



ความหมายของการให้บริการครอบครัว

งานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่ให้แก่ครอบครัว เป็นความพยายามที่จะช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของครอบครัว โดยการให้คำปรึกษาหารือทางทันตสุขภาพ การศึกษา และการปรับตัว และช่วยให้ปัญหาเหล่านั้นเข้าสู่ภาวะปกติ ให้ครอบครัวมีชีวิตอยู่อย่างปกติสุข การให้คำปรึกษาหารืออาจจะรวมถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเงินของครอบครัว การบริการงานในบ้านและโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยการส่งไปขอรับบริการจากบริการจิตหางาน และศูนย์แนะแนวอาชีพ การสงเคราะห์ครอบครัว รวมเอาการให้คำปรึกษาหารือแก่คู่สมรสที่เพิ่งสมรส หรือบิดามารดาที่มีปัญหาความยุ่งยากในชีวิตสมรส เพื่อช่วยให้คู่สมรสมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความพึงพอใจในคู่สมรส และเพื่อช่วยขจัดปัญหาความยุ่งยากในการปรับตัวที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างบิดามารดาและบุตร^๑

เป้าหมายของการสังคมสงเคราะห์ครอบครัวก็คือการช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนที่มาขอรับบริการ และสมาชิกของครอบครัวของเขาให้ประสบความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันในชีวิตครอบครัว^๒

^๑ Friedlander, Introduction to Social Welfare, p. 350.

^๒ Ibid., p. 354.

ลักษณะความช่วยเหลือขององค์การที่ให้บริการครอบครัวขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายขององค์การ สมาคมบริการครอบครัวแห่งอเมริกาได้กำหนดไว้เป็นแนวทางแก่องค์การที่ให้บริการครอบครัวว่า "จุดมุ่งหมายที่สำคัญขององค์การที่ให้บริการครอบครัวก็คือการช่วยเหลือให้เกิดความสัมพันธ์ที่ผสมกลมกลืนระหว่างกันและกันในครอบครัว ช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งแก่คุณค่าของชีวิตครอบครัวในทางที่ถูกต้อง และช่วยการส่งเสริมพัฒนาบุคลิกภาพและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำเร็จ"^๑

004861

การส่งมอบสงเคราะห์เฉพาะรายกับการให้บริการครอบครัว

บริการต่าง ๆ ในองค์การส่งมอบสงเคราะห์เฉพาะรายที่ให้บริการแก่ครอบครัว รวมถึงการให้คำปรึกษาหรือก่อนการสมรส การให้คำปรึกษาหรือแก่คู่สมรส ทำงานร่วมกับเด็กและผู้ปกครองที่มีปัญหาทางด้านความสัมพันธ์ แก้ไขปัญหาความยุ่งยากของเด็กและบุคคลวัยรุ่น และการวางแผนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวทุกชนิด ในปัจจุบันองค์การที่ให้บริการครอบครัวรวมเอาการวางแผนแก่ผู้ใหญ่ไว้ด้วย หลาย ๆ องค์การใช้ชื่อว่า "บริการแก่ครอบครัวและเด็ก"^๒ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เขาให้บริการพิเศษแก่เด็ก เช่น การจัดหาครอบครัวอุปการะ

เป้าหมายของการให้ความช่วยเหลือในการส่งมอบสงเคราะห์เฉพาะรายแก่ครอบครัวก็คือ "การลดความกดดันทางสังคมและอารมณ์ และเพื่อเสริมสร้างและ

^๑ Alfred Kadushin, Child Welfare Services, (New York : The MacMillan Company, 1976), p. 67.

^๒ Elizabeth A. Ferguson, Social Work : An Introduction, (Philadelphia : J.B. Lippicott Company, 1963), p. 147.

เพิ่มพูนความสามารถของผู้มีปัญหา ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมได้ดีขึ้น^๑ โดยการใช้ความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ปัญหา และเทคนิคทางวิชาชีพต่าง ๆ ของนักสังคมสงเคราะห์ ในการช่วยสนับสนุนให้บุคคลที่ประสบความสำเร็จสามารถแก้ปัญหาของเขาอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการจะพิจารณาหาวิธีการช่วยเหลือที่เหมาะสมที่สุด นักสังคมสงเคราะห์จะต้องประเมินองค์ประกอบทางค่านิยมและสังคมที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์ในชีวิตของผู้ปัญหา และจะต้องเข้าถึงการวินิจฉัยทางค่านิยมจิตใจที่จะช่วยในการพิจารณาแบบของความช่วยเหลือที่เหมาะสมที่สุดด้วย

การให้ความช่วยเหลือทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นภาระที่ต้องให้ความสนใจและมีความซับซ้อน องค์การครอบครัวหลายแห่งจึงใช้เจ้าหน้าที่ทางวิชาชีพต่าง ๆ ทั้งในการปฏิบัติงาน และในฐานะที่ปรึกษา เช่น นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ จิตแพทย์ แพทย์ นักศัลยกรรมศาสตร์ นักกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อช่วยสนับสนุนให้งานสังคมสงเคราะห์ครอบครัว เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การที่ให้บริการ ครอบครัว

บริการครอบครัวเป็นการให้บริการ โดยองค์การต่าง ๆ ทั้งของรัฐบาลและของเอกชน จุดมุ่งหมายก็คือ เพื่อช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนและครอบครัวของเขา

^๑ Family Service Association of America, How to Organize A Family Service Agency, (New York : Family Service Association of America, 1965), p, 9.

