

บทที่ 22

การสังคมสงเคราะห์

อภิชัย ไศกนกนากุรนี

การสังคมสงเคราะห์มีวัฒนาการเริ่มต้นมาจากการช่วยเหลือชึ้งกันและกัน ความเมตตาของสาธารณะที่อยู่ท่อันแรกกว่า โดยอาจจะเริ่มจากการช่วยเหลือสมาชิกภายในครอบครัวเดียวกันหรือในชุมชนหรือในสังคมที่มีสมาชิกหนาแน่นขึ้น เช่น สังคมดั้งเดิม หัวหน้าครอบครัวหรือหัวหน้าเผ่าจะปกป้องคนของตนให้ปลอดภัยจากศัตรูภายนอก พิจารณาในแง่หลักสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา กล่าวคือ สังคมมนุษย์มีความรู้สึกที่จะอยู่ร่วมกัน (sense of belonging) ต้องการความคุ้มครองปกป้องร่วมกัน (mutual protection) และต้องการความช่วยเหลือชึ้งกันและกัน (mutual assistance) ซึ่งเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Friedlander : 1974, p.8)

ต่อมาสังคมมีความซับซ้อนขึ้น ต้องต่อสู้และผจญความยากลำบากร่วมกัน เช่น เกิดสงคราม การอพยพไปตั้งถิ่นฐานใหม่อย่างเช่น ชาวบุโรพอพยพไปทวีปอเมริกา การระบาดของโรค การปฏิวัติอุดมสาหกรรม เป็นต้น วิถีชีวิตของมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากระบบเกษตรกรรมมาเป็นระบบอุตสาหกรรม หมู่บ้านได้ขยายเป็นเมือง เมืองเล็กกลายเป็นเมืองใหญ่ ฉะนั้นสมาชิกในสังคมต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ เช่น สถาบัน ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงนั้นอาจจะเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ครอบครัว ชุมชน ญาติ และระดับชาติต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงทำให้ความเชื่อเก่า ๆ ไม่อาจนำมาใช้บังคับกับบุคคลได้ทั้งหมด ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาสังคม นักสังคมวิทยาเห็นว่า ปัญหาสังคม คือ การปรับตัวในทางที่ผิดหรือไม่มีการปรับตัวของบุคคลและกลุ่มทางสังคม

จากปัญหาสังคมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาที่อยู่อาศัย ปัญหานามาการยักยอก บุคคลไร้งาน บัญหาการประกันสังคม บัญหาการหย่าร้าง ฯลฯ ทำให้งานสังคมสงเคราะห์มีบทบาทจำเป็นสำหรับสังคมมาเป็นเวลานานแล้ว ดังเช่น ประเทศอังกฤษ นับว่าเป็นประเทศที่ริเริ่มและนำในด้านสังคมสงเคราะห์ โดยเห็นจากการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความผูกพันส่วนรวมเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ในปี ค.ศ. 1601 สมัยพระนางเจ้าเอลิซาเบธที่ 1 ได้ทรงออกกฎหมายที่เรียกว่า Elizabethan Poor Law เพื่อช่วยเหลือคนจนซึ่งก่อให้เกิดเป็นกฎหมาย SO 103

แม่บทที่นำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้มีมาตรฐานอย่างจริงจัง หลังสหกรรมโลกครั้งที่ 1 การสังคมสงเคราะห์ได้เจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา ซึ่งแต่เดิมก็ได้รับอิทธิพลมาจากการแบบอย่างของประเทศอังกฤษ

สำหรับในประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่า การสังคมสงเคราะห์เกิดขึ้นมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย คือ พ่อเมืองจะแจกอาหารและเครื่องนุ่งห่มให้แก่คนชรา นอกจากนั้นศาสนาก็มีอิทธิพลต่อการสังเคราะห์ด้วย เพราะหลักธรรมของพระพุทธเจ้าอบรมให้มีใจเมตตากรุณาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน วัดเป็นทึ้งที่ให้ความรู้และที่พักพิงทางใจสำหรับคนแก่และคนหนุ่มสาว

ความหมายของ “การสังคมสงเคราะห์”

โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า “การสังคมสงเคราะห์” คือ การแจกเงินแจกข่องกินของใช้ให้แก่คนยากจนเท่านั้น ความจริงแล้วการสังคมสงเคราะห์มีความหมายและการปฏิบัติงานกว้างขวางกว่านั้น

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

ถ้าพิจารณาในแง่ของอาชีพ “การสังคมสงเคราะห์” เป็นวิชาชีพอย่างหนึ่งที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยขัดปัญหาซึ่งอาจจะเป็นของบุคคลคนเดียว 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 วิธีการแรกเป็นการให้บริการโดยตรง (direct services) และ 2 วิธีการหลังจัดเป็นการให้บริการทางอ้อม (indirect services) (Frilander : 1976, p.23)

1. การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (social casework) เป็นการทำงานกับผู้มีปัญหา (client) เป็นรายบุคคลหรือรายกรณี (case) วิธีการนี้เกี่ยวข้องกับขบวนการให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้รับการช่วยเหลือเป็นรายบุคคลในปัญหาของแต่ละคนโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นสถานการณ์กดดันต่อบุคคล (stressful situation) นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายจะต้องใช้ความรู้ความสามารถช่วยเหลือแนะนำ เพื่อให้เข้าเกิดการพัฒนา

2. การสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (social group work) หมายถึงการสังคมสงเคราะห์บุคคล เป็นกลุ่ม Harleigh B. Trecker ได้ให้คำจำกัดความของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มนั้น ไว้ว่า (Trecker : 1972, p.22) “งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มนั้น เป็นวิธีการอันหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์ได้ให้การช่วยเหลือปัจเจกชนในกลุ่ม โดยนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้นำในการสร้างปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งอาศัยกิจกรรมต่าง ๆ เป็นสื่อ เพื่อเป็นการพัฒนาความต้องการและความสามารถของสมาชิก

3. การจัดระเบียนชุมชน (community organization) เป็นวิธีการที่ใช้สำหรับแก้ไขป้องกันปัญหาความเดือดร้อนซึ่งจะกระทบกระเทือนถึงสวัสดิภาพและความปลอดภัยของชุมชน นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้กระตุ้นให้ชุมชนมองเห็นปัญหา สาเหตุของปัญหา และร่วมกันวางแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหาโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน รวมทั้งพยายามสร้างทรัพยากรขึ้นในชุมชน หรือจัดทำทรัพยากรากฐานอกชุมชนเข้าไปร่วมเพิ่มเติม เพื่อให้ชุมชนนั้นสามารถป้องกันและแก้ปัญหาของชุมชนของตนเองได้

4. การสำรวจวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ (social research) เป็นวิธีการศึกษาถึงสภาพปัญหาในสังคม ศึกษามาตรการที่ใช้บัดบัญชา และกำหนดนโยบายแผนงาน และโครงการ เพื่อแก้ไขปัญหา นอกเหนือนี้ยังรวมถึงวิธีการสำรวจและการวิจัย การบริการขององค์กรทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และริเริ่มบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

5. การบริหารงานสวัสดิการสังคม (social welfare administration) เป็นวิธีการใช้สำหรับจัดบริการเพื่อองค์กรทางสังคมสงเคราะห์จะได้มีคุณภาพ ปริมาณ และมีประสิทธิภาพ งานที่สามารถสนองความต้องการของชุมชนและทันต่อเหตุการณ์ การบริหารงานสวัสดิการสังคม รวมถึงการวางแผนนโยบาย การวางแผนงาน การวางแผนโครงการ เพื่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรใช้ยึดถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรรวมทั้งการประเมินผล

การปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงองค์การและบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดบุคคลเข้าทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การฝึกอบรมให้ผู้ให้บริการ สวัสดิการ สังคมให้มีทัศนคติและทักษะเพียงพอที่จะทำงานกับผู้มีปัญหาและสามารถร่วมงานกับนักวิชาชีพ อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริหารงาน ยิดหลักการจัดบุคคล (man) การจัดบประมาณ (money) การดำเนินงาน (management) เพื่อผลในด้านการประยุกต์และมีประสิทธิภาพ

ความรู้ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติการทำงานสังคมสงเคราะห์

เนื่องจากการสังคมสงเคราะห์เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับประชาชน ฉะนั้นราากฐาน ความรู้สำคัญของนักสังคมสงเคราะห์นอกจากความรู้โดยตรงในเรื่องการสังคมสงเคราะห์ อันได้แก่ทฤษฎี หลักการ วิธีการเทคนิค และข้อเท็จจริงในการดำเนินงานตามหลักการสังคมสงเคราะห์แล้ว นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความสามารถในการยอมรับบุคคลดังที่เขาเป็นอยู่ ความรู้สึกซับซึ้งในคุณค่าของวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน

การยอมรับว่าความรู้และความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้นมีความสำคัญมาก เพราะการสังคมสงเคราะห์ไม่ใช่มีความหมายแต่เพียงว่ายอมรับเฉพาะสิทธิของบุคคลที่จะได้รับความกินดือญดี แต่รวมถึงสิทธิของบุคคลที่จะมีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งประการหลังนี้เป็นสิทธิอันสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้บุคคลยืนหยัดอยู่ได้ การสังเคราะห์ไม่ว่าในด้านใด จะไม่ปราศจากผล หากสิทธิและการหลังถูกละเมิด

ในขณะเดียวกันควรระหนักด้วยว่า ปัญหาทางสังคมนั้นเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นเรื่องยากที่จะกำหนดได้แน่นอนว่า ปัญหารือเรื่องหนึ่งเรื่องใดอยู่ในขอบเขตใด โดยเฉพาะ การสังคมสงเคราะห์ที่เชื่อมโยงกัน ในการดำเนินงานย่อมเกี่ยวพันกับปัญหาหลายด้าน และต้องอาศัยความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ได้แก่ สังคมวิทยา จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ เป็นต้น

ฉะนั้นสรุปได้ว่า ความรู้ที่นำมาใช้ในงานสังคมสงเคราะห์นั้นเกี่ยวข้องกับ

1. หลักความจริงและทฤษฎีในงานสังคมสงเคราะห์
2. ความรู้ทางสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย จริยธรรม ค่านิยม ทัศนคติ ปรัชญา ทางสังคมสงเคราะห์

แหล่งที่มาของความรู้ที่ใช้ทางสังคมสงเคราะห์

1. ได้จากการวิเคราะห์การปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ความรู้ทางด้านทักษะ วิธีการ รู้จักลักษณะของบัญชาซึ่งเกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์ ความรู้เกี่ยวกับการจัดรูปแบบของการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และผู้มาขอรับความช่วยเหลือ ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ และผลของการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าเป็นความรู้ทางด้านสังคมสงเคราะห์โดยตรง
2. แหล่งความรู้ที่มาจากการวิชาทางสังคมศาสตร์ จากสาขาวิชาความรู้ดังกล่าว เราจะได้ข้อเท็จจริงและทฤษฎีที่นำมาใช้ประโยชน์ในงานสังคมสงเคราะห์ได้ เป็นต้นว่า เข้าใจถึงตัวบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

ความรู้ทางด้านสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์เป็นการแสดงออกถึงการยอมรับนับถือความต้องการอันมีอยู่ในบุคุณและความเชื่อถือในเกียรติของบุคคลทุกคน โดยเหตุนี้จึงยอมรับกันว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรับบริการทางสังคมในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกของสังคม โดยไม่จำกัดในเรื่องผิว เชื้อชาติ ศาสนา (Waters : 1930, p.3) การบริการให้แก่ประชาชนจะเป็นไปในทางรักษา เกียรติและเพิ่มพูนความสามารถทั้งประสิทธิภาพของเข้าด้วย

ทฤษฎีและความรู้ที่ปรากฏในการปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ จะเน้นข้อเท็จจริง และทฤษฎีที่จำเป็นในการเข้าใจตัวบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (case work) การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (group work) และการจัดระเบียบชุมชน (community organization)

หลักการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย

การปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขบัญชาที่เกิดขึ้นกับบุคคล การที่จะเข้าใจการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จำเป็นต้องรู้ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลเมื่อตกลงในสถานการณ์กดดัน รู้เกี่ยวกับหลักการที่จะใช้ในการให้ความช่วยเหลือ และต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีบัญชา (client) และนักสังคมสงเคราะห์

บุคคลบางคนอยู่ภายใต้อธิพลดของพลังกดดันภายนอก ซึ่งหมายถึงสภาพแวดล้อม ต่าง ๆ ในสังคมไม่สามารถปรับตัวทั้งทางด้านส่วนตัวและทางด้านสังคมให้เข้ากับสถานการณ์ ที่บีบบังคับ เขาจะรู้สึกว่าตนไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตได้ ก่อสร้างอีกนัยหนึ่งก็คือ เกิดความไม่สมดุลระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลกับสังคมรอบตัว นักสังคมสงเคราะห์จะศึกษาบุคคลเหล่านี้ และทำการทดลองเพื่อหาข้อเท็จจริง และกำหนดเป็น ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวของมนุษย์

ตามปกติบุคคลที่พบว่าตนเองตกอยู่ในความทุกข์ มักจะรู้สึกว่าตนไม่สามารถแก้ไข ได้และไม่มีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงสภาวะการณ์นั้น เพราะกลัวว่าจะทำให้เหตุการณ์ร้ายแรง กว่าเดิม จากการวิจัยพบว่าสถานการณ์ที่กดดันจะอยู่เหนือการควบคุมของบุคคลที่ร่วมอยู่ ในสถานการณ์นั้น ความคิดอันนี้ยอมรับกันว่าเป็นข้อเท็จจริง และนำมาใช้กำหนดทฤษฎีใน การปฏิบัติงานทางการสังคมสงเคราะห์เช่นพะราຍ

วิธีการในการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์เช่นพะราຍ ถือหลักว่า “เป็นวิธีการ ที่เป็นศิลปะในการให้ความช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนในการพัฒนา และใช้ประโยชน์จากความ สามารถของตนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาซึ่งบุคคลนี้ประสบอยู่ในสังคม” (Friedlander : 1964, p.19) จะนั้นเพื่อแก้ปัญหาให้แก่ผู้มีปัญหา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสามารถใช้ความรู้ เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนในภาวะการณ์นั้นให้เป็นประโยชน์ นักสังคมสงเคราะห์จะต้อง ศึกษาและวินิจฉัยภัยหลังและแนวโน้มในการปรับตัวของผู้มีปัญหาในภาวะการณ์ต่าง ๆ เพื่อ เป็นแนวทางแก้ไขให้มีชีวิตอย่างปกติสุข

หลักการปฏิบัติงานของการสังคมสงเคราะห์ก่อรุ่นชน

เป็นการสงเคราะห์ที่มุ่งกลุ่มชนเป็นหลัก โดยหวังวิธีการที่จะช่วยให้สมาชิกในกลุ่มนี้ มีบุคลิกภาพที่ดี มีลักษณะเป็นผู้นำ และสามารถปรับปรุงตัวเองเข้ากับสิ่งแวดล้อม การ ดำเนินงานก็ทำได้โดยจัดให้มีกิจกรรม อาจจะออกมาริูปของการร่วมชุมชน ถกปัญหา การตั้งสมาคมหรือสโมสร การตั้งแคมป์สำหรับเด็กและคนชรา ซึ่งจะเป็นการช่วยให้สมาชิก ของกลุ่มนี้บุคลิกภาพดี ปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ ได้ โดยการสมาคม ซึ่งเป็นสิ่ง สำคัญยิ่งในปัจจุบัน

Mary Parker Follett (Follett: 1934, p.342) ได้กล่าวว่า “พลังในการสร้างสรรค์ของ คนเป็นพลังอันสำคัญยิ่งในกลุ่ม ถ้าแต่ละคนในกลุ่มต้องทำหน้าที่ของตนเองให้เต็มที่ กลุ่มจะ ไม่มีอำนาจ ถ้าแต่ละคนไม่มีคุณค่า และไม่ได้แสดงคุณค่าออกมาได้เต็มที่

จุดมุ่งหมายของงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เป็นผลมาจากการอิทธิพลของความต้องการของสมาชิกในกลุ่มเกี่ยวข้องอยู่กับความต้องการทางเศรษฐกิจเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนั้นก็เกี่ยวข้องกับความต้องการความมั่นคง ต้องการความรัก ต้องการความสนุกสนาน เป็นต้น ทฤษฎีของการกลุ่มชน ก็อาศัยหลักความรู้ทางวิทยาศาสตร์คล้ายกับการสังคมสงเคราะห์เช่นรายเช่นกัน เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยาสังคม ฯลฯ

หลักการปฏิบัติงานเพื่อการจัดระเบียนชุมชน

เป็นการจัดบริการต่าง ๆ ขึ้นในชุมชนนึง ๆ ให้เพียงพอแก่ความต้องการ และเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้น เพื่อกระดับชุมชนส่วนรวมให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ จะต้องพยายามหาทางให้ประชาชนได้แลเห็นคุณค่าในการที่จะร่วมมือกันเข้าแก็บัญชาของท้องถิ่น และพยายามนำเอารัพยากรที่มีอยู่แล้วในชุมชนออกใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ชุมชนนั้น งานด้านนี้ประกอบด้วยการสำรวจค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การวางแผนการ และการพยายามช่วยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และจัดสรรหาความต้องการนั้น ๆ รวมทั้งพยายามปลูกฝังให้ประชาชนรู้จักหน้าที่ของตน ในฐานะเป็นประชาชนในระบบประชาธิปไตยที่มีต่อครอบครัว ท้องถิ่น และบ้านเมือง มีความเชื่อมั่นว่าความเจริญ ความผาสุก ความอยู่ดีกินดีของประชาชนในชุมชนนั่น ๆ ย่อมเนื่องมาจากความร่วมมือซึ่งกันและกันของประชาชนในชุมชนนั้นเอง

หลักการสำคัญในงานสังคมสงเคราะห์

ต่อไปจะขอกล่าวถึงหลักการสำคัญในการทำงานสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย กลุ่มชน หรือ จัดระเบียนชุมชน

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

2. หลักการของการติดต่อสื่อสารให้เข้าใจกันและกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ และ client (The Principle of Communication) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องรู้ปัญหาของ client ได้จะต้องพูดจาติดต่อกัน นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีศิลปะการพูดชัดเจนให้ client เล่าปัญหาของเขากับประเดิมว่า อะไรคือปัญหาที่แท้จริง นักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้สัญลักษณ์ และสื่อ

ความหมายที่ client เข้าใจเช่นเดียวกัน หลังจากที่ได้รับปัญหาแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จะแนะนำชี้แจงให้รู้ว่า สถานะสังเคราะห์มีช่วยเหลือหรือไม่ อย่างไร

3. หลักในการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคล (principle of Individualization) ต้องยอมรับว่าบุคคลแต่ละคนไม่เหมือนกัน จะต้องพิจารณาศึกษา 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 ไม่ใช่ความสามารถของคนเองซึ่งอาจมีอยู่ จะทำให้หากลายเป็นบุคคลพบปัญหาแล้วหนีก็ได้

5. หลักการเก็บปัญหาของ client ให้เป็นความลับ (principle of confidentiality) เรื่องต่าง ๆ ที่ client เล่า จะต้องเก็บไว้เป็นความลับ อาจจะเปิดเผยได้บ้างกับผู้ที่เกี่ยวข้องในกรณีที่จำเป็น เช่น เปิดเผยกับองค์กรที่จะให้การสังเคราะห์ (social agency) เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหา

6. หลักการของการตระหนักรู้ตัวเองของนักสังคมสงเคราะห์ (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 แต่ผู้ที่จะช่วยคือสถานสังเคราะห์ นักสังคมสงเคราะห์เป็นเพียงตัวแทนของสถานสังเคราะห์ ซึ่งจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์เป็นตัวกลางที่เชื่อมระหว่างสถานสังเคราะห์และ client

นอกจากหลักการทั้ง 6 ประการแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ควรจะมีความรู้ในเรื่องขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ

1. ต้องมีหลักการค้นคว้าหาข้อเท็จจริง (fact-finding) ซึ่งเป็นงานขั้นแรกที่นักสังคมส่งเสริมที่จะต้องทำก่อนอื่น คือ พยายามรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ client ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ข้อเท็จจริงที่ได้จะเป็นแบบไหนขึ้นอยู่กับปัญหาของ client การหาข้อมูลจะได้มาโดยการสัมภาษณ์ client และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หลักของการสัมภาษณ์นั้นถือหลัก 4 P

- Person หมายถึง client และรวมถึงบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เวลาสัมภาษณ์ก็ถือหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

- Problem นักสังคมส่งเสริมที่ต้องจับประเด็นที่เป็นปัญหาให้ได้ เพื่อยืดเป็นจุดเข้าแนวที่เราต้องการ

- Place หมายถึงสถานที่หรือองค์กรที่เราเป็นตัวแทน นักสังคมส่งเสริมที่ต้องไม่ลืมว่าตัวไม่ได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเอง แต่เป็น agency ต่างหาก และจะต้องคำนึงถึง Professional relationship

- Process หมายถึงขั้นตอนในการซักถาม มีลำดับขั้นในการซักถามไว้

2. การวิเคราะห์และวินิจฉัย (analysis & diagnoses) เมื่อได้ข้อเท็จจริงจาก client แล้ว จะวิเคราะห์ออกมาว่า client มีปัญหาอะไรแน่ เพราะบางครั้ง client คิดว่าเป็นปัญหา แต่ไม่เป็นปัญหาจริง การวิเคราะห์ทำให้ทราบด้วยว่า อะไรเป็นจุดอ่อนของ client เช่น ความกดดันจากภายนอก เป็นต้นว่า ทางด้านเศรษฐกิจ หรืออาจเป็นจุดอ่อนของตัว client เอง และดูว่า ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อไร เกิดขึ้นอย่างไร

3. การให้การแก้ไข (treatment) พิจารณาว่าปัญหาของ client ควรได้รับการช่วยเหลืออย่างไร โดยคำนึงถึงหลัก Principle of individualization การช่วยเหลือนั้นมี 2 แบบคือ ทางด้านการเงินและทางด้านจิตใจ นอกจากนี้เวลาให้ความช่วยเหลือต้องพิจารณาดูว่า เคยมีปัญหาแบบนี้มาก่อนหรือไม่ถ้ามี เคยได้รับการแก้ไขอย่างไร ได้ผลหรือไม่ ถ้าไม่ได้ผล ก็จะได้ไม่ต้องนำวิธีนี้มาใช้

วิธี treatment มีหลัก 2 ประการ ที่นักสังคมส่งเสริมควรจะรู้

1. Explanation เป็นหน้าที่ของนักสังคมส่งเสริมที่จะอธิบายวิธีดำเนินงาน หน้าที่หลักของ agency ที่จะส่ง client ไป ขณะเดียวกันเราต้องพยายามช่วยให้ client มีความคิดและสามารถติดต่อได้เอง

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

3. ประเมินผล evaluation พิจารณาดูว่าที่ทำไปแล้วแต่ต้นญูกต้องแล้วหรือยัง การปฏิบัติตอนไหนที่ยังไม่ถูก หรือว่าตอนไหนดีแล้ว การประเมินผลจะทำให้ได้มีเมื่อมี case record ว่า cleint 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 โดยเน้นด้วยบุคคลทั้งหมด (wholeness of individual) อิทธิพลที่มี ต่อกัน และภาวะแวดล้อม เช่น มนุษย์ สังคม เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น วิถีทางที่บุคคลติดต่อซึ่งกัน และกัน เช่น คำพูด การแสดงกิริยา และอาการต่าง ๆ ขบวนการของกลุ่มและผลของกลุ่ม ที่มีต่อบุคคล รวมทั้งอิทธิพลของด้วยบุคคลที่มีต่อกัน วัฒนธรรม ซึ่งมีผลกระทบกระเทือน ต่อบุคคล ความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม ชุมชนและ กระบวนการภายในชุมชน

ความรู้ดังกล่าวข้างต้นได้มาจากความรู้ทางสังคมวิทยาขั้นต้น กล่าวคือ สังคมวิทยา จัดเป็นสาขานึงของสังคมศาสตร์ เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยสังคมมนุษย์ นักประชัญญาfréderic Auguste-Comte เป็นผู้ใช้คำว่าสังคมวิทยาเป็นครั้นแรก เขาเห็นว่าสังคมวิทยาเป็นวิธีการ ศึกษาเข้าสู่ปัญหาของสังคม และปรากฏการณ์ทางสังคม (ปราณี : 2517 หน้า 6)

Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันให้คำนิยามไว้ในสมัยหลังว่า สังคมวิทยา เป็นวิทยาศาสตร์ที่มุ่งจะศึกษาพฤติกรรมทางสังคม เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายเหตุผลและผล ของพฤติกรรมนั้น

Talcott Parsons นักสังคมวิทยาของสหรัฐอเมริกาให้คำนิยามไว้ว่า เป็นวิทยาศาสตร์ ที่มุ่งจะสร้างทฤษฎีที่จะศึกษาและอธิบายระบบของพฤติกรรมทางสังคมในอันที่จะก่อให้เกิด ความเข้าใจในสาระของการบวนการที่บุคคลต่างก็ยึดถือเป็นแนวทางที่จะประพฤติปฏิบัติต่อกัน ซึ่งกลไกเป็นพฤติกรรมทางสังคม (social behavior) เพื่อให้จุดมุ่งหมายของกลุ่มที่ตั้งไว้บรรลุผล สำเร็จ โดยสมาชิกของกลุ่มจะต้องมีความผูกพันซึ่งกันและกัน ในฐานะที่อ้วว่าเป็นส่วนหนึ่งของ กลุ่ม (sense of belonging) กลุ่มช่วยให้เกิดการพัฒนาในตัวสมาชิกได้ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน ฯลฯ

คำนิยมหลายประการของงานสังคมสังเคราะห์ จะเห็นว่าสืบเนื่องมาจากหลักความ เชื่อในสังคมวิทยาได้แก่

1. สังคมย้อมมีสิทธิในการช่วยเพิ่มพูนให้สมาชิกแต่ละคนของสังคมมีส่วนร่วมทำ ประโยชน์ให้แก่ชุมชน
2. บุคคลแต่ละคน ในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม ย้อมมีข้อผูกพันทางสังคม ในอันที่จะแสวงหาความสำเร็จให้กับตนเอง ซึ่งก็ย้อมมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของส่วนรวม
3. การกระทำหน้าที่ของมนุษย์ในสังคม เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการที่มนุษย์ ดีนรนเพื่อให้ได้บรรลุผลสำเร็จสำหรับตนเอง
4. ครอบครัวเป็นหน่วยสังคมเบื้องต้นที่สำคัญที่สุดของมนุษย์

วัฒนธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินการสังคมสังเคราะห์ ดำเนินไปได้ผลหรือไม่ การดำเนินการสังคมสังเคราะห์นั้นย้อมแตกต่างกันไปตามความจำเป็น ของสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมของแต่ละประเทศ บางประเทศดำเนินการหนักไปในการสังคม สังเคราะห์แบบหนึ่งก็ได้ ตัวอย่างเช่น ประเทศไทย สหรัฐอเมริกา เนื่องจากความเจริญทางด้าน อุตสาหกรรมและการเปลี่ยนแปลงในด้านสภาพของสังคม ทำให้มีความจำเป็นในด้านที่จะต้อง มีการช่วยเหลือทางด้านจิตใจให้มาก ตรงกันข้ามกับประเทศที่ล้าหลังทางเศรษฐกิจ จะเน้น การสังเคราะห์เพื่อชุมชน

ความรู้ทางจิตวิทยา และความรู้ทางด้านจิตวิทยาสังคม จะช่วยให้เข้าใจบุคคลและ พฤติกรรมของบุคคลดีขึ้น นักสังคมสังเคราะห์ควรเรียนรู้หลักจิตวิทยาของการให้ความช่วย

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

เราต้องยอมรับว่าการพัฒนาของเด็กในวัยเริ่มแรกมีความสำคัญมาก มีอิทธิพลอย่างมากในการพัฒนาบุคคลิกภาพ Erik Erikson ได้ก่อตัวถึงขั้นของชีวิต (life stage) ว่าปีแรกของอายุเด็กจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น (sense of trust) ขั้นต่อไปจะเป็นความรู้สึกอิสรภาพ เด็กจะเรียนรู้เกี่ยวกับขอบเขตของการรู้สึกด้วยตนเอง และตัดสินใจด้วยตนเอง ขั้นที่ 3 มีการพัฒนาความรู้สึกเริ่ม (sense of initiative) เด็กจะเริ่มเข้าใจด้วยตนเองเมื่อกับมนุษย์คนอื่น ๆ ประสบการณ์จะช่วยให้เข้าสามารถแสดงความต้องการของเข้าให้ผู้อื่นทราบ ขั้นที่ 4 จะเกิดความรู้สึกภัยขั้นแรก (sense of industry) ต้องการเข้าไปยุ่งกับงาน Erikson ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับวัยรุ่นว่า เป็นช่วงเวลาแห่งการเลียนแบบ ในขณะเดียวกันเด็กจะพัฒนาความรู้สึกเป็นผู้นำ (sense of leader) พอเริ่มเป็นผู้ใหญ่จะมีความรู้สึกต้องการเป็นครอบครัว นักสังคมสงเคราะห์พยายามจะศึกษาว่าแต่ละคนในกลุ่มพอยู่สภาพการเปลี่ยนแปลงไปแต่ละขั้นหรือพอยู่ในช่วงไหนกับที่นอกจากนี้ยังพยายามศึกษาวิธีที่จะทำให้การพัฒนาเหล่านี้เป็นไปได้

นักสังคมสงเคราะห์ยังได้พยายามศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับบุคคล และยังจัดบุคคลให้เข้าอยู่ใน 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มครอบครัว
2. กลุ่มเพื่อน
3. สังคมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

นักสังคมสงเคราะห์จะใช้ทฤษฎีความเข้าใจปัจเจกบุคคลในหลาย ๆ ทาง ต้องเข้าใจความต้องการและเน้นจุดประสงค์กลุ่มให้ได้รับความสำเร็จ นอกจากนั้นนักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจด้วยเกี่ยวกับสภาพจิตใจและอารมณ์ว่า จะสามารถควบคุมได้มากน้อยเพียงไร เมื่อเข้าไปปฏิบัติงาน

ความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์

การสังคมสงเคราะห์ต้องอาศัยความรู้ทางเศรษฐศาสตร์ประกอบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสมาชิกของสังคม และการพัฒนาเศรษฐกิจได้ผลเต็มที่ ก็จำต้องอาศัยการดำเนิน

งานทางสังคมหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสังคมสงเคราะห์นับว่ามีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนอยู่มาก

จุดมุ่งหมายของการสังคมสงเคราะห์มุ่งที่จะช่วยบุคคล ครอบครัว หรือกลุ่มชนให้สามารถแก้ปัญหาของตนเอง และสามารถมีชีวิตอยู่ได้โดยความ平安และมั่นคง การดำเนินงานอาจเป็นไปในรูปการสงเคราะห์โดยตรงหรือโดยอ้อม อาจเป็นการให้ทางวัดถูกหรือบริการซึ่งรวมถึงการแนะนำช่วยเหลือและการประสานงาน แต่ไม่ว่าเป็นการดำเนินอย่างไร จุดหมายปลายทางของ การสังคมสงเคราะห์อยู่ที่การกินดืออยู่ดีของประชาชน ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาเศรษฐกิจและการสังคมสงเคราะห์มีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกัน กล่าวคือ การพัฒนาเศรษฐกิจ มุ่งที่จะเพิ่มการผลิต เพิ่มรายได้ที่แท้จริง และยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นจุดหมายอันเดียวกับการสังคมสงเคราะห์ ดังนั้น สามารถถกถ้าได้ว่า การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นวิธีการอันหนึ่งที่จะช่วยให้การสังคมสงเคราะห์ได้บรรลุผลสำเร็จ

ความรู้ทางด้านรัฐศาสตร์

ความเข้าใจในเรื่องการปกครอง การบริหาร และลักษณะการเมืองจะอำนวยประโยชน์ให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจถึงหลักการและแนวความคิดของการสังคมสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี เป็นต้นว่า ความคิดเกี่ยวกับประชาธิปไตย จะปรากฏเป็นลักษณะหนึ่งของงานสังคมสงเคราะห์ คือการยอมรับกันว่า ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรับบริการทางสังคมในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกแห่งรัฐ โดยมิได้มีการจำกัดในเรื่องผิว เชื้อชาติ และศาสนา นั่นคือ ยึดหลักศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ (dignity of man) การสังคมสงเคราะห์ถือว่า บุคคลจะต้องได้รับการเคารพนับถือเท่าเทียมกัน ความคิดความเห็นและความปรารถนาของประชาชน เป็นสิ่งที่เราต้องสนใจและยอมรับ ด้วยการยอมรับนับถือความคิดเห็นและความปรารถนาของบุคคล ทำให้เราเข้าใจปัญหาได้ดีขึ้นและช่วยเราได้เต็มที่ และเพื่อให้ความสำคัญกับหลักการอันนี้ องค์กรสหประชาชาติจึงได้มีการพิจารณาสร้างข้อตกลงเกี่ยวกับสิทธิของมนุษยชนขึ้น เพื่อความเป็นธรรมของประชากรทั่วโลก จากถ้าได้ว่าสิทธิมนุษยชนเป็น “แม่บท” ของการสังคมสงเคราะห์

สิทธิมนุษยชนมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องได้แก่

1. ให้มีการคุ้มครองป้องกันต่อเด็กทุกคนในสังคม
2. ให้มีการช่วยเหลืออย่างเต็มที่แก่เด็กทุกครอบครัวในสังคม

3. ให้มีการส่งเคราะห์ช่วยเหลือสำหรับผู้เป็นมารดาทั้งก่อนและหลังคลอด
4. ให้มีอาหาร เสื้อผ้า และที่อยู่อาศัยเพียงพอสำหรับบุคคลทุกคน
5. ให้ทุกคนมีมาตรฐานความเป็นอยู่อย่างเพียงพอ และส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้นเสมอ สำหรับสภาพความเป็นอยู่สำหรับบุคคลทุกคน
6. จัดให้ทุกคนได้รับมาตรฐานทางสุขภาพอย่างดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และมี ความพากเพียก ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ
7. ประการสุดท้าย สิทธิของบุคคลทุกคนที่จะอยู่อย่างมั่นคงในสังคม นอกจากนี้หลักของการวิจัย และการบริหารงานทางด้านสังคมส่งเคราะห์ก็ได้ มาจากหลักวิชาทางรัฐศาสตร์เป็นพื้นฐาน

• ความรู้ทางประวัติศาสตร์

นักสังคมส่งเคราะห์ต้องมีความรู้ถึงประวัติ ความเป็นมาของ การสังคมส่งเคราะห์ ในระยะเริ่มแรก ในประวัติศาสตร์จะเห็นว่างานสังคมส่งเคราะห์มีขอบเขตค่อนข้างจำกัด ช่วยเหลือเพียงคนยากจนและถือเป็นงานทางด้านการกุศล แต่ปัจจุบันงานสังคมส่งเคราะห์ ไม่เพียงช่วยคนยากจนแต่หันมาช่วยทุกครอบครัวในชุมชนทั่วทั้งประเทศ นอกจากนี้ควรศึกษา ถึงวิวัฒนาการของงานสังคมส่งเคราะห์ในประเทศไทย ได้แก่ อังกฤษ และอเมริกา ว่ามี ความเป็นมาอย่างไร อะไรเป็นอุปสรรคบัง礙ในการวิวัฒนาการ อุปสรรคนั้น จะเกิดขึ้นอีกได้ หรือไม่ในอนาคต สิ่งที่ควรรู้อีกอย่างก็คือประวัติของสถาบันเพื่อการกุศลต่าง ๆ ว่ามีความ เป็นมาอย่างไร เพื่อจะได้ให้คำแนะนำแก่ client ได้ถูกต้องเกี่ยวกับสถานสังเคราะห์นั้น ๆ

ความรู้ทางด้านนิติศาสตร์

ความรู้รอบตัวอีกประการหนึ่งที่นักสังคมส่งเคราะห์พึงมี คือความรู้พื้นฐานทางนิติศาสตร์ ทั่วไป ปัจจุบันนี้สังคมไทยกำลังอยู่ในภาวะของการว่างงาน และการเรียกร้องจากการกรรมการ และลูกจ้างเพื่อความเป็นธรรมทางสังคม บุคคลเหล่านี้ใช้แรงงานของตนเพื่อแลกเปลี่ยนกับ ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่จำเป็น และในบางกลุ่มก็เป็นไปในทางยากแค้น และถูกเอาเปรียบ อยู่ในฐานะที่จะต้องได้รับการแก้ไขและช่วยเหลือให้ได้รับความเป็นธรรม ความช่วยเหลือของ รัฐจะผ่านให้เป็นหน้าที่ของกรมแรงงาน ซึ่ง ณ ที่นี้ยังนักสังคมส่งเคราะห์จะมีบทบาทในการ ให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนดังกล่าวในการจัดงานและต่อรองให้เข้าได้อยู่ในสภาพที่ดีกว่า

เดิม และให้ความสามารถดำเนินการชีวิตอยู่ได้ตามควรแก่อัตภาพ เป็นแกนกลางช่วยให้นายจ้างและลูกจ้างเข้าใจบทบาทของแต่ละฝ่าย ในอันที่จะร่วมมือประสานงานกันเพื่อให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างได้ผล นักสังคมสงเคราะห์ที่ช่วยงานของกรมแรงงานจะต้องศึกษาทำความเข้าใจกับบริการต่าง ๆ ของกรมแรงงาน รวมทั้งกฎหมายแรงงานด้วย และให้การแนะนำแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ตัวอย่างเช่น ถ้าอาสาสมัครรู้เห็นความทุกข์ยากของครอบครัวหนึ่ง ก็อาจพิจารณาว่า ความทุกข์ยากดังกล่าวมีสาเหตุมาจากการ ถ้าสาเหตุเป็นเพราะหัวหน้าครอบครัวหรือสมาชิกของครอบครัวที่อยู่ในวัยทำงานได้ไม่มีงานทำ ก็อาจแนะนำให้มาติดต่อกับสำนักจัดหางานของกรมแรงงาน หรือถ้ามีงานทำอยู่แล้วแต่รายได้น้อยไม่เพียงพอแก่การใช้จ่าย ก็อาจแนะนำให้มารับบริการฝึกอาชีพเพื่อปรับปรุงฝีมือหรือเลื่อนฐานะของตน เป็นต้น นอกจากนั้นในกรณีที่ทราบว่ามีค่านางนได้รับอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย เนื่องมาจากการทำงาน แต่ไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากนายจ้าง ก็แนะนำให้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่กรมแรงงานเพื่อขอค่าทดแทน หรือถ้าทราบว่ามีค่านางนซึ่งถูกให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม ก็แนะนำให้มาติดต่อขอรับเงินค่าชดเชยที่กรมแรงงาน

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด พoSruปได้ว่า นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีความรู้ทั้งในด้านการสังคมสงเคราะห์โดยตรง และด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานสังคมสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี ความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้งานสังคมสงเคราะห์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรณ

1. ปราณี ฐิติวัฒนา, 2517 สังคมวิทยาเมืองต้น (กรุงสยามการพิมพ์)
2. นิคม จันทร์วิทูร, 2512 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาท้องถิ่น (กรมแรงงาน : กระทรวงมหาดไทย)
3. คณะกรรมการสังคมสงเคราะห์, 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, 1936 "Philosophy Trends in Modern Social Work" (National Conference of Social Work)