



# บทสรุปภาพรวม วิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ดร.โสภณ พรโชคชัย

ประเด็นสำคัญของหนังสือเล่มนี้คือการชี้ให้เห็นว่าวิชาชีพสังคมสงเคราะห์นั้น มีความจำเป็นในการใช้เพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาสังคม โดยยกกรณีตัวอย่างการแก้ปัญหาสังคมในมิติต่าง ๆ ด้วยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ก่อนที่เราจะเข้าไปสู่ประเด็นการใช้วิชาชีพนี้ ซึ่งมีทั้งความเป็นศาสตร์และศิลป์ เราควรเข้าใจกันก่อนว่า “สังคมสงเคราะห์” แปลว่าอะไร คำนิยามง่าย ๆ ชัด ๆ ที่เป็นสากลก็คือ

“ศาสตร์และศิลป์ในการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาบุคคล กลุ่ม และชุมชน ทั้งที่ประสบและไม่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ให้สามารถช่วยเหลือตนเองและสังคมได้”

กรณีเช่นงานสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาล เรามีแพทย์พยาบาล เภสัชกร ซึ่งต่างมีหน้าที่เฉพาะ และก็มีนักสังคมสงเคราะห์ผู้มีหน้าที่เฉพาะในการประสานการจัดหาทรัพยากร (Service Provider) เป็นผู้ประสาน (Coordinator) เป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หรือเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator)

ในการแก้ปัญหาของบุคคลในกรณีการเจ็บป่วยนั้น ไม่ใช่แค่เฉพาะการรักษาอาการป่วยทั้งทางกายและทางใจ แต่ยังรวมถึง

- การจัดหาทรัพยากรให้เขาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ค่ารักษาพยาบาล การจัดหาสถานสงเคราะห์ ฯลฯ
- การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นคนไข้กับญาติ ครอบครัว ชุมชนและสังคม
- การจัดการให้เขาสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในระยะยาว



ไม่เป็นภาระหรือปัญหาต่อสังคม และมีพัฒนาการที่ดีในอนาคต

นี่คือแนวคิดด้านสวัสดิการสังคมที่ประชาชนสมควรได้รับการดูแลอย่างดีในฐานะเจ้าของประเทศ อาการที่ชาวบ้านดีใจจนน้ำตาไหลหรือนักสังคมสงเคราะห์บางคนตื่นตันจนน้ำตาไหลอีกเช่นกัน ที่ได้รับและได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้น ในแง่หนึ่งก็เป็นภาพประทับใจ แต่ในอีกแง่หนึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าทั้งนักวิชาชีพและประชาชนทั่วไปยังไม่ได้คิดว่านี่คือหน้าที่ คือวิชาชีพที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เขาเป็นสุข ซึ่งจะยังความสุขต่อสังคม โดยไม่เป็นการผลักไสผู้มีปัญหาให้กลายเป็นการผลิตอาชญากรหรือสร้างปัญหาสังคมในระยะยาว

ประชาชนทั่วไปย่อมคิดว่าการไม่ป่วยนั้นดีที่สุดแล้ว และหากป่วยได้รับการรักษาตามอัตรภาพที่ดีท่วมหัวแล้ว เรายังไม่กล้าคิดกันถึงว่า เราจะทำอย่างไรให้คนที่เจ็บป่วยทั้งหลายได้ยกระดับตัวเองให้สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาวอันเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืนซึ่งรัฐพึงมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน

ในประเทศไทยของเรา ก็เหมือนประเทศกำลังพัฒนาอื่น ๆ ที่ประชาชนไม่กล้า หรือไม่เคยคิดว่ารัฐบาลจะทำหน้าที่ “รับใช้ประชาชน” อย่างเป็นบ้าง หลายคนคงไม่คิดจะย่างกรายเข้าสถานที่ราชการ หรือคิดแต่เพียงว่า หากไม่ถูกเจ้าหน้าที่ของรัฐ “ตบทรัพย์” หรือ “รังแก” ก็บุญแล้ว เป็นต้น

ถ้ารัฐบาลยึดนโยบายสวัสดิการสังคมเป็นที่ตั้ง เป็นรัฐสวัสดิการ การช่วยเหลือประชาชนให้ช่วยตนเองได้ การมีนักสังคมสงเคราะห์ การมีใบประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ก็จะตามมา อันแสดงให้เห็นว่ารัฐให้การใส่ใจประชาชนระดับรากหญ้า ผู้เป็นเจ้าของประเทศตัวจริง

ที่ผ่านมานอกจากวิชาชีพนี้จะไม่ได้รับการพัฒนาต่อเนื้อแล้ว ยังถูกบิดเบือนอีกต่างหาก จะเห็นได้ว่าการ “โฆษณาชวนเชื่อ” ให้เป็นการกระทำแบบคาด ๆ ในลักษณะแจกข้าวแจกของแบบคุณหญิงคุณนาย และเดี๋ยวนี้ก็มีกิจกรรม “คุณหญิงคุณนายยุคใหม่” ที่ตั้งชื่อ



ตัวเองเสียใจเพราะว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจ หรือ CSR (Corporate Social Responsibility)

CSR ก็เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของการบิดเบือน กล่าวคือ ไปมุ่งเน้นที่การบริจาค การช่วยเหลือสังคม ซึ่งในแง่หนึ่งก็เป็นสิ่งที่ที่องค์กรทั้งหลายหรือแม้แต่บุคคลธรรมดาควรทำดี แต่ในอีกแง่หนึ่งก็เป็น การบิดเบือน เพราะ “ความรับผิดชอบต่อ” ของวิสาหกิจต่าง ๆ นั้นก็คือ การไม่ละเมิดต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และการมีมาตรฐานและจรรยาบรรณที่ดี (Soft Laws) เช่น การรักษาความลับลูกค้า การไม่มีประโยชน์แอบแฝงจากกิจกรรมที่ทำ เป็นต้น

เป็นที่แน่นอนว่า มิติหนึ่งของการช่วยเหลือสังคมก็คือการบรรเทาความเดือดร้อน (Relief) ซึ่งรวมถึงการแจกข้าวแจกของด้วย แต่การเวียนเทียนแบบซ้ำซาก อย่างกรณี แล้งก็แจกน้ำ หนาวก็แจกผ้าห่ม น้ำท่วมก็แจกอาหารแห้ง แล้วผู้แจกก็ได้เครดิตไปนั้น ในแง่หนึ่งถือเป็น “วงจรอุบาทว์” (Vicious Circle) ที่ขาดการวางแผน ไม่ได้ทำเชิงรุก ไม่ได้ช่วยอะไรให้ดีขึ้น คนที่ได้ดีก็คือคนทำดี ทำบุญ โดยได้หน้าได้ตา ได้มีโอกาสเชื่อมเครือข่ายธุรกิจ หรือโอกาสได้เต้า ฯลฯ แต่ประชาชนไม่ได้อะไร แถมยังต้องรู้สึกเป็นบุญคุณเสียอีกต่างหาก

การเริ่มต้นแก้ปัญหาสังคมด้วยการแจกคงไม่ผิด แต่การย่ำอยู่กับที่ย่อมไม่ถูกต้อง เราต้องพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ วิธีการ กลยุทธ์ ตลอดจนการวางนโยบายและแผนอย่างผสมผสานหรือบูรณาการเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และด้วยเงื่อนไขวิชาชีพสังคมสงเคราะห์จึงจะพัฒนาไปอย่างเป็นรูปธรรมและสร้างสรรค์

สังคมพึงเข้าใจว่า นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพนั้นมักจะ

- ดำเนินการโดยใช้วิธีการที่ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนไปตามแต่ ละเงื่อนไข ไม่ใช่ซ้ำซาก ตายตัวเพราะสถานการณ์และ ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไป
- มีข้อมูล มีองค์ความรู้ที่ถูกต้อง และมีการปรับปรุงความรู้ อย่างต่อเนื่อง ทันสมัย



- มีความสามารถสร้างเครือข่าย สามารถจัดหาทรัพยากร
  - รู้จักคิดค้นงาน ไม่เพียงตั้งรับ และต้องกล้าคิดนอกกรอบ
- นอกจากนี้ด้วยการฝึกฝนทางวิชาชีพ ยังมีทักษะสำคัญ เช่น การสังเกต การถ่ายทอด การรับฟัง เทคนิค Small Talk ที่เริ่มต้นด้วยเรื่องสัพเพเหระก่อนเข้าสู่เนื้อหาและการดำเนินการแก้ไข เราจำเป็นต้องมีเทคนิคที่ดีเพราะหากดูแลผู้ใช้บริการไม่ดี เขาก็อาจได้รับความเศร้าเสียใจ กลายเป็น “ความเจ็บปวดทางสังคม” (Social Pain) แม้แต่ในการให้บริการจนวาระสุดท้าย นักสังคมสงเคราะห์ยังมีเทคนิคการบอกความจริงถึงช่วงสุดท้ายของชีวิตกับผู้ใช้บริการอีกด้วย
- นอกจากนี้ ในการให้บริการวิชาชีพ พึงเข้าใจว่านักสังคมสงเคราะห์มีทักษะในการให้คำปรึกษากับคนที่คิดฆ่าตัวตาย หรือเยี่ยงยาให้ผู้ป่วยทางจิตเวชให้กลับเข้าไปอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข เป็นต้น

ในแต่ละแขนงสังคมสงเคราะห์ยังมีความรู้เฉพาะที่ควรศึกษา:

- ในแวดวงสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ด้านจิตเวชเด็ก และบุคคลวัยรุ่น การให้บริการสำคัญเริ่มตั้งแต่การประเมินปัญหา (Assessment) การแทรกแซงให้คำปรึกษา ซึ่งรวมถึงการไปเยี่ยมบ้านคนไข้ การเป็นปากเสียง (Advocacy) ให้กับเด็ก รวมถึงทักษะการแก้ไขปัญห เฉพาะหน้า
- ในการวิเคราะห์ประเมินผู้ป่วยสูงอายุกรณีอัลไซเมอร์ ต้องวิเคราะห์ถึงตัวคนไข้ ญาติ ครอบครัว และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้การดูแลรักษาอย่างถูกต้อง
- กลยุทธ์อย่างหนึ่งในการช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติด ก็คือ การให้ครอบครัวเป็นหน่วยดูแลรักษา การเตรียมความรู้ความเข้าใจและเทคนิคต่าง ๆ สำหรับสมาชิกครอบครัว จึงเป็นสิ่งจำเป็น นักสังคมสงเคราะห์ยังต้องทำการติดตามผลและประเมินผลอีกต่างหาก
- กิจกรรมกลุ่มบำบัด (Group Therapy) ก็เป็นทักษะที่



สามารถใช้ได้ในกรณีการเลิกสูบบุหรี่ การแก้ปัญหาและสร้างสรรค้อาชีพ เช่น กรณีกลุ่มเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ ตลอดจนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนที่ควรรวมตัวกันให้เกิดเป็นพลังสร้างสรรค์โดยการสนับสนุนจากนักสังคมสงเคราะห์

- แม้แต่ความรู้ด้านเพศศึกษาที่จะสร้างชีวิตครอบครัวให้มีความสุข ก็เป็นสิ่งที่ไม่อาจมองข้ามไปในฐานะของนักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์เช่นกัน

ภารกิจของนักสังคมสงเคราะห์ที่สังคมและวิชาชีพอื่นที่ทำงานประสานด้วยพึงรู้ก็คือ ภารกิจการประสานและจัดหาทรัพยากร เช่น ให้ชุมชนดูแลผู้สูงอายุ ให้ชุมชนดูแลการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนแบบพึ่งตนเอง ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงเป็นผู้เชี่ยวชาญการประสานและสร้างเครือข่ายการให้บริการที่ดีทั้งภายในและภายนอกวิชาชีพ

การทำงานเชิงรุกอีกอย่างหนึ่งของงานสังคมสงเคราะห์ที่จะช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาของสังคมก็ได้แก่:

- การเฝ้าระวังเพื่อการป้องกันปัญหา ดังเช่น กรณีการรณรงค์ด้านสุขภาพอนามัยในรูปแบบกลุ่มบำบัด
- การสร้างนักสังคมสงเคราะห์อาสาสมัครต่างชาติที่เป็นชนส่วนน้อยมาทำงานในประเทศไทย เพื่อให้เขาสามารถแบ่งเบาภาระของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ
- การประชาสัมพันธ์งานสังคมสงเคราะห์ให้เป็นที่รู้จักกันทั่วไปเพื่อให้ประชาชนได้มาใช้บริการอีกด้วย
- การช่วยแก้ไขวิกฤตชีวิตที่คนใช้เสียชีวิต เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาลูกหลานจนสร้างความเสียหายแก่ทุกฝ่าย

งานสังคมสงเคราะห์ (Social Work) จึงเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อการจัดการทางสังคม (Social Administration - ชื่อตามคณะฯ, Faculty of Social Administration) ตามหลักสวัสดิการสังคม ซึ่งประชาชนไทยในฐานะเจ้าของประเทศมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดี