราะกระบวนการดำเนินงานต่างกันดังแผนผัง

แผนผังขั้นตอนการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546





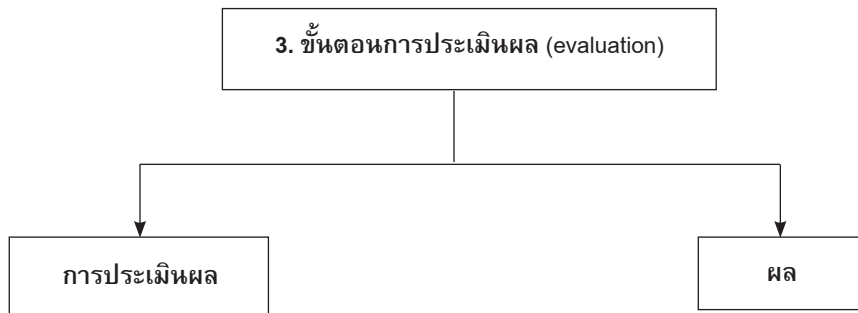


3. ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล (follow-up and evaluation)

การติดตามและประเมินผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แต่ในความเป็นจริง การประเมินผลอาจจะเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการใหม่ก็ได้ เนื่องจากกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นการทำงานกับคนในสถานการณ์สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เป็นพลวัตตลอดเวลา การประเมินผลแบ่งเป็น 3 ระยะได้แก่

1. ก่อนการดำเนินงาน
2. ระหว่างการดำเนินงาน
3. การสิ้นสุดการดำเนินงาน

รูปที่ 4.3 ขั้นตอนการประเมินผล



- การติดตาม (follow-up)
- การส่งต่อ (referral)
- การประเมินผล (evaluation)
- การยุติการดำเนินงาน (termination)

- ผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ (output)
- ผลลัพธ์ต่อการดำเนินงานตามแผน (outcomes)
- ผลกระทบต่อผู้ให้บริการ/ผู้เกี่ยวข้อง (impacts)

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างกระบวนการสังคมสงเคราะห์ระหว่างสังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ (social work process)	<p>1. วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (case work) ประกอบด้วย</p> <p>1.1 ระยะเวลาเริ่มต้น (initial phase) ประกอบด้วย การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ (assessment), การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ (analysis problems and need), การวางแผนรายกรณี (case management)</p> <p>1.2 ระยะดำเนินการ (implementation phase) ประกอบด้วย การแทรกแซง (intervention) โดยใช้รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ 27 รูปแบบ (ระพีพรรณ คำหอม, 2541)</p>	<p>2. วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (group work) ประยุกต์จาก จีราลด์ ชงสตีมัน (2549, น. 23-29)</p> <p>2.1 ระยะเวลาเริ่มต้น (initial phase) ประกอบด้วย การรับสมาชิก, การประเมินกลุ่มและสมาชิก, การวางแผนการดำเนินงานกลุ่ม</p> <p>2.2 ระยะดำเนินการกับกลุ่ม (implementation/intervention phase) ประกอบด้วย การใช้กลุ่ม, การใช้กระบวนการกลุ่ม, การใช้กิจกรรม, การใช้ตัวตนของนักสังคมสงเคราะห์เป็นเครื่องมือ</p>	<p>3. วิธีการสังคมสงเคราะห์ชุมชน (community work) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ชุมชนประกอบด้วย</p> <p>3.1 ระยะเวลาเริ่มต้น (initial phase) ประกอบด้วย การเข้าสู่ชุมชน การศึกษาสถานการณ์ในชุมชน การสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจหรือศรัทธากับคนในชุมชน เพื่อให้เกิดการยอมรับและนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน การศึกษาข้อมูลชุมชน การวิเคราะห์ชุมชน การแยกแยะประเด็นความสำคัญของปัญหาชุมชน การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาของชุมชน การคืนข้อมูลให้ชุมชนและการวางแผนชุมชน</p> <p>3.2 ระยะดำเนินการ (implementation) ประกอบด้วย การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ การจัดทำโครงการ การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผน การให้ทางเลือก การสร้างโอกาสทางสังคมกับสมาชิกในชุมชนอย่างเสมอภาค การระดมทรัพยากรทางสังคม การจัดหาทรัพยากรทางสังคม การจัดสรรทรัพยากรทางสังคมให้เหมาะสมกับทุกคนในชุมชน การใช้ทุนทางสังคม การประสานงาน การควบคุมกำกับการทำงานให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้</p>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ (social work process)	1.3 ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน (termination phase) ประกอบด้วย การยุติการดำเนินการส่งต่อไปใช้ บริการจากหน่วยงานอื่น	2.3 ระยะสิ้นสุดการดำเนินงานกลุ่ม (evaluation and ending phase) ประกอบด้วย การประเมินผลกลุ่ม การประเมินสมาชิกกลุ่ม การประเมินผลกิจกรรมกลุ่ม การประเมินผลนักสังคมสงเคราะห์กับองค์กร และการประเมินผลบริบทแวดล้อมของกลุ่มกับองค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม กลุ่มและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในระดับมหภาค เช่น การใช้กิจกรรมกลุ่มฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการในชุมชน (Community Base Rehabilitation -CBR.) การรวมกลุ่มจัดสวัสดิการชุมชน ทำให้เกิดกลไกเชิงนโยบายของรัฐต่อการผลักดันและแก้ไขกฎหมายให้เหมาะสม	3.3 ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน (termination phase) เป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรค ข้อจำกัดของการดำเนินงานที่เกิดขึ้น รวมทั้งการนำผลไปใช้ในการพัฒนาสังคม การผลักดันให้รัฐนำผลการพัฒนาเป็นนโยบายของรัฐเช่น โครงการส่งเสริมการประกอบธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ (โครงการ SMEs) เป็นต้น

ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและกลุ่มชน มีทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในระยะเริ่มต้นที่สำคัญคือ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพทางวิชาชีพ ทักษะการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสาร ทักษะการประเมินศักยภาพ ความสามารถ ความต้องการ ความเข้มแข็งของกลุ่มพลังกลุ่ม ทักษะการวิเคราะห์ ทักษะการบันทึก ทักษะการรายงาน ทักษะการวางแผนการดำเนินงาน โดยจะได้มีการเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานของสังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างเรื่องทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค มีชฌิมภาคและมหภาค

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์ มีชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
<p>ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (skills of practice)</p>	<p>ระยะเริ่มต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างสัมพันธภาพทางวิชาชีพกับบุคคล ครอบครัว - การสื่อสารทางสังคม ผ่านการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสาร การรณรงค์ การสร้างกระแสสังคมเพื่อสร้างความตระหนักต่อปัญหาของบุคคลที่มีผลกระทบต่อสังคม เช่น ผู้ป่วยทางจิต บุกเข้าไปทำร้ายนักเรียน ในโรงเรียน - การประเมินศักยภาพ ความสามารถและความต้องการของบุคคล ครอบครัว - การวิเคราะห์ข้อมูล - การเยี่ยมบ้าน - การบันทึกข้อมูล - การวางแผนการจัดการ รายกรณี (case management) ของบุคคล ครอบครัว 	<p>ระยะเริ่มต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกกลุ่ม - การรับสมาชิกกลุ่ม - การคัดเลือกสมาชิกกลุ่ม - การสร้างสัมพันธภาพร่วมกับสมาชิกกลุ่ม - การประเมินสมาชิกกลุ่มและกลุ่ม - การวิเคราะห์ศักยภาพ ความสามารถ ความต้องการของสมาชิกและกลุ่ม - การวางแผนการจัดการกลุ่ม (group management) 	<p>ระยะเริ่มต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างสัมพันธภาพทางวิชาชีพกับคนในชุมชน - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน - การศึกษาชุมชน (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, 2545) โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ได้แก่ 1) แผนที่เดินดิน 2) โครงสร้างองค์กรชุมชน 3) ปฏิทินชุมชน ได้แก่ ปฏิทินทางเศรษฐกิจ ปฏิทินทางวัฒนธรรม ปฏิทินฤดูกาล 4) ประวัติศาสตร์ชุมชน เป็นการศึกษาความเป็นมาของชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมือง ด้านท้องถิ่น 5) ประวัติชีวิต เป็นเครื่องมือที่ใช้กรณีศึกษาของผู้คนในชุมชนที่น่าสนใจ เมื่อสร้างความเข้าใจเรื่องราวของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมในชุมชนกับสภาพปัญหาและความต้องการของคนในแต่ละช่วงวัยที่แตกต่างกัน 6) ผังเครือญาติ ผังความสัมพันธ์ของชุมชน เป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของวงศ์วาน/ตระกูล ครอบครัว เครือญาติของคนในชุมชนที่เชื่อมโยงกับระบบการสนับสนุนแบบไม่เป็นทางการและแบบทางการที่มีอยู่ในชุมชน 7) ระบบสุขภาพชุมชนเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานชุมชนและการให้บริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิ การเข้าใจชีวิต ทิศนคติ ความเชื่อของชุมชนต่อแบบแผนการดูแลสุขภาพที่หลากหลายในชุมชน เช่น ภูมิปัญญาชาวบ้านต่อการรักษาโรค การแพทย์พื้นบ้านต่อการดูแลสุขภาพของคนในครอบครัว เป็นต้น

สรุป

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจะถูกประยุกต์ไปใช้กับทฤษฎีต่างๆ ซึ่งแต่ละทฤษฎีอาจมีรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนแตกต่างกัน โดยทั่วไปจะแบ่งขั้นตอนเป็น 3 ระยะได้แก่ ระยะแรก (initial phase) ได้แก่ การทำสัญญาร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับนักสังคมสงเคราะห์ และระยะที่สองเป็นระยะดำเนินงานตามที่ตั้งเป้าหมาย (implementation/phase intervention) วางแผนการจัดการรายกรณี การแทรกแซงและการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และระยะสิ้นสุด (termination phase) ได้แก่ การสิ้นสุดการช่วยเหลือ การประเมินผล การยุติและสิ้นสุดการดำเนินงาน ผู้เขียนได้เลือกรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน 5 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบระบบ รูปแบบภาวะแวดล้อม รูปแบบการแก้ไขปัญหา รูปแบบภาวะวิกฤต และรูปแบบการเสริมพลังอำนาจ เป็นต้น

บทที่ 5

การประยุกต์ใช้รูปแบบการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

การประยุกต์ใช้รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคซึ่งกล่าวถึงกระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่น่าสนใจ ได้แก่

1. รูปแบบระบบ
2. รูปแบบภาวะแวดล้อม
3. รูปแบบการแก้ไขปัญหา
4. รูปแบบภาวะวิกฤต
5. รูปแบบการเสริมพลังอำนาจ

รูปแบบระบบ

กระบวนการสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วยขั้นตอนซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทักษะการปฏิบัติงานต่างกันมีดังนี้

ขั้นตอน	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ทักษะและวิธีการที่ใช้
1. การประเมินปัญหา (assessing problems)	1.1 กำหนดปัญหา	1.1 แบ่งแต่ละปัญหาเป็น 3 ส่วน ได้แก่ สภาพการณ์ทางสังคมผู้ใช้บริการเห็นว่าสภาพการณ์นั้นเป็นปัญหาและหาสาเหตุของปัญหา
	1.2 วิเคราะห์ระบบ	1.2 พิจารณาว่าระบบเหล่านั้นมีผลกระทบต่อสภาพการณ์ทางสังคมอย่างไร
	1.3 กำหนดเป้าหมาย	1.3 ตัดสินใจเลือกจากความเป็นไปได้และลำดับความสำคัญเพื่อบรรลุเป้าหมายหลัก

ขั้นตอน	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ทักษะและวิธีการที่ใช้
	1.4 กำหนดกลวิธีการทำงาน 1.5 รักษาเสถียรภาพของความสัมพันธ์ที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลง	1.4 มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใดบ้างตามระบบพื้นฐาน 4 ระบบ ซึ่งจุดเริ่มต้นเข้าสู่ระบบและทรัพยากรเหล่านั้น สัมพันธภาพที่ต้องการและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น 1.5 ตรวจสอบปัญหาสำหรับผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงและพยายามป้องกันมิให้เกิดปัญหาอีก
2. การรวบรวมข้อมูล (collecting data)	2.1 การตั้งคำถาม 2.2 การสังเกตการณ์ 2.3 การตรวจสอบข้อมูลที่ได้มา	2.1 เป็นลายลักษณ์อักษรหรือใช้แบบทดสอบ (projective tests) 2.2 ติดตามผู้ใช้บริการที่บ้านโดยการจำลองสถานการณ์ หรือใช้เทคนิคกระตุ้น (เช่น เล่นตุ๊กตาเหมือนจริงในกรณีเด็กถูกกระทำทารุณ) 2.3 ใช้การบันทึก หรือรูปแบบอื่นที่เป็นลายลักษณ์อักษร
3. การเริ่มต้นติดต่อ (making initial contacts)	3.1 สามารถหาได้ง่าย 3.2 การติดต่อ 3.3 การเอาชนะ 3.4 การสนับสนุนส่งเสริม	3.1 ประชาชนในระบบผู้รับบริการสามารถหาได้ง่าย 3.2 ติดต่อกับส่วนอื่นๆ ของระบบ 3.3 กำจัดการต่อต้านที่จะได้รับความช่วยเหลือ 3.4 แสดงให้เห็นคุณค่าของหน่วยงานที่ให้บริการต่อระบบผู้ใช้บริการ
4. การติดต่อโดยใช้การประนีประนอม (negotiating contracts)	4.1 ชั้นปฐมภูมิ 4.2 ชั้นทุติยภูมิ 4.3 นิยามเนื้อหา 4.4 สร้างสัมพันธภาพที่ดี	4.1 ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และระบบผู้ใช้บริการ 4.2 ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และระบบอื่น 4.3 ความมุ่งหมายของแต่ละฝ่าย งานของแต่ละฝ่ายมีความสำคัญ อธิบายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลง 4.4 การอธิบายความมุ่งหมายของข้อตกลง ทำความเข้าใจถ้อยคำแก้ไขความเห็นที่ต่างกัน

ขั้นตอน	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ทักษะและวิธีการที่ใช้
	4.5 จัดการต่อต้าน	4.5 เกี่ยวข้องกับสมาชิกอื่นในระบบเดียวกันหรือระบบอื่น (เช่น กำหนดความกลัวเกี่ยวกับปฏิกิริยาของพวกเขา หรือพิสูจน์ได้ว่าพวกเขาจะช่วยเหลือ) ยอมรับและรับรองการต่อต้าน เสนอข้อมูลข่าวสารใหม่ กระตุ้นความหวัง ตั้งเป้าหมายการทดลอง ใช้กลุ่มเพื่อการมีอิทธิพลร่วมกัน
5. การสร้างระบบดำเนินการ (forming action systems)	5.1 กำหนดขนาดและองค์ประกอบ 5.2 ปฏิบัติตามข้อตกลง	5.1 กำหนดขอบเขตเฉพาะผู้ใช้บริการและนักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น ผู้ใช้บริการและครอบครัวกับนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์และตัวแทนอื่น ผู้ใช้บริการและนักสังคมสงเคราะห์กับตัวแทนอื่น 5.2 เนื้อหาสาระของข้อตกลง เวลาประชุม ความถี่ สถานที่ การแสดงออกตามข้อตกลง เช่น ปล่อยตามสบายหรือควบคุม
6. การดำรงและประสานระบบดำเนินการ (maintaining and co-ordinating action system)	6.1 หลีกเลียงการเสื่อมสลายของระบบ	6.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดี ท้าบทบาทต่างๆ การติดต่อสื่อสาร การใช้อำนาจ ความจงรักภักดี ทัศนคติ ค่านิยมและความมุ่งหมายมีลักษณะอยู่กับร่องกับรอย หลีกเลียงบทบาทการเปลี่ยนแปลงนานาประการที่อาจนำไปสู่ภาวะการเสื่อมสลายของระบบต่างๆ
7. การมีอิทธิพลต่อระบบดำเนินการ (influencing action systems)	7.1 เกี่ยวข้องกับส่วนย่อยของระบบที่มีผลต่อส่วนย่อยอื่นทั้งหมด (multifinality)	7.1 ใช้ความรู้และประสบการณ์ การให้รางวัลและการให้บริการ การใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบ การใช้สัมพันธภาพที่เกิดขึ้น สถานภาพบารมีและอำนาจส่วนบุคคล การควบคุมข้อมูลข่าวสาร
8. การสิ้นสุดความพยายามเปลี่ยนแปลง (terminating the change effort)	8.1 สรุปการประเมินผล 8.2 แยกระบบความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น 8.3 รักษาเสถียรภาพของความพยายามเปลี่ยนแปลง	8.1 รวบรวมการประเมินผลความก้าวหน้าระหว่างดำเนินกิจกรรมที่กล่าวข้างต้น

ที่มา: Pincus and Minahan, 1973.

รูปแบบภาวะแวดล้อม

กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

รูปแบบภาวะแวดล้อมได้กล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ว่ามี 3 ขั้นตอน

1. **ขั้นเริ่มต้น** (initial phase)

เป็นขั้นทำความเข้าใจว่าปัญหาระหว่างผู้ใช้บริการกับนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะพยายามเข้าใจถึงจิตใจ และทั้งด้านของผู้ใช้บริการ

2. **ขั้นดำเนินการ** (ongoing phase)

เป็นขั้นตอนที่นักสังคมสงเคราะห์มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับผู้ใช้บริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์ต้องทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน เชื่อมโยงบริการต่างๆ รวมทั้งการใช้เครือข่ายและระบบสนับสนุนทางสังคมให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม และดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข

3. **ขั้นสิ้นสุด** (ending phase)

เป็นขั้นตอนที่ผ่านกระบวนการดำเนินงานทางสังคมสงเคราะห์มาแล้ว ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ครอบครัว ชุมชนและสังคมได้ และสามารถใช้ระบบสภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนการดำเนินชีวิตของตนเองได้อย่างดี ซึ่งปรากฏดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ของรูปแบบภาวะแวดล้อม

ขั้นเริ่มต้น (initiate phase)	ขั้นดำเนินงาน (ongoing phase)	ขั้นสิ้นสุดภารกิจ (ending phase)
จุดเน้น การเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการจนทราบความจริงของปัญหาและตกลงร่วมกันที่จะแก้ไข	จุดเน้น การเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่งอย่างใด หรือทั้ง 3 ประเด็นซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียด (stress)	จุดเน้น การแยกย้ายกันไประหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้ใช้บริการ อาจเกิดความปวดร้าวใจ (painful)
แนวทาง (ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้บริการ) เด็กต้องคำนึงถึงลีลาและความสนใจ ผู้ใช้ต้องคำนึงถึงรูปแบบและสาระ	แนวทาง ตาม 3 ประเด็น 1. การเปลี่ยนผ่านของชีวิตที่ทุกคนต้องประสบ นักสังคมสงเคราะห์ช่วยให้การเปลี่ยนผ่านเป็นไปด้วยดี ด้วยกลไกการปรับตัวที่ไม่ก่อผลเสียหายหรือได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น 2. ปัญหาสภาพแวดล้อมและความต้องการนักสังคมสงเคราะห์ช่วยเชื่อมต่อ (interface) ผู้ใช้บริการเข้ากับองค์กรและเครือข่ายทางสังคมและพิจารณาสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด 3. สัมพันธภาพและการสื่อสารระหว่างมนุษย์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องพัฒนา	แนวทาง มีกระบวนการเตรียมการแยก โดยคำนึงถึงปัจจัย 1. เวลาที่ต้องแยกจากกัน 2. รูปแบบของบริการที่ใช้ 3. รูปแบบของสัมพันธภาพ 4. ประสบการณ์ในอดีตทั้งของผู้ใช้บริการ และนักสังคมสงเคราะห์ในด้านสัมพันธภาพและการสูญเสีย
บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ 1. คิดและค้นคว้าเชิงวิชาการเพื่อเข้าไปปัญหา 2. พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ	บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ 1. ในเรื่องการเปลี่ยนผ่านของชีวิต นักสังคมสงเคราะห์ช่วยเสริมความสามารถ สอน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ 2. ในเรื่องปัญหาสภาพแวดล้อมและความต้องการนักสังคมสงเคราะห์เป็นคนกลางสนับสนุนและจัดตั้งเครือข่ายทางสังคมในเรื่องสัมพันธภาพและการสื่อสารระหว่างมนุษย์ นักสังคมสงเคราะห์ช่วยแก้ไขปัญหาลงและเพิ่มความเข้มแข็งให้ครอบครัว	บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ 1. ทบทวนประสบการณ์ความสูญเสียในอดีตของผู้ใช้บริการ 2. ประเมินผลความก้าวหน้าร่วมกับผู้ใช้บริการ 3. ใช้ข้อมูลข่าวสารจากกรณีศึกษานั้นเปิดประเด็นทางสังคมทั้งภายในองค์กรของตนและในวงกว้าง

รูปแบบการแก้ไขปัญหา (Problem-Solving Model)

Perlman (1957) เชื่อว่า การดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคนล้วนอยู่ภายใต้กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง การที่บุคคลหรือครอบครัวไม่สามารถจัดการปัญหาของตนเองได้ เนื่องจากมีความบกพร่องใน 3 ตัวหรือขาด “MCO” ได้แก่

1. แรงจูงใจ (motivation) ที่จะจัดการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
2. สมรรถนะ (capacity) ที่จะจัดการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
3. โอกาส (opportunity) ที่จะเผชิญ จัดการปัญหาที่ลดน้อยลงไป

องค์ประกอบที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือ 4 Ps อันประกอบด้วย

1. บุคคล (person) การมองบุคคลในลักษณะองค์รวม บุคคลประกอบด้วยระบบชีววิทยา ได้แก่ สภาพร่างกาย ระบบจิตใจ ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึก จิตใจ ระบบสังคม ได้แก่ ภาวะแวดล้อม การมองคนอย่างเป็นองค์รวม การแก้ไขปัญหาบุคคลจึงเป็นการทำที่ละส่วนไป (partilization) โดยเริ่มจากจุดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ต้องการช่วยเหลือก่อน

2. ปัญหา (problem) หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรค ขัดขวาง ความยุ่งยากที่เกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัว และส่งผลให้บุคคลไม่สามารถทำหน้าที่ของตนเองได้

3. สถานที่ (place) องค์กร หน่วยงานที่เข้ามาให้การช่วยเหลือบุคคล กลุ่ม ชุมชน กระบวนการแก้ไขปัญหาจึงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. กระบวนการ (process) ขั้นตอนการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่เข้าไปช่วย ผู้ใช้บริการให้ทำความเข้าใจในปัญหาของตนเองอย่างชัดเจน ส่งเสริมอึดตายของผู้ใช้บริการให้เข้มแข็ง จนสามารถจัดการแก้ไขปัญหาของตนเองได้

กระบวนการและขั้นตอนของรูปแบบการแก้ไขปัญหา สามารถดำเนินการได้ดังต่อไปนี้ (จิราลักษณ์ จงสถิตมัน, 2541, น.13-14)

1. การให้ผู้ให้บริการประเมินและระบุปัญหาที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน การอธิบายถึงธรรมชาติของปัญหา สาเหตุของปัญหา ผลกระทบของปัญหากับผู้ใช้บริการ ครอบครัว โดยให้ผู้บริการเปิดเผยตัวเอง การระบายความรู้สึกต่อปัญหาที่เกิดขึ้น การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการและการมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหา

2. การฝึกฝน “อึดตาย” (ตัวตน) ของผู้ใช้บริการให้สามารถจัดการแก้ไขปัญหาของตนเองได้ โดยการประเมินถึงแรงจูงใจ ความต้องการ ความสามารถ สมรรถนะของผู้ใช้บริการ การหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ การสร้างให้ผู้ใช้บริการตระหนักว่า ตัวเขาเองเป็นทั้งผู้ก่อให้เกิดปัญหาและผู้รับผลกระทบจากปัญหา มิใช่เป็นเพียงผู้มีปัญหาอย่างเดียว

3. การกระตุ้นให้ผู้บริการได้ใช้แรงจูงใจ สมรรถนะ รวมทั้งการสนับสนุนบริการเพื่อ “เพิ่มโอกาส” ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในลุล่วงไปด้วยดี

4. การพิจารณาหาทางเลือกแก้ไขปัญหา การทดลองใช้ทางเลือกพื้นในการแก้ไขปัญหาโดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องพิจารณา ปฏิบัติการของผู้บริการที่เกิดขึ้น

5. มีการเลือกหรือตัดสินใจหาวิธีการแก้ไขปัญหาคาดว่าจะได้ผลและปฏิบัติได้จริง
6. ดำเนินการแก้ไขปัญหตามแนวทางที่ตัดสินใจเลือกแล้ว ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ต้องหาเลือกใหม่ที่เหมาะสมต่อไป

กระบวนการการปฏิบัติงานรูปแบบภาวะวิกฤตของ Golan

ระยะเริ่มต้น: กำหนดวิธีการ (สัมภาษณ์ครั้งแรก)	ระยะกลาง: ลงมือปฏิบัติ (สัมภาษณ์ครั้งที่ 1 ถึง 6)	ระยะสุดท้าย: สิ้นสุดการปฏิบัติ (สัมภาษณ์ครั้งที่ 7 และ 8 หากจำเป็น)
<p>1. สนใจสภาพภาวะวิกฤต “ที่นี้และเดี๋ยวนี้”</p> <p>1.1 ให้ผู้ใช้บริการแสดงออกถึงการตอบสนองทางอารมณ์ เมื่ออารมณ์ระดับลงแล้วจึงสำรวจเหตุการณ์อันตราย</p> <p>1.2 ค้นหารูปแบบและผลของสภาพอ่อนแอ</p> <p>1.3 ประเมินการรบกวนที่มีเหตุจากสภาพภาวะวิกฤต</p>	<p>1. รวบรวมข้อมูล</p> <p>1.1 หาข้อมูลที่หายไป</p> <p>1.2 ตรวจสอบความไม่แน่นอน (inconsistencies)</p> <p>1.3 เลือกแนวทางหลัก (ความสูญเสีย ความกระวนกระวาย ความท้าทาย)</p>	<p>1. ตัดสินใจหยุดปฏิบัติการ</p> <p>1.1 ตรวจสอบห้วงเวลาตั้งแต่เริ่มอ้างอิง และเตือนผู้ใช้บริการ</p> <p>1.2 เสนอแนะระยะของการติดต่อและหยุดการต่อต้านการสิ้นสุดการปฏิบัติ</p>
<p>2. ประเมินปัญหา</p> <p>2.1 คำนึงถึงสถานการณ์และปัญหาที่มีลำดับความสำคัญ</p> <p>2.2 ตรวจสอบลำดับความสำคัญของผู้ใช้บริการ</p> <p>2.3 กำหนดปัญหาหลัก</p>	<p>2. เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม</p> <p>2.1 ตรวจสอบกลไกจัดการปัญหาของผู้ใช้บริการภายในขอบเขตของปัญหา</p> <p>2.2 ตั้งเป้าหมายระยะสั้นที่สมจริง</p> <p>2.3 กำหนดงานทั้งหมด</p> <p>2.4 ร่วมกันปฏิบัติงานภาคปฏิบัติ</p> <p>2.5 ร่วมกันปฏิบัติงานภาคทฤษฎี</p>	<p>2. วิเคราะห์ความก้าวหน้า</p> <p>2.1 สรุปความก้าวหน้า</p> <p>2.2 วิเคราะห์แนวทางหลัก</p> <p>2.3 เตือนเกี่ยวกับขอบเขตงาน การบรรลุเป้าหมาย การเปลี่ยนแปลง และงานที่ยังไม่สำเร็จ</p>
<p>3. สัญญานียมเป้าหมายและงานสำหรับผู้ใช้บริการและนักสังคมสงเคราะห์</p>		<p>3. แผนสำหรับอนาคต</p> <p>3.1 อภิปรายปัญหาในปัจจุบัน</p> <p>3.2 อภิปรายแผนของผู้ใช้บริการ</p> <p>3.3 ช่วยให้ผู้บริการรู้สึกจบกระบวนการ</p>
		<p>4. ช่วยให้ผู้บริการยินดีกลับมาหาเมื่อมีปัญหาใหม่</p>

รูปแบบภาวะวิกฤต

กระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ของรูปแบบภาวะวิกฤตแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเริ่มต้น
2. ระยะกลาง
3. ระยะสุดท้าย

จากข้อเสนอของ Golan จะเห็นได้ว่าครอบครัวและกลุ่มคือ แหล่งที่มีประสิทธิผลสำหรับการบำบัด นอกจากนี้ผลงานของ Erikson ก็มีความสำคัญเนื่องจากให้นิยามของการพัฒนาบุคคลว่าเป็นชุดของภาวะวิกฤต และโต้แย้งว่าการแทรกแซงภาวะวิกฤตสามารถใช้ในลักษณะการป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงผลทางอารมณ์บางประการที่ตามมาของภาวะวิกฤตแห่งชีวิต

โดยสรุปรูปแบบภาวะวิกฤตได้ประยุกต์ในกระบวนการการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่น่าสนใจ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ระบบผู้ใช้บริการ ภาวะปัญหาวิกฤตของผู้ใช้บริการ
2. การวางแผนแก้ไขภาวะวิกฤต เช่น การทำหาย การยอมรับ การปรับตัวใหม่
3. การดำเนินงานโดยใช้เทคนิคต่างๆ กับผู้ใช้บริการ เช่น การเน้นเฉพาะจุด การสนับสนุนบริการเท่าที่จำเป็นกับผู้ใช้บริการ
4. การยุติภาวะวิกฤต เช่น การเข้าสู่ภาวะปกติของผู้ใช้บริการ

รูปแบบการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในระดับจุลภาคที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ครอบครัว และกลุ่มชน ได้แบ่งกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1. ระยะเริ่มต้น
2. ระยะดำเนินการพิทักษ์สิทธิและการเสริมพลังอำนาจ
3. ระยะประเมินผล

กระบวนการปฏิบัติงานรูปแบบพิทักษ์สิทธิและการเสริมพลังอำนาจ

ระยะ	กระบวนการ	กิจกรรม
ระยะเริ่มต้น	การกำหนดปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุขอบเขตจำเพาะของธรรมเนียมปฏิบัติ (praxis) - กำหนดปัญหาอย่างชัดเจนตามที่ใช้บริการ ตรวจสอบความเข้าใจของตนจนกระทั่งเข้าใจว่าโลกสร้างปัญหาได้อย่างไร ตรวจสอบความต่างของมุมมองปัญหาระหว่างผู้ใช้บริการและนักสังคมสงเคราะห์ เพิ่มความไว้วางใจกันผ่านความเป็นจริงอย่างตรงไปตรงมา (authenticity)
	กำหนดแนวทางปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> - การให้ความรู้ของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจว่าโลกอาจได้รับผลกระทบอย่างไร ระบุว่าผู้ใช้บริการอาจจะเป็นผู้กระทำมากกว่าเป็นผู้ระบุว่าจะถูกกระทำได้อย่างไร ในความสัมพันธ์กับปัญหา โดยเฉพาะหลีกเลี่ยงการครอบงำด้วยภาวะผู้นำด้วยการตัดสินใจร่วมกัน
ระยะดำเนินการพิทักษ์สิทธิและการเสริมพลังอำนาจ	การเข้าใจ (verstehen)*	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าใจทัศนะของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดเฉพาะตัว แสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจว่าไม่มีการครอบงำให้ออกาสกับความคิดใหม่ๆ ความเข้าใจใหม่ และจุดอ้างอิงใหม่ ซึ่งเป็นการเข้าใจสังคมของผู้ใช้บริการไม่ใช่เข้าใจในฐานะ “คนนอก”
	สร้างแนวทาง (thematisation)	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแนวทางสร้างสรรค์ (generation theme) ในชีวิตของผู้ใช้บริการ (แนวคิดกลางเกี่ยวกับการบิดเบือนและบีบบังคับ) ค้นหาความแปลกแยกที่เกิดจากความยากจน การขูดรีด และความไร้อำนาจ หรือการตกอยู่ภายใต้ (submergence) ความชอบธรรมของการบีบบังคับและการระงับสิทธิจากกฎหมายที่กดขี่และจากความเป็นจริงที่ถูกปิดบัง

*การเข้าใจ (verstehen) เป็นคำมาจากภาษาเยอรมัน ผู้ใช้คำนี้คือ M.Weber แปลว่า การเข้าใจ ใช้ในการวิพากษ์วิจารณ์สังคม โดยนักวิชาการซึ่งเป็น “คนนอก” สังคมจึงจะไม่เข้าใจสังคมได้ ต้องอาศัย verstehen คือ เข้าใจสังคมตามสายตาของคนในสังคมนั้น สารของ verstehen จึงเหมือนกับปรากฏการณ์นิยมนั่นเอง (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2543, น.146)

ระยะ	กระบวนการ	กิจกรรม
ระยะดำเนินการพิทักษ์สิทธิและการเสริมพลังอำนาจ	การมองปัญหา (problemisation)	- ประเมินรายละเอียดโลกของผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้ง โดยมองว่าสามารถเปลี่ยนแปลงโลกของเขาได้มากกว่าไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้
	การเป็นตัวของตัวเอง (anomic)	- ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงความกลัวการสูญเสียความแน่นอนของชีวิตที่ผ่านมาเมื่อต้องพึ่งพาสันับสนุนการวางแผนอนาคตอย่างมีเหตุผลมากกว่าที่จะกลัวประวัติศาสตร์จะซ้ำรอย
	การวิเคราะห์ผลของการกำหนดทางเลือก	- การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ประเมินการกระทำที่สมจริง ซึ่งเป็นไปได้ ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงความแตกต่างทางอำนาจและความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่จะทำให้การกระทำบางอย่างเกิดขึ้นไม่ได้ - เลือกเป้าหมายที่จะทำร่วมในกระบวนการต่อสู้ในการตกลงใจที่จะทำหรือไม่ทำอะไร
	ลงมือปฏิบัติ	- สะท้อนและวิเคราะห์การกระทำและผลได้เพื่อให้ธรรมชาติปฏิบัติดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง
ระยะประเมินผล	ประเมินผล	- ประเมินว่ามีอะไรสำเร็จบ้างหลังปฏิบัติการเสร็จสมบูรณ์แล้ว ประเมินว่ากระบวนการใดที่บรรลุวัตถุประสงค์ เริ่มสะท้อนอย่างลึกซึ้งเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต
	การเข้าใจ (verstehen)	- ประเมินว่าผู้ใช้บริการและนักสังคมสงเคราะห์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้างในการปฏิบัติงาน และเริ่มต้นกระบวนการทั้งหมดอีกครั้งในวงจรของกิจกรรมใหม่

สรุป

ผู้เขียนได้เลือกรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่มีการใช้ในวิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย และกลุ่มชน 5 รูปแบบได้แก่ 1) รูปแบบระบบ 2) รูปแบบภาวะแวดล้อม 3) รูปแบบการแก้ไขปัญหา 4) รูปแบบภาวะวิกฤต และ 5) รูปแบบการเสริมพลังอำนาจ ซึ่งในการปฏิบัติงานนักสังคมสงเคราะห์อาจจะใช้มากกว่า 1 รูปแบบหรือใช้แบบผสมผสานกัน เช่น รูปแบบระบบและรูปแบบภาวะแวดล้อม รูปแบบภาวะวิกฤตและรูปแบบเน้นงาน รูปแบบภาวะวิกฤตและรูปแบบการแก้ไขปัญหา รูปแบบการเสริมพลังอำนาจและรูปแบบการพิทักษ์สิทธิมักจะใช้คู่กันในการปฏิบัติงาน หากพิจารณาจาก 5 รูปแบบจะพบว่า รูปแบบระบบมีการแบ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็น 8 ขั้นตอน และมีการกำหนดกิจกรรมที่ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างละเอียด ขณะที่รูปแบบการเสริมพลังอำนาจแบ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็น 3 ขั้นตอน กำหนดกระบวนการการทำงานเป็น 10 ขั้นตอน รูปแบบภาวะวิกฤตได้มีการกำหนดการปฏิบัติงานไว้ 3 ระยะ แต่เป็นการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามภาวะวิกฤตตั้งแต่สัปดาห์ที่ 1-6 แม้ว่ารูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคอาจมีความหลากหลายมากถึง 27 รูปแบบ จึงส่งผลให้กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจมีรายละเอียดที่ต่างกันบ้าง แต่เป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงานคือ การทำให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง การพัฒนาตนเอง คู่สมรส ครอบครัว และกลุ่มได้

การประเมินปัญหาและความต้องการ

ในบทที่ 4 ได้กล่าวถึงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคไว้ 3 ระยะ สำหรับในบทที่ 6-8 จะกล่าวถึงการปฏิบัติงานในแต่ละระยะ ระยะเริ่มต้น ประกอบด้วย การประเมินปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ (assessment) การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ (analysis problems and needs) การวางแผนการดำเนินงาน (planning) สำหรับการประเมินปัญหาและความต้องการถือเป็นขั้นตอนแรกๆ ของการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้ใช้บริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานร่วมกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปผู้ใช้บริการมักขาดความไว้วางใจ รู้สึกไม่มั่นใจต่อผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการเปรียบเสมือนคนนอกซึ่งเห็นได้จากการที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะสะท้อนผ่านการสัมภาษณ์เบื้องต้น ดังนี้

ผู้ใช้บริการ: “คุณไม่เข้าใจฉันหรอก เพราะคุณไม่ได้เป็นฉัน คุณไม่รู้หรอกว่า ฉันเจอแต่เรื่องร้ายๆ ยากที่ฉันจะยอมรับเรื่องที่เกิดขึ้นได้”

ผู้ให้บริการ: “คุณใจเย็นๆ ก่อน ค่อยๆ เล่าว่าเกิดอะไรขึ้นกับคุณ คุณผ่านเหตุการณ์นั้นมาได้อย่างไร”

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เชื่อว่า ตนเองเป็นคนโชคร้าย เป็นเรื่องของเคราะห์กรรม ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งจึงยอมจำนนกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง ยอมรับว่าเป็นเรื่องโชคชะตา ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change agent) ต้องพยายามค้นหาพลัง ศักยภาพจุดแข็งของผู้ใช้บริการที่อยู่ในตัวของเขาออกมา เพื่อนำไปสู่การให้ผู้ใช้บริการได้เห็นสิ่งดีๆ ของตนเอง แต่ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ การค้นหาตัวตน (self) ของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่การหาทางเลือกในกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อไป

ความหมายของการประเมินปัญหาความต้องการ (Problems and Need Assessment)

Trevithick, Pamela (2005 อ้างถึงใน Coulshed and Orme, 1998, น.21-22) ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันกับ

นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม การประเมินเป็นพื้นฐานของการวางแผนว่าอะไรเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการ การปรับปรุงหรือการนำการเปลี่ยนแปลงสู่บุคคล สิ่งแวดล้อมหรือทั้งสองอย่าง

การประเมินเน้นการสร้างสัมพันธภาพที่เป็นความร่วมมือร่วมใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ ผู้ดูแล กระบวนการประเมินจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคมและปัจจัยสิ่งแวดล้อมร่วมกัน การประเมินเป็นการจัดลำดับกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการและผู้ดูแลตั้งแต่ การพรรณนา (describe) การอธิบาย (explain) การคาดการณ์ (predict) การประเมิน (evaluate) และการวางแผน (prescribe)

มุมมองที่ประยุกต์ใช้ประเมินปัญหาและความต้องการ

ผู้เขียนให้ความสำคัญกับมุมมองซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ 3 มุมมอง ได้แก่

1. การใช้มุมมองจิตวิทยา (psychology)
2. การใช้มุมมองสังคมวิทยา (sociology)
3. การใช้มุมมองพฤติกรรมสังคม (social behavior)

การใช้แต่ละมุมมองเพื่อการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. การใช้มุมมองจิตวิทยา (psychology)

การใช้มุมมองจิตวิทยา และการประเมินปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ซึ่งเน้นการมองจิตวิทยาภายใน (intrapsychic) ของบุคคล รวมทั้งทฤษฎีบุคลิกภาพ (personality theory) ที่ใช้องค์ประกอบของบุคลิกภาพ ได้แก่ id ego superego ดังนั้นในยุคแรกๆ ของงานสังคมสงเคราะห์จึงเน้นวิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายในยุคแรกซึ่งให้ความสำคัญกับการประเมินตามทฤษฎีจิตสังคมที่ว่า “บุคคลในสถานการณ์” (person-in-situation) ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้มุมมองจิตวิทยาจึงมีการสำรวจและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการในประเด็นต่อไปนี้

1.1 ประวัติชีวิตในอดีต (past history)

การสำรวจและประเมินปัญหาของผู้ใช้บริการที่เชื่อว่า ปัญหาของบุคคลส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลนั้นไม่สามารถปรับตัวหรือทำความเข้าใจกับชีวิตด้านในของจิต (intrapsychic lives) การประเมินปัญหาและความต้องการจึงต้องทำความเข้าใจผู้ใช้บริการในสิ่งต่อไปนี้