ที่ตกอยู่ในภาวะความกดดัน ให้สามารถปรับปรุงบุคลิกภาพและการทำหน้าที่ทางสังคมของสมาชิกครอบครัว ทั้งภายในครอบครัวและภายนอกครอบครัว และเพื่อเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อชีวิตครอบครัว^๑

ในหลาย ๆ แห่งองค์การที่ให้บริการครอบครัว เป็นองค์การ เอกชน และให้ความช่วยเหลือเกือบทุกปัญหา บริการ โดยทั่วไปที่จัดในสหรัฐอเมริกา คือ บริการดูแลบ้าน บริการต่อมาคือ การจัดหาครอบครัวอุปการะ จัดค่ายฤดูร้อน โรงเรียนเตรียมอนุบาล การทดสอบความถนัดทางอาชีพและบริการให้คำปรึกษาหารือ ในบางแห่งอาจจะมีบริการ กลุ่มบำบัดหรือคลินิกแนะแนวเด็ก และหลาย ๆ แห่งให้การประสานงานกับองค์การอื่น ๆ เป็นการให้ทรัพยากรทางสังคมที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการ

บริการเบื้องต้นขององค์การครอบครัวก็คือการให้คำปรึกษาหารือ ในการสังเคราะห์เฉพาะราย (Cosework Counseling) แก่ "บุคคลและครอบครัวที่ประสบกับปัญหาความยุ่งยากในด้านความสัมพันธ์ในครอบครัวหรือในการทำหน้าที่อื่น ๆ ในทางสังคมของเขาเหล่านั้น"^๒

บุคคลที่มาขอรับความช่วยเหลือจากองค์การที่ให้บริการครอบครัว มักจะเป็นผู้มีปัญหา ไม่ว่าจะปัญหาของเขาจะเกิดขึ้นโดยทันทีทันใด หรือได้พัฒนาขึ้นมาเป็นระยะเวลานานแล้วก็ตาม และยอมรับว่าต้องการความช่วยเหลือทางวิชาชีพ ในองค์การที่ให้บริการครอบครัวผู้ขอรับบริการได้รับการยอมรับว่าเขาเป็นบุคคลคนหนึ่ง

^๑ Salvatore Fambrosino, "Family Services : Family Service Agencies," in Encyclopedia of Social Work, 17 (1970) : p. 429.

^๒ Family Service Association of America, How to Organize..., p. 8.

และนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพสามารถช่วยเขาให้เขาคัดสินใจด้วยตนเองในการหาทางที่เหมาะสมที่สุดเพื่อแก้ปัญหาของเขา โดยเฉพาะซึ่งทางองค์การที่ให้บริการครอบครัวจะมีขอบเขตการช่วยเหลือ ดังต่อไปนี้^๑

๑. ความไม่ปรองดองกันของสามีภรรยาที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว
๒. ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่นระหว่างบิดามารดาและบุตร หรือความห่วงใยของบิดามารดาที่มีต่อพฤติกรรม หรือการปรับตัวของบุตรในโรงเรียน
๓. หญิงที่มีชีวิตอยู่กับบุตรตามลำพัง และครอบครัวที่ไม่มีบิดารับผิดชอบทางการเงิน หรือครอบครัวที่มีปัญหาทางสังคม
๔. เยาวชนที่มีความยุ่งยากในโรงเรียน ในการทำงาน หรือในชีวิตสังคม
๕. มารดาอกสมรส
๖. หนุ่มสาวที่แยกไปอยู่ต่างหากจากครอบครัว
๗. คนสูงอายุที่อยู่เพียงลำพัง หรืออาศัยอยู่กับญาติ ซึ่งเผชิญปัญหาความสัมพันธ์ของครอบครัว ขาดดูแลเอาใจใส่ดูแลความสุขภาพ รายได้ หรือการติดต่อจากสังคมภายนอก
๘. บุคคลที่ประสบปัญหาในการจัดสรรรายได้ของตนเอง
๙. คนที่หมายที่ยังไม่มีความแน่ใจเรื่องการสมรสและชีวิตในครอบครัว

นักสังคมสงเคราะห์ : ผู้ให้บริการในองค์การ

นักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานในองค์การแสดงบทบาทต่าง ๆ กันในการให้บริการแก่ครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การ ซึ่งได้รับมือบอบหมอง มีบทบาทความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้บริการในฐานะเป็นตัวแทนขององค์การที่จะให้คำอธิบายต่าง ๆ แก่ผู้มาขอรับบริการ ทั้งที่เกี่ยวกับองค์การที่ให้บริการนั้น องค์การที่ให้บริการอื่น ๆ ชุมชนและวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยการ

^๑ Ibid., pp. 8 - 9.

