

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัย

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นงานสวัสดิการสังคม สำหรับประเทศไทยถึงเวลาแล้วที่จะมองด้วยสายตาว้างไกลออกไปนอกเหนือจากการปฏิบัติให้บริการแก่ผู้รับบริการในหน่วยงานหรือชุมชน แต่ควรจะมีส่วนร่วมในการเสนอข้อมูลให้กับระดับนโยบาย ร่วมวางแผนนโยบายและแผนงานในการพัฒนามนุษย์ให้สามารถอยู่ด้วยกำลังความสามารถของตนเองให้ได้มากที่สุด ทำให้ยังต้องเพิ่มพูนพัฒนาศาสตร์สำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ นอกจากนั้น นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีคุณสมบัติที่ดี นอกเหนือจากการมีความรู้ที่ก้าวหน้า (Knowledge) แล้วยังต้องมีค่านิยม ทักษะ (Attitude) และทักษะ (Skill) หรือเรียกง่ายๆ ว่า KAS ในการปฏิบัติงานทุกระดับอย่างเพียงพอ สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมกับสภาพปัญหาของมนุษย์และสภาพของสังคม

ความรู้ทางสังคมสงเคราะห์

นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ไม่ว่ามนุษย์นั้นจะยากดีมีเงินหรือตกอยู่ในสถานการณ์ใด มนุษย์เลือกเกิดไม่ได้จึงมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้าง เช่น ค่านิยมหลัง เพศ ค่านิยม วัย ฐานะ เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากบุคคลปกติ ถ้ามีผู้เข้าใจและนำกระตุ่นจงใจจะทำให้ความสามารถที่มนุษย์ที่อยู่ถูกนำมาใช้แก้ไขปัญหา พบการเปลี่ยนแปลงที่ดี รู้จักการพึ่งพาตนเอง และสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ โดยรู้จักอาศัยทรัพยากร หรือหน่วยงานมาใช้ประโยชน์ โดยนักสังคมสงเคราะห์ ต้องมีมิตรไมตรีเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกคลายความสูญเสียในสภาวะทางอารมณ์ ควบคุมตนเองไว้ได้ จึงต้องพยายามให้ผู้รับบริการเรียนรู้และควบคุมอารมณ์พฤติกรรม รู้หลักจิตวิทยา เรื่องการยอมรับของการเป็นคนหนึ่งในครอบครัวและสังคม

2. ความรู้เกี่ยวกับสังคมหรือสิ่งแวดล้อมของผู้รับบริการ คนกับสังคมต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สังคมดีหมายถึงคนในสังคมดี มีคุณภาพ ด้วยเหตุนี้การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์จึงต้องคำนึงถึง

2.1 เข้าใจหลักมนุษยสัมพันธ์ เช่น ความจริงใจ ความมีน้ำใจ ความมีไมตรี การมีพฤติกรรมที่ดีต่อคนอื่นอย่างสม่ำเสมอ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจให้คำแนะนำช่วยเหลือ

2.2 เข้าใจกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชน รู้ค่านิยมของบุคลากรในหน่วยงาน

2.3 สามารถดัดแปลงแก้ไขสิ่งแวดล้อม (Modification of Environment) และนำเอาทรัพยากรในชุมชนมาสนับสนุนงานบริการทางสังคม ทำให้ผู้บริการได้รับการตอบสนองความต้องการและยังช่วยแก้ไขและป้องกันปัญหาของคนในสังคมทำให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการและยังช่วยแก้ไขปัญหาของคนในสังคม และป้องกันปัญหาของคนในสังคม ซึ่งจะส่งผลดีถึงสังคมส่วนรวมได้

2.4 ทำให้เกิดการประสานงานอย่างมีสัมพันธภาพที่ดีสำหรับทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ เพื่อทำให้เกิดการตอบสนองอย่างมีคุณภาพระหว่างผู้บริการหรือกลุ่มเป้าหมายกับสิ่งแวดล้อมของเขาเหล่านี้

3. ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม ค่านิยม (Value) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความชอบ ความสนใจในเรื่องใดก็ตามของคนเราเป็นวิธีการจัดรูปแบบความประพฤติ การกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เป็นแบบฉบับที่ยึดถือปฏิบัติของคนในสังคมและการดำรงชีวิตประจำวัน

ค่านิยมที่ขัดแย้งเป็นตัวก่อให้เกิดปัญหาในสังคม 2 ลักษณะ คือ

ประการที่หนึ่ง บุคคลแต่ละคน แต่ละกลุ่มมีความเชื่อหรือค่านิยมแตกต่างกัน ปัญหาสังคมจึงเกิดขึ้นเพราะบุคคล กลุ่มบุคคลต่างก็กระทำตามค่านิยมและความเชื่อของตนเอง จึงขัดแย้งกับค่านิยมของคนกลุ่มอื่น กลุ่มบุคคลที่มีจำนวนคนมากกว่าจะเป็นกลุ่มที่ควบคุมสังคมได้ และกลุ่มบุคคลที่น้อยกว่าจะเป็นผู้สร้างปัญหาต่อต้านสังคมส่วนใหญ่ขึ้นมา

ประการที่สอง ปัญหาสังคมเกิดขึ้นเพราะกลุ่มคนบางกลุ่มยังยึดถือค่านิยมล้าสมัย (cultural lag) มาเป็นแบบอย่างของความประพฤติ ทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างค่านิยมใหม่กับค่านิยมที่ล้าสมัย พวกที่ยึดมั่นในค่านิยมล้าสมัยมักจะเป็นผู้ก่อให้เกิดปัญหาสังคม

การที่ค่านิยมมีความขัดแย้งกันทำให้ปัญหาสังคมเกิดขึ้นได้ และบางที่เราคิดไม่ถึงว่าความขัดแย้งของค่านิยมจะทำให้เกิดปัญหาขัดข้องในสังคม เพราะค่านิยมเป็นนามธรรมมองไม่เห็นเป็นตัวตนหรือเป็นตัวเลขจึงยากแก่การวัดค่าออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน แต่การที่คนเราแสดงการกระทำหรือมีพฤติกรรมต่างๆ ปรากฏออกมาต่อสายตาคนอื่น ถ้าได้มีการศึกษาวิเคราะห์อย่างจริงจังยึดถือหลักการและเหตุผล อาจพบว่าค่านิยมมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

กลุ่มบุคคล เช่น ชาวเหนือที่มีค่านิยมเก่า ถ้าเป็นหญิงตั้งครรภ์จะไม่นั่งคาบ้นไค ขณะที่คนอื่นๆนั่งกันทุกคน ถ้าเราเข้าใจถึงความเชื่อ ค่านิยมของชาวเหนือที่เป็นค่านิยมเก่า ก็จะทราบว่าค่านิยมของเขา ห้ามหญิงมีครรภ์นั่งคาบ้นไค เพราะจะทำให้คลอดบุตรยาก หรือห้ามคนมีครรภ์ดูคนอื่นที่ปวดท้องใกล้คลอด เพราะเด็กในท้องของหญิงจะห้ามเด็กอีกท้องหนึ่งไม่ให้เกิด ฉะนั้นเรื่องค่านิยมจึงเป็นปัจจัยทางสังคมประการหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดข้อขัดข้องหรือจนถึงทำให้เกิดปัญหาสังคมขึ้นมาได้ และในเมื่อนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ปัญหาสังคมที่มีอยู่หลากหลาย จึงจำเป็นต้องศึกษาความเข้าใจเรื่องค่านิยมของบุคคล ของชุมชนซึ่งมีความแตกต่างผิดแผกกันไปมากหรือน้อยเป็นธรรมดา (นงลักษณ์ เอ็มประดิษฐ์, 2535 : น. 23-24)

4. ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากร ทรัพยากร (resources) มีความสำคัญมากประการหนึ่งในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เนื่องจากทรัพยากรช่วยสนับสนุนการให้บริการช่วยเหลือจำกัดมากๆ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและยังช่วยปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคมการใช้ทรัพยากรจะได้ผลเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และทักษะในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ของนักสังคมสงเคราะห์แต่ละคน

การจัดการทรัพยากรเพื่อให้ตอบสนองบริการอย่างเพียงพอบ่อยครั้งพบว่าเป็นเรื่องยากลำบาก นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสามารถพัฒนาความรู้ เทคนิค วิธีการในการแสวงหาจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับบริการที่จัดขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีเกี่ยวกับทรัพยากรนักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความรอบรู้ต่างๆ เกี่ยวกับทรัพยากรดังต่อไปนี้

- 4.1 รู้จำนวนและคุณภาพของทรัพยากรที่จะค้นหาใช้ประโยชน์
- 4.2 รู้ว่าทรัพยากรนั้นๆ มีดีอย่างไร (how good they are)
- 4.3 รู้จักวิธีการให้ได้มาซึ่งทรัพยากร (how accessible they are) และพิจารณาหาวิธีการที่จะรักษาสภาพของทรัพยากรนั้นๆ ให้คงทนถาวร ใช้ประโยชน์ได้นาน (how durable they are)
- 4.4 รู้ว่าทรัพยากรนั้นๆ จะช่วยเชื่อมโยง (linkage) และรักษารูปแบบบริการกับปัจจัยหรือระบบอื่นๆ ที่สนับสนุนคุณภาพของการให้บริการได้อย่างไร
- 4.5 รู้ว่าทรัพยากรจะช่วยประเมินความสำเร็จของการจัดบริการได้อย่างไร
- 4.6 รู้ว่าทรัพยากรจะช่วยรักษาและปรับทันกับกระแสความเปลี่ยนแปลงทางด้านบริการ (current service innovations) ได้อย่างไร

การเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรในแง่มุมต่างๆ ก็เพื่อเอื้ออำนวย การให้บริการประชาชนบรรลุผล นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามค้นหาและเลือกสรร ทรัพยากรไปใช้ในการปฏิบัติงาน ประการสำคัญก็คือ จะต้องถือเป็นหน้าที่ในการกระตุ้นให้ผู้รับ บริการ รู้จักพิจารณาควบคุมการใช้ทรัพยากรต่างๆ ด้วยตนเอง ให้เห็นประโยชน์ของการใช้ ทรัพยากรนั้นๆ ในการบำบัดป้องกันปัญหาและสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตให้แก่ตนเอง ครอบครัวชุมชน และสังคมของเขาเอง (นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์, 2535 : น. 25-26)

5. ความรู้เกี่ยวกับการผสมผสานทฤษฎีเกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติ นำ สังคมสงเคราะห์ทำงานช่วยเหลือผู้มีปัญหาหรือผู้ที่มาขอใช้บริการทางสังคมสงเคราะห์ จึงจำเป็น ต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีใหม่ 2 ทฤษฎี คือ

5.1 ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ อันได้แก่ ทฤษฎีบทบาท (Role Theory), ทฤษฎีบุคคลิกภาพ (Personality or Self Theory), ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory), และทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) ซึ่งทฤษฎีดังกล่าว จะช่วยให้นัก สังคมสงเคราะห์เข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมของผู้มีปัญหา มี ความรู้ในการประยุกต์ในทฤษฎีต่างๆทางสังคมศาสตร์หรือหาทางช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

5.2 ทฤษฎีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ อันได้แก่ ทฤษฎีการปฏิบัติ หน้าที่ (Functional Approach Theory) ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน (Planned Change Theory) ซึ่งจะช่วยให้ นักสังคมสงเคราะห์จัดบริการให้แก่ฝ่ายผู้รับบริการ ในลักษณะวิธีการต่างๆ ทางสังคมสงเคราะห์ ทำให้ผู้รับบริการรับทราบทบทวนตนเองในการแก้ไขปัญหา รู้จักใช้ทรัพยากร ทั้งในครอบครัว ชุมชน และองค์กรให้เกิดประโยชน์ โดยเน้นสัมพันธภาพของระบบต่างๆ และ การประสานงานกับบุคคลต่างวิชาชีพทั้งในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ตลอดจนนัก สังคมสงเคราะห์สามารถคาดการณ์สถานการณ์ปัญหา ทิศทางการเปลี่ยนแปลงไปของปัญหา และ ปรับการให้บริการได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตามการช่วยเหลือผู้รับบริการหรือการศึกษาทำความเข้าใจผู้รับบริการ หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมต่างๆ ไป ที่เป็นเหตุและผลกระทบบของปัญหา ตลอดจนการจัด บริการอย่างมีประสิทธิภาพในหน่วยงานของนักสังคมสงเคราะห์นั้น ไม่ควรจะใช้ความรู้จาก ทฤษฎีใดทฤษฎีเดียว ทั้งนี้เพราะแต่ละทฤษฎีย่อมจะมีข้อจำกัด หรือความจำกัดเฉพาะอยู่ในตัว อาจ จะทำให้การมองปัญหาในวงแคบ ซึ่งความเป็นจริงปัญหาของคนเราบางครั้งอาจไม่ได้อยู่ที่จุดใดจุด หนึ่ง แต่ต้องมองให้กว้างทั้งระบบที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกของระบบกายภาพ

กิตติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์ ได้ให้ข้อคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า นักสังคมสงเคราะห์ทำงานสังคมสงเคราะห์ภายใต้แนวคิด 3 ประการ สรุปได้ว่า (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์, 2529 : น. 26-31)

1. สังคมสงเคราะห์เป็นทั้งศาสตร์และปฏิบัติการ จึงต้องพัฒนาเอกลักษณ์ทางวิชาชีพที่มีนักสังคมสงเคราะห์เป็นตัวหลักในการพัฒนาตนเอง (self) ที่มีความกล้าลึกในการพัฒนาแนวคิด ทฤษฎีและวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้สอดคล้องกับสังคมศาสตร์ทั้งปวง และทันกับการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงสังคมในวงกว้าง