- 1) การประเมินบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการว่าเป็นลักษณะใด เช่น ปกติ ไม่ปกติ แปรปรวน
- 2) การประเมินภาวะอารมณ์ของผู้ใช้บริการ ขณะสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการอยู่ในอารมณ์ใด เช่น โกรธ ฉุนเฉียว กัดฟัน เก็บกด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสดงออกและการควบคุมตนเองสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากน้อยในสถานการณ์จริงของปัญหา

3) การประเมินจิตใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการใช้กลไกป้องกันตนเองต่อปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะใด เช่น การแยกตัว การเก็บกด การถดถอย การทำร้ายตัวเอง การโยนความผิดให้ผู้อื่น การปฏิเสธ การทดแทน การต่อสู้ ฯลฯ การประเมินจิตใจจะนำไปสู่ทางเลือกในการตัดสินใจปัญหาของผู้ใช้บริการ

4) การประเมินแรงจูงใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการอาจมีเป้าหมายชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น บางคนตั้งเป้าหมายชีวิตไว้สูงเกินความสามารถและกำลังของตนเอง การตั้งเป้าหมายเปรียบเทียบ หรือการตั้งเป้าหมายต่ำกว่าความเป็นจริงมีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นซึ่งอาจทำให้จึงยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ได้

5) การประเมินความสามารถของผู้ใช้บริการ เป็นการประเมินทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นทั้งด้านบวก ด้านลบของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมสิ่งแวดล้อม

1.2 ปัญหาและความต้องการ (problems and needs)

ผู้ให้บริการทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองอย่างไร สถานการณ์ปัญหาปัจจุบันเคยเกิดขึ้นมาก่อนหรือไม่ ผู้ให้บริการเคยจัดการแก้ไขปัญหามาอย่างไร ทำอย่างไรเพื่อให้ไปสู่ความต้องการของตน โดยทั่วไปปัญหาของผู้ใช้บริการมักมีหลายปัญหา บางครั้งผู้ให้บริการอาจรู้สึกสับสน ผู้ปฏิบัติงานต้องกระตุ้นให้ผู้ให้บริการได้จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของตนออกมา

ข้อสังเกตสำคัญของผู้เขียนคือ ปัญหาของผู้ใช้บริการบางรายจะเป็นบาดแผล (trauma) ที่อยู่ในจิตใจที่สำคัญของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาจเข้าไม่ถึง ไม่เข้าใจแต่ทุกครั้งที่เกิดปัญหาใหม่ขึ้นมา ผู้ใช้บริการก็มักจะตำหนิตีความผิดที่ผ่านมา เช่น กรณีของเด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ บาดแผลทางกายอาจจะหายได้ แต่บาดแผลทางใจของเด็กต้องใช้ระยะเวลาในการดูแลอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะประเมินซ้ำและพบว่า ผู้ใช้บริการได้ทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกระจ่างชัดแล้ว

1.3 สภาพทางร่างกาย (physical)

การประเมินสภาพทางร่างกายของผู้ใช้บริการเพื่อสำรวจ ตรวจตราถึงความปกติหรือความผิดปกติของผู้ใช้บริการ การประเมินอาจใช้การสังเกตบาดแผลที่เกิดขึ้นภายนอก เช่น รอยฟกช้ำตามร่างกาย กระดูกหัก การประเมินสภาพร่างกายส่วนหนึ่งเป็นการประเมินถึงความรุนแรงของปัญหาว่าอยู่ในระดับใด เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้วางแผนการช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.4 สภาพครอบครัว (family)

การประเมินสภาพครอบครัวของผู้ใช้บริการว่าอยู่ในลักษณะใด เช่น ครอบครัวเดี่ยว ครอบครัวขยาย ครอบครัวลูกกระเบิด (มีการทะเลาะวิวาท ด่าทอกันตลอดเวลา) ครอบครัวดาวกระจาย (ต่างคนต่างใช้ชีวิตนอกร้าน ต่างคนต่างอยู่) ครอบครัวแม่เดี่ยว หรือครอบครัวแม่เลี้ยงเดี่ยว (single mother) เป็นต้น การประเมินครอบครัวของผู้ใช้บริการเป็นการสำรวจความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ขั้นตอนการดำเนินงานต่อไปของผู้ปฏิบัติงาน

ตัวอย่างของการใช้มุมมองจิตวิทยาในการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นที่รู้จักดีของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การประเมินตามทฤษฎีจิตสังคม

จิวาลักษณ์ จงสถิตมั่น (2541, น.6) กล่าวถึงการประเมินหรือการวิเคราะห์วินิจฉัยตามทฤษฎีจิตสังคม มี 3 ประเภท คือ

1) การวิเคราะห์วินิจฉัย (diagnostic understanding) ได้แก่ การประเมินว่าปัญหาความยุ่งยากคืออะไร จะต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิ่งใดบ้าง

2) การวิเคราะห์วินิจฉัยแบบพลวัต หรือสมมติฐาน (dynamic or etiological understanding) เป็นการหาสาเหตุของปัญหาของผู้ใช้บริการ

3) การวิเคราะห์วินิจฉัยแบบคลินิก (clinical diagnosis) เป็นการค้นหาความบกพร่อง พิการ เจ็บป่วย ความผิดปกติ หรือปัญหาบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการ

ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้มุมมองจิตวิทยาในการปฏิบัติงานต้องใช้สัมพันธภาพ เพื่อนำไปสู่การประเมินความต้องการและเป้าหมายของการดำเนินงานต่อไป ผู้ปฏิบัติงานต้องสำรวจความรู้สึกของผู้ใช้บริการให้ผู้บริการอธิบายสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นและระบายอารมณ์ ความรู้สึกออกมา เพื่อนำไปสู่การวางแผนและการดำเนินงานต่อไป

2. การใช้มุมมองสังคมวิทยา (sociology)

การใช้มุมมองสังคมวิทยาในการสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการนักวิชาการที่สำคัญได้พัฒนามุมมองใหม่ต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญ เช่น Meyer (1970, 1976); Pincus และ Minahan (1973); Goldstein (1973); Middleman และ Goldbery (1974); Siporin (1975) และ Nelson (1988) โดยใช้แนวคิดของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนมาใช้ในการอธิบายสถานการณ์หรือมุมมองการเปลี่ยนผ่านของบุคคลในสิ่งแวดล้อม แนวคิดนี้เชื่อว่า คนจะต้องปรับตัวตามสิ่งแวดล้อม ปัญหาส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการไม่ได้เกิดขึ้นจากตัวเอง แต่เกิดจากสภาวะแวดล้อมที่อยู่รอบตนเอง การอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการจึงเป็นการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสภาวะแวดล้อมที่เป็นพลวัต การเพิ่มลักษณะเฉพาะของข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เด่นชัดของผู้ใช้บริการ การเติบโตของรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ เช่น รูปแบบภาวะแวดล้อม (ecological model) ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้มุมมองนี้จึงมีการสำรวจและประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการในประเด็นต่อไปนี้

1) การเข้าใจสิ่งแวดล้อมที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ

การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานควรมองแบบองค์รวม (holistic) การเข้าใจบุคคลในฐานะเป็นสมาชิกของครอบครัว เพื่อนบ้าน ชุมชน กลุ่มเพื่อน สภาพที่ทำงาน องค์กรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การทำความเข้าใจผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงวัยของชีวิต การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงชีวิตย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถานภาพสังคม บทบาท ตำแหน่งทางสังคม ถิ่นฐานที่อยู่อาศัย สถานที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการปรับตัวของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้ก็จะทำให้บุคคลนั้นสามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้ แต่หากบุคคลใดไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ที่มา

อาศัยอยู่ได้ก็จะทำให้เกิดปัญหาตามมา เช่น การที่คนชนบทย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่ในเมืองส่งผลให้วิถีชีวิตของเขาเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เนื่องจากต้องมาอาศัยอยู่ในห้องเช่า บ้านเช่าราคาถูกๆ ที่อยู่ในชุมชนแออัด อาจทำให้บุคคลนั้นมีความเสี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ง่าย

2) ปัญหาและความต้องการที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว

ปัญหาของผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งจึงมาจากปัจจัยภายนอกที่แวดล้อมซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจโครงสร้างสังคม การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมที่ทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผู้ใช้บริการ เช่น ชนกลุ่มน้อยที่อพยพย้ายถิ่นเข้ามาอยู่ในประเทศไทย หากนโยบายของรัฐเปิดโอกาสให้เข้าประเทศอย่างถูกต้อง กลไกของรัฐก็จะมีบริการทางสังคมรองรับ เช่น การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การได้รับสิทธิในบัตรหลักประกันสุขภาพ การได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม เป็นต้น ขณะเดียวกันบางปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนในชุมชน บางกรณีก็ไม่ได้เกิดจากคนในชุมชนแต่เป็นผลจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เข้าไปบุกกรุกหรือใช้ทรัพยากรธรรมชาติของชุมชน เช่น การที่รัฐเปิดโอกาสให้ต่างชาติเข้ามาลงทุนทำธุรกิจต่างๆ มีการจัดตั้งโรงงาน รีสอร์ท ในด้านหนึ่งอาจก่อให้เกิดรายได้กับคนในชุมชน แต่ผลกระทบทางอ้อมที่เกิดกับชุมชนก็คือ การเปลี่ยนแปลงจากอาชีพเกษตรกรรมของชุมชนมาเป็นอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม วิถีชีวิตและความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวเปลี่ยนแปลงไป วิทยาลัยเข้าสู่โรงงาน วิทยาลัยเข้าสู่โรงเรียน วิทยาลัยจึงถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังขาดผู้ดูแล ปัญหาของผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งจึงเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและอาจเป็นสิ่งที่คนในครอบครัวมองไม่เห็น

3) ปัญหาการขาดโอกาสและสิทธิทางสังคม

มุมมองสังคมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่น่าสนใจ คือ การทำให้เกิดมิติความเข้าใจในปัญหาของกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่ถูกกลืน เช่น กลุ่มผู้หญิง กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มสีผิว กลุ่มผู้รักเพศเดียวกัน (ได้แก่ กลุ่มเกย์ กลุ่มเลสเบี้ยน) ฯลฯ การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเพียงด้านเดียวจึงไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตของผู้ใช้บริการได้ เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างสังคม การเปลี่ยนแปลงจึงจำเป็นต้องไปผลักดันขับเคลื่อนนโยบายของรัฐในประเด็นดังกล่าวด้วย งานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงมิใช่การมุ่งทำงานเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเข้าใจภาวะแวดล้อมทางสังคมที่ทำให้เกิดการขาดโอกาสและสิทธิทางสังคมของผู้ใช้บริการ

4) ปัญหาความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับระบบต่างๆ

ผู้ปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาอย่างรอบด้านต่อปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบในระดับต่างๆ (Jack G., 2000, น.93) ดังนี้

4.1 ระบบจุลภาค (micro-systems) เป็นการพิจารณาถึงเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องเชิงปัจเจกบุคคล การรับรู้ ความคิด การอธิบายปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

4.2 ระบบมีซิมิมภาค (mezzo-systems) การพิจารณาถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างระบบจุลภาค ซึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในชีวิตของผู้ใช้บริการได้ เช่น การให้เด็กที่ถูกบิดา ล่วงเกินทางเพศอยู่ในครอบครัว เด็กก็อาจจะถูกบิดากระทำซ้ำอีก แต่การแยกเด็กออกจากครอบครัว ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อกันระหว่างพ่อ แม่กับเด็ก ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึง ความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อเด็กได้

4.3 ระบบภายนอก (exo-systems) ผู้ปฏิบัติงานอาจกำหนดประเด็นบางส่วนของอาจจะไม่ได้มี อิทธิพลโดยตรงต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ เช่น การมีรายได้น้อยของครอบครัวเป็นปัจจัยหลักให้มารดา ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน แต่อีกด้านหนึ่งกลับส่งผลให้บิดาล่วงละเมิดทางเพศเด็กได้ง่าย กระบวนการ ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จึงต้องให้มารดาได้ตระหนักทั้งด้านการหาเลี้ยงชีพควบคู่กับความสามารถที่ จะปกป้องเด็กให้ปลอดภัยด้วย

4.4 ระบบมหภาค (macro-systems) การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ จากกรณีการถูกล่วงละเมิดทางเพศของเด็ก ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินงานอย่างระมัดระวัง การคำนึงถึง ระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและอาจมีผลต่อปัญหาของเด็กได้ เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรม โดยเฉพาะค่านิยม ต่อการให้คุณค่าต่อเด็ก ตัวอย่างปัญหาของเด็กที่ถูกละเมิดทางเพศในครอบครัวมักพบว่า เมื่อสมาชิก ในครอบครัวที่เป็นผู้ชายได้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะเข้าช่วยเหลือเด็กให้ปลอดภัย แต่สถานการณ์ ปัญหาก็กลับตรงข้ามคือ สมาชิกในครอบครัวดังกล่าวกลับมีค่านิยมที่ตำราเด็กซ้ำ “เด็กกลายเป็น เหี่ยวบ่าบัดความใคร่ของคนในครอบครัว” ปัจจัยทางสังคม ครอบครัว เพื่อนบ้าน ชุมชนบางส่วน กลับตำหนิตายเด็กว่าเป็นผู้เนรคุณทำให้บิดาติดคุก แต่ขาดความเข้าใจต่อปัญหาการล่วงละเมิดทาง เพศของพ่อต่อเด็ก สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เด็กไม่สามารถกลับไปอยู่ในสภาพแวดล้อม เดิมของเด็กได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องประเมินภาวะแวดล้อมของเด็กอย่างรอบด้าน โดยการอธิบายเพื่อ เป็นการเตรียมเด็กและผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เด็กและครอบครัวต้องเผชิญเมื่อ กลับเข้าสู่ชุมชน

5) การสนับสนุนทางสังคม (social support)

การจัดลำดับของระบบและเครือข่ายสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญต่อสิทธิประโยชน์ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สุขภาพของผู้ใช้บริการ สิ่งสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมที่น่าสนใจของสังคมไทยคือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ โดยการให้กำลังใจ การให้เวลา การยอมรับ การให้คุณค่าในตัวของผู้ใช้บริการ ซึ่งสำคัญกว่าการให้การสนับสนุนทางสังคมในรูปแบบของสิ่งของ เงิน

6) ทูทางสังคม (social capital)

รวมถึงสัมพันธภาพ การแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกกับเพื่อนบ้านหรือสังคม ทูทางสังคมที่ สำคัญของสังคมไทย คือทุนภูมิปัญญา ทุนทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ในแต่ละชุมชน ชุมชนที่เข้มแข็ง จึงเป็นชุมชนที่ทำให้เกิดการสนับสนุน เกื้อกูล เอื้ออาทรต่อกันระหว่างสมาชิกกับสมาชิก สมาชิกกับผู้นำ ชุมชน สมาชิกกับเครือข่าย ชุมชนนั้นก็จะสามารถดูแลกันมากกว่าการพึ่งพาบริการสังคมจากภายนอก เป็นหลัก

7) ประสิทธิภาพของกลุ่ม (collective efficacy)

ถือเป็นเครื่องมือในการวัดทุนทางสังคม หากชุมชนมีทุนทางสังคมสูง การว่างงานและความยากจนของคนในชุมชนก็จะลดลง เป็นต้น

มุมมองทางสังคมวิทยาที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคส่งผลให้การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการมีมุมมองกว้างขึ้น การให้ความสำคัญกับโอกาสทางสังคม การเข้าใจผู้ใช้บริการในฐานะของผู้ที่มีสิทธิทางสังคม โดยเฉพาะการเปลี่ยนมุมมองของผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการทำงานเฉพาะระดับจุลภาคเพียงอย่างเดียวมาเป็นการนำผลงานของกรณีศึกษาในระดับจุลภาค ไปผลักดันให้รัฐมีการกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างอำนาจของรัฐ

การสร้างความเข้าใจในปัญหาที่หลากหลาย แตกต่างกันของคนแต่ละกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องใช้หลายทฤษฎี หลายแนวทาง การสร้างทักษะการทำงานเชิงวิชาชีพที่ต้องคิดแบบยืดหยุ่น ปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของปัญหานั้นๆ

3. การใช้มุมมองพฤติกรรมสังคม (social behavior)

มุมมองพฤติกรรมสังคมที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง ได้แก่ งานของ Pavlov (1927) งานของ B.F. Skinner (1938) และงานของ Watson (1970) ซึ่งให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของมนุษย์ การประเมินปัญหาและความต้องการของนักสังคมสงเคราะห์จึงต้องเข้าใจถึงการรับรู้ที่แตกต่างกัน การเรียนรู้ทางสังคม พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมาไม่ได้มาจากความผิดปกติทางจิตใจ เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ แต่มาจากกระบวนการเรียนรู้และส่งผลให้มนุษย์แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ทฤษฎีการปรับพฤติกรรม (behaviour modification theory) ถูกนำมาใช้ในการบำบัดกับผู้ใช้บริการ การประเมินปัญหาและความต้องการในมุมมองพฤติกรรมสังคมเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดด้วยเงื่อนไข และกลไกการเสริมแรงเชิงบวก (positive reinforcement) ในลักษณะของการให้รางวัล การยกย่องชมเชย ควบคู่กับการเสริมแรงเชิงลบ (negative reinforcement) ในลักษณะของการลงโทษ เป็นต้น งานของ Sheldon (2000) ที่ส่งเสริมแนวทางพฤติกรรมรับรู้ของมนุษย์ ขณะที่งานของ Gambrell (1995) ได้พยายามแยกแยะแนวทางของการใช้รูปแบบการปรับพฤติกรรมมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้มุมมองพฤติกรรมสังคม จึงมีการสำรวจและประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการในประเด็นต่อไปนี้

3.1 การทำความเข้าใจปัญหาที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงออก

ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องประเมิน วิเคราะห์ปัญหาโดยใช้หลายแนวทางที่จะเข้าใจปัญหาและพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การสังเกต การทดสอบความรู้สึกนึกคิด ความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การวัดการรับรู้ การอธิบายพฤติกรรมของตนเองต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร ก่อนและหลังเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ใช้บริการมีการแสดงออกมาในลักษณะใด เช่น การกรณีนางสาว ก. รู้สึกหึงหวงเพื่อน เข้าไปแทงเพื่อนนักเรียนในโรงเรียนหลายคน นางสาว ก. มีความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่

เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเองอย่างไร รู้สึกผิด รู้สึกเสียใจ รู้สึกตกใจ หรือรู้สึกสะใจ นักสังคมสงเคราะห์ที่เชื่อในรูปแบบการปรับพฤติกรรมต้องวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบด้าน การทำความเข้าใจถึงจุดเหตุ กระทบทั้งก่อน ระหว่างเกิด และหลังเหตุการณ์กับผู้ให้บริการ

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคน

นักสังคมสงเคราะห์ต้องแยกแยะถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหาพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ปัจจัยการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมใหม่เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ให้บริการว่าเกิดขึ้นจากสาเหตุและปัจจัยใด เช่น การนำผู้กระทำผิดรายใหม่ฐานโทษเล็กน้อยแต่กลับนำไปขังร่วมกับขาใหญ่ (ผู้กระทำผิดรายเก่ากระทำความผิดฐานรุนแรง) ปัจจัยการอยู่ร่วมกันและปัจจัยสิ่งแวดล้อมดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อผู้กระทำผิดรายใหม่ เกิดการเรียนรู้ในพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

3.3 การประเมินแยกแยะผู้ให้บริการ

การประเมินแยกแยะ จำแนกประเภทของผู้ให้บริการให้ถูกต้องเพื่อนำไปสู่การจัดบริการที่เหมาะสม เช่น การเลือกให้การเสริมแรงเชิงบวกกับผู้ขับขี ดื่มเหล้าให้ไปทำงานด้านบริการสังคมแทน การจ่ายค่าปรับ การลงโทษโดยการกักขังไว้ในสถานีดำรง ซึ่งถือเป็นการวางเงื่อนไขที่ดีที่สุดที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ขับขีดื่มเหล้าได้

วัตถุประสงค์การสำรวจและการประเมินปัญหาความต้องการ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจและการประเมินปัญหาความต้องการของงานสังคมสงเคราะห์ภาค เกี่ยวข้องกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ที่สำคัญมีดังนี้

1. เพื่อช่วยและสนับสนุนบุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. เพื่อช่วยและสนับสนุนบุคคลที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จำกัด โดยอาจจะเห็นการเปลี่ยนแปลงในระยะแรก แต่ระบบที่เกี่ยวข้องยังคงอยู่โดยไม่เปลี่ยนแปลง
3. เพื่อช่วยและสนับสนุนบุคคลที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ก้าวหน้ามากขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงระยะที่สองอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของระบบด้วย

หลักการการประเมินปัญหาความต้องการโดยรวม

หลักการประเมินปัญหาความต้องการโดยรวมของผู้ให้บริการ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องคำนึงถึงหลักการทางสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) หลักการความเสมอภาค (equity)

การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการมีความแตกต่างจากอดีต ทฤษฎีการวิพากษ์เชื่อว่า ปัญหาหลักของผู้ให้บริการส่วนหนึ่งเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างสังคม ปัญหาของผู้ให้บริการจึงเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการกระทำเชิงโครงสร้างสังคม โดยเฉพาะนโยบายของรัฐ เช่น การมองว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีปัญหาการเข้าไม่ถึงบริการสุขภาพของรัฐ รัฐจึงออกนโยบายหลักประกันสุขภาพเพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพของสถานบริการได้ง่ายขึ้น ภายใต้สิทธิทางสังคม (social right) ขณะเดียวกันรัฐก็กำหนดมาตรฐานการให้บริการของสถานบริการเพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติของประชาชน ฉะนั้นผู้ใช้บริการจึงต้องแสดงตน แสดงบัตร เพื่อให้สิทธิบริการสุขภาพรัฐได้มีการจัดสรรค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพเป็นรายหัวให้กับประชาชนตามการขึ้นทะเบียนบัตร การดำเนินนโยบายหลักประกันสุขภาพลักษณะดังกล่าว จึงถือเป็นการใช้หลักการความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันที่กระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นการลดปัญหาสุขภาพที่มีอยู่ของประชาชนโดยรวมได้ในระดับหนึ่ง

2) หลักการความเป็นพลเมือง (citizenship)

มุมมองทางวิชาชีพของงานสังคมสงเคราะห์ในปัจจุบัน-อนาคต ได้มีการปรับเปลี่ยนการมองผู้มีปัญหาทางสังคม จาก “การเป็นผู้รับบริการมาเป็นการเป็นผู้ใช้บริการ” ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นการยกระดับของการให้คุณค่ากับตัวตนของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งจะรู้สึกว่า สถานภาพของตนเองต่อการไปใช้บริการเป็นสิทธิที่ได้รับในฐานะของความเป็นพลเมืองของประเทศ ผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังต่อบริการสังคมของรัฐมากขึ้น หลักการความเป็นพลเมืองเป็นหลักการที่เชื่อว่าการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่เป็นจริงของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย การเข้าใจในมิติความเป็นเอกลักษณ์ วัฒนธรรม ความเชื่อ ศาสนาที่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการทุกคนต้องได้รับการรับรองต่อการเข้าถึงสิทธิทางสังคมของรัฐโดยไม่ถูกกีดกันหรือเลือกปฏิบัติจากระบบผู้ให้บริการ

3) หลักการลดความแตกต่างของบุคคล (deindividualization)

หลักการเดิมที่สำคัญของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ส่วนหนึ่งเป็นการเน้นที่ “ตัวของผู้ใช้บริการเป็นหลัก” เช่น หลักการยอมรับในตัวของผู้ใช้บริการ (acceptance) การเข้าใจในตัวตน การประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน ทางเลือก และการสร้างโอกาสให้กับผู้ใช้บริการ หลักการนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระหว่างกัน ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการและระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันมุมมองใหม่ที่กว้างขวางขึ้นทำให้นักสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคต้องปรับหลักการที่เน้นเฉพาะ “การให้คุณค่าต่อผู้ใช้บริการ” เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ เนื่องจากการพัฒนาสังคมหลังสมัยใหม่ได้ทำให้เกิดความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากขึ้น นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องตระหนักและเชื่อว่า บริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการแต่ละคนต้องมีมาตรฐานขององค์กรไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีความแตกต่างกันตามเพศ วัย ชนชั้น สีผิว และศาสนา ผู้ให้บริการต้องเข้าใจมิติทางสังคมที่ซับซ้อนมากขึ้น และต้องไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความแตกต่างของบุคคลทำให้เข้าได้รับบริการที่ต่างกัน รูปธรรมของหลักการนี้ เช่น การไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การจัดพื้นที่ส่วนตัวของสถานสงเคราะห์ ให้เป็นพื้นที่ส่วนกลางที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้มีโอกาสมาใช้เป็นพื้นที่ส่วนตัวได้อย่างเสมอภาคกัน

4) หลักการเสริมพลังอำนาจ (empowerment)

หลักการเสริมพลังอำนาจถือเป็นหลักการที่นักสังคมสงเคราะห์พึงตระหนักในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค การประเมินที่ส่งเสริม สนับสนุนการให้คุณค่าของผู้ใช้บริการ การค้นหาศักยภาพ ความสามารถที่แฝงอยู่ในตัวของผู้ใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการไม่เคยรู้มาก่อนเพื่อเป็นการสร้างความนับถือในตนเอง การดึงความสามารถ ศักยภาพของผู้ใช้บริการออกมาเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าและพลังในตัวเอง หลักการข้อนี้เป็นการเพิ่มคุณค่า เพิ่มพลังอำนาจให้กับผู้ใช้บริการได้เกิดความรู้สึกเชิงบวกกับตนเอง และนำไปสู่การปรับวิธีคิดของผู้ใช้บริการจากการ “พึ่งพาคนอื่น” ให้ไปสู่การ “พึ่งพาตนเอง” นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องกระตุ้น สร้างความมั่นใจต่อการดึงพลังแฝงที่อยู่ในตัวของผู้ใช้บริการมาใช้ต่อการจัดการปัญหาของตนเอง เช่น มารดาเดี่ยวหรือครอบครัวแม่เลี้ยงเดี่ยว (single mother) ที่ขาดความมั่นใจต่อการเลี้ยงลูกตามลำพัง แต่เมื่อประเมินปัญหาของมารดาเดี่ยวก่อนการมีครอบครัว มารดาเดี่ยวเคยทำงานมีอาชีพ หน้าที่การงานที่ดี แต่เมื่อแต่งงานแล้วได้ลาออกจากการงานมาเพื่อทำหน้าที่แม่บ้านเพียงอย่างเดียว การเผชิญปัญหาของความเป็นมารดาเดี่ยวจึงทำให้มองไม่เห็นศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ ส่วนหนึ่งมาจากการขาดความมั่นใจ ความเชื่อมั่นว่าตนเองยังมีความสามารถที่จะกลับไปทำงานแบบเดิมได้ เมื่อผ่านการพูดคุยกับนักสังคมสงเคราะห์ การเสริมพลังอำนาจให้กับมารดาเดี่ยวจึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับมารดาเดี่ยวที่จะต่อสู้กับปัญหาการหางานทำใหม่ เพื่อสร้างรายได้ที่จะนำมาสู่การเลี้ยงดูตนเองและลูกได้โดยไม่ต้องพึ่งพากับสามี เป็นต้น

5) หลักการการมีส่วนร่วม (participation)

หลักการการมีส่วนร่วมถือเป็นหลักการร่วมของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จะเริ่มต้นและดำเนินต่อไป ได้มาจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการเสมอ (start where they are) กระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการจึงเกิดขึ้นในลักษณะของการทำงานร่วมกัน (work with not work for) นักสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่เชื่อในหลักการข้อนี้ จึงต้องสนับสนุน ส่งเสริม สร้างให้เกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ร่วมคิด เพื่อทำความเข้าใจในสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น การอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็นจริง ไม่เกิดอคติและนำไปสู่การตัดสินใจปัญหาของผู้ใช้บริการที่ไม่ถูกต้อง
2. ร่วมประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ร่วมวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจว่าโดยทั่วไปปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการมักเป็นปัญหาซับซ้อน มีหลายปัญหาและแต่ละปัญหาก็มีความเชื่อมโยง สัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น การร่วมวิเคราะห์ปัญหาจึงต้องพยายามสะท้อนกลับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เห็นถึงปัญหาที่แท้จริง และสามารถจัดลำดับปัญหาที่ผู้ใช้บริการจะต้องทำก่อน หลัง หรือทำไปพร้อมๆ กันในบางปัญหา เป็นต้น

4. ร่วมวางแผนการดำเนินงาน เมื่อได้วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว นักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการร่วมจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และนำมาวางแผนการดำเนิน

งานในลักษณะของการกำหนดเป้าหมาย การทำข้อตกลง การทำสัญญาร่วมกันในการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะเป็นแผนงานรายบุคคล (Individual Plan -IP) แผนงานกลุ่ม (Group Plan -GP) เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานต่อไป

5. ร่วมดำเนินงาน การดำเนินงานช่วยเหลือจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ทุกอย่างต้องเริ่มจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดกระบวนการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ที่ดีที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหของตนเองต่อไปได้ในระยะยาว

6. ร่วมกำกับ ดูแลการดำเนินงาน การตั้งให้ตัวแทนของผู้ใช้บริการเข้ามามีบทบาทร่วมกับองค์กรผู้ให้บริการในการกำกับ ดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน

7. ร่วมรับประโยชน์ การร่วมมีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันได้ใช้การทำเวทีประชาคม เพื่อรวบรวมปัญหาและความต้องการ วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้เสียกับการดำเนินงานได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่างกัน

8. ร่วมประเมินผล เมื่อการดำเนินงานสิ้นสุดลง นักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการต้องมีการร่วมประเมินผล เพื่อนำผลตั้งแต่ผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) ผลกระทบ (impact) ที่เกิดขึ้นต่อบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน และสังคมนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการขององค์กรต่อไป

นอกจากนี้ยังมีหลักการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ผู้เขียนไม่กล่าวถึงในรายละเอียด เช่น หลักการรักษาความลับ (confidential) หลักการตระหนักรู้ในตนเอง (awareness) หลักการการตัดสินใจด้วยตนเอง (self-determination) หลักการยอมรับ (acceptance) ซึ่งหลักการที่นำไปใช้ในการประเมินปัญหาและความต้องการอาจไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่า ใช้หลักการอะไร เนื่องจากการนำหลักการไปใช้ในการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนย่อมแตกต่างกันตามปัจจัย เงื่อนไข สภาวะแวดล้อม ระบบการเมือง ระบบเศรษฐกิจ ระบบสังคมและวัฒนธรรม หลักการทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น อาจจะช่วยให้ให้นักสังคมสงเคราะห์ได้ประเมินตนเองในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเช่นกันว่า ผู้ปฏิบัติงานได้นำหลักการไปใช้หรือไม่ มากน้อย หากมีการนำหลักการหลายด้านไปใช้ในการปฏิบัติงานก็ย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อผู้ใช้บริการและประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

การสำรวจและการประเมินปัญหาความต้องการ

Lloyd และ Taylor (1995, น.700) กล่าวถึงการประเมินปัญหาและความต้องการของงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ว่าเป็นการประเมินความต้องการด้วยการเปรียบเทียบกับประเมินทรัพยากรทางสังคมที่มีอยู่ การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการปัจจุบันต้องประเมินอย่างรอบด้านใน 5 ด้านต่อไปนี้

1. การประเมินแบบ 3 ฝ่าย (third party assessments) ได้แก่ การประเมินก่อนรายงาน การรายงาน case conference และการประเมินประวัติทางสังคม

2. การประเมินแบบสำรวจ (investigative assessments) ได้แก่ การประเมินแบบเร่งด่วน การประเมินความเสี่ยงที่สัมพันธ์ต่อการปกป้องคุ้มครองสิทธิและสุขภาพจิตของผู้ใช้บริการ

3. การประเมินการมีคุณสมบัติที่เข้าเกณฑ์และความต้องการ (eligibility/needs assessments) ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การประเมินที่สัมพันธ์กับการดูแลของชุมชน และตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เช่น การประเมินเพื่อรับผู้สูงอายุเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ แม้ผู้สูงอายุจะมีคุณสมบัติที่เข้าเกณฑ์ ได้แก่ เป็นคนสัญชาติไทยมีอายุ 60 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ดูแล ยากจน โดยผู้ปฏิบัติงานก็ต้องสอบถามถึงความสมัครใจของผู้สูงอายุที่จะเข้าไปอยู่สถานสงเคราะห์ หากผู้สูงอายุไม่สมัครใจ และไม่ต้องการเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานก็อาจจะต้องประเมินความเสี่ยงถึงความมั่นคงปลอดภัยของผู้สูงอายุกับการอยู่ในชุมชนด้วย

4. การประเมินความเหมาะสม (suitability assessments) ได้แก่ การประเมินความสัมพันธ์เชิงอนาคตต่อบริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ควรประเมินบริการทางเลือกที่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการในอนาคตด้วย เช่น เมื่อประเมินเพื่อแยกเด็กที่ถูกกระทำทารุณกรรมออกจากครอบครัว การให้เด็กอยู่ในครอบครัวเดิมที่ไม่ปลอดภัยไม่มีผู้ดูแลที่เหมาะสม การฝากดูแลในสถานคุ้มครองเด็กชั่วคราว การจัดหาครอบครัวอุปถัมภ์ บริการทางเลือกดังกล่าว ต้องคำนึงถึงอนาคตในระยะยาวที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการด้วย

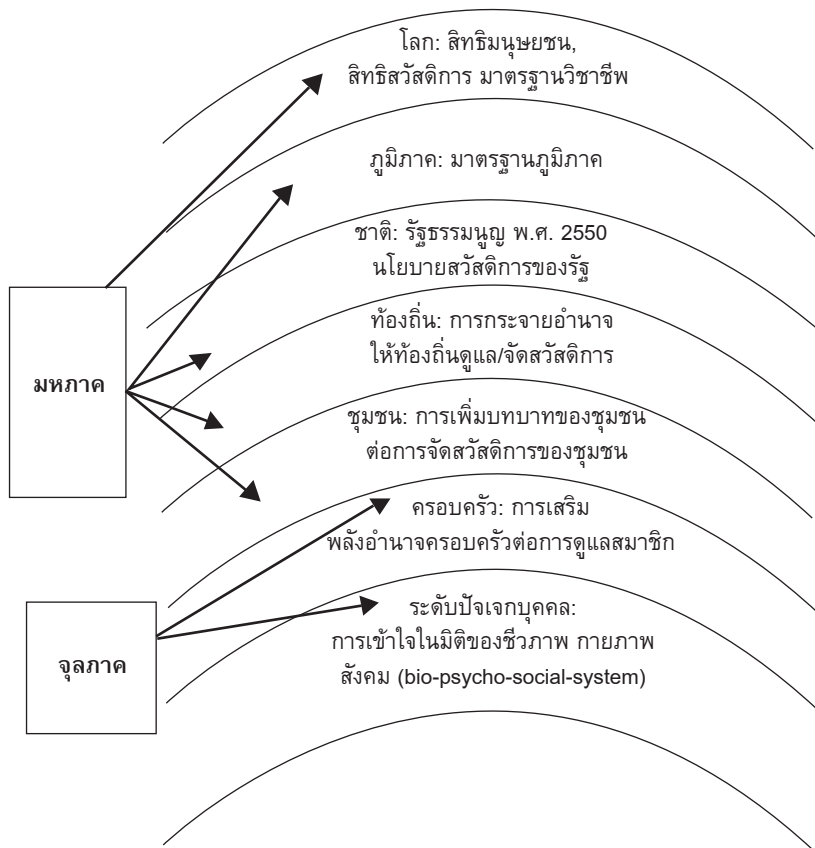
5. การประเมินจากสหวิชาชีพ (multidisciplinary assessments) เป็นการประเมินจากหลายสาขาวิชาที่เป็นการทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล อาจต้องใช้สหวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์ ต้องมาวางแผนร่วมกันเพื่อให้เกิดการติดตามและประเมินผลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม

การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ แบ่งออกได้เป็น 3 ระดับดังนี้

1. ระดับองค์รวม

การประเมินปัญหาและความต้องการระดับองค์รวมเป็นการประเมินเชิงระบบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการตั้งแต่ระดับนโยบายของรัฐที่กำหนดขึ้นมา ระดับการบริหารขององค์กร ซึ่งเป็นกลไกการนำนโยบายของรัฐมาสู่การปฏิบัติ ระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อนโยบายของรัฐ นโยบายขององค์กรมากน้อยเพียงใด เช่น สังคมโลกให้ความสำคัญกับด้านสิทธิของประชาชน นโยบายของรัฐและองค์กรที่เป็นรูปธรรมต่อการให้บริการผู้ใช้บริการ คือ ห้ามปฏิบัติแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ ให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเท่าที่ทำได้ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นในบางกรณี จึงไม่ได้มาจากผู้ใช้บริการโดยตรงแต่เป็นปัจจัยภายนอกด้านนโยบายของรัฐ ที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้สิทธิบริการที่ตนเองควรได้รับ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นกระแสที่เกิดขึ้นในระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับชาติ ระดับท้องถิ่น ระดับชุมชน และระดับครอบครัวของผู้ใช้บริการ ดังรูปที่ 6.1

รูปที่ 6.1 ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคกับมหภาคที่เกี่ยวข้องกับการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ



จากรูปที่ 6.1 แสดงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคกับมหภาคที่เกี่ยวข้องกับการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องกับขนาดปัญหา ระดับความรุนแรงของปัญหา เช่น การประเมินปัญหาความต้องการของหญิงที่ถูกล่อลวงมาค้าประเวณี การช่วยเหลือขององค์กรจำเป็นต้องเข้าใจต่อระบบการค้ำมนุษย์ที่เข้ามาเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับผู้ให้บริการรายนี้ด้วย เป็นต้น

2. ระดับบุคคล ครอบครัว

การประเมินปัญหาและความต้องการระดับบุคคล ครอบครัว ผู้ปฏิบัติงานต้องประเมินในสิ่งต่อไปนี้

2.1 ระบบที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับบุคคล ครอบครัว

การประเมินระบบย่อยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคล ครอบครัวจะช่วยให้เห็นมิติความสัมพันธ์สัมพันธภาพ การสนับสนุนทางสังคม การดูแลซึ่งกันและกัน การจัดหาบริการสังคมที่เหมาะสม

2.2 การประเมินบุคคล

การประเมินบุคคลด้านกายภาพ จิต อารมณ์ และสังคม (bio-psycho-social) การประเมินบุคคลทั้ง 3 ด้านร่วมกัน ได้แก่

ก. การประเมินด้านกายภาพของบุคคล โดยทั่วไปเป็นการประเมินรูปร่าง หน้าตา สภาพร่างกาย บุคลิกภาพ ลักษณะเด่นและลักษณะด้อย คำพูด น้ำเสียง ภาษา ท่าทาง พฤติกรรมที่แสดงออกมา สิ่งเหล่านี้เป็นการประเมินผ่านการใช้ทักษะการสังเกต การสำรวจแบบเร่งด่วน การสื่อสาร

ข. การประเมินด้านจิตและอารมณ์ เป็นการประเมินถึงความรู้สึก ความคิด มุมมอง ทักษะในการเข้าใจปัญหาของผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นอารมณ์ของผู้ใช้บริการอยู่ในลักษณะใด ดีใจ เสียใจ ท้อแท้ ผิดหวัง สับสน กลัว เป็นการประเมินถึงการควบคุมอารมณ์ วุฒิภาวะของผู้ใช้บริการต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง

ค. การประเมินด้านสังคม เป็นการประเมินถึงสภาพครอบครัว เครือญาติ เพื่อนบ้าน งานอาชีพ ชุมชนของผู้ใช้บริการ เช่น การประเมินสภาพครอบครัว เป็นองค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงานสังคม สงเคราะห์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่จะเกิดรูปแบบต่างๆ ในการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ ดังตัวอย่างที่ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการประเมินประเภทครอบครัวกับปัญหาของเด็กในตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 ประเภทของครอบครัว/ปัญหาเกี่ยวกับเด็ก

ประเภทครอบครัว	แม่+พ่อ	สังคม	ปัญหาเกี่ยวกับเด็ก	ผลกระทบเกี่ยวกับเด็ก	ปัญหากับคนทำงาน
ดาวรุ่ง	ฐานะเศรษฐกิจ + สังคมดี	รู้จัก/มีชื่อเสียง	เอาแต่ใจ	หนูทดลอง	ร่วมมือเป็นครั้งคราว
ดาวกระจาย	หาเช้ากินค่ำ ดิ้นรนปากท้องเป็นหลัก	รับรู้แต่เรื่องของครอบครัว	ทิ้งขว้างไม่ให้ความร่วมมือ	หนูลองยา	ไม่ให้ความร่วมมือ
ดาวโรย	ทั้งภาระไว้กับผู้สูงอายุ ดูแลเด็ก "รักหลานและตามใจ"	เห็นใจ ช่วยเป็นครั้งคราว	แบ่งรับแบ่งสู้	หนูซึมเศร้า	ร่วมมือน้อย
ดาวร้าย	มีปัญหาความสัมพันธ์ ชอบใช้ความรุนแรงในครอบครัว	ไม่ยอมเข้าไปยุ่ง กลัวลูกหลงเดือดร้อน	คุ้มดี คุ้มร้าย ไม่แน่นอน	หนูดี หนูร้าย	ร่วมมือเป็นครั้งคราว
ดาวเดี่ยว	หย่าร้าง บิดา/มารดา รับภาระคนเดียว สับสน อ่อนล้า	มีความเห็นใจ เป็นเรื่องของครอบครัว	ครึ่งๆ กลางๆ มีความเสี่ยง	หนูทดลอง/ หนูลองยา	ร่วมมือดี
ดาวเด่น	เด็กเป็นศูนย์กลางของครอบครัว	อยากให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นกับเด็กไทย "พึงประสงค์"	เด็กได้รับความเอาใจใส่ดี/ มีความคาดหวัง ความทะเยอ-ทะยานสูง	หนูพัฒนา	ร่วมมือดีมาก

ที่มา: ระพีพรรณ คำหอม, 2542.

ง. การประเมินความต้องการของบุคคล ครอบครัว

Maslow (1954) ได้จัดลำดับความต้องการของบุคคลไว้ 7 ด้าน ได้แก่

1) ความต้องการด้านกายภาพ (physiological needs) ความต้องการปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย

2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย เสรีภาพ ความรู้สึกปลอดภัยจากภัยอันตรายจากการถูกทำร้าย

3) ความต้องการการเป็นเจ้าของและความรัก (belongingness and love needs) ได้แก่ ความต้องการการยอมรับ ความชื่นชอบ ความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

4) ความต้องการการยกย่องนับถือ (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จการเป็นที่รู้จักทางสังคม

5) ความต้องการการรับรู้ (cognitive needs) ได้แก่ ความต้องการการรู้จัก ความต้องการความเข้าใจ

6) ความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ (aesthetic needs) ได้แก่ ความต้องการการมีส่วนร่วมที่สวยงาม การมีแบบแผนการดำเนินชีวิต และความงาม

7) ความต้องการการเป็นที่ประจักษ์ในตัวเอง (self-actualization needs) ได้แก่ ความต้องการการพัฒนา ความสามารถและการใช้ทักษะอย่างเต็มความสามารถ และการพึงพอใจในตัวเอง

ความต้องการของมนุษย์จากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ถูกนำมาใช้เป็นการจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการซึ่งไม่ต่ำกว่าความต้องการขั้นต่ำ/ขั้นพื้นฐาน (basic minimum needs) ที่จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการและครอบครัวสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้ในสังคม ดังรูปที่ 6.2

รูปที่ 6.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow)



3. ระดับกลุ่ม

การประเมินปัญหาและความต้องการของกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องประเมินถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ที่มาของกลุ่มหรือการก่อเกิดขึ้นของกลุ่ม
2. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่ม
3. ประเภทและลักษณะของกลุ่ม เช่น กลุ่มเรียนรู้ กลุ่มนันทนาการ กลุ่มอาชีพ กลุ่มบำบัด เพราะวัตถุประสงค์การดำเนินงานของแต่ละกลุ่มก็แตกต่างกัน
4. ความพร้อมของกลุ่มและสมาชิก
5. ศักยภาพของกลุ่มเป็นการประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน ความสามารถของกลุ่ม
6. ลักษณะของผู้นำกลุ่ม เป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย หรือผู้นำแบบเผด็จการ การยอมรับนับถือของสมาชิกต่อผู้นำกลุ่ม
7. พัฒนาการของกลุ่มจากอดีตถึงปัจจุบัน
8. ผลผลิต (outputs) ผลลัพธ์ (outcomes) ของกลุ่มที่ปรากฏต่อชุมชนและสังคม
9. ปัญหาและความต้องการของกลุ่ม

สรุป

ประเด็นการประเมินปัญหาความต้องการ

ผู้ใช้บริการ/บุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - เพศ อายุ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส การศึกษา งาน/อาชีพ รายได้ สภาพแวดล้อม จุดแข็ง/จุดอ่อน ศักยภาพ บุคลิกภาพ การจัดการปัญหา การเสริมพลังอำนาจ (empowerment)
ครอบครัว	<ul style="list-style-type: none"> - เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว อำนาจ วัฒนธรรม ฯลฯ - ประเภทของครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม เครือข่ายการอบรมเลี้ยงดู จุดแข็ง/จุดอ่อน ปัญหาและข้อจำกัดของครอบครัว การจัดการปัญหาของแต่ละครอบครัว ฯลฯ
กลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> - ประเภท ลักษณะของกลุ่ม ความพร้อม ศักยภาพของกลุ่ม พัฒนาการของกลุ่ม ปัญหาและความต้องการของกลุ่ม
ปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> - สาเหตุ ปัจจัย (เสริม ผลัก เสี่ยง) ความเกี่ยวข้องกับระบบต่างๆ ความรุนแรง (ระดับ) ความเชื่อมโยงของปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ฯลฯ
ความต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นฐาน สนับสนุน ส่งเสริม การคุ้มครองสวัสดิภาพ การเสริมพลังอำนาจ การพิทักษ์สิทธิ ความมั่นคงของมนุษย์

การดำเนินงานของการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

การดำเนินงานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นระยะที่ 2 ของการปฏิบัติงาน การดำเนินงานอาจจะมีการใช้คำศัพท์อยู่หลายคำ เช่น การดำเนินงาน (implementation) การแทรกแซง การดำเนินงาน (intervention) การใช้รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (model of social work) 20 รูปแบบ การดำเนินงานจะเกิดขึ้นเมื่อได้มีการประเมินปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ เป็นการใช้ความสามารถ (competency) ทักษะ (skills) ในการดำเนินงานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ การดำเนินงานถือเป็นขั้นตอนระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาจจะต้องมีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการ ระบบการให้บริการ การดำเนินงานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ให้ความสำคัญกับการทำงานกับปัจเจกบุคคล ครอบครัว กลุ่ม การดำเนินงานเป็นการดำเนินงานโดยตรง (direct practices) ได้แก่ การใช้วิธีการแทรกแซงการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงาน (การมีมุมมองการปฏิบัติงานที่หลากหลาย) ทักษะ และการแทรกแซงการดำเนินงาน ระดับและชนิดของทักษะที่ใช้ เป็นต้น ปัจจุบันการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคได้พัฒนาการทำงานเข้าสู่ระดับมัชฌิมภาค (mezzo social work) และระดับมหภาค (macro social work) โดยใช้การกระทำทางสังคม (social action work) ได้แก่ การเสริมพลังอำนาจทางสังคม (social empowerment) การพิทักษ์สิทธิ (advocacy) การคุ้มครองทางสังคม (social protection) การเคลื่อนไหวทางสังคม (social movement) การสร้างนโยบายสวัสดิการสังคม (social welfare policy)

กระแสโลกาภิวัตน์ (ความเป็นโลกเดียวกัน) ได้ทำให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจำเป็นต้องปรับวิธีการทำงานระดับจุลภาค (เฉพาะราย และกลุ่มชน: วิธีการบูรณาการทั้ง 2 วิธีการในการทำงาน) มาใช้ร่วมกับการทำงานระดับมัชฌิมภาค (องค์กร) และการทำงานระดับมหภาค (ชุมชนท้องถิ่น ชาติ ภูมิภาค สากล และโลก) เครื่องมือของการดำเนินงานที่สำคัญคือ การใช้การบริหารองค์กร และการใช้งานวิจัยทางสังคมสงเคราะห์มาช่วยพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้งานสังคมสงเคราะห์ขยายตัวเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบทางสังคมกับปัญหาสังคม และนโยบายสาธารณะทางสังคมมากขึ้น สิ่งสำคัญคือ ผู้ปฏิบัติงานในระดับจุลภาคได้ปรับบทบาทมาเป็นพหุวิธีการ (multi-method) พหุสหวิชาชีพ (multi-disciplinary) เช่น การผลักดันให้มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 การแก้ไขกฎหมายให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ฯลฯ ซึ่งเป็นการใช้กลไกนโยบายและการบริหารองค์กรเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานในลักษณะใหม่ๆ ในระดับจุลภาคมากขึ้น

ความหมายของ “การดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค”

การดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค หมายถึง การทำงานที่ต่อเนื่องจากขั้นตอนการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ การดำเนินงานจึงเป็นขั้นตอนในระยะที่ 2 ของงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่เป็นการทำงานร่วมกันภายใต้หลักการและค่านิยมทางวิชาชีพที่ใช้แนวทางการผสมผสานทฤษฎีเข้าด้วยกันโดยธรรมชาติ (eclectic approaches) การใช้พหุวิธีการ (multi-methods) การใช้รูปแบบ (models) ผ่านทางเลือกใช้องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่มีความหลากหลาย ความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้ (Trevithick, Pamela, 2005, น. 81-85)

1. วิธีการแทรกแซงการดำเนินงาน (method of intervention)
2. แนวทาง/มุมมองที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (practice approaches/practice perspectives)
3. ทักษะและการแทรกแซงการดำเนินงาน (skills and interventions)
4. ระดับและชนิดของทักษะ (level and type of skill)
5. ช่วงระยะเวลา (duration)
6. ระยะของงาน/การเน้นการปฏิบัติงาน (stage of the work/practice emphasis)
7. ระดับของความรุนแรง (level of intensity)
8. การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน (practice setting)
9. การนิเทศงาน (supervision)

ซึ่งจะขอกล่าวถึงการดำเนินงานในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1. วิธีการแทรกแซงการดำเนินงาน (method of intervention)

การดำเนินงานที่ใช้วิธีการแทรกแซงการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานเพื่อหาทางเลือกที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ทางเลือก 5 ทางเลือกที่ต้องคำนึงถึงได้แก่

- การทำงานกับปัจเจกบุคคล/การทำงานระหว่างบุคคลกับบุคคล
- การทำงานกับกลุ่ม/กลุ่มชน
- การทำงานกับครอบครัว/งานครอบครัว
- การทำงานกับชุมชน/สังคมสงเคราะห์ชุมชน
- การทำงานกับองค์กรสังคมสงเคราะห์/องค์กรสวัสดิการสังคม

2. แนวทาง/มุมมองที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (practice perspectives)

มุมมองที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่เป็นที่รู้จักกันดี ได้แก่

- มุมมองภาวะแวดล้อม (ecological perspectives)
- มุมมองจิตวิทยา (psychology perspectives)
- มุมมองพฤติกรรมสังคม (social behavior perspectives)
- มุมมองสตรีนิยม (feminist perspectives)
- มุมมองรุนแรง/ความก้าวหน้า/นักกิจกรรม (radical/progressive/activist perspectives)

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ก็ยังมีมุมมองที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ จุดยืนเฉพาะด้าน เช่น

- มุมมองการต่อต้านการกดขี่ (anti-oppressive perspectives)
- มุมมองการต่อต้านการเลือกปฏิบัติ (anti-discriminatory perspectives)
- มุมมองการเสริมพลังอำนาจ (empowerment perspectives)
- มุมมองการต่อต้านเชื้อชาติ/ผิวดำ (anti-racist/black perspectives)
- มุมมองผู้ใช้บริการ (service users' perspectives)
- มุมมองผู้ดูแล (carers' perspectives)
- มุมมองสิทธิเด็ก เยาวชน ประชาชน (children's/young people's rights perspectives)
- มุมมองผู้รอดชีวิต (survivors's perspectives)
- มุมมองการเคลื่อนไหวของคนพิการ (disabled people's movement perspectives)
- การปฏิบัติเพื่อต่อต้านความเป็นผู้สูงอายุ (anti-ageist practice)

3. ทักษะและการแทรกแซงการดำเนินงาน (skills and interventions)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นการทำงานในหลายระดับ การจัดลำดับทักษะและการแทรกแซงการดำเนินงานที่รวบรวมไว้ มีดังนี้

- การวางแผนและการเตรียมการสัมภาษณ์ (planning and preparing for the interview)
- การสร้างความสัมพันธ์ (establishing a relationship)
- ทักษะการต้อนรับ (welcoming skills)
- ความรู้สึกร่วมและการแสดงความเห็นอกเห็นใจ (empathy and sympathy)
- บทบาทของความรู้ในตนเองและการรู้โดยสัญชาตญาณ (the role of self-knowledge and intuition)
- การใช้คำถามเปิด (open question)
- การใช้คำถามปิด (closed question)
- การตั้งคำถาม ('what' question)
- การไขว้สี (paraphrasing)
- การทำให้กระจ่างชัด (clarifying)
- การสรุป (summarizing)

- การให้และการได้รับการสะท้อนกลับ (giving and receiving feedback)
- การตั้งจุดและเป้าหมายของการสัมภาษณ์ (sticking to the point and purpose of the interview)
- การให้กำลังใจ (prompting)
- การตรวจสอบ (probing)
- การอนุญาตและการใช้ความเงียบ (allowing and using silences)
- การใช้การเปิดเผยตนเอง (using self-disclosure)
- การใช้อารมณ์ขัน (using humour)
- การสิ้นสุดการสัมภาษณ์ (ending an interview)
- การสิ้นสุดและยุติสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (closing the case and ending the relationship)
- การให้การแนะนำ (giving advice)
- การจัดหาข้อมูลข่าวสาร (providing information)
- การจัดหาการอธิบาย (providing explanations)
- การให้การสนับสนุนและการใช้เหตุผล (offering encouragement and validation)
- การจัดหาหลักประกันใหม่ (providing reassurance)
- การใช้การชักชวนและการมีทิศทาง (using persuasion and being directive)
- การจัดหาการปฏิบัติงานและการช่วยเหลืออุปกรณ์ (providing practical and material assistance)
- การจัดหาการสนับสนุน (providing support)
- การจัดหาการดูแล (providing care)
- การใช้รูปแบบและการฝึกอบรมทักษะทางสังคม (modeling and social skills training)
- การวางกรอบใหม่ (reframing)
- การให้การตีความหมาย (offering interpretations)
- การปรับตัว (adaptation)
- ทักษะการให้การปรึกษาแนะนำ (counseling skills)
- ทักษะการเสริมพลังอำนาจ และการอำนวยความสะดวก (empowerment and enabling skills)
- ทักษะการต่อรอง (negotiating skills)
- ทักษะการทำสัญญาร่วมกัน (contracting skills)
- ทักษะการสร้างเครือข่ายทางสังคม (social networking skills)
- การทำงานแบบหุ้นส่วน (working in partnership)
- ทักษะการเป็นสื่อกลาง (mediation skills)
- ทักษะการพิทักษ์สิทธิ (advocacy skills)

- ทักษะการยืนหยัด (assertiveness skills)
- การใช้ความท้าทายและการเผชิญหน้า (being challenging and confrontative)
- การเกี่ยวข้องกับความเป็นปรปักษ์ ความก้าวร้าวและความรุนแรง (dealing with hostility, aggression and violence)
- การเตรียมการป้องกันและการควบคุม (providing protection and control)
- การจัดการขอบเขตทางวิชาชีพ (managing professional boundaries)
- ทักษะการเก็บรักษาการบันทึก (record keeping skills)
- การสะท้อนกลับและผลการปฏิบัติงาน (reflective and effective practice)
- การใช้กรณีศึกษาที่สร้างสรรค์ (using supervision creatively)

4. ระดับและชนิดของทักษะ (level and type of skill)

ระดับของทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มีการจัดลำดับจากขั้นพื้นฐานไปจนถึงขั้นความก้าวหน้า โดยแบ่งเป็น 3 ระดับทักษะ ได้แก่

1. ทักษะพื้นฐาน (basic skills) เป็นทักษะพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานทุกระดับ เช่น ทักษะการประเมิน ทักษะการวางแผน ทักษะการดำเนินงานและทักษะการประเมินผล
2. ทักษะระหว่างกลาง (intermediate skills) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสถานการณ์ที่ยากมากกว่าทักษะพื้นฐาน ต้องใช้หลายทักษะร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันระหว่างระบบผู้ให้บริการและระบบผู้ใช้บริการ
3. ทักษะความก้าวหน้า (advanced skills) เป็นทักษะที่เหนือกว่า 2 ทักษะแรก เป็นทักษะที่ทำงานกับปัญหาที่มีหลายหน้า และควบคุมได้ยาก (multifaceted and intractable)

ชนิดของทักษะ (type of skill) มีการแบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. ทักษะทั่วไป (generalist skills) ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องใช้ทักษะทั่วไปในการปฏิบัติงาน
2. ทักษะเฉพาะด้าน (specialist skills) เป็นทักษะที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ เฉพาะด้านที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ผู้ปฏิบัติต้องผ่านการอบรมฝึกฝนและต้องการรับรองของสภาการศึกษา หรือองค์กรที่เชี่ยวชาญเพื่อสร้างประกันต่อผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานคุ้มครองเด็กต้องผ่านการอบรมก่อนจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้

ผู้เขียนขอเปรียบเทียบทักษะการแทรกแซงการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาคไว้ดังตารางที่ 7.1

ตารางที่ 7.1 เปรียบเทียบทักษะการแทรกแซงการดำเนินงานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค มัชฌิมภาค และมหภาค

ระดับการปฏิบัติงาน	ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Skills of Practice)
<p>สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)</p>	<p>ระยะดำเนินงาน เป็นการใช้รูปแบบการปฏิบัติงานแทรกแซงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับทักษะต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาของบุคคล ครอบครัว - การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ให้บุคคล ครอบครัว ได้รับการสังคม - การจัดการบริการสังคมเชิงรับและเชิงรุก เพื่อให้บุคคล ครอบครัวสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก - การระดมทรัพยากรทางสังคมจากภาคส่วนต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน - การสนับสนุน ส่งเสริมการจัดการบริการสังคม - การจัดหาทรัพยากรทางสังคมในลักษณะของบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมและการจัดสรรทรัพยากรทางสังคมอย่างเป็นธรรม เหมาะสมให้กับบุคคล ครอบครัว - การให้การปรึกษาเพื่อช่วยเหลือให้บุคคล ครอบครัวสามารถจัดการกับปัญหาและความต้องการ - การเสริมพลังอำนาจให้บุคคล ครอบครัวที่ถูกกดขี่ เอารัดเอาเปรียบ สามารถพิทักษ์สิทธิ ได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพและปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีหลักประกันและความมั่นคงในชีวิต - การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน - การบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัว - การสร้างความตระหนักรู้ทางสังคมให้กับบุคคล ครอบครัว รู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำๆ การเฝ้าระวังปัญหา การเตือนภัย การรณรงค์ การแข่งขัน การประกวด การลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ครอบครัว
<p>สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)</p>	<p>ระยะดำเนินงาน เป็นการใช้รูปแบบการปฏิบัติงานแทรกแซงการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การใช้กลุ่ม - การใช้กระบวนการกลุ่ม - การใช้กิจกรรม - การใช้โครงการ - การใช้ตัวตนของนักสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 7.1 (ต่อ)

ระดับการปฏิบัติงาน	ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ (Skills of practice)
	<ul style="list-style-type: none"> - การสังเกตการณ์พฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม/กลุ่ม - การบันทึกกระบวนการ/ขั้นตอนของการดำเนินการเพื่อนำมาใช้ประเมินผลที่จะวางแผนการดำเนินงานกลุ่มในระยะต่อไป - การวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)	<p>ระยะเวลาดำเนินงาน เป็นการใช้รูปแบบการปฏิบัติงานแทรกแซงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับทักษะต่างๆ มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเขียนโครงการ - การวิเคราะห์โครงการ - การประเมินผลการดำเนินงานโครงการ - การระดมทรัพยากรทางสังคม - การประสานงาน - การใช้เครือข่ายขับเคลื่อนการดำเนินงาน - การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน - การควบคุมกำกับการทำงานให้เป็นไปตามแผนแม่บทชุมชน - การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน - การเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน - การรณรงค์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง - การจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน - การบริหารจัดการความขัดแย้งในชุมชน - การเฝ้าระวังปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน - การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานของชุมชน - การวิจัยชุมชน

5. ระยะเวลา (duration)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค แบ่งออกเป็น 3 ลำดับ ได้แก่

1. ระยะสั้น (short-term) เป็นการทำงานที่ใช้ระยะเวลา 3 เดือน (ตั้งแต่ 12 สัปดาห์ขึ้นไป)
2. ระยะกลาง (medium-term) เป็นการทำงานที่ใช้ระยะเวลา 6 1/2 เดือน (ระหว่าง 12-26 สัปดาห์)
3. ระยะยาว (long-term) เป็นการทำงานที่ใช้เวลา ตั้งแต่ 6 1/2 เดือน (มากกว่า 26 สัปดาห์ขึ้นไป)

6. ระยะของงาน/การเห็นการปฏิบัติงาน (stage of the work/practice emphasis)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคที่ใช้ระยะของงาน นโยบายขององค์กรและการปฏิบัติงาน ได้มีการจัดประเภทของการปฏิบัติงานเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1. ระยะเริ่มต้นงาน (the beginning phase) เป็นระยะการสร้างสัมพันธภาพช่วงแรก
2. ระยะกลาง (the middle phase) เป็นระยะที่เน้นการสร้างสัมพันธภาพที่มั่นคง การสร้างความไว้วางใจ และการสร้างความเข้มแข็งของผู้ใช้บริการต่อการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินงาน
3. ระยะสุดท้าย (the end phase) เป็นระยะที่ผู้ใช้บริการสามารถจัดการกับปัญหาความต้องการของตนเองเรียบร้อยแล้ว และมีเครือข่ายทางสังคมที่จะเข้ามาสนับสนุนช่วยเหลืองานและเห็นความเปลี่ยนแปลงที่ก้าวหน้าต่อระบบผู้ใช้บริการ

7. ระดับของความรุนแรง (level of intensity)

ปัญหาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงปัญหาเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับไม่รุนแรง (non-intensive) ระดับนี้เป็นการทำงานที่สัมพันธ์กับงานที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการทุก 2 สัปดาห์ (fortnightly) ไปจนถึง 1 เดือน (monthly) หรือเป็นการทำงานไปจนถึงใกล้ระยะเวลาที่งานใกล้จะสิ้นสุดลง
2. ระดับปานกลาง (moderate) เป็นการทำงานต่อเนื่องที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการสมาชิกครอบครัวและวิชาชีพอื่นๆ อย่างน้อยอาทิตย์ละ 1 ครั้ง การเตรียมการด้านการให้การปรึกษาแนะนำกับครอบครัว บังคับบุคคล การให้การปรึกษาแนะนำมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของปัญหา
3. ระดับรุนแรง (2 ครั้งต่อสัปดาห์) ช่วงนี้เป็นการแสดงถึงปัญหาความต้องการที่รุนแรงซับซ้อน หลายปัจจัย ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้การติดต่อหลายช่องทางทั้งผู้ใช้บริการสมาชิกครอบครัว วิชาชีพเข้ามาร่วมกันช่วยเหลืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

8. การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน (practice setting)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคนิยมใช้การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานตามสถานที่ที่ไปทำงานดังต่อไปนี้

- การทำงานในที่ทำงาน/หน่วยงาน (a workplace/agency setting)
- บ้านของผู้ใช้บริการ
- การตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัย
- คู่มือหรือศูนย์ดูแลกลางวัน
- ศูนย์ชุมชน
- โรงพยาบาล
- โรงเรียน
- การจัดตั้งตามธรรมชาติ เช่น ห้องอาหาร

9. การนิเทศงาน (supervision)

ผู้นิเทศงานจะทำหน้าที่ในการให้แนวทางการดำเนินงานที่เป็นเอกสารเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ ค่านิยมทางวิชาชีพให้กับผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อวิพากษ์ สนับสนุน และปรับปรุงการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ

วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้เกิดการทำงานตามเป้าหมายของแผนงานที่ได้กำหนดร่วมกัน
2. เพื่อเลือกใช้ทางเลือกของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม
3. เพื่อเสริมพลังอำนาจ ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาให้ผู้ให้บริการสามารถจัดการปัญหาความต้องการของตนเองได้

หลักการดำเนินงาน

หลักการการดำเนินงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ในที่นี้ผู้เขียนขอประเมินเป็นภาพรวมที่ใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย และวิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (สังคมสงเคราะห์ระดับมัชฌิมภาค) มาไว้ด้วยกัน

ทัศนีย์ ลักษณะภิชชนัชช (2545, น.116) กล่าวถึง หลักการว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ถือเป็น “แนวความคิดซึ่งยึดถือเป็นคติประจำใจสำหรับการปฏิบัติงาน” หลักการพัฒนามาจากความเชื่อและความมั่นใจในบางสิ่งบางอย่าง และความเชื่อมั่นนี้เป็นเครื่องผลักดันให้เกิดเป็นกำลังใจในการทำงาน มีมาเหนืออดทนและพยายามแสวงหาหนทางไปสู่ความสำเร็จให้จงได้ ยกตัวอย่าง เช่น หลักความเป็นธรรมในสังคม หลักประชาธิปไตย หลักประหยัด หลักประโยชน์ หลักมนุษยธรรม เป็นต้น

หลักการเปรียบเทียบเหมือนหางเสือของเรือที่ช่วยบังคับทิศทางการเดินทางเรือไปในเส้นทางที่ต้องการอย่างไรก็ตาม ถ้าเรือมีแต่หางเสือไม่มีเครื่องจักรกลและคนขับ เรือก็ไม่อาจแล่นได้ เครื่องจักรกลและการใช้เครื่องจักรกลหรือการขับเรือจึงเป็นวิธีการและกระบวนการของการเดินทางเรือซึ่งผู้ขับเรือจะต้องเรียนรู้

การนำหลักการการดำเนินงานไปใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

การนำหลักการการดำเนินงานไปใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นการใช้หลายๆ หลักการร่วมกัน ไม่สามารถแยกหลักการใดหลักการหนึ่งออกมา แต่ขึ้นกับสถานการณ์ปัญหาความต้องการ การใช้หลักการจึงมีระดับมาก ปานกลาง น้อยแตกต่างกันไป หลักการการดำเนินงานที่สำคัญ มีดังนี้ (ตารางที่ 7.2)

1. การยอมรับ (acceptance)
2. ความแตกต่างกันของบุคคล (individualization)
3. การลดความแตกต่างกันของบุคคล กลุ่ม ชุมชน (deindividualization)
4. ความเสมอภาค (equity)
5. ความเป็นธรรมทางสังคม (social justice)
6. การเป็นภาคี/หุ้นส่วนการทำงาน (partnership)
7. ความเป็นพลเมือง (citizenship)
8. การเสริมพลังอำนาจ (empowerment)
9. การพิทักษ์สิทธิ (advocacy)
10. การตัดสินใจด้วยตนเอง (self-determination)
11. การรักษาความลับ (confidential)
12. การตระหนักในตนเอง (self-reliance)
13. ประชาธิปไตย (democracy)
14. การมีส่วนร่วม (participation)

ตารางที่ 7.2 การนำหลักการการดำเนินงานไปใช้ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์

หลักการการดำเนินงาน	งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (ปัจเจกบุคคล ครอบครัว)	งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน	งานสังคมสงเคราะห์ชุมชน	ประเด็นที่ใช้ในการดำเนินงาน
1. การยอมรับ (acceptance)	+++	+++	+++	การให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
2. ความแตกต่างของบุคคล กลุ่มและชุมชน (individualization)	+++	+++	+++	การยอมรับในความแตกต่าง ความหลากหลายทางสังคม
3. การลดความแตกต่างของบุคคล กลุ่ม และชุมชน (deindividualization)	+++	+++	+++	การคำนึงถึงปัจจัยโครงสร้าง กลไก นโยบายของรัฐที่ทำให้เกิดปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น ความยากจน การใช้ความรุนแรงในสังคม
4. ความเสมอภาค (equity)	+++	+++	+++	การให้โอกาสทางสังคมที่เท่าเทียมกัน การลดความแตกต่างของบุคคลและกลุ่ม เช่น การเปิดพื้นที่สาธารณะให้คนพิการ ได้ใช้ชีวิตนอกบ้าน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุและคนพิการ ให้สามารถใช้ชีวิตอย่างเป็นปกติในสังคม
5. ความเป็นธรรมทางสังคม (social justice)	+++	+++	+++	ความทั่วถึง ครอบคลุม
6. การเป็นภาคี/หุ้นส่วนการทำงาน (partnership)	+++	+++	+++	ความรู้สึกร่วมกัน

ตารางที่ 7.2 (ต่อ)

หลักการการดำเนินงาน	งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (ปัจเจกบุคคล ครอบครัว)	งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน	งานสังคมสงเคราะห์ชุมชน	ประเด็นที่ใช้ในการดำเนินงาน
7. ความเป็นพลเมือง (citizenship)	+++	++	+++	การได้รับการคุ้มครองตามสิทธิความเป็นพลเมือง การเข้าถึงบริการพื้นฐานที่จำเป็น
8. การเสริมพลังอำนาจ (empowerment)	+++	++	+++	อำนาจ ศักยภาพ พลังความสามารถที่มีอยู่จริงในบุคคล กลุ่ม
9. การพิทักษ์สิทธิ (advocacy)	+++	++	+++	การปกป้องคุ้มครองสิทธิตนเอง กลุ่ม การเป็นปากเสียงแทนผู้ใช้บริการ
10. การตัดสินใจด้วยตนเอง (self-determination)	+++	++	+++	การให้โอกาสผู้ใช้บริการตัดสินใจต่อแนวทางทางเลือกที่เหมาะสมของตนเอง
11. การรักษาความลับ (confidential)	+++	+++	+	การไม่ละเมิดสิทธิข้อมูลข่าวสารของบุคคล กลุ่ม
12. การตระหนักในตนเอง (self-reliance)	+++	++	+	การพึ่งตนเอง การช่วยตนเอง
13. ประชาธิปไตย (democracy)	+	+	+++	การให้โอกาสผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นของตนเองโดยอิสระ
14. การมีส่วนร่วม (participation)	+++	+++	+++	การมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่ร่วมคิด วิเคราะห์ ปัญหา ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินงาน ร่วมติดตาม และประเมินผล ร่วมตรวจสอบ และร่วมรับประโยชน์

หมายเหตุ: +++ หมายถึง การใช้ในระดับมาก
 ++ หมายถึง การใช้ในระดับปานกลาง
 + หมายถึง การใช้ในระดับน้อย

การวางแผนการดำเนินงาน

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540, น.25) กล่าวถึงการวางแผนการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ (planning for intervention) ไว้ดังนี้

“การวางแผนให้ความช่วยเหลือจัดว่าเป็นขั้นที่สำคัญ เมื่อได้ข้อมูลจากการสำรวจและวิเคราะห์อย่างถูกต้องแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องนำมาวางแผน และลงมือให้ความช่วยเหลือต่อการวางแผนให้ความช่วยเหลือจำเป็นที่จะต้อง

1. สำรวจทรัพยากรต่างๆ ที่มีในบุคคล ในครอบครัว ในกลุ่มชุมชน หรือในสังคมนั้นๆ ซึ่งทรัพยากรนี้หมายถึง ทั้งทรัพยากรภายใน (internal resource) และทรัพยากรภายนอก (external resource) ทรัพยากรภายใน (internal resource) หมายถึง แรงจูงใจ โอกาส และความสามารถของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชน ในการที่จะแก้ไขปัญหาของเขา ต้องดูพลัง ดูความพร้อมในการร่วมมือแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไป ส่วนทรัพยากรภายนอก (external resource) หมายถึง ทรัพยากรต่างๆ ที่จะสามารถนำมาใช้เสริมเพื่อให้การแก้ไขปัญหาลุล่วงไปได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ ที่จะสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชนนั้นๆ นักสังคมสงเคราะห์ต้องสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไป

2. สำรวจบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์เอง นักสังคมสงเคราะห์ควรต้องสำรวจบทบาทของตน และวางแผนบทบาทของตนเองให้เหมาะสมกับการแก้ปัญหานั้นๆ โดยปกติแล้วนักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทมากมายในการเข้าไปให้ความช่วยเหลือ อาจมีบทบาทเป็นปากเป็นเสียง (advocator) เป็นผู้เปลี่ยนแปลงสังคม (social broker) เป็นผู้สนับสนุน (persuader) เป็นตัวแทนของพ่อแม่ (parent figure) เช่น ผู้นำกลุ่ม (group leader) เป็นผู้จัดระเบียบชุมชน (community organizer) หรือมีอีกมากมายหลายบทบาท ในการวางแผนเพื่อให้ความช่วยเหลือนี้ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องตัดสินใจว่า เขาจะเข้าไปให้ความช่วยเหลือใคร ที่ไหน เมื่อไร และผู้ขอรับบริการซึ่งอาจเป็นบุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชนนั้นๆ จะมีส่วนร่วมอย่างไรบ้าง

การวางแผนเข้าไปให้ความช่วยเหลือนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไป คือไม่ใช่เกี่ยวข้องกับระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ขอรับบริการเท่านั้น แต่จะต้องมีส่วนโยงใยไปถึงระบบต่างๆ อีกด้วยเช่นกัน ระบบในครอบครัว กลุ่มและชุมชนนั้นๆ ด้วย ดังนั้นการวางแผนเข้าไปให้ความช่วยเหลือ จึงจำเป็นต้องมีการประเมินวินิจฉัยปัญหาต่างๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วนและรอบคอบ และประการที่สำคัญที่สุดก็คือ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการที่นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้ลงมือให้ความช่วยเหลือ แต่ต้องดูว่าผู้ขอรับบริการยินยอมพร้อมใจที่จะมีส่วนร่วมต่อกระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือไม่อย่างไรด้วย

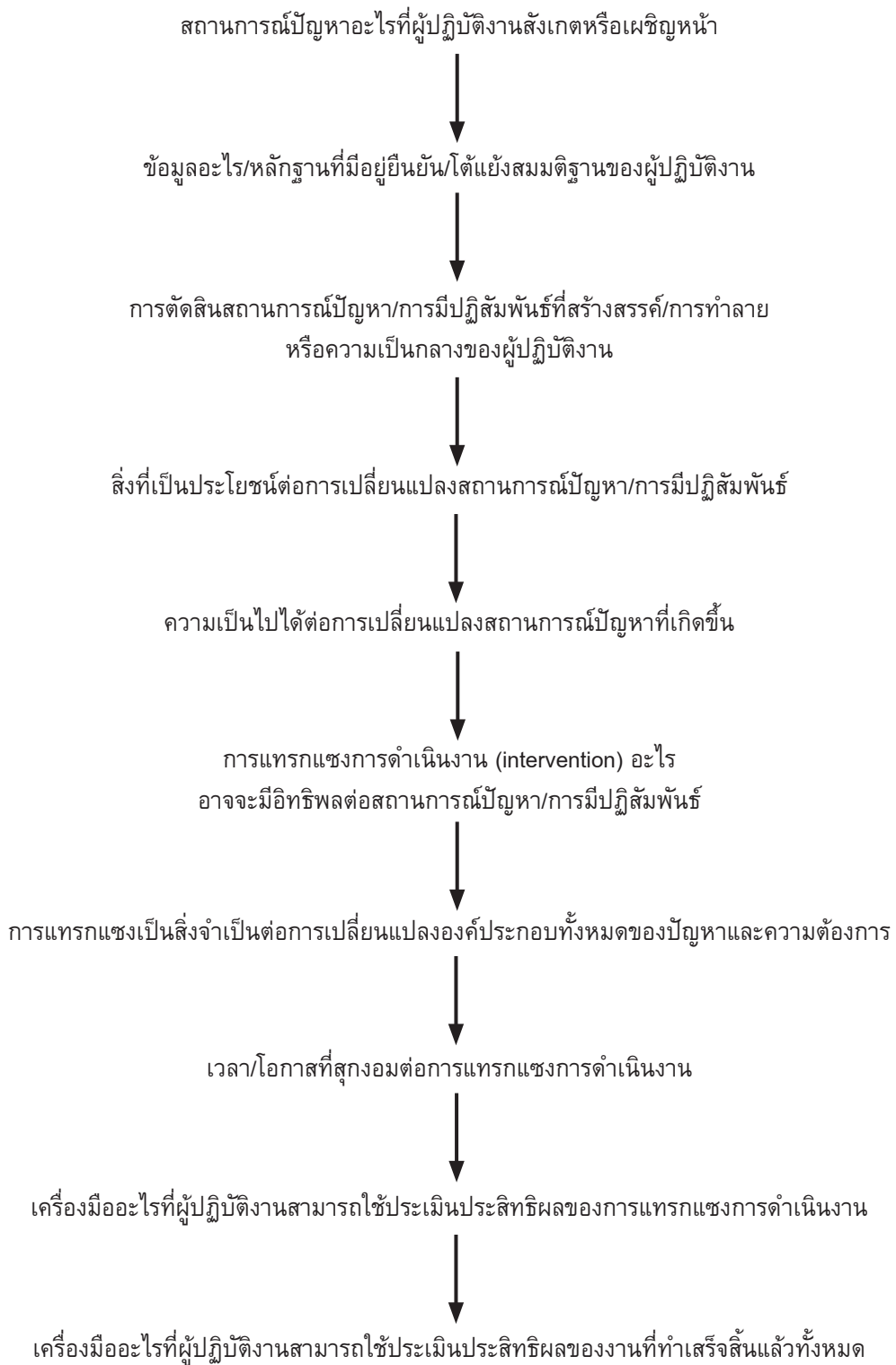
การวางแผนการดำเนินงานถือเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนการประเมิน (assessment) เป็นการกำหนดระยะทางการทำงานกับระบบที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันการวางแผนการดำเนินงานเป็นการออกแบบเพื่อกำกับทิศทางเฉพาะเจาะจงในการทำงานเฉพาะราย ที่รวมถึงการกระทำทางสังคมด้วย (Payne et al., 2002, น.9) ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงการทำงานเฉพาะรายจากการให้บริการที่คำนึงถึงการเน้นให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้รับสิทธิประโยชน์ ในลักษณะของสวัสดิการ (welfare) ทิศทางการเปลี่ยนแปลงของงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายได้เปลี่ยนจาก “สิทธิประโยชน์” (benefits) เป็น “สวัสดิการจากการทำงานหรือสวัสดิงาน” (welfare to work/workfare) ซึ่งเป็นแบบแผนที่ได้รับการยอมรับในสหรัฐอเมริกาและอังกฤษ (Halpern and Bates, 2004, น.32) สิ่งเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องปรับตัวและท้าทายกับการวางแผนการดำเนินงานในระดับนโยบายสังคมด้วย

Doel (1994, น.27) กล่าวถึงการวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาความต้องการนักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจถึงปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ปัญหาความต้องการเร่งด่วนของผู้ใช้บริการ
- 2) ผลที่ตามมาของปัญหาที่ไม่ได้บรรเทา
- 3) โอกาสของความสำเร็จของการบรรเทาปัญหา
- 4) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและองค์กรในการช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหา
- 5) แรงจูงใจของผู้ใช้บริการในการทำงานกับปัญหาอย่างต่อเนื่อง
- 6) การสนับสนุนซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับจากแหล่งสนับสนุนทางสังคม
- 7) ธรรมชาติของปัญหาที่มีลักษณะพิเศษ

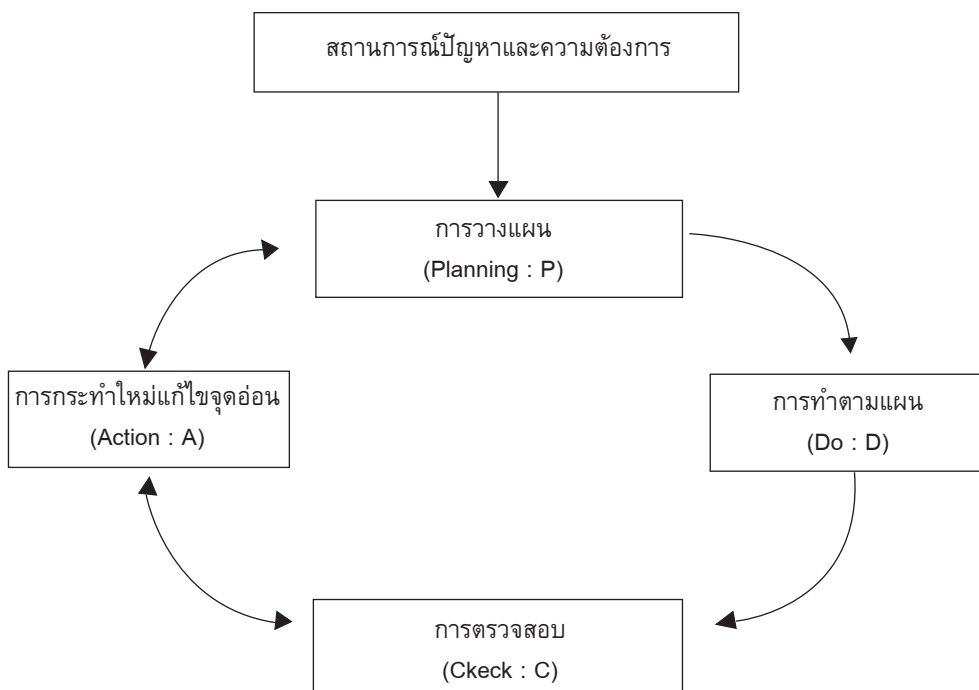
Kennard และคณะ (1993, น.6) ได้เขียนถึงสาระสำคัญของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน ผู้ปฏิบัติงานต้องเตรียมแนวคำถามก่อนการดำเนินงาน (intervention) ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับและขยายแนวคำถามที่จะใช้ซึ่งจะแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้งขึ้นอยู่กับการทำงานกับครอบครัว กลุ่ม หรือชุมชน และองค์กร

ตัวอย่าง การวางแผนการตั้งคำถามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค



การวางแผนการดำเนินงานเปรียบเสมือนการออกแบบงาน/กิจกรรม (design work and activities) ที่จะเกิดขึ้นในการทำงานร่วมกับกับผู้ใช้บริการที่จะนำไปสู่เป้าหมายของการแก้ไขปัญหาคือความต้องการที่เกิดขึ้นให้ลดลงหรือหมดไป การวางแผนการดำเนินงานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์อาจใช้วงจรเดมมิ่ง (P-D-C-A) ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบแผนที่วางไว้

รูปที่ 7.1 วงจรเดมมิ่งกับการวางแผนการแทรกแซงการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค



การแทรกแซงการดำเนิน (intervention) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

การแทรกแซงการดำเนินงาน (intervention) เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ คำว่า inter ที่แปลว่าระหว่าง (between) และคำว่า venire ที่แปลว่า มา (to come) เมื่อนำมารวมกันจึงหมายถึงระหว่างที่เกิดขึ้น (coming between) แต่โดยทั่วไปนักสังคมสงเคราะห์นิยมใช้ทับศัพท์ของคำว่า intervention ซึ่งเป็นคำที่เข้าใจของนักวิชาชีพรวมทุกอย่างเข้าไปในการใช้ intervention ตั้งแต่ ความรู้ ทักษะ ความเข้าใจและค่านิยมในการกระทำ ความหมายที่งานสังคมสงเคราะห์ นำมาใช้คล้ายกันคือคำว่า การดำเนินงาน/การให้การช่วยเหลือ (treatment) (Trevithick อ้างถึงใน Barker, 2003, น. 226; Epstein and Brown, 2002, น.34)

การแทรกแซงการดำเนินงาน (intervention) ของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคมีการจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การแทรกแซงโดยตรง (directive interventions)

การแทรกแซงโดยตรงของผู้ปฏิบัติงานเป็นการแทรกแซงโดยใช้เหตุการณ์ งาน กรณีศึกษาของผู้ใช้บริการเพื่อให้มีอิทธิพลต่อนโยบายขององค์กรและการปฏิบัติงาน ผ่านมุมมองของผู้ปฏิบัติงานต่อการเคลื่อนไหวไปสู่เหตุการณ์ข้างหน้าทีคาดว่าจะเกิดขึ้น

2. การแทรกแซงโดยอ้อม (non-directive interventions)

ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไม่ควรตัดสินใจเพื่อประชาชน หรือเป็นผู้นำ หรือให้แนวทาง หรือชักชวนให้ผู้ใช้บริการยอมรับข้อสรุปของผู้ปฏิบัติงาน การแทรกแซงโดยอ้อมรวมถึงการช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหา หรือพูดคุยเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก และการกระทำต่างๆ ที่เปิดเผยได้ของผู้ใช้บริการ (Lishman, 1994, น.107) ทักษะการให้การปรึกษาแนะนำจึงเป็นทักษะที่สำคัญในการดำเนินงาน

ตัวอย่าง นักสังคมสงเคราะห์ในกลุ่มนักพฤติกรรมนิยมที่ใช้แนวทางการรับรู้ และแนวทางของจิตสังคม จะใช้การแทรกแซงโดยตรงมากกว่าในการปฏิบัติงาน ขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ชุมชนมีแนวโน้มที่จะใช้การแทรกแซงโดยอ้อม ขณะที่ผู้ใช้บริการ/การใช้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (client-centred approaches) ก็จัดอยู่ในลักษณะนี้เช่นกัน

ในที่นี้ ผู้เขียนได้แบ่งการแทรกแซงการดำเนินงาน (intervention) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบุคคลและครอบครัว
2. ระดับกลุ่มชน

การแทรกแซงการดำเนินงาน (intervention) จึงเป็นการใช้ผ่านรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั่วไป ทั้งหมด 27 รูปแบบเป็นการพัฒนามาจากทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ รูปแบบทั้งหมดมีความหลากหลายและถูกพัฒนาขึ้นตามสถานการณ์การทำงานที่แตกต่างกันของนักสังคมสงเคราะห์ การนำรูปแบบงานสังคมสงเคราะห์ไปใช้จึงจำเป็นต้องใช้ในลักษณะของการผสมผสานทฤษฎีต่างๆ เข้าด้วยกันโดยธรรมชาติ ถือเป็นสร้างทฤษฎีใหม่ โดยเลือกจากแนวคิดของทฤษฎีที่นักสังคมสงเคราะห์สนใจ และนำมาสังเคราะห์ เพื่อหาเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเฉพาะรูปแบบการปฏิบัติงานข้างต้น จึงเน้นที่การปฏิบัติงานระดับจุลภาค (micro social work) ได้แก่งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน และในปี ค.ศ. 1995 หลุยส์ ซี.จอห์นสัน (Louise C. Johnson) ได้พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานเหลือเพียง 20 รูปแบบ โดยส่วนใหญ่ใช้กับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย 14 รูปแบบ ใช้กับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน 10 รูปแบบ รูปแบบที่ใช้กับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคมีทั้งหมด 17 รูปแบบ อย่างไรก็ตาม มี 14 รูปแบบที่ใช้ปฏิบัติงานกับงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย และ 10 รูปแบบที่ใช้กับงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน แต่ในการปฏิบัติงานอาจจะใช้มากกว่า 1 รูปแบบร่วมกันก็ได้ ดังตารางที่ 7.3 (ระพีพรรณ คำหอม, 2541, น. 37-38)

ตารางที่ 7.3 การประยุกต์รูปแบบกับวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค	วิธีการสังคมสงเคราะห์	
	เฉพาะราย	กลุ่มชน
1. รูปแบบการหน้าที่ (function model)	✓	✓
2. รูปแบบภาวะแวดล้อม/ชีวิต (ecological/ life model)	✓	✓
3. รูปแบบบูรณาการ (integrative model)	✓	-
4. รูปแบบการพัฒนาการ (development model)	-	✓
5. รูปแบบการพัฒนาท้องถิ่น (locally development model)	-	-
6. รูปแบบการติดต่อสื่อสาร (communication communicative-interactive model)	✓	✓
7. รูปแบบการกระทำทางสังคม (social action model)	-	-
8. รูปแบบการขัดเกลาทางสังคม (socialization model)	✓	✓
9. รูปแบบการวางแผนทางสังคม (social planning model)	-	-
10. รูปแบบเน้นงาน (task model)	✓	-
11. รูปแบบสตรีนิยม (feminist model)	✓	✓
12. รูปแบบจิตสังคม (psychosocial model)	✓	✓
13. รูปแบบเกสทอลต์ (Gestalt therapy model)	✓	-
14. รูปแบบภาวะวิกฤต (crisis intervention model)	✓	✓
15. รูปแบบอัตถิภาวนิยม (existential model)	✓	-
16. รูปแบบการแก้ไขปัญหา (problem-solving model)	✓	-
17. รูปแบบการรับรู้/การใช้เหตุผล/การบำบัด ความเป็นจริง (cognitive/rational/reality therapy model)	✓	-
18. รูปแบบพฤติกรรมบำบัด/พฤติกรรมสังคม (behavior therapy/ sociobehavior model)	✓	-
19. รูปแบบการไกล่เกลี่ย (mediating model)	-	✓
20. รูปแบบองค์กร/กลุ่มแก้ไข (organizational/vedicial-group model)	-	✓

ที่มา: Louise C. Johnson, 1995.

นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ถูกนำไปรวมกับรูปแบบอื่นๆ เช่น รูปแบบสถานการณ์ (situational) รูปแบบเป้าหมายทางสังคม (social goals) รูปแบบการสร้างความกระจ่างทางค่านิยม (value classification) รูปแบบโครงสร้างครอบครัวบำบัด (structural family treatment) และรูปแบบวิเคราะห์การเปลี่ยนผ่าน (transactional analysis) เป็นต้น

การประยุกต์ใช้ทางเลือกต่างๆ ในการดำเนินงาน

กรณีศึกษา ด.ญ. สวย

ด.ญ.สวย อายุ 13 ปี ถูกส่งต่อโดยโรงเรียน เมื่อครูพบว่า ด.ญ.สวยมีการทำร้ายตนเอง ครูสังเกตเห็นบาดแผลที่ถูกกรีดตามแขน ข้อมูลที่โรงเรียนค้นพบเบื้องต้นมีจำกัดมาก แม่ของ ด.ญ.สวย แต่งงานใหม่ หลังการแต่งงานใหม่ ด.ญ.สวยบรรยายความรู้สึกต่อเหตุการณ์นี้ว่า “เธอถูกผลักออกจากแม่และพ่อเลี้ยง” ด.ญ.สวยรู้สึกไม่ดีที่แม่พูดเสมอว่า “จนปัญญากับพฤติกรรมการทำร้ายตนเองของ ด.ญ.สวย” สถานการณ์การทำร้ายตนเองของลูกที่เพิ่มขึ้น ยิ่งทำให้แม่ของ ด.ญ.สวยรู้สึกว่า เป็นการทำลายความสัมพันธ์ในครอบครัว

จากกรณีศึกษาดังกล่าว การดำเนินงานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค โดยใช้ทางเลือกต่างๆ มาใช้ในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

การดำเนินงานในกรณีศึกษา ด.ญ.สวย

ทางเลือกของการปฏิบัติงาน	การตัดสินใจดำเนินงาน
1. การใช้วิธีการแทรกแซงการดำเนินงาน (method of intervention)	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานตัวต่อตัวระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ กับ ด.ญ.สวย ทักษะหลักที่ใช้ในการดำเนินงานคือ ทักษะการให้การปรึกษา ทางเลือกอื่นๆ ที่ต้องนำมาพิจารณารวมถึงความเป็นไปได้ในการทำงานกับครอบครัวของ ด.ญ.สวย โดยการนำทุกคนที่เกี่ยวข้องมาทำความเข้าใจและทำสัญญา ร่วมกันที่จะช่วยแก้ไขปัญหของ ด.ญ.สวย กรณีที่ข้อเสนอข้างต้นไม่ได้รับการยอมรับจาก ครอบครัวของ ด.ญ.สวย นักสังคมสงเคราะห์อาจเสนอให้ ใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน โรงเรียน อาจใช้กลุ่มเยาวชนหญิงเป็นกลุ่มสนับสนุนเพื่อช่วยลดการแยกตัวออกจากเพื่อนของ ด.ญ.สวย และเป็นการสร้างความมั่นใจ และความภาคภูมิใจในตนเองของ ด.ญ.สวยให้กลับคืนมา

ทางเลือกของการปฏิบัติงาน	การตัดสินใจดำเนินงาน
2. แนวทางการปฏิบัติ (practice approach)	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานจากบุคคล/แนวทางการใช้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางในการทำงาน
3. มุมมองจากการปฏิบัติ (practice perspective)	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานจากมุมมองของวัยรุ่นร่วมกับมุมมองของสตรีนิยม โดยเฉพาะการใช้ทิวมาตรฐานกับผู้หญิงค่านิยมที่ให้เสรีภาพทางเพศกับผู้ชายมากกว่า แต่ผู้หญิงไม่มีอิสระทางเศรษฐกิจ และถือเป็นทรัพย์สินของสามี ส่งผลให้มารดาของ ด.ญ.สวย ต้องปฏิบัติตามความต้องการของสามีเพื่อประคองชีวิตครอบครัวใหม่
4. ทักษะและการแทรกแซงการดำเนินงาน (skills and interventions)	<ul style="list-style-type: none"> ทักษะและการแทรกแซงการดำเนินงานทั่วไป: เมื่องานเริ่มต้น ทักษะและการแทรกแซงเน้นที่การประเมินโดยเฉพาะทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูล ทักษะการสังเกต ทักษะการฟัง การใช้คำถามเปิดและคำถามปิด และการเตรียมข้อมูล และการอธิบายในการประเมิน ทักษะและการแทรกแซงการดำเนินงานทั่วไปเฉพาะเจาะจง: เป็นการเน้นที่การสร้างควมไว้วางใจ รวมทั้งการใช้แนวคิดต่าง ๆ เข้ามาแทรกแซงการดำเนินงาน เช่น ความสอดคล้อง การพิจารณาเงื่อนไขเชิงลบ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ รวมทั้งการสื่อสารกับผู้ใช้บริการทุกวัน
5. ระดับและชนิดของทักษะ (level and type of skill)	<ul style="list-style-type: none"> การจัดลำดับทักษะและการแทรกแซงที่แตกต่างกัน เช่น บางครั้งเป็นระดับพื้นฐาน ระดับกลาง ระดับก้าวหน้า และทักษะเฉพาะต่อสถานการณ์ของ ด.ญ.สวย คือ การปรับพฤติกรรมการทำร้ายตนเอง และการทำงานกับ ด.ญ.สวย จึงเน้นถึงการให้การปรึกษาในแต่ละครั้ง
6. ระยะเวลา (duration)	<ul style="list-style-type: none"> ช่วงกลางของการดำเนินงาน กระบวนการประเมินในระยะแรก เป็นการลดความเสี่ยงต่อความล้มเหลวของครอบครัว ปัญหาอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพภูมิใจในตนเองของ ด.ญ.สวย และสัมพันธ์ภาพระหว่างแม่กับพ่อเลี้ยงที่ถูกเปิดเผย ระยะเวลาของการดำเนินงาน: 6 เดือน
7. ระยะของงาน/การเน้นการปฏิบัติงาน (stage of the work/practice emphasis)	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเริ่มต้นการปฏิบัติงานเป็นความสัมพันธ์กับ ด.ญ.สวย โดยใช้การให้การปรึกษาแนะนำเป็นระยะ เช่น ความพยายามให้ ด.ญ.สวย แยกแยะถึงความคาดหวัง และทางเลือกของชีวิตที่สัมพันธ์กับงานที่จะต้องวางแผนไปด้วยกัน

ทางเลือกของการปฏิบัติงาน	การตัดสินใจดำเนินงาน
8. ระดับของความรุนแรง (level of intensity)	<ul style="list-style-type: none"> • ระยะแรกของความรุนแรง (2 ครั้ง/สัปดาห์) เป็นช่วงของการติดต่อกันระหว่าง ด.ญ.สวย กับนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อทำงานร่วมกันเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำร้ายตนเอง และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวของครอบครัวใหม่ของแม่ • ระยะต่อมา เป็นการทำสัญญาการดำเนินงานต่อสัปดาห์
9. การกำหนดการปฏิบัติงาน (practice setting)	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องการให้การปรึกษาแนะนำขององค์กรสวัสดิการครอบครัวและเด็ก
10. นิเทศงาน การฝึกอบรม โครงสร้างการให้การปรึกษา แนะนำและการสนับสนุน (supervision, raining, consultation and support structure)	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการของผู้นิเทศงานเป็นรายเดือน • การกำหนดหลักสูตรอบรมให้กับวัยรุ่นที่ทำร้ายตนเอง • การมีศูนย์บำบัดผู้หญิงในระดับท้องถิ่นให้การช่วยเหลือต่อผู้ใช้บริการได้อย่างทันที่

ที่มา: ประยุกต์จาก Trevithick, Pamela, 2005, pp.85-87.

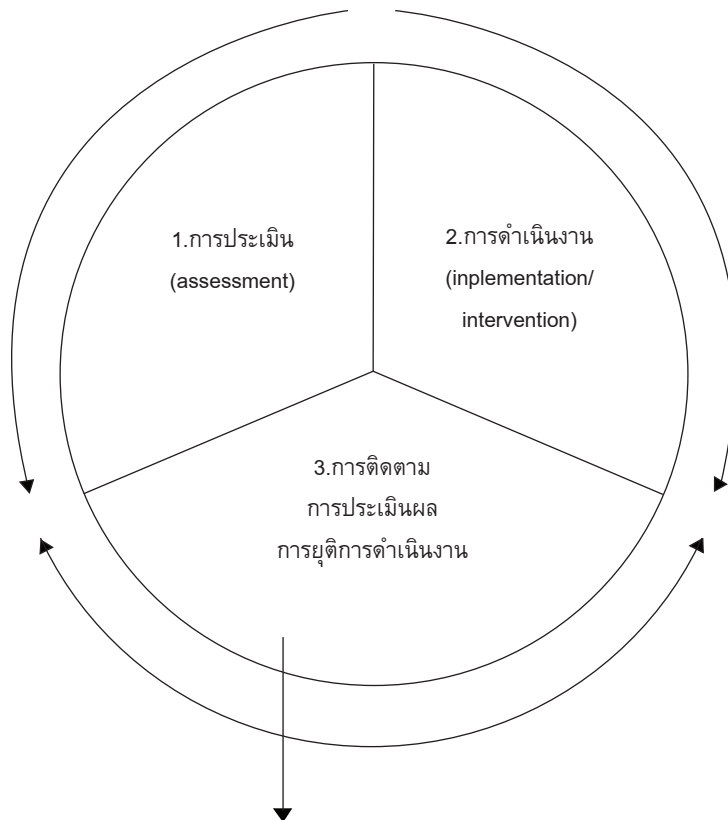
สรุป

การดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นระยะการดำเนินงานที่ 2 ของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยใช้แนวทางการผสมผสานทฤษฎีเข้าด้วยกันโดยธรรมชาติ (electic approaches) การใช้พหุวิธีการแทรกแซงการดำเนินงาน การใช้กลุ่มกิจกรรม การให้เวลากับผู้ใช้บริการ ได้ทบทวนตนเองก่อนการดำเนินงานต่อไป การใช้พหุวิธีการแทรกแซงการดำเนินงาน (multi-methods) การใช้แนวทาง/มุมมองการปฏิบัติงานที่หลากหลายมิติ การใช้ทักษะและการแทรกแซงการดำเนินงาน การเลือกใช้ระดับและชนิดของทักษะการดำเนินงาน ช่วงระยะเวลาการดำเนินงาน ระยะของงาน/การเน้นการปฏิบัติงาน ระดับของความรุนแรง การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน และการนิเทศงาน เป็นต้น ระเบียบนี้ถือเป็นระยะกลางของการดำเนินงานที่ผู้ปฏิบัติงานอาจต้องรู้จักเลือกใช้เครื่องมือการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละระยะของงาน/กิจกรรม เช่น การใช้แบบบันทึก การ conference ร่วมกันกับทีมสหวิชาชีพเพื่อกำหนดการดำเนินงานร่วมกัน การใช้กลุ่มบำบัด การใช้คำถาม การใช้บทบาทสมมติ การให้ผู้ใช้บริการเล่าเรื่องของตนเอง การทำข้อตกลง/สัญญาร่วมกันเช่นกรณีศึกษาของ ด.ญ. สวย เป็นต้น

การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคระยะที่ 3 คือ ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน ประกอบด้วย การติดตามและประเมินผล การประเมินตนเอง การวิเคราะห์หลังการดำเนินงาน การประเมินผล การส่งต่อ และการยุติการดำเนินงาน โดยทั่วไปขั้นตอนนี้เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการว่าเป็นไปตามพันธสัญญาและเป้าหมายที่ผู้ใช้บริการกับนักสังคมสงเคราะห์วางไว้ร่วมกันหรือไม่ ในบางกรณีอาจมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานทำให้การให้ความช่วยเหลือไม่เป็นไปตามแผนหรือพันธสัญญาและเป้าหมายงานที่วางไว้ร่วมกัน นักสังคมสงเคราะห์อาจต้องยุติการดำเนินงานลงก่อนการจัดบริการที่เหมาะสมให้ผู้ใช้บริการ หรือบริการที่จัดให้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องใช้การส่งต่อ (referral) ผู้ใช้บริการไปยังหน่วยงานอื่น ผู้เขียนจึงขอเสนอความสัมพันธ์ระหว่างการยุติการดำเนินงานกับกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค ดังรูปที่ 8.1

รูปที่ 8.1 ความสัมพันธ์ของการสิ้นสุดการดำเนินการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค



- การติดตามและประเมินผล (follow-up and evaluation)
- การประเมินตนเอง (self-assessment report: SAR)
- การวิเคราะห์หลังการดำเนินการ (after action review: AAR)
- การประเมินผล (evaluation)
- การส่งต่อ (referral)
- การยุติการดำเนินการ (termination)

ความหมายของการติดตามและประเมินผล (follow-up and evaluation)

การติดตามและประเมินผล (follow-up and evaluation) หมายถึงการดำเนินงานที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการยุติการดำเนินงานในงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่เกิดขึ้นก่อนหรือหลังการดำเนินงานก็ได้ การติดตามและประเมินผลเป็นการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงาน เป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ระบบผู้ใช้บริการและระบบผู้ให้บริการกำหนดไว้ร่วมกัน

วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่สำคัญมีดังต่อไปนี้คือ

- 1) เพื่อติดตามการดำเนินงานในกระบวนการให้การช่วยเหลือว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนด
- 2) เพื่อติดตามผลที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการเป็นไปตามพันธสัญญาที่กำหนดร่วมกันในการดำเนินงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ
- 3) เพื่อติดตามความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน กับระบบผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การปรับกลยุทธ์และทักษะการทำงานให้เหมาะสม
- 4) เพื่อติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับระบบผู้ใช้บริการ
- 5) เพื่อประเมินถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของระบบผู้ให้บริการ ระบบผู้ใช้บริการ
- 6) เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์กรพัฒนาคุณภาพของระบบบริการ รวมทั้งการนำไปสู่การผลักดันให้เป็นนโยบายที่เอื้อประโยชน์ต่อระบบผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคในปัจจุบันได้มีการขยายขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้น กล่าวคือ มิได้จำกัดพื้นที่เฉพาะระบบผู้ให้บริการและระบบผู้ใช้บริการ แต่มีการนำวิธีการของการวิจัยสังคมสงเคราะห์มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการให้บริการ รวมทั้งมีการประเมินผลองค์กร ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

การประเมินผล (evaluation) มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

- 1) เพื่อตัดสินคุณค่า/คุณประโยชน์ของสิ่งที่ประเมิน เช่น การประเมินผลการทำงานในรอบ 1 ปีของผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลโครงการบริการหลักประกันสุขภาพ
- 2) เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุง/แก้ไขการดำเนินงานหรือโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นระหว่างการทำงานหรือเมื่อการทำงานเริ่มมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น
- 3) เพื่อยุติการดำเนินงานหรือยุติโครงการที่กำลังประเมิน

4) เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหาร องค์กรว่าคุ้มค่าต่อการลงทุนต่อไปมากน้อยเพียงใด

หากพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการติดตามประเมินผลและการประเมินผล จึงมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะการประเมินผล ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อการประเมินผลจึงเป็นเชิงลบมากกว่าเชิงบวก เช่น การประเมินผลประสิทธิภาพงานของเจ้าหน้าที่ต่อการจ้างงานต่อไปหรือไม่ เป็นต้น

ปัจจุบันการประเมินผลได้พัฒนาเป็นศาสตร์ (sciences) มากขึ้น และนำไปสู่การประเมินผลแนวใหม่ที่เรียกว่า การประเมินผลเพื่อสร้างเสริมพลังอำนาจ (empowerment evaluation) ซึ่งเป็น การประเมินผลที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการและผลลัพธ์ เน้นการมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญกับทุกคนที่เกี่ยวข้อง การคำนึงถึงผลกระทบจากผู้ที่เกี่ยวข้องมากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ ผู้ถูกประเมินก็มีส่วนร่วมในการประเมินที่เรียกว่า การประเมินผลตนเอง (self-assessment report) พร้อมการมีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่จะนำเสนอต่อผู้ประเมิน ขณะเดียวกับผู้ประเมินก็จะมีบทบาทหน้าที่ของ “การเป็นผู้ประเมินภายนอก (external evaluators)” ที่ต้องร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ประเมินภายนอกกับผู้ถูกประเมิน

Adams, R., Dominelli; Iera และ Payne; Malcolm (2002b อ้างถึงใน Pawson and Tilley, 1997, น.160-161) ได้กล่าวถึงบทบาทของการประเมิน เพื่อสร้างเสริมพลังอำนาจที่แตกต่างจากการประเมินผลทั่วไป ดังนี้

1) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลแบบใหม่ ใช้การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าหรือการสนทนากลุ่ม

2) ผู้ปฏิบัติงานเปรียบเสมือน “ผู้เล่นที่ใช้ประโยชน์” ผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการหรืออยู่ในฐานผู้ประเมินตนเอง

3) ผู้ประเมินเป็น “ผู้นำเอาทฤษฎีมาใช้ในโปรแกรมการประเมินผล”

การประเมินผลแนวใหม่เป็นกระบวนการที่มุ่งส่งเสริมการพัฒนาที่มุ่งงานผ่านการสะท้อนกลับแบบวิพากษ์ การประเมินผลจึงกลายเป็นส่วนประกอบสำคัญของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางเหมือนๆ กับการให้การปรึกษาแนะนำหรือการณรงค์ที่ปรากฏเด่นชัดมากขึ้นและถือเป็นแบบแผนของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค เช่นกัน

หลักการการติดตามและประเมินผล

การประเมินผลถือเป็นแบบแผนของการปฏิบัติงาน (evaluation as a form of practice) การประเมินผลถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัด “ผลลัพธ์” (outcomes) ที่เกิดขึ้นภายหลังกระบวนการและขั้นตอนการประเมิน (assessment) และขั้นตอนการดำเนินงาน (implementation intervention) ขณะที่การติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นและดำเนินการต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ การติดตามและประเมินผล จึงเกิดขึ้นทุกครั้งก่อนที่นักสังคมสงเคราะห์จะเริ่มดำเนินงานใหม่ตามแผนที่วางไว้

อรทัย อาจอ้า (2549, น.95-96) ได้กล่าวถึงหลักการที่สำคัญสำหรับการเป็นผู้ประเมินผล 4 ด้าน ได้แก่

1) การตรวจสอบที่เป็นระบบ (systemmatic inquiry)

ผู้ประเมินผลดำเนินการศึกษา หรือตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

2) สมรรถนะ (competence)

ผู้ประเมินผลจะต้องช่วยให้ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด มีความสามารถในการดำเนินการโครงการได้มากขึ้น หรือดีขึ้น

3) ความเคารพในผู้ที่ถูกประเมิน (respect)

ผู้ประเมินต้องเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าในตนเองของผู้ตอบ/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนอื่นๆ ที่ผู้ประเมินเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย และยอมรับในความแตกต่างหลากหลายในเรื่องคุณค่าและค่านิยม

4) ความซื่อสัตย์และมีความมีคุณธรรม (honesty and integrity)

ผู้ประเมินผลจะต้องรับประกันได้ว่า กระบวนการให้การประเมินผลตลอดทั้งกระบวนการนั้น ดำเนินไปด้วยความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม และให้ความสำคัญกับความเป็นทั้งหมด/ความเป็นองค์รวม การติดตามและการประเมินผลจึงเป็นส่วนย่อยของการประเมินผล ในทัศนะของผู้เขียน เห็นว่า การประเมินผลเป็นการใช้องค์ความรู้อย่างน้อย 3-4 ส่วนจึงจะทำให้ผลลัพธ์ของการประเมินผลมีคุณภาพ ได้แก่

1) องค์ความรู้ของสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ได้แก่ ปรัชญา ความเชื่อ หลักการและค่านิยมทางวิชาชีพ กระบวนการ ทักษะการปฏิบัติงาน

2) องค์ความรู้ของการวิจัยประเมินผล ได้แก่ การตั้งโจทย์คำถามของการประเมินผล การวางกรอบการประเมิน การเลือกใช้รูปแบบการประเมิน หน่วยการวิเคราะห์ การกำหนดขอบเขตการประเมินผล เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การเขียนรายงานการนำเสนอผลการประเมิน การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์

3) องค์ความรู้ของการบริหารจัดการการประเมินผล ได้แก่ การวางแผนการประเมินผล การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมกำกับกับการประเมินผลให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การรายงานความก้าวหน้าของการประเมินตามระยะเวลาที่กำหนด การเสร็จสิ้นงานภายในระยะเวลาที่กำหนดและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ นโยบาย องค์การได้อย่างทันการณ์

4) องค์ความรู้เฉพาะเรื่องที่ทำการประเมินผล ซึ่งเป็นองค์ความรู้เฉพาะเรื่องที่เป็นในเรื่องที่ประเมิน ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นสิ่งที่มาจากความรู้ของผู้ถูกประเมินผลซึ่งมักจะเรียกว่าเป็น “ผู้เชี่ยวชาญ” “ผู้ชำนาญการ” อีกส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานจนเกิดเป็นความรู้ที่อยู่ภายในของบุคคลนั้น (tacit/implicit) (Polanyi, 1983)

หลักการการติดตามประเมินผลต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค ผู้เขียนขอกล่าวในภาพรวมของการใช้ในระดับเฉพาะราย กลุ่มชน ชุมชน ดังต่อไปนี้

1) การมีส่วนร่วม (participation)

ผู้ใช้บริการถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการติดตามและประเมินผล การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการสะท้อนต่อการดำเนินงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจุบันองค์กรสังคมสงเคราะห์นิยมใช้แบบประเมินผลการใช้บริการ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว การเข้าถึงบริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ (ท่าที การพูดจา การเอาใจใส่ การสื่อสาร การให้ข้อมูล การตอบข้อซักถาม) เป็นต้น

2) การรักษาความลับ (confidential)

เมื่อผู้ใช้บริการประเมินการให้บริการขององค์กร ผู้ประเมินต้องให้ความสำคัญต่อการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ประเมินองค์กร ไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลโดยการนำข้อมูลเฉพาะของผู้ให้ข้อมูลมาเปิดเผยต่อสาธารณะ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง

3) การไม่ตำหนิ ตีเตี ยน

การติดตามผลการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าใจในสถานการณ์อะไรที่เป็นจริงที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ การไม่ตำหนิ ตีเตี ยนผู้ใช้บริการหรือว่ากล่าวไปในทางที่เสียหายต่อผู้ใช้บริการ

4) การยอมรับ (acceptance)

นักสังคมสงเคราะห์และผู้ใช้บริการต้องเข้าใจ ยอมรับกับผลที่เกิดขึ้นจากการกำหนดแผนร่วมกัน ซึ่งบางครั้งผลที่เกิดขึ้นอาจมีปัจจัยแทรกซ้อน ข้อจำกัดทำให้ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่วางไว้ร่วมกัน การติดตามและประเมินผลจึงเป็นการช่วยปรับเปลี่ยนเป้าหมายแผนที่ไม่สามารถทำได้ให้กับผู้ใช้บริการใหม่ การยอมรับในคุณค่า ความสามารถที่จำกัดของผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต่อการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

5) ความยั่งยืน (sustainable)

ผลการติดตามและการประเมินผลที่สำคัญคือ การวัดความยั่งยืนจากกระบวนการและขั้นตอนการให้การช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการ เช่น การช่วยเหลือเบียดยั้งชีพรายเดือนกับการฝึกอาชีพสำหรับคนพิการ บริการทั้ง 2 ด้านอาจจำเป็นและตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของคนพิการ การวัดจากบริการที่คนพิการได้รับจากหน่วยงานจึงไม่เพียงพอ แต่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องไปวัดผลลัพธ์จากการมีงานทำ การมีรายได้ที่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ภายหลังการฝึกอาชีพ การวัดที่ความยั่งยืนที่เกิดขึ้นต่อคนพิการ การพึ่งตนเองได้ในระยะยาว เป็นต้น

6) ความคุ้มค่า (benefit cost)

ผู้เขียนเห็นว่า การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าต่อรูปแบบการจัดบริการสังคมให้กับกลุ่มเป้าหมายควรเป็นแบบใด การประเมินความเป็น

ไปได้ของบริการก่อนการดำเนินโครงการฯ มีความจำเป็นต้ององค์กร แต่ในทางปฏิบัติการดำเนินงานขององค์กรมักเป็นการทำตามนโยบายของรัฐที่สั่งลงมา บางโครงการฯ ก็ไม่มีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการฯ หรือบางโครงการฯ มีการศึกษาประเมินความเป็นไปได้ แต่มักจะนำเสนอผลเชิงสนับสนุนแต่ไม่ประเมินเชิงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับวิถีชีวิตของคนในชุมชน การเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศวิทยา การเปลี่ยนแปลงอาชีพ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาเมื่อเกิดโครงการขึ้นมา เพราะเป็นการประเมินแบบเชิงเดี่ยว ขาดการมองแบบองค์รวม เป็นต้น

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นการทำงานที่ต้องเข้าใจในธรรมชาติของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการหลากหลาย แตกต่างกันไป ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจึงมีความเป็นพลวัตสูง นักสังคมสงเคราะห์แต่ละคนอาจให้ความสำคัญในขั้นตอนนี้มากน้อยแตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นขั้นตอนหนึ่งที่ได้กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และกลุ่มชน สิ่งสำคัญ คือ ทักษะจิตของผู้ปฏิบัติงานต่อการติดตามและประเมินผลมักจะเชื่อว่าเป็นการจับผิดผู้ปฏิบัติงาน การตัดสินให้คุณค่า การนำผลการประเมินมาให้คุณ (การพิจารณาให้ 2 ชั้น การให้รางวัล) และให้โทษ (การพิจารณาหลงโทษ) เป็นต้น

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ การก้าวเข้าสู่สังคมโลกเดียวกันส่งผลให้เกิดกระแสการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของกลุ่มเป้าหมายในงานสังคมสงเคราะห์ที่เปลี่ยนแปลงชัดเจน คือ สถานภาพที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการจากการเป็นผู้รับบริการ ผู้ขอความช่วยเหลือมาเป็นผู้ใช้บริการที่มีความตื่นตัวด้านการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิความเป็นพลเมืองมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้ให้บริการก็ถูกติดตามและประเมินผลการให้บริการจากผู้ให้บริการเช่นกัน การติดตามและประเมินผลจึงเกิดขึ้นในระยะแรกของการประเมิน (assessment) ระหว่างการดำเนินงาน (implementation/intervention) และการติดตามและประเมินผลก็ได้ การให้บริการสังคมสงเคราะห์จุลภาคจะยุติการดำเนินงานจาก 3 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. การบรรลุเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามที่ต้องการ ผู้ให้บริการสนับสนุนให้เกิดบริการสังคมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้บริการขอให้ยุติการช่วยเหลือหรือถูกส่งต่อไปใช้บริการที่อื่นแทน หรือผู้ใช้บริการขาดความเชื่อถือต่อองค์กรโดยมีทางเลือกของการใช้บริการที่ดีกว่าในมุมมองของผู้ใช้บริการ ระบบผู้ให้บริการยุติการดำเนินงานหรือย้ายออกไปที่อื่นที่ผู้ใช้บริการไม่สะดวกที่จะไปใช้บริการได้
3. ผู้ใช้บริการไม่ให้ความร่วมมือ ปฏิเสธการทำงานร่วมกันในกระบวนการดำเนินงาน

นอกจากปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยแล้ว ความสามารถของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคแตกต่างกัน มิได้มีการกำหนดอะไรที่ตายตัว ผู้เขียนขอสรุปถึงลักษณะของการติดตามและประเมินผลในงานสังคมสงเคราะห์ ที่ใช้ในระดับบุคคล ระดับบุคคล ครอบครัว ระดับกลุ่ม ไว้ดังนี้

การติดตามและประเมินผลในงานสังคมสงเคราะห์ระดับองค์กรรวม

การติดตามและประเมินผลในงานสังคมสงเคราะห์ระดับองค์กรรวม ผู้เขียนขอใช้ใน 3 ลักษณะ ได้แก่ การประเมินผล การส่งต่อ และการยุติการดำเนินงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การประเมินผล (evaluation) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

การประเมินผลในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค หมายถึง ขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่เป็นการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานเพื่อเป็นการทบทวนผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน เพื่อนำผลดังกล่าวไปใช้การดำเนินงานต่อ หรือการยุติการดำเนินงาน หรือการปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมในกระบวนการช่วยเหลือผู้ให้บริการ

Mc Clam และ Woodside (1994) ได้แบ่งการประเมินผลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินผลก่อน (formative evaluation) เป็นการประเมินความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ได้แก่ การประเมินพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความสำเร็จของกระบวนการให้ความช่วยเหลือ การประเมินผลในลักษณะนี้เป็นการให้ผู้ให้บริการสะท้อนถึงกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนถึงเป้าหมายของการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบต่อการประเมินผลระยะแรก และนำไปสู่ความต่อเนื่องในกระบวนการช่วยเหลือผู้ให้บริการ ซึ่งการประเมินผลต้องมีความยืดหยุ่น เพราะการให้ความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นอาจยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน

2. การประเมินผลหลัง (summative evaluation) การประเมินในลักษณะนี้เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน การประเมินผลลัพธ์ (outcomes) ที่เกิดขึ้นของกระบวนการให้การช่วยเหลือ (helping process) ประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อบริการ และการตรวจสอบความสำเร็จของงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการและผู้ให้บริการได้ทบทวนและพบว่าปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการได้รับการแก้ไขและนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นการนำไปสู่การยุติบริการ ยุติความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ ยุติการให้การช่วยเหลือ

2) การส่งต่อ (referral) ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

การส่งต่อผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค เป็นการจัดสรร (allocation) ทรัพยากรจากที่อื่นๆ ที่เหมาะสม สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการ ซึ่งบางครั้งอาจเกิดจากข้อจำกัดของหน่วยงานที่ไม่สามารถให้บริการได้ แต่เพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการได้บรรลุวัตถุประสงค์ ปัญหาและความต้องการ นักสังคมสงเคราะห์ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้รู้แหล่งทรัพยากรที่ให้บริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการ จึงจำเป็นต้องส่งต่อผู้ให้บริการไปยังหน่วยงานใหม่ โดยต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการหน่วยงานเก่ากับผู้ให้บริการหน่วยงานใหม่ การโอนงานบางส่วน (transfer) ไปให้หน่วยงานที่มีศักยภาพ มีความพร้อมมากกว่าซึ่งอาจเป็นการโอนภายในหน่วยงานเดียวกันหรือภายนอกหน่วยงานก็ได้ โดยมีการส่งข้อมูลของผู้ให้บริการในแบบส่งต่อ ซึ่งเป็นการบันทึกข้อมูลที่จำเป็นและแจ้งวัตถุประสงค์ของการส่งตัวผู้ให้บริการไปยังหน่วยงานใหม่ โดยหน่วยงานเดิมระบุถึงบริการที่ได้ให้การช่วยเหลือกับผู้ให้บริการไปแล้วด้วย

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2542, น.91-92) ได้กล่าวถึง วิธีการส่งเรื่องต่ออย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

วิธีการส่งเรื่องต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้กระบวนการส่งเรื่องต่อมีประสิทธิภาพ มีวิธีการที่ควรดำเนินการ ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการกระทำที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการส่งเรื่องต่อเป็นการปิดเรื่องราวให้พ้นตัว แต่ควรพยายามสร้างความเข้าใจและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการส่งเรื่องต่อที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดการใช้บริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

2. กำหนดบทบาทและหน้าที่เฉพาะด้านของบุคคลหรือหน่วยงาน ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้ร่วมกัน คือ การให้ข้อมูลควรมีการกำหนดให้แน่นอน แม้ในเรื่องที่ว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นเจ้าของเรื่องเดิมจะดำเนินเรื่องต่อ และมีส่วนร่วมในการทำงานกับนักสังคมสงเคราะห์คนใหม่หรือผู้นำ

3. เลื่องานเฉพาะอย่าง (specific-task) จากงานทั่วๆ ไป เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการต่างๆ ได้ งานดังกล่าว ได้แก่

1) แนะนำถึงแหล่งต่างๆ ของการให้ความช่วยเหลือ โดยการอธิบายถึงบริการแต่ละอย่าง และกระตุ้นให้ผู้รับบริการประเมินตนเองสำหรับการเลือกใช้ทรัพยากรเหล่านั้น เช่น ผู้สูงอายุต้องการจะเลือกอยู่ที่สถานพยาบาล (nursing home) หรือเข้ารับบริการในศูนย์บริการผู้สูงอายุ หรือเข้าอยู่ในความอุปการะของสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ หรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม เป็นต้น

2) แนะนำหรือส่งผู้รับบริการตรงไปใช้บริการในชุมชนเพื่อรับบริการจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

3) กำหนดและสร้างแผนการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบที่ใช้จดหมายนำหรือโทรศัพท์จัดการเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือหาเพื่อนร่วมเดินทางให้เพื่อไปรับบริการจากหน่วยงานแห่งอื่น

4) ให้โอกาสกับผู้รับบริการระบายออกซึ่งความรู้สึกวิตกกังวล ความคับข้องใจและให้กำลังใจอย่างแท้จริง

4. ผู้รับบริการที่ถูกส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น อาจรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิเสธหรือถูกทอดทิ้ง การปฏิเสธจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์เช่นเดิม

5. สร้างบรรยากาศเพื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นอิสระที่จะแสดงออกมากที่สุด เพื่อทราบความรู้สึกที่แท้จริง ความเชื่อมั่นในตนเอง และความพร้อมที่จะไปรับบริการต่อจากที่อื่น

6. ควรยุติการให้บริการทันทีเพื่อประเมินแล้วว่า การส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่น ประสบผลสำเร็จและบริการเฉพาะด้านที่อยู่ในขอบข่ายอำนาจหน้าที่ของตนสิ้นสุดแล้ว

3) การยุติ (termination) การดำเนินงาน

การยุติการดำเนินงานเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการติดตามและประเมินผลของกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์ และถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้การช่วยเหลือ ก่อนยุติการดำเนินงาน คำถามที่นักสังคมสงเคราะห์ควรตอบในประเด็นต่อไปนี้

“สิ่งที่เกี่ยวข้องในระยะแรกของการดำเนินงานได้ถูกลดลง หรือดำเนินการเสร็จสิ้น”

“ความกดดัน หรือ การเก็บกดของผู้ให้บริการลดลง”

“ขอบเขตของปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือแล้ว”

“ความเข้าใจต่อปัญหาของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น การยอมรับ การได้ทางเลือกที่เหมาะสมต่อการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น”

“ความเชื่อของผู้ให้บริการต่อความสามารถ/ศักยภาพของผู้ใช้บริการต่อการจัดการปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

“ความสามารถในการทำหน้าที่ของตนเอง”

“การปรับตัวเข้ากับครอบครัว กลุ่ม ชุมชน และสังคมได้อย่างปกติ”

อย่างไรก็ตามก่อนการยุติการดำเนินงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการทั้งสองฝ่ายต้องยอมรับความจริงและยอมรับถึงความรู้สึกต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างกันตามสถานการณ์ ระยะเวลาสัมพันธภาพที่ดีที่มีต่อกัน ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกต่อไปนี้

1. การยอมรับ เมื่อการดำเนินงานเป็นไปตามพันธสัญญาที่กำหนดไว้ร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย ต่างก็ได้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้ จึงทำให้เกิดการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งเป็นการยุติสัมพันธภาพทางวิชาชีพลง แต่ความผูกพันที่มีต่อกันก็ยังคงอยู่ ผู้ให้บริการ/ผู้ให้บริการก็ยังสามารถเป็นเพื่อน เป็นพี่ เป็นแม่ที่ไปเยี่ยมเยียนกันได้

2. การปฏิเสธ ผู้ให้บริการอาจเกิดความรู้สึกปฏิเสธการยุติการดำเนินงาน เนื่องจากการขาดความมั่นใจต่อการออกไปเผชิญสถานการณ์ปัญหาจริงของตนเอง เช่น เด็กที่อยู่ในสถานสงเคราะห์เมื่ออายุครบ 18 ปี ต้องออกจากสถานสงเคราะห์ เด็กอาจปฏิเสธที่จะออกไปใช้ชีวิตในสังคม

3. การกลัว เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความวิตกกังวล ความเครียด การขาดความภาคภูมิใจในตนเอง เช่น การออกไปใช้ชีวิตข้างนอกของเด็กในสถานสงเคราะห์ เด็กที่จะถูกส่งคืนครอบครัว หากมีการเตรียมครอบครัวไม่ดี ก็จะทำให้เด็กมีความรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะต้องเจอกับปัญหา สถานการณ์ใดบ้าง เด็กก็จะรู้สึกกลัว แต่อธิบายไม่ได้

4. ความเศร้าซึม เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่อาจเกิดขึ้นได้กับผู้ให้บริการที่ต้องจากไป โดยเฉพาะความรู้สึกที่เคยมีผู้รับฟังความรู้สึก ความคิดเห็น การรับฟังการระบายสิ่งที่อัดอั้นภายในตัวเอง เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่ผ่านการบำบัดฟื้นฟู และต้องส่งกลับบ้าน ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการอาจรู้สึกเศร้าซึม เนื่องจากเคยมีผู้ดูแล เพื่อนที่เข้าใจ การกลับสู่บ้านที่จากมานานทำให้เกิดภาวะความแปลกแยกกับคนในครอบครัว กลัวลูกหลานไม่สนใจ ไม่ยอมรับ และทำให้รู้สึกเศร้าซึมได้ เพราะคิดมาก

5. ความแปลกแยก เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเนื่องจากการไม่สามารถปรับตัวได้กับสิ่งแวดล้อมใหม่ ได้แก่ ความแปลกแยกกับตัวเอง ความแปลกแยกกับคนรอบข้าง ความแปลกแยกกับชุมชน เช่น เด็กที่ถูกล้วงละเมิดทางเพศ เมื่อผ่านการบำบัด ฟื้นฟูทางจิตแล้ว และเด็กมีอาการดีขึ้นเป็นปกติ เมื่อเด็กทราบว่า จะต้องกลับสู่ครอบครัว ชุมชน เด็กอาจจะเกิดภาวะแปลกแยกขึ้นได้

6. ความโกรธ ผู้ให้บริการอาจจะรู้สึกโกรธ หากไม่ได้รับการตามที่ตนเองคาดหวัง เช่น เมื่อไปใช้บริการจากหลายหน่วยงาน ผู้ให้บริการปฏิเสธแต่ไม่ได้อธิบายให้ผู้ให้บริการเข้าใจข้อจำกัดขององค์กร

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการยุติการดำเนินงานอาจจะเกิดขึ้นในเชิงบวก และเชิงลบก็ได้ ผู้ให้บริการจึงต้องเตรียมความพร้อม สร้างความเข้าใจให้ผู้ให้บริการได้เตรียมตัว เตรียมใจ ก่อนยุติการดำเนินงาน สิ่งสำคัญคือ ต้องสร้างความมั่นใจให้ผู้ให้บริการได้รู้สึกว่า ตนเองมีความสามารถ ศักยภาพพลังที่จะสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้ เป็นการพึ่งตนเองได้ในระยะยาว รวมทั้งมีทักษะต่อการจัดการปัญหาเดิมและปัญหาใหม่ที่จะเกิดขึ้นกับตนเองได้ทุกเมื่อ

การติดตามและประเมินผลในระดับบุคคลและครอบครัว

ผู้ปฏิบัติงานนิยมใช้ใน 2 ลักษณะได้แก่

1. การติดตามการดำเนินงาน (follow-up)

กระบวนการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่มและชุมชน ก็ตามอาจเกิดการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงได้ ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละระดับก็มีทั้งการดูแลระยะยาว (long-term care) การดูแลระยะกลาง (middle term care) และการดูแลระยะสั้น (short-term care) นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องติดตามระบบต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบผู้ให้บริการ ตั้งแต่ระบบผู้ให้บริการ ระบบแห่งปัญหา ระบบการดำเนินงาน และระบบสภาวะแวดล้อม ประเด็นการติดตามการดำเนินงาน เช่น

- การส่งเสริมความเจริญเติบโตของผู้ให้บริการ
- การให้คุณค่าและการดูแลผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- การช่วยให้เกิดการตัดสินใจในกระบวนการความสำเร็จของงาน เป้าหมายที่ตั้งไว้
- การสร้างทักษะการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ
- การสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน
- การสื่อสารที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่รู้สึกโดดเดี่ยว หรือบริการสังคมที่จำเป็น ที่สมควรได้รับการช่วยเหลือจากระบบผู้ให้บริการ

- การพัฒนาสัมพันธภาพที่จะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน

2. การประเมินตนเอง (self-evaluation)

ภายหลังการยุติการช่วยเหลือเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้ให้บริการควรส่งเสริมให้ผู้ให้บริการได้มีการประเมินตนเอง ซึ่งจะเป็นการสะท้อนกระบวนการดำเนินงาน วิธีการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบผู้ให้บริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการให้บริการที่ดีต่อไปขององค์กร การประเมินตนเองเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถ (competency) คุณภาพบริการ และเตรียมการทำงานที่ไวต่อความรู้สึก (sensitively) และประสิทธิภาพของการให้บริการ ประเด็นที่ใช้ให้ผู้ให้บริการประเมินตนเอง เช่น

- คุณภาพของบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน การให้บริการขององค์กร
- ความพึงพอใจต่อบริการ
- ความคาดหวังต่อบริการ

- พฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ (การเอาใจใส่ ท่าทีที่เป็นมิตร การให้คำแนะนำ การให้ข้อมูลที่เอื้อต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้)

การติดตามและประเมินผลในระดับกลุ่ม

ที่น่าสนใจ เช่น

1. การวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ (After Action Review : AAR)

เนาวรัตน์ พลายน้อย (ม.ป.ป., น.3) เห็นว่า การวิเคราะห์หลังการปฏิบัติถือเป็นเครื่องมือถอดบทเรียนหรือองค์ความรู้ที่มีพลวัตอยู่เสมอ ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ที่ทันเวลา (just in time learning) การช่วยกำกับ ให้จินตนาการ ยุทธศาสตร์ การตั้งโจทย์ เป้าหมาย แผนงานที่ดี มีการบริหารยุทธศาสตร์ที่ดีตามมาด้วย ซึ่งได้มาจากความเชื่อของ “ดีเหล็กที่กำลังร้อน” ของทหารอเมริกันในช่วง 20 ปีเศษที่ผ่านมา ซึ่งเป็นช่วงที่สหรัฐอเมริกาประสบความพ่ายแพ้ในสงครามเวียดนาม ส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองของทหารอเมริกันเสื่อมถอยไป แต่ด้วยกระบวนการ AAR ทำให้กองทัพสหรัฐอเมริกา มีการเรียนรู้เป็นอย่างมาก และสามารถสร้างความภาคภูมิใจในกองทัพกลับมาใหม่ได้อีกครั้ง

AAR ที่นำมาประยุกต์ใช้ในโครงการพัฒนานั้น มีการใช้ชื่อเรียกต่างๆ กัน เช่น less learned, post-operation view, learning review และ learning after the event เป็นต้น คำถามหลักๆ ที่ใช้จะเป็นชุดคำถามต่อเนื่องต่อไปนี้

- 1) เราวางแผนกันไว้อย่างไร อะไรคือจุดหมายของการปฏิบัติการ
- 2) เมื่อเราดำเนินโครงการพัฒนาไประยะหนึ่งแล้ว สิ่งใดเกิดขึ้น สิ่งใดเป็นไปตามที่วางแผนไว้/ทำไม่เป็นเช่นนั้น
- 3) สิ่งใดไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้/ทำไม่เป็นเช่นนั้น
- 4) เรามีปัญหาอะไร
- 5) เราน่าจะสามารถทำสิ่งใดให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้บ้าง
- 6) ในการดำเนินงานครั้งต่อไป สิ่งใดที่เราจะปฏิบัติแตกต่างไปจากครั้งที่ผ่านๆ มาบ้าง

วิธีการในการทำ AAR ไม่ยุ่งยากซับซ้อนแต่ใช้การตอบคำถาม 4 ข้อ และทำ 7 ขั้นตอนให้ครบดังต่อไปนี้

4 คำถาม กับ AAR คือ

1. สิ่งที่เราคาดว่าจะได้รับจากการทำงานคืออะไร
2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร
3. ทำไมจึงแตกต่างกัน
4. สิ่งที่ได้เรียนรู้และวิธีลด/แก้ความแตกต่าง คืออะไร

7 ขั้นตอนกับ AAR คือ

1. คุณควรทำ AAR ทันทีทันใด หรืออย่างรวดเร็วที่สุดหลังจากจบงานนั้นๆ ไม่มีการกล่าวโทษใคร

2. ไม่มีการกล่าวโทษ ช้าเติม ตอกย้ำซึ่งกันและกัน ไม่มีความเป็นเจ้านาย หรือลูกน้อง มีแต่บรรยากาศที่เป็นกันเอง

3. มี “คุณอำนวย” คอยอำนวยความสะดวก กระตุ้น ตั้งคำถามให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของตน

4. ถามตัวคุณเองว่าสิ่งที่คุณควรได้รับคืออะไร

5. หันกลับมาดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร

6. ความแตกต่างคืออะไร ทำไมจึงต่างกัน

7. จดบันทึก เพื่อเตือนความจำ ว่าวิธีการใดบ้างที่คุณได้เคยนำมาแก้ปัญหาแล้ว

เครื่องมือการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ (AAR) เป็นเครื่องมือที่ให้ความสำคัญกับระบบคุณค่าของกลุ่ม การยอมรับทัศนคติที่แตกต่างกัน คุณค่าของการสื่อสารให้บุคคลยอมรับคุณค่าระหว่างกัน คุณค่าที่บุคคล/องค์กรอาจทำได้ แต่สามารถนำมาเป็นบทเรียนโดยมิต้องปกปิด แต่ควรใช้เป็นบทเรียนกำกับการทำงานใหม่ในองค์กรต่อไป เครื่องมือนี้เหมาะกับการทำงานในระดับครอบครัว และกลุ่ม/กลุ่มชน

ผู้เขียนได้เปรียบเทียบการสิ้นสุดการดำเนินงานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค มีชติมภาค และมหภาค ดังตารางที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 เปรียบเทียบการสิ้นสุดการดำเนินงานของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค
มัชฌิมภาค และมหภาค

ระดับการปฏิบัติงาน	ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน
สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	<p>ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่จะเกิดขึ้น ทักษะที่สำคัญใน 5 กรณี ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ สิ้นสุดตามพันธสัญญาที่ตกลงไว้ร่วมกัน 2. ยุติการช่วยเหลือตามข้อตกลงที่กำหนดไว้เนื่องจากไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ 3. ยุติการช่วยเหลือเนื่องจากไม่ได้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือเตรียมที่จะยุติการช่วยเหลือ 4. การส่งต่อบุคคล ครอบครัวยุติการบริการจากหน่วยงานอื่น 5. ผู้ใช้บริการ (บุคคล ครอบครัวยุติการบริการ) ไม่ให้ความร่วมมือ ขอยุติการดำเนินงานกับหน่วยงาน
สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	<p>ระยะสิ้นสุดการดำเนินงานกลุ่ม เป็นการประเมินผลการดำเนินงานกลุ่ม การยุติการดำเนินกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์อาจจะพิจารณาทักษะการยุติการดำเนินงานกลุ่มดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การประเมินผลเพื่อพิจารณาพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงของบุคคล ครอบครัวยุติการบริการ 2. การประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงานกลุ่ม 3. การประเมินผลเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน
สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)	<p>ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานแผน/โครงการ/กิจกรรม ซึ่งอาจใช้ทักษะการสิ้นสุดการดำเนินงานดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ สิ้นสุดตามพันธสัญญาที่ตกลงไว้ร่วมกัน 2. การประเมินผลการดำเนินงานแผน/โครงการ/กิจกรรม 3. การยุติการดำเนินงาน 4. การพัฒนาแผน/โครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

สรุป

การสิ้นสุดการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย การติดตาม/การประเมินผล การประเมินตนเอง การวิเคราะห์หลังการดำเนินงาน การประเมินผล การส่งต่อ และการยุติการดำเนินงาน การติดตามและประเมินผลเป็นการติดตามความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่อาจจะเป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ร่วมกัน รวมทั้งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการหากการดำเนินงานดังกล่าวไม่ได้ผล การติดตามและประเมินผลเปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนกลไกของระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การติดตามและการประเมินผลจึงเป็นการดำเนินการที่เกิดขึ้นก่อนการเริ่มต้นการดำเนินงานในครั้งต่อไปของนักสังคมสงเคราะห์เสมอ หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายผู้ปฏิบัติงานก็ต้องปรับวิธีการ ทักษะ เทคนิคการทำงานใหม่ที่เหมาะสมต่อไป

แนวโน้มของการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

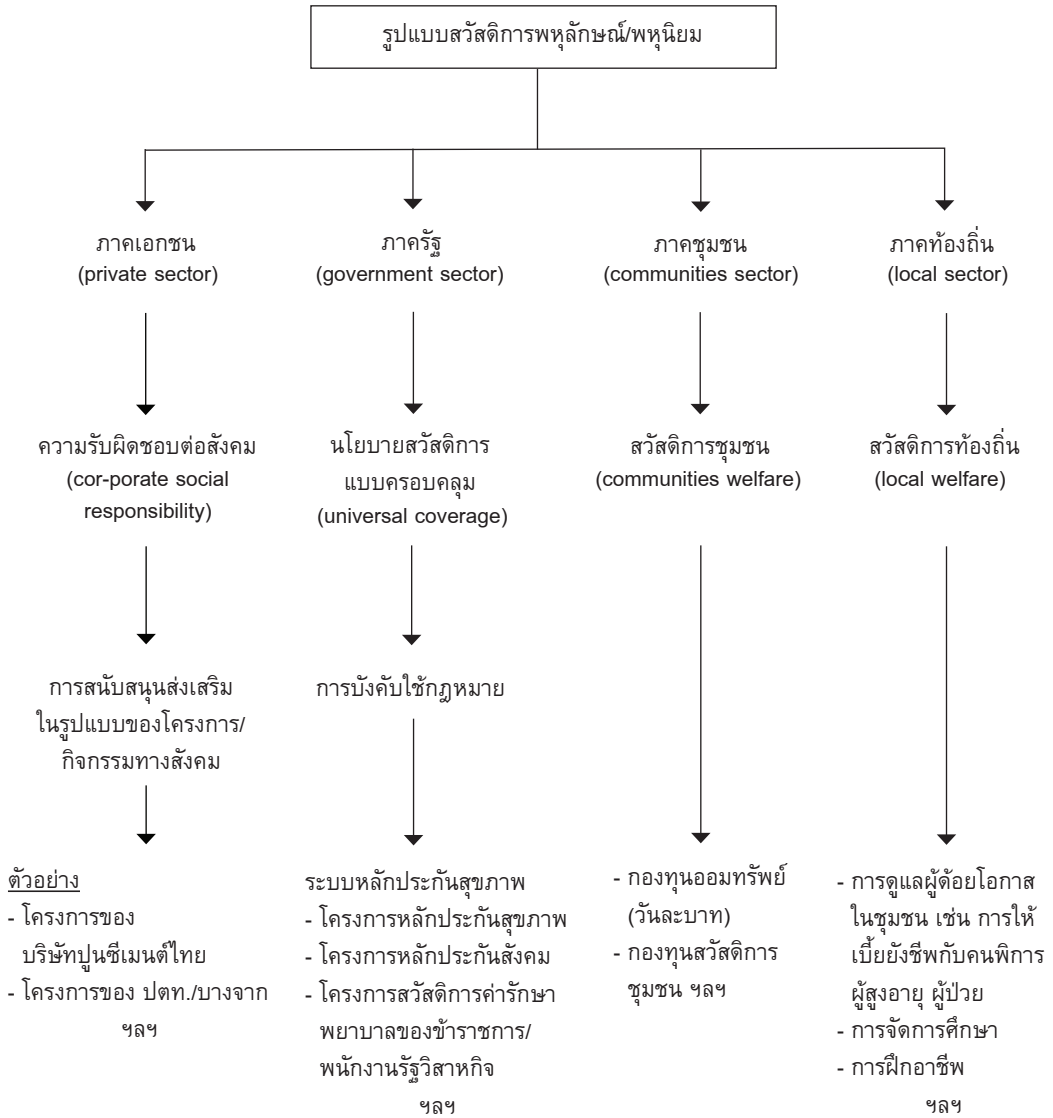
การพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค

การพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคของสังคมไทยและในอนาคตข้างหน้าที่น่าสนใจเป็นกระแสที่เกิดขึ้นจากทั้งกระแสโลก กระแสภูมิภาค กระแสชาติ กระแสท้องถิ่น กระแสชุมชน ครอบครัวและปัจเจกบุคคล สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้กระบวนทัศน์และมุมมองของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในประเด็นต่อไปนี้

1. ความหลากหลายทางสังคม (social diversity)

ความหลากหลายทางสังคมส่งผลให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องเปิดกว้างต่อการดูแลคนในสังคมมากขึ้น ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส กลุ่มที่มีปัญหาสังคม การขยายพื้นที่การทำงานใหม่ที่กว้างขวางขึ้นโดยเฉพาะการลดความแตกต่างของคนต่างทั้งชนชั้น เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ วัฒนธรรม เพศ ศาสนา สถานะทางสังคมให้สามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ไม่เกิดความขัดแย้งทางความคิดและนำไปสู่การเสี่ยงภัยในลักษณะต่างๆ ของการก่อการร้าย การคุกคามความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนต่างวัฒนธรรมที่อยู่ร่วมกันสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้งานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องทำงานต้นน้ำมากกว่าปลายน้ำ โดยเฉพาะการผลักดันให้เกิดนโยบายการคุ้มครองสวัสดิภาพของคนในชุมชนในฐานะพลเมืองของรัฐ การไม่เลือกปฏิบัติกับคนต่างวัฒนธรรมในลักษณะของการกีดกันสิทธิและโอกาส การเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐในด้านการศึกษา การสาธารณสุข การมีอาชีพและการมีรายได้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น ความหลากหลายทางสังคมส่งผลให้เกิดการปฏิรูประบบการให้บริการจากรูปแบบเสื้อโหล “one size fits for all” ไปสู่การให้บริการที่หลากหลายที่เรียกว่า “สวัสดิการแบบพหุลักษณะ/พหุนิยม” (welfare pluralism) หรือ “สวัสดิการแบบบูรณาการ” (welfare mix) ที่ให้ความสำคัญกับภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล ระดับครอบครัว ระดับชุมชน ระดับท้องถิ่น ระดับภาค ระดับชาติ และระดับสากล ดังรูปที่ 9.1

รูปที่ 9.1 รูปแบบสวัสดิการพหุลักษณะ/พหุนิยม



2. บทบาท “ความเป็นวิชาชีพ” ร่วมกับการทำงานแบบสหวิชาชีพ

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคมีการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านเชื้อชาติ สีผิว ชาติพันธุ์ เพศ สังคม วัฒนธรรม และบริบททางสังคมที่แตกต่างกัน รูปแบบการปฏิบัติงานมีความหลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงทางสังคมใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากผลกระทบจากการพัฒนาประเทศที่ทำให้คนบางส่วนไม่สามารถปรับตัวทางสังคมเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่รวดเร็ว เช่น พฤติกรรมเด็กและเยาวชนที่ไม่เหมาะสมตามวัย การใช้สารเสพติด การติดเชื่อเอชไอวี การขายบริการทางเพศ การตั้งครกในวัยเรียน จะเห็นได้ว่าปัญหาทางสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น อันเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ของครอบครัวสมัยใหม่ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจึงจำเป็นต้องทำงานร่วมกับสหวิชาชีพภายใต้กฎหมายทางสังคม การทำงานร่วมกับหลายภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ปัจจุบันนโยบายของรัฐได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จำนวน 12 ฉบับดังนี้

- 1) พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546
- 2) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550
- 3) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551
- 4) พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546
- 5) พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 (แก้ไขฉบับที่ 2 พ.ศ. 2550)
- 6) พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550
- 7) พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. 2551
- 8) พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534
- 9) พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- 10) พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545
- 11) พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2552
- 12) พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522

กฎหมายดังกล่าวได้กำหนดให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีบทบาทการทำงานด้านสังคมร่วมกับวิชาชีพอื่นๆ บทบาทการคุ้มครองสวัสดิภาพ การพิทักษ์สิทธิ และการเสริมพลังอำนาจให้ครอบครัว ชุมชน และประชาคมเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางสังคมมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า แม้ว่ากฎหมายอีกหลายฉบับยังไม่ได้มีการกำหนดบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์โดยตรง แต่หากเป็นการทำงานโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมายก็ยังคงจำเป็นต้องเกี่ยวข้องตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ในอนาคตแม้ว่าจะมีการสร้างระบบการออมแห่งชาติเพื่อเป็นมาตรการรองรับให้เกิดหลักประกันทางสังคมกับผู้สูงอายุไทย แต่ส่วนหนึ่งของผู้สูงอายุยังเป็นกลุ่ม

ที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพัง ขาดผู้ดูแล หรือถูกปล่อยปละละเลย หรือถูกกระทำทารุณกรรมในครอบครัว แนวโน้มการมีอายุยืนยาวขึ้นของผู้สูงอายุ นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานกับผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องได้รับใบประกอบวิชาชีพเช่นกัน พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ไม่ได้มีการระบุให้นักสังคมสงเคราะห์ไว้ในกฎหมายโดยตรง แต่การทำงานกับกลุ่มคนพิการ แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันทั้งปัญหาและความต้องการของคนพิการ โดยเฉพาะคนพิการประเภทซ้ำซ้อนที่ต้องการการคุ้มครองสิทธิทางสังคมแต่คนพิการไม่สามารถปกป้องสิทธิทางสังคมของตนเองได้ ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงเป็นบุคคลที่ต้องทำหน้าที่การพิทักษ์สิทธิแทน ใบประกอบวิชาชีพจึงเป็นการยกระดับให้นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะการทำงานพิเศษ กับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เข้าถึงสิทธิและโอกาสทางสังคมที่ไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป การได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพ การไม่ถูกเลือกปฏิบัติหรือกีดกันจากสังคม กฎหมายหลายฉบับที่บังคับใช้ใหม่ได้ตระหนักเห็นความสำคัญของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์จึงมีการระบุให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพหนึ่งที่ต้องเข้ามามีบทบาทในการทำงานเชิงสหวิชาชีพพร้อมกับวิชาชีพอื่นๆ การมีใบประกอบวิชาชีพจึงถือเป็นปัจจัยเชิงบวกของการเปิดพื้นที่ทางสังคม บทบาทใหม่ที่เกิดขึ้นจึงเป็นการใช้ความสามารถทางวิชาชีพ (professional competency) ไปใช้ร่วมกับสหวิชาชีพต่างๆ ร่วมกัน โดยเฉพาะการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ การประเมินความพร้อมของครอบครัว ชุมชนของผู้ใช้บริการอย่างรอบด้าน การใช้กระบวนการ วิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แบบบูรณาการ (integrated methods) ที่เปลี่ยนให้ผู้บริกรู้สึกว่าตนเองมีพลังอำนาจ (empowerment) ที่จะควบคุมปัจจัยทางสังคมภายนอกที่กำหนดปัญหาของตนเอง แม้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการอาจจะเป็นนามธรรมที่ยากต่อการเข้าใจต่อคนในสังคม คุณค่าของความเป็นวิชาชีพจึงเปรียบเสมือนการเป็นผู้ออกแบบสังคม (social design) โดยการนำปัญหาของผู้ใช้บริการมาขับเคลื่อน ผลักดันให้เกิดเป็นนโยบายสาธารณะต่อสังคม บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญคือ การเป็นผู้ดูแลสังคม (social care) โดยเฉพาะการดูแลในระยะยาว (long-term care) ควบคู่กับการดูแลในระยะสั้น (short-term care) ดังจะเห็นได้จาก กรณีการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ส่งผลให้เกิดมาตรการการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก มาตรการการเฝ้าระวังปัญหาของเด็กและเยาวชน การมีพื้นที่สร้างสรรค์สำหรับเด็ก การมีกลไกการทำงานของเด็กและเยาวชนเพื่อการผลักดันการทำงานสำหรับเด็ก เช่น การจัดตั้งให้มีสภาเด็กและเยาวชนระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเด็กและเยาวชนในการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นไปตามคุณลักษณะเด็กและเยาวชนที่พึงประสงค์ของสังคมไทย มาตรการการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ต่อการส่งเสริมและพัฒนาเด็ก

การบังคับใช้กฎหมายหลายฉบับส่งผลให้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีการยกระดับวิชาชีพ การพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพภายใต้กรอบของกฎหมายต่างๆ เพิ่มขึ้น การพัฒนาการทำงานร่วมกับสหวิชาชีพไปพร้อมๆ กัน ดังจะเห็นได้จาก ปัจจุบันนักสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาคบางองค์กรมีความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น นักสังคมสงเคราะห์ทางจิตเวชที่ได้รับการยอมรับจากทีมสุขภาพในโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก การดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้าย

การทำกลุ่มบำบัด การใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน การใช้ชุมชนบำบัด (therapeutic therapy) การใช้ครอบครัวและชุมชนเป็นฐาน (family and community-based) ในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

บทบาท “ความเป็นวิชาชีพ” กับการทำงานแบบสหวิชาชีพจึงเป็นการทำงานที่ต้องทำควบคู่กันไปและทำให้วิชาชีพอื่นๆ ได้ตระหนักและเห็นคุณค่าของวิชาชีพนี้มากขึ้น เช่น การดูแลเด็กที่ถูกทารุณกรรมจากครอบครัว การล่วงละเมิดทางเพศต่อเด็ก การสร้างสัมพันธภาพกับกลุ่มเสี่ยงต่างๆ เป็นเรื่องที่ไม่ง่าย ไม่ใช่ทุกคนจะทำได้ สิ่งเหล่านี้ต้องผ่านการฝึกฝน การเรียนการสอนจากสถาบันการศึกษา ปัจจุบันการผลิตนักสังคมสงเคราะห์ของสถาบันการศึกษาไม่เพียงพอต่อตลาดงานเนื่องจากตลาดงานโดยเฉพาะภาคธุรกิจเอกชนมีความต้องการบัณฑิตทางสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ไปทำงานในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะผู้บริหารองค์กรธุรกิจเอกชนเชื่อว่า ต้องใช้คนที่มีทักษะทางสังคม ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเข้าใจในความเป็นมนุษย์ ทักษะการเจรจาต่อรองเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ทักษะการไกล่เกลี่ย ทักษะการประนีประนอมเพื่อหาข้อยุติการอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นต้น

3. การใช้นวัตกรรมใหม่ในการพัฒนาวิชาชีพ

การปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 ที่สำคัญคือ การลดคนแต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กรเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาใช้ในการวางระบบฐานข้อมูล การให้บริการ การเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการเข้าด้วยกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารใหม่ๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ เช่น ลดปัญหาการใช้บริการซ้ำในหลายๆ แห่งของผู้ใช้บริการ การตรวจสอบการใช้งบประมาณให้มีประสิทธิภาพขององค์กร การใช้นวัตกรรมใหม่ต่อการพัฒนากลุ่มเป้าหมายทางสังคม เช่น ลดเวลา ลดขั้นตอนต่อการมาใช้บริการผ่านการให้บริการอินเทอร์เน็ต การจัดหลักสูตร e-learning การดูแลเด็กในช่วงวัยต่างๆ การดูแลผู้สูงอายุ การดูแลคนพิการ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ยังเป็นจุดอ่อนของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ในระดับจุลภาค เนื่องจากปริมาณงานที่มากขึ้นไป ความสามารถในการบริหารจัดการของนักสังคมสงเคราะห์ยังมีน้อย รวมทั้งนักสังคมสงเคราะห์บางส่วนเห็นว่ายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้นวัตกรรมใหม่มาใช้พัฒนางานวิชาชีพ ประกอบกับวิชาชีพยังไม่มีการใช้ไปประกอบวิชาชีพจึงส่งผลให้ขาดเครื่องมือในการพัฒนาทางวิชาชีพให้ก้าวทันกับวิชาชีพอื่นๆ

บทบาทการสร้างความเข้มแข็งทางวิชาชีพ

บทบาทการสร้างความเข้มแข็งของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการโดยตรง (direct) บทบาทการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่ประเมินได้มีดังนี้

1.1 การจัดหาบริการโดยตรง (service provider) เป็นการให้บริการช่วยเหลือบุคคลในการแก้ไขปัญหา การจัดหาบริการทางสังคม การเตรียมบริการที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ

1.2 ผู้ให้การศึกษา (educator) บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ในการช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการและครอบครัวเข้าใจถึงเหตุผลของการแทรกแซงการดำเนินงาน (intervention) สิทธิประโยชน์ ความเสี่ยงของการให้บริการในแต่ละประเภท

2. การเชื่อมโยงกับระบบ

2.1 ตัวกลาง (broker) เป็นการช่วยเหลือให้บุคคลสามารถเข้าถึงบริการ แหล่งทรัพยากรทางสังคม การพัฒนาระบบการส่งต่อให้มีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้จัดการรายกรณี/ผู้ประสานงาน (case manager/coordinator) ผู้ให้บริการบางรายอาจขาดทักษะ ความสามารถ ความรู้ หรือทรัพยากรทางสังคม นักสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องประเมินและวางแผนการจัดบริการรายกรณีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อเตรียมบริการให้กับผู้ใช้บริการ

2.3 การเป็นสื่อกลาง (mediator) เป็นการทำงานโดยใช้ทักษะการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้งเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3. การทำนุบำรุงระบบและการขยายผลการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานโดยใช้การประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริการ บทบาทที่สำคัญได้แก่

3.1 นักวิเคราะห์องค์กร (organization analyst) นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจปัจจัยโครงสร้างการบริหารจัดการ นโยบายขององค์กรต่อการให้บริการ

3.2 ผู้อำนวยการความสะดวก (facilitator) นักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการต่อผู้ใช้บริการและครอบครัว การจัดหาบริการทางสังคมที่เหมาะสมให้กับกลุ่มเป้าหมาย การแนะนำการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลและครอบครัว

3.3 ทีมงาน/ทีมสหวิชาชีพ (teamwork or interdisciplinary) การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในหลายๆ องค์กร เช่น ด้านสุขภาพจิต ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการบำบัด ด้านการคุ้มครองเด็ก คนพิการและผู้สูงอายุ การปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้องค์ความรู้จากสหวิชาชีพ เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน หรือการใช้ทีมงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ทีมจิตเวช ทีมบำบัด ทีมสุขภาพ โดยเฉพาะการเตรียมผู้ใช้บริการก่อนคืนกลับสู่ครอบครัว กลุ่มและชุมชน การสร้างความเข้าใจกับระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างการยอมรับและนำไปสู่การปรับตัวของผู้ใช้บริการกับครอบครัวและชุมชน

3.4 ผู้ให้การปรึกษา/ผู้นิเทศงาน (counselant/supervision) เพื่อช่วยเหลือให้คุณและครอบครัวสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่มาใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการเป็นผู้นิเทศงานภาคสนามให้กับนักศึกษาสังคมสงเคราะห์ที่ฝึกปฏิบัติงานในองค์กร

4. การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ให้ผู้ใช้บริการ (client advocate) เป็นการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการหรือกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้เชื่อมโยงให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการและทรัพยากรทางสังคม รวมทั้งคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ใช้บริการ กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถพิทักษ์สิทธิของตนเอง นักสังคมสงเคราะห์อาจทำหน้าที่การเป็นปากเสียงแทนผู้ใช้บริการ

5. นักวิจัย/ผู้ใช้งานวิจัย (researcher/research consumer) นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้งานวิจัยเป็นเครื่องมือเพื่อประเมินผลประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรต่อไป

6. การพัฒนาระบบ (system development) ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงสามารถพัฒนาระบบงานเพื่อปรับปรุงบริการหรือการขยายบริการขององค์กร การลดช่องว่างการให้บริการ การจัดการเชิงป้องกันผ่านบทบาทการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

6.1 ผู้พัฒนาโปรแกรม (program development) นักสังคมสงเคราะห์อาจใช้โอกาสการทำงานในองค์กรมาพัฒนาบริการใหม่ให้กับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดการศึกษา การสนับสนุนกลุ่ม การจัดการความเครียด การเตรียมความเป็นพ่อแม่ให้กับแม่วัยรุ่นและการฝึกอบรมเพื่อสร้างทักษะชีวิตให้กับกลุ่มเป้าหมาย

6.2 ผู้วางแผน (planner) ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยใช้การวางแผนโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

6.3 ผู้ผลักดันนโยบาย (policy and procedure development) แม้ว่าการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นการปฏิบัติงานที่ให้บริการโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย แต่ในขณะเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์จุลภาคก็จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การทำงานเชิงป้องกัน การวางระบบงานใหม่ โดยนำผลงานมาพัฒนา ผลักดันเชิงนโยบายใหม่ที่จะทำให้เกิดระบบการดูแลกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ผู้เขียนขอเปรียบเทียบบทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทั้ง 3 ระดับดังตารางที่ 9.1

ตารางที่ 9.1 บทบาทการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค มีชฌิมภาคและมหภาค

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มีชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
บทบาทการ ปฏิบัติงาน สังคม สงเคราะห์	<p>บทบาทการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ที่ประเมินได้มีดังนี้</p> <p>1. การจัดหาบริการโดยตรง 1.1 ผู้ให้บริการโดยตรง (direct service provider) เป็นการให้บริการช่วยเหลือ บุคคลในการแก้ไขปัญหา การ จัดหาบริการทางสังคม การ เตรียมบริการที่เหมาะสมให้กับ ผู้ใช้บริการ</p> <p>1.2 ผู้ให้การศึกษา (educator) บทบาทของนักสังคม สงเคราะห์ในการช่วยเหลือให้ ผู้ใช้บริการและครอบครัวเข้าใจ ถึงเหตุผลของการแทรกแซงการ ดำเนินงาน (intervention) สิทธิประโยชน์ ความเสี่ยงของ การให้บริการในแต่ละประเภท</p> <p>2. การเชื่อมโยงกับระบบ 2.1 ตัวกลาง (broker) เป็น การช่วยเหลือให้บุคคลสามารถ เข้าถึงบริการ แหล่งทรัพยากร ทางสังคม การพัฒนาระบบการ ส่งต่อให้มีประสิทธิภาพ</p>	<p>บทบาทการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน มีดังต่อไปนี้</p> <p>1. ผู้จัดกิจกรรม (activator) การส่งเสริมสนับสนุนโดยใช้ กิจกรรมต่างๆ กับกลุ่ม</p> <p>2. ผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) เป็นผู้ช่วยเหลือให้ สมาชิกสามารถแก้ไขปัญหา ส่วนตัว และช่วยให้เกิดการ พัฒนาความสามารถของ สมาชิกกลุ่มในด้านต่างๆ</p>	<p>บทบาทการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ชุมชน ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้</p> <p>1. ผู้จัดระเบียบชุมชน (community organizer) เป็นการทำงานร่วมกับผู้นำ ชุมชน แกนนำ คณะกรรมการ สมาชิกของชุมชน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อจัดระบบ ระเบียบ ของชุมชนเพื่อทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนา ชุมชน</p> <p>2. นักวางแผน (planner) การ ส่งเสริมสนับสนุนให้คนในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมวางแผนการ ดำเนินงานของชุมชนในลักษณะ ของแผนแม่บทชุมชน โครงการ และกิจกรรมของชุมชน</p>

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
<p>บทบาทการ ปฏิบัติงาน สังคม สงเคราะห์</p>	<p>2.2 ผู้จัดการรายกรณี/ ผู้ประสานงาน (case manager/ coordinator) ผู้ให้บริการบางราย อาจขาดทักษะความสามารถ ความรู้ หรือทรัพยากรทางสังคม นักสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้อง ประเมินและวางแผนการจัด บริการทั้งในระยะสั้นและระยะ ยาว รวมทั้งการประสานงานกับ หน่วยงานต่างๆ เพื่อเตรียม บริการให้กับผู้ใช้บริการ</p> <p>2.3 การเป็นสื่อกลาง (mediator) เป็นการทำงานโดย ใช้ทักษะการสื่อสาร การจัดการ ความขัดแย้งเพื่อทำให้ผู้ใช้ บริการเกิดความพึงพอใจ</p> <p>3. การทำนุบำรุงระบบและการ ขยายผลการให้บริการ ผู้ปฏิบัติ งานในองค์กรต้องรับผิดชอบ ในการดำเนินงานโดยใช้การ ประเมินผลเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบบริการ บทบาทที่สำคัญ ได้แก่</p> <p>3.1 นักวิเคราะห์องค์กร (organization analyst) นัก สังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจปัจจัย โครงสร้างการบริการจัดการ นโยบายขององค์กรต่อการให้ บริการ</p>	<p>3. ผู้ประสานงานหรือสื่อ กลาง (mediator) ระหว่าง ทีมงาน สหวิชาชีพ รวมทั้งการ ประสานงาน เพื่อระดม ทรัพยากรใช้ในการกระบวน การกลุ่ม</p>	<p>3. ผู้สนับสนุน (enabler) การ ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนรู้จัก ใช้ศักยภาพความเข้มแข็งความ สามารถที่มีอยู่มาร่วมจัดทำเป็น แผนแม่บทชุมชน แผนงาน โครงการและกิจกรรมของ ชุมชนเป็นไปตามเป้าหมายที่ วางไว้</p>

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
บทบาทการ ปฏิบัติงาน สังคม สงเคราะห์	<p>3.2 ผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) นักสังคมสงเคราะห์ ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการ ให้บริการต่อผู้ใช้บริการและ ครอบครัว การจัดหาบริการ ทางสังคมที่เหมาะสมให้กับกลุ่ม เป้าหมาย การแนะนำการให้ บริการที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคล และครอบครัว</p> <p>3.3 ทีมงาน/ทีมสหวิชาชีพ (teamwork or interdisciplinary) การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ใน หลายๆ องค์กร เช่น ด้านสุขภาพ จิต ด้านการดูแลสุขภาพ ด้าน การฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านการ บำบัด ด้านการคุ้มครองเด็ก คนพิการและผู้สูงอายุ การปฏิบัติ งานจำเป็นต้องใช้องค์ความรู้จาก สหวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมใน การวางแผนการดำเนินงาน หรือ การใช้ทีมงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ด้าน เช่น ทีมจิตเวช ทีมบำบัด ทีมสุขภาพ โดยเฉพาะการเตรียม ผู้ใช้บริการก่อนคืนกลับสู่ ครอบครัว กลุ่มและชุมชน การสร้างความเข้าใจกับระบบ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างการยอมรับและนำไปสู่ การปรับตัวของผู้ใช้บริการกับ ครอบครัวและชุมชน</p>		

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
<p>บทบาทการ ปฏิบัติงาน สังคม สงเคราะห์</p>	<p>3.4 ผู้ให้การปรึกษา/ผู้เหนือ งาน (counselant/supervision) เพื่อช่วยเหลือให้บุคคลและ ครอบครัวสามารถใช้ศักยภาพ ที่มีอยู่มาใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการ เป็นผู้เหนือสถานภาคสนามให้กับ นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ที่ฝึก ปฏิบัติงานในองค์กร</p> <p>4. การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ให้ ผู้ใช้บริการ (client advocate) เป็นการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ ของผู้ใช้บริการหรือกลุ่ม นักสังคมสงเคราะห์จะเป็น ผู้เชื่อมโยงให้ผู้ใช้บริการเข้าถึง บริการและทรัพยากรทางสังคม รวมทั้งคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้ กับผู้ใช้บริการ กรณีที่ผู้ใช้บริการ ไม่สามารถพิทักษ์สิทธิของตนเอง นักสังคมสงเคราะห์อาจทำหน้าที่ การเป็นปากเสียงแทนผู้ใช้บริการ</p> <p>5. นักวิจัย/ผู้ใช้งานวิจัย (researcher/research consumer) นักสังคมสงเคราะห์สามารถให้ งานวิจัยเป็นเครื่องมือเพื่อ ประเมินผลประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพการให้ บริการของหน่วยงาน และนำผล ที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาระบบ การให้บริการขององค์กรต่อไป</p>	<p>4. ผู้นำกลุ่ม (leader) ในช่วง ของการจัดกิจกรรมกลุ่มในครั้ง แรก เนื่องจากสมาชิกกลุ่มยังไม่ รู้จักกัน ซึ่งเน้นการเป็นผู้นำ แบบไม่เป็นทางการ</p> <p>5. ผู้สังเกตการณ์ (observer) ระหว่างการทำงาน นักสังคมสงเคราะห์ต้องสังเกต พฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงของ สมาชิกแต่ละคน เพื่อนำผลไป ใช้ในการดำเนินงาน</p>	<p>4. ผู้กระตุ้น (catalyst) การ กระตุ้นให้ชุมชนได้ตระหนัก หรือมีจิตสำนึกในการพัฒนา ชุมชนของตนเอง ทำให้ ทุกคนในชุมชนรู้สึกถึงความ เป็นเจ้าของชุมชนที่ต้องแก้ไข ปัญหาของชุมชนร่วมกัน</p> <p>5. นักจัดกิจกรรม (activitist) การร่วมจัดกิจกรรมเพื่อนำไปสู่ การเรียนรู้ร่วมกันของคนใน ชุมชนต่อการจัดการกับปัญหาที่ เกิดขึ้นของชุมชน เช่นกิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ของผู้นำชุมชนกับ สมาชิกในชุมชน เพื่อหาทาง เลือกต่อการแก้ไขปัญหาชุมชน</p>

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มีชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
บทบาทการ ปฏิบัติงาน สังคม สงเคราะห์	<p>6. การพัฒนาระบบ (system development) ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงสามารถพัฒนาระบบงานเพื่อปรับปรุงบริการหรือการขยายบริการขององค์กร การลดช่องว่างการให้บริการ การจัดบริการเชิงป้องกันผ่านบทบาทการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้</p> <p>6.1 ผู้พัฒนาโปรแกรม (program development) นักสังคมสงเคราะห์อาจใช้โอกาสการทำงานในองค์กรมาพัฒนาบริการใหม่ให้กับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดการศึกษา การสนับสนุนกลุ่ม การจัดการความเครียด การเตรียมความพร้อมพ่อแม่ให้กับแม่วัยรุ่นและการฝึกอบรมเพื่อสร้างทักษะชีวิตให้กับกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>6.2 ผู้วางแผน (planner) ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยใช้การวางแผนโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย</p>	<p>6. ครู นักสังคมสงเคราะห์ต้องเป็นต้นแบบของความประพฤติที่ดีงามให้กับสมาชิกกลุ่ม</p>	<p>6. นักพัฒนาชุมชน/พัฒนาท้องถิ่น (community developer, local developer) เป็นการทำงานร่วมกันกับชุมชน เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนของชุมชน การส่งเสริมอาชีพ รายได้ของประชาชนในชุมชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี</p>

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มัชฌิมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
บทบาทการ ปฏิบัติงาน สังคม สงเคราะห์	<p>6.3 ผู้ผลักดันนโยบาย (policy and procedure development) แม้ว่าการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นการปฏิบัติงานที่ให้บริการโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย แต่ในขณะเดียวกันนักสังคมสงเคราะห์จุลภาคก็จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การทำงานเชิงป้องกัน การวางระบบงานใหม่ โดยนำผลงานมาพัฒนาผลักดันเชิงนโยบายใหม่ที่จะทำให้เกิดระบบการดูแลกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>7. ผู้บำบัดรักษา (therapist) บางกรณีที่นักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานกับผู้ป่วยหรือผู้พิการ กระบวนการทำงานสหวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์อาจใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนเป็นเครื่องมือติดตามความก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกกลุ่ม</p>	<p>7. คนกลาง (broker) โดยทั่วไปชุมชนมักจะมีความขัดแย้งในชุมชน นักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่เป็นคนกลางที่เจรจาตกลงแลกเปลี่ยน เพื่อนำไปสู่ข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้แบบชนะ-ชนะ (win-win) เช่น การย้ายคนในชุมชนออกจากแฟลตดินแดง ผู้ทำหน้าที่นี้ก็จะรับข้อเสนอของคนในชุมชนมาเสนอกับหน่วยงานรัฐ เพื่อนำไปสู่การหาทางออกของปัญหา</p>

ตารางที่ 9.1 (ต่อ)

ระดับ ประเด็น	สังคมสงเคราะห์จุลภาค (Micro: Case Work)	สังคมสงเคราะห์มีชฉวมภาค (Mezzo: Group Work)	สังคมสงเคราะห์มหภาค (Macro: Community Work)
บทบาทการ ปฏิบัติงาน สังคม สงเคราะห์		<p>8. ผู้เสริมพลังอำนาจ/ ผู้พิทักษ์สิทธิประโยชน์ (empower/advocator) ในบางกรณีนักสังคมสงเคราะห์อาจต้องทำหน้าที่ของการสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกกลุ่มที่ถูกกระทำ ถูกกดขี่เอารัดเอาเปรียบ ทำหน้าที่ของการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิแทนสมาชิกกลุ่มในระยะยาว สร้างกระบวนการเรียนรู้ เช่น กลุ่มเรียนรู้ กลุ่มรณรงค์ กลุ่มผลักดัน เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น</p>	<p>8. ผู้เสริมพลังอำนาจ/ ผู้พิทักษ์สิทธิประโยชน์ (empower/advocator) เป็นการช่วยเหลือให้คนในชุมชนได้รับบริการทางกฎหมายที่จะนำไปสู่การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคนในชุมชน โดยได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น การไล่ออกคนในชุมชน แต่ไม่ได้เป็นไปตามข้อตกลงที่วางไว้ร่วมกัน เป็นต้น</p> <p>9. ผู้เจรจาต่อรอง (negotiator) บางกรณีนักสังคมสงเคราะห์อาจได้รับความไว้วางใจจากคนในชุมชนให้เป็นผู้รับข้อเสนอของคนในชุมชนมาเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก เพื่อลดความขัดแย้งของ 2 ฝ่ายลงและเป็นข้อเสนอที่อีกฝ่ายยอมรับว่ามีความเป็นไปได้ ต่างฝ่ายอาจจะต้องยอมเสียบางส่วน เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายร่วมกันได้</p> <p>10. ผู้ประสานงาน (co-ordinator) บทบาทนี้ถือเป็นบทบาทที่สำคัญในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เป็นการประสานงานเพื่อระดมทรัพยากรทางสังคมมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับชุมชน</p>

แนวโน้มนโยบายการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวโน้มนโยบายการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังถือเป็นการให้บริการมนุษย์ (human service) หรือบริการสังคม (social service) ที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ในสังคมไทย กระแสการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์หลักๆ ในทัศนะของผู้เขียนมีประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การประกันคุณภาพ (quality assurance)

คุณภาพของบริการและการประกันคุณภาพขององค์กรถือเป็นกระแสใหม่ที่กำลังเข้ามาขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาความเป็นวิชาชีพของงานสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเป็นการสนับสนุนให้ระบบผู้ให้บริการ ระบบผู้ใช้บริการ และระบบที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบการทำงานอย่างโปร่งใส โดยเฉพาะการยกระดับให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัว กระตือรือร้นกับการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน กระบวนการและขั้นตอนของระบบประกันคุณภาพของการให้บริการสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพภายในองค์กร (internal quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (auditing) และการประเมินคุณภาพ (quality assessment) ระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จะเป็นการดำเนินงาน 2 ระดับ ได้แก่

1.1 การประกันคุณภาพภายใน การให้องค์กรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร และกำหนดให้องค์กรมีการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) การกำหนดคณะกรรมการตรวจเยี่ยมการดำเนินงานขององค์กร การรายงานผลการตรวจเยี่ยมผลการประเมินองค์กรที่จะต้องพัฒนาด้านใดต่อไป โดยทั่วไปจะเป็นการประเมินปีละ 1 ครั้ง

1.2 การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินผลทั้งระบบจากหน่วยงานภายนอก เพื่อประกันว่า องค์กรนั้นๆ ได้ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และมีการปรับปรุงจากข้อแนะนำที่ได้รับจากการตรวจเยี่ยมในแต่ละครั้งอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งในขั้นตอนนี้องค์กรต้องผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพ และการรับรองผลการประเมิน เพื่อไปสู่เป้าหมายการรับรองของระบบการประกันคุณภาพ แต่ละองค์กรจึงมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการบริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งระบบผู้ให้บริการ ระบบผู้ใช้บริการ และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสามารถตรวจสอบยืนยันผลงาน (outputs) ที่นับได้ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนครั้ง จำนวนรายเก่า/รายใหม่ ประเภท/ชนิดของบริการที่ผู้ใช้บริการ 1 คน ได้ใช้บริการจากองค์กร ความสามารถตรวจสอบยืนยันผลลัพธ์ (outcomes) ที่นับไม่ได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการภายหลังการใช้บริการขององค์กร การพัฒนาตนเองของผู้ใช้บริการต่อการจัดการปัญหาใหม่/เดิมที่เกิดขึ้น การปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมใหม่ของผู้ใช้บริการ การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการของคนภายนอก ฯลฯ ความสามารถตรวจสอบยืนยันผลกระทบ (impacts) จากการให้บริการต่อครอบครัว ชุมชน ท้องถิ่นของผู้ใช้บริการมีอย่างน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้องค์กรจำเป็นต้องมีการบันทึกผลงาน การจัดเก็บฐานข้อมูลการดำเนินงานทั้งระบบ การรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การให้บริการสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงถูกท้าทายในเชิงระบบโดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการที่

นักสังคมสงเคราะห์จุลภาคจะละเลยไม่ได้ ความท้าทายที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเสริมพลังอำนาจในตนเอง (self-empowerment) เสริมพลังอำนาจขององค์กร (organizations-empowerment) โดยเฉพาะการยืนยันต่อคุณภาพบริการขององค์กรต่อผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายของทั้งสองฝ่ายภายใต้ “ระบบการประกันคุณภาพ” ที่สะท้อนทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการที่ไม่แตกต่าง บนความหลากหลายของผู้ใช้บริการ

ตัวอย่างที่น่าสนใจ: มาตรฐานการให้บริการของสถานสงเคราะห์ มาตรฐานการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายเด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ ผู้สูงอายุ มาตรฐานของสถานศึกษา ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นรายละเอียดเฉพาะของแต่ละเรื่อง โดยการกำหนดให้มืองค์กรทำหน้าที่การประเมินเพื่อรับรองว่าหน่วยงานที่ให้บริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ และเป็นการประเมินผลแบบเสริมพลังอำนาจ (Empowerment Evaluation - EE ผู้สนใจสามารถอ่านได้จากงานของออร์ทัย อาจอ่า, 2549)

การประกันคุณภาพขององค์กรในการประเมินผลการให้บริการสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่นิยมใช้ในสังคมไทย ได้แก่ การประเมินผลความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากองค์กรเมื่อไปใช้บริการตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดทางสังคม เช่น การเข้าถึงบริการได้ง่าย ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเพียงพอต่อบริการที่จัดให้ ความต่อเนื่องของบริการที่ได้รับ ความยั่งยืน (การพึ่งตนเองของผู้ใช้บริการ ครอบครัว) รวมทั้งความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

แนวโน้มของการประกันคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการควรจะได้รับ กระแสการประกันคุณภาพบริการของงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค อาจเป็นปัจจัยผลักดันให้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ต้องมีองค์กรวิชาชีพที่รับรองไปประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (license) ซึ่งเป็นกระแสสังคมที่จะผลักดันให้เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การรับรองการประกันคุณภาพของการให้บริการมนุษย์

2. การมีองค์กรวิชาชีพรับรองมาตรฐานการให้บริการขององค์กร

องค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นวิชาชีพคือ การมีองค์กรวิชาชีพที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน ปัจจุบันวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ยังไม่มีกฎหมายลูกรองรับตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 จึงส่งผลให้งานสังคมสงเคราะห์ยังไม่มีใบประกอบวิชาชีพที่จะรับรองการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ ผู้เขียนเห็นว่า ในอนาคตอันใกล้นี้สถานการณ์ปัญหาสังคมที่วิกฤตและเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้น อาจจะเป็นปัจจัยผลักดันและทำให้เกิดภาวะสุกงอมของวิชาชีพที่จำเป็นต้องขับเคลื่อนให้มีการออกพระราชบัญญัติใบประกอบวิชาชีพ การมีใบรับรองวิชาชีพถือเป็นการยกระดับผู้ปฏิบัติงาน นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจำเป็นต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของสภาการศึกษาสังคมสงเคราะห์ การมีองค์กรวิชาชีพต้องไม่อิงกับระบบราชการ การบริหารจัดการองค์กรอย่างอิสระไม่ถูกแทรกแซงจากระบบการเมือง ความเป็นกลางในการดำเนินงาน การมีใบรับรองวิชาชีพ การมี

องค์กรวิชาชีพ และการมีสภาการศึกษาสังคมสงเคราะห์จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินงานไปพร้อมกัน การเตรียมการเรื่องเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้ามามีส่วนร่วมผลักดันให้เกิดขึ้น เพราะเป็นการยกระดับให้วิชาชีพได้มีมาตรฐานเดียวกับวิชาชีพอื่น

3. การสร้างเครื่องมือการทำงานทางวิชาชีพที่ชัดเจน

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคประกอบด้วย วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน วิธีการสังคมสงเคราะห์ชุมชน การปฏิบัติงานทั้งสามระดับจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ของแต่ละวิธีการขึ้นมา ผู้เขียนเห็นว่า สังคมไทยยังให้ความสำคัญกับการสร้างเครื่องมือที่ทำงานกับกลุ่มเป้าหมายทางสังคมน้อย เช่น เครื่องมือการประเมินที่แตกต่างกันของเด็ก เยาวชน กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคมแต่ละประเภทควรเป็นอย่างไร โดยทั่วไปการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคยังเป็นการทำงานตามกระแสสังคม นโยบายของรัฐบาลแต่ละยุค สังคมไทยยังขาดการออกแบบคนในสังคมแห่งอนาคต (10-20 ปี) ว่าควรเป็นอย่างไร ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของประเทศไทยไม่มีการลงทุนศึกษาวิจัยระยะยาวต่อกลุ่มเป้าหมายใดๆ การพัฒนาคนในแต่ละช่วงวัยที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร เมื่อไม่มีศึกษาทดลอง ขาดการจัดการความรู้ของงานสังคมสงเคราะห์ จุลภาคอย่างจริงจัง ฐานความรู้ของวิชาชีพจึงกระจายกระจัดกระจายเป็นสิ่งที่สั่งสมอยู่กับองค์กร เครื่องมือการทำงาน เช่น เครื่องมือการประเมินปัญหาและความต้องการ รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ จุลภาคที่เหมาะสมกับคนไทยควรเป็นอย่างไร องค์ความรู้ของงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคในบริบทของสังคมไทยเป็นอย่างไร

4. การสร้างผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์จำนวนมาก

ปัจจุบันและอนาคตวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ยังถือเป็นวิชาชีพที่ขาดแคลน เนื่องจากมีสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตเพียง 2 แห่ง และมีจำนวนน้อยมาก ตลาดงานยังจำกัดวงอยู่ที่ภาครัฐ ผู้เรียนส่วนใหญ่จึงไม่ได้เข้าสู่วิชาชีพโดยตรงแต่เข้าสู่ภาคเอกชนมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่มีอยู่จึงเป็นผู้ที่เรียนในสายสังคมศาสตร์ ขาดความรู้ ขาดทักษะการทำงานกับคน ชุมชน สังคม ดังนั้นทางออกของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่จำเป็นต้องทำอย่างเร่งด่วนคือ การสร้างผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์หรืออาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ที่ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของคนทำงาน หรือการใช้อาสาสมัครพัฒนาสังคม (อพม.) หรืออาสาสมัครคุมประพฤติ หรืออาสาสมัครต่างๆ ที่มีอยู่แล้วในชุมชนมาพัฒนาต่อยอดเพื่อทำงานด้านทางภายในชุมชน

5. การใช้ยุทธศาสตร์การเสริมพลังอำนาจการทำงานกับหุ้นส่วน/ภาคี/พันธมิตร

การเปิดพื้นที่ที่กว้างมากขึ้นส่งผลให้งานสังคมสงเคราะห์จุลภาคเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ความท้าทายที่น่าสนใจของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคที่ต้องจับตามองอย่างมากคือ การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการดูแล จัดสวัสดิการท้องถิ่นให้กับคนในท้องถิ่น ผู้เขียนเห็นว่า ควรมีการใช้ยุทธศาสตร์การเสริมพลังอำนาจให้

ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีบทบาททำงานในหลายลักษณะ เช่นการเป็นหุ้นส่วนรับผิดชอบงานด้วยกันตามความสนใจของพื้นที่ การดึงภาคีเข้ามาร่วมเรียนรู้การทำงานกับหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของงานเดิม เช่นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การสร้างพันธมิตรผ่านการทำงานในระบบพี่เลี้ยง (mentoring) และระบบการติดตามกำกับงาน (monitoring) กับพื้นที่ที่ยังไม่เข้มแข็ง การสร้างต้นแบบการจัดสวัสดิการท้องถิ่น การส่งเสริมการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้เป็นการใช้ทุนทางสังคมที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการทำงานเชิงยุทธศาสตร์ เป็นต้น

6. การเชื่อมโยงผลงานของงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคไปสู่การวางกลไกนโยบายกลไกการบริหารองค์กรสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมต่อการสร้างระบบใหม่ของงาน

ในอนาคตผลของการประกันคุณภาพงานสังคมสงเคราะห์น่าจะทำให้เกิดการนำผลงานของงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคไปใช้ในการวางกลไกนโยบาย กลไกการบริหารองค์กรสวัสดิการสังคม และกลไกการดำเนินงานที่เหมาะสม เช่น แนวโน้มการเป็นสังคมผู้สูงอายุที่มีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การบังคับใช้พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 โดยเฉพาะการบังคับใช้ภาษีกักตุนผู้ช่วยลดหย่อนภาษีให้กับบุตรที่ดูแลพ่อแม่สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักให้สังคมไทยดูแลผู้สูงอายุแทนการทอดทิ้งหรือนำผู้สูงอายุไปอยู่ในสถานสงเคราะห์ หรือการเปิดโอกาสให้คนพิการได้ทำงานที่เหมาะสมก็จะเป็นการลดภาระที่รัฐจะต้องดูแลคนพิการลงได้ เป็นต้น

สรุป

ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องตระหนักต่อประโยชน์ส่วนร่วมของสังคม โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน หลักการให้คุณค่าของมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หลักความเป็นธรรมทางสังคม หลักการไม่เลือกปฏิบัติในชนชาติ สีผิว เพศ ความโน้มเอียงทางเพศ อายุ ศาสนา สัญชาติ สถานภาพสมรส ความเชื่อทางการเมือง ความพิการ คุณลักษณะส่วนบุคคล เงื่อนไขทางวัฒนธรรม หรือเงื่อนไขอื่นเพิ่มขึ้น อุดมการณ์ของวิชาชีพจึงถูกท้าทายให้นักสังคมสงเคราะห์จุลภาคต้องเสริมพลังอำนาจทางวิชาชีพให้เข้มแข็ง การผลักดันให้นโยบายของรัฐ การให้ความสำคัญกับการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์และงานสวัสดิการสังคมอย่างจริงจังโดยเฉพาะการใช้การสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดกลไกใหม่ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบการให้บริการโดยตรง แม้ว่าปัจจุบันงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคจะมีคำศัพท์ใหม่ที่ใช้ว่า “สังคมสงเคราะห์คลินิก” และมีการพัฒนากระบวนการทำงานที่กว้างขวางมากกล่าวคือ การใช้ทุกวิธีการ การใช้ระดับการปฏิบัติงานทุกระดับมาสนับสนุนการทำงานสังคมสงเคราะห์ ความพยายามผลักดันให้เกิดการรับรองใบประกอบวิชาชีพตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 เพื่อให้เกิดการประกันคุณภาพของการให้บริการที่เท่าเทียมกับวิชาชีพอื่นๆ การมีสภาการศึกษาสังคมสงเคราะห์ที่ทำหน้าที่การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง การสร้างผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์หรืออาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ การใช้ยุทธศาสตร์การเสริมพลังอำนาจการทำงานกับหุ้นส่วนทางสังคม ภาคยุทธศาสตร์ พันธมิตรใหม่ให้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบสังคม

ร่วมกัน การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ของการทำงานสังคมสงเคราะห์จุฬาลงกรณ์ในเชิงประเด็น เชิงพื้นที่ ที่สำคัญทางสังคม พื้นที่การทำงาน กลุ่มเป้าหมายใหม่ทางสังคม ความหลากหลายทางวัฒนธรรม มิติชนเผ่า มิติชาติพันธุ์และอื่นๆ การก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโลก การรู้จักปรับตัวใหม่เชิงวิชาชีพพร้อมที่จะแข่งขันกับระบบโลกได้

ภาคผนวก

จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคม นักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ

บทนี้เป็นกรกล่าวถึงจรรยาบรรณวิชาชีพสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติที่ได้รับการรับรองโดยสภาผู้แทนของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติของสหรัฐอเมริกาในปี 1996 (พ.ศ. 2539) ปรับปรุงแก้ไขโดยสภาผู้แทนของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติในปี 2008 (พ.ศ. 2551) (ระพีพรรณ คำหอม และนฤมล นีราทร, 2555) เพื่อใช้ประโยชน์ในการเทียบเคียงกับการรับรองใบประกอบวิชาชีพตามพระราชบัญญัติวิชาชีพ พ.ศ.ที่คาดว่าจะมีการบังคับใช้ในประเทศไทย ซึ่งในต่างประเทศนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่จะปฏิบัติงานได้ต้องได้รับใบอนุญาตการประกอบวิชาชีพเท่านั้นจึงจะทำงานการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายได้

อาร์มภพ

ภารกิจอันดับแรกของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์คือ การเพิ่มพูนคุณภาพชีวิตของมนุษย์ และตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทั้งปวง โดยให้ความสำคัญต่อความต้องการและเสริมพลังประชาชนกลุ่มที่มีความเปราะบาง ถูกกดขี่และอยู่ในสภาพยากจน ประวัติศาสตร์และคุณลักษณะของงานสังคมสงเคราะห์คือ จุดเน้นด้านความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์และสังคม พื้นฐานของงานสังคมสงเคราะห์คือ การให้ความสำคัญต่อปัจเจกบุคคล ซึ่งมีบทบาทต่อการเสริมสร้างและมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาความเป็นอยู่ในชีวิตของมนุษย์

นักสังคมสงเคราะห์สนับสนุนส่งเสริมความเป็นธรรมทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งในลักษณะการทำงานร่วมกับ “ผู้รับบริการ” และในนามของ “ผู้รับบริการ” ซึ่งในที่นี้มีความหมายรวมถึง บัณฑิตบุคคล ครอบครัว กลุ่ม องค์กร และชุมชนต่างๆ นักสังคมสงเคราะห์มีความละเอียดอ่อนต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรมและชาติพันธุ์และมุ่งมั่นเพื่อยุติการเลือกปฏิบัติ การกดขี่ ความยากจน และรูปแบบอื่นๆ ของความไม่เป็นธรรมทางสังคม การทำงานของนักสังคมสงเคราะห์อาจปรากฏในรูปแบบการปฏิบัติงานโดยตรง การจัดระเบียบชุมชน การนิเทศงาน การบริหาร การให้คำปรึกษา การพิทักษ์สิทธิ การดำเนินการทางการเมืองและสังคม การพัฒนานโยบาย และ

นำนโยบายไปปฏิบัติ การศึกษา การวิจัย และการประเมินผล นักสังคมสงเคราะห์ยังแสวงหาหนทางเพิ่มความสามารถของประชาชน ในการตอบสนองความต้องการของตนเอง และแสวงหาหนทางส่งเสริมให้องค์กร ชุมชน และสถาบันอื่นๆ ของสังคมมีความรับผิดชอบต่อความต้องการของปัจเจกบุคคลและต่อปัญหาสังคม

พันธกิจของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ มีรากฐานจากกลุ่มค่านิยมหลัก ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ยึดถือมาโดยตลอดในประวัติศาสตร์ของวิชาชีพ และเป็นพื้นฐานของเป้าหมาย และมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์ของงานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มค่านิยมหลักเหล่านี้ ได้แก่

- การให้บริการ
- ความเป็นธรรมทางสังคม
- ศักดิ์ศรีและคุณค่าของมนุษย์
- ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์
- ความซื่อตรง มั่นคง
- สมรรถนะ

กลุ่มของค่านิยมหลักเหล่านี้ สะท้อนเอกลักษณ์ของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ค่านิยมหลักและหลักการที่ถือกำเนิดจากค่านิยมหลักเหล่านี้ ต้องสอดคล้องกับบริบทและความซับซ้อนของประสบการณ์ของมนุษย์

เป้าหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ

จรรยาบรรณวิชาชีพเป็นหัวใจของงานสังคมสงเคราะห์ วิชาชีพสังคมสงเคราะห์มีข้อผูกมัดที่มีความชัดเจน เกี่ยวกับค่านิยมพื้นฐาน หลักการทางจริยธรรมและมาตรฐานทางจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ได้กำหนดค่านิยม หลักการ และมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวประพฤติของนักสังคมสงเคราะห์ หลักจรรยาบรรณนี้มีความสำคัญต่อทั้งนักสังคมสงเคราะห์ นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ทุกคน ไม่ว่าจะปฏิบัติหน้าที่ใดในวิชาชีพ ทำงานในพื้นที่ปฏิบัติการใด และให้บริการแก่ประชากรกลุ่มใด

จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ มีเป้าหมาย 6 ประการ ดังนี้

1. แสดงชัดเจนถึงค่านิยมหลัก อันเป็นพื้นฐานของพันธกิจของงานสังคมสงเคราะห์
2. ประมวลหลักจรรยาบรรณกว้างๆ ซึ่งสะท้อนถึงค่านิยมหลักของวิชาชีพ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม ซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
3. ช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถกำหนดข้อพิจารณาที่เหมาะสม เมื่อเกิดข้อขัดแย้งด้านข้อผูกมัดทางวิชาชีพ หรือเกิดความไม่ชัดเจนทางจรรยาบรรณ
4. กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม ซึ่งสาธารณชนสามารถยึดถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

5. เป็นแนวทางการทำงานเชิงวิชาชีพแก่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มใหม่ในวิชาชีพด้านพันธกิจ ค่านิยม หลักการทางจริยธรรม และมาตรฐานทางจริยธรรมของงานสังคมสงเคราะห์

6. ได้ระบุชัดเจนถึงมาตรฐานซึ่งนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพสามารถใช้ในการประเมินว่าได้ประพฤติขัดต่อจรรยาบรรณหรือไม่ สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ มีแนวปฏิบัติอย่างเป็นทางการในการวินิจฉัยข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมต่อสมาชิก และในการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณนี้ นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องให้ความร่วมมือในการนำหลักจรรยาบรรณนี้ไปปฏิบัติ มีส่วนร่วมในกระบวนการวินิจฉัยของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ รวมถึงเคารพคำตัดสินทางวินัยของสมาคม หรือการลงโทษทางวินัยที่อ้างอิงกับจรรยาบรรณหรือที่ใช้จรรยาบรรณเป็นพื้นฐาน

หลักจรรยาบรรณนี้ ประกอบด้วยชุดค่านิยม หลักการ และมาตรฐานที่เป็นแนวทางการตัดสินใจ และประพฤติปฏิบัติ เมื่อมีประเด็นทางจริยธรรมเกิดขึ้น หลักจรรยาบรรณไม่ได้กำหนดกฎเกณฑ์ตายตัวว่า นักสังคมสงเคราะห์ควรปฏิบัติตนอย่างไรในทุกสถานการณ์ การนำหลักจรรยาบรรณไปใช้ในบางกรณีจึงต้องพิจารณาถึงบริบทและความเป็นไปได้ในการเกิดความขัดแย้งระหว่างค่านิยม หลักการ และมาตรฐานที่ปรากฏในหลักการจรรยาบรรณ ความรับผิดชอบทางจริยธรรมมีที่มาจากความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ครอบครัว ไปจนถึงระดับสังคมและวิชาชีพ

นอกจากนั้น จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ไม่ได้ระบุตายตัวว่า ค่านิยม หลักการและมาตรฐานใดสำคัญที่สุดหรือมีน้ำหนักมากกว่าค่านิยม หลักการและมาตรฐานอื่นๆ ในกรณีที่เกิดความขัดแย้ง นักสังคมสงเคราะห์สามารถมีความแตกต่างทางความคิดที่สมเหตุสมผลในการให้ความสำคัญกับค่านิยม หลักการจรรยาบรรณ และมาตรฐานจรรยาบรรณ การตัดสินใจทางจริยธรรมในสถานการณ์ใดๆ ทางนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของหลักจรรยาบรรณ ทั้งนักสังคมสงเคราะห์พึงพิจารณาด้วยว่าหากกรณีดังกล่าวถูกพิจารณาโดยกระบวนการพิจารณาของคณะลูกขุน ซึ่งมีการนำมาตรฐานจรรยาบรรณของวิชาชีพมาใช้ในการพิจารณาด้วยนั้น การตัดสินใจจะเป็นเช่นไร

การตัดสินใจด้านจริยธรรมถือเป็นการทำงานในเชิงกระบวนการ ในหลายกรณีงานสังคมสงเคราะห์ไม่ได้มีคำตอบง่ายๆ สำหรับประเด็นที่มีความซับซ้อนด้านจริยธรรม นักสังคมสงเคราะห์จึงควรนำทั้งค่านิยม หลักการ และมาตรฐานตามหลักจรรยาบรรณนี้มาพิจารณาในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมีการวินิจฉัยด้านจริยธรรม การตัดสินใจ และการปฏิบัติภารกิจใดๆ ของนักสังคมสงเคราะห์ ต้องสอดคล้องกับทั้งเนื้อหาที่เป็นลายลักษณ์อักษรและจิตวิญญาณของหลักจรรยาบรรณนี้

นอกเหนือจากหลักจรรยาบรรณนี้ ยังมีแหล่งข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับหลักคิดด้านจริยธรรม ซึ่งเป็นประโยชน์ นักสังคมสงเคราะห์จึงควรพิจารณาทั้งทฤษฎี และหลักการด้านจริยธรรม ทฤษฎี สังคมสงเคราะห์และการวิจัย กฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายของหน่วยงาน และหลักจริยธรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยตระหนักว่าในบรรดาหลักจริยธรรมต่างๆ นักสังคมสงเคราะห์ควรพิจารณาจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติเป็นแหล่งข้อมูลอันดับแรก นักสังคมสงเคราะห์ยังพึงจะระวังถึงผลกระทบต่อการตัดสินใจด้านจริยธรรมของผู้รับบริการ และควรตระหนักถึง

ความขัดแย้งระหว่างค่านิยมส่วนบุคคล ความเชื่อทางศาสนา วัฒนธรรมและวิถีปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบ สำหรับการขึ้นำด้านอื่นๆ นักสังคมสงเคราะห์ควรตระหนักถึงความขัดแย้งระหว่างค่านิยมส่วนตัวและค่านิยมทางวิชาชีพ สำหรับแนวทางเพิ่มเติม นักสังคมสงเคราะห์ควรศึกษาเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ และการตัดสินใจทางจริยธรรมประกอบ รวมทั้งจัดให้มีการหารือที่เหมาะสมเมื่อประสบกับสถานการณ์ความลำบากใจทางด้านจริยธรรม ซึ่งอาจรวมถึงการหารือกับหน่วยงาน หรือคณะกรรมการด้านจรรยาบรรณขององค์กร หน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมกฎระเบียบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือที่ปรึกษาทางกฎหมาย

ในหลายกรณี ความขัดแย้งเกิดขึ้น เมื่อข้อผูกมัดด้านจริยธรรมของนักสังคมสงเคราะห์ขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร หรือกฎหมาย หรือกฎระเบียบต่างๆ เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยม หลักการ และมาตรฐานที่ระบุในหลักจรรยาบรรณ หากไม่สามารถหาทางออกในการแก้ไขความขัดแย้งได้ นักสังคมสงเคราะห์ควรแสวงหาทางปรึกษาหารือที่เหมาะสมก่อนตัดสินใจ

จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ เป็นเครื่องมือของสมาคม นักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติและปัจเจกชน หน่วยงาน องค์กร และหน่วยงานต่างๆ (เช่น คณะกรรมการที่ออกไปประกอบวิชาชีพและควบคุมกฎระเบียบ ผู้ให้การประกันทางวิชาชีพ ศาล คณะกรรมการอำนวยการของหน่วยงาน หน่วยงานรัฐบาล และกลุ่มวิชาชีพอื่นๆ) ซึ่งยอมรับและนำหลักจรรยาบรรณไปใช้เป็นกรอบในการอ้างอิง การละเมิดมาตรฐานในหลักจรรยาบรรณ ไม่ได้มีนัยความรับผิดชอบทางกฎหมาย หรือถือเป็นการกระทำผิดกฎหมายโดยอัตโนมัติ การตัดสินใจในลักษณะนี้จะเกิดได้ในบริบทของกระบวนการทางกฎหมายและกระบวนการพิจารณาคดี การกล่าวหาการละเมิดจรรยาบรรณจะขึ้นอยู่กับกระบวนการพิจารณา โดยกระบวนการของเพื่อนร่วมวิชาชีพ ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการบริหารหรือกระบวนการทางกฎหมาย เพื่อให้วิชาชีพสามารถปรึกษาหารือ หรือดำเนินการทางวินัยสำหรับสมาชิกของตนได้

จรรยาบรรณไม่สามารถประกันการมีพฤติกรรมที่มีจริยธรรมได้ ทั้งจรรยาบรรณยังไม่สามารถจัดการประเด็นหรือความขัดแย้งทางจริยธรรม หรือจัดการกับความซับซ้อนของปัญหา เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีความรับผิดชอบ แต่หลักจรรยาบรรณ ได้กำหนดค่านิยม หลักการทางจริยธรรม และมาตรฐานทางจริยธรรม ซึ่งนักวิชาชีพยึดถือและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจการปฏิบัติงาน พฤติกรรมด้านจริยธรรมของนักสังคมสงเคราะห์เป็นผลจากข้อผูกพันส่วนบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ สะท้อนถึงข้อผูกพันที่นักสังคมสงเคราะห์ทุกคนต้องยึดถือเป็นค่านิยมทางวิชาชีพและปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม หลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมเป็นเครื่องมือของวิญญูชนที่ให้ความสำคัญกับประเด็นด้านจริยธรรม และประสงค์ที่จะตัดสินใจประเด็นทางจริยธรรมอย่างน่าเชื่อถือ

หลักการด้านจริยธรรม

หลักการกว้างๆ ด้านจริยธรรมมีพื้นฐานอยู่บนค่านิยมหลักของการให้บริการ ความเป็นธรรม ทางสังคม ศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ความสำคัญของการมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อตรง มั่นคง และสมรรถนะ หลักการดังกล่าวนี้เป็นอุดมคติ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ทุกคนพึงยึดถือ

1. ค่านิยม: การให้บริการ

หลักจริยธรรม: เป้าหมายอันดับแรกของนักสังคมสงเคราะห์คือ การช่วยเหลือประชาชน ที่เดือดร้อน และแก้ไขปัญหาสังคม

นักสังคมสงเคราะห์ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้อื่นมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว นักสังคมสงเคราะห์ใช้ความรู้ ค่านิยม และทักษะเพื่อช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในสภาพเดือดร้อน และแก้ไขปัญหาสังคม นักสังคมสงเคราะห์ได้รับการส่งเสริมให้มีจิตอาสาในการแบ่งปันทักษะทางวิชาชีพ โดยไม่แสวงหาผลตอบแทนทางการเงิน

2. ค่านิยม: ความเป็นธรรมทางสังคม

หลักจริยธรรม: นักสังคมสงเคราะห์ทำหายุต่อปัญหาความไม่เป็นธรรมทางสังคม

นักสังคมสงเคราะห์ติดตามและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยทำงานร่วมกับ หรือในนามของกลุ่มที่มีความเปราะบาง และผู้ถูกกดขี่ ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม มีจุดเน้นที่ปัญหาความยากจน การว่างงาน การเลือกปฏิบัติ และรูปแบบอื่นๆ ของความไม่เป็นธรรมทางสังคม กิจกรรมเหล่านี้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดความละเอียดอ่อนและให้ความรู้เกี่ยวกับการกดขี่ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ นักสังคมสงเคราะห์ต้องใช้ความพยายามในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่จำเป็น เข้าถึงบริการทรัพยากร ความเท่าเทียมทางโอกาส และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชนทุกคน

3. ค่านิยม: ศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์

หลักจริยธรรม: นักสังคมสงเคราะห์พึงเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์

นักสังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเอื้ออาทร และให้เกียรติ โดยตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ นักสังคมสงเคราะห์สนับสนุนส่งเสริมให้ผู้รับบริการ ตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างมีความรับผิดชอบ โดยเพิ่มสมรรถนะ และโอกาส เพื่อให้คนเหล่านี้แก้ไขปัญหาของตนเองได้ นักสังคมสงเคราะห์ตระหนักในความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและต่อสังคม และต้องแสวงหาแนวทางผลประโยชน์ระหว่างผู้รับบริการ และสังคมโดยรวมอย่างมีความรับผิดชอบและสอดคล้องกับหลักการจรรยาบรรณ และมาตรฐานจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

4. ค่านิยม: ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

หลักจริยธรรม : นักสังคมสงเคราะห์ตระหนักถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจว่ามนุษยสัมพันธ์ เป็นเครื่องมือสำคัญในสร้างการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมให้ประชาชนเป็นภาคีในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์หาทางกระชับ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนที่อาจจะสนับสนุน ส่งเสริม รักษา เพิ่มพูนความเป็นอยู่ที่ดีของปัจเจกชน ครอบครัว กลุ่มและชุมชน

5. คำนิยาม: ความซื่อตรง มั่นคง

หลักจริยธรรม: นักสังคมสงเคราะห์มีความประพฤติที่ซื่อตรงและมั่นคง

นักสังคมสงเคราะห์พึงตระหนักอยู่ตลอดเวลาถึงพันธกิจ คำนิยาม หลักการจริยธรรม มาตรฐานทางจริยธรรม รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน นักสังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบรวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมในองค์กรที่ตนสังกัด

6. คำนิยาม: สมรรถนะ

หลักจริยธรรม: นักสังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติงานภายในขอบเขตของสมรรถนะของตนเองรวมทั้งพัฒนา และเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ

นักสังคมสงเคราะห์ต้องพยายามเพิ่มพูนความรู้และทักษะทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและควรมีส่วนสนับสนุนการสร้างความรู้ทางวิชาชีพ

มาตรฐานทางจริยธรรม

มาตรฐานทางจริยธรรมมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ ทุกคนมาตรฐานต่อไปนี้มีความเกี่ยวข้องกับ

1. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
2. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน
3. ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
4. ความรับผิดชอบต่อในฐานะนักวิชาชีพ
5. ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ
6. ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม

มาตรฐานบางส่วนที่จะนำเสนอต่อไปนี้เป็นแนวทางที่กำหนดสำหรับแนวประพฤติทางวิชาชีพ ขณะที่บางมาตรฐานเป็นความมุ่งหวัง ขอบเขตของการบังคับใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณทางวิชาชีพของผู้รับผิดชอบต่อการพิจารณาข้อกล่าวหาเกี่ยวกับการละเมิดมาตรฐานทางจริยธรรม

ความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ต่อผู้มารับบริการ

1. พันธกรณีต่อผู้รับบริการ

ความรับผิดชอบต่อเบื้องต้นของนักสังคมสงเคราะห์ คือการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญลำดับต้นต่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามในบางกรณีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอาจเป็นรอง ความรับผิดชอบต่อสังคมหรือพันธกรณีด้านกฎหมาย โดยผู้รับบริการควรได้รับการอธิบายให้ทราบถึงข้อจำกัดดังกล่าว (ตัวอย่างเช่น

ในกรณีที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องรายงาน ตามข้อบังคับของกฎหมายว่า ผู้รับบริการทำร้ายเด็ก หรือ ชู้ที่จะทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น)

2. การตัดสินใจด้วยตนเอง

นักสังคมสงเคราะห์พึงเคารพและส่งเสริมสิทธิของผู้มารับบริการ ในการตัดสินใจด้วยตนเอง และให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในการทำความเข้าใจหรือสร้างความชัดเจนในเป้าหมายของตน นักสังคมสงเคราะห์อาจจำกัดสิทธิของผู้รับบริการในการตัดสินใจด้วยตนเอง หากพิจารณาในเชิงวิชาชีพ แล้วเห็นว่า การกระทำของผู้รับบริการอาจเป็นภัยร้ายแรงต่อตนเองหรือผู้อื่นได้

3. การยินยอมโดยการรับรู้ข้อมูล

(ก) นักสังคมสงเคราะห์พึงให้บริการแก่ผู้รับบริการเฉพาะในบริบทของความสัมพันธ์ ทางวิชาชีพ และด้วยความยินยอมโดยรับรู้ข้อมูลของผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรใช้ภาษา ที่เข้าใจได้ง่ายในการแจ้งผู้รับบริการเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบริการ ข้อจำกัดของ การให้บริการ อันสืบเนื่องจากข้อกำหนดของบุคคลที่สาม ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ทางเลือกที่สมเหตุ สมผล สิทธิของผู้รับบริการที่จะปฏิเสธหรือถอนการยินยอมและกรอบเวลาของการให้ความยินยอม นักสังคมสงเคราะห์ควรให้โอกาสแก่ผู้รับบริการในการซักถามข้อสงสัยต่างๆ

(ข) ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ หรือมีปัญหาในการทำความเข้าใจภาษา ที่ใช้ในการให้บริการ นักสังคมสงเคราะห์ต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถ เข้าใจได้ โดยอาจใช้การอธิบายรายละเอียดด้วยวาจาหรือจัดหาล่ามแปลที่มีคุณภาพในการแปลเท่าที่ จะสามารถกระทำได้

(ค) เมื่อผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะให้การยินยอมโดยการรับรู้ข้อมูลได้ นักสังคมสงเคราะห์ พึงควรปกป้องประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยการขออนุญาตจากบุคคลที่สามที่มีความเหมาะสม เพื่อ แจ้งกับผู้รับบริการตามระดับความสามารถในการทำความเข้าใจของผู้รับบริการ ในกรณีดังกล่าว นักสังคมสงเคราะห์ต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่า การกระทำของบุคคลที่สามเป็นไปตามความประสงค์ ของผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์พึงหาวิธีในการเสริมสร้างความสามารถของผู้รับบริการให้สามารถ แจ้งความยินยอมได้ด้วยตนเอง

(ง) ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่เต็มใจรับบริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะและขอบเขตของบริการ ตลอดจนสิทธิของผู้รับบริการที่จะปฏิเสธการให้บริการ

(จ) นักสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ วิทยุ และโทรทัศน์) พึงแจ้งผู้รับฟัง/ผู้ชมให้ทราบเกี่ยวกับข้อจำกัดหรือความเสี่ยงของการให้บริการ นั้นๆ

(ฉ) นักสังคมสงเคราะห์ควรได้รับแจ้งการยินยอม โดยการรับรู้ข้อมูลจากผู้รับบริการก่อนที่ จะบันทึกเสียงและภาพ หรืออนุญาตให้มีการสังเกตการณ์การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยบุคคลที่สาม

4. สมรรถนะ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์พึงให้การบริการและแสดงตนว่ามีความสามารถเฉพาะในขอบเขตการศึกษา การฝึกอบรม และในขอบเขตของใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประกาศนียบัตร การปรึกษาหารือ ประสพการณ์ที่ได้รับการนิเทศงาน หรือประสพการณ์ทางวิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

(ข) นักสังคมสงเคราะห์พึงให้การบริการในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ วิธีการแทรกแซงหรือแนวทางการทำงานใหม่ๆ จะกระทำได้อีกต่อเมื่อได้ทำการศึกษา ฝึกอบรม ปรึกษาหารือ และได้รับการนิเทศงานอย่างเหมาะสม จากผู้ที่มีความสามารถในเทคนิคการแทรกแซงเหล่านั้นเท่านั้น

(ค) ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับเป็นสากล นักสังคมสงเคราะห์พึงใช้ดุลยพินิจอย่างรอบคอบและดำเนินการตามขั้นตอนอย่างมีความรับผิดชอบ (รวมทั้งการให้การศึกษาที่เหมาะสม การวิจัย การฝึกอบรม การปรึกษาหารือ และการนิเทศงาน) เพื่อให้มีความมั่นใจในสมรรถนะในการทำงานของตนและเพื่อปกป้องผู้รับบริการจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้น

5. สมรรถนะทางวัฒนธรรมและความหลากหลายทางสังคม

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรเข้าใจวัฒนธรรมและหน้าที่ทางวัฒนธรรมต่อพฤติกรรมของมนุษย์และสังคม รวมทั้งตระหนักถึงจุดแข็งซึ่งมีอยู่ในทุกวัฒนธรรม

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของผู้รับบริการ และสามารถแสดงสมรรถนะในการให้บริการซึ่งมีความละเอียดอ่อนต่อวัฒนธรรมของผู้รับบริการ และต่อความแตกต่างระหว่างประชาชนและกลุ่มวัฒนธรรม

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ควรได้รับการศึกษาและให้ความสนใจในการทำความเข้าใจธรรมชาติของความหลากหลายทางสังคมและการกีดกันบนพื้นฐานของเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ สัญชาติโดยกำเนิด สีผิว เพศ ความโน้มเอียงทางเพศ อัตลักษณ์และการแสดงออกทางเพศ อายุ สถานภาพสมรส ความเชื่อทางการเมือง ศาสนา สถานการณ์ย้ายถิ่น การอพยพ รวมทั้งความพิการทางจิตหรือทางกาย

6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

(ก) นักสังคมสงเคราะห์พึงระมัดระวังและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพและการตัดสินใจที่เป็นกลาง นักสังคมสงเคราะห์ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เมื่อเกิดความขัดแย้งหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และดำเนินการตามขั้นตอนที่สมเหตุสมผลเพื่อแก้ปัญหา โดยรักษาและปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการเท่าที่จะทำได้ ในบางกรณี การรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ อาจทำให้ความสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการสิ้นสุดลงโดยมีการส่งต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ทางวิชาชีพอย่างไม่ถูกต้องหรือแสวงหาประโยชน์จากผู้อื่น เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวหรือเหตุผลด้านศาสนา การเมือง หรือธุรกิจ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเกี่ยวข้องในความสัมพันธ์แบบสองสถานภาพหรือมากกว่ากับผู้รับบริการ หรือผู้ที่เคยมารับบริการ ซึ่งอาจจะเสี่ยงต่อการแสวงหาผลประโยชน์หรือเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้ ในกรณีที่ไม้อาจหลีกเลี่ยงการมีความสัมพันธ์แบบสองสถานะหรือมากกว่าได้ นั้น นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนเพื่อปกป้องผู้รับบริการ มีความรับผิดชอบในการกำหนด

ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เหมาะสมและละเอียดอ่อนในเชิงวัฒนธรรม (ความสัมพันธ์แบบสองสถานะหรือมากกว่าเกิดขึ้นเมื่อนักสังคมสงเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับผู้รับบริการมากกว่าหนึ่งสถานภาพ ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ สังคม หรือธุรกิจ ความสัมพันธ์แบบสองสถานภาพสามารถเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือต่อเนื่องกันได้)

(ง) เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ให้บริการแก่ผู้รับบริการ 2 คนขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์กัน (อาทิ สามีภรรยา สมาชิกในครอบครัว) นักสังคมสงเคราะห์พึงทำความเข้าใจความชัดเจนต่อทุกฝ่ายว่าบุคคลใดถือเป็นผู้รับบริการ ตลอดจนลักษณะของข้อผูกมัดทางวิชาชีพต่อบุคคลหลากหลายที่รับบริการอยู่ เมื่อนักสังคมสงเคราะห์คาดการณ์ล่วงหน้าว่า จะเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างบุคคลที่รับบริการ หรือจะต้องทำหน้าที่ในบทบาทที่อาจมีความขัดแย้ง (อาทิ เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ต้องให้การในกรณีพิพาทเรื่องการดูแลเด็ก หรือขั้นตอนการหย่าร้างที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ) นักสังคมสงเคราะห์ควรอธิบายให้กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจในบทบาทของตนเองให้ชัดเจน และดำเนินการอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์น้อยที่สุด

7. สิทธิส่วนบุคคลและการรักษาความลับ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์พึงเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัว ไม่พึงขอข้อมูลส่วนตัวจากผู้รับบริการ เว้นเสียแต่ว่า มีความจำเป็นที่ต้องใช้ข้อมูลนั้นในการให้บริการ หรือประเมินการทำงาน หรือเพื่อการวิจัย และเมื่อมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน ต้องนำมาตรฐานการรักษาความลับมาปรับใช้

(ข) นักสังคมสงเคราะห์อาจเปิดเผยข้อมูลความลับเมื่อเห็นสมควรและโดยได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการ หรือจากบุคคลซึ่งได้รับการอนุญาตตามกฎหมายในนามของผู้รับบริการ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์พึงรักษาความลับของข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับในระหว่างการให้บริการทางวิชาชีพ ยกเว้นมีเหตุผลความจำเป็นทางวิชาชีพ การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ กระทำได้ในกรณีที่เป็นไปเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการหรือบุคคลอื่นๆ ในทุกกรณี นักสังคมสงเคราะห์ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับเท่าที่จำเป็น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และข้อมูลที่จะเปิดเผยควรจำกัดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายของการให้บริการเท่านั้น

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ควรแจ้งผู้รับบริการรับทราบเท่าที่จะเป็นไปได้เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลความลับและผลลัพธ์ที่อาจเกิดตามมา ก่อนการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งหลักการนี้ใช้กับทุกกรณีไม่ว่า นักสังคมสงเคราะห์เปิดเผยข้อมูลความลับบนพื้นฐานของข้อกำหนดของกฎหมายหรือความยินยอมของผู้รับบริการ

(จ) นักสังคมสงเคราะห์ควรหารือกับผู้รับบริการและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เกี่ยวกับชั้นความลับและข้อจำกัดเกี่ยวกับสิทธิการรักษาความลับของผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรประเมินสถานการณ์ของผู้รับบริการซึ่งอาจจำเป็นต้องมีการร้องขอข้อมูลที่เป็นความลับหรือจำเป็นต้องเปิดเผยความลับตามกฎหมาย การหารือเรื่องนี้ต้องกระทำโดยเร็วที่สุดในความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ และมีความจำเป็นตลอดระยะเวลาของการให้บริการ

(ฉ) เมื่อนักสังคมสงเคราะห์จัดให้มีบริการให้คำปรึกษาแก่ครอบครัว สมาชิกภรรยา หรือกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ควรรักษาทางทำความเข้าใจความตกลงกับกลุ่มต่างๆ เกี่ยวกับสิทธิการรักษาความลับของคุณคณ และข้อผูกมัดในการรักษาความลับของข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน นักสังคมสงเคราะห์ควรแจ้งผู้เข้าร่วมในการให้คำปรึกษาครอบครัว สมาชิกภรรยา หรือกลุ่มว่าไม่สามารถรับประกันการเคารพในข้อตกลงดังกล่าวจากผู้เข้าร่วมในการดำเนินการนี้

(ช) นักสังคมสงเคราะห์ควรแจ้งผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาครอบครัว คู่สามีภรรยา หรือความสัมพันธ์ในฐานะคู่สมรส เกี่ยวกับนโยบายของนักสังคมสงเคราะห์ นายจ้าง และหน่วยงาน เกี่ยวกับการเปิดเผยความลับแก่กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษา

(ซ) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเปิดเผยความลับแก่บุคคลที่สาม เว้นเสียแต่ว่า ผู้รับบริการอนุญาตให้เปิดเผยได้

(ฅ) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรถกเถียงหรือเกี่ยวกับความลับของผู้รับบริการในทุกสถานการณ์ เว้นแต่ได้รับการประกันในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรอภิปรายถกเถียงข้อมูลที่เป็นความลับในที่สาธารณะหรือกึ่งสาธารณะ อาทิ ทางเดินระหว่างห้องโถง ห้องพักรอ ลิฟต์ และภัตตาคาร

(ญ) นักสังคมสงเคราะห์พึงปกป้องความลับของผู้รับบริการ ในระหว่างที่มีการดำเนินการทางกฎหมายตามขอบเขตที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย หรือหน่วยงานที่ได้มีอำนาจตามกฎหมาย เมื่อศาลมีคำสั่งให้นักสังคมสงเคราะห์เปิดเผยความลับหรือข้อมูลที่มีเอกลักษณ์ใดๆ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการ และการเปิดเผยดังกล่าวอาจทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้รับบริการได้ นักสังคมสงเคราะห์ควรขอร้องให้ศาลถอนคำสั่งศาลหรือจำกัดคำสั่งศาลให้มีผลน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือรักษากันที่ข้อมูลโดยปิดผนึก ไม่ให้มีการเข้าถึงโดยสาธารณชน

(ฎ) นักสังคมสงเคราะห์ควรปกป้องความลับของผู้รับบริการ ในระหว่างที่มีการตอบข้อซักถามจากสื่อมวลชน และพึงปกป้องความลับที่เป็นลายลักษณ์อักษร ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่อ่อนไหวของผู้รับบริการ และควรดำเนินขั้นตอนที่รับประกันได้ว่า ข้อมูลของผู้รับบริการถูกเก็บในที่ปลอดภัย และจะไม่มีมีการเปิดเผยต่อผู้อื่น ที่ไม่ได้รับการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลเหล่านี้

(ฏ) นักสังคมสงเคราะห์พึงใช้มาตรการป้องกันเพื่อให้แน่ใจ และระวังความลับของข้อมูลที่ส่งผ่านไปยังฝ่ายต่างๆ โดยระบบคอมพิวเตอร์ เมลล์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องส่งโทรสาร โทรศัพท์ เครื่องตอบรับโทรศัพท์ และเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์ ให้หลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

(ฐ) นักสังคมสงเคราะห์ควรถ่ายโอนหรือทำลายบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อรักษาความลับของผู้รับบริการ ตามแนวทางที่สอดคล้องกับมาตรฐานทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการบันทึกข้อมูล และมาตรฐานใบประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

(ฑ) นักสังคมสงเคราะห์ควรระมัดระวังรักษาความลับของผู้รับบริการ ในกรณีการยุติการให้บริการ หมดความสามารถในการให้บริการ หรือการเสียชีวิตของนักสังคมสงเคราะห์ และไม่ควรเปิดเผยการยืนยันข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อวัตถุประสงค์ของการสอน การฝึกอบรม เว้นเสียแต่ว่า ได้รับการยินยอมจากผู้รับบริการ

(ฉ) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเปิดเผยการยืนยันข้อมูล เมื่อมีการหารือกับผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ เว้นเสียแต่ว่า ผู้รับบริการยินยอมให้มีการเปิดเผยความลับ หรือมีความจำเป็นต้องเปิดเผย และควรปกป้องความลับของผู้รับบริการที่เสียชีวิตไปแล้ว โดยให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

8. การเข้าถึงบันทึกข้อมูล

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรให้ผู้รับบริการเข้าถึงบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สำหรับนักสังคมสงเคราะห์ที่กังวลว่า การเข้าถึงบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการอาจสร้างความเข้าใจผิด หรือก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการได้นั้น ควรให้การช่วยเหลือในการแปลตีความบันทึกข้อมูล และให้การปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เกี่ยวกับบันทึกข้อมูล ยกเว้นในสถานการณ์ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้เท่านั้นว่า การเข้าถึงบันทึกข้อมูลจะเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการ การจำกัดการเข้าถึงบันทึกหรือบางส่วนของบันทึกข้อมูลควรทำเฉพาะในกรณีที่มีการเข้าถึงข้อมูลนั้น จะทำให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อผู้รับบริการ และควรมีการจัดเก็บทั้งข้อมูลคำขอและเหตุผลการยับยั้งการเข้าถึงบางส่วนหรือทั้งหมดของบันทึกไว้ในบันทึกประวัติของผู้รับบริการด้วย

(ข) เมื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงบันทึกข้อมูลของตนเองแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ควรรักษาความลับของปัจเจกบุคคลรายอื่นๆ ที่มีการอ้างอิงถึงในบันทึกข้อมูลดังกล่าวด้วย

9. ความสัมพันธ์ทางเพศ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเกี่ยวข้องในกิจกรรมทางเพศ ไม่ว่าในกรณีใดๆ หรือมีปฏิสัมพันธ์ทางเพศกับผู้รับบริการรายปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการสมยอมหรือด้วยการบังคับก็ตาม

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเกี่ยวข้องในกิจกรรมทางเพศ หรือมีการสัมผัสที่มีนัยทางเพศกับญาติของผู้รับบริการหรือบุคคลอื่นๆ ซึ่งผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างใกล้ชิด อันจะก่อให้เกิดมีความเสี่ยงจากการแสวงหาประโยชน์ หรือเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้ กิจกรรมทางเพศหรือสัมผัสที่มีนัยทางเพศกับญาติของผู้รับบริการหรือผู้ที่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ส่วนตัวอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการ และอาจเป็นอุปสรรคต่อการรักษาขอบเขตความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ภาระหน้าที่ในการกำหนดขอบเขต ความสัมพันธ์ที่ชัดเจน เหมาะสมและมีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม เป็นของนักสังคมสงเคราะห์ ไม่ใช่หน้าที่ของผู้รับบริการหรือญาติของผู้รับบริการ หรือบุคคลที่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ด้วย

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเกี่ยวข้องในกิจกรรมทางเพศ หรือมีการสัมผัสที่มีนัยทางเพศกับผู้ที่เคยเป็นผู้รับบริการ เนื่องจากอาจสร้างความเสียหายต่อบุคคลนั้นได้ หากนักสังคมสงเคราะห์เกี่ยวข้องหรือมีพฤติกรรมที่ต้องห้ามข้างต้น โดยอ้างว่าเป็นกรณียกเว้น เนื่องจากเป็นสถานการณ์พิเศษ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการแสดงว่า บุคคลนี้ไม่ได้ถูกแสวงหาประโยชน์บังคับ ล่อลวง ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจต่อกรณีนี้

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรให้บริการด้านคลินิกแก่บุคคลใดๆ ที่เคยมีความสัมพันธ์ทางเพศด้วย เนื่องจากอาจสร้างความเสียหายต่อบุคคลนั้น และจะเป็นการยากสำหรับนักสังคมสงเคราะห์ในการรักษาเส้นแบ่งทางวิชาชีพที่เหมาะสม

10. การสัมผัสทางกาย

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเกี่ยวข้องกับการสัมผัสทางกายกับผู้รับบริการ หากการสัมผัสนั้นมีโอกาสที่จะส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้รับบริการได้ จากการสัมผัส (เล้าโลม การสัมผัสด้วยความรักใคร่) นักสังคมสงเคราะห์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจนเหมาะสม และมีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมของการสัมผัสทางกายนี้

11. การลวนลามทางเพศ

นักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่ลวนลามทางเพศผู้รับบริการ การลวนลามทางเพศ หมายรวมถึง การรุกราน การชักชวน การร้องขอ และการกระทำทั้งด้วยวาจาและท่าทางที่บ่งถึงนัยทางเพศ

12. การใช้ภาษาที่ทำให้เสื่อมเสีย

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรใช้ภาษาที่ทำให้เสื่อมเสียในการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจาจากผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรใช้ภาษาที่ชัดเจนถูกต้องและให้เกียรติในการติดต่อสื่อสารและในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

13. การกำหนดค่าบริการ

(ก) ในการกำหนดค่าบริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรแน่ใจว่า ค่าบริการมีความยุติธรรม สมเหตุสมผล เหมาะสมกับการบริการ โดยต้องพิจารณาความสามารถในการชำระของผู้รับบริการด้วย

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรหลีกเลี่ยงการรับของขวัญหรือบริการจากผู้รับบริการ เพื่อเป็นค่าบริการทางวิชาชีพ การเจรจาต่อรองหรือการแลกเปลี่ยนสิ่งของกับค่าบริการ จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการแสวงหาผลประโยชน์ และทำให้เกิดขอบเขตความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์อาจต่อรองแลกเปลี่ยนของในสภาพการณ์ที่ประจักษ์แล้วว่า การแลกเปลี่ยนของเพื่อเป็นค่าบริการ เป็นที่ยอมรับระหว่างนักวิชาชีพในชุมชนท้องถิ่นเท่านั้น หรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการให้บริการหรือเป็นการต่อรองโดยปราศจากการบังคับ และเป็นความริเริ่มและความยินยอมของผู้รับบริการเอง นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งรับของขวัญหรือบริการจากผู้รับบริการเป็นค่าบริการมีภาระหน้าที่ที่จะแสดงให้เห็นที่ประจักษ์ว่า การกระทำดังกล่าวไม่เป็นอันตรายต่อความสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเรียกร้องค่าบริการส่วนตัวหรือค่าตอบแทนจากผู้รับบริการ ซึ่งมีสิทธิที่จะได้รับบริการดังกล่าวผ่านนายจ้างหรือหน่วยงานของนักสังคมสงเคราะห์

14. ผู้รับบริการขาดความสามารถในการตัดสินใจ

เมื่อนักสังคมสงเคราะห์กระทำการในนามของผู้รับบริการซึ่งขาดความสามารถในการตัดสินใจ นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินการขั้นตอนที่สมเหตุสมผลในการปกป้องผลประโยชน์และสิทธิของผู้รับบริการ

15. การหยุดให้บริการ

นักสังคมสงเคราะห์ควรพยายามทุกวิถีทางที่จะให้มีการบริการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่การบริการถูกขัดจังหวะโดยปัจจัยต่างๆ อาทิ การไม่สามารถจัดหาผู้ให้บริการ การย้ายสถานที่ ความเจ็บป่วย ความพิการ หรือความตาย

16. การยุติการให้บริการ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรยุติการให้บริการ และความสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการเมื่อหมดความจำเป็นในการให้บริการหรือบริการนั้นไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอีกต่อไป

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินการตามขั้นตอนที่สมเหตุสมผลในการหลีกเลี่ยงการยุติการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังมีความจำเป็นต้องรับบริการ นักสังคมสงเคราะห์สามารถยุติการให้บริการอย่างฉับพลันได้ ในสภาพการณ์ที่ไม่ปกติเท่านั้น โดยต้องพิจารณาอย่างรอบคอบถึงปัจจัยต่างๆ ในสถานการณ์นั้นๆ และใส่ใจที่จะลดผลในทางลบให้เกิดน้อยที่สุด นักสังคมสงเคราะห์ควรให้ความช่วยเหลือในการจัดการเพื่อให้การบริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีความจำเป็น

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้รับการชำระค่าบริการอาจยุติการให้บริการแก่ผู้รับบริการซึ่งไม่ได้ชำระค่าบริการตามกำหนด ทั้งนี้ได้มีการแจ้งกำหนดการชำระค่าบริการอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการแล้ว และผู้รับบริการไม่ได้อยู่ในภาวะที่จะทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น และเมื่อได้มีการหารือเกี่ยวกับผลกระทบทางคลินิกและผลกระทบอื่นๆ จากการไม่ได้ชำระค่าบริการกับผู้รับบริการแล้ว

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรยุติการให้บริการเพื่อแสวงหาการมีความสัมพันธ์ทางสังคมทางการเงิน หรือทางเพศกับผู้รับบริการ

(จ) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีการยุติหรือการขัดจังหวะการให้บริการควรแจ้งผู้รับบริการทราบทันที และหาทางให้มีการถ่ายโอน ส่งต่อ หรือการดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามความจำเป็นและความประสงค์ของผู้รับบริการ

(ฉ) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งกำลังจะออกจากงานควรแจ้งผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับการรับบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประโยชน์และความเสี่ยงของทางเลือกต่างๆ ด้วย

ความรับผิดชอบทางจริยธรรมของนักสังคมสงเคราะห์ต่อเพื่อนร่วมงาน

1. การให้ความเคารพและให้เกียรติ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์พึงปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ และเป็นตัวแทนของเพื่อนร่วมวิชาชีพอย่างเที่ยงตรง ทั้งในด้านคุณสมบัติ ทักษะ และข้อผูกมัด

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรหลีกเลี่ยงการวิจารณ์เพื่อนร่วมงานในทางลบ ในการติดต่อสื่อสารกับผู้มารับบริการหรือนักวิชาชีพอื่นๆ การวิจารณ์เพื่อนร่วมงานในทางลบ หมายรวมถึงการวิจารณ์เกี่ยวกับสมรรถนะ คุณลักษณะส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน อาทิ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ สีผิว ความโน้มเอียงทางเพศ อัตลักษณ์ทางเพศ การแสดงออกทางวาจา อายุ สถานภาพสมรส ความเชื่อทางการเมือง ศาสนา สถานะการย้ายถิ่น และความพิการทางกายหรือทางจิต

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ควรให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันและเพื่อนร่วมวิชาชีพอื่นๆ ความสำเร็จดังกล่าวสามารถช่วยให้ผู้มารับบริการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2. การรักษาความลับและสิทธิส่วนบุคคล

นักสังคมสงเคราะห์ควรเคารพข้อมูลที่เป็นความลับที่ใช้ร่วมกับเพื่อนร่วมอาชีพในกระบวนการให้บริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรแน่ใจว่า เพื่อนร่วมวิชาชีพมีความเข้าใจในข้อผูกมัดของนักสังคมสงเคราะห์ต่อการเคารพและรักษาความลับของผู้รับบริการ รวมถึงกรณียกเว้นต่างๆ ที่เกี่ยวกับการรักษาความลับด้วย

3. การให้ความร่วมมือระหว่างสหวิชาชีพ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเป็นสมาชิกของทีมสหวิชาชีพควรมีส่วนร่วมในการช่วยตัดสินใจที่มีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้รับบริการ บนพื้นฐานของมุมมอง ค่านิยมและประสบการณ์ของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และควรมีการจัดทำข้อผูกมัดทางวิชาชีพและจรรยาบรรณของการเป็นทีมสหวิชาชีพในภาพรวม และของสมาชิกรายบุคคลอย่างชัดเจน

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ที่เห็นว่าการตัดสินใจเป็นทีมทำให้เกิดความกังวลในประเด็นจริยธรรม ควรพยายามแก้ไขความขัดแย้งผ่านช่องทางที่เหมาะสม หากไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ นักสังคมสงเคราะห์ควรแสวงหาแนวทางในการจัดการกับความกังวลดังกล่าวโดยคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้รับบริการ

4. ความขัดแย้งเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรใช้ประโยชน์จากความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานกับนายจ้าง เพื่อให้ได้ตำแหน่ง หรือเพื่อให้ผลประโยชน์และความก้าวหน้าของตนเอง

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรใช้ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือในกรณีเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือทำให้ผู้รับบริการเข้าไปมีส่วนพัวพันในความขัดแย้งระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับเพื่อนร่วมงาน

5. การปรึกษาหารือ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรแสวงหาคำแนะนำและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรมีข้อมูลที่ชัดเจนและทันสมัยเกี่ยวกับความชำนาญและสมรรถนะของเพื่อนร่วมงาน นักสังคมสงเคราะห์ควรปรึกษาหารือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความรู้ ความชำนาญ และสมรรถนะที่เกี่ยวกับหัวข้อการปรึกษาหารือ

(ค) เมื่อปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน นักสังคมสงเคราะห์ควรเปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการเท่าที่จำเป็น

6. การส่งต่อเพื่อรับบริการ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรส่งต่อผู้รับบริการไปยังวิชาชีพอื่นๆ เมื่อการดูแลผู้รับบริการต้องใช้ความรู้เฉพาะหรือความชำนาญของวิชาชีพอื่นๆ หรือเมื่อนักสังคมสงเคราะห์เชื่อว่า ตนไม่สามารถดูแล

ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร และจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพอื่นๆ เพิ่มเติม

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งได้ส่งต่อผู้รับบริการไปยังวิชาชีพอื่นๆ ควรดำเนินการส่งต่อด้วยขั้นตอนที่เหมาะสมในการอำนวยความสะดวกการส่งต่อผู้รับบริการอย่างเป็นขั้นตอนและราบรื่น และด้วยความยินยอมของผู้รับบริการ นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งโอนผู้รับบริการไปยังวิชาชีพอื่นๆ ควรเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้แก่ผู้ให้บริการรายใหม่ด้วย

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ไม่พึงให้หรือรับเงินสำหรับการส่งต่อผู้รับบริการ เมื่อไม่มีการจัดบริการทางวิชาชีพโดยนักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นผู้ส่งต่อ

7. ความสัมพันธ์ทางเพศ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้นิเทศงาน หรือผู้ให้การศึกษาไม่ควรเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางเพศ หรือมีการสัมผัสที่มีนัยทางเพศกับผู้ที่ภายใต้การดูแล นักศึกษา ผู้รับการอบรม หรือเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้อำนาจหน้าที่ทางวิชาชีพได้

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรหลีกเลี่ยงการมีความสัมพันธ์ทางเพศกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจจะทำให้การขัดแย้งด้านผลประโยชน์ นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดความสัมพันธ์ทางเพศกับเพื่อนร่วมงาน มีหน้าที่ต้องถ่ายโอนความรับผิดชอบตามความจำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งด้านผลประโยชน์

8. การลวนลามทางเพศ

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรลวนลามทางเพศผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแล นักศึกษา ผู้ฝึกงาน หรือเพื่อนร่วมงาน การลวนลามทางเพศรวมถึงการรุกรานทางเพศ การชกชวน การร้องขอ และการกระทำด้วยวาจาหรือทำที่บ่งถึงเรื่องเพศสัมพันธ์

9. ความบกพร่องของเพื่อนร่วมงาน

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งทราบดีว่า ความบกพร่องของเพื่อนร่วมงานอันเป็นผลจากปัญหาส่วนตัว ความเครียดทางจิต การใช้สารผิดประเภท หรือปัญหาทางสุขภาพจิต และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน นักสังคมสงเคราะห์ควรปรึกษากับเพื่อนร่วมงานคนดังกล่าว และหากเป็นไปได้ พึงหาทางช่วยเหลือในการรักษาเยียวยา

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเชื่อว่า ความเสื่อมถอยของเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานคนดังกล่าวมิได้ดำเนินการขั้นตอนอย่างเพียงพอ เพื่อแก้ไขความเสื่อมถอย นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งกำหนดโดยนายจ้าง หน่วยงาน สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ องค์กรที่ควบคุมประกอบวิชาชีพและองค์กรทางวิชาชีพอื่นๆ

10. การไร้สมรรถนะของเพื่อนร่วมงาน

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งทราบดีเกี่ยวกับการไร้สมรรถนะของเพื่อนร่วมงาน ควรปรึกษากับหรือเพื่อนร่วมงานคนนั้น และหากเป็นไปได้ ควรหาทางช่วยเหลือในการรักษาเยียวยา

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเชื่อว่า เพื่อนร่วมงานไร้สมรรถนะและยังไม่ได้ดำเนินขั้นตอนอย่างเพียงพอ เพื่อแก้ไขการไร้สมรรถนะดังกล่าว ดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งจัดตั้งโดยนายจ้าง หน่วยงาน สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ องค์กรที่ควบคุมประกอบวิชาชีพ และองค์กรทางวิชาชีพอื่นๆ

11. ความประพฤตินี้ไ้จรรยาบรรณของเพื่อนร่วมงาน

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อขัดขวาง ป้องกัน เปิดเผย และแก้ไข ความประพฤตินี้ไ้จรรยาบรรณของเพื่อนร่วมงาน

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรมีความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการจัดการข้อพิพาทเกี่ยวกับ ความประพฤตินี้ไ้จรรยาบรรณของเพื่อนร่วมงาน นักสังคมสงเคราะห์ควรมีการแก้ไขในกระบวนการ ระดับชาติ รัฐ และท้องถิ่น ในการจัดการกับการร้องเรียนด้านจริยธรรม ซึ่งรวมทั้งนโยบายและ กระบวนการ ซึ่งกำหนดขึ้นโดยสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ องค์กรควบคุมกฎระเบียบและ การออกใบอนุญาต นายจ้าง หน่วยงานและองค์กรทางวิชาชีพอื่นๆ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเชื่อว่า เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตนอย่างไ้จรรยาบรรณ ควรแสวงหา ทางแก้ไข โดยหารือกับเพื่อนร่วมงานดังกล่าว และหากเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่การหารือดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะเป็นผล

(ง) เมื่อมีความจำเป็น นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเชื่อว่า เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตนอย่างไ้จรรยาบรรณ ควรดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ที่เป็นทางการและเหมาะสม (อาทิ ติดต่อคณะกรรมการการออก ใบอนุญาต หรือควบคุมกฎระเบียบของรัฐ คณะกรรมการด้านข้อซักถามของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์ แห่งชาติ หรือคณะกรรมการด้านจรรยาบรรณวิชาชีพอื่นๆ)

(จ) นักสังคมสงเคราะห์ควรปกป้องและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ที่ถูกลกล่าวหาอย่างไม่เป็นธรรม ด้วยข้อหาผิดที่ผิดกรรมที่ไ้จรรยาบรรณ

ความรับผิดชอบทางจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงาน

1. การนิเทศและการปรึกษาหารือ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งให้การนิเทศงานและการปรึกษาหารือ ควรมีความรู้และทักษะที่ จำเป็นที่จะให้การนิเทศงานและการปรึกษาหารือได้อย่างเหมาะสม และควรปฏิบัติงานเฉพาะภายใน ขอบเขตของความรู้และสมรรถนะของตน

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งให้การนิเทศงานและการปรึกษาหารือมีความรับผิดชอบในการ กำหนดขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เหมาะสมและละเอียดอ่อนในเชิงวัฒนธรรม

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเกี่ยวข้องในการมีความสัมพันธ์แบบสองสถานะหรือมากกว่า กับผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแล ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการถูกใช้ประโยชน์หรือเป็นอันตรายต่อผู้ที่อยู่ภายใต้ การดูแล

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งให้การนิเทศงาน ควรประเมินผลงานของผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแล ด้วยความเป็นธรรมและด้วยความเคารพและให้เกียรติ

2. การศึกษาและการฝึกอบรม

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในฐานะนักการศึกษา ผู้สอนภาคสนามสำหรับนักศึกษา หรือผู้ฝึกอบรม ควรทำหน้าที่เฉพาะในขอบเขตความรู้และสมรรถนะ และควรสอนบนพื้นฐานของข้อมูล ที่ทันสมัยที่สุดและตามความรู้ทางวิชาชีพที่มีอยู่

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งปฏิบัติในฐานะนักการศึกษา ผู้สอนภาคสนามสำหรับนักศึกษา ควรประเมินผลการเรียนของนักศึกษาอย่างเป็นธรรม ให้ความเคารพและให้เกียรติ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งปฏิบัติในฐานะนักการศึกษา ผู้สอนภาคสนามสำหรับนักศึกษา ควรดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่สมเหตุสมผล เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับบริการได้แจ้งให้รับทราบอย่างเป็นทางการ นักศึกษาทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งปฏิบัติในฐานะนักการศึกษา ผู้สอนภาคสนามสำหรับนักศึกษา ไม่ควรมีความสัมพันธ์แบบสองสถานะหรือมากกว่ากับนักศึกษา ซึ่งจะมีความเสี่ยงต่อการถูกใช้ประโยชน์ หรือเป็นอันตรายต่อนักศึกษา นักการศึกษาสังคมสงเคราะห์ ผู้สอนภาคสนามมีความรับผิดชอบต่อการ กำหนดขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เหมาะสม และมีความละเอียดอ่อนในทางวัฒนธรรม

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งรับผิดชอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อื่น ควรทำหน้าที่อย่างเป็นธรรมและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานที่ระบุไว้อย่างชัดเจน

4. การบันทึกประวัติของผู้รับบริการ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนที่สมเหตุสมผลที่จะทำให้แน่ใจได้ว่า การจัดเอกสาร ในบันทึกประวัติผู้รับบริการมีความถูกต้องและมีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ

(ข) นักสังคมสงเคราะห์พึงรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับผู้รับบริการอย่างเพียงพอและทันสมัย ในบันทึกประวัติผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการให้บริการจัดส่งและเพื่อสร้างความมั่นใจการ ให้บริการที่ต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการในอนาคตด้วย

(ค) การจัดเอกสารของนักสังคมสงเคราะห์ควรปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสมเท่าที่จะเป็นไปได้ และควรรวบรวมเฉพาะข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการด้วย

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ควรเก็บบันทึกประวัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการ เพื่อความสามารถ ในการเข้าถึงข้อมูลในอนาคต บันทึกประวัติควรถูกเก็บตามเวลาที่มีการระบุตามกฎระเบียบหรือตาม สัญญาที่เกี่ยวข้อง

5. การเรียกเก็บค่าใช้จ่าย

นักสังคมสงเคราะห์ควรมีแนวทางการปฏิบัติในเรื่องการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ ลักษณะและขอบเขตของการให้บริการ และสามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการได้ชัดเจน

6. การส่งต่อผู้รับบริการ

(ก) ในกรณีที่มีบุคคลซึ่งกำลังรับการบริการจากหน่วยงานอื่นหรือเพื่อนักสังคมสงเคราะห์รายอื่นได้ติดต่อนักสังคมสงเคราะห์เพื่อขอรับการบริการ นักสังคมสงเคราะห์ควรพิจารณาอย่างรอบคอบถึงความจำเป็นของผู้รับบริการก่อนตกลงที่จะให้การบริการ ทั้งนี้เพื่อลดความสับสนและความขัดแย้ง นักสังคมสงเคราะห์ควรหารือกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับสัมพันธภาพของผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งผลประโยชน์หรือความเสียหายที่อาจเป็นไปได้ในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้บริการรายใหม่

(ข) เมื่อผู้รับบริการรายใหม่ได้รับการดูแลโดยหน่วยงานหรือนักสังคมสงเคราะห์รายอื่น นักสังคมสงเคราะห์ควรหารือกับผู้รับบริการเกี่ยวกับประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการจะได้รับจากผู้ให้บริการรายเดิม

7. การบริหารจัดการ

(ก) ผู้บริหารงานสังคมสงเคราะห์พึงระดมการสนับสนุน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อการจัดการทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอต่อความจำเป็นของผู้รับบริการ

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรสนับสนุนให้กระบวนการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างเปิดเผย และยุติธรรม และเมื่อไม่สามารถตอบสนองความจำเป็นของผู้รับบริการได้ทั้งหมด ก็ควรพัฒนาระบบการจัดสรรที่ไม่เลือกปฏิบัติ และตั้งอยู่บนหลักการที่เหมาะสมและปรับใช้ได้อย่างคงเส้นคงวา

(ค) ผู้บริหารงานสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนด้วยความรับผิดชอบ เพื่อให้หลักประกันว่า มีทรัพยากรสนับสนุนสำหรับการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรเพียงพอในการจัดให้มีการบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

(ง) ผู้บริหารงานสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนสมเหตุสมผลเพื่อให้หลักประกันว่า บรรยากาศการทำงานซึ่งพวกเขารับผิดชอบต่อผู้มีความสอดคล้องตามหลักจรรยาบรรณของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ นักบริหารสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่สมเหตุสมผลที่จะชัดเจนในใจใดๆ ในองค์กร ซึ่งละเมิด แทรกแซง หรือไม่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ

8. การศึกษาอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาบุคลากร

ผู้บริหารงานสังคมสงเคราะห์และผู้บังคับบัญชาควรดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่สมเหตุสมผลเพื่อจัดให้มีการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรทุกคนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง การให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาบุคลากรควรให้ความสำคัญต่อความรู้ที่เป็นปัจจุบันและพัฒนาการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และจรรยาบรรณ

9. พันธกรณีต่อนายจ้าง

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรยึดมั่นต่อพันธกรณีที่มีต่อนายจ้างและองค์กรว่าจ้าง

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรใช้ความพยายามในการปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงาน พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่สมเหตุสมผล เพื่อสร้างหลักประกันว่า นายจ้างมีความตระหนักเกี่ยวกับพันธกรณีด้านจริยธรรม ที่กำหนดโดยสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ

และความหมายโดยนัยของพันธกรณีเหล่านั้นต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรยอมให้นโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือกฎระเบียบต่าง ๆ คำสั่งด้านการบริหารต่าง ๆ ขององค์กรนายจ้าง เข้ามาแทรกแซงการปฏิบัติงานในหรือการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของงานสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อประกันว่าการปฏิบัติขององค์กรนายจ้างสอดคล้องกับจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ

(จ) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินการป้องกันและจัดการเลือกปฏิบัติในการมอบหมายงานขององค์กรนายจ้าง และในนโยบายและการปฏิบัติของการจ้างงาน

(ฉ) นักสังคมสงเคราะห์ควรรับการจ้างงานหรือจัดให้มีนักศึกษาฝึกภาคสนาม เฉพาะในองค์กรที่มีแนวปฏิบัติด้านบุคลากรที่เป็นธรรม

(ช) นักสังคมสงเคราะห์ควรทำหน้าที่เป็นผู้รักษาแหล่งทรัพยากรขององค์กรนายจ้าง โดยการรักษากองทุนอย่างระมัดระวังตามความเหมาะสม และไม่มีกรายกยกกองทุน หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ได้กำหนดไว้

10. ข้อพิพาทการบริหารจัดการแรงงาน

นักสังคมสงเคราะห์อาจเกี่ยวข้องในการรวมกลุ่ม รวมทั้งก่อตั้งและมีส่วนร่วมในสหภาพแรงงาน เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และสภาพการทำงาน ปฏิบัติการของนักสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทการจัดการแรงงาน การประท้วง หรือนัดหยุดงาน ต้องสอดคล้องกับค่านิยมทางวิชาชีพ หลักการด้านจรรยาบรรณ และมาตรฐานด้านจรรยาบรรณ ความแตกต่างที่สมเหตุสมผลในความคิดเห็นในกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ เกี่ยวกับข้อผูกมัดพื้นฐาน ในฐานะนักวิชาชีพในระหว่างการประชุมแรงงานที่เกิดขึ้นจริงหรือกำลังจะเกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นได้ นักสังคมสงเคราะห์ควรตรวจสอบประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ รวมทั้งพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อผู้รับบริการ ก่อนตัดสินใจที่จะกระทำใดๆ

ความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ในฐานะนักวิชาชีพ

1. สมรรถนะ

นักสังคมสงเคราะห์ควรรับผิดชอบต่อหรือยอมรับการจ้างงาน เฉพาะที่อยู่บนพื้นฐานของสมรรถนะที่มีอยู่ หรือด้วยความตั้งใจที่จะเพิ่มพูนสมรรถนะที่จำเป็น โดยใช้ความพยายามที่จะเป็นผู้ชำนาญหรือรักษาความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ และการปฏิบัติตามหน้าที่ด้านวิชาชีพ ด้วยการตรวจสอบอย่างจริงจัง และติดตามกระแสการเปลี่ยนแปลงโลกและความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งการทบทวนงานเขียนทางวิชาชีพอย่างเหมาะสมและเข้าร่วม ในการให้การศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์และจรรยาบรรณด้านสังคมสงเคราะห์โดยต่อเนื่อง ทั้งนี้ นักสังคมสงเคราะห์ควรปฏิบัติงานโดยมีพื้นฐานความรู้ที่ได้รับการรับรองแล้ว และบนพื้นฐานข้อมูลความรู้ที่ประจักษ์เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์และจรรยาบรรณด้านสังคมสงเคราะห์

2. การเลือกปฏิบัติ

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรปฏิบัติ โอนอ่อน อำนาจความสะดวก หรือร่วมมือกับรูปแบบใดๆ ของการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ สัญชาติโดยกำเนิด สีผิว เพศ ความโน้มเอียงทางเพศ อัตลักษณ์ทางเพศ อายุ สถานภาพสมรส ความเชื่อทางการเมือง ศาสนา สถานะการย้ายถิ่น และความพิการทางจิตหรือทางกาย

3. ความประพฤติส่วนตัว

นักสังคมสงเคราะห์ไม่พึงยอมให้ความประพฤติส่วนตัวเข้ามาแทรกแซงความสามารถบรรลุเป้าหมายความรับผิดชอบทางวิชาชีพ

4. ความไม่ซื่อสัตย์ การคดโกง และหลอกลวง

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรมีส่วนร่วม การโอนอ่อนต่อ หรือเกี่ยวข้องกับความไม่ซื่อสัตย์ การโกง และการหลอกลวงใดๆ

5. ความบกพร่อง

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรให้ปัญหาส่วนตัว ความกังวลใจ ปัญหาทางกฎหมาย การใช้สาร หรือปัญหาสุขภาพจิตมาแทรกแซงการตัดสินใจทางวิชาชีพ และสมรรถนะ หรือส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดของประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบทางวิชาชีพของตน หากนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีปัญหาส่วนตัว ความกังวลใจ ปัญหาทางกฎหมาย การใช้สารหรือปัญหาสุขภาพจิต เข้ามาแทรกแซงการตัดสินใจทางวิชาชีพ และสมรรถนะ ควรปรึกษาหารือและรับการรักษาเยียวยาอย่างเหมาะสมทันที โดยแสวงหาการให้ความช่วยเหลือทางวิชาชีพ ปรับปริมาณงาน หยุดการปฏิบัติงาน หรือดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อปกป้องผู้รับบริการและบุคคลอื่นๆ

6. การเป็นตัวแทนที่ไม่ถูกต้อง

นักสังคมสงเคราะห์ควรแยกแยะความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างคำพูดและการกระทำที่เกี่ยวข้องในฐานะปัจเจกชนส่วนบุคคล และในฐานะผู้แทนของวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์ องค์กรวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์ หรือหน่วยงานว่าจ้าง ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์ซึ่งให้ข้อมูลในนามขององค์กรวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์ควรเป็นตัวแทนอย่างเป็นทางการและได้รับมอบอำนาจอย่างถูกต้องขององค์กร และควรสร้างความเข้าใจว่า การเป็นตัวแทนของพวกเขาต่อผู้รับบริการ หน่วยงาน กลุ่มวิชาชีพ รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ การศึกษา สมรรถนะ การเป็นสมาชิกหน่วยงานบริการต่างๆ หรือผลลัพธ์มีความถูกต้อง ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ควรกล่าวอ้างเพียงคุณสมบัติทางวิชาชีพที่ตนเองมี และดำเนินขั้นตอนต่างๆ เพื่อแก้ไขความไม่ถูกต้องต่างๆ หรือการเป็นตัวแทนที่ไม่ถูกต้องของประกาศนียบัตรโดยผู้อื่น

7. การร้องขอบริจาค

นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรเกี่ยวข้องในการร้องขอบริจาคจากผู้ที่มีแนวโน้มสนับสนุนผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในสภาวะการณ์ที่มีความเปราะบางต่อการได้รับอิทธิพล ถูกชักจูงหรือการบังคับ และไม่ควรถูกเกี่ยวข้องในการร้องขอการสนับสนุนทางพยานใดๆ (รวมถึงการขอให้มีการยินยอมที่จะใช้คำกล่าว

ก่อนหน้าของผู้รับบริการเป็นการสนับสนุนทางพยาน) จากผู้รับบริการปัจจุบันหรือจากบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในสภาวะการณ์ที่มีความเปราะบางต่อการได้รับอิทธิพลที่ไม่เหมาะสม

8. การรับความดีความชอบ

นักสังคมสงเคราะห์ควรแสดงความรับผิดชอบและรับความดีความชอบเฉพาะผลการทำงานที่พวกเขาได้ปฏิบัติงานจริงและได้มีส่วนช่วยเหลือเท่านั้น ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ควรยอมรับผลงานและการมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานโดยผู้อื่น

ความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ต่อวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์

1. ความซื่อตรง มั่นคงของวิชาชีพ

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรทำงานเพื่อธำรงและส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสูง
(ข) นักสังคมสงเคราะห์พึงทำนุและส่งเสริมความก้าวหน้าของค่านิยม จรรยาบรรณ ความรู้ และพันธกิจของวิชาชีพ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์พึงปกป้อง เพิ่มพูน และปรับปรุงความซื่อตรง มั่นคงของวิชาชีพ โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ อาทิ การศึกษาวิจัยที่เหมาะสม การอภิปราย และการวิจารณ์อย่างมีความรับผิดชอบในวิชาชีพ

(ง) นักสังคมสงเคราะห์พึงใช้เวลาและความชำนาญด้านวิชาชีพที่สนับสนุนค่านิยม ความซื่อตรง มั่นคง สมรรถนะของวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์ กิจกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การสอน การวิจัย การปรึกษาหารือ การให้บริการ การให้การทางกฎหมาย การนำเสนอในชุมชน และการมีส่วนร่วมในองค์กร

(จ) นักสังคมสงเคราะห์พึงมีส่วนช่วยสร้างฐานความรู้สังคมสงเคราะห์ และแบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ การวิจัยและจรรยาบรรณกับเพื่อนร่วมงาน

(ฉ) นักสังคมสงเคราะห์ควรแสวงหาโอกาสมีส่วนช่วยวิชาชีพด้านการเผยแพร่ในรูปงานเขียน และแบ่งปันความรู้ในที่ประชุมวิชาชีพต่างๆ

(ช) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินการป้องกันการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ที่ไม่ได้รับการอนุญาตและขาดคุณสมบัติที่ปฏิบัติงาน

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานและการวิจัย

(ก) นักสังคมสงเคราะห์พึงติดตามและประเมินนโยบาย การดำเนินโครงการต่างๆ และกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรส่งเสริมและอำนวยความสะดวกต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการวิจัย เพื่อมีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ควรตรวจสอบอย่างจริงจังและติดตามองค์ความรู้ในปัจจุบันและองค์ความรู้ใหม่ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์และใช้ประโยชน์จากการประเมินและหลักฐานการวิจัยในการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเกี่ยวข้องในการประเมินหรือการวิจัย ควรพิจารณาผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นได้และควรติดตามแนวทางซึ่งพัฒนาเพื่อปกป้องผู้ที่เข้าร่วมการประเมินหรือการวิจัย ควรมีการปรึกษาหารือที่เหมาะสมกับบอร์ดคณะผู้บริหารของสถาบันที่ทำหน้าที่ทบทวนและประเมิน

(จ) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเกี่ยวข้องในการประเมินหรือวิจัยควรได้รับการยินยอมอย่างสมัครใจและแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้เข้าร่วม โดยปราศจากหรือไม่มีภัยต่อการลิดรอนสิทธิหรือการลงโทษ หากมีการปฏิเสธที่จะเข้าร่วม หรือการจูงใจให้เข้าร่วมอย่างไม่เหมาะสม และด้วยการคำนึงถึงสวัสดิภาพ สิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของผู้เข้าร่วม การแจ้งความยินยอม ควรรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ ขอบเขต และระยะเวลาของการเข้าร่วม และควรแจ้งให้ทราบถึงความเสี่ยงหรือประโยชน์ของการเข้าร่วมในการวิจัยด้วย

(ฉ) เมื่อผู้เข้าร่วมการประเมินหรือวิจัยไม่สามารถแจ้งให้การยินยอมได้ นักสังคมสงเคราะห์ควรให้การอธิบายอย่างเหมาะสมแก่ผู้เข้าร่วม โดยให้ได้การรับการยินยอมในระดับที่พวกเขาสามารถทำได้ และได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากตัวแทนที่เหมาะสม

(ช) นักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่ออกแบบหรือดำเนินการประเมินหรือวิจัย โดยไม่ใช้กระบวนการการยินยอม อาทิ การสังเกตการณ์อย่างธรรมชาติ และการวิจัยด้วยเอกสารจดหมายเหตุ เว้นเสียแต่ว่ามีการพิจารณาอย่างเข้มงวดและมีความรับผิดชอบแล้วพบว่า เป็นแนวทางที่สมเหตุสมผลเนื่องจากมีความวิทยาศาสตร์และเป็นการดำเนินการว่าด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและหรือประโยชน์ในประยุกต์ใช้ในอนาคตและกระบวนการทางเลือกที่มีประสิทธิผลที่เท่าๆ กัน ไม่สามารถกระทำได้

(ซ) นักสังคมสงเคราะห์ควรแจ้งผู้เข้าร่วมทราบถึงสิทธิที่จะการถอนตัวจากการประเมินและการวิจัยได้ทุกขณะก็ได้โดยปราศจากความผิด

(ฌ) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินขั้นตอนอย่างเหมาะสมที่จะให้หลักประกันแก่ผู้เข้าร่วมในการประเมินและการวิจัยให้มีสิทธิเข้าถึงการให้บริการสนับสนุนอย่างเหมาะสม

(ญ) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเกี่ยวข้องในการประเมินหรือการวิจัย ควรปกป้องผู้เข้าร่วมจากความกังวลที่ไม่อาจคาดคิดได้ทั้งทางกายหรือทางจิต การทำร้าย อันตราย หรือการลิดรอนสิทธิ

(ฎ) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเกี่ยวข้องในการประเมินผลการให้บริการ ควรหารือเกี่ยวกับข้อมูลที่เก็บรวบรวม เพียงเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาชีพ และบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในเชิงวิชาชีพเท่านั้น

(ฏ) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเกี่ยวข้องในการประเมินหรือการวิจัย ควรสร้างความมั่นใจว่า มีการปิดบังชื่อบุคคล รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วม เป็นความลับ นักสังคมสงเคราะห์ควรแจ้งผู้เข้าร่วมเกี่ยวกับข้อจำกัดใดๆ ของการเก็บเป็นความลับ ร่วมกับมาตรการต่างๆ ที่จะนำมาใช้เพื่อสร้างหลักประกันของการรักษาความลับ และระยะเวลาที่บันทึกข้อมูลของการวิจัยจะถูกทำลาย

(ฐ) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งรายงานผลการประเมินและการวิจัยควรจะปกป้องความลับของผู้เข้าร่วม โดยละเว้นการระบุข้อมูล เว้นเสียแต่ว่า ได้รับการยินยอมอย่างเหมาะสมให้อนุญาตให้มีการเปิดเผยข้อมูลได้

(๗) นักสังคมสงเคราะห์ควรรายงานผลการค้นพบจากการประเมินและการวิจัยอย่างเที่ยงตรง โดยไม่ควรสร้างหรือปลอมแปลงผลและควรดำเนินขั้นตอนต่างๆ แกไขความผิดใดๆ ที่พบในข้อมูลที่มีการตีพิมพ์ โดยใช้วิธีการตีพิมพ์เผยแพร่ที่ได้มาตรฐาน

(๘) นักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเกี่ยวข้องในการประเมินและการวิจัยควรระมัดระวังหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการมีความสัมพันธ์กับผู้เข้าร่วม ควรแจ้งผู้เข้าร่วม เมื่อมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และควรดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่จะแก้ไขประเด็นดังกล่าวในลักษณะที่ทำให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของผู้เข้าร่วมเป็นอันดับแรก

(๙) นักสังคมสงเคราะห์ควรให้การศึกษาดตนเอง นักศึกษา และเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการปฏิบัติการวิจัยอย่างมีความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ต่อสังคมในภาพกว้าง

1. สวัสดิการสังคม

นักสังคมสงเคราะห์ควรส่งเสริมสวัสดิการทั่วไปของสังคม จากท้องถิ่นสู่ระดับโลก และการพัฒนาประชาชน ชุมชน และสภาพแวดล้อม นักสังคมสงเคราะห์ควรรณรงค์สนับสนุนสภาพความเป็นอยู่ที่จะนำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และควรส่งเสริมค่านิยมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรม และสถาบันที่สอดคล้องกับสร้างความยุติธรรมทางสังคมด้วย

2. การมีส่วนร่วมของสาธารณะ

นักสังคมสงเคราะห์ควรอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมโดยการรับรู้ข้อมูลของสาธารณะในการกำหนดนโยบายทางสังคมและพัฒนาสถาบัน

3. สภาวะฉุกเฉินของสาธารณะ

นักสังคมสงเคราะห์ควรให้บริการทางวิชาชีพที่เหมาะสมในสภาวะฉุกเฉินของสาธารณะอย่างเต็มกำลังความสามารถเท่าที่จะเป็นไปได้

4. การปฏิบัติการทางการเมืองและสังคม

(ก) นักสังคมสงเคราะห์ควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการทางการเมืองและสังคม ที่มุ่งสร้างหลักประกันแก่ประชาชนทั้งมวลในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากร การจ้างงาน การบริการ และโอกาสต่างๆ ที่จำเป็นในการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเพื่อให้มนุษย์ได้รับพัฒนาได้อย่างเต็มที่ นักสังคมสงเคราะห์ควรตื่นตัวเกี่ยวกับผลกระทบจากการเมืองที่จะมีต่อการปฏิบัติงาน และควรสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายและนิติบัญญัติ เงื่อนไขทางสังคม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคม

(ข) นักสังคมสงเคราะห์ควรปฏิบัติงานในการเพิ่มทางเลือกและโอกาสสำหรับประชาชนทั้งมวล โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษสำหรับประชาชนหรือกลุ่มที่มีความเปราะบาง ด้อยโอกาส ถูกกีดขี่ และถูกเอารัดเอาเปรียบ

(ค) นักสังคมสงเคราะห์ควรส่งเสริมเงื่อนไขที่จะสนับสนุนการเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสังคม ทั้งในประเทศและระดับโลก นักสังคมสงเคราะห์ควรส่งเสริมนโยบายและการปฏิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเคารพในความแตกต่าง สนับสนุนการขยายความรู้ทางวัฒนธรรมและทรัพยากรต่างๆ สนับสนุนให้มีโครงการและสถาบันต่างๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะทางวัฒนธรรมและส่งเสริมนโยบายซึ่งปกป้องสิทธิและยืนยันถึงความเท่าเทียมกันและความยุติธรรมทางสังคมสำหรับประชาชนทั้งหมด

(ง) นักสังคมสงเคราะห์ควรดำเนินการป้องกันและจัดการครอบงำ การใช้ประโยชน์และการเลือกปฏิบัติต่อบุคคล กลุ่ม หรือชนชั้น บนพื้นฐานของเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ สัญชาติโดยกำเนิด สีผิว เพศ ความโน้มเอียงทางเพศ อัตลักษณ์เฉพาะการแสดงออกทางเพศ อายุ สถานภาพสมรส ความเชื่อทางการเมือง ศาสนา สถานะของการย้ายถิ่น และความพิการทางจิตหรือทางกาย

จรรยาบรรณทางวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ไทย

จากการประชุมของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Association of Social Workers: NASW) เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2523 สมาชิกได้ร่วมกันร่างจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์ และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อวันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2530 มีความดังนี้

1. ข้าพเจ้าจะถือว่าสวัสดิการของบุคคล และกลุ่มชนที่มาขอรับบริการรวมทั้งการกระทำใดๆ ที่จะปรับปรุงสภาพของสังคมให้ดีขึ้น เป็นความรับผิดชอบประการหนึ่งของข้าพเจ้า (ถือว่าสวัสดิการของบุคคล กลุ่มชน ชุมชน เป็นหน้าที่เป็นความรับผิดชอบของสมาชิกทุกคน)

2. ข้าพเจ้าจะไม่เลือกปฏิบัติใดๆ เกี่ยวกับเชื้อชาติ ผิว ศาสนา อายุ เพศหรือชาติพันธุ์ จะพยายามกระทำทุกอย่างเพื่อป้องกัน และจัดการเลือกปฏิบัติ จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย (ยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างของบุคคล กลุ่มชนหรือชุมชน พยายามปฏิบัติหน้าที่ให้ถึงจุดหมาย ด้วยดีที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่จะกระทำด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกชาติและศาสนา)

3. ข้าพเจ้าจะถือว่า ความรับผิดชอบในวิชาชีพต้องมาก่อน และอยู่เหนือประโยชน์ส่วนรวม (ถือว่าความรับผิดชอบในวิชาชีพต้องมาก่อนเหนือประโยชน์ส่วนตัว)

4. ข้าพเจ้าจะรับผิดชอบในคุณภาพ รวมถึงขอบเขตของงานที่ข้าพเจ้ากำลังปฏิบัติ (ต้องรับผิดชอบในคุณภาพของงานและของส่วนรวม และในขอบเขตของงานในวิชาชีพทำงานให้มีประสิทธิภาพ)

5. ข้าพเจ้าจะเคารพต่อเรื่องส่วนตัวของบุคคลที่ข้าพเจ้าให้บริการ (ต้องรักษาความลับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เคารพในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไม่เปิดเผยแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง)

6. ข้าพเจ้าจะปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ภายในขอบเขตความรู้และทักษะอันเป็นที่ยอมรับแห่งวิชาชีพ (ต้องซื่อตรงในวิชาชีพ ใช้วิชาชีพในทางสร้างสรรค์)

7. ข้าพเจ้าถือเป็นความรับผิดชอบที่จะป้องกันชุมชนจากการปฏิบัติที่ผิดจรรยาบรรณโดยบุคคลหรือองค์กรใดๆ ที่เข้ามาร่วมงานสังคมสงเคราะห์ (รับผิดชอบในการป้องกันชุมชน และสังคมจากการปฏิบัติวิชาชีพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานวิชาชีพ)

8. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้บริการทางวิชาชีพที่เหมาะสมต่อความเดือดร้อนอย่างปัจจุบันทันด่วนของสาธารณชน (พร้อมเสมอที่ให้บริการวิชาชีพที่เหมาะสมแก่สาธารณชน บุคคลสามารถพัฒนาขึ้นมาได้ และต้องช่วยให้เขาช่วยตัวเองได้)

9. ข้าพเจ้าจะแยกระหว่างการพูด การกระทำในฐานะส่วนตัว และในฐานะตัวแทนของหน่วยงาน (เคารพต่อข้อเท็จจริง ทักษะ และเพื่อนร่วมวิชาชีพด้วยใจเป็นกลาง)

10. ข้าพเจ้าจะสนับสนุนหลักการที่ว่า การปฏิบัติทางวิชาชีพจำเป็นต้องมีการศึกษาทางวิชาชีพ (ต้องเสริมสร้างความรู้ ทักษะและแนวทางปฏิบัติวิชาชีพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ)

11. ข้าพเจ้าถือเป็นความรับผิดชอบในการทำงานที่จะสร้างและธำรงไว้ซึ่งสภาพการณ์ภายในหน่วยงานที่จะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

สำหรับประเทศไทย สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ได้สรุปจรรยาบรรณของนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยไว้ดังนี้

1. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสำนึกว่า การกระทำเพื่อพัฒนาหรือก่อให้เกิดสวัสดิภาพแก่บุคคล กลุ่มชนและชุมชนเป็นความรับผิดชอบของตน

2. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรมและปราศจากอคติทั้งปวง

3. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเคารพในศักดิ์ศรี และไม่เปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวของผู้รับบริการ

4. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องประพฤติตนในกรอบของวัฒนธรรมอันดีงามเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่วิชาชีพสังคมสงเคราะห์

5. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องยึดมั่นในหลักวิชา เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ พร้อมทั้งส่งเสริมวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

คุณสมบัติของนักสังคมสงเคราะห์

การที่นักสังคมสงเคราะห์จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมุ่งให้คนและสังคมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้นจะนำไปสู่การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ฟังตนเองได้อย่างยั่งยืนนั้น หากจะเปรียบเทียบกับให้เห็นความสัมพันธ์ที่ดี ถ้าดนตรีไพเราะ แต่นักร้องร้องไม่เข้าทำนองและจังหวะเพลงที่ดีก็อาจเสียอรรถรสที่ดีไป หรือละครจะน่าสนใจชวนติดตามหรือไม่ขึ้นอยู่กับบทเขียนบท คนไขจะหายไม่ได้อยู่ที่ยาดี แต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการรักษาของแพทย์ เช่นเดียวกับกระบวนการช่วยเหลือผู้รับบริการของนักสังคมสงเคราะห์ การที่ผู้รับบริการจะช่วยเหลือตัวเองได้หรือไม่นั้น ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ถือว่าคุณสมบัติขึ้นอยู่กับกระบวนการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์โดยนักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้คุณสมบัติทางวิชาชีพเป็นเครื่องมือ ประกอบกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางช่วยให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองให้เข้ากับสังคม แม้ว่าบทบาทนักสังคมสงเคราะห์จะแตกต่างกันไปตามลักษณะขอบเขตของหน่วยงานที่ปฏิบัติ อย่างไรก็ตามนักสังคมสงเคราะห์ทุกคนจะต้องทำหน้าที่เหมือนกันคือ รับผิดชอบต่อกระบวนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้ราบรื่น เพื่อให้คน กลุ่ม ชุมชน องค์กร และสังคมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

คุณสมบัติของนักสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นตัวของตัวเองของนักสังคมสงเคราะห์
2. มีองค์ประกอบของวิชาชีพที่ดี
3. รู้จักบทบาททางวิชาชีพ
4. มีจิตสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบของนักสังคมสงเคราะห์
5. มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

1. ความเป็นตัวของตัวเอง

นักสังคมสงเคราะห์ต้องมองโลกและสังคมที่เป็นจริง สิ่งเหล่านี้อาจมาจากการประสบการณ์การทำงาน สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม นักสังคมสงเคราะห์จะแสดงออกมาในรูปของทัศนคติ ค่านิยมทางวิชาชีพ และการปฏิบัติงานของตน สิ่งเหล่านี้มาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่

1.1 บุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องในด้านหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการและการให้บริการ

1.2 ประสบการณ์เดิมของชีวิตซึ่งเป็นผลมาจากการขัดเกลาทางสังคม (socialization) โดยได้รับอิทธิพลมาจากบิดา มารดา เพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้านซึ่งสะสมอยู่ในตัวของนักสังคมสงเคราะห์ และแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม เช่น การอยู่ในชุมชนเมืองอาจจะส่งผลให้วิีรคิด ความสนใจของนักสังคมสงเคราะห์ตระหนักต่อปัญหาสังคมเมืองมากกว่า เป็นต้น

1.3 ประสบการณ์การศึกษา หมายถึง แนวความคิด อุดมการณ์ ความเชื่อความเห็นซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ การบริหารและการกำหนดนโยบายเช่น สนใจในงานสวัสดิการครอบครัวและเด็กจึงทำให้นักสังคมสงเคราะห์สนใจที่จะทำวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ในงานบริการสวัสดิการครอบครัวและเด็ก เป็นต้น

2. มีองค์ประกอบของวิชาชีพที่ดี

นักสังคมสงเคราะห์ทุกคนควรจะมีองค์ประกอบของวิชาชีพที่สำคัญคือ

2.1 มีความรู้ในการปฏิบัติงาน รู้จักนำศาสตร์ไปใช้ในการดำเนินงานและรู้จักประยุกต์ใช้ศิลปะในรูปของเหตุผลและทักษะ เพื่อให้งานนั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล ใจกว้าง รู้จักคิดและวิเคราะห์ ปัญหาตามความเป็นจริง โดยไม่ใช้ความคิดเห็น หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของตนเอง มองปัญหาหรือการใช้ประสบการณ์เดิมมีอยู่มาตัดสินผู้รับบริการกล่าวคือ ไม่มีความลำเอียงหรืออคติในกระบวนการทำงานนั่นเอง

2.3 มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ตามหลักการ จรรยาบรรณ และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และหน่วยงานเป็นสำคัญ รู้จักการเสียสละและอุทิศตนในงานวิชาชีพ

2.4 มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะในการทำงานทางวิชาชีพ

3. รู้จักบทบาททางวิชาชีพ

นักสังคมสงเคราะห์ที่ดีต้องรู้จักบทบาทในงานหน้าที่ของตนเองที่มีต่อผู้รับบริการและบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเปลี่ยนแปลงในงานสังคมสงเคราะห์

4. มีจิตสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ

การทำงานทางสังคมสงเคราะห์นั้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีจิตวิญญาณในการทำงาน รวมถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นโดยจับพลัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้สึกต่อผู้รับบริการ ในขณะที่มีปัญหาด้านจิตใจ ซึ่งต้องการสนองตอบด้วยท่าทีดี สิ่งเหล่านี้ปรากฏชัดเจนในรูปของการยอมรับ และเข้าใจว่ามนุษย์ไม่เหมือนกัน มีศักยภาพที่ต่างกักันนักสังคมสงเคราะห์จึงควรให้โอกาสและทางเลือกกับผู้รับบริการและคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการด้วย

5. มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

นักสังคมสงเคราะห์จะต้องปฏิบัติงานภายใต้จรรยาบรรณและค่านิยมอันเป็นมาตรฐานของวิชาชีพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กระทรวงสาธารณสุข. (2530). 45 ปี กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2485-2530. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลสหประชาพานิชย์.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2537). รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพิ่มเสริมกิจ.
- กรมประชาสัมพันธ์. (2526). “43 ปี กรมประชาสัมพันธ์.” นิตยสารการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- กิติพัฒน์ นนทบุรีมดลย์. (2538). พื้นฐานทฤษฎีสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลพล พลวัน. (2538). พัฒนาการสิทธิมนุษยชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และคณะ. (2545). วิถีชุมชน คู่มือการเรียนรู้ที่ทำงานชุมชนง่ายได้ผล และสนุก. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ขัตติยา กรรณสูต. (2526). นโยบายสังคม แนวความคิดและการศึกษาเฉพาะกรณี. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไอเดียนส์โตร์.
- คณะกรรมการมาธิการสตรี เยาวชน และผู้สูงอายุ วุฒิสภาและคณะ. (2545) “สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของบุคคล สิทธิของเด็ก สตรี คนชราและผู้พิการทุพพลภาพ.” (เอกสารโรเนียว).
- คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ. (2545). “แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2549).” (เอกสารโรเนียว).
- จิราลักษณ์ จงสถิตมัน. (2541). “กระบวนการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย sw 164202.” ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (เอกสารโรเนียว).
- ทัศนีย์ (ไทยาภิรมย์) ลักษณะภิชนชัช. (2545). การสังคมสงเคราะห์ชุมชน: มรรควิธีสู่ชุมชนเข้มแข็ง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารระหว่างประเทศเพื่อการบูรณะและวิวัฒนาการ. (2503). โครงการพัฒนาการของรัฐสำหรับประเทศไทย. (A Public Development Program for Thailand) กรุงเทพมหานคร: กองการพัฒนาลากกินแบ่งรัฐบาล.
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2555). ทฤษฎีและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย. (ม.ป.ป.). “การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ในการถอดบทเรียนด้วยเครื่องมือการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ.” (เอกสารโรเนียว).
- ยุพา วงศ์ไชย. (2534). ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.

- ระพีพรรณ คำหอม. “การประเมินปัญหาของผู้ใช้บริการระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่มชุมชน.” เอกสารประกอบการสอนวิชา สค.222 หลักและวิธีการสังคมสงเคราะห์ 1. (เอกสารโรเนียว).
- _____. (2544). *รูปแบบการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2554). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัทจัดการพิมพ์ จำกัด.
- _____. (2554). *หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระพีพรรณ คำหอม และณฤมณ นิราทร. (2554). *จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ. (Code of Ethics of the National Association of Social Workers) Approved by the 1996 NASW Delegate Assembly and revised by the 2008 NASW Delegate Assembly.*
- วันทีญ์ วาสิกะสิน. (2546). *สังคมสงเคราะห์คลินิก*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์รัตน์ วตินารมณ. (2554). *ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรทัย อาจอ่ำ. (2549). *การประเมินผลเพื่อสร้างเสริมพลังอำนาจ: ทางออกที่ท้าทาย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทแปลนพริ้นติ้ง จำกัด.

ภาษาอังกฤษ

- Adams, R., Dominelli, Lera and Payne, Malcolm. (2000). *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. 2nd edn. Basingstoke: Palgrave.
- Barker, R. L. (2003). *The Social Work Dictionary*. 5th edn. Washinton, DC: NASW Press.
- Biestak, F.P. (1961). *The Casework Relationship*. London: Allen & Unwin.
- Clark, C.L. (2000). *Social Work Ethnics Politics, Principles and Practice*. Basingstoke: Macmillan.
- Coulshed, V., and Orme, J. (1998). *Social Work Practice: An Introduction*. 3rd edn. Basingstoke: Palgrave.
- Doel, M. (1994). “Task-centered work.” in C. Hanvey and T. Philpot (eds). *Practising Social Work*. London: Routledge.
- Dubois, Brenda, and Miley, Karla Krogsrud. (1992). *Social Work: An Empowering Profession*. Boston: Allyn and Bacom.
- Egan, Gerard. (1998). *The Skilled Helper*. U.S.A.: Brooks/Cole Publishing Company.
- Epstein, L. and Brown, L. B. (2002). *Brief Treatment and a New Look at the Task-Centered Approach*. 4th edn. Boston: Allyn and Bacon.
- Freire, Paulo. (1972). *Pedagogy of the Oppressed*. Harmondsworth, Middlesex, Penguin.

- Furlong, Mark. (1987). "A rationale for the use of empowerment as a goal in casework." *Australian Social Work* 40 (3): 25-30.
- Gambrill, E.D. (1995). "Behavioural theory." in R.L. Edwards (ed.) *Encyclopedia of Social Work*. 19th edn. Vol.1 pp.323-324. Washington, D.C.: National Association of Social Workers.
- Germain, Carel B. and Gitterman. (1980). *The Life Model of Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Goldstein, Howard. (1973). *Social Work Practice: A Unitary Approach*. Columbia: University of South Carolina Press.
- Greif, Geoffrey L. and Arthur A. Lynch. (1983). "The eco-systems Perspective." in Carol H. Meyer. (ed). *Clinical Social Work in the Eco-Systems Perspective*. New York: Columbia University Press.
- Golan, Naomi. (1978). *Treatment in Crisis Situations*. New York: Free Press.
- Hepworth. D. H., & Larsen, J. A. (1993). *Direct Social Work Practice: Theory and skills*. 3rd ed. Belmont, C.A: Wadsworth.
- Jack, G. (2000). "Ecological Approach to Social Work." in M. Davies (ed.) *The Blackwell Encyclopedia of Social Work*. Oxford: Oxford University Press.
- Johnson, Louise C. (1992). *Social Work Practice: A Generalist Approach*. U.S.A.: Allyn and Bacon.
- Julian Le Grand. (1982) อ้างถึงใน Fitzpatrick, Tony. (2001).
- Kenard, D., Roberts, J. and Winner, D. A. (1993). *A Work Book of Group Analytic Interventions*. London: Routledge.
- Lloyd, M. and Taylor, C. (1995). "From Hollis to the Orange Book: Developing a Holistic Model of assessment in the 1990s." *British Journal of Social Work*. pp.25, 691-710.
- Lishman, J. (1994). *Communication in Social Work*. Basingstoke: Macmillan/BASW.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- M. C., Clam T., & Woodside, M. (1994). *Problem Solving in the Helping Professions Pacific Grave*. C.A.: Brooks/Cole.
- Meyer, J.E. and Timms, N. (1970). *The Client Speaks*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Middleman, R. and Goldberg, G. (1974). *Social Service Delivery: A Structural Approach to Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Mullender, A. (1996). *Rethinking Domestic Violence: The Social Work and Probation Response*. London: Routledge.
- Nelson, J. (1988). "Single Subject Research." in R. Grinnell (ed.). *Social Work Research and Evaluation*. 3rd ed. Itasca. IL: F.E. Peacock.
- Pavlov, I.P. (1927). *Conditional Reflexes*. London: A Oxford University Press.

- Perlman, Helen Harris. (1957). *Social Casework: A Problem-solving Process*. Chicago: University of Chicago Press.
- Pincus, A. and Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. Itasca, Ill., Peacock.
- Polanyi, M. (1983). *The Tacit Dimension*. Magnolia MA: Peter Smith.
- Russel-Evlich, John L. and Felix G. and Rivera. (1986). "Community empowerment as a non-problem." *Journal of Sociology and Social Welfare* 13 (3): 451-465.
- Rojek, Chris. (1986). *The Psychological Complex: Psychology, Politics and Society in England 1896-1989*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Rose, N. & Black. (1985). *The Psychological Complex: Psychology, Politics and Society in England 1969-1993*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Solomon, B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- Siporin, Max. (1975). *Introduction to Social Work Practice*. New York: Macmillan.
- Siporin, Max. (1978). *Introduction to Social Work Practice*. New York: Macmillan.
- Skinner, B. F. (1938). *The Behavior of Organisms: An Experimental Analysis*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Sheldon, B. (2000). "Cognitive behavioral methods in social care: a look at the evidence." in P. Stepney and D. Ford (eds.) *Social Work Models, Methods and Theories*. Lyme Regis: Russell House.
- Thompson, et al. (1995). *Theory and Practice in Health and Social Welfare*. Buckingham: Open University Press.
- Towell, David and Sinclair. (1988). *An Ordinary Life in Practice*. London: King Edward's Hospital Fund for London.
- Trevithick, Pamela. (2005). *Social Work Skills a Practice Handbook*. Berkshire: Open University Press.
- Watson, J.B. (1970). *Behaviorism*. New York: Norton.
- Zastrow, Charles. (2000). *Introduction to Social Welfare*. Belmont. Calif: Brooks/Cole.

ข้อมูลจากเว็บไซต์

www.oscc.go.th/ethies.

หลักการและกระบวนการปฏิบัติงาน สังคมสงเคราะห์จุลภาค

กระแสโลกาภิวัตน์ได้ทำให้งานสังคมสงเคราะห์มีการริ่สร้างค่านิยมทางวิชาชีพใหม่ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หลักการใหม่ เช่น การลดความแตกต่างของบุคคล ความเสมอภาค การเป็นภาคี/หุ้นส่วนการทำงาน ความเป็นพลเมือง การเสริมพลังอำนาจ และการรับรองการเป็นวิชาชีพ หลักการถือเป็น**หลักคิด**ที่ส่งผลต่อวิธีการ รูปแบบกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ปัจจุบันการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคมีการใช้ศัพท์ใหม่ว่า “สังคมสงเคราะห์คลินิก” และมีการพัฒนางานที่กว้างขวางมาก **เน้นการบูรณาการวิธีการ ระดับปฏิบัติงานทุกระดับ เน้นการทำงานบูรณาการเชิงสหวิชาชีพมากขึ้น** ดังจะเห็นได้จากกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์หลายฉบับได้กำหนดกลไกการทำงานของวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้เป็น “ผู้คุ้มครองสวัสดิภาพของกลุ่มเป้าหมาย” ในรูปแบบต่าง ๆ ข้อท้าทายของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาคคือ ทำอย่างไรที่จะทำให้เรื่องราวเล็ก ๆ ของกรณีศึกษาไปสู่กระแสการขับเคลื่อนทางสังคม และการก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคตต่อไปได้อย่างไร

ระพีพรรณ คำหอม

การศึกษา:

ศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หน้าที่/ตำแหน่ง:

รองศาสตราจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองผู้อำนวยการโครงการ ฝ่ายบริหารและการเงิน
รองคณบดีฝ่ายการนักศึกษา

ผลงานการเขียนตำรา:

การจัดสวัสดิการสังคมในโลกยุคโลกาภิวัตน์, 2544
สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย, 2545
การพิทักษ์สิทธิ, 2549
สวัสดิการสังคมและสังคมไทย, พิมพ์ครั้งที่ 2, 2549
หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค, พิมพ์ครั้งที่ 2, 2556

ISBN 978-616-7398-92-1



9 786167 398921

ราคา 150 บาท
หมวดสังคมศาสตร์

<http://www.thammasatpress.com>