จัดหาบริการให้แก่ผู้มาขอรับบริการ นักสังคมสงเคราะห์อาจจะเป็นผู้ให้บริการโดยตรง และเป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ให้คำปรึกษาหารือ และที่ปรึกษา ซึ่งหมายความว่าให้บริการในหลาย ๆ บทบาท ในเวลาเดียวกัน หรือต่างวาระกัน ในกรณีเดียวกันหรือโครงการเดียวกัน^๑

นักสังคมสงเคราะห์แสดงหน้าที่เป็นผู้กระทำการในหน่วยงาน และในขณะเดียวกันก็เป็นผู้ปฏิบัติงานตามวิชาชีพ ในขณะเดียวกันก็มีบทบาทเป็นนักศิลปวิทยาศาสตร์ (Scientific Artist)^๒ ซึ่งมีสามัญฐานคือ ความรู้สึกสร้างสรรค์ และจินตนาการที่จะนำเพื่อตนให้เป็นประโยชน์ในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของตนเอง

นักสังคมสงเคราะห์เป็นบุคคลที่ถูกคาดหวังในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับบริการ การช่วยเหลือนี้อาศัยความรู้ ความสามารถ มีค่านิยม การมีวินัย มีความมั่นใจในตนเอง เป็นบุคคลที่ดึงดูดจิตใจ ให้ความอบอุ่น มีความเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจ มีความอดทน

ผู้ขอรับบริการ คาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ ทั้งในทางวัตถุสิ่งของ เช่น การหาที่อยู่อาศัยให้ เป็นต้น และการลดความตึงเครียด ในอารมณ์ช่วยให้เขาสามารถจะเผชิญกับความไม่สมหวังต่าง ๆ และในขณะเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์ก็สามารถจะสร้างความหวังใหม่ และสร้างแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ขอรับบริการได้สามารถสร้างรูปแบบการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อจะให้ผู้ขอรับบริการสามารถตัดสินใจด้วยตนเองในทางที่ถูกต้อง สามารถจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อ และจัดหาแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อสนองความต้องการของเขาได้อีกด้วย^๓

^๑Max Siporin, Introduction to Social Work Practice

(New York : MacMillan Publishing Co., 1975), p. 182.

^๒Ibid.

^๓Ibid., pp. 182 - 183.

Eileen Youngusband^๑ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานกับครอบครัวว่า
 ในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ เราจะได้พบกับครอบครัวที่ประสบปัญหาต่าง ๆ เป็น
 ส่วนใหญ่ การเจ็บป่วยเรื้อรัง อาจจะทำให้เกิดความร้าวฉานในการดำรงชีวิต
 ประจำวัน ปัญหาเด็กกระทำผิด ความไม่สงบสุขในครอบครัว และอาจทำให้เกิด
 ความยุ่งยากลำบากในความสัมพันธ์ในครอบครัว ในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์พยายาม
 ที่จะหาวิธีการช่วยเหลือบุคคลเหล่านั้น ทั้งโดยจิตสำนึกและจิตใจสำนึก เราจะนำ
 เอาบรรทัดฐานต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลเหล่านั้น
 เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้เราก็ไม่อาจจะประเมินจุดหมายปลายทาง
 ของบุคคลเหล่านี้ได้ อาจจะทำให้เป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะ
 ต้องพยายามเข้าใจความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของความตองการของครอบครัว และ
 ความยุ่งยากในความสัมพันธ์ในประสบการณ์แห่งชีวิตประจำวันของผู้ขอรับบริการ ตลอดจน
 จนระบบสังคมมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และทั้งนี้เพื่อที่จะช่วยให้เขาได้หาแนวทาง
 ที่จะไปสู่ทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ตามลักษณะเฉพาะของผู้ขอรับบริการ
 แต่ละคน ซึ่งในขณะเดียวกัน ค่านิยม การตัดสินใจ และแนวความคิดของนักสังคม
 สงเคราะห์จะต้องไม่เข้าไปพัวพันอยู่ในสถานการณ์ของเขา นักสังคมสงเคราะห์จะ
 ต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการได้เข้าใจความดี ความสุข ตามมาตรฐานของเขา

H.H. Stroup^๒ ให้ความเห็นว่า นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายที่
 ทำงานเกี่ยวกับครอบครัว จะพบกับบุคคลที่มีความตองการ ๓ ประการ คือ

^๑ Eileen Youngusband, Social Work With Families : Reading in Social Work, 1 (London : George Allen and Unwin, 1967), p. 1.

^๒ Herbert Hewitt Stroup, Social Work : An Introduction to the Field, (New Delhi : Eurasia Publishing House, 1965), p. 68.

(๑) ปัญหาที่มาจากสถานการณ์ภายนอก เช่น ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม เป็นต้น

(๒) ปัญหาที่เกิดจากตัวของบุคคลเหล่านั้นเอง เช่น ความเจ็บป่วย ความตึงเครียดทางอารมณ์

(๓) ปัญหาที่เป็นองค์ประกอบร่วมระหว่างภายนอกและภายใน

ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้ร้องขอความช่วยเหลือจากองค์การที่ให้บริการ สังคมสงเคราะห์ครอบคลุมอยู่ในประเด็นที่ ๓ แต่ก็มีปัญหาบางปัญหาที่แตกต่างออกไป หรือเป็นปัญหาพิเศษส่วนตัว หรือปัญหาที่มีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายมีความจำเป็นจะต้องรู้จักและเข้าใจบุคคลเหล่านั้นตามแนวทางแห่งจุดมุ่งหมายของเขาเอง เพื่อที่จะให้เขาเกิดความสามารถที่จะค้นหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการที่จะแก้ไขปัญหาหรือเผชิญกับปัญหาของเขาเอง ในการทำความรู้จักและเข้าใจผู้ขอรับบริการนี้ ไม่จำเป็นที่จะต้องทำอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน ลักษณะของปัญหาที่นำมาขอความช่วยเหลืออาจจะถูกพิจารณาตามองค์ประกอบต่าง ๆ ว่าความรู้ใดที่จำเป็นและความเข้าใจอย่างไรที่จะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ขอรับบริการ ความจำเป็นของการสังเคราะห์เฉพาะรายที่ให้ความช่วยเหลือก็คือจุดมุ่งหมายของการสังเคราะห์ที่จะอำนวยความสะดวกต่อการปรับตัวทางสังคมให้คืนสู่สภาพเดิม ปรับปรุงให้เกิดสภาพใหม่หรือเสริมให้เกิดการทำหน้าที่ทางสังคมของเขาอย่างที่ตั้งใจเป็นอยู่ ในการทำเช่นนั้นก็เป็นผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เขาแสดงออกมาและที่อยู่ภายในตัวของเขา และคั้งนั้นความเข้าใจเกี่ยวกับพลังต่าง ๆ และความหมายต่าง ๆ ของมนุษยชาติ จึงเป็นความจำเป็นสำหรับนักสังเคราะห์เฉพาะราย ในท่ามกลางความรู้สึกเกี่ยวกับมนุษย์

Perlman^๑ ได้เลือกสรรค่านิยมต่าง ๆ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากต่อนักสังเคราะห์ คือ

^๑ Helen Harris Perlman, Social Casework: A Problem-Solving Process, (Chicago: The University of Chicago Press, 1973), pp.6 - 25.

๑. พฤติกรรมของบุคคลย่อมมีจุดประสงค์และความหมาย เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงหรือทำให้ความล้มเหลวทางจิตใจหมดสิ้นไป และเพื่อที่จะมุ่งไว้ซึ่งความสมบูรณ์ในการดำรงชีวิต

๒. พฤติกรรมใด ๆ ก็ตามของบุคคลอาจจะ เป็นผลหรือไม่ เป็นผลในการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของเขา ทั้งนี้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการทำงานที่ของ โครงสร้างทางบุคลิกภาพของเขา

๓. โครงสร้างและการทำหน้าที่ของบุคลิกภาพ เป็นผลผลิตของพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่องกันในทางกายภาพ จิตใจ และสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่บุคคลมีประสบการณ์

๔. บุคคลหนึ่งในระยะหนึ่งของชีวิตมิได้เป็นเพียง "ผลผลิตอย่างหนึ่ง" ของธรรมชาติ และการอบรมเลี้ยงดูเท่านั้น แต่อยู่ใน "ขบวนการ" ของการเป็นอยู่ในปัจจุบันและขบวนการของการที่จะเป็นไปในอนาคตควบเสมอและตลอดไป

๕. พฤติกรรมของบุคคลที่ "กำลังเป็นอยู่และจะกลายเป็น" จะถูกทำให้เป็นรูปร่างและถูกพิจารณาโดยความคาดหวังต่าง ๆ ทั้งสองประการร่วมกัน ตัวของบุคคลและวัฒนธรรมของเขา "เป็นฐาน" ในสถานภาพและบทบาททางสังคมของเขา ที่เขานำมาถวาย

๖. บุคคลที่กลายมาเป็นผู้ขอรับบริการที่มายังองค์การที่ให้บริการทางสังคม จะอยู่ภายใต้ความกดดันเสมอ

ดังนั้น เป้าหมายของนักสังคมสงเคราะห์ที่ให้บริการแก่ครอบครัว^๑ ก็คือ

^๑ Frances Lornas Feldman and Frances H. Chez, Family Social Welfare : Helping Troubled Families, (New York : Artherton Press, 1976), p.269.

๑. เพื่อช่วยเหลือสมาชิกครอบครัวให้ใช้ประโยชน์จากความสามารถแฝงของเขาให้มากที่สุด ในการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคม อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้เกิดความสำนึกในตนเอง หรือความหวังในตนเองอย่างมั่นคง

๒. เพื่อที่จะช่วยครอบครัวต่าง ๆ เหล่านั้น เมื่อเผชิญกับปัญหาในการทำหน้าที่ของตนเองและสังคม ให้ใคร่จะอุปสรรคต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของสังคมที่มีอยู่เพื่อช่วยครอบครัวและบุคคลให้เผชิญกับปัญหาที่เผชิญอยู่

๓. เป้าหมายที่สามก็เพื่อกระจายความช่วยเหลือแก่ครอบครัวและบุคคลต่าง ๆ ที่มีปัญหาที่ยากและซับซ้อน

บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์คือผู้รับบริการ เป็นบทบาทหลักหรือบทบาทปฐมภูมิในฐานะที่เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลง นักสังคมสงเคราะห์ต้องสวมบทบาทต่าง ๆ เพื่อให้การช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการในรูปของกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนอันจะดำเนินไปสู่จุดหมายของงานสังคมสงเคราะห์อย่างแท้จริง บทบาทเหล่านั้นได้แก่ผู้ให้การศึกษานักเรียน ผู้แก้ปัญหามือให้ความสะดวก ผู้รักษาผลประโยชน์ผู้ช่วยเหลือ ผู้ให้กำลังใจ ผู้กระตุกเตือน ผู้จูงใจ ผู้สนับสนุน ผู้นำการพัฒนา ฯลฯ บทบาทเหล่านี้อาจจะมามากหรือน้อยกว่านี้แล้วแต่ลักษณะและสาเหตุของปัญหาของผู้รับบริการ^๑

ผู้ขอรับบริการ

คำว่า "ผู้ขอรับบริการ"^๒ พาดพิงถึงบุคคลซึ่งมาสู่องค์การที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายพร้อมปัญหา หรือบุคคลที่ถูกนำมาสู่องค์การในฐานะที่เป็นปัญหาหนึ่ง

^๑ ยูพา วงศ์ไทรย, "บทบาทนักสังคมสงเคราะห์ในสถานการณ์ปัจจุบัน : แนวคิดและปัญหา," การประชาสงเคราะห์ ๒๓ (มีนาคม - เมษายน ๒๕๒๑) : ๖๘.

^๒ Jonathan Moffett, Concepts in Casework Treatment, (London: Routledge & Kegan Paul, 1968), p.8.

Perlman กล่าวไว้ว่า "ผู้ให้บริการขององค์การที่ให้บริการ ครอบครัว ก็เหมือนกับบุคคลอื่นทั้งหลายที่เราเคยรู้จัก เพียงแต่มีความแตกต่าง เช่นกัน โดยส่วนรวม ผู้ให้บริการก็เหมือนมนุษย์ปุถุชนอื่น ๆ ในทางส่วนตัว เขาก็เหมือนกับมนุษย์อื่น ๆ ทั้งอายุ หรือสมัย หรือวัฒนธรรม แต่ที่พบว่า นอกจากลักษณะกว้าง ๆ แล้ว ผู้ให้บริการ ก็มีลักษณะเฉพาะที่เป็นของเขา ที่เขาเกิดและเจริญเติบโตมาด้วยบุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน" ^๑

ผู้ให้บริการสังคมสงเคราะห์ เป็นบุคคลที่รับบริการสวัสดิการสังคม ซึ่ง ได้มีการติดต่อกันกับองค์การที่ให้บริการทางสังคม หรือนักสังคมสงเคราะห์ และเขาคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์โดยตรงจากบริการขององค์การ หรือจากนักสังคมสงเคราะห์ บุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจจะ เป็น "ผู้ให้บริการ" ในหลาย ๆ องค์การก็ได้ บุคคลเหล่านี้อาจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับบทบาทของการ เป็นผู้รับบริการทางสังคมสงเคราะห์ ก็ได้ แต่มีความรู้สึกที่ต้องการบริการทางสังคมสงเคราะห์ และได้มีการติดต่อกับนักสังคมสงเคราะห์ ^๒

ผู้ให้บริการ โดยทั่ว ๆ ไปพิจารณาว่าเป็นบุคคลที่ "มี" ปัญหาและต้องการที่จะกระทำการบางอย่างเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการนั้น

บุคคลที่มาขอรับบริการ และมีบทบาทตามที่ได้มีการมอบหมายหรือตกลงกันไว้ และมีการยอมรับบทบาทโดยการยื่นความจำนงต่อนักสังคมสงเคราะห์และต่อองค์การ ผู้ยื่นความจำนงอาจจะกลายมาเป็นผู้ให้บริการ หรืออาจจะไม่เป็นผู้ให้บริการก็ได้ ^๓

^๑ Perlman, Social Casework: A Problem-Solving Process, p. 6.

^๒ Siporin, Introduction to Social Work Practice, p. 178.

^๓ Ibid.

ผู้ขอรับบริการทางสังคม มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ แต่การช่วยเหลืออยู่ในขอบเขตจำกัด และในบางประการ อาจจะไม่ตอบสนองความต้องการ ตามที่ผู้ขอรับบริการตั้งเป้าหมายไว้ก็ได้ ซึ่งเป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์จะอธิบาย ให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยตรง^๑

หากผู้ขอรับบริการมีความประสงค์จะมาขอรับความช่วยเหลือจากองค์กร คุ้มความตั้งใจ เขาก็จะมาขอการสงเคราะห์ด้วยตนเอง เพื่อจะไขว่คว้าขจัดปัญหา นั้น ๆ ใดก็ได้^๒

Otto Pollak^๓ กล่าวไว้ว่า ผู้มาขอรับความช่วยเหลือยังองค์กร นอกจากจะมาขอรับบริการพร้อมกับปัญหาและความต้องการของเขาแล้ว เขายังนำเอาประวัติของวัฒนธรรม และวัฒนธรรมย่อยที่กลุ่มทางสังคมของเขา เป็นสมาชิก อยู่ ตลอดจนความเข้าใจในวัฒนธรรม และวิธีการแก้ปัญหาที่เขาได้รับการถ่ายทอดมา จากกลุ่ม มาพร้อมกับเขาคอย

ผู้ขอรับบริการ ถูกคาดหวังให้ยอมรับบทบาทที่ได้ถูกกำหนดไว้ โดยเขาจะ ต้องเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อเท็จจริงส่วนตัวที่ตรงตามความเป็นจริง รวมถึงการมีหน้าที่

^๑ Ibid.

^๒ Moffett, Concepts in Casework Treatment, pp. 12 - 13.

^๓ Gertrude Einstein, Learning to Apply New Concepts to Casework Practice, (New York : Family Service Association of America, 1968), p. 99.

รับผิดชอบในการรักษาเวลานัดหมายด้วย และสิ่งที่เขาจะได้รับตอบแทนคือ การเก็บรักษาข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับ ๑

แบบต่าง ๆ ของการให้ความช่วยเหลือ

ความพยายามต่าง ๆ ที่โครงสร้างขึ้นมาเพื่อจะจำแนกวิธีการสำคัญในการให้ความช่วยเหลือ เช่น การบริหาร (Executive) การกระตุ้น วิธีการโดยตรงและโดยอ้อม (Direct and Indirect) วิธีการโดยตรงและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางสังคมและบุคลิกภาพรวมกันเข้ามา เกิดการเปลี่ยนแปลง และคาบเกี่ยวกับ วิธีการหนึ่ง ๆ ในที่กล่าวมาแล้วอาจจะใช้ได้ผลในกรณีใดกรณีหนึ่ง แต่อาจจะเกิดความแตกต่างอย่างมากในอีกรกรณีหนึ่ง ๒

คำว่า "การให้ความช่วยเหลือ" เป็นคำที่ใช้กันโดยทั่ว ๆ ไป และอาจจะพบคำว่า "บริการสังคม" (Social Service) "กระบวนการให้ความช่วยเหลือ" หรือกระบวนการบำบัด (The Helping Process) สาระสำคัญของการให้ความช่วยเหลือ ก็คือไม่ว่าจะใช้วิธีให้บริการ โดยตรง หรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม หรือการบำบัดทางจิตใจเพียงอย่างเดียว เป้าหมายก็คือ การทำหน้าที่ทางสังคม และมีการพัฒนาจิตใจให้ดีขึ้น หรือการปรับปรุงตนเอง

แต่ในงานครอบครัวและงานแนะแนวเด็ก ได้รวมบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนให้บุคคลเหล่านี้ได้มีส่วนช่วยเหลือแก้ไขปัญหาร่วมกันและกัน เพื่อการบำบัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑ Siporin, Introduction to Social Work Practice, p. 24I.

๒ Gordon Hamilton, Theory and Practice of Social Case Work,

(New York : Columbia University Press, 1951), p. 24I.

การให้ความช่วยเหลือดังกล่าวแล้วอาจจะเป็นดังนี้

๑. จิตวิทยาสังคมของบุคคลแต่ละคน เป็นการศึกษามุคบุคคลแต่ละคนในเรื่องการใช้ความสามารถ หรือมีปัญหาอื่น ๆ ที่ต้องการการปรับตัวทางสังคม เช่น การประกอบอาชีพ การเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

๒. ศึกษาบุคคลแต่ละคน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ว่าต้องการความช่วยเหลือจากองค์การที่ให้บริการครบถ้วน เป็นเบื้องต้น หรือจากสถาบันอื่นใด

๓. ศึกษาสมาชิกต่าง ๆ ของครอบครัว เพื่อที่จะให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการที่สำคัญของวิธีการให้ความช่วยเหลือ Hamilton ใ้จำแนกออกเป็น ๓ ประการ^๑ คือ

๑. การบริหาร การปฏิบัติงานให้บริการ (administration of a practical service)

๒. การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม (environmental manipulation)

๓. การให้บริการ โดยตรง (direct treatment)

๑. การบริหาร การปฏิบัติงานให้บริการ วิธีนี้เป็นวิธีที่เก่าที่สุด และเป็นที่ยุติกันดีที่สุดของแบบการให้บริการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย Peter Lee เป็นผู้พยายามที่จะให้คำบรรยายแจ่มแจ้งเป็นครั้งแรก โดยให้ชื่อว่า "นักบริหารและผู้นำ" คำปัจจุบันที่ใช้ก็คือ "การบริหารบริการสังคม" ในการให้ความหมายที่ง่ายที่สุด คือ การที่นักสังคมสงเคราะห์เสนอแนะ ผู้ขอรับบริการให้เลือกและให้ใช้ประโยชน์

^๑

Ibid., pp. 242 - 247.

ทรัพยากรชุมชน โดยใช้วิธีการสงเคราะห์เฉพาะราย เป็นสื่อของการช่วยเหลือ และ
ใช้การสัมภาษณ์ การถกเถียงปัญหา การสนทนา และการอธิบายข้อเท็จจริง เป็น
เครื่องมือในการช่วยเหลือ

การให้บริการนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นขององค์กรใด องค์กรหนึ่ง อาจจะมี
มากกว่าสององค์กรขึ้นไปก็ได้ ตลอดจนมีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม
จะทำให้ทราบถึงการสำรวจวิเคราะห์การประเมินพลังแฝงของผู้ขอรับบริการ เอง
และทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดจนการส่งไปขอรับบริการยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เหมาะสม
อย่างรอบคอบ การให้คำปรึกษาหารืออาจจะเข้ามาพร้อมกับการให้บริการทางสังคม
หรือไม่พร้อมกันก็ได้

ผู้ขอรับบริการไม่น้อยที่เคียดแค้นว่าเขาต้องการอะไร แต่เขาไม่ทราบว่า
จะไปขอรับบริการ หรือทรัพยากรที่ไหน บางครั้งสิ่งที่เขารู้ค่อนข้างจะคลุมเครือ เป็น
หน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะต้องให้ความกระจ่างในความต้องการของเขา ใน
บางโอกาสที่ผู้ขอรับบริการไม่สามารถที่จะกระทำการช่วยตนเอง นักสังคมสงเคราะห์
จะต้องกระทำการในนามของผู้ขอรับบริการ ในการที่จะจัดหาความช่วยเหลือที่จำเป็น
ต่าง ๆ เป็นข้อบังคับแห่งวิชาชีพที่จะให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในองค์กรที่นักสังคม
สงเคราะห์ทำงานอยู่ถ้าเป็นไปได้ หรือส่งเขาไปขอรับบริการยังที่ให้บริการแก่เขาได้ก็
ที่สุด ไม่ว่าจะเป็นทั้งองค์กรรัฐบาลหรือองค์กรอาสาสมัคร เพราะนักสังคมสงเคราะห์
เป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องทรัพยากรชุมชน และรู้จักเลือกใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้องและ
ประหยัด ยกเว้นในกรณีที่ผู้ขอรับบริการอาจจะได้รับการส่งผ่านมาเป็นทอด ๆ จาก
คนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยไม่มีใครรับผิดชอบเรื่องการส่งไปขอรับบริการ การให้
บริการที่เตรียมไว้เป็นอย่างดีจะเป็นการช่วยเหลือที่มีค่าที่สุดของนักสังคมสงเคราะห์
ส่วนใหญ่ของการให้บริการทั้งหมดเกี่ยวข้องกับทำให้ความช่วยเหลือ แต่วิธีการสังคม
สงเคราะห์เฉพาะรายเป็นการช่วยกระตุ้นให้บุคคลได้ใช้บริการไปในทางสร้างสรรค์
การให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ที่พักอาศัย จัดหาความช่วยเหลือทางกฎหมาย
หรือการรักษาพยาบาล และการเตรียมตัวไปค่ายพัก หรือการฟื้นฟูโอกาสต่าง ๆ

เป็นตัวอย่างของการช่วยเหลือที่อาจจะกระทำได้ แต่ในขณะเดียวกัน นักสังคมสงเคราะห์ จะต้องเข้าใจถึงแบบของวัฒนธรรมที่ผู้ขอรับบริการยึดถือ เช่น เกี่ยวกับการที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเข้าใจในหน้าที่และบริบทขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ขอรับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ และ ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ

๒. การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม คำว่า "การเปลี่ยนแปลง" ในที่นี้ใช้ ความหมายในทางบวก คือ หลังจากที่ฟัง สังเกตผู้มาขอรับบริการ เราอาจจะใช้ความ เข้าใจของเราเกี่ยวกับโครงสร้างทางบุคลิกภาพ แบบแผนต่างๆ ของเขา ความต้องการ และข้อขัดข้อง การต่อต้านของเขา เพื่อที่จะ "เปลี่ยนแปลง" รูปร่างต่าง ๆ เหล่านี้ เราอาจจะให้ข้อเสนอแนะที่อาจจะช่วยหรืออาจจะไม่ช่วยปัจเจกชนให้เผชิญกับปัญหา ของเขาได้ดีขึ้น เราอาจจะวางแผนร่วมกับเขา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ อารมณ์ และกิจกรรม นั้นนันทนาการของเขา เราอาจจะให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่บุคคลที่แวดล้อมเขาอยู่ เรา อาจจะแก้ไขทัศนคติและวิธี เข้าถึงปัญหาของเขา หรือเรา อาจจะ กระตุ้นทัศนคติที่แสดง ออกทางอารมณ์อย่างมีความหมายในผู้ขอรับบริการ เพื่อการ เปลี่ยนแปลงในการปรับตัว

ความพยายามต่าง ๆ ที่จะแก้ไข หรือปรับปรุงสถานการณ์ เพื่อที่จะลดความ เครียดและความกดดัน และความเปลี่ยนแปลงทั้งหมดของประสบการณ์ในการดำรงชีวิต เพื่อให้โอกาสในการเจริญเติบโตหรือการ เปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์และการสัมพันธ์ จะถูกใช้ เป็นแนวทางในทิศทางต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ขอรับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการ เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงสถานการณ์ และในขณะเดียวกันความก้าวหน้าและการ เปลี่ยนแปลงอาจจะได้รับการ กระตุ้น โดยการใช้สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ เช่น การนันทนาการ

๓. การให้บริการ โดยตรง หมายถึง การสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกันไปอย่างมี วัตถุประสงค์ โดยมีการตั้งใจ หรือการ เสริมทัศนคติที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความมั่นคง ทางอารมณ์ เพื่อเสริมสร้างการตัดสินใจ และเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้า หรือการ

เปลี่ยนแปลง รวมถึงการช่วยคำจนทางด้านจิตใจ ซึ่งเปรียบเสมือนองค์ประกอบอันยิ่งใหญ่ในวิธีการสังคมนาเคราะห์เฉพาะรายของการปรับตัวทางจิตใจและสังคม

ในวิธีการสังคมนาเคราะห์เฉพาะรายทุกแบบ สันนิษฐานว่า ผู้ขอรับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือ เป็นผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจในสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา ตลอดจนรู้และเข้าใจในความสัมพันธ์ของปัญหากับตัวของเขาเอง เทคนิคต่าง ๆ ของการสัมภาษณ์ที่นำมาใช้ก็เพื่อที่จะช่วยผู้ขอรับบริการให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางต่าง ๆ ที่เขาปฏิบัติ กับความเป็นจริงในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาของเขาเท่าที่จะเป็นไปได้

เทคนิคของการสังคมนาเคราะห์ในการให้บริการโดยตรง มีดังนี้

๑. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก และเป็นความสัมพันธ์ทางวิชาชีพระหว่างผู้ขอรับบริการ กับนักสังคมนาเคราะห์ เพื่อความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

๒. การให้กำลังใจ แก่ผู้ขอรับบริการในการเผชิญกับปัญหาของเขา

๓. การทำความเข้าใจ และการยอมรับในสภาพที่เขาก็คือเป็นอยู่

๔. การสร้างความมั่นใจ

๕. การให้เหตุผล ชี้แนะทางเลือกที่ถูกต้อง และมีเหตุผล แก่ผู้มาขอ

รับบริการ

๖. การให้คำปรึกษาหารือ

๗. การให้คำแนะนำ

๘. การให้โอกาสระบายอารมณ์ คือการส่งเสริมให้แสดงความรู้สึก

อย่างเสรี

สุภัทรา สุภาพ, "เทคนิคการสังคมนาเคราะห์เฉพาะราย," บรรยาย ณ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๑๕ มกราคม ๒๕๒๐.

๕. การให้ความกระจ่าง ในปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาค้าง ๆ ของผู้
 ขอรับบริการ

๑๐. การตีความหมาย จะต้องมี การวินิจฉัย เหตุการณ์ต่าง ๆ ภาย เหตุผล

๑๑. การ เคารพกับความเป็นจริง โดยการสนับสนุนให้ผู้ขอรับบริการยอมรับ
 ความผิดพลาดและแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ

๑๒. ความสอดคล้องกัน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญห
 ร่วมกันระหว่างผู้รับบริการ กับนักสังคมสงเคราะห์.



ศูนย์วิทยพัชกร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย