



4

ฝึกฝนเทคนิคให้ใช้ ได้อย่างเชี่ยวชาญ

สุนันท์ ไทยสา

การแก้ปัญหาสังคมด้วยวิธีสังคมสงเคราะห์นี้ทำได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ทุกสถานะโอกาส คือเมื่อไรก็ได้ ที่ไหนก็ได้และอย่างไรก็ได้ ดังคำภาษาต่างประเทศที่ว่า anytime anywhere และ anyhow ในฐานะที่ผู้เขียนอยู่ในภาวะผู้เกษียณอายุราชการมา 10 ปี แล้ว ก็ยังใช้ประโยชน์ของวิชาชีพช่วยเหลือสังคมมาตลอด

ดิฉันได้รับเกียรติ ได้รับการคัดเลือก ได้รับเชิญให้ร่วมเป็นกรรมการ เป็นที่ปรึกษาและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ขององค์กรหรือกระทรวงต่างๆ อยู่เสมอ เช่น เป็นที่ปรึกษาของเครือข่ายผู้ปกครองโรงเรียน เราก็จะนำวิชาชีพมาปรับใช้กับเด็กนักเรียนและผู้ปกครองที่มีปัญหาหรือครูอาจารย์ที่มีบทบาทที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งก็เห็นผลในการเปลี่ยนแปลงและเป็นที่ยอมรับมาแล้ว

เทคนิค Small Talk

แม้แต่การใช้บริการของรถประจำทาง เราก็มีโอกาสที่จะใช้วิชาชีพของเราช่วยเหลือกระเป่ารถที่ประสบความสำเร็จทุกซอกทุกได้ เช่น เราอาจใช้เทคนิค Small Talk หรือการเปิดประเด็นพูดด้วยเรื่องสัพเพเหระ ซึ่งโดยมากมักเป็นเรื่องที่กำลังทำอยู่ เรื่องเกี่ยวกับคู่สนทนา เกี่ยวกับสิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้นในวันนั้นของคู่สนทนา หรือเกี่ยวกับข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นการผูกมิตรก่อนชักนำไปสนทนาเพื่อการแก้ไขปัญหาต่อไป



ในกรณีกระเป่ารถ เราอาจเริ่มต้นด้วยเรื่องการสัญจร ภาวะโรคเรื้อน จนถึงเรื่องปัญหาที่เธอประสบอยู่ และค่อยนำเข้าสู่เรื่องที่มี ความกลัวใจจากปัญหาที่รุมเร้า เราก็จะให้ข้อคิดคำปรึกษาแก่เธอ เหล่านั้นได้ แต่ต้องเป็นช่วงเวลาที่ยืดหยุ่น เธอถึงจะมีโอกาสมาพูดคุยกับ เราได้

ผลเบื้องต้นก็คือทำให้เธอลดความขุ่นมัว สับสน พุ่งซ่าลงไป ได้มาก สังเกตได้จากการที่มีผู้โดยสารขึ้นมาเธอก็ไปทำหน้าที่ขายตั๋ว เมื่อเสร็จ เธอก็จะมาพูดคุยกับเราต่อ และเมื่อสักระยะเธอก็จะต้องมี หน้าที่อื่นทำต่อไป ก็จะจากกันด้วยการขอเบอร์โทรศัพท์ไว้ เพื่อ ปรึกษาหารือกันต่อทางโทรศัพท์

ปัญหาของเธอผู้นี้คือ ถูกสามีทั้งสองคนทอดทิ้งไปมีหญิงอื่น เธอต้องรับผิดชอบบุตรและการผ่อนส่งบ้านแต่โดยลำพัง และจากภาวะ ของการกลัดกลุ้มรุมเร้า บุคลิกของเธอจึงดูหม่นหมองฉุนเฉียวง่าย จิตใจอ่อนล้า เกิดปัญหาความสัมพันธ์กับคนใกล้ชิดในครอบครัวไป หมดไม่ว่ามารดา หรือบุตรของเธอเอง จึงเกิดปัญหาซ้อนปัญหาและแก้ ไม่ตก เราก็จะให้ความรู้เกี่ยวกับครอบครัวศึกษา (Sex Education) แก่ เธอ และให้เธอรู้จักมองตนเองก่อนที่จะไปโทษคนอื่น

เทคนิคการสังเกต

เราต้องรู้จักใช้ทักษะในการสังเกตให้เสมือนสิ่งที่อยู่แนบกาย ของพวกเราชนิดแกะไม่ออกเลยทีเดียว เพราะจะทำให้เรามี ประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้อื่นได้เสมอ ไม่เว้นแม้แต่บุคคลที่ผ่าน เข้ามาในชีวิตประจำวัน เช่น เราไปเห็น พฤติกรรมในการรับประทานอาหารที่ไม่ถูกสุขลักษณะ หรือรับประทานอาหารฝักสด หรืออาหารแบบผิดวิธี เพราะการขาดความรู้ เราก็จะสามารถแนะนำให้ความรู้เขาได้

