

การถอดบทเรียน เรื่อง “การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์”

อาจารย์นุชนาฏ ยูฮันเงาะ ได้เป็นวิทยากรกระบวนการ แสวงหาความรู้จากแหล่งอื่น และถ่ายทอดประสบการณ์ที่อาจารย์ได้ไปฝึกปฏิบัติที่ประเทศสหรัฐอเมริกา (San Diego State University) ในปีการศึกษา 2559 ได้องค์ความรู้เรื่องการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

*

ความสำคัญ

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มุ่งเน้นการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อการหล่อหลอมให้นักศึกษาถึงพร้อมด้วยอัตลักษณ์ของคณะคือ การมีความรับผิดชอบ ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำรงชีวิต และการมีจิตอาสาเพื่อรับใช้สังคมตลอดจนการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการปลูกฝังคุณธรรม 6 ประการของมหาวิทยาลัย คือ ชยัน อดทน ประหยัด เมตตา ซื่อสัตย์และกตัญญู ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้หลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายเพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจในบทเรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เพราะฉะนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าการผลิตบัณฑิตของคณะจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยกระบวนการเรียนการสอนที่เข้มข้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 โดยเฉพาะหลักสูตรการฝึกภาคปฏิบัติที่แสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้การศึกษาทางวิชาการสู่การปฏิบัติจริงกับกลุ่มเป้าหมายของนักศึกษา ตลอดจนการฝึกทักษะความสามารถในเชิงวิชาชีพ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการประกอบวิชาชีพในอนาคต และในกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติปัจจัยที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการได้ลงมือปฏิบัติคือ การนิเทศงาน (Supervision) ระหว่างอาจารย์ในคณะและนักศึกษา เพื่อช่วยให้การเรียนรู้ของนักศึกษาในหน่วยงานฝึกภาคปฏิบัติมีทิศทางและบรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตร องค์กรและมีมาตรฐานทางวิชาชีพ

ความหมายของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์ (Supervision in Social Work)

การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์เป็นวิธีการที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีผู้ให้การนิเทศงาน (Supervisor) เป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุน และสะท้อนการปฏิบัติงานของผู้รับการนิเทศ (Supervisee) เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ

วัตถุประสงค์ รูปแบบและบทบาทหน้าที่ของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

1. เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานตรงกับผู้ใช้บริการให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละคนหรือกลุ่มคน
2. เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ให้สามารถเรียนรู้และเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและผู้ใช้บริการ
3. เพื่อรักษาและส่งเสริมให้นักสังคมสงเคราะห์ยึดมั่นในเป้าหมายและนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนา จรรยาบรรณและคุณภาพของบริการ

สำหรับรูปแบบของการนิเทศสังคมสงเคราะห์ประกอบด้วย

1. การนิเทศงานในหน่วยงานระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์
2. การนิเทศงานนักศึกษาสังคมสงเคราะห์ฝึกภาคปฏิบัติตามหลักสูตร
3. การนิเทศงานระหว่างหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ

บทบาทหน้าที่ของการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

1. การศึกษา: การนิเทศงานเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ในระหว่างที่ปฏิบัติงาน ผู้ให้การนิเทศต้องมีการตรวจสอบการสำรวจ สะท้อนกลับทักษะ ความรู้ ความสามารถ จรรยาบรรณ การปฏิบัติงานของผู้รับการนิเทศเพื่อให้เข้าใจผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะและ เข้าใจและประยุกต์ใช้องค์ความรู้และทักษะเพื่อให้ผลลัพธ์ของบริการดีขึ้น การนิเทศงานยังทำให้ทั้งผู้ให้การนิเทศและผู้รับการนิเทศมีโอกาสทบทวนตนเอง สะท้อนคิดและวิพากษ์ตนเองในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ที่มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างเป็นพลวัตในระดับบุคคลและระดับที่กว้างขึ้นเช่นนโยบายหรือโครงสร้างสังคม การเรียนรู้ซึ่งเกิดการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะใหม่นั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาของการติดตามนิเทศหรือตลอดการอยู่ในความสัมพันธ์ของการนิเทศประสบการณ์การนิเทศงานฝึกภาคปฏิบัติ

2. การสนับสนุน: การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์เป็นการตระหนักถึงผลกระทบจากการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการทำหน้าที่นั้น การนิเทศงานเป็นพื้นที่โอบอุ้มความรู้สึก อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับนักสังคมสงเคราะห์และผลกระทบของอารมณ์ความรู้สึกเหล่านั้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงานต่อไปด้วยเช่นกัน ผู้ให้การนิเทศต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการที่ช่วยเหลือหรือแนวทางในการจัดการกับปฏิกิริยาอารมณ์ ความรู้สึก และการดูแลตนเอง การนิเทศงานเป็นการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะก้าวข้ามสถานการณ์เหล่านั้นและเกิดการเรียนรู้ต่อไป

3. การบริหารจัดการ: การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์มุ่งเน้นมาตรฐานการปฏิบัติงานภายใต้บริบทขององค์กรที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นต่อบริการด้วยการบริหารจัดการให้นักสังคมสงเคราะห์ที่รับการนิเทศสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและผลสำเร็จ การนิเทศจะต้องช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจและรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณของตนเองตามมาตรฐานองค์กรและมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการมอบหมายภาระหน้าที่ที่เหมาะสมกับงาน มิให้มีภาระงานหนักเกิน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในแง่กฎระเบียบขององค์กรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมตลอดระยะเวลาของการนิเทศงาน

ประสบการณ์การนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

จากประสบการณ์การทำหน้าที่ในการนิเทศงานฝึกภาคปฏิบัติ 1 การฝึกปฏิบัติสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายและกลุ่มชน และการฝึกภาคปฏิบัติ 3 การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามความสนใจเฉพาะทางของนักศึกษามากกว่า 15 ปี พบว่าการนิเทศงานไม่เฉพาะแต่เป็นการติดตามดูแลการฝึกของนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสนใจงานที่จะรับผิดชอบและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตให้ดีขึ้นเท่านั้นแต่ยังสะท้อนสมรรถนะการทำงานของผู้นิเทศงานเองและผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกภาคปฏิบัติในฐานะหุ้นส่วนในการสอนงาน (Coaching) ของนักศึกษาด้วย เปรียบเสมือนการ “ให้พลัง” “เพิ่มพลัง” และ “เป็นพลังต่อพลัง” ระหว่างกันด้วย ดังนั้นการนิเทศงานจึงเป็นเส้นทางที่สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์ โดยอาจารย์นิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติจะต้องมีองค์ความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการนิเทศงานนักศึกษา ตลอดจนมีการใช้กระบวนการ วิธีการ เครื่องมือการนิเทศงาน ภายใต้คุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการพัฒนางาน พัฒนาคณะ และ พัฒนาระบบการบริหารงานอย่างบูรณาการควบคู่กันไปด้วย ดังนี้

1) กระบวนการการนิเทศงานสังคมสงเคราะห์

การนิเทศงานการฝึกภาคปฏิบัติสังคมสงเคราะห์ เป็นกระบวนการที่มีสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 ขั้นตอนก่อนการนิเทศงาน

เมื่อผู้นิเทศงานได้รับมอบหมายให้มีการนิเทศงานนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติ สิ่งที่ผู้นิเทศงานคำนึงถึงและตั้งข้อสังเกต คือ (1) ผู้นิเทศมีความพร้อมอย่างไร และหน่วยงานนั้นควรเป็นหน่วยงานประจำและสอดคล้องกับความเชี่ยวชาญ