2. สังคมสงเคราะห์จะต้องมีการวิเคราะห์ประวัตติความเป็นมาของปัญหา หรือวิวัฒนาการของปัญหาสังคม (ไทย) ทั้งระบบโดยตลอดควรมีความสัมพันธ์กับปัญหาสังคมของโลกอย่างไรบ้าง รวมทั้งพิจารณาถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงไปมาของระบบย่อยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้วางทิศทางป้องกัน แก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ในสังคมไทยในอนาคตได้ถูกต้อง

3. สังคมสงเคราะห์ต้องรู้จักนำแนวคิดเรื่อง “ความขัดแย้ง” มาใช้วิเคราะห์ปัญหาทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และสังคม แทนที่จะใช้ “ความประนีประนอม” เท่านั้น และความขัดแย้งนี้ไม่ได้หมายถึง ความก้าวร้าวแข็งข้อ หรือขาดเหตุผล ทว่าหมายถึงความขัดแย้งเพื่อเอาชนะสิ่งที่ไม่เป็นสังขรณ์หรือความไม่จริงแท้ของสังคม อันมีผลต่อปัญหาพฤติกรรมมนุษย์และสังคม และนักสังคมสงเคราะห์จะต้องหาวิธีการที่จะให้ได้สัมผัสความเป็นจริงในสังคม โดยใช้ความขัดแย้งเป็นองค์ประกอบหลังในการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาของผู้รับบริการและช่วยในการปฏิบัติงานต่างๆ ไป ของนักสังคมสงเคราะห์

Bartlett เคยกล่าวว่า นักสังคมสงเคราะห์สามารถผสมผสานใช้วิธีการทางสังคมสงเคราะห์ ได้มากกว่าหนึ่งวิธีในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่บังเกิดผลดี และยังได้อธิบายต่ออีกว่า เพื่อให้งานสังคมสงเคราะห์แบบทั่วไป (generic social work) มีความสมบูรณ์ นักสังคมสงเคราะห์ยังต้องรู้จักการประยุกต์ทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทฤษฎีทางสังคมสงเคราะห์และที่เกี่ยวข้อง หลักการ ความรู้ ค่านิยม ทักษะ จุดมุ่งหมาย มาวิเคราะห์ใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสม เพราะการบริการเฉพาะจุดไม่เป็นการเพียงพอ โดยเฉพาะจากปัจจุบันไปจนถึงอนาคต ปัญหานับวันจะซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น เพราะสังคมก้าวเร็ว ไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยๆ นักสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องใช้มรรควิธีต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บังเกิดผลดีทั้งโดยการบำบัดแก้ไข การป้องกันปัญหาบุคคลและสังคม ตลอดจนการพัฒนาความสามารถของมนุษย์และสังคมให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อจะได้ไม่หวั่นไหวและเตรียมพร้อมไว้เสมอเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ (Ron Baker, 1976 : p. 48-49)

ทักษะวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ทักษะ (skill) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งที่เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เพราะการรู้จักใช้ทักษะจะช่วยเพิ่มความรู้ความชำนาญให้นักสังคมสงเคราะห์ได้มากยิ่งขึ้น

Ron Baker ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทักษะและงาน (task) ว่าเป็นเรื่องที่ต้องกระทำไปพร้อมกัน Ron Baker กล่าวว่างานเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นงานย่อยของงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องกระทำการในระดับกิจการหรือโครงการ (work) ซึ่งต้องอาศัยทักษะที่แสดงถึงความสามารถพิเศษในการทำงานเสียก่อน การมีความรู้เกี่ยวกับการทำงาน การพยายามทำงานอย่างสนใจ เอาใจใส่และติดตามผลจะช่วยให้เกิดทักษะในการจัดการและบริหารงานได้ (Ron Baker, 1976 : p. 11)

Karin Erikson สรุปว่าผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่คนในสังคมจะต้องมีทักษะในการทำงานให้บริการ ทักษะทางวิชาชีพนี้หมายถึงความพยายามทำให้เกิดปฏิกิริยาในการแก้ไข ปัญหาของผู้รับบริการอย่างมีหลักการ เป้าหมาย และความรู้อย่างมีจุดประสงค์ นอกจากนั้นทักษะยังเป็นที่รวมของความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพของเทคนิคต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะช่วยให้ผู้รับบริการด้วยกันได้รับการแก้ไขปัญหาและได้เปลี่ยนแปลงชีวิตในทางที่ดีขึ้น Karin ยังกล่าววาทักษะควรได้รับการฝึกฝนพัฒนาไว้เสมอเพื่อจะได้ยังประโยชน์แก่วิชาชีพตลอดไป (Karin Erikson, 1977 : p. 17-18)

จะเห็นได้ว่า ทักษะเป็นความจำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ และจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ แต่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้จุดมุ่งหมายว่าเราใช้ทักษะนั้น เพื่อให้เกิดผลอะไร

ทักษะถูกแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ ทักษะพื้นฐานในการช่วยเหลือผู้รับบริการ (basic helping skill) ทักษะแนวคิดทางวิชาชีพที่นำมาประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ หรือให้บริการ (conceptual skill) ทักษะวิชาชีพที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากผู้รับบริการ (professional skill) แต่ละประเภทมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์, 2535 : น. 50-51)

ทักษะวิชาชีพที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงของผู้รับบริการ (professional skill) มีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อให้เข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหาและผลกระทบแห่งปัญหาของผู้รับบริการ
2. ช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้และกระจ่างชัดในปัญหาของตนเอง
3. ช่วยให้ผู้รับบริการมีจิตใจเข้มแข็ง พร้อมจะเผชิญปัญหา

4. ช่วยให้เกิดการสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการหรือระบบผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การดำเนินการช่วยเหลือหรือการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมต่อไป

ทักษะเกี่ยวกับวิชาชีพที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ทักษะในการสังเกต (observational skill) การเข้าถึงปัญหาตลอดจนพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการนั้น ไม่ใช่เพียงแค่การสนทนาพูดคุยกับเขาทั้งหลายเหล่านั้นเท่านั้น ยังต้องรู้จักการสังเกตผู้รับบริการ สภาพที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมต่างๆ ข้อเท็จจริงของปัญหาให้รู้สาเหตุของปัญหา ให้รู้ถึงขีดความสามารถของผู้รับบริการ ของทรัพยากรที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการช่วยเหลือทุกขั้นตอน

2. ทักษะในการติดต่อสื่อความหมาย (communication skill) ทักษะด้านนี้แยกจากจะเป็นทักษะที่ช่วยในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้รับบริการแล้วยังเป็นทักษะที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้รับบริการด้วย ทักษะการติดต่อสื่อความหมายนี้ใช้ทั้งคำพูด (verbal communication) และโดยการสังเกต การแสดงท่าที การเขียน เป็นลายลักษณ์อักษร ฯลฯ (non verbal communication) ส่วนใหญ่มักใช้ผสมผสานกันทั้งสองแบบ

3. ทักษะในการสัมภาษณ์ (interviewing skill) การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมืออย่างสำคัญในการค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้รับบริการเพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงเหตุการณ์ และยังช่วยให้ผู้รับบริการได้มีความเข้าใจสถานการณ์ปัญหาของตนเอง มีพลังใจที่เข้มแข็งกล้าเผชิญปัญหาด้วยเหตุนี้ การสัมภาษณ์จึงต้องกระทำอย่างมีหลักการ มีจุดมุ่งหมายทางวิชาชีพที่เรียกว่า professional interview กล่าวคือ ต้องใช้ความรู้ ศิลปะ เทคนิค ประสบการณ์ ตลอดจนมีความสามารถในการผสมผสานวิทยาการที่จำเป็นเข้ามาช่วยให้การสัมภาษณ์บรรลุผล และช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้สัมภาษณ์ และผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องที่ต้องตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่นักสังคมสงเคราะห์ ความรู้ของวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องที่ให้ประโยชน์ในการสัมภาษณ์ เช่น พฤติกรรมมนุษย์ จิตวิทยา สำหรับสถานที่สัมภาษณ์นั้นส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานซึ่งผู้รับบริการมาขอรับบริการ หรืออาจเป็นที่บ้าน หรือในชุมชนของผู้รับบริการก็ได้ในกรณีที่ผู้สัมภาษณ์ไปเยี่ยมบ้าน หรือออกไปหาข้อมูลเพิ่มเติมนอกหน่วยงาน

4. ทักษะในการให้คำปรึกษา (Counseling skill) วิลโลว์จัน กฤษณะภักดี ได้ให้หลักการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา กล่าวคือการให้คำปรึกษาเป็นการให้คำแนะนำอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อ

ช่วยให้ผู้รับบริการได้รู้จักตนเอง เข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนมีความสามารถในการพัฒนาและการปรับปรุงตนเองและคนใกล้ชิด (วิไลวัจน์ กฤษณะภูติ, 2526 : น. 58)

5. ทักษะในการบันทึกรายงาน (Reading skill) การบันทึกงานของนักสังคมสงเคราะห์มีจุดมุ่งหมายที่จะรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ในการช่วยเหลือผู้รับบริการได้ภายหลัง นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องรู้จักการบันทึกรายงานอย่างมีแผนหรือมีจุดมุ่งหมาย

6. ทักษะของนักสงเคราะห์กลุ่มชน นอกจากนักสังคมสงเคราะห์ ต้องมีทักษะอื่นๆ อีกหลาย ดัง Helen U. Phillips สรุปทักษะของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนไว้ว่า (นิภา สุวรรณแสง คุมรสุนทร, 2525 : น. 65-67)

1. ทักษะการเรียนรู้หน้าที่และภาระงานขององค์การที่ตนเองทำงานอยู่
 ทักษะในการรับสมาชิก ทักษะในการติดต่อประสานงานระหว่างสมาชิกกลุ่มต่างๆ กับองค์การ
 ทักษะในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์แก่สมาชิกแต่ละคน โดยใช้กลุ่มเป็นเครื่องมือ
 ทักษะในการติดต่อกับสมาชิกแบบไม่เป็นทางการ และทักษะในการส่งสมาชิกขอความช่วยเหลือให้ถูกต้องตามความต้องการ

2. ทักษะในการติดต่อระหว่างตัวนักสังคมสงเคราะห์เองกับสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มกับกลุ่มและกับผู้ร่วมงาน

3. ทักษะในการกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มแสดงความคิดเห็นช่วยเหลือเป็นเบื้องหลังในการเลือกกิจกรรมรวมทั้งการตัดสินใจ

4. ทักษะในการใช้กิจกรรมเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของกลุ่มกับตัวนักสังคมสงเคราะห์เอง กับกลุ่ม และกับสังคม

Tracker ก็ได้ให้ข้อคิดไว้เหมือนกันเกี่ยวกับทักษะต่างๆ ที่นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนต้องมีคือ

1. ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกกลุ่ม
2. ทักษะในการวิเคราะห์สถานการณ์กลุ่ม
3. ทักษะในการทำงานกับกลุ่ม
4. ทักษะในการรู้สีกว่ากลุ่มมีความต้องการและรู้สีกอะไร
5. ทักษะในการพัฒนากิจกรรม
6. ทักษะในการใช้อำนาจ สถาบัน และทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรในสังคม
7. ทักษะในการประเมินผลทำให้การบำบัดรักษา

ทัศนคติ ต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ทัศนคติเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพนักสังคมสงเคราะห์ ทัศนคติของนักสังคมสงเคราะห์มีผลต่อการทำหน้าที่อย่างมาก และเพื่อให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์บรรลุผลดี นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสร้างสมทัศนคติที่ดีหรือความคิด ความรู้สึกที่พึงพอใจต่อเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานวิชาชีพของตนเอง

วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงสภาพบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน และค้นหาลึกซึ้งถึงสาเหตุของปัญหาทุกระดับ เพื่อจะได้วางแผนดำเนินการช่วยเหลือได้ตรงกับเหตุการณ์มากที่สุด นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องทำงานด้วยความอดทน ความเพียรพยายามความกล้าเผชิญกับปัญหาหรือบุคคลกลุ่มบุคคล วนเวียนเช่นนี้ครบที่ยังประกอบอาชีพนี้ ถ้านักสังคมสงเคราะห์ ไม่พยายามเข้าใจบทบาทภาระหน้าที่ของคนย่อมเป็นผลเสียอย่างมากถ้ายังยึดจะประกอบอาชีพนี้ต่อไป

การฝึกฝนทัศนคติที่ดีต่องานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์นั้น ต้องกระทำตั้งแต่แก่นักสังคมสงเคราะห์ยังเป็นนักศึกษาสังคมสงเคราะห์ การฝึกฝนด้านทัศนคติให้แก่นักศึกษาเพียงเฉพาะการศึกษาในภาคทฤษฎี เท่านั้นย่อมไม่เพียงพอ หลักสูตรการศึกษาสังคมสงเคราะห์ของสถาบันสังคมสงเคราะห์ทุกแห่งในโลกจะกำหนดให้นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ต้องฝึกภาคปฏิบัติด้วยและอาจฝึกภาคปฏิบัติมากกว่า 1 ครั้ง เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้การนำเอาวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ 5 วิธี คือ การสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน การสังคมสงเคราะห์ชุมชน (การจัดระเบียบชุมชนและการพัฒนาชุมชน) การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ และการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ ไปผสมผสานใช้ประโยชน์กับการฝึกภาคปฏิบัติแต่ละครั้ง ซึ่งควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้แน่ชัด รวมถึงกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ ที่จะนำไปใช้ร่วมกับวิธีการทางสังคมสงเคราะห์งานฝึกภาคปฏิบัติด้วย กล่าวกันว่า การฝึกภาคปฏิบัติเป็นหัวใจของการศึกษาสังคมสงเคราะห์ไม่ต่างจากการศึกษาในภาคทฤษฎี เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์จากภาพความจริงแล้วยังมุ่งสร้างทัศนคติที่ดีในวิชาชีพแก่นักศึกษา เพื่อจะได้เกิดความพร้อมและเตรียมตัวจะเป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ดีในอนาคต ผู้สอนงานให้ภาคสนามร่วมกับคณาจารย์ในขณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์หรืออาจารย์จากโรงเรียนสังคมสงเคราะห์ใดก็ตาม จะต้องตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการฝึกฝนติดตามการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาอยู่เสมอ และต้องช่วยกันสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ว่า นักสังคมสงเคราะห์หรือวิชาชีพสังคมสงเคราะห์นี้มีคุณค่าสร้างสรรค์ประโยชน์แก่บุคคล มวลชน และสังคมอย่างมาก ควรที่นักศึกษา

สังคมสงเคราะห์จะภาคภูมิใจ และมีความรู้สึกรักและศรัทธาวิชาชีพของเขาเอง และพร้อมจะปฏิบัติงานด้วยความพอใจเป็นสุขกับงานมีคุณธรรมและคุณความดี

2. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

ผู้รับบริการคือที่รวมของจุดประสงค์ในการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีพฤติกรรมเป็นอย่างไร นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมองผู้รับบริการในแง่ดี เข้าใจ ขอมรับ เห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ ให้เกียรติให้เสรีภาพทางความคิดแก่ผู้รับบริการ เข้าใจและขอมรับในปัญหาของผู้รับบริการ มีความจริงใจที่จะช่วยเหลือ ไม่มีอคติแก่ผู้รับบริการ

แนวคิดประการหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์พึงระวังไม่ให้เกิดขึ้น คือ การมีจิตประหวัดที่ไม่เหมาะสมในการช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการและทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีทัศนคติต่อผู้รับบริการผิดแผกไป เช่น นักสังคมสงเคราะห์เคยได้รับความรู้และประสบการณ์ในอดีตที่ทำให้ไม่ชอบผู้ชายที่ค่อมเกล้า เมื่อพบว่าผู้รับบริการของตนชอบค่อมเกล้าก็เกิดความรู้สึกไม่ชอบ จึงไม่ต้องการให้ความช่วยเหลือ ทัศนคติเช่นนี้เรียกว่า จิตประหวัดของนักสังคมสงเคราะห์ (counter transference) ที่มีต่อผู้รับบริการในทางตรงข้าม ถ้าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่ชอบนักสังคมสงเคราะห์เพราะเคยไม่ถูกชะตากับคนอื่นที่มีหน้าตาทำที่เช่นนักสังคมสงเคราะห์ เช่นนี้เรียกว่า ผู้รับบริการมีจิตประหวัด (transference) ในทางลบต่อนักสังคมสงเคราะห์ อย่างไรก็ตาม จิตประหวัดไม่ว่าจะเป็น transference หรือ counter transference อาจเกิดในทางบวกจนเกิดความเหมาะสมก็ได้ เช่น นักสังคมสงเคราะห์เต็มใจจะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการคนหนึ่งคนใดเป็นพิเศษ เพราะผู้รับบริการมีท่าทางคล้ายคนที่นักสังคมสงเคราะห์พอใจและศรัทธา เช่นนี้จะทำให้เกิดอคติในการให้บริการ และทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้รับบริการรายอื่นๆ หรือผู้รับบริการต้องการรับบริการจากนักสังคมสงเคราะห์เพราะต้องการให้ใกล้ชิดและพูดคุยด้วย เพราะนักสังคมสงเคราะห์มีใบหน้าคล้ายกับบุคคลที่ผู้รับบริการรักใคร่ชอบพอเป็นพิเศษ และเขาคอนั้นได้เสียชีวิตลง ทำให้ผู้รับบริการมีจิตประหวัดถึง ความถึงพอใจต่อนักสังคมสงเคราะห์จึงเป็นการมีจิตประหวัดมากกว่าจะรับรู้และเข้าใจสภาพปัญหาของคน ทำให้ไม่พยายามช่วยตนเอง แต่อาจเรียกร้องให้นักสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งไม่เป็นผลดีแก่การช่วยเหลือทางสังคมสงเคราะห์เช่นกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับจิตประหวัดนี้ไม่ใช่จะพบแต่ในวิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายหรือปัญหาระดับบุคคลเท่านั้น ในระดับกลุ่มหรือชุมชนก็อาจพบปัญหาเรื่องจิตประหวัดได้ จึงควรเป็นของสังวรแก่แก่นักสังคมสงเคราะห์ที่ดองให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการทุกประเภท

และต้องฝึกฝนตนเองให้มีทัศนคติที่ดี เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ จัดจิตประหวัดที่จะเป็นปัญหาในการทำงานออกไป อย่างไรก็ตาม จิตประหวัดนี้ถ้ารู้จักนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมก็อาจกระทำได้ เช่น นักสังคมสงเคราะห์เคยรู้ว่าคนคิดเหล้าเพราะปัญหาครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์สามารถจะนำข้อคิดนี้ไปศึกษาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับผู้รับบริการที่คิดเหล้าก็ได้ แต่จะต้องไม่ยึดถือว่าจิตประหวัดที่มีมาในอดีตจะใช้ได้กับการเข้าถึงสาเหตุปัญหาของผู้รับบริการที่คิดเหล้าคนอื่น ๆ ที่มาพบนักสังคมสงเคราะห์ในปัจจุบันเสมอไป

3. มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและบุคลากรอื่นๆ

ทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งเมื่อใครก็ตามเข้าไปทำงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม จะต้องยึดถือปฏิบัติตามระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานนั้นๆ แม้ว่าบางส่วนของระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือนโยบายของหน่วยงานจะขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติงานอยู่บ้างก็ตาม นักสังคมสงเคราะห์ก็เช่นเดียวกัน เมื่ออยู่ในหน่วยงานใดในเบื้องต้นจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจกฎ ระเบียบ นโยบายของหน่วยงานโดยละเอียด และต้องศึกษาให้ลึกซึ้งว่าภายใต้ นโยบาย ระบบ ระเบียบของหน่วยงาน จะมีช่องทางใดบ้างที่เปิดรับงาน ตลอดจนแนวคิดทางสังคมสงเคราะห์ หรือทำให้มีการผลักดันงานสังคมสงเคราะห์เข้าสู่หน่วยงาน ได้อย่างสอดคล้องกลมกลืนกับแนวปฏิบัติของหน่วยงาน

ผู้ที่ทำงานได้บรรลุผลก้าวหน้าต้องมองหน่วยงานในแง่ดี ให้ความคิดเห็นที่เป็นกลางว่าข้อขัดข้องที่พบในหน่วยงานเป็นเรื่องธรรมดา แต่ต้องการคนในหน่วยงานร่วมกันคิดการแก้ไข ถ้านักสังคมสงเคราะห์คิดได้เช่นนี้ เขาจะทำงานด้วยความสบายใจและรักหน่วยงาน

ทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรอื่นๆ นักสังคมสงเคราะห์ทำงานคนเดียวไม่ได้ ต้องมีเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ และศึกษานูมิหลัง ประสบการณ์ ถ่านิยม วัฒนธรรมย่อย ปรัชญาทางวิชาชีพของสาขาชีพ ฯลฯ ในหน่วยงานเดียวกันหรือในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นความจำเป็น การศึกษานุศลอื่นไม่ใช้การจับผิด แต่เป็นการศึกษาเพื่อนักสังคมสงเคราะห์จะ ได้รู้ว่าควรปรับตนเองอย่างไรจึงจะเข้ากับบุคลากรอื่นๆ ได้ หรือลดปัญหาได้แย้งได้ และแม้ว่าเพื่อนร่วมงานบางคนจะไม่เป็นมิตรด้วยก็พยายามเข้าใจเข้าว่าทุกคนแตกต่างกัน แต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ การเข้าใจบุคลากรอื่นๆ เช่นนี้เป็นเรื่องที่ทำให้กระทำไม่ได้ไม่ยากนัก ถ้านักสังคมสงเคราะห์ได้สะสมทัศนคติที่ดีต่อคนรอบข้างไว้จนเป็นนิสัย รวมทั้งมีทัศนคติในการหลีกเลี่ยงปัญหาอันอาจจะพบได้เสมอในการทำงานกับคนอื่น ๆ โดยถือว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา จะทำให้นักสังคมสงเคราะห์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีทัศนคติต่อหน่วยงานและต่อบุคลากรของหน่วยงานในทางที่ดีไว้เป็นเบื้องแรก อย่างน้อยก็ช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ตนเองในการทำงาน ต้องค่อยๆ พยายามศึกษาหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องและพยายามหาทางสอดแทรกงานสังคมสงเคราะห์อย่างค่อยเป็นค่อยไป ยิ่งถ้าเป็นนักสังคมสงเคราะห์ คนแรกของหน่วยงานยิ่งจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาและค้นหาประสบการณ์ในการเข้าดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน และทำความรู้จักบุคลากรรอบๆ ข้างในที่ทำงานให้ดีพอ และในการทำงานจะต้องคงสถานภาพความมีหลักการทำวิชาชีพไว้ได้

4. มีทัศนคติที่ดีต่อชุมชนหรือพื้นที่ที่หน่วยงานของสังคมสงเคราะห์รับผิดชอบ ขณะนี้นักสังคมสงเคราะห์ขยายความรับผิดชอบออกสู่ชุมชนมากขึ้นนอกเหนือจากการให้บริการในหน่วยงานทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบายของประเทศในการเปลี่ยนแปลงพัฒนาชุมชนและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับคนในชุมชน โดยเฉพาะคนในชุมชนชนบทตลอดจนชุมชนแออัดมากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนที่ยากไร้คือโอกาสส่วนใหญ่อยู่ในชนบทและชุมชนแออัดหรือชุมชนในแหล่งเสื่อมโทรม การช่วยเหลือผู้ยากไร้อยู่เรื่อยๆ ไม่เพียงพอและไม่ถูกจุด แต่จำเป็นต้องพัฒนาชุมชนและให้แนวคิดแนวทางแก่คนในชุมชนในการช่วยเหลือและป้องกันปัญหาของคนในชุมชนด้วยตนเองด้วย

นักสังคมสงเคราะห์ที่ได้มีโอกาสทำงานในชุมชนไม่ว่าจะเป็นชุมชนเมืองหรือชุมชนชนบท จะต้องศึกษาและมองชุมชนในทำนองเดียวกับผู้รับบริการระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ไม่มีความอคติโดยนำชุมชนที่ตนรับผิดชอบไปเปรียบเทียบกับชุมชนอื่นๆ ว่าดีกว่าหรือเหนือกว่าชุมชนที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำงานอยู่ด้วย ทว่านักสังคมสงเคราะห์จะต้องมองชุมชนในแง่ดี มีความรู้สึกเสมือนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของชุมชน แม้ว่าจะไม่โชติฉินกำนิค และแม้ชุมชนนั้นๆ จะด้อยล้ำหลังก็ต้องหาทางกระตุ้นจิตใจให้คนในชุมชนนั้นเข้ามามีส่วนร่วมกันแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามกำลังความสามารถและทรัพยากรที่พอจะจัดหาได้

การมีทัศนคติที่ดีทั้งต่องานวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ต่อผู้รับบริการ ต่อหน่วยงานและบุคลากรและต่อชุมชนเป็นการช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์ทำงานได้ถึงจุดสำเร็จแล้วส่วนหนึ่ง และความล้มเหลวทางด้านทัศนคติต่อเรื่องดังกล่าวจะมีผลต่อการไม่ชวนชวนศึกษาค้นหาความรู้ใหม่ๆ ตลอดจนประสบการณ์เพิ่มเติม เพราะความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่ต้องการจะทำงานด้านสังคมสงเคราะห์เป็นเหตุผลการประการหนึ่ง (นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์, 2535 : น. 38-40)

ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในสภาวะการณ์ที่ท้าทาย

ในสภาวะปัญหาความไม่เป็นธรรมในสังคมที่สูงขึ้น กลุ่มที่อ่อนแอถูกเอาเปรียบ มีจำนวนมากขึ้น กลไกและกระบวนการทางสังคมอ่อนแอลงไม่สามารถทำหน้าที่ควบคุม ปัญหาความเป็นธรรมและความขัดแย้งในขณะที่ระบบสวัสดิการของสังคมไทยปัจจุบัน จะรองรับแนวคิดที่สากลได้ปรับไปสู่แนวคิด สิทธิทางสังคม (Social Right) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่มีการเรียกร้องสิทธิ มีกฎหมายรับรองนั้น นักสังคมสงเคราะห์ควรมีการปรับ แนวคิด ยุทธศาสตร์ กลไกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เหมาะสมกับกระแสที่กำลังเปลี่ยนแปลงนี้ (ศรีสว่าง พ่วงศ์ แพทย์, 2539 : น. 23-25)

1. ต้องทำงานมิติเชิงรุก โดยใช้ยุทธศาสตร์เพิ่มพลังครอบครัวและชุมชน

ซึ่งหมายถึง การทำงานที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างเข้าใจ อย่างรอบด้านถึงที่มาของปัญหา ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง หมายถึง การทำงานด้านทาง ไม่ต้องรอให้บอบช้ำเสียก่อน หมายถึง การส่งเสริมให้โอกาส ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการกับปัญหาเรื่องราวของเขาเองให้มากขึ้น ลดการพึ่งพาระบบราชการลงโดยหนุนให้ครอบครัวและชุมชนฟื้นฟูศักยภาพของเขาขึ้นมาให้ได้ และให้เขาดูแลควบคุมกันเองได้มากที่สุด โดยภาครัฐต้องดูแลรับฟังสาธารณะให้มากขึ้น และคอยส่งเสริมสนับสนุนให้ครอบครัว/ชุมชนเข้มแข็งมากขึ้น

2. ต้องพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อเผยแพร่รณรงค์ และผลักดันนโยบาย

ท่านอาจทำได้ใน 2 ส่วนคือ

2.1 รวบรวมจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ให้เน้นสภาพปัญหาแนวโน้มสาเหตุ แนวทางปฏิบัติที่ได้ผลอุปสรรคที่มี หากท่านมีรายงานเพิ่มพลังก็จะทำให้ข้อมูลนั้นเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือสูงขึ้นสามารถผลักดันให้ระดับสูงได้

2.2 ทำการเผยแพร่ รณรงค์ สร้างประสมการณ์ของท่านให้สาธารณชนรับรู้ในวงกว้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีจิตสำนึก และลงมือปฏิบัติในแนวทางอันควรซึ่งเท่ากับเป็นการเรียกร้องการมีส่วนร่วมในวงกว้างโดยผลักดันถึงระดับนโยบาย

3. ต้องสร้างเครือข่าย

ปัญหาสังคมทวีความซับซ้อนและมีความเชื่อมโยงส่งผลกระทบต่อถึงกัน การวิเคราะห์และดำเนินการใดๆ ต้องมองทั้งระบบที่สัมพันธ์กันในปีมีมาที่ไปของเรื่องราว หน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีมากมาย ที่จะเผชิญกับภารกิจเหล่านี้ การสร้างเครือข่ายจึงเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้มีการประสานงาน ที่มีพลัง โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการที่เหมาะสม

นอกจากเครือข่ายการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงส่งผลต่อกันแล้ว ยังต้องคำนึงถึงข่ายงานที่เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องของประชาชนอีกด้วย

ข่ายงานเหล่านี้จะเป็นกลไกประสานระหว่างหน่วยงานต่างๆทั้งหมด รัฐและเอกชนอย่างกลมกลืนจากการปฏิบัติที่เห็นผล มากกว่าด้วยการสั่งให้ประสานกันด้วยคำสั่งจากเบื้องบนหรือหน่วยเหนือ

4. การมีส่วนร่วมสามารถเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติและเริ่มได้ทันทีเป็นขั้นตอนที่พัฒนาไปตามลำดับ

การเตรียมความพร้อมเกิดจากการ ได้มีโอกาสเรียนรู้จากการปฏิบัติฉะนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะให้พึ่งตนเอง ปกครองตนเองนั้น สามารถเริ่มได้จากงานสวัสดิการสังคมด้านต่างๆ ได้ทันที จากการให้โอกาสปฏิบัติ เช่น ริเริ่มเปิดโอกาสให้มีตัวแทนชาวบ้าน โดยธรรมชาติเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การวางแผน การประเมินผล การดำเนินงานในชุมชนของเขา

5. ต้องปรับแนวคิดและจิตใจ

ต้องทำใจให้เป็นอิสระ ซึ่งแท้จริงแล้วความสุขเกิดจากการไม่ต้องพึ่งพาสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายนอกอย่างเกินจำเป็นอย่างไม่สิ้นสุด จะต้องไม่ยึดติดในค่านิยมอันไม่พึงประสงค์ต่างๆ การมีแนวคิดที่เห็นในคุณค่ามนุษย์ ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ว่าเกื้อกูลกัน เชื่อในศักยภาพของมนุษย์ว่าพัฒนาได้ แก้ไขได้ เชื่อในความสัมพันธ์ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือ “สังคม” และจะต้องรู้จักสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองอยู่เสมอ

ผลงานวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิติยา รัตนากร ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาทัศนคติต่อการศึกษาและภาวะการทำงานของบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รุ่นปีการศึกษา 2532” เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรจากบัณฑิตในแง่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความคิดเห็นคือหลักสูตรการศึกษา ประเมินภาวะการทำงาน และทัศนคติต่องานของบัณฑิต

ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีผลการศึกษาระดับคะแนนเฉลี่ย 2.90 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการศึกษา 4 ปี บัณฑิตส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจว่าหลักสูตรการศึกษานี้เหมาะสมกับภาวะการณ์ปัจจุบัน และเห็นว่าเนื้อหาของหลักสูตรกว้างเกิน

ไปยกต่อการนำไปปฏิบัติ ควรให้หลักสูตรสามารถนำไปใช้ในภาคธุรกิจเอกชน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพตลาดแรงงานในปัจจุบัน ด้านภาวะการมีงานทำพบว่า ร้อยละ 80.88 ของบัณฑิตมีงานทำ โดยเฉลี่ยใช้ระยะเวลาหางาน 39.3 วัน ทำงานเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือทำงานราชการ (กิตติยา รัตนากรู 2534 : น. 35-37)

สมชาย โมตรี ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ทัศนคติของหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชาต่อบัณฑิตคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" เพื่อสำรวจความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตที่จบจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ โดยสอบถามไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่บัณฑิตทำงานอยู่ และที่คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ติดต่อส่งนักศึกษาไปฝึกภาคปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่าผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าหน่วยงานของบัณฑิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หน่วยงานส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐบาล ตำแหน่งที่บัณฑิตทำส่วนมากเป็นตำแหน่งงานสังคมสงเคราะห์ งานที่ได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เป็นงานที่ทั่วไปทั้งบริหาร บริการ วิชาการ และธุรการ ส่วนเหตุผลในการรับเข้าทำงานนั้น ส่วนใหญ่พิจารณาจากวุฒิ ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ ตลอดจนชื่อเสียงมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

ทัศนคติต่อบัณฑิตคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากการสอบถามถึงความคาดหวังของหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชาค่อบัณฑิต พบว่า "ส่วนใหญ่" ได้ตั้งความคาดหวังต่อบัณฑิตไว้ค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะการทำงาน ทัศนคติต่องานที่ทำ ตลอดจนบุคลิกภาพ เมื่อสำรวจถึงความเป็นจริงก็พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานของบัณฑิตอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และแนะนำว่าควรเสริมสร้างคุณสมบัติด้านอื่นๆ เช่น การตรงต่อเวลา วุฒิภาวะทางอารมณ์ และการยอมรับความรู้ความสามารถของบุคคลจากสถาบันอื่น *

สำหรับการสนับสนุนของหน่วยงานให้ได้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ พบว่าส่วนใหญ่มีการส่งเสริมและสนับสนุนบัณฑิตให้มีความก้าวหน้าในหลายทาง เช่น การฝึกอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำรวมทั้งสนับสนุนให้ศึกษาต่อ สำหรับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานหน่วยงานพบว่าส่วนใหญ่มีข้อจำกัดขั้นสูงสุดตามระดับที่หน่วยงาน / กฟ. กำหนดไว้ (เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ)

ในส่วนของความรู้ที่ควรเสริมแก่นักศึกษาเพื่อเห็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเพิ่มความรู้ทางด้านการวิจัย การเขียนโครงการ การวางแผน ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ การทำงานเป็นทีม การวางแผนประเมินผล เป็นต้น สำหรับคำแนะนำ

ต่อการปรับปรุงการเรียนการสอนคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คือการคัดเลือกบุคคลเข้าเรียนควร
คัดเลือกบุคคลที่มีความตั้งใจจะเรียนสาขานี้ หลักสูตร ควรชี้นำสังคม สนองตอบความต้องการ
ของสังคม (สมชาย ไมตรี, 2539 : น. (1) – (3))

นางลักษณะ เอมประดิษฐ์ ได้นำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประเมินผลการจัดการ
ศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรเดิม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสังคมสงเคราะห์” เพื่อติดตามผล
การปฏิบัติงานของบัณฑิตค้นหาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและนำข้อมูลมาปรับปรุงหลักสูตร
ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการ
ทำงานได้ระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มาจากความรู้ที่ได้จากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และ
จากการฝึกภาคปฏิบัติ

สำหรับข้อมูลจากหัวหน้างานสังคมสงเคราะห์มีความเห็นว่าบัณฑิตสามารถนำความ
รู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายและลักษณะบริการของหน่วยงาน
ในส่วนของปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มาจากหลายลักษณะ
ดังนี้

1. มาจากตัวนักสังคมสงเคราะห์เอง ซึ่งขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ขาดทักษะ
ในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ปฏิบัติงาน
2. มาจากหน่วยงานและนโยบายของหน่วยงาน ผู้บริหาร เพื่อนค่างวิชาชีพ
และอัตราส่วนของบุคลากร ไม่สอดคล้องกับลักษณะงาน
3. มาจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบต่อการเรียนการสอน

ในส่วนของการปรับปรุงหลักสูตรผลจากการศึกษาพบว่า ทิศนะของบัณฑิตและหัว
หน้างานสังคมสงเคราะห์มีต่อหลักสูตร มุ่งเน้นให้การเรียนการสอนเป็นไปตามสภาพของสังคม
ให้มีการศึกษานโยบายสังคมเป็นการศึกษาในระดับกว้างเพื่อให้เกิดการพัฒนาสังคม (นางลักษณะ
เอมประดิษฐ์, ไม่ปรากฏปี พ.ศ. : น. 67-76)

อภิญา สุวรรณภักดิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของนักศึกษาสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์และสวัสดิการสังคมต่อการศึกษาศังคมสงเคราะห์ : ศึกษากรณีนักศึกษาคณะสังคม
สงเคราะห์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” เป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์

ของหลักสูตรในประเด็นความคิดเห็นของหลักสูตร ทักษะที่ดีต่อวิชาชีพ และแนวทางการทำงานของบัณฑิตหลังจากจบหลักสูตร

ผลการศึกษาพบว่าเนื้อหาหลักสูตรทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติมีความเหมาะสมดี หากมีการปรับปรุงงานวิชาให้สอดคล้องกับปัญหาสังคม ในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต ควรปรับรายวิชาที่ซ้ำซ้อนควรเพิ่มอาจารย์ในคณะให้เพียงพอแก่นักศึกษา

สำหรับความคิดเห็นของนักศึกษาคือวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พบว่า เหตุผลที่นักศึกษาได้เข้ามาศึกษาในคณะสังคมสงเคราะห์ มีดังนี้ เป็นวิชาที่น่าสนใจ เหมาะสมกับตนเอง เป็นวิชาที่ได้บุญกุศล มีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เป็นวิชาชีพที่เสียสละอดทน ตระหนักต่อปัญหาสังคม เป็นวิชาที่ต้องมีจิตสำนึก เป็นงานที่มีประโยชน์มากในสถานการณ์ปัจจุบัน และจากการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังในการศึกษาต่อ และการทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ คาดหวังจะทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ และคาดหวังว่าจะทำงานในภาครัฐเนื่องจากมีความมั่นคง (อภิญา สุวรรณภักดิ์, 2541 : น. (4) – (5).)

โดยสรุปแนวคิดทฤษฎีที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องนำมาปรับใช้ในกระบวนการปฏิบัติทางสังคมสงเคราะห์ ต้องมีทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติดังนี้

1. ความรู้ ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับมนุษย์ ความรู้เกี่ยวกับสังคมหรือสิ่งแวดล้อมของผู้รับบริการ ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากร และความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี
2. ทักษะ ประกอบด้วย ทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้รับบริการ ทักษะเกี่ยวกับแนวคิดทางวิชาชีพ ที่นำมาประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือให้บริการ และทักษะวิชาชีพที่นักสังคมสงเคราะห์ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากผู้รับบริการ
3. ทัศนคติ ประกอบด้วย ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและบุคลากรอื่นๆ ทัศนคติที่ดีต่อชุมชน หรือพื้นที่ที่หน่วยงานของนักสังคมสงเคราะห์รับผิดชอบ

แต่ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่ปัญหาสังคมผันแปรไปมากขึ้น กลไกกระบวนการทางสังคมยังอ่อนแออยู่ นักสังคมสงเคราะห์ควรมุ่งเน้นที่การปรับ แนวคิด ยุทธศาสตร์ กลไกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องเพิ่มการปฏิบัติงานเชิงรุก ใช้ยุทธศาสตร์เพิ่มพลังครอบครัวชุมชน เน้นการพัฒนาาระบบข้อมูลเพื่อเผยแพร่รณรงค์และการผลักดันนโยบาย สร้างเครือข่ายเพื่อเป็นกลไกประสานงาน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของการปฏิบัติ ซึ่งการจะ

ปฏิบัติได้ตามที่กล่าวว่่า นักสังคมสงเคราะห์เชื่อในศักยภาพของมนุษย์ต้องพัฒนาได้ และมีแนวคิดที่เห็นว่า มนุษย์ ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่เกื้อกูลกัน

ผลงานวิจัยที่ผ่านมาเป็นการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชามีบัณฑิตคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ปฏิบัติงานด้วย และผลปรากฏว่าแบ่งออกเป็นทั้งส่วนคิดว่าหลักสูตรเหมาะสมดีแล้วและควรปรับปรุง และการศึกษาทัศนคติของผู้บังคับบัญชามีบัณฑิต หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานบัณฑิต ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบาย และลักษณะการให้บริการของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐบาล แต่อย่างไรก็ตามจะพบข้อเสนอนะที่คล้ายคลึงกัน ที่ต้องการให้การเรียนการสอนมุ่งเน้นไปตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นการศึกษาเชิงกว้างเช่นนโยบายสังคม การวางแผน ประเมินผล ความเพิ่มพูนคุณสมบัติด้านตรงต่อเวลา วุฒิภาวะทางอารมณ์ และในการคัดเลือกบุคคลเข้าเรียนควรเลือกบุคคลที่มีความตั้งใจเรียนในสาขานี้จริงจัง

ซึ่งผลจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อคุณ สมบัติของบัณฑิตคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ 3 ประเด็นดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์
3. การสนับสนุนของหน่วยงาน
4. ความคิดเห็นของหน่วยงานต่อการศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์