นักสังคมสงเคราะห์ต้องฝึกฝนการสังเกตต่างๆ จนเป็นนิสัย ถาวร เพราะเราจำเป็นต้องหาความจริง (Fact Finding) ก่อน แล้วจึง ตามด้วยการวินิจฉัย (Diagnosis) ถ้าเราไม่สังเกต เราก็จะไม่อาจหา ข้อมูลที่ถูกต้องมาประกอบการวิเคราะห์ (Analysis) วางแผนเพื่อการ วิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาได้ (Treatment) ได้



การศึกษาต่อเนื่อง

เราจะใช้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ของเราช่วยเหลือพวกเขา เช่นกัน ตามบ้านเขาเราก็จะหาหนังสือหรือบทความทางการแพทย์ที่อ่านแล้วเกิดความรู้และเข้าใจได้ง่าย ไปเสียบๆ ไว้ตามหน้าห้องสุขา ก็ จะได้รับการตอบรับอย่างดี คือจะหยิบไปอ่านแล้วนำมาคืนที่เดิม ผู้อ่านยังมาสะท้อนแนวคิดในการปรับปรุงต่อไปหรือกระทั่งมาบอกให้ เห็นว่า ได้นำความรู้เหล่านั้นไปเผยแพร่บอกกล่าว

การอ่าน การแสวงหาความรู้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เรา จะอยู่แบบ “แก่เพราะกินข้าว เฒ่าเพราะอยู่นาน” หรืออยู่ๆ ไป กลายเป็นคนแก่ที่คิดว่าตนรู้ทุกอย่าง แล้วหยุดการศึกษาไป ย่อมไม่ได้ โลกเปลี่ยนไปทุกวัน เราเองก็จำเป็นต้องพัฒนาความรู้อย่างไม่หยุดนิ่ง

การถ่ายทอดความรู้

ความรู้มันเป็นสิ่งที่พึงเผยแพร่เพื่อประโยชน์สาธารณะ ยิ่งถ้า เราเผยแพร่ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ ก็จะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียง วิชาชีพของเราได้อีกเช่นกัน

ที่บ้านของดิฉัน ทั้งแม่และน้องๆ ต่างก็มีความรู้ด้านสังคม สงเคราะห์โดยถนัดหน้า น้องคนหนึ่งเป็นอาจารย์สอนฟิลิปปินส์ ก็จะนำวิชา สังคมสงเคราะห์ ไปปรับใช้กับนักเรียนที่มีปัญหาอยู่เสมอ อีกคนเป็น นายตำรวจก็นำวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นกัน ผลคือการทำงานของเขาเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็น แม้แต่ สามีของน้องสาวซึ่งเป็นผู้บริหารในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ก็นำความรู้จาก ภรรยาไปใช้ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาครอบครัวแตกแยก ก็จะส่งต่อ (Refer Case) มาให้ดิฉันให้คำปรึกษาด้านครอบครัว

ที่ดิฉันบรรยายมานี้เป็นความสุขใจและภูมิใจที่ดิฉันคิดว่า โชคดีที่ ได้มีโอกาสที่ดิฉันได้มาเรียนวิชา “สังคมสงเคราะห์” ซึ่ง เป็นวิชาชีพสำคัญในยุคสังคมสวัสดิการที่เราในฐานะนักสังคม สงเคราะห์วิชาชีพ ต้องให้ความช่วยเหลือผู้เสียเปรียบหรือมีปัญหา



ในสังคม ให้สามารถช่วยตนเองให้ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมได้

นางสุนันท์ ไทยลา

สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกาศนียบัตรนักวิจัยทางสังคม สภาวิจัยแห่งชาติ ประกาศนียบัตรนักวิจัยระดับหัวหน้าโครงการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รับราชการมาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2510 ในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ตรี โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จนนเกษียณอายุในตำแหน่งหัวหน้างานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลราชวิถี เคยดำรงตำแหน่งรองประธานฝ่ายสังคมสงเคราะห์ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ กรรมการสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย และสมาคมนักศึกษาเก่าสังคมสงเคราะห์หลายสมัย เป็นนักสังคมสงเคราะห์ดีเด่นสาขาสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ประจำปี พ.ศ.2528 และได้รับประกาศเกียรติคุณในการบำเพ็ญประโยชน์และสร้างชื่อเสียง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2526 โทร.0.2521.3558 หรือ 08.9444.8971 Email: narumi_170@hotmail.com