เฉพาะของผู้นิเทศงานหรือไม่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจงานในเชิงลึก หรือควรมีการเปลี่ยนหน่วยงานเป็นระยะเพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริบทงานสังคมสงเคราะห์ระดับกว้าง (2) นโยบาย ลักษณะการให้บริการของหน่วยงาน (3) เป้าหมายและแผนการนิเทศงาน (4) นักศึกษาผู้รับการนิเทศเป็นใคร และมีพื้นฐานการเรียนเป็นอย่างไร (5) วิธีการสอนและเครื่องมือในการนิเทศงาน

♦ การศึกษาหาข้อมูลและการประเมินเพื่อการวางแผน

- ผู้นิเทศในฐานะอาจารย์นิเทศงาน ศึกษาความพร้อมของตนเองเป็นลำดับแรก เพราะมีความเชื่อมั่นว่าในการนิเทศงานผู้รับการนิเทศต้องได้รับประโยชน์สูงสุด หากผู้นิเทศขาดความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจแล้ว ก็ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่นักศึกษาได้ ซึ่งความพร้อมเหล่านี้ได้แก่ ความรักและความใส่ใจในงาน สภาพอารมณ์ปกติพร้อมจะสอนงาน ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและความต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของผู้นิเทศงาน การศึกษาตนเองจากประสบการณ์การนิเทศงานที่ผ่านมา พบว่าการนิเทศงานในแต่ละครั้งและแต่ละหน่วยงาน ผู้นิเทศมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ความพร้อมทางวิชาการหรือความรู้เฉพาะด้านยังคงเป็นลักษณะ Learning by doing เนื่องจากสถานการณ์ของสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กลุ่มเป้าหมายมีความซับซ้อนของปัญหามากขึ้น ทำให้วิธีการทำงานและการสอนงานต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ในการนิเทศงานแต่ละฝึก ผู้นิเทศรับผิดชอบคนละ 6-7 หน่วยงาน สามารถนิเทศงานในหน่วยงานที่หลากหลายไม่เฉพาะเจาะจง และอาจจะคงหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญอยู่ด้วยคืองานด้านสังคมสงเคราะห์ การแพทย์ เพื่อการเรียนรู้ของผู้นิเทศที่หลากหลายและการมีเครือข่ายในการดูแลนักศึกษาพร้อมกันมากขึ้น แต่ผู้นิเทศงานต้องอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจองค์กร และการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ในขณะที่การฝึกภาคปฏิบัติ 3 (การฝึกปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามความสนใจเฉพาะทาง) มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษาตามอัตลักษณ์ของคณะฯ ผู้นิเทศงานจึงควรเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนั้นด้วย เพื่อการสอนงานที่ถูกต้อง เหมาะสมและสามารถต่อยอดการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ร่วมกันระหว่างผู้นิเทศงานและอาจารย์ภาคสนามด้วย

- การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย ลักษณะงาน และการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งศึกษาข้อมูลได้จาก website เอกสารรายงาน การสัมภาษณ์ในเบื้องต้นกับอาจารย์ภาคสนาม หรือจากการบันทึกประสบการณ์การนิเทศงานในปีที่ผ่านมา เป็นต้น

- การศึกษาข้อมูลแผนการนิเทศอย่างละเอียดโดยวิธีการศึกษาคู่มือการฝึกภาคปฏิบัติให้เกิดความชัดเจน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประจักษ์ร่วมกันระหว่างอาจารย์นิเทศงาน อาจารย์ภาคสนามและนักศึกษา

- การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา ทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติการเรียน ความคาดหวังของนักศึกษาในแบบประวัตินักศึกษาก่อนการฝึกภาคปฏิบัติ ซึ่งพบว่านักศึกษามีพื้นฐานทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ที่แตกต่างกันและพื้นฐานการเรียนแตกต่างกัน แต่มีใจรักในงานสังคมสงเคราะห์

- การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการสอนงานที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและนักศึกษาผู้รับการนิเทศ ตลอดจนการศึกษาสื่อ อุปกรณ์ เครื่องมือที่จะต้องใช้คือ คู่มือการฝึกภาคปฏิบัติ แผนการนิเทศงาน แบบบันทึกการนิเทศงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์การแพทย์ มาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช เป็นต้น

• การวางแผนเพื่อการนิเทศงาน

- ผู้นิเทศงานมีการเตรียมแผนการนิเทศ ซึ่งการนิเทศงานฝึกภาคปฏิบัติ 1 กำหนดให้มีการนิเทศงาน 3 ครั้งในระยะเวลาการฝึก 2 เดือน ขณะที่การฝึกภาคปฏิบัติ 3 มีระยะเวลาการฝึก 4 เดือน กำหนดให้มีการนิเทศงาน 5 ครั้ง ดังนั้นแผนการนิเทศงานจึงสามารถแบ่งออกได้เป็น ระยะแรก การศึกษาเกี่ยวกับหน่วยงาน การให้บริการ ระยะที่สอง การประยุกต์ใช้กระบวนการ วิธีการ หลักการ และทักษะในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ระยะที่สาม การติดตามและประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติและเขียนรายงาน

ดังนั้นผู้นิเทศงานต้องมีการเตรียมความพร้อมด้วยการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย วันเวลาและวิธีการดำเนินการ โดยเฉพาะด้านองค์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนเครื่องมือในการนิเทศร่วมวางแผน เพื่อให้การนิเทศงานมีทิศทางที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นผู้นิเทศงานประสานงานกับอาจารย์ภาคสนามและผู้รับการนิเทศคือนักศึกษาเพื่อการนิเทศงานต่อไป

1.2) ขั้นตอนการดำเนินการนิเทศงาน

- ผู้นิเทศงานเข้าพบผู้บริหารและอาจารย์ภาคสนามของหน่วยงานเพื่อแนะนำตัว
- การพบผู้รับการนิเทศหรือนักศึกษา เริ่มจากการสร้างสัมพันธภาพ ทักทาย สร้างบรรยากาศให้เกิดการผ่อนคลายมีความเป็นกันเอง โดยเฉพาะการนิเทศงานครั้งแรก อาจพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการได้ถามทุกข์สุข ยังไม่เน้นเนื้อหาของงานเป็นหลัก
- รับฟังปัญหาต่างๆจากนักศึกษา ไม่ว่าจะเรื่องนั้นจะเป็นการปฏิบัติงานหรือเรื่องส่วนตัว
- การสังเกต ทั้งคำพูดและกิริยาท่าทางขณะที่พูดคุยหรือระหว่างที่นักศึกษากำลังปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เกิดจากความเต็มใจ
- ผู้นิเทศงานต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ภาคสนาม ต้องไม่ตัดสินและแก้ไขปัญหานักศึกษาในขณะนั้น แต่ควรนำปัญหาและอุปสรรคของข้อมูลที่ได้รับกลับไปหารือกับอาจารย์ภาคสนามเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพราะอาจารย์ภาคสนามคือผู้ดูแลนักศึกษาโดยตรง
- ผู้นิเทศงานหาวิธีการให้คำแนะนำอย่างประนีประนอมหากพบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ไม่ควรตำหนิตัวตนเอง
- ผู้นิเทศงานใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การสอนงาน การให้คำปรึกษา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การเสริมพลัง หรือสนับสนุนเอื้ออำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สามารถกระทำได้
- ผู้นิเทศงาน นักศึกษาและอาจารย์ภาคสนามต้องมีเวลาพบกันเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้พูดถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติต่อปัญหาของตนเองอย่างเหมาะสม
- ผู้นิเทศงานควรมีโอกาสได้พบกับทีมสหวิชาชีพหรือผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา
- ผู้นิเทศงานสรุปผลการนิเทศงานให้กับผู้บริหารหน่วยงานรับทราบ

1.3 ขั้นตอนหลังการนิเทศงาน

- ผู้นิเทศงานรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการนิเทศ
- ประชุมร่วมกับทีมนิเทศงานในคณะเพื่อประเมินผลและสรุปผลการนิเทศงาน

2. บทเรียนที่ได้จากการนิเทศงาน

2.1 การนิเทศงานเป็นการเสริมสร้างทักษะชีวิตให้แก่นักศึกษา จากประสบการณ์การนิเทศพบว่า นอกจากการนิเทศงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์แล้ว การพัฒนาคนยังเป็นประเด็นที่ผู้นิเทศงานมีความตระหนักอยู่เสมอ เพราะในระหว่างการฝึกภาคปฏิบัตินักศึกษาต้องมีการปรับตัวกับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน กับกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งนักศึกษาบางรายยังนำพาปัญหาความไม่สบายใจส่วนตัวมาปะปนกับการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันปัญหาของนักศึกษายังมีความซับซ้อนเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับปัญหาที่หลากหลาย ดังนั้นผู้นิเทศงานต้องแสดงความเข้าใจ โอบอุ้มความรู้สึก ให้ความเห็นอกเห็นใจ เสริมพลัง ให้คำปรึกษาที่นอกเหนือจากการครองงาน มาเป็น การครองตนร่วมด้วย เพื่อให้สามารถจัดการกับปัญหาและดูแลตนเองในระยะยาวได้

2.2 การนิเทศงานคือการแบ่งปันและส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่แก่บุคลากรในหน่วยงาน ในหลายครั้งพบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับอาจารย์ผู้นิเทศงาน โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับองค์ความรู้ ทฤษฎี หรือเครื่องมือการปฏิบัติงานใหม่ๆ เช่น ในปัจจุบันเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงขอให้ผู้นิเทศงานแนะนำการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน (Case review) การใช้เครื่องมือในการประเมินผู้ใช้บริการและครอบครัว ได้แก่ genogram eco-map เป็นต้น และในขณะเดียวกันผู้นิเทศงานเองก็ได้เรียนรู้การเปลี่ยนแปลงปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนเทคนิคการช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งการให้ความรู้และรับความรู้เหล่านี้ถือเป็นการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันเสมือนเป็น “พลังต่อพลัง”

2.3 การนิเทศงานคือการสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของผู้นิเทศ หลายต่อหลายครั้งที่ผู้นิเทศถูกกระตุ้นทางความคิดจากอาจารย์ภาคสนามและนักศึกษา ข้อท้าทายจากสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการที่นับวันจะมีความสลับซับซ้อนตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ความต้องการในการใช้เทคนิค ทักษะและวิธีการทำงานกับกลุ่มเป้าหมายจึงมีมากขึ้น อาจารย์ภาคสนามหลายท่านมีประสบการณ์การทำงานสูง ผู้นิเทศย่อมได้เรียนรู้จากการปฏิบัติอย่างเต็มที่ แต่ในขณะเดียวกันผู้นิเทศก็ต้องกลับมาตั้งหลัก ทบทวน ศึกษาค้นคว้าทั้งจากตำรา บทความ สื่อออนไลน์ การเข้ารับการอบรมสัมมนา หรือการขอคำปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้นๆ เช่น นักศึกษาผู้รับการนิเทศฝึกภาคปฏิบัติกับผู้ป่วยระยะสุดท้าย (Palliative Care) ซึ่งนับถือศาสนาอิสลาม แต่นักศึกษานับถือศาสนาพุทธและฝึกปฏิบัติกับผู้ป่วยนับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ยังไม่ทราบวิธีปฏิบัติทางศาสนาอิสลามอย่างแน่ชัด ผู้นิเทศในฐานะผู้นับถือศาสนาอิสลามสามารถให้คำปรึกษาในเบื้องต้นได้ แต่ในประเด็นลึกแล้วไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เพราะนักสังคมสงเคราะห์ต้องทำงานกับครอบครัวด้วย ผู้นิเทศจึงกลับมาปรึกษากับผู้รู้ของศาสนาอิสลาม ทำให้เกิดองค์ความรู้ต่อการปฏิบัติกับญาติและผู้ป่วยมากขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ผู้นิเทศได้นิเทศงานของหน่วยศูนย์พึ่งได้ (OSCC) และพบว่าสตรีที่มาใช้บริการมักประสบปัญหาการถูกทำร้ายร่างกายจากสามีเมื่อมีอาการเมาสุรา นักศึกษาและนักสังคมสงเคราะห์มักจะประเมินว่าสาเหตุของปัญหาเกิดจากการดื่มเหล้า หากปรับพฤติกรรมการดื่มเหล้าได้จะทำให้ครอบครัวกลับมามีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ในฐานะผู้นิเทศงาน และการได้รับการอบรมเรื่องการให้คำปรึกษาแนวเสริมพลัง จะพบว่าปัญหาหลักๆของผู้หญิงที่ถูกทำร้ายคือการใช้อำนาจของวัฒนธรรมชายเป็นใหญ่ กดขี่ให้ผู้หญิงอยู่ภายใต้อำนาจของตน แสดงความเป็นเจ้าของ ในขณะที่ผู้หญิงต้องแสดงความซื่อสัตย์ และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีของครอบครัวไว้มีฉะนั้นลูกจะขาดพ่อ ขาดที่พึ่งของครอบครัว สังคมอาจตีตรา ดังนั้นสิ่งที่ผู้หญิงทำได้คือความอดทนและอดทนสาเหตุเหล่านี้ต้องทำให้ผู้ประสบปัญหาตระหนัก และเสริมพลัง รวมถึงการสนับสนุนแหล่งทรัพยากร และหากสามีต้องได้รับการรักษาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.2550 ก็ต้องได้รับการเรียนรู้เรื่องเพศภาวะ (Gender) ที่อยู่บนพื้นฐานของคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ สิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียม เพื่อส่งเสริมให้ครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหาของตนเอง และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข เป็นต้น

2.4 การนิเทศงานคือการให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ เป้าหมายของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์คือการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนแปลงมีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาของตนเองได้ การนิเทศงานจึงเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดแนวทางด้านองค์ความรู้ ทักษะและเทคนิคการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม ในหลายครั้งที่นักศึกษาเรียนภาคทฤษฎีในชั้นเรียน แต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้หรือนำไปใช้ได้แต่ไม่ทราบว่าเป็นการใช้หลักทฤษฎีทางสังคมสงเคราะห์ ผู้นิเทศจึงต้องใช้เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วมขณะที่นักศึกษาปฏิบัติงาน เช่น การจัดกลุ่มทางสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ป่วยจิตเวชที่เคยใช้ยาเสพติด นักศึกษาเริ่มกระบวนการกลุ่มด้วยการทักทาย แนะนำตัว บอกวัตถุประสงค์ และกำหนดกติกา ในขั้นตอนแรกส่วนใหญ่ นักศึกษาปฏิบัติได้ดี หลังจากนั้นเข้าสู่กระบวนการดำเนินงาน นักศึกษาเชิญชวนให้ผู้ป่วยทำการ์ดให้กับครอบครัวเนื่องในวันสงกรานต์ มีผู้ป่วยรายหนึ่งวาดรูปผลไม้หลากหลายและมีสเปรี้ยวทั้งหมด และชวนนำเสนอให้เหตุผลว่าอยากกินผลไม้แบบนี้กับสมาชิกในครอบครัว นักศึกษารูปร่างว่าเป็นความคิดที่ดี การกินผลไม้ทำให้ร่างกาย

แข็งแรง เมื่อจบการทำกิจกรรมกลุ่ม มาสะท้อนกระบวนการทำกลุ่มร่วมกับอาจารย์นิเทศงานในคณะและอาจารย์ภาคสนาม นักศึกษาประเมินว่าผู้ช่วยมีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น สังเกตจากการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง แต่ในฐานะของผู้นิเทศได้ตั้งข้อสังเกตกับนักศึกษาว่า กลุ่มนี้คือผู้ใช้ยาเสพติดจนกระทั่งทำให้มีภาวะสมองตื้อและป่วยทางจิตเวช กำลังอยู่ในช่วงของการบำบัด การที่ผู้ป่วยวาดภาพและพูดถึงผลไม้ที่มีรสเปรี้ยวทำให้เห็นว่าเขายังรู้สึกต้องการยาอยู่ (รู้สึกเปรี้ยวปาก) สิ่งที่คุณำกลุ่มต้องตระหนักคือ การตั้งคำถามให้เขาสะท้อนให้เห็นว่าการวาดภาพผลไม้เปรี้ยวนั้นหมายความว่าอย่างไร และจะมีผลอย่างไรกับตัวเขาบ้าง เพื่อจะนำไปสู่การบันทึกและรายงานทีมสหวิชาชีพเพื่อการบำบัดรักษาต่อไป เป็นต้น

2.5 การนิเทศงานทำให้เกิดเครือข่ายทางวิชาการ ในช่วงระยะเวลาการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาในหน่วยงาน อาจมีนักศึกษาสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เข้าฝึกปฏิบัติในระยะเวลาเดียวกัน นอกจากนี้นักศึกษาจะมีเพื่อนร่วมวิชาชีพเพิ่มมากขึ้นแล้ว ผู้นิเทศงานและนักศึกษายังได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากนักศึกษาและอาจารย์นิเทศงานจากสถาบันอื่น โดยเฉพาะในช่วงของการสรุปผลการฝึกภาคปฏิบัติ นักศึกษาต้องนำเสนอกรณีศึกษาหรือผลการดำเนินโครงการหน่วยงานบางแห่ง เช่น โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จะจัดให้นักศึกษานำเสนอผลงานพร้อมกัน และเชิญอาจารย์จากทั้งสองสถาบันร่วมรับฟังและให้ข้อคิดเห็นแก่นักศึกษาทุกคน ซึ่งทำให้นักศึกษาและผู้นิเทศได้ประสบการณ์ องค์ความรู้ และข้อคิดเห็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในการเรียนการสอน และทำให้ทั้งสองสถาบันเกิดเครือข่ายทางวิชาการมากขึ้น

3. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

3.1 การนิเทศงาน โดยส่วนใหญ่มักเป็นการพบกันระหว่างผู้นิเทศงานกับนักศึกษามากกว่าที่จะได้พบกับอาจารย์ภาคสนาม เนื่องจากอาจารย์ภาคสนามมีภาระงานมาก มีเพียงบางแห่งที่เห็นความสำคัญของการนิเทศและต้องการเรียนรู้ไปกับนักศึกษา ทำให้การเรียนรู้ในแต่ละหน่วยงานยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน จึงเห็นควรให้มีข้อตกลงร่วมกันระหว่างคณะและหน่วยงานที่รับฝึกภาคปฏิบัติในด้านการนิเทศงานที่มีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ทุกฝ่ายและทำให้เกิดการพัฒนาทางวิชาการมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามอาจารย์ภาคสนามและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานหลายแห่งมีความต้องการที่จะเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่จากผู้นิเทศ ดังนั้นหากหน่วยงานมีการจัดเวทิสมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1 วัน ให้ผู้นิเทศงานมีโอกาสพบกับผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษาพร้อมกันในหน่วยงาน ก็จะช่วยให้ได้ประโยชน์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการและเกิดเครือข่ายการทำงานร่วมกันมากขึ้น

3.2 การมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาการนิเทศงาน เช่น กำหนดการนิเทศงาน 3 ครั้ง หรือ 5 ครั้ง แต่ไม่สามารถไปนิเทศงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากผู้นิเทศงานมีภาระงานมาก ดังนั้นจึงควรมีวิธีการอื่นที่สามารถเข้าถึงนักศึกษาได้ เช่น การนิเทศงานผ่าน E-mail E-learning Facebook Line เป็นต้น ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของนักศึกษายุคปัจจุบัน

3.3 หลายหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติยังไม่เห็นความสำคัญของการนิเทศงาน ขอเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการนิเทศงานมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาและการยกระดับมาตรฐานความเป็นวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ (อ้างอิงแหล่งเผยแพร่ใน website คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม)