

บทที่ 22

การสังคมสงเคราะห์

จงจิตต์ ไสภณคณาภรณ์

การสังคมสงเคราะห์มีวิวัฒนาการเริ่มต้นมาจากการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเมตตาสงสารต่อผู้ที่อ่อนแอกว่า โดยอาจจะเริ่มจากการช่วยเหลือสมาชิกภายในครอบครัวเดียวกันหรือในชุมชนหรือในสังคมที่มีสมาชิกหนาแน่นขึ้น เช่น สังคมดั้งเดิม หัวหน้าครอบครัวหรือหัวหน้าเผ่าจะปกป้องคนของตนให้ปลอดภัยจากศัตรูภายนอก พิจารณาในแง่หลักสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา กล่าวคือ สังคมมนุษย์มีความรู้สึกที่จะอยู่ร่วมกัน (sense of belonging) ต้องการความคุ้มครองปกป้องร่วมกัน (mutual protection) และต้องการความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (mutual assistance) ซึ่งเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Friedlander : 1974, p.8)

ต่อมาสังคมมีความซับซ้อนขึ้น ต้องต่อสู้และเผชิญความยากลำบากร่วมกัน เช่น เกิดสงคราม การอพยพไปตั้งถิ่นฐานใหม่อย่างเช่น ชาวยุโรปอพยพไปทวีปอเมริกา การระบาดของโรค การปฏิวัติอุตสาหกรรม เป็นต้น วิถีชีวิตของมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากระบบเกษตรกรรมมาเป็นระบบอุตสาหกรรม หมู่บ้านได้ขยายเป็นเมือง เมืองเล็กกลายเป็นเมืองใหญ่ ฉะนั้นสมาชิกในสังคมต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ เช่น สถาบัน ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงนั้นอาจเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ครอบครัว ชุมชน ญาติ และระดับชาติต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงทำให้ความเชื่อเก่า ๆ ไม่อาจนำมาใช้บังคับกับบุคคลได้ทั้งหมด ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาสังคม นักสังคมวิทยาเห็นว่าปัญหาสังคม คือ การปรับตัวในทางที่ผิดหรือไม่มีการปรับตัวของบุคคลและกลุ่มทางสังคม

จากปัญหาสังคมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาที่อยู่อาศัย ปัญหาความยากจน ปัญหาคนไร้งาน ปัญหาการประกันสังคม ปัญหาการหย่าร้าง ฯลฯ ทำให้งานสังคมสงเคราะห์มีบทบาทจำเป็นสำหรับสังคมมาเป็นเวลานานแล้ว ดังเช่น ประเทศอังกฤษ นับว่าเป็นประเทศที่ริเริ่มและนำในด้านสังคมสงเคราะห์ โดยเห็นจากการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความผาสุกส่วนรวมเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ในปี ค.ศ. 1601 สมัยพระนางเจ้าเอลิซาเบธที่ 1 ได้ทรงออกกฎหมายที่เรียกว่า Elizabethan Poor Law เพื่อช่วยเหลือคนจนซึ่งถือกันว่าเป็นกฎหมาย

แบบที่นำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้มีมาตรฐานอย่างจริงจัง หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 การสังคมสงเคราะห์ได้เจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา ซึ่งแต่เดิมก็ได้รับอิทธิพลมาจากแบบอย่างของประเทศอังกฤษ

สำหรับในประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่า การสังคมสงเคราะห์เกิดขึ้นมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย คือ พ่อเมืองจะแจกอาหารและเครื่องนุ่งห่มให้แก่คนชรา นอกจากนั้นศาสนาก็มีอิทธิพลต่อการสงเคราะห์ด้วย เพราะหลักธรรมของพระพุทธเจ้าบรมโอรมาธิ์มีใจเมตตากรุณาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน วัดเป็นทั้งที่ให้ความรู้และที่พักพิงทางใจสำหรับคนแก่และคนหนุ่มสาว

ความหมายของ “การสังคมสงเคราะห์”

โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า “การสังคมสงเคราะห์” คือ การแจกเงินแจกของกินของใช้ให้แก่คนยากจนเท่านั้น ความจริงแล้วการสังคมสงเคราะห์มีความหมายและการปฏิบัติงานกว้างขวางกว่านั้น

Herbert Hewitt Stroup ได้ให้ความหมายของ “การสังคมสงเคราะห์” ไว้ว่า “การสังคมสงเคราะห์ คือ ศิลปการนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้สนองความต้องการของบุคคลกลุ่มชนและชุมชน โดยใช้วิธีตามหลักวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นช่วยตัวเองได้” (Stroup : 1960, p.1)

ถ้าพิจารณาในแง่ของอาชีพ “การสังคมสงเคราะห์” เป็นวิชาชีพอย่างหนึ่งที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยขจัดปัญหาซึ่งอาจจะเป็นของบุคคลคนเดียว กลุ่ม หรือชุมชน” (Clarke : 1947, p.10)

วิธีการของสังคมสงเคราะห์

ในหลักวิชาสังคมสงเคราะห์ได้กำหนดวิธีการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาของบุคคลกลุ่มชน และชุมชนไว้ 5 วิธีการ ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (social casework) การสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (social groupwork) การจัดระเบียบชุมชน (community organization) การวิจัยทางสังคม (social research) และการบริหารงานทางสังคม (social welfare administration) สำหรับ 3 วิธีการแรกจัดเป็นการให้บริการโดยตรง (direct services) และ 2 วิธีการหลังจัดเป็นการให้บริการทางอ้อม (indirect services) (Frilander : 1976, p.23)

1. การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (social casework) เป็นการทำงานกับผู้ที่มีปัญหา (client) เป็นรายบุคคลหรือรายกรณี (case) วิธีการนี้เกี่ยวข้องกับขบวนการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับความช่วยเหลือเป็นรายบุคคลในปัญหาของแต่ละคนโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นสถานการณ์กดดันต่อบุคคล (stressful situation) นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายจะต้องใช้ความรู้ความสามารถช่วยเหลือแนะนำ เพื่อให้เขาเกิดการพัฒนา

2. การสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (social group work) หมายถึงการสงเคราะห์บุคคลเป็นกลุ่ม Harleigh B. Trecker ได้ให้คำจำกัดความของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน ไว้ว่า (Trecker : 1972, p.22) "งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เป็นวิธีการอันหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ได้ให้การช่วยเหลือปัจเจกชนในกลุ่ม โดยนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้นำในการสร้างปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งอาศัยกิจกรรมต่าง ๆ เป็นสื่อ เพื่อเป็นการพัฒนาความต้องการและความสามารถของสมาชิก

3. การจัดระเบียบชุมชน (community organization) เป็นวิธีการที่ใช้สำหรับแก้ไขป้องกันปัญหาความเดือดร้อนซึ่งจะกระทบกระเทือนถึงสวัสดิภาพและความปลอดภัยของชุมชน นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้กระตุ้นให้ชุมชนมองเห็นปัญหา สาเหตุของปัญหา และร่วมกันวางแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหาโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน รวมทั้งพยายามสร้างทรัพยากรขึ้นในชุมชน หรือจัดหาทรัพยากรภายนอกชุมชนเข้าไปร่วมเพิ่มเติม เพื่อให้ชุมชนนั้นสามารถป้องกันและแก้ปัญหาของชุมชนของตนเองได้

4. การสำรวจวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ (social research) เป็นวิธีการศึกษาถึงสภาพปัญหาในสังคม ศึกษามาตรการที่ใช้บำบัดปัญหา และกำหนดนโยบายแผนงาน และโครงการเพื่อแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงวิธีการสำรวจและการวิจัย การบริการขององค์การทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และริเริ่มบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

5. การบริหารงานสวัสดิการสังคม (social welfare administration) เป็นวิธีการใช้สำหรับจัดบริการเพื่อองค์การทางสังคมสงเคราะห์จะได้มีคุณภาพ ปริมาณ และมีประสิทธิภาพงานที่สามารถสนองความต้องการของชุมชนและทันต่อเหตุการณ์ การบริหารงานสวัสดิการสังคม รวมถึงการวางแผนนโยบาย การวางแผนงาน การวางโครงการ เพื่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การใช้ยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การรวมทั้งการประเมินผล

การปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงองค์การและบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดบุคคลเข้าทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การฝึกอบรมให้ผู้ให้บริการ สวัสดิการสังคมให้มีทัศนคติและทักษะเพียงพอที่จะทำงานกับผู้มีปัญหาและสามารถร่วมงานกับนักวิชาชีพอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานยึดหลักการจัดบุคคล (man) การจัดงบประมาณ (money) การดำเนินงาน (management) เพื่อผลในด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ

ความรู้ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติการทางสังคมสงเคราะห์

เนื่องจากการสังคมสงเคราะห์เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับประชาชน ฉะนั้นรากฐานความรู้สำคัญของนักสังคมสงเคราะห์นอกจากความรู้โดยตรงในเรื่องการสังคมสงเคราะห์อันได้แก่ทฤษฎี หลักการ วิธีการเทคนิค และข้อเท็จจริงในการดำเนินงานตามหลักการสังคมสงเคราะห์แล้ว นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความสามารถในการยอมรับบุคคลดังที่เขาเป็นอยู่ ความรู้สึกซาบซึ้งในคุณค่าของวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน

การยอมรับว่าความรู้และความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้นมีความสำคัญก็เพราะการสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่มีความหมายแต่เพียงว่ายอมรับเฉพาะสิทธิของบุคคลที่จะได้รับความกินคืออยู่ดี แต่รวมถึงสิทธิของบุคคลที่จะมีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งประการหลังนี้เป็นสิทธิอันสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้บุคคลยืนหยัดอยู่ได้ การสงเคราะห์ไม่ว่าในด้านใดจะไม่ปรากฏผล หากสิทธิประการหลังถูกละเมิด

ในขณะที่เดียวกันควรตระหนักด้วยว่า ปัญหาทางสังคมนั้นเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นเรื่องยากที่จะกำหนดได้แน่นอนว่า ปัญหาเรื่องหนึ่งเรื่องใดอยู่ในขอบเขตใด โดยเฉพาะการสังคมสงเคราะห์ก็เช่นเดียวกัน ในการดำเนินงานย่อมเกี่ยวพันกับปัญหาหลายด้าน และต้องอาศัยความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ได้แก่ สังคมวิทยา จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ เป็นต้น

ฉะนั้นสรุปได้ว่า ความรู้ที่นำมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์นั้นเกี่ยวข้องกับ

1. หลักความจริงและทฤษฎีในงานสังคมสงเคราะห์
2. ความรู้ทางสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย จริยธรรม ค่านิยม ทัศนคติ ปรัชญาทางสังคมสงเคราะห์

แหล่งที่มาของความรู้ที่ใช้ทางสังคมสงเคราะห์

1. ได้จากการวิเคราะห์การปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ความรู้ทางด้านทักษะ วิธีการ รู้จัก ลักษณะของปัญหาซึ่งเกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ ความรู้เกี่ยวกับการจัดรูปแบบของการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้มาขอรับความช่วยเหลือ ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ และผลของการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าเป็นความรู้ทางด้านสังคมสงเคราะห์โดยตรง
2. แหล่งความรู้ที่มาจากวิชาทางสังคมศาสตร์ จากสาขาวิชาความรู้ดังกล่าว เราจะได้ข้อเท็จจริงและทฤษฎีที่นำมาใช้ประโยชน์ในงานสังคมสงเคราะห์ได้ เป็นต้นว่า เข้าใจถึงตัวบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ความรู้ทางด้านสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์เป็นการแสดงออกถึงการยอมรับนับถือความต้องการอันมีอยู่ในปุถุชนและความเชื่อถือในเกียรติของบุคคลทุกคน โดยเหตุนี้จึงยอมรับกันว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรับบริการทางสังคมในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกของสังคม โดยไม่จำกัดในเรื่องผิว เชื้อชาติ ศาสนา (Waters : 1930, p.3) การบริการให้แก่ประชาชนจะเป็นไปในทางรักษาเกียรติและเพิ่มพูนความสามารถรวมทั้งประสิทธิภาพของเขาด้วย

ทฤษฎีและความรู้ที่ปรากฏในการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ จะเน้นข้อเท็จจริงและทฤษฎีที่จำเป็นในการเข้าใจตัวบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (case work) การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (group work) และการจัดระเบียบชุมชน (community organization)

หลักการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย

การปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคล การที่จะเข้าใจการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จำเป็นต้องรู้ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์กดดัน รู้เกี่ยวกับหลักการที่จะใช้ในการให้ความช่วยเหลือ และต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีปัญหา (client) และนักสังคมสงเคราะห์

บุคคลบางคนอยู่ภายใต้อิทธิพลของพลังกดดันภายนอก ซึ่งหมายถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคมไม่สามารถปรับตัวทั้งทางด้านส่วนตัวและทางด้านสังคมให้เข้ากับสถานการณ์ที่บีบบังคับ เขาจะรู้สึกว่าคุณไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เกิดความไม่สมดุลระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลกับสังคมรอบตัว นักสังคมสงเคราะห์จะศึกษาบุคคลเหล่านี้ และทำการทดลองเพื่อหาข้อเท็จจริง และกำหนดเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวของมนุษย์

ตามปกติบุคคลที่พบว่าตนเองตกอยู่ในความทุกข์ มักจะรู้สึกว่าตนไม่สามารถแก้ไขได้และไม่มีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น เพราะกลัวว่าจะทำให้เหตุการณ์ร้ายแรงกว่าเดิม จากการวิจัยพบว่าสถานการณ์ที่กดดันจะอยู่เหนือการควบคุมของบุคคลที่ร่วมอยู่ในสถานการณ์นั้น ความคิดอันนี้ยอมรับกันว่าเป็นข้อเท็จจริง และนำมาใช้กำหนดทฤษฎีในการปฏิบัติงานทางการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย

วิธีการในการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ถือหลักว่า "เป็นวิธีการที่เป็นศิลปะในการให้ความช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนในการพัฒนา และใช้ประโยชน์จากความสามารถของตนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาซึ่งบุคคลนี้ประสบอยู่ในสังคม" (Friedlander : 1964, p.19) ฉะนั้นเพื่อแก้ปัญหาให้แก่ผู้มีปัญหา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสามารถใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนในภาวะการณนั้นให้เป็นประโยชน์ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องศึกษาและวินิจฉัยภูมิหลังและแนวโน้มในการปรับตัวของผู้มีปัญหาในภาวะการณต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขให้มีชีวิตอย่างปกติสุข

หลักการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน

เป็นการสงเคราะห์ที่มุ่งกลุ่มชนเป็นหลัก โดยหาวิธีการที่จะช่วยให้สมาชิกในกลุ่มนี้มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีลักษณะเป็นผู้นำ และสามารถปรับปรุงตัวเองเข้ากับสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานก็ทำได้โดยจัดให้มีกิจกรรม อาจจะออกมาในรูปของการร่วมชุมชน ถกปัญหา การตั้งสมาคมหรือสโมสร การตั้งแคมป์สำหรับเด็กและคนชรา ซึ่งจะเป็นการช่วยให้สมาชิกของกลุ่มมีบุคลิกลักษณะดี ปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ ได้ โดยการสมาคม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในปัจจุบัน

Mary Parker Follett (Follett: 1934, p.342) ได้กล่าวว่า "พลังในการสร้างสรรค์ของคนเป็นพลังอันสำคัญยิ่งในกลุ่ม ถ้าแต่ละคนในกลุ่มต้องทำหน้าที่ของตนเองให้เต็มที่ กลุ่มจะไม่มีอำนาจ ถ้าแต่ละคนไม่มีคุณค่า และไม่ได้แสดงคุณค่าออกมาได้เต็มที่

จุดมุ่งหมายของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เป็นผลมาจากอิทธิพลของความต้องการของสมาชิกในกลุ่มเกี่ยวข้องกับความต้องการทางเศรษฐกิจเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ก็เกี่ยวข้องกับความต้องการความมั่นคง ต้องการความรัก ต้องการความสนุกสนาน เป็นต้น ทฤษฎีของการกลุ่มชน ก็อาศัยหลักความรู้ทางวิทยาศาสตร์คล้ายกับการสังคมสงเคราะห์ เฉพาะรายเช่นกัน เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยาสังคม ฯลฯ

หลักการปฏิบัติงานเพื่อการจัดระเบียบชุมชน

เป็นการจัดบริการต่าง ๆ ขึ้นในชุมชนหนึ่ง ๆ ให้เพียงพอแก่ความต้องการ และเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้น เพื่อยกระดับชุมชนส่วนรวมให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้จะต้องพยายามหาทางให้ประชาชนได้แลเห็นคุณค่าในการที่จะร่วมมือกันเข้าแก้ปัญหาของท้องถิ่น และพยายามนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่แล้วในชุมชนออกใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ชุมชนนั้น งานด้านนี้ประกอบด้วย การสำรวจค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การวางแผนโครงการ และการพยายามช่วยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และจัดสรรหาความต้องการนั้น ๆ รวมทั้งพยายามปลุกฝังให้ประชาชนรู้จักหน้าที่ของตน ในฐานะเป็นประชาชนในระบอบประชาธิปไตยที่มีต่อครอบครัว ท้องถิ่น และบ้านเมือง มีความเชื่อมั่นว่าความเจริญ ความผาสุก ความอยู่ดีกินดีของประชาชนในชุมชนหนึ่ง ๆ ย่อมเนื่องมาจากความร่วมมือซึ่งกันและกันของประชาชนในชุมชนนั่นเอง

หลักการสำคัญในงานสังคมสงเคราะห์

ต่อไปจะขอกล่าวถึงหลักการสำคัญในการทำงานสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย กลุ่มชน หรือ จัดระเบียบชุมชน

1. หลักในการยอมรับ (The Principle of Acceptance) ในฐานะที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องยอมรับและเข้าใจผู้ที่มีปัญหา (client) ในฐานะที่เขาเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน และต้องยอมรับปัญหาที่เขาอยู่ด้วย โดยทั้งสองฝ่ายจะต้องร่วมมือกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

2. หลักการของการติดต่อสื่อสารให้เข้าใจกันและกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ และ client (The Principle of Communication) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้ปัญหาของ client ได้ จะต้องพูดจาติดต่อกัน นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีศิลปะการพูดชักจูงให้ client เข้าปัญหาของเขา และจับประเด็นว่า อะไรคือปัญหาที่แท้จริง นักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้สัญลักษณ์ และสื่อ

ความหมายที่ client เข้าใจเช่นเดียวกัน หลังจากที่ได้อธิบายปัญหาแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะแนะนำชี้แจงให้ว่า สถานสงเคราะห์มีช่วยเหลือหรือไม่ อย่างไร

3. หลักในการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคล (principle of Individualization) ต้องยอมรับว่าบุคคลแต่ละคนไม่เหมือนกัน จะต้องพยายามศึกษา วิเคราะห์บุคคล โดยอาศัยความรู้ทางด้านจิตวิทยาและจิตวิทยาสังคม ที่กล่าวถึงบทบาททางสังคม (social role) หลักการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม (mode of adaptation) และเรื่องตัวตน (ego) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามให้ความช่วยเหลือ client ในฐานะที่เขาคือเขา ซึ่งมีความแตกต่างจากผู้อื่น

4. หลักการให้ client เข้ามามีส่วนร่วม (principle of participation) นักสังคมสงเคราะห์ควรให้ client มีส่วนในการแก้ปัญหาของตนเอง ถ้ามีนักสังคมสงเคราะห์เป็นฝ่ายช่วยเหลือเพียงฝ่ายเดียว จะทำให้ client กลายเป็นคนต้องพึ่งคนอื่นเสมอ ไม่ใช้ความสามารถของตนเอง ซึ่งอาจมีอยู่ จะทำให้เขากลายเป็นบุคคลพบปัญหาแล้วหนีก็ได้

5. หลักการเก็บปัญหาของ client ให้เป็นความลับ (principle of confidentiality) เรื่องต่าง ๆ ที่ client เล่า จะต้องเก็บไว้เป็นความลับ อาจเปิดเผยได้บ้างกับผู้ที่เกี่ยวข้องในกรณีจำเป็นเช่น เปิดเผยกับองค์การที่จะให้การสงเคราะห์ (social agency) เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหา

6. หลักการของการตระหนักในตัวเองของนักสังคมสงเคราะห์ (principle of self-awareness) หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ และ client นักสังคมสงเคราะห์จะต้องระวังตัวเองในเรื่องความสัมพันธ์กับ client

ความสัมพันธ์ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีต่อ client นั้นมี 2 แบบ คือ ความสัมพันธ์ด้านวิชาชีพ (professional relationship) และความสัมพันธ์แบบส่วนตัว (personal relationship) นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรจะสร้างความสัมพันธ์แบบส่วนตัวกับ client ต้องระลึกไว้เสมอว่าตัวเราในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ จะไปให้ความช่วยเหลือไม่ได้ แต่ผู้ที่ช่วยคือสถานสงเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์เป็นเพียงตัวแทนของสถานสงเคราะห์ ซึ่งจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์เป็นตัวกลางที่เชื่อมระหว่างสถานสงเคราะห์และ client

นอกจากหลักการทั้ง 6 ประการแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ควรจะมีความรู้ในเรื่องขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ

1. ต้องมีหลักการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง (fact-finding) ซึ่งเป็นงานขั้นแรกที่นักสังคมสงเคราะห์จะต้องทำก่อนอื่น คือ พยายามรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ client ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ข้อเท็จจริงที่ได้จะเป็นแบบไหนขึ้นอยู่กับปัญหาของ client การหาข้อมูลจะได้อะไรมาโดยการสัมภาษณ์ client และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หลักของการสัมภาษณ์นั้นถือหลัก 4 P

- Person หมายถึง client และรวมถึงบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เวลาสัมภาษณ์ก็ถือหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

- Problem นักสังคมสงเคราะห์ต้องจับประเด็นที่เป็นปัญหาให้ได้ เพื่อยึดเป็นจุดเข้าแนวที่เราต้องการ

- Place หมายถึงสถานที่หรือองค์การที่เราเป็นตัวแทน นักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่ลืมว่าตัวไม่ได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเอง แต่เป็น agency ต่างหาก และจะต้องคำนึงถึง Professional relationship

- Process หมายถึงขั้นตอนในการซักถาม มีลำดับขั้นในการซักถามไว้

2. การวิเคราะห์และวินิจฉัย (analysis & diagnoses) เมื่อได้ข้อเท็จจริงจาก client แล้วจะวิเคราะห์ออกมาว่า client มีปัญหาอะไรแน่ เพราะบางครั้ง client คิดว่าเป็นปัญหา แต่ไม่เป็นปัญหาจริง การวิเคราะห์ทำให้ทราบด้วยว่า อะไรเป็นจุดอ่อนของ client เช่น ความกดดันจากภายนอก เป็นต้นว่า ทางด้านเศรษฐกิจ หรืออาจเป็นจุดอ่อนของตัว client เอง และดูว่าปัญหาเกิดขึ้นเมื่อไร เกิดขึ้นอย่างไร

3. การให้การแก้ไข (treatment) พิจารณาว่าปัญหาของ client ควรได้รับการช่วยเหลืออย่างไร โดยคำนึงถึงหลัก Principle of individualization การช่วยเหลือนั้นมี 2 แบบคือ ทางด้านการเงินและทางด้านจิตใจ นอกจากนั้นเวลาให้ความช่วยเหลือต้องพิจารณาดูว่า เคยมีปัญหาแบบนี้มาก่อนหรือไม่ ถ้ามี เคยได้รับการแก้ไขอย่างไร ได้ผลหรือไม่ ถ้าไม่ได้ผลก็จะได้ไม่ต้องนำวิธีนี้มาใช้

วิธี treatment มีหลัก 2 ประการ ที่นักสังคมสงเคราะห์ควรจะรู้

1. Explanation เป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะอธิบายวิธีดำเนินงาน, หน้าที่หลักของ agency ที่จะส่ง client ไป ขณะเดียวกันเราต้องพยายามช่วยให้ client มีความคิด และสามารถติดต่อดีเอง

2. Clarification หลักนี้จะใช้กับ medical social work มาก หมายถึงการขยายเรื่อง บางเรื่องเกี่ยวกับการ treatment ที่ client ยังไม่เข้าใจ โดยใช้สื่อความหมายที่ง่าย เพื่อให้เขา เข้าใจโดยกระจ่างชัด เป็นต้นว่า วิธีการรักษาทางการแพทย์ เพราะโดยปกตินายแพทย์ จะไม่มีเวลาอธิบายให้ client เข้าใจได้ จึงเป็นหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งอาจรวมถึง การปลอบประโลมใจด้วย

3. ประเมินผล evaluation พิจารณาดูว่าที่ทำไปแล้วแต่ต้นถูกต้องแล้วหรือยัง การ ปฏิบัติตอนไหนที่ยังไม่ถูก หรือว่าตอนไหนดีแล้ว การประเมินผลจะทำให้ได้ดีเมื่อมี case record ว่า client มีความเป็นมาและประวัติอย่างไร มีปัญหาเดือดร้อนอะไร เมื่อไร

ความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์

ดังได้กล่าวแล้วว่างานสังคมสงเคราะห์ เป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง ฉะนั้น นัก สังคมสงเคราะห์จะต้องมีความรู้พื้นฐานและความรู้รอบตัวในหลายสาขาวิชา โดยเฉพาะทาง ด้านสังคมศาสตร์ เป็นต้นว่า ความรู้ทางด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา จิตวิทยาสังคม เศรษฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และรัฐศาสตร์ ความรู้ต่าง ๆ ทางด้านสังคมสงเคราะห์นี้จะนำมาประยุกต์ ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี ดังจะได้กล่าวต่อไป

ความรู้ทางด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา และจิตวิทยาสังคม

นักสังคมสงเคราะห์มีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์ และการพัฒนาการของมนุษย์ โดยเน้นตัวบุคคลทั้งหมด (wholeness of individual) อิทธิพลที่มี ต่อคน และภาวะแวดล้อม เช่น มนุษย์ สังคม เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น วิถีทางที่บุคคลติดต่อซึ่งกัน และกัน เช่น คำพูด การแสดงกิริยา และอาการต่าง ๆ ขบวนการของกลุ่มและผลของกลุ่ม ที่มีต่อบุคคล รวมทั้งอิทธิพลของตัวบุคคลที่มีต่อกลุ่ม, วัฒนธรรม ซึ่งมีผลกระทบต่อคน ต่อบุคคล, ความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม ชุมชนและ กระบวนการภายในชุมชน

ความรู้ดังกล่าวข้างต้นได้มาจากความรู้ทางสังคมวิทยาขั้นต้น กล่าวคือ สังคมวิทยา จัดเป็นสาขาหนึ่งของสังคมศาสตร์ เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยสังคมมนุษย์ นักปราชญ์ชาวฝรั่งเศส ชื่อ Auguste-Comte เป็นผู้ใช้คำว่าสังคมวิทยาเป็นคนแรก เขาเห็นว่าสังคมวิทยาเป็นวิธีการ ศึกษาเข้าสู่ปัญหาของสังคม และปรากฏการณ์ทางสังคม (ปราชญ์ : 2517 หน้า 6)

Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันให้คำนิยามไว้ในสมัยหลังว่า สังคมวิทยาเป็นวิทยาศาสตร์ที่มุ่งจะศึกษาพฤติกรรมทางสังคม เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายเหตุผลและผลของพฤติกรรมนั้น

Talcott Parsons นักสังคมวิทยาของสหรัฐอเมริกาให้คำนิยามไว้ว่า เป็นวิทยาศาสตร์ที่มุ่งจะสร้างทฤษฎีที่จะศึกษาและอธิบายระบบของพฤติกรรมทางสังคมในอันที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจในสาระของกระบวนการที่บุคคลต่างก็ยึดถือเป็นแนวทางที่จะประพฤติปฏิบัติต่อกัน ซึ่งกลายเป็นพฤติกรรมทางสังคม (social behavior) เพื่อให้จุดมุ่งหมายของกลุ่มที่ตั้งไว้บรรลุผลสำเร็จ โดยสมาชิกของกลุ่มจะต้องมีความผูกพันซึ่งกันและกัน ในฐานะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (sense of belonging) กลุ่มช่วยให้เกิดการพัฒนาในตัวสมาชิกได้ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน ฯลฯ

คำนิยามหลายประการของงานสังคมสงเคราะห์ จะเห็นว่าสืบเนื่องมาจากหลักความเชื่อในสังคมวิทยาได้แก่

1. สังคมย่อมมีสิทธิในการช่วยเพิ่มพูนให้สมาชิกแต่ละคนของสังคมมีส่วนร่วมทำประโยชน์ให้แก่ชุมชน

2. บุคคลแต่ละคน ในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม ย่อมมีข้อผูกพันทางสังคมในอันที่จะแสวงหาความสำเร็จให้กับตนเอง ซึ่งก็ย่อมมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของส่วนรวม

3. การกระทำหน้าที่ของมนุษย์ในสังคม เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการที่มนุษย์ดิ้นรนเพื่อให้ได้บรรลุผลสำเร็จสำหรับตนเอง

4. ครอบครัวเป็นหน่วยสังคมเบื้องต้นที่สำคัญที่สุดของมนุษย์

วัฒนธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินการสังคมสงเคราะห์ดำเนินไปได้ผลหรือไม่ การดำเนินการสังคมสงเคราะห์นั้นย่อมแตกต่างกันไปตามความจำเป็นของสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมของแต่ละประเทศ บางประเทศดำเนินการหนักไปในการสังคมสงเคราะห์แบบหนึ่งก็ได้ ตัวอย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากความเจริญทางด้านอุตสาหกรรมและการเปลี่ยนแปลงในด้านสภาพของสังคม ทำให้มีความจำเป็นในด้านที่จะต้องมีการช่วยเหลือทางด้านจิตใจให้มาก ตรงกันข้ามกับประเทศที่ล้าหลังทางเศรษฐกิจ จะเน้นการสงเคราะห์เพื่อชุมชน

ความรู้ทางจิตวิทยา และความรู้ทางด้านจิตวิทยาสังคม จะช่วยให้เข้าใจบุคคลและพฤติกรรมของบุคคลดีขึ้น นักสังคมสงเคราะห์ควรเรียนรู้หลักจิตวิทยาของการให้ความช่วย

เหลือ เพื่อเข้าถึงการแก้ปัญหาของมนุษย์ นักสังคมสงเคราะห์จะได้นำเอาความรู้เหล่านี้ไปใช้ในการเชื่อมโยงเหตุการณ์ ปัญหากับบุคคล จะช่วยให้การวิจัยปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้นว่าเกี่ยวกับทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (psychoanalysis) ทฤษฎีเคลื่อนไหวบุคคล (individual dynamic) กล่าวคือ

เราต้องยอมรับว่าการพัฒนาของเด็กในวัยเริ่มแรกมีความสำคัญมาก มีอิทธิพลอย่างมากในการพัฒนาบุคลิกภาพ Erik Erikson ได้กล่าวถึงขั้นของชีวิต (life stage) ว่าปีแรกของอายุเด็กจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น (sense of trust) ขึ้นต่อไปจะเป็นความรู้สึกอิสระ เด็กจะเรียนรู้เกี่ยวกับขอบเขตของการรู้สึกด้วยตนเอง และตัดสินใจด้วยตนเอง ขั้นที่ 3 มีการพัฒนาความรู้สึกริเริ่ม (sense of initiative) เด็กจะเริ่มเข้าใจตัวเองเหมือนกับมนุษย์คนอื่น ๆ ประสบการณ์จะช่วยให้เขาสามารถแสดงความต้องการของเขาให้ผู้อื่นทราบ ขั้นที่ 4 จะเกิดความรู้สึกขยันขันแข็ง (sense of industry) ต้องการเข้าไปยุ่งกับงาน Erikson ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัยรุ่นว่าเป็นช่วงเวลาแห่งการเลียนแบบ ในขณะที่เดียวกันเด็กจะพัฒนาความรู้สึกเป็นผู้นำ (sense of leader) พอเริ่มเป็นผู้ใหญ่จะมีความรู้สึกต้องการเป็นครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์พยายามจะศึกษาว่าแต่ละคนในกลุ่มพอใจสภาพการเปลี่ยนแปลงไปแต่ละขั้นหรือพอใจจะหยุดอยู่กับที่ นอกจากนี้ยังพยายามศึกษาวิธีที่จะทำให้การพัฒนาเหล่านี้เป็นไปได้

นักสังคมสงเคราะห์ยังได้พยายามศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับบุคคล และยังจัดบุคคลให้เข้าอยู่ใน 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มครอบครัว
2. กลุ่มเพื่อน
3. สังคมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

นักสังคมสงเคราะห์จะใช้ทฤษฎีความเข้าใจปัจเจกบุคคลในหลาย ๆ ทาง ต้องเข้าใจความต้องการและเน้นจุดประสงค์กลุ่มให้ได้รับความสำเร็จ นอกจากนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจตัวเองด้วยเกี่ยวกับสภาพจิตใจและอารมณ์ว่า จะสามารถควบคุมได้มากน้อยเพียงไรเมื่อเข้าปฏิบัติงาน

ความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์

การสังคมสงเคราะห์ต้องอาศัยความรู้ทางเศรษฐศาสตร์ประกอบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสมาชิกของสังคม และการพัฒนาเศรษฐกิจได้ผลเต็มที่ก็จำต้องอาศัยการดำเนิน

งานทางสังคมหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสังคมสงเคราะห์นั้นว่ามีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนอยู่มาก

จุดมุ่งหมายของการสังคมสงเคราะห์มุ่งที่จะช่วยบุคคล ครอบครัว หรือกลุ่มชน ให้สามารถแก้ปัญหาของตนเอง และสามารถมีชีวิตอยู่ได้ด้วยความผาสุกและมั่นคง การดำเนินงานอาจเป็นไปในรูปการสงเคราะห์โดยตรงหรือโดยอ้อม อาจเป็นการให้ทางวัตถุหรือบริการ ซึ่งรวมถึงการแนะนำช่วยเหลือและการประสานงาน แต่ไม่ว่าเป็นการดำเนินอย่างไร จุดหมายปลายทางของการสังคมสงเคราะห์อยู่ที่การกินดีอยู่ดีของประชาชน ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาเศรษฐกิจและการสังคมสงเคราะห์มีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกัน กล่าวคือ การพัฒนาเศรษฐกิจมุ่งที่จะเพิ่มการผลิต เพิ่มรายได้ที่แท้จริง และยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นจุดหมาย อันเดียวกับการสังคมสงเคราะห์ ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นวิธีการอันหนึ่งที่จะช่วยให้การสังคมสงเคราะห์ได้บรรลุผลสำเร็จ

ความรู้ทางด้านรัฐศาสตร์

ความเข้าใจในเรื่องการปกครอง การบริหาร และสิทธิการเมืองจะอำนวยประโยชน์ให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจถึงหลักการและแนวความคิดของการสังคมสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี เป็นต้นว่า ความคิดเกี่ยวกับประชาธิปไตย จะปรากฏเป็นลักษณะหนึ่งของงานสังคมสงเคราะห์ คือการยอมรับกันว่า ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรับบริการทางสังคมในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกแห่งรัฐ โดยมีได้มีการจำกัดในเรื่องผิว เชื้อชาติ และศาสนา นั่นคือ ยึดหลักศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ (dignity of man) การสังคมสงเคราะห์ถือว่า บุคคลจะต้องได้รับการเคารพนับถือเท่าเทียมกัน ความคิดความเห็นและความปรารถนาของประชาชน เป็นสิ่งที่เราต้องสนใจและยอมรับ ด้วยการยอมรับนับถือความคิดเห็นและความปรารถนาของบุคคล ทำให้เราเข้าใจปัญหาได้ดีขึ้นและช่วยเขาได้เต็มที่ และเพื่อให้ความสำคัญกับหลักการอันนี้ องค์การสหประชาชาติจึงได้มีการพิจารณาร่างข้อตกลงเกี่ยวกับสิทธิของมนุษยชนขึ้น เพื่อความเป็นธรรมของประชากรทั่วโลก อาจกล่าวได้ว่าสิทธิมนุษยชนเป็น “แม่บท” ของการสังคมสงเคราะห์

สิทธิมนุษยชนมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องได้แก่

1. ให้มีการคุ้มครองป้องกันต่อเด็กทุกคนในสังคม
2. ให้มีการช่วยเหลืออย่างเต็มที่แก่เด็กทุกครอบครัวในสังคม

3. ให้มีการสงเคราะห์ช่วยเหลือสำหรับผู้เป็นมารดาทั้งก่อนและหลังคลอด
 4. ให้มีอาหาร เสื้อผ้า และที่อยู่อาศัยเพียงพอสำหรับบุคคลทุกคน
 5. ให้ทุกคนมีมาตรฐานความเป็นอยู่อย่างเพียงพอ และส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้นเสมอสำหรับสภาพความเป็นอยู่สำหรับบุคคลทุกคน
 6. จัดให้ทุกคนได้รับมาตรฐานทางสุขภาพอย่างดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และมี ความผาสุก ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ
 7. ประการสุดท้าย สิทธิของบุคคลทุกคนที่จะอยู่อย่างมั่นคงในสังคม
- นอกจากนั้นหลักของการวิจัย และการบริหารงานทางด้านสังคมสงเคราะห์ก็ได้ มาจากหลักวิชาทางรัฐศาสตร์เป็นพื้นฐาน

ความรู้ทางประวัติศาสตร์

นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความรู้ถึงประวัติ ความเป็นมาของการสังคมสงเคราะห์ ในระยะเริ่มแรก ในประวัติศาสตร์จะเห็นว่าการสังคมสงเคราะห์มีขอบเขตค่อนข้างจำกัด ช่วยเหลือเพียงคนยากจนและถือเป็นงานทางด้านการศึกษา แต่ปัจจุบันงานสังคมสงเคราะห์ ไม่เพียงช่วยคนยากจนแต่หันมาช่วยทุกคนรอบตัวในชุมชนทั่วทั้งประเทศ นอกจากนี้ควรศึกษา ถึงวิวัฒนาการของงานสังคมสงเคราะห์ในประเทศที่ริเริ่ม ได้แก่ อังกฤษ และอเมริกา ว่ามี ความเป็นมาอย่างไร อะไรเป็นอุปสรรคบ้างในการวิวัฒนาการ อุปสรรคนั้น ๆ จะเกิดขึ้นอีกได้ หรือไม่ในอนาคต สิ่งที่เราควรรู้อีกอย่างก็คือประวัติของสถาบันเพื่อการกุศลต่าง ๆ ว่ามีความ ความเป็นมาอย่างไร เพื่อจะได้ให้คำแนะนำแก่ client ได้ถูกต้องเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์นั้น ๆ

ความรู้ทางด้านนิติศาสตร์

ความรู้รอบตัวอีกประการหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์พึงมี คือความรู้พื้นฐานทางนิติศาสตร์ ทั่วไป ปัจจุบันนี้สังคมไทยกำลังอยู่ในภาวะของการว่างงาน และการเรียกร้องจากรัฐ และถูกจ้างเพื่อความเป็นธรรมทางสังคม บุคคลเหล่านี้ใช้แรงงานของตนเพื่อแลกเปลี่ยนกับ บัณฑิตทางเศรษฐกิจที่จำเป็น และในบางกลุ่มก็เป็นไปในทางยากแค้น และถูกเอารัดเอาเปรียบ อยู่ในฐานะที่จะต้องได้รับการแก้ไขและช่วยเหลือให้ได้รับความเป็นธรรม ความช่วยเหลือของ รัฐจะผ่านให้เป็นหน้าที่ของกรมแรงงาน ซึ่ง ณ ที่นี้เองนักสังคมสงเคราะห์จะมีบทบาทในการ ให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนดังกล่าวในการจัดหางานและต่อรองให้เขาได้อยู่ในสภาพที่ดีกว่า

เดิม และให้เขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามควรแก่ศักยภาพ เป็นแกนกลางช่วยให้นายจ้างและลูกจ้างเข้าใจบทบาทของแต่ละฝ่าย ในอันที่จะร่วมมือประสานงานกันเพื่อให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างได้ผล นักสังคมสงเคราะห์ที่ช่วยงานของกรมแรงงานจะต้องศึกษาทำความเข้าใจกับบริการต่าง ๆ ของกรมแรงงาน รวมทั้งกฎหมายแรงงานด้วย และให้การแนะนำแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ตัวอย่างเช่น ถ้าอาสาสมัครรู้เห็นความทุกข์ยากของครอบครัวหนึ่ง ก็อาจพิจารณาว่า ความทุกข์ยากดังกล่าวมีสาเหตุมาจากอะไร ถ้าสาเหตุเป็นเพราะหัวหน้าครอบครัวหรือสมาชิกของครอบครัวที่อยู่ในวัยทำงานได้ไม่มีงานทำ ก็อาจแนะนำให้มาติดต่อกับสำนักจัดหางานของกรมแรงงาน หรือถ้ามีงานทำอยู่แล้วแต่รายได้ไม่เพียงพอแก่การใช้จ่าย ก็อาจแนะนำให้มารับบริการฝึกอาชีพเพื่อปรับปรุงฝีมือหรือเลื่อนฐานะของตน เป็นต้น นอกจากนี้ในกรณีที่ทราบว่ามิคนงานได้รับอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย เนื่องมาจากการทำงาน แต่ไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลจกนายจ้าง ก็แนะนำให้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมแรงงานเพื่อขอค่าทดแทน หรือถ้าทราบว่ามิคนงานซึ่งถูกให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรมก็แนะนำให้มาติดต่อขอรับเงินค่าชดเชยที่กรมแรงงาน

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด พอสรุปได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความรู้ทั้งในด้านการสังคมสงเคราะห์โดยตรง และด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานสังคมสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี ความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้งานสังคมสงเคราะห์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

1. ปราณี ฐิติวัฒนา, 2517 *สังคมวิทยาเบื้องต้น* (กรุงเทพมหานครการพิมพ์)
2. นิคม จันทร์วิฑูร, 2512 *การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาท้องถิ่น* (กรมแรงงาน : กระทรวงมหาดไทย)
3. คณะสังคมสงเคราะห์, 2516 *เอกสารเผยแพร่ทางวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, (แผนกวิชาสังคมสงเคราะห์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
4. Biestex, Felix P. 1957 *The Casework Relationship* (Chicago, Illinois Loyola University Press)
5. Clarke, Helen I. 1947 *Principles and Practice of Social Work* (N.Y. : D. Appleton-Century Company)
6. Cosa Kasius ed., 1945 *The Nature of Social Work Knowledge* (N.Y. Harper)
7. Follet, Mary Parker, 1934 *The New State* (N.Y. Longmans, Green & Co.)
8. Friedlander, Walter A., 1964 *Concepts and Methods of Social Work* (India : Prentice-Hall)
9. Friedlander, Walter A., 1974 *Introduction to Social Welfare* (N.J. Prentice-Hall)
10. Klenk & Ryan, 1970 *The Practice of Social Work* (California Wadsworth Publishing Company, Inc.)
11. Stroup, Herbert Hewitt, 1960 *Social Work : An Introduction to the Field* (N.Y. American Book Company)
12. Trecker, Harleigh B. 1972 *Social Group Work : Principles and Practices* (N.Y. Association Press)
13. Waters, Miriam Van, 1930 "Philosophy Trends in Modern Social Work" (National Conference of Social Work)