
ΑΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**«Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ ΣΤΙΣ
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ»**

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:
Δρ ΑΡΓΥΡΟΥΛΑ Ε. ΚΑΛΑΙΤΖΑΚΗ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:
ΑΔΑΜΙΔΟΥ ΑΝΝΑ
ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΚΥΡΙΑΚΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2004

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την διεκπεραίωση της πτυχιακής μας εργασίας θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την καθηγήτρια μας Δρ Αργυρούλα Καλαιτζάκη για την πολύτιμη βοήθεια της, το προσωπικό των Κέντρων Ψυχικής Υγείας Χανίων και Ψυχικής Υγιεινής Ηρακλείου καθώς και τους εξυπηρετούμενους τους που συνεργάστηκαν μαζί μας για την πραγματοποίηση της έρευνας.

***Αδαμίδου Άννα & Χαραλάμπους Κυριακή
Ηράκλειο 2004***

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	12
----------------------	-----------

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας.....	15
1.2 Ιστορική αναδρομή της κοινωνικής εργασίας.....	16
1.3 Γενική Διαμεθοδική Κοινωνική Εργασία.....	18
1.4 Τομείς άσκησης της κοινωνικής εργασίας.....	20
1.5 Γνωστικό πεδίο της κοινωνικής εργασίας.....	22
1.6 Η δεοντολογία του επαγγέλματος του κοινωνικού λειτουργού.....	23
1.7 Οι επαγγελματικοί ρόλοι του κοινωνικού λειτουργού.....	24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Η θεραπευτική σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.....	28
2.2 Μεταβίβαση και αντιμεταβίβαση μέσα στην επαγγελματική σχέση.....	32
2.3 Επικοινωνία- Συνέντευξη και επαγγελματική θεραπευτική σχέση.....	32
2.4 Γνώσεις στην ανάπτυξη της επαγγελματικής σχέσης.....	34
2.5 Βασικές δεξιότητες ανάπτυξης της επαγγελματικής θεραπευτικής σχέσης.....	35
2.6 Δυσκολίες- εμπόδια στην επικοινωνία κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.....	36
2.7 Η δεοντολογική ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού έναντι των εξυπηρετούμενων του.....	38

2.8 Βασικές αρχές στην άσκηση της επαγγελματικής σχέσης.....	40
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Η επαγγελματική σχέση	42
3.2 Χαρακτηριστικά της επαγγελματικής σχέσης.....	43
3.3 Αξίες που διέπουν την επαγγελματική σχέση.....	44
3.4 Στοιχεία θετικής επαγγελματικής σχέσης.....	45
3.5 Φάσεις της επαγγελματικής σχέσης.....	46
3.6 Συστατικά μέρη της επαγγελματικής σχέσης.....	48
3.7 Εμπόδια στην ανάπτυξη της επαγγελματικής σχέσης.....	49
3.8 Αποτελέσματα επαγγελματικής σχέσης.....	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου αναφορικά με τις θεωρίες της κοινωνικής εργασίας.....	51
4.2 Ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις.....	51
4.3 Ψυχοκοινωνική θεραπεία.....	52
4.4 Εναλλακτικές ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις- λειτουργική θεωρία.....	55
4.5 Θεωρία της συμπεριφοράς και της κοινωνικής μάθησης.....	57
4.6 Θεωρία των συστημάτων.....	59
4.7 Επικεντρωμένη σε στόχους κοινωνική εργασία με άτομα.....	61
4.8 Μοντέλα παρέμβασης στην κρίση και της επικεντρωμένης σε στόχους εργασίας.....	66

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Η εμφάνιση και εξέλιξη των θεωριών των διαπροσωπικών σχέσεων.....	69
5.2 Οι διαπροσωπικές θεωρίες.....	69
5.3 Ο διαπροσωπικός κύκλος.....	70
5.4 Η θεωρία του διαπροσωπικού οκταγώνου	
5.4.1. Εμφάνιση και εξέλιξη της θεωρίας.....	71
5.4.2. Βασικές έννοιες.....	73
5.5 Θετική και αρνητική συσχέτιση.....	75
5.6 Πλεονεκτήματα της θεωρίας του διαπροσωπικού οκταγώνου.....	78

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Διαπροσωπικές σχέσεις.....	80
6.1 Αίτια έλλειψης διαπροσωπικών σχέσεων.....	80
6.2 Συνέπειες από την έλλειψη διαπροσωπικών σχέσεων.....	81
6.3 Συνέπειες από την ύπαρξη διαπροσωπικών σχέσεων.....	82
6.4 Προϋποθέσεις ύπαρξης διαπροσωπικών σχέσεων.....	82
6.5 Η εξέλιξη των διαπροσωπικών σχέσεων.....	82
6.6 Η συμβολή της επαγγελματικής σχέσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις του εξυπηρετούμενου.....	83

Β΄ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

7.1 Μεθοδολογία έρευνας.....	85
7.2 Ερευνητικά εργαλεία.....	88

7.3 Δείγμα- συμμετέχοντες.....	91
7.4 Ερευνητικές υποθέσεις.....	93
7.5 Στατιστική ανάλυση.....	93
7.6 Αποτελέσματα έρευνας.....	94
7.6.1 Σχέση δημογραφικών μεταβλητών με τον τρόπο αλληλεπίδρασης των εξυπηρετούμενων με τους άλλους ανθρώπους και τον κοινωνικό λειτουργό.....	94
7.6.2 Ποιότητα των συνεδριών.....	103
7.6.3 Διερεύνηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού εξυπηρετούμενου.....	104
7.6.4 Διερεύνηση του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους(ΕΣΑΑ2) σε σχέση με τον τρόπο που αλληλεπιδρά με τον κοινωνικό λειτουργό.....	107
7.6.5 Διερεύνηση του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σε σχέση με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο.....	108

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

8.1 Συζήτηση.....	110
8.2 Συμπεράσματα.....	112

Βιβλιογραφία

Ελληνική.....	113
Ξένη.....	114

Παραρτήματα	115
--------------------------	-----

<i>Παράρτημα Ι: Ερωτηματολόγιο της Σχέσης του Ατόμου με τους Άλλους (ΕΣΑΑ)</i>	116
--	-----

<i>Παράρτημα II: Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης της Ψυχοθεραπευτικής Συνεδρίας.....</i>	<i>121</i>
<i>Παράρτημα III: Αξιολόγηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού – εξυπηρετούμενου.....</i>	<i>124</i>
<i>Παράρτημα IV: Ερωτηματολόγιο Προσωπικών Δεδομένων.....</i>	<i>129</i>

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

	Σελ.
Πίνακας 7.1. Προέλευση δείγματος	91
Πίνακας 7.2. Ηλικία δείγματος	91
Πίνακας 7.3. Οικογενειακή κατάσταση δείγματος.....	92
Πίνακας 7.4. Αριθμός παιδιών των γυναικών του δείγματος.....	92
Πίνακας 7.5. Εκπαίδευση των γυναικών του δείγματος.....	92
Πίνακας 7.6. Επάγγελμα δείγματος.....	93
Πίνακας 7.7. Σχέση εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)	94
Πίνακας 7.8. Συνάφεια ηλικίας και διαπροσωπικών σχέσεων του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)	94
Πίνακας 7.9. Τρόπος αλληλεπίδρασης (διαπροσωπικές σχέσεις) των εξυπηρετούμενων με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σε σχέση με την ηλικία.....	95
Πίνακας 7.10 Συνάφεια ηλικίας και σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.	96
Πίνακας 7.11 Τρόπος αλληλεπίδρασης των εξυπηρετούμενων με τον κοινωνικό λειτουργό σε σχέση με την ηλικία.	97
Πίνακας 7.12 Αξιολόγηση της ποιότητας της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό με βάση την ηλικία.	97
Πίνακας 7.13. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Ισχύος (ΟΘΙ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	98
Πίνακας 7.14. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Ισχύος (ΕΘΙ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	98
Πίνακας 7.15. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Εγγύτητα (ΟΕ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	98
Πίνακας 7.16. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας (ΕΘΑ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	99
Πίνακας 7.17. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας (ΟΘΑ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	99
Πίνακας 7.18. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	99
Πίνακας 7.19. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Απόσταση (ΟΑ)	99

ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	
Πίνακας 7.20. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Ισχύος (ΑΘΙ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος.....	100
Πίνακας 7.21. Συνολικός τρόπος συσχέτισης του δείγματος (Συνολική βαθμολογία) ανάλογα με την οικογενειακή τους κατάσταση.....	100
Πίνακας 7.22. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Ισχύος (ΟΘΙ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	100
Πίνακας 7.23. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Ισχύος (ΕΘΙ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	101
Πίνακας 7.24. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Εγγύτητα (ΟΕ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	101
Πίνακας 7.25. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας (ΕΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	101
Πίνακας 7.26. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας (ΟΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	101
Πίνακας 7.27. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	102
Πίνακας 7.28. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Απόσταση (ΟΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	102
Πίνακας 7.29. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος.....	102
Πίνακας 7.30. Συνολικός τρόπος συσχέτισης του δείγματος (Συνολική βαθμολογία) ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο.....	102
Πίνακας 7.31. Η ποιότητα των συνεδριών όπως αξιολογήθηκαν από τον κοινωνικό λειτουργό.....	103
Πίνακας 7.32. Η ποιότητα των συνεδριών όπως αξιολογήθηκαν από τον εξυπηρετούμενο.....	103
Πίνακας 7.33. Αξιολόγηση της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο.....	104
Πίνακας 7.34 Αξιολόγηση της ποιότητας της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο.....	104
Πίνακας 7.35. Αξιολόγηση της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.....	105
Πίνακας 7.36. Αξιολόγηση της ποιότητας της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.....	105
Πίνακας 7.37. Συνάφεια της αξιολόγησης της σχέσης του κοινωνικού	106

λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και της αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.....

Πίνακας 7.38. Συνάφεια της Αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)..... **107**

Πίνακας 7.39. Συνάφεια της Αξιολόγησης της ποιότητας της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)..... **108**

Πίνακας 7.40. Συνάφεια της Αξιολόγησης της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)..... **109**

Πίνακας 7.41. Συνάφεια της Αξιολόγησης της ποιότητας της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)..... **109**

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

	Σελ.
Σχήμα 1.1. Οι δύο άξονες των διαπροσωπικών σχέσεων.....	72
Σχήμα 1.2. Οι οκτώ διαστάσεις των διαπροσωπικών σχέσεων	72
Σχήμα 1.3. Οι δύο άξονες συσχέτισης.....	74
Σχήμα 1.4. Το Οκτάγωνο των Διαπροσωπικών Σχέσεων.....	74
Σχήμα 1.5. Το Διαπροσωπικό Οκτάγωνο: Το Σχήμα (α) αναπαριστά τον θετικό τρόπο συσχέτισης, ενώ το Σχήμα (β), τον αρνητικό.....	77

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι γενικά παραδεκτό ότι η θεραπευτική σχέση-συμμαχία μεταξύ του επαγγελματία ψυχικής υγείας και του εξυπηρετούμενου επηρεάζει σημαντικά την πορεία και την αποτελεσματικότητα της θεραπείας του.

Η θεραπευτική σχέση ορίζεται ως: α) ο συναισθηματικός δεσμός επαγγελματία-εξυπηρετούμενου, β) οι μεταβλητές που αναφέρονται στην προσωπικότητα του επαγγελματία, γ) η έννοια της μεταβίβασης και αντιμεταβίβασης και δ) η ικανότητα συνεργασίας επαγγελματία και εξυπηρετούμενου.

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία διερευνάται η επαγγελματική σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και κατά πόσο αυτή συμβάλλει στις διαπροσωπικές σχέσεις του εξυπηρετούμενου με άλλους ανθρώπους.

Στόχος είναι η διερεύνηση της συμβολής που μπορεί να έχει η παροχή βοήθειας από τον κοινωνικό λειτουργό και η ανάπτυξη μιας ικανοποιητικής επαγγελματικής σχέσης με τον εξυπηρετούμενο στις διαπροσωπικές σχέσεις του εξυπηρετούμενου.

Το θεωρητικό μέρος αποτελείται από τα παρακάτω κεφάλαια:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Αναφέρεται στην επιστήμη της κοινωνικής εργασίας, στις μεθόδους, στους τομείς άσκησης, στο γνωστικό της πεδίο, στη δεοντολογία του επαγγέλματος καθώς και στους ρόλους που αναλαμβάνει ο κοινωνικός λειτουργός κατά την άσκηση του επαγγέλματος του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Θεραπευτική-επαγγελματική σχέση. Παρουσιάζεται η σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου, οι έννοιες μεταβίβαση και αντιμεταβίβαση μέσα στην επαγγελματική σχέση, η επικοινωνία κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου μέσω της συνέντευξης, τα εμπόδια και οι δυσκολίες στην επικοινωνία, η δεοντολογική ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού καθώς και οι βασικές αρχές που διέπουν την επαγγελματική σχέση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η επαγγελματική διαπροσωπική σχέση κοινωνικού λειτουργού-εξυπηρετούμενου. Αναφέρεται η επαγγελματική διαπροσωπική σχέση, τα χαρακτηριστικά της, οι αξίες, οι φάσεις, τα εμπόδια καθώς και τα αποτελέσματα της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου αναφορικά με τις θεωρίες της κοινωνικής εργασίας. Περιλαμβάνει τη σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου αναφορικά με τις ψυχοδυναμικές θεωρίες, τη θεωρία της συμπεριφοράς και της κοινωνικής μάθησης, τη θεωρία των συστημάτων, της επικεντρωμένης σε στόχους κοινωνικής εργασίας με άτομα καθώς και της θεωρία της παρέμβασης στην κρίση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Οι θεωρίες των διαπροσωπικών σχέσεων με έμφαση στη θεωρία του Διαπροσωπικού Οκταγώνου. Γίνεται λόγος στην εμφάνιση και εξέλιξη των θεωριών των διαπροσωπικών σχέσεων, στη θεωρία του διαπροσωπικού κύκλου, στη θεωρία του διαπροσωπικού οκταγώνου, στη θετική και αρνητική συσχέτιση και στα πλεονεκτήματα της θεωρίας του διαπροσωπικού οκταγώνου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Κλείνοντας το θεωρητικό μέρος παρουσιάζονται οι διαπροσωπικές σχέσεις των ανθρώπων, τα αίτια και οι συνέπειες από την έλλειψη διαπροσωπικών σχέσεων, οι συνέπειες από την ύπαρξη διαπροσωπικών σχέσεων, οι προϋποθέσεις ύπαρξης διαπροσωπικών σχέσεων, η εξέλιξη των διαπροσωπικών σχέσεων καθώς και η συμβολή της επαγγελματικής σχέσης στις διαπροσωπικές σχέσεις των εξυπηρετούμενων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Το κεφάλαιο 7 αφορά το ερευνητικό μέρος και περιλαμβάνει τη μεθοδολογία της έρευνας, τα ερευνητικά εργαλεία, το δείγμα-συμμετέχοντες, την στατιστική ανάλυση και τα αποτελέσματα της έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Περιλαμβάνει την σύνδεση του θεωρητικού με το ερευνητικό μέρος και τα συμπεράσματα της έρευνας μας.

Α΄ ΜΕΡΟΣ
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

1.1 Η ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Η κοινωνική εργασία είναι μια κατ' εξοχήν κοινωνική επιστήμη με παγκόσμια ακτινοβολία και εφαρμογή» (1). Η Κοινωνική Εργασία επιτελείται μέσα στα πλαίσια της κοινωνίας για το κοινωνικό όφελος με κοινωνικά κριτήρια και με γενικά αποδεκτό τρόπο. Προσεγγίζει και ασχολείται με σύνθετα και αλληλένδετα προβλήματα, ώστε είναι αδύνατο να καθοριστεί και να ταξινομηθεί χωρίς να γίνουν γενικεύσεις, επαναλήψεις ή παραλήψεις.

Ως εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη περιλαμβάνει το θεωρητικό, το εμπειρικό και το εφαρμοσμένο σκέλος. Έχει εκτεταμένο πεδίο εφαρμογών σε όλων των ειδών τις κοινωνικές υπηρεσίες, σε όλο το φάσμα των κοινωνικών προβλημάτων και σε όλους τους κοινωνικούς σχηματισμούς.

«Το θεωρητικό υπόβαθρο της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας βρίσκεται στις επιστήμες του ανθρώπου, στη φιλοσοφία, την ιατρική, τη ψυχολογία, τη κοινωνιολογία, τη κοινωνική ανθρωπολογία, την κοινωνική πολιτική, το δίκαιο και την οικονομία. Οι ρίζες της ανάγονται στην ιουδαϊκή και χριστιανική θρησκεία και παράδοση, στην φιλανθρωπία και στην αγαθοεργία» (2). Η κοινωνική εργασία προέκυψε από την ανάγκη να αντιμετωπιστούν προβλήματα επιβίωσης που παρουσιάζονταν σε άτομα και ομάδες εξαιτίας περιστασιακών ή μόνιμων γεγονότων στις συνθήκες ζωής τους.

Αφετηρία της κοινωνικής εργασίας είναι η ιδέα ότι κάθε άτομο, οποιασδήποτε ηλικίας, είναι δυνατόν να έρθει αντιμέτωπο με κάποιο πρόβλημα και να χρειαστεί βοήθεια σε μια πτυχή της προσωπικής, συναισθηματικής ή κοινωνικής του ζωής. Έτσι η κοινωνική εργασία μελετά και εισηγείται μέτρα, τα οποία προλαμβάνουν την εμφάνιση προβλημάτων που απειλούν ή έχουν ήδη προσβάλλει τη ζωή ενός ατόμου ή μιας ομάδας ή έχουν αποδυναμώσει την αποδοτικότητα των προσπαθειών του να τα χειριστεί.

Η κοινωνική εργασία αποτελεί μια ανθρωποκεντρική επιστήμη, που επιδιώκει τη εύρυθμη λειτουργία του ατόμου, των ομάδων και του κοινωνικού συνόλου. Στοχεύει μεταξύ άλλων στην ομαλή ανάπτυξη όλων των πλευρών της προσωπικότητας του ατόμου, στην αξιοποίηση και τον εμπλουτισμό των προσωπικών του εφοδίων, των κλίσεων, των γνώσεων και των εμπειριών του.

Ως μια επιστήμη δράσης και παρέμβασης μεριμνά αφενός για τη πρόληψη, ή αποτροπή μιας κοινωνικής δυσλειτουργίας και αφετέρου για την αντιμετώπιση, δηλαδή την επίλυση των προβλημάτων που παρεμποδίζουν, περιορίζουν, αναστέλλουν ή και διαστρεβλώνουν την κοινωνική λειτουργικότητα ενός ατόμου, μιας οικογένειας, μιας ομάδας ή μιας κοινότητας. «Η κοινωνική εργασία αποσκοπεί γενικότερα στην κοινωνική αλλαγή, την πρόληψη, τη θεραπεία, την

¹ Θεανώ Καλλιδικάκη, Κοινωνική Εργασία-Εισαγωγή στη Θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ. Ελληνικά γράμματα, Αθήνα 1998, σελ 17

² Βλ.1 σελίδα 17

αποκατάσταση των κοινωνικών προβλημάτων, στο σχεδιασμό της κοινωνικής πολιτικής και στη διοίκηση των κοινωνικών υπηρεσιών που συνιστούν τις αναγκαίες συνθήκες όχι μόνο για την επιβίωση αλλά για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού» (3).

Με δεδομένο αντικείμενο ενασχόλησης, η κοινωνική εργασία έχει αναπτύξει μεθόδους οι οποίες υποδεικνύουν συγκεκριμένους συστηματικούς τρόπους σκέψης και ανάληψης δραστηριοτήτων, και έχει τυποποιήσει ορισμένες τεχνικές δηλαδή ακριβείς και συγκεκριμένες διαδικασίες αξιολόγησης και αντιμετώπισης προβλημάτων.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Η ιστορία της κοινωνικής εργασίας αποτελεί κομμάτι της ιστορίας της κοινωνικής πρόνοιας η οποία με τη σειρά της συμπεριλαμβάνεται στην οικονομική, κοινωνική και πολιτική εθνική και παγκόσμια ιστορία. Κοινή αφετηρία της κοινωνικής εργασίας και της κοινωνικής πρόνοιας υπήρξε η θεσμοθέτηση της υποχρέωσης του κοινωνικού συνόλου να καταβάλλει φόρους με σκοπό την παροχή βοήθειας στους φτωχούς. Νόμοι υπέρ των φτωχών υπήρχαν στην Γερμανία ήδη το 1529 και στα Πρωσικά κράτη από το 1794» (4).

Τα ίχνη της κοινωνικής εργασίας ανευρίσκονται στους αποκαλούμενους «Νόμους της Φτώχειας» οι οποίοι είχαν θεσπιστεί στην Αγγλία μεταξύ 1661 και 1834 και σύμφωνα με αυτούς, οι φτωχοί ήταν υποχρεωμένοι να εργάζονται, ενώ όσοι επαιτούσαν οδηγούνται στα αναμορφωτήρια.

Προπομποί των κοινωνικών λειτουργιών, ήταν οι φιλικό επισκέπτες. Επρόκειτο για γυναίκες της μεσαίας τάξης της Αγγλίας, οι οποίες στις αρχές του 1800 επισκέπτονταν και προσέφεραν εθελοντικά υλική βοήθεια στις άπορες οικογένειες. Το 1840 οι γυναίκες αυτές συγκρότησαν οργανωμένες ενώσεις για την αντιμετώπιση της φτώχειας και λίγα χρόνια αργότερα, το 1870 δημιούργησαν τις φιλανθρωπικές οργανώσεις. Οι φιλικό επισκέπτες, αφού διερεύνησαν τις ανάγκες των ατόμων και των οικογενειών, πρόσφεραν οικονομική βοήθεια σε όσους την είχαν ανάγκη, ενώ βοηθούσαν εκείνους που ήταν σε θέση να βρουν εργασία και να ζήσουν ανεξάρτητοι. Αργότερα αντικαταστάθηκαν από αμειβόμενο προσωπικό.

«Το 1898, ιδρύθηκε η σχολή φιλανθρωπίας της Νέας Υόρκης με ένα καλοκαιρινό πρόγραμμα διάρκειας έξι εβδομάδων που είχε την επωνυμία Summer school of Philanthropy. Το πρώτο αυτό πρόγραμμα πολύ γρήγορα εμπλουτίστηκε και η φοίτηση άρχισε να διαρκεί ένα ακαδημαϊκό έτος, ενώ από το 1910 το πρόγραμμα έγινε διετές. Έκτοτε η εξέλιξη στο τομέα της εκπαίδευσης στις Η.Π.Α ήταν ραγδαία: το 1919 είχαν συσταθεί 17 σχολές κοινωνικής

³ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία-Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998, σελ. 20

⁴ Βλ 3 σελ. 20

εργασίας, οι 13 από τις οποίες είχαν γίνει πανεπιστημιακού επιπέδου το 1923».(5)

Την ίδια περίοδο, ορισμένα άτομα, τα οποία εστίαζαν την προσοχή τους στην κοινωνική εξαθλίωση των εργατών και των μεταναστών εξαιτίας της μεγάλης πληθυσμιακής συγκέντρωσης στα αστικά κέντρα που είχε προκαλέσει η εκβιομηχάνιση, διαμόρφωσαν κάποια κινήματα και έλαβαν ορισμένες πρωτοβουλίες για την επισήμανση και αντιμετώπιση των έντονων κοινωνικών προβλημάτων τόσο των ίδιων των εργατών όσο και των οικογενειών τους.

Η σημαντικότερη από τις κινήσεις αυτές ήταν η Κίνηση Κοινωνικής Αποκατάστασης που εισήγαγε μια καινούργια δομή παροχών στέγασης, σίτισης και υποστήριξης. «Οι κινήσεις της φιλανθρωπίας και της κοινωνικής αποκατάστασης αποτελούν τις ρίζες της κοινωνικής εργασίας από τις οποίες αναπτύχθηκαν τα δυο βασικά ρεύματα κοινωνικής εργασίας, τα οποία και εξελίχθηκαν στις δυο κύριες μεθόδους δράσης και παρέμβασης της. Το πρώτο ρεύμα που έχει τις ρίζες του στις φιλανθρωπικές οργανώσεις, εξελίχθηκε στη λεγόμενη «κατά περίπτωση κοινωνική εργασία» (Κοινωνική Εργασία με Άτομα). Το δεύτερο ρεύμα προέκυψε από την κίνηση για την Αποκατάσταση και ανέπτυξε τις μεθόδους της κοινωνικής εργασίας με ομάδες και κοινότητες».(6)

Ο αρχικός αυτός μεθοδολογικός προσανατολισμός, με την τριπλή έμφαση στην κοινωνική εργασία με άτομα, ομάδες και την κοινότητα, επικράτησε τόσο στην άσκηση του επαγγέλματος όσο και στην εκπαίδευση στην κοινωνική εργασία και αναπτύχθηκε ιδιαίτερα μετά το τέλος του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου.

Η επίσημα αναγνωρισμένη άσκηση της κοινωνικής εργασίας ως επαγγέλματος εγκαινιάστηκε με την εφαρμογή της σε τρεις τομείς: στην ιατρική κοινωνική εργασία, στη ψυχιατρική κοινωνική εργασία και στο τομέα της παιδικής προστασίας. Αργότερα σε υπηρεσίες υγείας (1905) στο Γενικό Νοσοκομείο της Μασαχουσέτης στη Βοστώνη από τον ιατρό C. Cabot. Στο τομέα της ψυχιατρικής η κοινωνική εργασία εισήχθη από το ψυχίατρο Adolf Meyer, το 1904. Την ίδια περίοδο (1900) άρχισε να γνωρίζει ανάπτυξη και ο τομέας της προστασίας του παιδιού και της οικογένειας, ο οποίος οργανώθηκε και καθοδηγήθηκε αποκλειστικά από κοινωνικούς λειτουργούς. Ακολούθησε η ανάπτυξη του τομέα της σχολικής κοινωνικής εργασίας.

Η κοινωνική εργασία επηρεάστηκε από τα διεθνή και εθνικά οικονομικά, πολιτικά και επιστημονικά γεγονότα, πολλά από τα οποία παρεμπόδισαν την αναγνώριση ενοποιημένων ιδεών για το περιεχόμενο και τους στόχους της.

Γνώρισε σημαντική και ταχεία ανάπτυξη τις πρώτες δεκαετίες μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο τόσο στις Η.Π.Α όσο και στην Ευρώπη. Η επέκταση του κράτους πρόνοιας και η κατοχύρωση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων συνέβαλαν καθοριστικά στην ανάπτυξη της. Οι κοινωνικοί λειτουργοί ήταν οι επαγγελματίες που κλήθηκαν να υλοποιήσουν τους στόχους του κράτους πρόνοιας και να

⁵ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998, σελ. 22.

⁶ Βλ 5 σελ. 23

επιφέρουν τις απαραίτητες κοινωνικές αλλαγές. Η παροχή βοήθειας στους έχοντες ανάγκη από προϊόν φιλανθρωπικής διάθεσης του παρέχοντος κατέληξε σε μια επιστημονικά τεκμηριωμένη διαδικασία παροχής βοήθειας.

1.3 ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΑΜΕΘΟΔΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Οι ρίζες της γενικής κοινωνικής εργασίας είναι τόσο βαθιές όσο και οι ρίζες του ίδιου του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας. Από πάντα η κοινωνική εργασία ήταν «γενική», καθώς δίνει έμφαση στη σχέση του ατόμου με το περιβάλλον του και χειρίζεται ζητήματα που εκτείνονται από επιμέρους προσωπικές ανάγκες μέχρι τη θέσπιση κοινωνικής πολιτικής.

«Η περιγραφή της «γέννησης» της Διαμεθοδικής Κοινωνικής Εργασίας έχει σκοπό:

- α) να διακρίνει τα στάδια που ακολουθήθηκαν, να τακτοποιήσει και να αναγνωρίσει τις έννοιες και τις θεωρίες που χρησιμοποιήθηκαν, να δείξει πως διαμορφώθηκαν και να φτάσει στους λόγους που την κάνουν απαραίτητη στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας.
- β) να αποδείξει ότι η θεωρία της ανάπτυξης του ατόμου είναι μια πορεία που αποβλέπει όχι μόνο στην επίλυση προβλημάτων που ήδη υπάρχουν, αλλά και στις προοπτικές που ανοίγονται για την επίλυση άλλων ή ακόμη και την πρόληψη δημιουργίας τους».(7)

Αποτελεί μια πολυμεθοδική, πολυεπίπεδη παρέμβαση που βασίζεται στην εκλεκτική επιλογή μιας θεωρητικής βάσης και στην αναγκαιότητα ενσωμάτωσης της διττής εστίασης του επαγγέλματος αφενός σε προσωπικά θέματα και αφετέρου στις απόψεις περί κοινωνικής δικαιοσύνης. Σ' αυτή περιλαμβάνεται το κάθε τι που κάνει ένας κοινωνικός λειτουργός έτσι ώστε να βοηθήσει τα άτομα τα οποία έχουν ανάγκη, σε οποιονδήποτε τομέα κι αν εργάζεται. «Η γενική κοινωνική εργασία αποτελεί τη βάση πάνω στην οποία ο κοινωνικός λειτουργός συνθέτει τις ειδικές γνώσεις του για τα ειδικά προβλήματα που χειρίζεται στους ειδικούς τομείς στους οποίους εργάζεται».(8) Το γενικό μοντέλο κοινωνικής εργασίας υποστηρίζει μια ενιαία κοινή βασική μέθοδο πρακτικής του επαγγέλματος για όλα τα επίπεδα και τους τομείς εφαρμογής της.

«Το γενικό μοντέλο της κοινωνικής εργασίας, όπως παρουσιάζεται με τη σύγχρονη μορφή και εφαρμογή του βασίζεται:

- α) Στο συστημικό μοντέλο θεώρησης των κοινωνικών προβλημάτων. Η αξιολόγηση του προβλήματος περιλαμβάνει την εξέταση και εκτίμηση της λειτουργίας και της αλληλεξάρτησης όλων των συστημάτων που σχετίζονται με το πρόβλημα και τη σχέση μεταξύ ανθρώπου και περιβάλλοντος.

⁷ Καλλιόπη Παπαιωάννου, Κλινική Κοινωνική Εργασία- Κοινωνική Εργασία με Άτομα, εκδ. Έλλην, Αθήνα 1998 σελ. 159

⁸ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία-Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998 σελ.157-158.

β) Στο οικολογικό μοντέλο λύσης των κοινωνικών προβλημάτων. Η επιλογή του είδους της παρέμβασης στο πρόβλημα γίνεται με κριτήριο τη φύση του κοινωνικού προβλήματος και όχι με κριτήριο τη μέθοδο στην οποία ειδικεύτηκε ο κοινωνικός λειτουργός».(9)

Η εφαρμογή αυτού του μοντέλου κοινωνικής εργασίας έχει ως προϋπόθεση μια στερεά βάση εκπαίδευσης και θεωρητικής γνώσης καθώς και πρακτικής εξάσκησης και στα τρία επίπεδα παρέμβασης της κοινωνικής εργασίας. Σε πρώτο επίπεδο η γενική προσέγγιση προϋποθέτει πέντε βασικά στοιχεία:

- Μια γενική θεμελίωση
- Μια πολυεπίπεδη μεθοδολογία λύσης προβλημάτων
- Ένα πολλαπλό θεωρητικό προσδιορισμό
- Μια βάση γνώσης, αξιών και δεξιοτήτων κινούμενων μεταξύ αντίθετων συναφειών και τοποθετήσεων
- Μια ανοικτή αξιολόγηση, ευέλικτη και παραδεκτή απ' όλες τις θεωρητικές προσεγγίσεις.

Οι Kirst-Ashman και Hull έχουν προσδιορίσει τέσσερα κύρια χαρακτηριστικά του γενικού μοντέλου παρέμβασης:

- α) Η οικοδόμηση του πάνω στα θεμέλια που συγκροτούν οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι αξίες του ιδιαίτερου πεδίου της κοινωνικής εργασίας
- β) Ο σκοπός του που αφορά την επίλυση των κοινωνικών προβλημάτων τα οποία αντιμετωπίζουν όχι μόνο τα άτομα αλλά και οι ομάδες και οι οργανισμοί, καθώς και τη χάραξη κοινωνικής πολιτικής.
- γ) Η αντίληψη ότι όλα τα προβλήματα είναι δυνατόν να αναλυθούν και να αντιμετωπιστούν από ένα ευρύ φάσμα θεωρήσεων.
- δ) Η χρήση μιας συγκεκριμένης μεθόδου επίλυσης προβλημάτων, η οποία είναι απόλυτα ευέλικτη στις εφαρμογές της.

Οι εφαρμογές της γενικής κοινωνικής εργασίας έχουν αναδείξει κοινές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την παρέμβαση και στα τρία επίπεδα και σε οποιοδήποτε πλαίσιο άσκησης της κοινωνικής εργασίας. Οι δεξιότητες αυτές που αφορούν μάλιστα και ορισμένες διαδοχικές φάσεις είναι οι ακόλουθες (10):

- Η υποδοχή του εξυπηρετούμενου και η συζήτηση του αιτήματος του.
- Η δημιουργία αποτελεσματικής επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο.
- Η ανάλυση του προβλήματος ή της προβληματικής κατάστασης.

⁹ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998, σελ 158

¹⁰ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998 σελ.159 και σελ 181

- Η διερεύνηση του συνόλου των παραγόντων που έχουν επιδράσει στο σύστημα του εξυπηρετούμενου και τις αλληλεπιδράσεις αυτών των παραγόντων.
- Ο προσδιορισμός των στόχων, του σκοπού και των διαδικασιών για την επίτευξη αυτών.
- Η επίτευξη μιας συγκεκριμένης συμφωνίας του κοινωνικού λειτουργού με το σύστημα του εξυπηρετούμενου. Η από κοινού διαπίστωση-συμφωνία σχετικά με το ποίο είναι το πρόβλημα, ποία η επιθυμητή έκβαση, ποία η δόκιμη διαδικασία αντιμετώπισης και η απαιτούμενη δράση.
- Η εφαρμογή του σχεδίου της παρέμβασης.
- Η ανάπτυξη των ρόλων του κοινωνικού λειτουργού ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του εξυπηρετούμενου, το είδος του προβλήματος και της κοινωνικής υπηρεσίας.
- Ο συντονισμός και ο έλεγχος από τον επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό της πορείας της επαγγελματικής σχέσης σε όλα τα στάδια της παρέμβασης.
- Η ενεργοποίηση όλων των διαθέσιμων κοινωνικών πόρων και παροχών.
- Η στενή και διαρκής παρακολούθηση της εξέλιξης της παρέμβασης. Σε περίπτωση διαφοροποίησης των συνθηκών, γίνεται αναπροσαρμογή στόχων ή ρόλων.
- Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και της έκβασης της συγκεκριμένης παρέμβασης.
- Η λήξη της παρέμβασης.
- Η επαναξιολόγηση του βαθμού σταθεροποίησης των αποτελεσμάτων.
- Η ανανέωση του στόχου, εφόσον κριθεί απαραίτητο.

1.4 ΤΟΜΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κοινωνική εργασία ασκείται σε όλους τους φορείς πρόνοιας και αναπτυξιακής κοινωνικής πολιτικής. Οι τομείς άσκησης του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας είναι πολλοί και εκτείνονται σε κάθε είδους κοινότητα σε διαφορετικές ομάδες ανθρώπων και σε πολυάριθμα και ποικίλα προβλήματα και καταστάσεις. Διακρίσεις των τομέων άσκησης της κοινωνικής εργασίας γίνονται με βάση (11):

- Το φυσικό χώρο στον οποίο η κοινωνική εργασία ασκείται (σε σχολεία σχολικός τομέας).
- Το νομικό καθεστώς σύστασης και λειτουργίας της κοινωνικής υπηρεσίας(δημόσιος, ιδιωτικός, εθελοντικός τομέας).

¹¹ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998 σελ.159 και σελ 181

- Την ηλικιακή ομάδα η οποία εξυπηρετείται.
- Το είδος του προβλήματος το οποίο η κοινωνική εργασία καλείται να αντιμετωπίσει.
- Την κατάσταση κρίσης που διαχειρίζεται.

A. ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ:

1. Οργανώσεις του δημόσιου τομέα (κρατικές υπηρεσίες των Υπουργείων και της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, οι οποίες λειτουργούν σε κεντρικό, νομαρχιακό και περιφερειακό επίπεδο με τη μορφή Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ), όπως τα γενικά νοσοκομεία, ή και Νομικών Προσώπων Ιδιωτικού Δικαίου (ΝΠΙΔ), όπως είναι ο Εθνικός Οργανισμός Πρόνοιας.
2. Ιδιωτικές κερδοσκοπικές οργανώσεις.
3. Ιδιωτικές μη κερδοσκοπικές-εθελοντικές οργανώσεις.
4. Οργανώσεις κοινοτικής ανάπτυξης.

B. ΤΟΜΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΕΙΔΟΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΑΙ:

1. Κοινωνικής πρόνοιας και ανάπτυξης κοινωνικής πολιτικής.
 - Υπηρεσίες οικογένειας και παιδικής προστασίας.
 - Υποκατάσταση της φυσικής οικογένειας.
 - Προγράμματα ενίσχυσης οικονομικά αδύναμων οικογενειών.
 - Προγράμματα κοινωνικής προστασίας για ηλικιωμένους.
 - Προγράμματα αντιμετώπισης έκτακτων κοινωνικών αναγκών.
 - Υποστήριξη μετακινούμενων πληθυσμών.
 - Προστασία ατόμων με ειδικές ανάγκες.
2. Κοινωνική ασφάλιση-απασχόληση
3. Κατοικία.
4. Εργασία.
5. Εκπαίδευση.
6. Παραβατικότητα.
7. Υγεία και Ψυχική υγεία.
8. Κοινωνική οργάνωση και ανάπτυξη
9. Προστασία μετακινούμενων πληθυσμών.
10. Προστασία κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων.
11. Κοινωνικές υπηρεσίες στις ένοπλες δυνάμεις και υπηρεσίες του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης.

1.5 ΓΝΩΣΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κοινωνική εργασία από την αρχή της συγκρότησης της μελετά και διαχειρίζεται τις ανθρώπινες υποθέσεις βασισμένη σε ένα ευρύτερο γνωστικό πεδίο, το οποίο και η ίδια ανατροφοδοτεί και εμπλουτίζει. «Η κοινωνική εργασία συνθέτει, συμπυκνώνει και αναπροσαρμόζει γνώσεις για την ανθρώπινη ανάπτυξη και συμπεριφορά, για τις διανθρώπινες σχέσεις και την ανθρώπινη οργάνωση» (12). Στο πεδίο μελετών της απασχολείται και προάγει μια σειρά θεμάτων και γνώσεων:

- Γνώσεις για τους τρόπους επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων και για τα μέσα έκφρασης των συναισθημάτων τους.
- Γνώσεις και κατανόηση των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών θεσμών και της δυναμικής της διαρκούς μεταξύ τους αλληλεπίδρασης, γνώσεις σχετικά με την επίδραση των θεσμών αυτών στη διαμόρφωση των κοινωνικών αξιών και της κοινωνικής συμπεριφοράς.
- Εμπειριστατωμένη γνώση και κατανόηση της συμπεριφοράς του κοινωνικού συστήματος, των διοικητικών δομών και ειδικότερα του προνοιακού συστήματος.
- Γνώση και κατανόηση της δυναμικής των ανθρωπίνων καταστάσεων και των αμοιβαίων αλληλεπιδράσεων μεταξύ των μελών των ομάδων.
- Γνώσεις μεθοδολογίας, μέσων και διαδικασιών για την κοινοτική ανάπτυξη και για την αναζήτηση και επίτευξη της κοινωνικής αλλαγής σε επίπεδο κοινότητας.
- Γνώσεις για τις διεργασίες κατάκτησης των πιο απρόβλεπτων δεξιοτήτων στην αντιμετώπιση απρόβλεπτων, κρίσιμων και πολυσύνθετων-πολυπροβληματικών καταστάσεων από τα άτομα και από τις ομάδες των ατόμων.
- Οργανωμένες γνώσεις για τα διαθέσιμα μέσα επίλυσης και κοινωνικών προβλημάτων, τις υφιστάμενες κοινωνικές υπηρεσίες(διάρθρωση, οργάνωση, προγραμματισμός) και τις παροχές τους(είδη παροχών, διαδικασία και τρόποι παροχής).

Η θεωρητική τεκμηρίωση της κοινωνικής εργασίας ακολούθησε μια πολυεπιστημονική, πολυσυλλεκτική προσέγγιση διαφορετικών θεωρήσεων και σχολών σκέψης με τις οποίες συσχετίστηκε, αλληλεπίδρασε και από τις οποίες τελικά διαφοροποιήθηκε. Σε σύντομο χρονικό διάστημα ανέπτυξε ιδιαίτερες μεθόδους και τεχνικές παρέμβασης που έκαναν εφικτή την πρακτική εφαρμογή της και τη διάκριση της από τις άλλες επιστήμες του ανθρώπου.

Κύριες πηγές των θεωρητικών γνώσεων της κοινωνικής εργασίας είναι:

- A) Οι γνώσεις που έχει αντλήσει και αξιοποιήσει από τα πεδία των κοινωνικών επιστημών και των επιστημών του ανθρώπου.

¹² Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και τη πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998, σελ 25

Β) Τα συμπεράσματα και τα αποτελέσματα της κοινωνικής έρευνας που η ίδια διενεργεί και των διεργασιών που λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο των εφαρμογών της στους ποικίλους τομείς άσκησης της.

1.6 Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Η κοινωνική εργασία ως μια εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη ακολουθεί και τηρεί ένα επιστημονικό σύστημα που βρίσκεται στις αρχές και τους κανόνες που προκύπτουν απ' τα ανθρώπινα δικαιώματα και τα δημοκρατικά ιδεώδη. Οι κοινωνικοί λειτουργοί ασκώντας το επάγγελμα τους προασπίζουν, διαδίδουν και τηρούν τις αρχές.

Η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας, στους τομείς άσκησης, δεν αντιμετωπίζει προβλήματα δεοντολογίας. Αυτό συμβαίνει σε γενικές γραμμές πάντα διότι η τήρηση μιας σωστής συμπεριφοράς, η διακριτικότητα στο τρόπο που προσεγγίζεται ο εξυπηρετούμενος καθώς και η συγκατάθεση του για ενεργό συμμετοχή στη διαδικασία παροχής βοήθειας, κρίνονται ως επαρκείς όροι για τη δημιουργία μιας θετικής επαγγελματικής σχέσης ανάμεσα στον κοινωνικό λειτουργό και τον εξυπηρετούμενο.

Όστόσο σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να υπάρξουν προβλήματα ως προς την τήρηση της δεοντολογίας του επαγγέλματος από τον κοινωνικό λειτουργό εφόσον υπάρχει σύγκρουση δυο ή περισσότερων καθηκόντων και υποχρεώσεων των συμμετεχόντων όπως π.χ το δικαίωμα των εξυπηρετούμενων να γνωρίζουν όλη την αλήθεια σχετικά με την φροντίδα, τη θεραπεία και τις παροχές που τους δίνονται. Επιπρόσθετα, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να έχει συγκρούσεις και διλήμματα ανάμεσα στις προσωπικές και επαγγελματικές του αξίες.

Όπως υποστηρίζει ο Lacey (1987) το βάρος της ευθύνης των κοινωνικών λειτουργών για δικαιοσύνη και ευθύτητα αυξάνεται από το γεγονός ότι αυτοί φροντίζουν για την κάλυψη πολύ ζωτικών αναγκών των ευάλωτων εξυπηρετούμενων τους. Ορισμένες φορές οι κοινωνικοί λειτουργοί, έχουν το δικαίωμα να επέμβουν αυτεπάγγελα και μπορούν να καθορίσουν οι ίδιοι τα δικαιώματα που έχουν οι εξυπηρετούμενοι τους εφόσον βέβαια οι ίδιοι κατέχουν σημαντικές διοικητικές θέσεις.

Σε ορισμένους τομείς άσκησης της κοινωνικής εργασίας, κρίνεται αναγκαίο να υπάρχουν ορισμένοι κανόνες δεοντολογίας. Αυτοί οι τομείς περιλαμβάνουν:

- Περιπτώσεις που αφορούν ανήλικα παιδιά, παθολογικές ή παθογόνες οικογένειες, στέρηση της γονικής επιμέλειας.
- Περιπτώσεις αναδοχής ή υιοθεσίας όπου ο κοινωνικός λειτουργός κρίνει τη καταλληλότητα του ζευγαριού που έχει υποβάλλει την αίτηση, προκειμένου να τους δοθεί ή όχι η σχετική έγκριση.

- Περιπτώσεις αιμομιξίας όπου πραγματοποιείται κοινωνική έρευνα από το κοινωνικό λειτουργό.
- Περιπτώσεις όπου ο κοινωνικός λειτουργός μεσολαβεί για την πραγματοποίηση ιατρικών πράξεων που δεν είναι αποδεκτές από τους εξυπηρετούμενους λόγω κάποιων πολιτικών ή θρησκευτικών πεποιθήσεων που έχουν.
- Περιπτώσεις όπου ο κοινωνικός λειτουργός παρέχει υπηρεσίες σε εξυπηρετούμενους που λόγω κάποιας εγγενούς ή επίκτητης μειονεξίας αδυνατούν να αποφασίσουν ή να συναινέσουν ή τελούν υπό δικαστική αντίληψη, απαγόρευση κ.λ.π.
- Περιπτώσεις όπου ο κοινωνικός λειτουργός καλείται να πάρει θέση πάνω σε θέματα που δεν υπάρχουν κοινά αποδεκτές στάσεις όπως π.χ η αποποινικοποίηση της χρήσης κάποιων ναρκωτικών ουσιών, η αναδοχή ή υιοθεσία σε μονογονεϊκές οικογένειες.
- Περιπτώσεις όπου ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να παρέμβει σε άτομα ή πληθυσμιακές ομάδες από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα για τα οποία ο κοινωνικός λειτουργός δεν γνωρίζει τις αντιλήψεις και τις στάσεις τους απέναντι στα κοινωνικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν.

Γενικότερα η παγκόσμια αναγνώριση της μεγάλης αυτής αξίας και σημασίας τήρησης της δεοντολογίας στην άσκηση του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας διαφαίνεται και από το γεγονός ότι πολλά από το σύνολο των άρθρων της έχουν περιληφθεί σε νόμους των εθνικών κρατών. Η εχεμύθεια που θα πρέπει να έχει ο κοινωνικός λειτουργός στην άσκηση του επαγγέλματος του είναι νομοθετικά κατοχυρωμένη, τόσο στη χώρα μας όσο και στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης και της Αμερικής.

1.7 ΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ ΡΟΛΟΙ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Κατά την άσκηση του επαγγέλματος του, ο κοινωνικός λειτουργός συχνά αναπτύσσει έναν ή και περισσότερους ρόλους (13) ανάλογα βέβαια με τη φύση της υπηρεσίας στην οποία εργάζεται αλλά και ανάλογα με τις ανάγκες που έχει ο κάθε εξυπηρετούμενος.

Ο κοινωνικός λειτουργός, συνεργάζεται με τους εξυπηρετούμενους του, την υπηρεσία που εργάζεται καθώς και με άλλες υπηρεσίες και εφαρμόζει ποικίλους ρόλους και τεχνικές παρέμβασης. Οι ρόλοι αυτοί που εφαρμόζει, αποκαλύπτουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των επαγγελματικών δεξιοτήτων και προσόντων του. Οι ρόλοι αυτοί κατά την άσκηση του επαγγέλματος του αλληλοδιαπλέκονται και εμφανίζονται ταυτόχρονα. Γι' αυτό και η διάκριση τους δεν αποτελεί ομαδοποίηση ή ταξινόμηση θέσεων ή αντικειμένων εργασίας.

¹³ Θεανώ Καλλινικάκη, Εισαγωγή στη θεωρία και τη πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998 σελ. 89

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι ρόλοι που συχνά έχει ένας κοινωνικός λειτουργός κατά την άσκηση του επαγγέλματος του.

1. Ρόλος του μεσίτη-διαμεσολαβητή

Ο κοινωνικός λειτουργός έχοντας το ρόλο του μεσάζοντα στοχεύει στο να επιτύχει αλλαγές σε πολιτικές και διοικητικές πρακτικές οργανώσεων οι οποίες έχουν σημαντικά αποτελέσματα για ολόκληρες κατηγορίες ανθρώπων. Όταν χρειάζεται να γίνει διαπραγμάτευση για διάφορα συστήματα της οργανωμένης ομάδας με κρατικούς φορείς και υπηρεσίες, ο κοινωνικός λειτουργός μεσολαβεί με τη συνεργασία της ηγεσίας της ομάδας και αναλαμβάνει να διαπραγματευτεί με τις αρχές προκειμένου οι εξυπηρετούμενοι να αξιοποιήσουν τις παροχές που τους παρέχονται.

2. Ρόλος του συνηγόρου

Αυτός ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού πηγάζει από το χώρο της νομικής και της δικηγορίας. Στη περίπτωση αυτή ο κοινωνικός λειτουργός δρα υπερασπιζόμενος τα συμφέροντα των εξυπηρετούμενων του, προστατεύοντας τα και διεκδικώντας τις απαιτούμενες υπηρεσίες γι' αυτούς, όταν αυτές δεν τους είναι προσιτές. Τάσσεται με τις θέσεις και το μέρος της ομάδας με την οποία συνεργάζεται, ενεργεί ως επίτροπος για απροστάτευτα παιδιά ή άτομα, καταθέτει ως εμπειρογνώμων σε δίκες εξυπηρετούμενων του και γενικότερα προάγει και διεκδικεί τα δικαιώματά τους.

3. Ρόλος του κοινωνικού ακτιβιστή

Έχοντας αυτό το ρόλο ο κοινωνικός λειτουργός, εγκαταλείπει την ουδετερότητα και συντάσσεται έντονα με τις θέσεις της ομάδας κοινωνικής δράσης που αντιπροσωπεύει και με τα συμφέροντα των εξυπηρετούμενων του.

4. Ρόλος του διαιτητή

Όταν ο κοινωνικός λειτουργός αναλαμβάνει ένα ρόλο διαιτητικό, προσπαθεί να ενισχύσει και να προωθήσει διαδικασίες διαπραγμάτευσης για τη μείωση, διευθέτηση, και επάλειψη αντιθέσεων, διαφορών και συγκρούσεων που μπορούν να εκδηλωθούν μεταξύ των συστημάτων στα οποία συμβαίνει ή και στο εσωτερικό τους.

5. Ρόλος του αξιολογητή

Ο κοινωνικός λειτουργός συχνά μπαίνει σε μια διεργασία συνεχής αξιολόγησης καθώς συγκεντρώνει πληροφορίες, αξιολογεί προβλήματα και συσχετίζει αντιδράσεις με ψυχοκοινωνικές δυσκολίες. Είναι αυτός που παίρνει αποφάσεις για παρέμβαση και δράση και εκτιμά την έκβαση των εισηγήσεων και των παρεμβάσεων του.

6. Ρόλος του εμπυχωτή

Στη περίπτωση που έχει αυτό το ρόλο, παρακινεί, ενθαρρύνει και προτρέπει τους εξυπηρετούμενους του να δοκιμάσουν νέους ή εναλλακτικούς τρόπους προσέγγισης των κοινωνικών συνθηκών καθώς και να υιοθετήσουν ρόλους

προκειμένου να αποκτήσουν τη δύναμη και τα μέσα που απαιτούνται για την κάλυψη των αναγκών τους.

7. Ρόλος του σύμβουλου σε σχέση με τους συναδέλφους του

Ο κοινωνικός λειτουργός καλείται συχνά ως μέλος μιας διεπαγγελματικής ή διεπιστημονικής ομάδας να συνεργαστεί και με άλλους επαγγελματίες ώστε να βοηθήσει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους για τη λύση των προβλημάτων επικοινωνίας, συνεννόησης και συνεργασίας που πιθανόν να προκύψουν ή για τη λύση των συγκρούσεων που αντιμετωπίζουν.

8. Ρόλος του σύμβουλου σε σχέση με τους εξυπηρετούμενους του

Σε σχέση με τους εξυπηρετούμενους του ο κοινωνικός λειτουργός τους ενθαρρύνει και τους προτρέπει να επιλέξουν τους κατάλληλους τρόπους για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους που προκύπτουν στις διαπροσωπικές τους σχέσεις. Έχοντας το ρόλο αυτό λοιπόν προτείνει στους εξυπηρετούμενους τις κατάλληλες υπηρεσίες και τους κατάλληλους τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων τους.

9. Ρόλος του παιδαγωγού

Σε ορισμένες περιπτώσεις ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να διδάξει στους εξυπηρετούμενους τις κατάλληλες δεξιότητες που απαιτούνται για την κοινωνική προσαρμογή και την προσωπική επιτυχία τους. Αναπτύσσει δεξιότητες επικοινωνίας και συναλλαγής, θέτει όρια στην επαγγελματική σχέση και επιπρόσθετα λειτουργεί ως πρότυπο μίμησης και ως φορέας αξιών των διανθρώπινων σχέσεων.

10. Ρόλος του διευθυντή

Ανάλογα με το πλαίσιο και την οργάνωση στην οποία εργάζεται ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να διευθύνει μια οργάνωση, μια μονάδα ή ένα πρόγραμμα. Επιτηρεί τη λειτουργία της υπηρεσίας, μελετά τη φιλοσοφία και τους στόχους της, αναζητά νέους πόρους και κατανέμει τους ήδη διαθέσιμους, αξιολογεί τα υπάρχοντα προγράμματα και αναπτύσσει νέα, εμπυχώνει το προσωπικό και αντιμετωπίζει έγκαιρα τυχόν προβλήματα συνεργασίας που θα προκύψουν.

11. Ρόλος του αρχειοθέτη

Ο κοινωνικός λειτουργός αρχειοθετεί και ταξινομεί τους φακέλους των εξυπηρετούμενων του και φυλάσσει με ασφάλεια όλες τις πληροφορίες που έχει στη διάθεση του υπό τη μορφή σημειώσεων ή σε ηλεκτρονική καταχώρηση διασφαλίζοντας έτσι το απόρρητο και την εχεμύθεια των προσωπικών δεδομένων των εξυπηρετούμενων του.

12. Ρόλος του σχεδιαστή κοινότητας

Ο κοινωνικός λειτουργός που εργάζεται στην κοινότητα συνεργάζεται συχνά με τους φορείς της κοινότητας προκειμένου αυτοί να αναπτύξουν πρωτοβουλίες και να εφαρμόσουν προγράμματα που θα είναι προς όφελος των κατοίκων ή των μελών μιας ή περισσοτέρων κοινοτήτων.

13. Ρόλος του κοινωνικού σχεδιαστή

Στη περίπτωση αυτή ο κοινωνικός λειτουργός εφαρμόζει τη μέθοδο του σχεδιασμού, της μελέτης και της επιλογής των κατάλληλων μελλοντικών ενεργειών και της εξασφάλισης των απαιτούμενων πόρων για την υλοποίησή τους, με κύριο στόχο την παροχή μεγαλύτερων κοινωνικών υπηρεσιών προκειμένου να υπάρξει κάλυψη των κοινωνικών αναγκών.

14. Συμβουλευτικός ρόλος

Ο κοινωνικός λειτουργός που εργάζεται σε κλινικά πλαίσια και έρχεται σε επαφή με τους εξυπηρετούμενους του, τους παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη καθώς και ψυχοθεραπευτική βοήθεια σε άτομα, οικογένειες και ομάδες.

2.1 Η ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ

Η θεραπευτική επαγγελματική σχέση μεταξύ εξυπηρετούμενου και κοινωνικού λειτουργού αρχίζει από τη στιγμή που ο εξυπηρετούμενος καταφεύγει στον κοινωνικό λειτουργό με κάποιο πρόβλημα-ζωής στο οποίο θεωρεί (ανακαλύπτει) τον εαυτό του ανίσχυρο να το αντιμετωπίσει. Το να φθάσει σε κάποια λύση του προβλήματος είναι η δουλειά μεταξύ του ίδιου του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό και αυτό είναι και το κέντρο του κοινού τους ενδιαφέροντος. Το πρόσωπο που έχει το πρόβλημα νιώθει συναισθήματα ένοχής ή θυμού για το ότι έχει τη δυσκολία αυτή, όποια κι αν είναι, απογοήτευση από την ανακάλυψη της αδυναμίας του εαυτού του, ανησυχία με την προοπτική να πάρει βοήθεια και εφ' όσον θεωρεί τον εαυτό του ή την κατάσταση του σαν δυσπροσαρμοστική, εμπλέκεται συναισθηματικά σ' αυτή. Μόνο όταν τα συναισθήματα του εκφράζονται ή όταν ο κοινωνικός λειτουργός προσπαθεί να τα απελευθερώσει και βρίσκουν ανταπόκριση αποδοχής, προσοχής και συμπάθειας τότε μια συναισθηματική σύζευξη δημιουργείται ανάμεσα στον εξυπηρετούμενο και τον κοινωνικό λειτουργό.

Καθώς η σχέση αυτή αναπτύσσεται γίνεται φανερό ότι έχει κοινά στοιχεία με όλες τις καλές σχέσεις. Η θετική σχέση χρησιμοποιείται συνειδητά από τον κοινωνικό λειτουργό σαν κλίμα και σαν καταλύτης για τη λύση των προβλημάτων. Η σχέση αυτή έχει μερικά ειδικά στοιχεία που είναι ουσιώδη για κάθε επαγγελματική θεραπευτική σχέση. Όλες οι σχέσεις που προάγουν την ανάπτυξη και μια από αυτές είναι και η επαγγελματική θεραπευτική σχέση περιλαμβάνουν στοιχεία παραδοχής και προσδοκίας, υποστήριξης και παρακίνησης.

«Παραδοχή» ονομάζεται η θερμότητα και η πληρότητα στο δόσιμο του εαυτού και στην αποδοχή του άλλου προσώπου και συγκεκριμένα του εξυπηρετούμενου. Είναι μια τροφοδοτική ιδιότητα, μια ετοιμότητα να εκχωρήσει κανείς τον εαυτό του στις ανάγκες του άλλου. «Προσδοκία» σημαίνει την αναμονή κάποιου αποτελέσματος που παρέχεται σαν συνέπεια μιας συμπεριφοράς ως απάντηση.

Όλες οι σχέσεις που από τη φύση τους ή από συνειδητή πρόθεση συμβάλλουν στην ανάπτυξη ενός ατόμου, πρέπει να περιλαμβάνουν αυτούς τους ουσιώδεις συντελεστές της υποστήριξης και του ερεθίσματος, της παραδοχής και της προσδοκίας. Έτσι στην επαγγελματική σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου, παρέχεται ένα σταθερό μέσον παραδοχής, τροφοδότησης και υποστήριξης, ενώ συγχρόνως το ερέθισμα της εργασίας λύσης προβλημάτων ενδοβάλλεται για να προωθήσει τις προσπάθειες του εξυπηρετούμενου να αισθάνεται, να είναι, ή να δρα με τρόπους που οδηγούν στην καλύτερη κοινωνική του προσαρμογή. Αυτός ο συνδυασμός της τρυφερότητας του συναισθήματος με τη σταθερότητα της προοπτικής και του σκοπού διατηρείται καλύτερα αν ο κοινωνικός λειτουργός θυμάται πάντα και υπενθυμίζει στον εξυπηρετούμενο του

το πρόβλημα που βρίσκεται στο κέντρο της αμοιβαίας τους απασχόλησης και την εργασία που πρέπει να γίνει για να το αντιμετωπίσει.

Το σημείο αναγνώρισης μιας επαγγελματικής σχέσης είναι η συνείδηση της σκοπιμότητας που πηγάζει από τη γνώση του τι απαιτείται για την επιτυχία του σκοπού. Η επαγγελματική σχέση σχηματίζεται και διατηρείται για ένα σκοπό που αναγνωρίζεται από τους δυο συμμετέχοντες δηλαδή τον κοινωνικό λειτουργό και τον εξυπηρετούμενο και λήγει όταν ο σκοπός αυτός έχει επιτευχθεί ή κρίνεται σαν απρόσιτος. Το αμοιβαίο ενδιαφέρον αφορά τη λύση ή τη τροποποίηση του προβλήματος που ο εξυπηρετούμενος αντιμετωπίζει και υποτίθεται ότι ο επαγγελματίας έχει τις γνώσεις, την ικανότητα και την εξουσιοδότηση να βοηθήσει για το σκοπό αυτό.

Ο κοινωνικός λειτουργός εμπλέκεται στη σχέση όχι από καλοσύνη ή από δική του ανάγκη αλλά γιατί ξέρει πως να δώσει βοήθεια και είναι ως επαγγελματίας εξουσιοδοτημένος από την οργάνωση στην οποία εργάζεται γι' αυτό. Η σχέση αυτή επομένως αναπτύσσεται από την επαγγελματική εργασία που ο κοινωνικός λειτουργός και ο εξυπηρετούμενος πρέπει να διεξάγουν μαζί.

Ένα άλλο στοιχείο της επαγγελματικής σχέσης το οποίο απαιτεί επεξήγηση είναι το στοιχείο της αυθεντίας, του κύρους. Η «αυθεντία» όπως χρησιμοποιείται στη συγκεκριμένη περίπτωση, δεν σημαίνει κυριαρχία ή εσκεμμένη επιβολή. Έχει την έννοια της άσκηση των δικαιωμάτων και των δυνάμεων εκείνων που ενυπάρχουν στις ειδικές γνώσεις και επενδύουν τις ειδικές λειτουργίες. Το πρόσωπο που βρίσκεται σε ανάγκη βοήθεια, δηλαδή ο εξυπηρετούμενος αναζητά κάποιον που έχει την αυθεντία των γνώσεων και της ειδικότητας για να το βοηθήσει. Απευθύνεται σε κάποιον που γνωρίζει περισσότερο ή που είναι πιο ικανός από τον ίδιο. Ο εξυπηρετούμενος ξεκινά από αυτή ακριβώς την υπόθεση, ότι ο κοινωνικός λειτουργός έχει αυτή την αυθεντία που διαποτίζει τη σχέση με ασφάλεια και βεβαιότητα και ενδυναμώνει την ανταπόκριση του στην καθοδήγηση.

Τέλος πρέπει να λεχθεί ότι η σχέση προϋποθέτει δυο πρόσωπα και τα δυο ελεύθερα να ανταποκριθούν το ένα στο άλλο. Μερικοί εξυπηρετούμενοι δεν είναι τόσο ελεύθεροι, μερικοί χρειάζονται περισσότερο και άλλοι λιγότερο τη σχέση. Κάθε κοινωνικός λειτουργός είναι ικανός να δημιουργήσει σχέσεις θερμές που εξυπηρετούν το σκοπό, να ανακαλύψει ότι κάθε εξυπηρετούμενος διαφέρει τόσο από την ανάγκη που έχει μια σχέση, όσο και από την ικανότητα του για ανταπόκριση και χρήση της σχέσης αυτής.

Απαραίτητο είναι ο κοινωνικός λειτουργός να είναι ικανός να δημιουργήσει μια καλή σχέση. Η επαγγελματική σχέση αρχίζει καθώς ο εξυπηρετούμενος μοιράζεται κάποιο μέρος του προβλήματος του και καθώς ο κοινωνικός λειτουργός αποδεικνύει ότι αισθάνεται «μαζί» με τον εξυπηρετούμενο και ότι ταυτόχρονα έχει την επαγγελματική ικανότητα να χειριστεί το πρόβλημα.

Στο πρόβλημα που ο εξυπηρετούμενος φέρνει στην κοινωνική υπηρεσία εμπλέκονται και οι δυο, ο ίδιος και ο κοινωνικός λειτουργός αν και με διαφορετικό

τρόπο καθώς ο εξυπηρετούμενος βρίσκεται σε ανάγκη βοήθειας και ο κοινωνικός λειτουργός είναι το όργανο της βοήθειας. Ο εξυπηρετούμενος εμπλέκεται συναισθηματικά με το πρόβλημα του και με την ανάγκη του να αναζητήσει εξωτερική βοήθεια. Είναι απαραίτητο λοιπόν να αναγνωρισθούν τα συναισθήματα του και να γίνουν δεκτά με συμπάθεια από τον κοινωνικό λειτουργό. Ο κοινωνικός λειτουργός επομένως, αρχίζει με μια στάση που στη πραγματικότητα λει: «Είμαι εδώ για να σε δεχθώ, να καταλάβω τη δυσκολία σου ώστε να μπορέσω να σε βοηθήσω». Τις περισσότερες φορές ο εξυπηρετούμενος θα αρχίσει να λει τι τον απασχολεί αλλά, μερικές φορές μπορεί να παραμείνει σιωπηλός, ή να μιλά για κοινοτοπίες ή παράπλευρα θέματα ή μπορεί να μην ξέρει από που να αρχίσει. Όταν συμβαίνει αυτό ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να τον βοηθήσει να συγκεντρωθεί στο θέμα, που αποτελεί το λόγο της συνάντησης τους, στο θέμα που τους απασχολεί. Και ακολούθως να εκφράσει στον εξυπηρετούμενο, καθώς αυτός αφηγείται, με λόγια ή με στάσεις ανταπόκρισης, ότι αναγνωρίζει εκείνα που ο εξυπηρετούμενος αισθάνεται για τα γεγονότα αυτά.

Μόνο καθώς ο κοινωνικός λειτουργός δέχεται την απόλυτη φυσικότητα του γεγονότος, ότι ο εξυπηρετούμενος έχει εμπλακεί συναισθηματικά στο πρόβλημα, καθώς ανταποκρίνεται στα εκφραζόμενα συναισθήματα του, καθώς τον βοηθά να εκφράσει αυτά που προσπαθεί να καταπιέσει και δέχεται αυτά τα συναισθήματα με κατανόηση, μόνο τότε δημιουργείται ο συναισθηματικός δεσμός του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό. Ο κοινωνικός λειτουργός αποδεικνύει ότι είναι «ένα» με τον εξυπηρετούμενο, ότι αισθάνεται όχι σαν κι αυτόν, αλλά μαζί μ' αυτόν.

Καθώς το συναίσθημα που εκφράζεται και γίνεται αποδεκτό γεφυρώνει την απόσταση μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου, αυτοί ενώνονται στη κοινή τους προσπάθεια για τη λύση του προβλήματος. Στη προσπάθεια αυτή η προσφορά του κοινωνικού λειτουργού είναι η διαφορά του από τον εξυπηρετούμενο, δηλαδή η λειτουργία και ο ρόλος του είναι διαφορετικά, η προοπτική του, η ικανότητα του να καταλάβει και να εκτελέσει, οι πηγές βοήθειας που διαθέτει, η θέση του σε σχέση με το προσωπικό, το πρόβλημα, τον τόπο και τη διεργασία. Όλα είναι διαφορετικά απ' αυτά του εξυπηρετούμενου και αυτό έτσι πρέπει να είναι απαραίτητα.

Η προσπάθεια που γίνεται είναι από κοινού και η δουλειά μπορεί να περιλαμβάνει μακρόχρονη κοινή εργασία. Ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται συνεχώς να βρίσκεται σ' επαφή, τόσο με την αντικειμενική δυσκολία όσο και με τη συναισθηματική εμπλοκή του εξυπηρετούμενου σ' αυτή. Οι δεσμοί σχέσης θα δυναμώσουν θα επηρεαστούν, θα αραιώσουν, θα εντείνονται, θα είναι βεβιασμένοι ανάλογα με την περίπτωση, αλλά η ύπαρξη τους θα παρέχει τον ουσιώδη όρο της κοινωνικής εργασίας με άτομα, τον όρο της συμμετοχής.

Οι επαγγελματικές σχέσεις που αρχίζουν και χαρακτηρίζονται «καλές», μπορεί στη δουλειά της από κοινού εργασίας του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο να υποστούν αλλαγές του τόνου και της ποιότητας. Από μια άποψη είναι λάθος να μιλάμε για την «εγκαθίδρυση» μιας καλής επαγγελματικής

σχέσης σαν να είναι μια και εγκατεστάθη, που δεν πρόκειται να μείνει χωρίς αλλαγές.

Όταν δυο άνθρωποι ενεργούν μαζί για ζητήματα που είναι ζωτικής και πολύ προσωπικής σημασίας τουλάχιστον σε ένα από αυτούς όπως σε όλες τις καταστάσεις λύσης προβλημάτων υπάρχουν «σκαμπανεβάσματα» καλές και κακές μέρες, εξωτερικές διαταράξεις ή διευκολύνσεις που όλα ενεργούν ταυτόχρονα ακόμη και η πιο σταθερή σχέση μπορεί να υποστεί μετακινήσεις και αλλαγές. Έτσι ο κοινωνικός λειτουργός όχι μόνο πρέπει να δημιουργεί μια καλή επαγγελματική σχέση αλλά στην πορεία μιας περίπτωσης μπορεί να χρειαστεί να τη ξαναδημιουργήσει ή όπως συχνά αναφέρεται να τη «δουλέψει».

Η πιο συχνά αντιμετωπιζόμενη ανάγκη για την επεξεργασία της σχέσης είναι η εμφάνιση του φαινομένου που ονομάζεται «συναισθηματική μεταβίβαση». Από τι στιγμή που συμβαίνει αυτό, γίνεται προσπάθεια να διατηρηθεί η επαγγελματική σχέση στη βάση της πραγματικότητας, δηλαδή κοινωνικός λειτουργός και εξυπηρετούμενος να κρατηθούν ενήμεροι για τον κοινό τους σκοπό, των χωριστών και ρεαλιστικών ταυτοτήτων τους και του κέντρου του ενδιαφέροντος τους στην επεξεργασία μιας καλύτερης προσαρμογής μεταξύ του εξυπηρετούμενου και της τρέχουσας προβληματικής κατάστασης του. Εκδηλώσεις συναισθηματικής μεταβίβασης χρειάζεται να αναγνωρίζονται, να επισημαίνονται καθώς συμβαίνουν, αλλά η προσπάθεια είναι να χειριστούμε έτσι τη σχέση και την εργασία λύσης προβλημάτων ώστε να δοθεί η μικρότερη δυνατή σημασία στη συναισθηματική μεταβίβαση. Η απώλεια της αίσθησης της πραγματικότητας από μέρους του εξυπηρετούμενου σ' ότι αφορά το σκοπό και τη φύση της σχέσης με τον κοινωνικό λειτουργό μπορεί να αποτελέσει το έναυσμα για μια ολόκληρη αλυσίδα από μη ρεαλιστικές ανταποκρίσεις μέσα του, την ανάδυση απαντήσεων και προσδοκιών που δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν.

Η αρχή που διέπει τον έλεγχο η το χειρισμό της επαγγελματικής σχέσης είναι ότι ο εξυπηρετούμενος χρειάζεται να βοηθηθεί, να δει ξανά τι είναι αυτό για το οποίο ο ίδιος και ο κοινωνικός λειτουργός βρίσκονται μαζί, ποια είναι η δουλειά τους και ποιοι είναι οι όροι και τα μέσα με τα οποία ο συνειδητός σκοπός του εξυπηρετούμενου μπορεί να πραγματοποιηθεί.

Τέλος τα χρονικά όρια της συνέντευξης, η συχνότητα των συνεντεύξεων, ο καθορισμένος χώρος για συναλλαγές διαχωρίζουν την επαγγελματική σχέση από τη μη επαγγελματική επικοινωνία. Επιπλέον το περιεχόμενο της συνέντευξης, τι συζητείται, τι απαγορεύεται ή παραλείπεται, τι είναι ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού και τι του εξυπηρετούμενου συνεχώς καθορίζει την επαγγελματική σκόπιμη επικοινωνία.

2.2 ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

Η έννοια της μεταβίβασης παραπέμπει όχι μόνο σε απωθημένες συγκρούσεις, αλλά και σε όλα τα πρωταρχικά συναισθήματα που πηγάζουν από τις ανθρώπινες σχέσεις. «Κατά τη μεταβίβαση ο εξυπηρετούμενος μεταβιβάζει ασυνείδητα συναισθήματα για τους γονείς του προς τον κοινωνικό λειτουργό και συμπεριφέρεται στον κοινωνικό λειτουργό σαν να ήταν οι ίδιοι οι γονείς του. Με το τρόπο αυτό βγαίνει στην επιφάνεια ασυνείδητο υλικό».(14) Με την υποκίνηση της ανάπτυξης της μεταβίβασης, αποκαλύπτονται συγκρούσεις που προέρχονται από δυσκολίες κατά τη πρώιμη φάση της σχέσης με τους γονείς και προκαλούν προβλήματα συμπεριφοράς στο παρόν.

Η κοινωνική εργασία προσεταιρίζεται την άποψη αυτή και αναφέρεται γενικότερα στον τρόπο με τον οποίο συναισθηματικά κατάλοιπα από προηγούμενες σχέσεις και βιώματα επηρεάζουν την τρέχουσα συμπεριφορά, ιδιαίτερα όσον αφορά τις σχέσεις. «Η αντιμεταβίβαση αναφέρεται στις μη ορθολογικές αντιδράσεις του κοινωνικού λειτουργού στις εμπειρίες του παρελθόντος, που οι εξυπηρετούμενοι εισάγουν στην επαγγελματική σχέση».(15) Η απόδοση στον εξυπηρετούμενο γνωρισμάτων- πηγών συναισθημάτων από μέρος του κοινωνικού λειτουργού έχει ως αποτέλεσμα να προχωρεί σε λανθασμένες εκτιμήσεις οπότε αδυνατεί να προσφέρει τη βοήθεια του.

Στην κοινωνική εργασία η έννοια της αντιμεταβίβασης υποδηλώνει συναισθήματα που ο κοινωνικός λειτουργός αποδίδει στον εξυπηρετούμενο ή στο πρόβλημα, ενώ είναι δικά του, με αποτέλεσμα να μειώνεται η αντιληπτική του ικανότητα και να εμπλέκεται προσωπικά στη συνεργασία χωρίς να μπορεί να βοηθήσει. Οι γνώσεις, η διαρκής επιμόρφωση και βέβαια η εποπτεία του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού οδηγούν σε τόνωση της αυτογνωσίας και του ελέγχου και μειώνουν το κίνδυνο της μεταβίβασης και της αντιμεταβίβασης.

2.3 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ-ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

Ως επικοινωνία ορίζεται η συναλλακτική διεργασία κατά την οποία εκπέμπονται, εισέρχονται και ανατροφοδοτούνται μηνύματα μεταξύ ατόμων, ομάδων και κοινωνικών συστημάτων που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση.

Η συνέντευξη είναι μια εξειδικευμένη μορφή επικοινωνίας μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου ατόμου. Είναι περιεκτική, σκόπιμη, περιορισμένη και εμπεριέχει συγκρουόμενους τύπους σχέσης. Κατευθύνεται προς ορισμένους στόχους-λήψη κοινωνικού ιστορικού, συμβουλευτική, και καθορίζεται ευρύτερα από κοινωνικές και πολιτισμικές παραμέτρους. Προϋποθέτει την χρήση ορισμένων δεξιοτήτων από τον κοινωνικό λειτουργό που καθορίζονται και περιχαρακώνονται από τους στόχους της.

¹⁴ Malcolm Payne, Σύγχρονη Θεωρία της κοινωνικής εργασίας, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000, σελ 149.

¹⁵ Βλ 14 σελ 149

Η συνέντευξη στην επαγγελματική θεραπευτική σχέση, αποσκοπεί στο να συμβάλλει θετικά στην διατήρηση μιας τροφοδοτικής σχέσης με τον εξυπηρετούμενο για την επίλυση των προβλημάτων του και στην εξομάλυνση της σχέσης του με το κοινωνικό σύνολο.

Τα δομικά χαρακτηριστικά της συνέντευξης είναι:

- Τα άτομα που συμμετέχουν στην συνέντευξη.
- Οι ενδογενείς προσδοκίες ρόλων που κάθε μέλος αποδίδει στον άλλο.
- Η πραγματική επικοινωνία μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και του εξυπηρετούμενου.
- Οι κοινωνικές και πολιτισμικές επιρροές και αξίες που ενυπάρχουν και στα δυο μέλη που καθορίζουν σε λεκτικό και έξω-λεκτικό επίπεδο την συμπεριφορά και τα αμοιβαία μηνύματα.

Αυτά τα δομικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν κάθε συνέντευξη. Ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να είναι οριοθετημένος στον επαγγελματικό του ρόλο και ενήμερος του ρόλου του εξυπηρετούμενου. Ο κοινωνικός λειτουργός εκτός από την κατανόηση της πραγματικής και εξωλεκτικής επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο, θα πρέπει να είναι ευαισθητοποιημένος και στις κοινωνικές και πολιτισμικές επιρροές και τυχόν διαφοροποιήσεις που ενυπάρχουν στον ίδιο σε σχέση με τον εξυπηρετούμενο. Εθνικότητα, κοινωνική τάξη, τόπος προέλευσης, θρησκεία, είναι σημαντικές μεταβλητές που επηρεάζουν αποφασιστικά τη δυναμική της συνέντευξης και κατ' επέκταση την επαγγελματική σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.

Το κύριο χαρακτηριστικό της συνέντευξης που τη διαφοροποιεί από τη συζήτηση είναι ο συνειδητά επιλεγόμενος σκοπός της από τον κοινωνικό λειτουργό στα πλαίσια της επαγγελματικής σχέσης. Από αυτό το κύριο χαρακτηριστικό απορρέουν οι παρακάτω ιδιότητες της συνέντευξης στην κοινωνική εργασία:

1. Το περιεχόμενο της συνέντευξης αποτελεί μια θεματική ενότητα με συνέχεια.
2. Σε κάθε συνέντευξη οι ρόλοι των δυο μερών είναι διαφοροποιημένοι. Ο κοινωνικός λειτουργός έχει την ευθύνη της όλης διεργασίας της συνέντευξης, η οποία περιλαμβάνει, σύμφωνα με τις γνώσεις και την κρίση του, χρήσιμες πληροφορίες και δεξιότητες για την πραγμάτωση του σκοπού της.
3. Η δομή και τα χαρακτηριστικά της επαγγελματικής συνέντευξης υποδηλώνουν μια «άνιση» και όχι αμοιβαία σχέση μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του εξυπηρετούμενου. Ο κοινωνικός λειτουργός στην σχέση αυτή έχει ρόλο «εξουσίας» που απορρέει από τις γνώσεις και τη θέση του έναντι του ατόμου, το οποίο λαμβάνει το ρόλο του «βοηθούμενου».
4. Κάθε συνέντευξη έχει τη δική της ροή, με συγκεκριμένα χρονικά όρια. Ο κοινωνικός λειτουργός έχει την υποχρέωση να διατηρήσει την επικοινωνία μέχρι το τέλος, ανεξάρτητα από τυχόν δικά του συναισθήματα φόβου, ανίας ή αποτυχίας της συνέντευξης.

5. Η επαγγελματική συνέντευξη δομείται από το χρόνο, το τόπο και την διάρκεια. Δίδεται συγκεκριμένος χρόνος συνάντησης σε επαγγελματικό χώρο με διάρκεια περίπου μιας ώρας. Ο κοινωνικός λειτουργός είναι υπεύθυνος να τηρήσει τα παραπάνω όρια μέσα στα πλαίσια του επαγγελματικού του ρόλου και δεοντολογίας. Βεβαίως οι όροι αυτοί ποικίλουν και διαφοροποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες του ατόμου και τις ιδιαίτερες περιστάσεις που αντιμετωπίζει.
6. Η συνέντευξη κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου πραγματοποιείται σε κοινωνικές οργανώσεις, στο οικογενειακό ή στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου. Γενικότερα η συνέντευξη πρέπει να διενεργείται σε οργανωτικά δομημένους χώρους που πληρούν δεοντολογικά τις επαγγελματικές προϋποθέσεις.
7. Τέλος, το βασικότερο χαρακτηριστικό της συνέντευξης είναι το περιεχόμενο της που εμπεριέχει τον ανθρώπινο πόνο, τη δυσπροσαρμοστικότητα, τη πιθανή ρήξη με το κοινωνικό περιβάλλον, χρονιότητα προβλημάτων, καταστάσεις κρίσεις. Τα ανθρώπινα προβλήματα δεν αντικειμενοποιούνται και είναι δύσκολο να χωρέσουν σε όρια και φόρμες. Η αφήγηση του ατόμου μπορεί να είναι απρόβλεπτη, αστάθμητη, απρογραμμάτιστη. Η οργάνωση του υλικού της συνέντευξης, οι τεχνικές και οι δεξιότητες είναι γνώσεις επιβοηθητικές, δεν επιλύουν όμως πάντα τις σοβαρές δυσκολίες που τυχόν θα αντιμετωπίσει ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός στην πορεία επικοινωνίας του με τον εξυπηρετούμενο. Βασικός συντελεστής της επικοινωνιακής σχέσης με τον βοηθούμενο είναι πάντα η βαθύτερη επιθυμία του κοινωνικού λειτουργού να βοηθήσει το συνάνθρωπό του, η δοτική, υποστηρικτική, σχέση μαζί του, το γνήσιο ενδιαφέρον και η ανθρωπιά του.

2.4 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Έχει διαπιστωθεί ότι η επαγγελματική σχέση αποτελεί το θεμέλιο λίθο στην εφαρμογή της κοινωνικής εργασίας. Πράγματι ο κοινωνικός λειτουργός άσχετα από ποιά μέθοδο χρησιμοποιεί, χωρίς την ικανότητα στην ανάπτυξη της επαγγελματικής σχέσης δεν μπορεί να φέρει σε αποτελεσματικό πέρας τους στόχους του. Η σχέση έχει μια ιδιαίζουσα κεντρική σπουδαιότητα στην κοινωνική εργασία και είναι καθοριστική της ποιότητας προσφοράς υπηρεσιών.

Οι γνώσεις που απαιτούνται για την ανάπτυξη της επαγγελματική σχέσης είναι θέμα όχι μόνο θεωρητικής μάθησης, αλλά και θέμα πρακτικής εμπειρίας. Η θεωρητική προπαρασκευή δίνει στον κοινωνικό λειτουργό τις βάσεις εκείνες που συνειδητά τον καθοδηγούν και του επιτρέπουν έντεχνες πειραματικές προσπάθειες. Τίποτα δεν εμπίπτει σε μια συγκεκριμένη αλύγιστη «συνταγή» όταν αναφερόμαστε στην ανθρώπινη συμπεριφορά.

Ο κοινωνικός λειτουργός επιβάλλεται να έχει γνώσεις της τέχνης της διάγνωσης, μιας διάγνωσης ψυχο-κοινωνικο-βιολογικής. Ο κοινωνικός

λειτουργός πρέπει να είναι σε θέση να μελετά όλα αυτά τα στοιχεία, τις αλληλεπιδράσεις που αυτά έχουν μεταξύ τους και τις επιπτώσεις τους πάνω στο άτομο όσο αφορά τη λειτουργικότητα τους ή μη λειτουργικότητα. Το αποτέλεσμα της διάγνωσης είναι η έκφραση μιας γνώμης, επαγγελματικής γνώμης όσο αφορά το υπάρχον πρόβλημα. Με βάση την διάγνωση γίνεται ο σχεδιασμός ως προς το τι πρέπει να γίνει άμεσα, μεσοπρόθεσμα, ή μακροπρόθεσμα.

Η διάγνωση στην επαγγελματική σχέση είναι βασικής σπουδαιότητας, σαν το πρώτο βήμα του κοινωνικού λειτουργού στην οποιαδήποτε βοηθητική του προσπάθεια και αυτό πιστοποιείται από το γεγονός της αλληλεξάρτησης που υπάρχει μεταξύ παρέμβασης και διάγνωσης. Δεν μπορούμε να μιλάμε για παρεμβατικές ενέργειες χωρίς μια διαγνωστική- αξιολογική αντίληψη των ατόμων και του προβλήματος που έχουν. Η διάγνωση δεν είναι μια διαδικασία που γίνεται για μια συγκεκριμένη περίοδο και σταματά. Είναι μια συνεχής διαδικασία καθ' όλη τη διάρκεια επαφής, που έχει ο κοινωνικός λειτουργός με τον εξυπηρετούμενο. Δεν είναι στατική, αλλά μια διαρκής συνεχιζόμενη δυναμική διαδικασία.

2.5 ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Ο κοινωνικός λειτουργός κατά την άσκηση του επαγγέλματος του, εφαρμόζει τις παρακάτω βασικές δεξιότητες προκειμένου να αναπτύξει μια σωστή επαγγελματική σχέση με τον εξυπηρετούμενο:

- Διασαφήνιση του σκοπού.
- Διασαφήνιση ρόλου.
- Ενθάρρυνση του εξυπηρετούμενου για επανατροφοδότηση σχετικά με τον σκοπό.
- Ένδειξη πίστης στις δυνατότητες που έχει η από κοινού εργασία.
- Συλλογή πληροφοριών μεταξύ των συναντήσεων.
- Κίνηση από γενικά σε συγκεκριμένα θέματα.
- Κατανόηση των αισθημάτων του εξυπηρετούμενου.
- Έκφραση των αισθημάτων του εξυπηρετούμενου με λόγια.
- Σύνδεση των αισθημάτων με την εργασία.
- Μερισμός προσωπικών σκέψεων και αισθημάτων.
- Υποστήριξη των δυνατοτήτων του εξυπηρετούμενου.
- Τμηματοποίηση των ανησυχιών και ενδιαφερόντων του εξυπηρετούμενου.
- Διατήρηση της έμφασης.
- Έλεγχος ομοφωνίας.
- Ενίσχυση του ατόμου σε θέματα που θεωρούνται ταμπού.
- Προσδιορισμός συναισθηματικών εμποδίων στην εργασία.
- Χειρισμός του θέματος εξουσίας.
- Παροχή πληροφοριών.
- Άμεση επαφή με τα ανθρώπινα συστήματα.
- Υπόδειξη της έλευσης του τερματισμού.

- Συμμερισμός των αναφευομένων αισθημάτων λόγω τερματισμού.
- Χειρισμός των υπαρχόντων συναισθημάτων λόγω τερματισμού.

2.6 ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ-ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ

Οι δυσκολίες στην επικοινωνιακή σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο είναι πολλές, σοβαρές και συχνά απρόβλεπτες.

1. ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Τα στερεότυπα συμπεριφοράς που αποδίδονται σε ορισμένα εξυπηρετούμενα άτομα και οικογένειες, είναι δυνατόν να καταλήξουν σε άκαμπτες και λανθασμένες ορισμένες φορές «ετικετικοποιήσεις» που τελικά εμποδίζουν την επικοινωνία και την εξατομικευμένη, διαγνωστική εκτίμηση από τον κοινωνικό λειτουργό. Αυτές οι «προκατασκευασμένες» ανεπαίσθητα κατευθυνόμενες απόψεις, ιδέες, κρίσεις, λειτουργούν συχνά ασυνείδητα σε κοινωνικούς λειτουργούς, επηρεάζοντας δυσμενώς της επικοινωνία, σχέση και τελική έκβαση του περιστατικού.

2. ΛΑΝΘΑΣΜΕΝΗ ΥΠΟΘΕΣΗ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ

Η λανθασμένη υπόθεση μηνύματος συμβαίνει όταν ο κοινωνικός λειτουργός ή το άτομο δέχονται ένα αμφιλεγόμενο μήνυμα, δεν γίνεται επαλήθευση της πραγματικής έννοιας και η συζήτηση ή οι αντιδράσεις των δυο συνδιαλεγόμενων προχωρούν βασισμένες πάνω στο αρχικά ασαφές μήνυμα. Σ' αυτή τη περίπτωση ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να ξεκαθαρίσει το αρχικό μήνυμα που είτε έλαβε ή θέλει να μεταδώσει, έτσι ώστε η επικοινωνία να επαναπροσδιοριστεί και να συνεχιστεί απρόσκοπτα.

3. ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΣΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΤΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

Ορισμένες φορές ο κοινωνικός λειτουργός δεν αποσαφηνίζει από την αρχή της συνέντευξης τον σκοπό της, με αποτέλεσμα ο εξυπηρετούμενος και ο κοινωνικός λειτουργός να έχουν διαφορετικές και πιθανώς αντικρουόμενες απόψεις και προσδοκίες. Αυτή η έλλειψη προσδιορισμού στόχου για κάθε συνέντευξη, μπορεί να δημιουργήσει δυσάρεστα συναισθήματα στον εξυπηρετούμενο και να παραπλανηθεί η συζήτηση σε θέματα άσχετα από το κύριο πρόβλημα που απασχολεί τον εξυπηρετούμενο.

4. ΠΡΟΩΡΗ ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ

Οι αρχικές συνεντεύξεις στοχεύουν κυρίως στη δημιουργία μιας θετικής σχέσης μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου, με παράλληλη συγκέντρωση πληροφοριών για τη διατύπωση του κοινωνικού ιστορικού. Η τυχόν κινητοποίηση από τον κοινωνικό λειτουργό για άμεση παρέμβαση και αλλαγή σε ένα χρόνιο πρόβλημα του εξυπηρετούμενου, χωρίς την ανάλογη προετοιμασία, θα έχει πιθανώς ως αποτέλεσμα την αδρανοποίηση του. Ο εξυπηρετούμενος αιφνιδιάζεται και δημιουργεί αντιστάσεις παρακωλύοντας

την περαιτέρω επικοινωνία με τον κοινωνικό λειτουργό. Η κατάσταση αυτή πολύ συχνά δεν συνειδητοποιείται από νέους άπειρους και «ενθουσιώδεις» κοινωνικούς λειτουργούς, οι οποίοι θέλουν να προκαλέσουν άμεση αλλαγή σε χρόνια προβλήματα από την πρώτη συνέντευξη με τον εξυπηρετούμενο.

5. ΕΜΠΟΔΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΟΥ ΑΝΑΓΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ:

- Προσωπικότητα του ατόμου: αντιστάσεις, κατάθλιψη, θυμός
- Ηλικιακή φάση ανάπτυξης (εφηβική ηλικία)
- Υποχρεωτική προσέλευση του εξυπηρετούμενου στην κοινωνική οργάνωση

6. ΡΟΗ ΛΕΚΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Ο κοινωνικός λειτουργός σταδιακά ευαισθητοποιείται στους ιδιαίτερους τύπους της δικής του επικοινωνίας, καθώς και στα τυχόν «επαναλαμβανόμενα λάθη στη ροή του λεκτικού περιεχομένου». Όταν ο ίδιος έχει την τάση να μιλάει πολύ με τόνο κυριαρχικό και αυταρχικό, ως έκφραση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της προσωπικότητας του, μπλοκάρει την επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο. Όταν αντίθετα είναι λιγόλογος και αφήνει να «διακοπεί η συζήτηση» με συχνά κενά και σιωπές που δεν είναι σκόπιμες για την επίτευξη κάποιων στόχων της συνέντευξης, η επικοινωνία πάλι δυσχεραίνει. Ο εξυπηρετούμενος μπορεί να εκλάβει αυτά τα υποτονικά μηνύματα ως έλλειψη ενδιαφέροντος και ευαισθησίας από τον κοινωνικό λειτουργό. Θα πρέπει λοιπόν ο κοινωνικός λειτουργός να είναι ενήμερος του προσωπικού του τύπου και ρυθμού επικοινωνίας και να εναρμονίζει την δική του ροή λεκτικού περιεχομένου σύμφωνα με τις ανάγκες, το πρόβλημα και την προσωπικότητα του εξυπηρετούμενου.

7. ΑΠΟΦΥΓΗ ΔΙΑΚΟΠΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Οι συχνές διακοπές που μπορεί να προκαλέσει ο κοινωνικός λειτουργός στην συνέντευξη, είτε επειδή έχει ακούσει πολλές φορές το ίδιο θέμα ή επειδή έχει την τάση να συμπληρώνει στο τέλος φράσεις που ο εξυπηρετούμενος θα ήθελε να πει, δημιουργούν σοβαρά εμπόδια στην επικοινωνία. Συγχρόνως, όμως θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα ευαίσθητος σε τυχόν διακοπές που θα κάνει ο εξυπηρετούμενος κατά τη συνέντευξη. Επαναλαμβανόμενες διακοπές μπορεί να σημαίνουν επιθυμία του εξυπηρετούμενου για αλλαγή θέματος εκείνη τη χρονική περίοδο και μετάθεση του για κάποια άλλη στιγμή, αν το θέμα της συζήτησης είναι αγχογόνο, ή αδιάφορο για αυτόν. Ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να διερευνήσει τις αιτίες αυτών των διακοπών από τον εξυπηρετούμενο, προκειμένου να άρει ένα ακόμη ανασταλτικό εμπόδιο στην επικοινωνία και συνεπώς στην επαγγελματική σχέση.

8. ΑΜΥΝΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Η επίγνωση από τον κοινωνικό λειτουργό των προσωπικών του αξιών, προκαταλήψεων και αμυνών, μειώνει στο ελάχιστο τα εμπόδια επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο από την πρώτη συνέντευξη. Όσο λιγότερο αμυντικός είναι ο κοινωνικός λειτουργός τόσο περισσότερο μπορεί να βοηθήσει τους εξυπηρετούμενους «να δουλέψουν» τις δικές τους άμυνες. Και όσο

περισσότερη επίγνωση και ευελιξία έχει των δικών του αξιών, τόσο λιγότερο έχει την τάση να τις επιβάλλει στον εξυπηρετούμενο.

Συμπερασματικά αναφέρουμε ότι οι γνώσεις για επισήμανση και αντιμετώπιση των εμποδίων στην επικοινωνία κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου είναι σίγουρα επιβοηθητικές, όχι όμως επαρκείς για την διεξαγωγή μιας κατά το δυνατόν επιτυχημένης συνέντευξης. Η μέθοδος και οι δεξιότητες συντείνουν για μια κατά το δυνατόν ικανοποιητικής επαγγελματικής επιβοηθητικής επικοινωνίας κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου. Η διεξαγωγή μιας επιτυχημένης συνέντευξης σημαίνει εμπεδωμένες γνώσεις, εσωτερίκευση του γνωστικού αντικειμένου, διεργασία προσωπική σε σχέση με βιώματα, στάσεις και αξίες, ικανότητα του κοινωνικού λειτουργού για δημιουργία σχέσης, επίγνωση κατά το δυνατόν των μηχανισμών άμυνας του, δοτικότητα, επιθυμία για βοήθεια.

2.7 Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ ΤΟΥ

Ο Κοινωνικός Λειτουργός ως ένας κοινωνικός επιστήμονας που συμβάλλει στην προσωπική ανάπτυξη των εξυπηρετούμενων του και είναι "φρουρός" των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ιδανικών του ανθρώπου, οφείλει να τηρεί κάποιες αρχές και αξίες κατά την άσκηση του επαγγέλματος του. Οι αρχές δεοντολογίας των κοινωνικών λειτουργών είναι αναπόσπαστο τμήμα του επαγγέλματος τους και θα πρέπει να τηρούνται στο μέγιστο βαθμό από όλους τους επαγγελματίες. Παρακάτω αναλύονται κάποιες από τις αρχές που θα πρέπει να τηρεί ο κοινωνικός λειτουργός κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας όσον αφορά τη σχέση του με τους εξυπηρετούμενους. Οι αρχές αυτές ορίζονται από τον Σύνδεσμο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος και αφορούν όλους τους Κοινωνικούς Λειτουργούς.

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

- Ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι υπεύθυνος έναντι των εξυπηρετούμενων του
- Έχει χρέος να παρέχει τις υπηρεσίες του στους εξυπηρετούμενους με αφοσίωση, πίστη, αποφασιστικότητα αξιοποιώντας κατ' αυτό το τρόπο όλες τις επαγγελματικές του ικανότητες και προσόντα
- Έχει την υποχρέωση να μην χρησιμοποιεί τις επαγγελματικές του σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους για προσωπικό του όφελος δηλαδή να μην ιδιοποιείται εξυπηρετούμενους κάποιας οργάνωσης για ιδιωτική άσκηση του επαγγέλματος του.
- Οφείλει να μην κάνει διακρίσεις ανάμεσα στους εξυπηρετούμενους λόγω φυλής, χρώματος, θρησκευτικών και πολιτικών πεποιθήσεων, σεξουαλικών προτιμήσεων, ηλικίας, εθνικής καταγωγής, οικογενειακής κατάστασης, πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας ή οποιασδήποτε άλλης προτίμησης ή ατομικού χαρακτηριστικού ιδιότητας ή καθεστώτος

- Υποχρεούται να αποφεύγει σχέσεις ή δεσμεύσεις που δεν συμβιβάζονται με τα συμφέροντα των εξυπηρετούμενων του.
- Υποχρεούται να μην εμπλέκεται σε προσωπικές ή σεξουαλικές σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους του.
- Οφείλει να ενημερώνει τους εξυπηρετούμενους του για τις παρεχόμενες σ' αυτούς υπηρεσίες, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που έχει.
- Οφείλει να συνεργάζεται με τους συναδέλφους του για την προστασία των συμφερόντων των εξυπηρετούμενων του και να ενεργεί στα πλαίσια συλλογικών αποφάσεων διεπαγγελματικής συμβουλευτικής και συνεργασίας ή εποπτείας εάν και όπως αυτά εφαρμόζονται στον φορέα εργασίας του.
- Όταν το έργο του Κοινωνικού Λειτουργού έχει ολοκληρωθεί οφείλει να διακόψει την επαγγελματική σχέση μαζί του ή όταν η άσκηση του λειτουργήματος του δεν εξυπηρετεί τα συμφέροντα και τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων του.
- Ο Κοινωνικός Λειτουργός που παύει ή διακόπτει τις παρεχόμενες υπηρεσίες του, οφείλει να ενημερώνει έγκαιρα τους εξυπηρετούμενους του και θα πρέπει να εξασφαλίζει τη παραπομπή τους ή τη συνέχεια των παρεχόμενων σ' αυτούς κοινωνικών υπηρεσιών, σεβόμενος τις ανάγκες και προτιμήσεις τους.
- Επίσης, δικαιούται να διακόψει απροειδοποίητα τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες μόνο υπό φυσιολογικές συνθήκες αποδίδοντας ιδιαίτερη προσοχή σε όλα τα στοιχεία της υπόθεσης και φροντίζοντας να ελαχιστοποιεί τα ενδεχόμενα αρνητικά αποτελέσματα.

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

- Ο Κοινωνικός Λειτουργός υποχρεούται να εγγυάται και να διασφαλίζει τα δικαιώματα και τα συμφέροντα του εξυπηρετούμενου του όταν ενεργεί για λογαριασμό του εφόσον αυτός κριθεί ανίκανος για δικαιοπραξία.
- Όταν τρίτο πρόσωπο έχει εξουσιοδοτηθεί νόμιμα να ενεργεί για λογαριασμό του, ο Κοινωνικός Λειτουργός υποχρεούται να συνεργάζεται μαζί του με βάση πάντα το συμφέρον του εξυπηρετούμενου του.
- Ο Κοινωνικός Λειτουργός υποχρεούται να μην εμπλέκεται σε δραστηριότητες που παραβιάζουν ή μειώνουν τα κοινωνικά ή νομικά δικαιώματα των εξυπηρετούμενων.

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

- Ο Κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να διατηρεί το απόρρητο και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των πληροφοριών που του παρέχει ο εξυπηρετούμενος στα πλαίσια άσκησης του επαγγέλματος του.
- Ο Κοινωνικός Λειτουργός δεν επιτρέπεται να συζητά με άλλους πληροφορίες που έχει εμπιστευτεί ο εξυπηρετούμενος του χωρίς τη συγκατάθεση του, παρά μόνο όταν αυτό επιβάλλεται από επιτακτικούς επαγγελματικούς λόγους.

- Οφείλει να ενημερώνει εμπειριστατωμένα τους εξυπηρετούμενους του, για τα όρια της επαγγελματικής του εχεμύθειας σε δεδομένη κατάσταση, τους σκοπούς γνώσης των συγκεκριμένων πληροφοριών και τον τρόπο αξιοποίησης τους.

ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

- Ο Κοινωνικός Λειτουργός οφείλει να μην δωροδοκείται προκειμένου να αναλάβει ή να παραπέμψει εξυπηρετούμενο του καθώς και να μην μοιράζεται την αμοιβή του.
- Κατά τον καθορισμό της αμοιβής του, ο Κοινωνικός Λειτουργός που ασκεί το επάγγελμα ιδιωτικά οφείλει σύμφωνα με το νόμο να κρίνει ότι η αμοιβή είναι εύλογη και αξιοπρεπής ανάλογη των υπηρεσιών που έχει παρέχει καθώς και της οικονομικής δυνατότητας του εξυπηρετούμενου.(16)

2.8 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Η Κοινωνική Εργασία εφαρμόζεται σε κοινωνικές οργανώσεις, οι οποίες ασχολούνται με την παροχή υπηρεσιών σε άτομα, οικογένειες, ομάδες και κοινότητες. Η άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας είναι μια συνειδητή συστηματική επαγγελματική δράση, με στόχο την κάλυψη των ψυχοκοινωνικών αναγκών των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης ή αντιμετωπίζουν δυσκολίες προσαρμογής στο κοινωνικό τους περιβάλλον. Η άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας στηρίζεται και αναπτύσσεται στα πλαίσια της διαπροσωπικής επικοινωνίας και ανταλλαγής και εν προκειμένου στα πλαίσια της επαγγελματικής σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο. Η σχέση αυτή λειτουργεί μέσα σε συγκεκριμένα όρια, χώρου, χρόνου, και αρχών που καθορίζονται από τις γνώσεις και τις δεξιότητες του κοινωνικού λειτουργού.

Η άσκηση της επαγγελματικής σχέσης διέπεται από τις παρακάτω σημαντικότερες αρχές:(17)

- Σεβασμός της αξιοπρέπειας και της προσωπικότητας του κάθε ατόμου.
- Κάθε άτομο είναι μια μοναδική και ανεπανάληπτη βιολογική, ψυχοσυναισθηματική, και κοινωνική ολότητα σε κάθε στιγμή της ζωής του, τόσο κατά τη συνεχή αλληλεπίδραση του με το περιβάλλον όσο και αναφορικά με την ιδιαίτερη κατάσταση του. Οι ιδιαίτεροι τρόποι έκφρασης των ικανοτήτων αλλά και των αδυναμιών ενός ατόμου συνιστούν αποτέλεσμα πολυσύνθετων διεργασιών και είναι συνυφασμένοι με τις ατομικές εμπειρίες, την προσωπικότητα του και τα γεγονότα ζωής που έχει βιώσει. Μια συμπεριφορά όσο περίεργη, αδικαιολόγητη ή ακατανόητη και αν φαίνεται, έχει τις αιτίες και το νόημα της για το ίδιο το άτομο.

¹⁶ Πηγή internet. [www. Skle.gr/deontologia.shtml](http://www.Skle.gr/deontologia.shtml)

¹⁷ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998, σελ. 70

- Κάθε άτομο είναι ικανό να θέτει στόχους και να αναζητά τη βελτίωση, τη μεγιστοποίηση των ωφελειών από την επίτευξη των στόχων αυτών, και μπορεί να αλλάξει εφόσον το επιθυμεί.
- Έχει μεγάλη σημασία να παρέχονται ευκαιρίες στα άτομα προκειμένου αυτά να αναπτύξουν και να ασκήσουν τις ικανότητες τους για την ικανοποίηση ή την ελαχιστοποίηση των ποικίλων ψυχοκοινωνικών αναγκών που αντιμετωπίζουν σε κάποια φάση της ζωής τους ή που είναι πιθανόν να αντιμετωπίσουν στο μέλλον.
- Ο εξυπηρετούμενος αναγνωρίζεται ως πολίτης με πλήρη δικαιώματα και ευθύνες και δικαιούται να έχει γνώμη και συμμετοχή στο σχεδιασμό και τη διαχείριση των παροχών των κοινωνικών υπηρεσιών.
- Τα ευάλωτα άτομα έχουν ανάγκη προστασίας στις περιπτώσεις και στο βαθμό που απειλούνται από σωματική, ψυχική ή κοινωνική βλάβη. Όσοι ζουν σε ιδρύματα χρειάζονται ιδιαίτερη υποστήριξη προκειμένου να επιχειρήσουν την επανένταξη τους στην κοινότητα.
- Προϋπόθεση για την παρέμβαση στα προβλήματα και στη ζωή ενός ατόμου είναι η συναίνεση και η συγκατάθεση του στη παρέμβαση αυτή. Ο καταναγκασμός του ατόμου δηλαδή η επιβολή οποιασδήποτε μορφής εξωτερικών κανονισμών και ελέγχου σε ένα άτομο με την απειλή χρήσης βίας ή εφαρμογής της εξουσίας είναι ασύμβατος με την κοινωνική εργασία.
- Βάση για την κατανόηση του άλλου, όποιος και αν είναι αυτός, είναι η γνώση του καθενός για τον ίδιο του τον εαυτό, τις στάσεις, τους ρόλους και τις προκαταλήψεις του.
- Η προσπάθεια κατανόησης του ατόμου δεν εξαντλείται με την απλή ερμηνεία των λεγομένων του. Απαιτείται η κατανόηση του ίδιου του ατόμου, της κατάστασης στην οποία βρίσκεται καθώς και της σημασίας της κατάστασης αυτής για τον ίδιο και τη συμπεριφορά του.
- Απαραίτητη είναι η συνεχής αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ούτως ώστε οι υπηρεσίες αυτές να ανταποκρίνονται πλήρως στις ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων ανεξάρτητα από την καταγωγή, την ηλικία, τη φυλή, το φύλο ή το βαθμό της μειονεξίας τους.

3.1 Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

«Η επαγγελματική σχέση είναι μια ειδική ανθρώπινη σχέση, η οποία ορίζεται ως ένας συναισθηματικός και κοινωνικός σύνδεσμος που δημιουργείται μεταξύ Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου, με στόχο ο εξυπηρετούμενος να γίνει ικανός να διατυπώσει το πρόβλημα του και να προβεί στις απαραίτητες πρακτικές και συναισθηματικές ενέργειες προκειμένου να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες του, να αλλάξει την κατάσταση και να σταθεροποιηθεί στη νέα επιθυμητή και απαλλαγμένη από αρνητικά χαρακτηριστικά συνθήκη ζωής. Η σχέση αυτή λειτουργεί μέσα σε συγκεκριμένα όρια: χώρου, χρόνου και στόχων της υπηρεσίας».(18) Η επαγγελματική σχέση συνιστά το πλαίσιο μέσα στο οποίο χαράσσονται οι κατευθυντήριες γραμμές και η πορεία δράσης, και όπου αναπτύσσεται η διεργασία αντιμετώπισης του προβλήματος. Η αλληλεπίδραση Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου συμβάλλει και αυτή στην πορεία και την έκβαση της επαγγελματικής σχέσης.

Η ικανότητα του Κοινωνικού Λειτουργού να δημιουργεί και να διευθύνει γόνιμες και αποδοτικές σχέσεις θεωρείται η πιο κρίσιμη και πλέον σημαντική για την άσκηση του επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας. Η σχέση αυτή χαρακτηρίζεται από τις πιο ισχυρές δυνάμεις που στηρίζουν την αλλαγή, την ανάπτυξη, την εξέλιξη, αλλά και την ικανότητα των εξυπηρετούμενων να υπομένουν τον πόνο και την απώλεια. Στα πλαίσια άσκησης του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας αναπτύσσονται συναισθηματικές και συγκινησιακές σχέσεις μεταξύ του Κοινωνικού Λειτουργού και του συστήματος των εξυπηρετούμενων, οι οποίες και ονομάζονται «σχέσεις Κοινωνικής Εργασίας». «Η ικανοποιητική λειτουργία της επαγγελματικής σχέσης όπως και κάθε ανθρώπινης σχέσης εξαρτάται και προϋποθέτει τον αμοιβαίο σεβασμό στα πρόσωπα, τους ρόλους και τους στόχους καθώς και αμοιβαία υπευθυνότητα».(19)

Η προσωπική σχέση Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου ενεργοποιεί τις συναισθηματικές λειτουργίες, οι οποίες και επηρεάζουν τις διαθέσεις και συμπεριφορές που εκφράζονται στο πλαίσιο της σχέσης. Ο Κοινωνικός Λειτουργός καλείται να αναγνωρίσει και να χειριστεί τα συναισθήματα αυτά στη διάρκεια των συνεντεύξεων με τον εξυπηρετούμενο.

¹⁸ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998 σελ 67

¹⁹ Βλ 18 σελ 67-68.

3.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ (20)

Η επαγγελματική σχέση που αναπτύσσει ο κοινωνικός λειτουργός με τον εξυπηρετούμενο emπεριέχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Πρόκειται για μια αμφίδρομη διεργασία, υποκινούμενη και κατευθυνόμενη από τον ειδικά εκπαιδευμένο επαγγελματία Κοινωνικό Λειτουργό.
- Διέπεται και καθορίζεται από αρχές, κανόνες και όρια.
- Είναι σχέση δυαδική, προσχεδιασμένη και όχι τυχαία, λαμβάνει χώρα, αναπτύσσεται και λειτουργεί σε συγκεκριμένο χωροταξικό πλαίσιο-στο χώρο της κοινωνικής υπηρεσίας-με συγκεκριμένο στόχο ή στόχους και συγκεκριμένο χρονικό διάστημα-όσο διαρκεί η διαδικασία επίτευξης του στόχου.
- Προϋποθέτει αμοιβαία αναγνώριση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, αμοιβαία συμφωνία για τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν και τα μέσα και τη διαδικασία με τα οποία θα πραγματοποιηθούν καθώς συνεπάγεται την αμοιβαία ανάληψη ευθυνών.
- Συνιστά το πεδίο της σταδιακής ανάπτυξης, της διεργασίας καθώς και το μέσο επίδρασης-επηρεασμού και διαμεσολάβησης στον εξυπηρετούμενο και στο περιβάλλον του.
- Προϋποθέτει την κατανόηση και από τις δύο πλευρές, των ιδιαίτερων αναγκών που προκύπτουν από το κοινωνικό πρόβλημα του εξυπηρετούμενου.
- Αποτελεί πρότυπο διαπροσωπικής συναλλαγής και αλλαγής, υπόδειγμα για τη βελτίωση ελλειμματικών διαπροσωπικών σχέσεων και για τη δημιουργία εποικοδομητικότερων και ουσιαστικότερων μελλοντικών σχέσεων.
- Είναι δυναμική, καθώς η εμπιστοσύνη και το ενδιαφέρον των δύο πλευρών για τη σχέση και το στόχο της δοκιμάζονται συνεχώς.
- Επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες (σχέσεις της εργοδοσίας με τον κοινωνικό Λειτουργό, από το ισχύον πλαίσιο της διεπαγγελματικής συνεργασίας, τις τυχόν συγκρούσεις, τις απογοητεύσεις των συνεργατών, το βαθμό αυτογνωσίας και αυτοελέγχου του Κοινωνικού Λειτουργού καθώς και από την ικανότητα του να επιβάλλει το κύρος και τον κοινωνικό ρόλο της υπηρεσίας του.

²⁰ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998, σελ 68-69

3.3 ΑΞΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

Η επιστήμη της Κοινωνικής Εργασίας είναι βασισμένη πάνω σε αρχές και αξίες που αποτελούν το βασικό πυρήνα της ύπαρξης της. Αξίες όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα, οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ισότητας, της δημοκρατίας και της κοινωνικής αλλαγής εφαρμόζονται, στην προσπάθεια της να αντιμετωπίσει τις ανθρώπινες υποθέσεις και τα κοινωνικά προβλήματα και να προάγει τη βελτίωση της γενικής κοινωνικής πολιτικής. Αυτές καθοδηγούν τη σύνθεση, τον προσανατολισμό και τον έλεγχο των οργανωμένων δραστηριοτήτων τις οποίες εκτελεί ο κοινωνικός λειτουργός κατά την άσκηση του επαγγέλματος του. Αυτές επηρεάζουν και την διαμόρφωση των παρεμβάσεων της για την κοινωνική αλλαγή και τη βελτίωση της κοινωνικής πολιτικής.

«Η αξία την οποία προτάσσουν όλα σχεδόν τα κείμενα που παρουσιάζουν τη θεωρία και πρακτική της κοινωνικής εργασίας, καθώς και τα κείμενα των διεθνών κωδίκων δεοντολογίας, αφορά τη μοναδικότητα κάθε ανθρώπινης ύπαρξης. Κάθε άτομο έχει μια μοναδική αξία, ανεξάρτητα από την καταγωγή, την εθνικότητα, το φύλο, την ηλικία, τις πεποιθήσεις, την κοινωνικοοικονομική κατάσταση ή τη συνεισφορά του στη κοινωνία. Κάθε άτομο είναι επίσης ικανό: α) να θέτει στόχους και να αναζητά τη βελτίωση και τη μεγιστοποίηση των ωφελειών που αναμένει από την επίτευξη των στόχων αυτών, και β) να αλλάζει αν το ίδιο το επιθυμεί, αν έχει κίνητρο για αλλαγή και εφόσον οι κοινωνικές, οικονομικές και πολιτιστικές συνθήκες του το επιτρέπουν».(21) Η αξία αυτή αποτελεί την αφετηρία και την κατεύθυνση την οποία ακολουθεί η διαμόρφωση της ιδεολογίας της κοινωνικής εργασίας.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί υπογραμμίζουν, αναδεικνύουν και υπερασπίζονται τα δικαιώματα και τις ατομικές ελευθερίες των ανθρώπων που αντιμετωπίζουν κοινωνικά προβλήματα. Με τον όρο «δικαιώματα» νοούνται όλες οι εξουσίες και τα προνόμια που απονέμονται από το θετικό ή το εθιμικό δίκαιο σε ένα πρόσωπο, το οποίο και μπορεί νόμιμα να τα διεκδικήσει. Η αναγνώριση και η άσκηση των ατομικών δικαιωμάτων εξαρτάται από τη μορφή της διακυβέρνησης και την πολιτική κατάσταση που ισχύει στην χώρα στην οποία ζει το άτομο, από το νομικό καθεστώς και από τη θέση του στη κοινότητα. «Ο όρος «ατομικές ελευθερίες» σημαίνει τη προσωπική και κοινωνική ευχέρεια δράσης που προκύπτει από τις σχέσεις του ατόμου ως πολίτη».(22) Οι ατομικές ελευθερίες διασφαλίζονται από τους νόμους που προστατεύουν τους ανθρώπους από τον καταναγκασμό, με εξαίρεση τις περιπτώσεις όπου θίγεται το κοινό αγαθό ή το δημόσιο συμφέρον.

Οι αξίες της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας συνιστούν και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επαγγελματικής στάσης του κοινωνικού λειτουργού προς τον εξυπηρετούμενο: το σεβασμό της προσωπικότητας του εξυπηρετούμενου, την

²¹ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία-Εισαγωγή στη θεωρία και τη πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998 σελ44.

²² Βλ 21 σελ 44.

παραδοχή των διαφορών μεταξύ των ανθρώπων, την εξατομίκευση, το σεβασμό της ελευθερίας της βούλησης, το δικαίωμα του εξυπηρετούμενου για αυτοδιάθεση και αυτοβοήθεια. Από αυτές τις αξίες απορρέουν επίσης η εχεμύθεια και η ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού για την αξιοποίηση των ανθρωπίνων δυνατοτήτων και πηγών της κοινότητας προς όφελος των εξυπηρετούμενων και του κοινωνικού συνόλου. Γενικά, οι αξίες της κοινωνικής εργασίας επικεντρώνονται στις δεσμεύσεις για κοινωνική ευημερία, κοινωνική δικαιοσύνη και προσωπική αξιοπρέπεια.

3.4 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Η επαγγελματική σχέση μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας που σχετίζεται με την επιτυχία στην πράξη. Οι περισσότεροι εξυπηρετούμενοι αποδίδουν την πρόοδο τους στη ποιότητα της σχέσης αυτής. Οι θεραπευτικές τεχνικές και οι θεωρητικοί προσανατολισμοί είναι πολύ λιγότερο αποτελεσματικοί παράγοντες ως προς μια επικείμενη αλλαγή, απ' ό,τι είναι τα χαρακτηριστικά εξυπηρετούμενου και κοινωνικού λειτουργού συνδυασμένα με την ποιότητα της ανθρώπινης σχέσης που αναπτύσσουν. Η αποτελεσματική επαγγελματική σχέση ξεκινά με την ακεραιότητα του κοινωνικού λειτουργού, τη ενσυνείδητη προσφορά του εαυτού του την ανταποδοτικότητα, την αμοιβαιότητα και την πολύπλευρη προσωπικότητα του.

ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ: Όταν ο κοινωνικός λειτουργός εισάγει ακεραιότητα μέσα σε μια επαγγελματική σχέση, ασκεί το επάγγελμα του ολοκληρωτικά εναποθέτοντας σ' αυτό όλο του το είναι, αγωνίζεται και δέχεται με ακεραιότητα όλες τις ευθύνες του και πράττει ανάλογα με τις ευθύνες αυτές.

ΣΥΝΕΙΔΗΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ: Σε μια αποτελεσματική επαγγελματική σχέση η συνειδητή χρήση του εαυτού σημαίνει την χρήση όλων των αλληλένδετων πλευρών του εαυτού συμπεριλαμβάνοντας την προσωπικότητα και το πνεύμα του κοινωνικού λειτουργού. Η αυθεντικότητα ή γνησιότητα έχει ως αποτέλεσμα τη αποτελεσματικότερη επαγγελματική σχέση.

ΓΝΗΣΙΟΤΗΤΑ: Ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι ο ίδιος γνήσιος και αυθεντικός στις προθέσεις του. Προτεραιότητα έχει ο εξυπηρετούμενος και οι ανάγκες του και όχι οι προσωπικές του ανάγκες. Δεν αμύνεται, δεν κάνει προβολές, προσέχει και χειρίζεται υπεύθυνα τις μεταβιβάσεις και αντιμεταβιβάσεις.

ΖΕΣΤΑΣΙΑ: Η στάση του, αλλά και οι ενέργειες του κοινωνικού λειτουργού είναι το αποτέλεσμα της προσωπικής του, πνευματικής και συναισθηματικής εμπλοκής στη σχέση παροχής βοήθειας. Η συμπεριφορά του, είτε ενεργεί είτε όχι, θα εκφράζει την ανησυχία και το ενδιαφέρον του για ό,τι συμβαίνει καθώς και την αισιοδοξία του για τις δυνατότητες που έχει ο εξυπηρετούμενος για ανάπτυξη.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΝΑ ΣΥΝΑΙΣΘΑΝΕΤΑΙ: Ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να είναι ικανός να «μπαίνει» στην θέση του

άλλου και να συναισθάνεται με αρκετή ακρίβεια τη θέση του εξυπηρετούμενου. Όταν μπορεί να συναισθάνεται τον άλλον τότε κινητοποιείται, έχει δυνατό κίνητρο για να βοηθήσει, επικοινωνεί λεκτικά και μη λεκτικά και δημιουργεί έτσι ένα κλίμα εμπιστοσύνης ανάμεσα σ' αυτόν και στον εξυπηρετούμενο που με τη σειρά του αναμένεται ότι θα αντιδράσει θετικά με την ενεργή συμμετοχή του στην βοηθητική επαγγελματική σχέση.

Συμπερασματικά, για να μπορεί η σχέση να ανταποκρίνεται στον υποβοηθητικό της ρόλο, θα πρέπει να στηρίζεται στον αμοιβαίο σεβασμό και στην υπεύθυνη συμμετοχή και των δυο μερών. Η συμμετοχή του κοινωνικού λειτουργού στη σχέση, ο οποίος μάλιστα έχει και την επαγγελματική ευθύνη για τη δημιουργία, την ανάπτυξη και τη λήξη της, έχει τα κύρια χαρακτηριστικά μιας γνήσιας και ζεστής σχέσης, τροφοδοτείται, ενισχύεται και αποδίδει χάριν της ικανότητάς του να μπορεί να συναισθάνεται τον εξυπηρετούμενο που αντιμετωπίζει δυσκολίες, κάνοντας κατάλληλη αξιοποίηση του εαυτού του (γνώσεις, πείρα, παρατήρηση, προσοχή και καλή επικοινωνία).

3.5 ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Οι φάσεις από τις οποίες διέρχεται η επαγγελματική σχέση είναι η αρχική, η ενδιάμεση και η τελική. Σε κάθε φάση υπάρχει ένας σκοπός και χρησιμοποιούνται ορισμένες στρατηγικές και βασικές δεξιότητες προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι και οι σκοποί που έχουν θέσει από κοινού επαγγελματίας και εξυπηρετούμενος.

ΑΡΧΙΚΟ ΣΤΑΔΙΟ

Εξερεύνηση, Σύναψη συμβολαίου, Αξιολόγηση

ΣΚΟΠΟΙ (Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα)

- Εγκαθίδρυση μιας εργασιακής σχέσης
- Αποσαφήνιση και περιγραφή προβλημάτων
- Εκτίμηση
- Διαπραγμάτευση μιας συμφωνίας

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ

- Εξερεύνηση
- Προτεραιότητες και εστίαση
- Επικοινωνώντας με κεντρικές αξίες

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Προσοχή
- Παρατήρηση
- Ακρόαση
- Αντανακλαστικές δεξιότητες
 - Αντανάκλαση λέξεως ή φράσεως

- Παράφραση
- Περίληψη
- Δεξιότητες εξερεύνησης
 - Ερωτήσεις
 - Απολογισμός
- Σύναψη συμβολαίου

ΕΝΔΙΑΜΕΣΟ ΣΤΑΔΙΟ

ΣΚΟΠΟΙ (Προσδοκώμενα αποτελέσματα)

- Να επαναξιολογηθούν προβλήματα
- Να διατηρηθεί η σχέση
- Να εργαστούν πάνω στο συμβόλαιο

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ

- Προκύπτουν από
 - αντιπαράσταση
 - ανατροφοδότηση
 - πληροφόρηση
 - άνοιγμα
 - αμεσότητα

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Οι βασικές δεξιότητες τέθηκαν στο αρχικό στάδιο και αυτές θα δώσουν τη βάση για τις παραπάνω σύνθετες στρατηγικές.

ΤΕΛΙΚΟ ΣΤΑΔΙΟ

Δράση και τερματισμός

ΣΚΟΠΟΙ

- Να αποφασισθεί κατάλληλη αλλαγή
- Να πραγματοποιηθεί αλλαγή
- Να γίνει μεταφορά μάθησης
- Να λήξει η σχέση

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ

- Να τεθούν σκοποί
- Να σχεδιαστεί η δράση
- Να αξιολογηθεί η δράση και να υποστηριχθεί η αλλαγή
- Λήξη

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Ακολουθούνται οι βασικές αρχές για ακρόαση και πρόκληση.

3.6 ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΜΕΡΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και ενός ατόμου, μιας ομάδας ή μιας κοινότητας ανθρώπων είναι μια κυρίαρχη έννοια στην Κοινωνική Εργασία, Θεωρία και Πράξη. Τα συστατικά μέρη της επαγγελματικής σχέσης, παραμένουν τα ίδια, άσχετα από ποια θα είναι η Μέθοδος Κοινωνικής Εργασίας που εφαρμόζεται, ποιες είναι οι προβληματικές καταστάσεις που απασχολούν τα δυο μέρη, ποιες είναι οι συνθήκες που επικρατούν, ποία είναι η προβλεπόμενη, κατά το δυνατόν, χρονική διάρκεια της σχέσης κλπ. «Τα συστατικά μέρη είναι τα ακόλουθα:

- **Δυο μέρη**, ο κοινωνικός λειτουργός και ο εξυπηρετούμενος.
- **Ο σκοπός** που θέτει ο κοινωνικός λειτουργός και μπορεί να είναι περισσότεροι από ένας. Επίσης οι σκοποί του ατόμου εξυπηρετούμενου.
- **Η σχέση αλληλεπίδρασης και αλληλεξάρτησης** μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και ατόμου-εξυπηρετούμενου».(23)

Οι ιδιότητες μιας δόκιμης σχέσης, δηλαδή μιας σχέσης ικανής να λειτουργήσει, να παράγει και να αντέξει σε αντίξοες συνθήκες, είναι ίδιες για κάθε ανθρώπινη σχέση:

- A) Ο σεβασμός. Τα μέρη σέβονται το ένα το άλλο καθώς και τους επιδιωκόμενους σκοπούς.
- B) Η υπευθυνότητα με την οποία το κάθε μέρος συμμετέχει στη σχέση. Από το μέρος του κοινωνικού λειτουργού, ο σεβασμός και η υπευθυνότητα του, εκφράζονται με τη σκόπιμη και μεθοδική συμπεριφορά του, που διασφαλίζεται, από τυχόν αυθαίρετες πράξεις και στάσεις του με τις αξίες, τους κανόνες, τις γνώσεις του επαγγέλματος, όπως αυτά εφαρμόζονται και δοκιμάζονται συνεχώς στην πράξη.

Στη σχέση αλληλεπίδρασης μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου κάθε μέλος επιδιώκει, αποδέχεται ή αντιστέκεται στις προσπάθειες του άλλου για επιρροή. Παρόλο που η αλληλεπίδραση στη σχέση αυτή είναι αμοιβαία, η επίδραση του κοινωνικού λειτουργού στον εξυπηρετούμενο έχει μεγαλύτερη βαρύτητα, λόγω του επιβοηθητικού του ρόλου προς το άτομο.

Οι στάσεις και συμπεριφορά του κοινωνικού λειτουργού προς τον εξυπηρετούμενο διέπονται από τις αρχές που καθορίζουν τη συνολική βοηθητική διαδικασία και επαγγελματική σχέση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου. Σεβασμός, παραδοχή, γνήσιο ενδιαφέρον, κατανόηση, θετική διάθεση για επικοινωνία και ακρόαση, ενσυναίσθηση, τήρηση επαγγελματικής δεοντολογίας και ορίων του επαγγελματικού ρόλου, αποτελούν ιδιότητες που χαρακτηρίζουν τη στάση, συμπεριφορά και ρόλο του κοινωνικού λειτουργού κατά την επαγγελματική σχέση.

Η αλληλεπίδραση κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου, η οποία ανάγεται στην ποιότητα της επαγγελματικής σχέσης, σε δεοντολογικές αρχές

²³ Χρυσούλα Κατσορίδου Παπαδοπούλου, Κοινωνική εργασία με ομάδες, εκδ Έλλην, Αθήνα 1999, σελ 147

αλλά και στην επίγνωση από τον κοινωνικό λειτουργό των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της προσωπικότητας του, αποτελούν χαρακτηριστικά αποφασιστικής σημασίας.

3.7 ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Η επαγγελματική σχέση, όπως και κάθε άλλη σχέση, συναντά εμπόδια, που θα πρέπει να αναζητηθούν στο άτομο, στην ομάδα, στο περιβάλλον αλλά και μέσα στον κοινωνικό λειτουργό. «Τα εμπόδια που αφορούν τον ίδιο τον κοινωνικό λειτουργό, είναι πιο εύκολο να εντοπισθούν και η πρόγνωση για την εξέλιξη της σχέσης είναι θετική, εάν ελεγχθούν έγκαιρα από τον ίδιο. Οι λόγοι που παρεμποδίζουν τον κοινωνικό λειτουργό να αναπτύξει την απαραίτητη βοηθητική σχέση του με τους εξυπηρετούμενους του, σύμφωνα με τον F. Loewenberg, είναι» (24):

1. Ο φόβος των ανθρώπων. Όταν ο κοινωνικός λειτουργός φοβάται γενικά, τους ανθρώπους ή το συγκεκριμένο εξυπηρετούμενο, τότε θα συγκεντρώσει την προσοχή του μάλλον στις δικές του ανησυχίες. Η αδεξιότητα, η ανησυχία προσωπικής επάρκειας, φόβοι κύρους και μη αναγνώρισης που υπεραπασχολούν, για κάποιο χρονικό διάστημα και παρεμποδίζουν ή και αναστέλλουν την ανάπτυξη της επαγγελματικής σχέσης.
2. Η έλλειψη ενδιαφέροντος. Ο κοινωνικός λειτουργός που δεν ενδιαφέρεται ή που νιώθει ανία όταν συνεργάζεται με το άτομο, έχει ως αποτέλεσμα να μην μπορεί να συγκεντρώσει την προσοχή του και να γίνει καλός δέκτης των μηνυμάτων που λαμβάνει από το άτομο.
3. Η ανάγκη του κοινωνικού λειτουργού να παρουσιάσει ένα προσωπικό «στυλ» που είναι ξένο προς τον πραγματικό του εαυτό. Διαθέτοντας λοιπόν ένα μεγάλο μέρος της προσοχής αλλά και της δραστηριότητας του στις προσπάθειες που κάνει για να περάσει και να διαφυλάξει αυτό το στυλ, σε βάρος της προσοχής που χρειάζεται από τον ίδιο για τον εξυπηρετούμενο.

3.8 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

Η θετική επαγγελματική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου μπορεί να έχει ισχυρά αποτελέσματα. Ακόμη και στην απλούστερη της μορφή παρέχει για τον εξυπηρετούμενο ένα είδος νησίδας ασφαλείας.

Οι σχέσεις ανέκαθεν αποτελούσαν ένα τόσο ισχυρό παράγοντα στην επίδραση και την τροποποίηση της προσωπικότητας. Από την επαγγελματική σχέση αναμένονται να προκύψουν τα ακόλουθα θετικά αποτελέσματα. Η θέρμη,

²⁴ Χρυσούλα Κατσορίδου Παπαδοπούλου, Κοινωνική εργασία με ομάδες, εκδ Έλλην, Αθήνα 1999 σελ 151.

ο σεβασμός και η ευαισθητοποιημένη προσοχή που ο κοινωνικός λειτουργός προσφέρει και αποτελούν τις ιδιότητες της επαγγελματικής σχέσης μπορούν να εκτιμηθούν ιδιαίτερα από τον εξυπηρετούμενο και να έχουν θετικά αποτελέσματα μέσα από την είσπραξη συμπάθειας, αξίας, σεβασμού και κατανόησης. Έτσι ένας εξυπηρετούμενος μπορεί να «τραφεί» και να ενισχυθεί από το συναίσθημα της ένωσης με τον κοινωνικό λειτουργό, που όχι μόνο έχει αυξήσει την αίσθηση της ολότητας του αλλά επίσης μπορεί να τροποποιήσει σημαντικά τις εσωτερικές του αντιδράσεις και την ίδια τη συμπεριφορά του.

Σε μια σχέση που προσφέρει θέρμη και υποστήριξη ορισμένες από αυτές τις αρνητικές ενέργειες αποδεδειγμένα από τα αμυντικά τους καθήκοντα. Καθώς οι τροποποιήσεις αυτές συμβαίνουν στη συμπεριφορά, μια καλή επαγγελματική σχέση μπορεί να φανεί ότι έχει θεραπευτικές αξίες για τον εξυπηρετούμενο. Η εμπειρία με ένα κοινωνικό λειτουργό μιας αξιόπιστης και υποστηρικτικής σχέσης σε δύσκολες καταστάσεις και συγκρουόμενα συναισθήματα οικοδομεί μέσα στον εξυπηρετούμενο κάποια πίστη στη δυνατή καλή θέληση άλλων προσώπων. Αυτό μαζί με την αίσθηση της αξίας του εαυτού του που έχει αυξηθεί τον υποβοηθά να αποπειραθεί να δημιουργήσει σχέσεις με τους ανθρώπους που συναντά και ζει με λιγότερο αγχώδεις και περισσότερο θετικούς τρόπους.

Σε κάθε εξυπηρετούμενο ο κοινωνικός λειτουργός προσφέρει τον εαυτό του με τρόπο συμπαθητικό, τίμιο, θερμό, γεμάτο σεβασμό και προσοχή τρόποι που πηγάζουν από το σκοπό των επαγγελματικών του λειτουργιών. Αλλά ο κάθε εξυπηρετούμενος δεν θα ανταποκριθεί με όμοιο τρόπο ούτε ο κάθε εξυπηρετούμενος θα αντιδράσει κατάλληλα σε μια τέτοια προσφερόμενη σχέση.

4.1 ΣΧΕΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΘΕΩΡΙΕΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η θεωρητική τεκμηρίωση της Κοινωνικής Εργασίας επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από τις σχολές σκέψης και θεώρησης της ανθρώπινης συμπεριφοράς και της δομής των κοινωνιών. Οι θεωρήσεις που είχαν την εντονότερη επίδραση στη θεωρητική ανάπτυξη και τη διαμόρφωση των θεραπευτικών προσεγγίσεων της κοινωνικής εργασίας είχαν διαμορφώσει και τα μοντέλα άσκησης της, τα οποία και καθορίζουν την ατμόσφαιρα που επικρατεί στη θεραπευτική συνεδρία του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο καθώς και τη θεραπευτική διαδικασία που ακολουθείται. Οι θεωρήσεις αυτές είναι: η ψυχαναλυτική θεωρία, η θεωρία της κοινωνικής μάθησης, η θεωρία των κοινωνικών συστημάτων, η θεωρία της επικεντρωμένης σε στόχους κοινωνικής εργασίας και της παρέμβασης στην κρίση.

4.2 ΨΥΧΟΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

Οι ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις βασίζονται στο έργο του Freud, καθώς και στις μεταγενέστερες εξελίξεις του έργου του. Ονομάζονται ψυχοδυναμικές, γιατί η θεωρία στην οποία βασίζονται, υποθέτει ότι η συμπεριφορά πηγάζει από λειτουργίες και διεργασίες που συμβαίνουν στο ψυχικό κόσμο των ανθρώπων. Επίσης υπογραμμίζει τον τρόπο με τον οποίο ο ψυχισμός υποκινεί τη συμπεριφορά και τον τρόπο που τόσο ο ψυχισμός όσο και η συμπεριφορά, επηρεάζουν και επηρεάζονται από το κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου.

Η ψυχαναλυτική θεωρία περιλαμβάνει την:

- Θεωρία για την ανθρώπινη ανάπτυξη
- Θεωρία για την προσωπικότητα
- Θεωρία για τη ψυχική διαταραχή και τη θεραπεία της

Η ψυχαναλυτική θεωρία «στηρίζεται σε δύο σημαντικές έννοιες (25):

1. Τον ψυχικό ντετερμινισμό – την αρχή ότι οι πράξεις ή συμπεριφορά προέρχονται από τις νοητικές διεργασίες των ατόμων και δεν είναι τυχαίες.
2. Το ασυνείδητο – την έννοια ότι ένα μέρος της σκέψης και της ψυχικής δραστηριότητας μας είναι άγνωστο».

Η διερεύνηση των στοιχείων που δεν σχετίζονται με εξωτερικούς-κοινωνικούς ή με περιστασιακούς παράγοντες αποκάλυψε τη συμβολή των ιδιαίτερων ατομικών στοιχείων, της προσωπικότητας και του χαρακτήρα των

²⁵ Malcolm Payne, Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000, σελ.143

ατόμων τα οποία αντιμετώπιζαν ένα κοινωνικό πρόβλημα. Δηλαδή την ύπαρξη εσωτερικών παραγόντων που επηρεάζουν τις αντιδράσεις των ατόμων. Η ψυχανάλυση βοήθησε στην κατανόηση και αξιολόγηση τέτοιων συμπεριφορών.

Η ψυχανάλυση, έχοντας αναπτύξει τις ιδέες του ψυχικού προκαθορισμού, τις απόψεις για την ύπαρξη, τη λειτουργία και τις επιδράσεις του ασυνείδητου και των μηχανισμών άμυνας στις καθημερινές πράξεις των ανθρώπων, μπόρεσε να βοηθήσει τον κοινωνικό λειτουργό στην κατανόηση της συμπεριφοράς των ατόμων, καθώς και των αντιδράσεων τους απέναντι στον κοινωνικό λειτουργό. Οι εξηγήσεις για τις επιθυμίες, τις στάσεις και την κατανόηση της ζωής τους αναζητήθηκαν στα αισθήματα, στις σκέψεις, στη φαντασία και στις αναμνήσεις των ατόμων.

Η προσφορά της ψυχανάλυσης ήταν σημαντικότερη και επηρέασε σε μεγάλο βαθμό την ανάπτυξη της Κοινωνικής Εργασίας, τόσο στο τομέα της διάγνωσης όσο και στο τομέα της διαμόρφωσης των παρεμβάσεων της και ειδικότερα στην ψυχική υγεία.

4.3 ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΘΕΡΑΠΕΙΑ (Woods & Hollis)

Οι Woods και Hollis προσφέρουν ένα ευρέως γνωστό απολογισμό της εργασίας με άτομα πάνω σε μια ισχυρή ψυχοδυναμική βάση. Η ψυχοκοινωνική θεραπεία ακολουθεί την παράδοση της διαγνωστικής θεραπείας. Τα κυριότερα στοιχεία της είναι ο τρόπος που βιώνει το άτομο την κατάσταση που βρίσκεται, καθώς και η ταξινόμηση της θεραπευτικής εργασίας. Η εργασία με άτομα αφορά την βελτίωση των σχέσεων των ατόμων στο πλαίσιο της κατάστασης της ζωής τους-το άτομο στην κατάσταση.

Η Κοινωνική Εργασία εξετάζει τις εσωτερικές ψυχολογικές διεργασίες, τους εξωτερικούς κοινωνικούς παράγοντες και τη μεταξύ τους αλληλεπίδραση. Οι άνθρωποι υφίστανται πίεση από το περιβάλλον και άγχος από τις εσωτερικές συγκρούσεις τους. Η Κοινωνική Εργασία επιδιώκει την επίλυση προβλημάτων που προκαλούνται από μια «έλλειψη ισορροπίας μεταξύ των ατόμων και του περιβάλλοντος τους». Οι εξυπηρετούμενοι μπορεί να αντιμετωπίζουν προβλήματα στα πλαίσια διαφόρων κοινωνικών συστημάτων ή στα πλαίσια της σχέσης τους με άλλα άτομα. Η πίεση και το άγχος αλληλεπιδρούν με σύνθετους τρόπους.

Αποδίδεται μια ιδιαίτερη σημασία στην προσωπικότητα που περιγράφεται με ψυχοδυναμικούς δομικούς όρους (αυτό, εγώ, υπερεγώ). Οι μηχανισμοί άμυνας διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα άτομα αλληλεπιδρούν με το περιβάλλον τους.

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί μπορεί να είναι σε θέση να δράσουν επιτυχώς παρεμβαίνοντας άμεσα στο περιβάλλον. Συνήθως απαιτείται άμεση δουλειά με

τους ίδιους τους εξυπηρετούμενους όσο αφορά τις αντιλήψεις και τις αντιδράσεις τους. Είναι σημαντικό να τροποποιήσουν την ισορροπία των δυνάμεων που ασκούν επίδραση σε ένα εξυπηρετούμενο. Σημαντικό ρόλο παίζουν η θεωρία των ρόλων καθώς και τα προβλήματα στην επικοινωνία.

«Οι δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίσει ο εξυπηρετούμενος στη διάρκεια της ζωής του πηγάζουν από την αλληλεπίδραση τριών παραγόντων (26):

- Ανωριμότητα στη λειτουργία του εγώ ή του υπερεγώ εξαιτίας κληρονομικών ή αναπτυξιακών προβλημάτων. Έντονες ανάγκες και ενορμήσεις της παιδικής ηλικίας που διατηρούνται στην ενήλικη ζωή ωθούν κάποια άτομα να έχουν παράλογες απαιτήσεις από την κατάσταση.
- Υπερβολικά δύσκαμπτη μηχανισμοί άμυνας ή λειτουργίες του υπερεγώ.
- Πίεση από το περιβάλλον στις τρέχουσες καταστάσεις ζωής».

Η ψυχανάλυση αφορά την απελευθέρωση και αντιμετώπιση των βαθιά κρυμμένων συναισθημάτων. Η κοινωνική εργασία ασχολείται με την ισορροπία των δυνάμεων και την τροποποίηση των μεταξύ τους σχέσεων μέσω της ενασχόλησης με τη τρέχουσα συμπεριφορά ή με αναμνήσεις. Ακόμη και αν αλλάξουμε ένα στοιχείο της κατάστασης θα επηρεαστούν και τα υπόλοιπα καθώς αλλάζει η ισορροπία. Αυτό γίνεται μέσω «εσωτερικευμένων αλλαγών» και επιτυγχάνεται με τα εξής μέσα:

- Συναισθηματική εκτόνωση: ο εξυπηρετούμενος εκφράζει συναισθήματα (εχθρότητας ή επιθετικότητας), τα οποία όσο καταπιέζονται αποπροσανατολίζουν τις σκέψεις και τις ενέργειες του. Η θεραπευτική αυτή προσέγγιση συνδέεται με την κάθαρση και τη συναισθηματική εκφόρτιση στη κλασική ψυχαναλυτική θεωρία.
- Διορθωτική σχέση: ο εξυπηρετούμενος βιώνει μια σχέση με τον επαγγελματία παρόμοια με τη σχέση μητέρας και κόρης, η οποία αναπληρώνει προηγούμενη μη ικανοποιητική σχέση. Αυτό υποδηλώνει την ύπαρξη μεταβίβασης και αντιμεταβίβασης στα πλαίσια της επαγγελματικής σχέσης.
- Διερεύνηση των παρόντων προσωπικών αλληλεπιδράσεων: ο εξυπηρετούμενος βοηθιέται να κατανοήσει τον τρόπο που οι αλληλεπιδράσεις του στο παρόν επηρεάζονται από προηγούμενες σχέσεις και εμπειρίες του.

Το μοντέλο θεραπείας επικεντρώνει το ενδιαφέρον του στις «στοχαστικές διαδικασίες» και οι εξυπηρετούμενοι εξετάζουν και προσπαθούν να κατανοήσουν τον εαυτό τους ως «άτομο στην κατάσταση» στα πλαίσια μιας υποστηρικτικής σχέσης με τον κοινωνικό λειτουργό. Ο «στοχασμός» αναφέρεται στην εξέταση και την προσπάθεια κατανόησης. Οι κοινωνικοί λειτουργοί επιχειρούν επίσης να

²⁶ Malcolm Payne, Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000, σελ. 156-157.

ασκήσουν άμεση επιρροή στον εξυπηρετούμενο και στις συνθήκες του περιβάλλοντος του.

Η ταξινόμηση των μεθόδων εργασίας με άτομα καλύπτει τις συναλλαγές με τους εξυπηρετούμενους κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και τις συναντήσεις που στόχο τους έχουν την επίτευξη αλλαγών στο περιβάλλον των εξυπηρετούμενων.

Πρώτο σημαντικό στάδιο της Κοινωνικής Εργασίας είναι η εδραίωση μιας σχέσης. Υπάρχει μια τάση για δημιουργία λιγότερων τυπικών και απόμακρων σχέσεων, όπου και οι δύο πλευρές συνεισφέρουν με τις δεξιότητες και τη γνώση που διαθέτουν και όπου ενθαρρύνεται η συμμετοχή του εξυπηρετούμενου. Ο Κοινωνικός Λειτουργός ευθύνεται για τη διατήρηση μιας αποτελεσματικής και «ανοικτής» επικοινωνίας σε θέματα που αφορούν τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου, παραμερίζοντας την ανάγκη του να νιώσει ο ίδιος άνετα ή να γίνει αρεστός. Η ψυχοκοινωνική μελέτη κατά την αρχική φάση της συνεργασίας με τον εξυπηρετούμενο, προσφέρει μια προσωρινή άποψη για το πρόβλημα και μια πρώτη κατεύθυνση για την αντιμετώπιση του.

Στη συνέχεια η ψυχοκοινωνική μελέτη (συλλογή και ταξινόμηση πληροφοριών), η κατανόηση των διαγνωστικών στοιχείων (επεξεργασία πληροφοριών) και η θεραπεία προχωρούν ταυτόχρονα. Η μελέτη αυτή περιλαμβάνει τη παρατήρηση, τη διερεύνηση, και την εξαγωγή συμπερασμάτων για τις υπάρχουσες και τις πρόσφατες σχέσεις, για το περιβάλλον και τα γεγονότα της ζωής του εξυπηρετούμενου. Θα πρέπει επίσης να εκτιμηθεί η ικανότητα των εξυπηρετούμενων για φυσιολογική ή επαρκή λειτουργία. Η λεπτομερής ανάλυση των τρόπων συμπεριφοράς ή των ακολουθιών των γεγονότων μας βοηθά να αποσαφηνίσουμε σύνθετες σχέσεις. Η διαγνωστική κατανόηση προϋποθέτει τη συνεργασία μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου για τον προσδιορισμό του προβλήματος και των πιθανόν αλλαγών. Η κλινική διάγνωση προσδιορίζει τα κυριότερα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας. Έπεται η δυναμική κατανόηση, η προσπάθεια να δοθεί μια εξήγηση για την εμφάνιση των προβλημάτων. Στη συνέχεια η κατάταξη των προβλημάτων σε κατηγορίες μας βοηθά να προσδιορίσουμε τις κοινωνικές τους συνέπειες.

Το επόμενο στάδιο είναι η επιλογή των θεραπευτικών στόχων. Απώτερος στόχος είναι η βελτίωση στην προσωπική και κοινωνική ζωή των εξυπηρετούμενων. Το κίνητρο και οι κοινωνικές αξίες του εξυπηρετούμενου και των άλλων συμβάλλουν στην επιλογή ενός συγκεκριμένου στόχου. Οι ενδιάμεσοι στόχοι πηγάζουν από τα προβλήματα και τη δυναμική κατανόηση τους. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα επιλέξουν τους ανάλογους στόχους αφού εξετάσουν αν η αλλαγή είναι εφικτή. Απαραίτητη είναι η συνεκτίμηση της αντίστασης ως προς συγκεκριμένες επιλογές και κατευθύνσεις. Οι ανάγκες, οι επιθυμίες και η τακτική των άλλων μελών της οικογένειας, των οργανώσεων και των σημαντικών προσώπων στην ζωή του ατόμου που εμφανίζει το πρόβλημα θα συμβάλλουν επίσης στη λήψη απόφασης. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να εντοπίσουν και να λάβουν υπόψη ορισμένους παράγοντες που μπορεί να μην επιδέχονται αλλαγής.

Οι μέθοδοι θεραπείας θα πρέπει να επιλεγούν ώστε να συγκλίνουν με τους στόχους. Θα πρέπει να επιλεγούν αποδεκτές μέθοδοι σε περιπτώσεις όπου οι εξυπηρετούμενοι παρουσιάζουν άγχος κατά τα αρχικά στάδια της θεραπείας, χωρίς όμως να παραμερίζουν και να υποτιμούν την ανάγκη για δραστηριοποίηση και αλλαγή. Η προσωπικότητα και παράγοντες που αφορούν την κατάσταση του εξυπηρετούμενου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την επιλογή των μεθόδων.

4.4 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΨΥΧΟΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ

Η λειτουργική θεωρία αποτέλεσε τον προάγγελο της ψυχοκοινωνικής εργασίας με άτομα. Ο όρος «λειτουργική» χρησιμοποιείται επειδή υπογραμμίζει το γεγονός ότι η λειτουργία των υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας προσδιορίζει τη μορφή και την κατεύθυνση της εφαρμογής της σε κάθε επαγγελματικό πλαίσιο.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί αντί να ξεκινούν από τη διάγνωση ασθενειών και τη θεραπευτική αντιμετώπιση προβλημάτων προωθούν την προσωπική ανάπτυξη των εξυπηρετούμενων τους. Μέσα από την επαγγελματική σχέση απελευθερώνεται αυτή η ικανότητα ανάπτυξης των εξυπηρετούμενων. Η λειτουργική κοινωνική εργασία υπογραμμίζει ότι η κοινωνική εργασία είναι μια διαδικασία αλληλεπίδρασης ανάμεσα στους εξυπηρετούμενους και τους κοινωνικούς λειτουργούς και όχι μια ακολουθία πράξεων ή διαδικασιών όπως ισχυρίζεται η ψυχοκοινωνική εργασία με άτομα.

«Βασικές αρχές της λειτουργικής κοινωνικής εργασίας είναι (27):

- Η εμπλοκή του εξυπηρετούμενου στη διάγνωση και την κατανόηση των ζητημάτων προς αντιμετώπιση, τα οποία συνεχώς μεταβάλλονται.
- Η συνειδητή κατανόηση και χρήση της έννοιας των χρονικών φάσεων(αρχική, ενδιάμεση και τελική).
- Η χρήση της λειτουργίας της οργάνωσης προσδιορίζει τη μορφή της εργασίας, προσφέρει τη δυνατότητα απόδοσης ευθύνης και ένα συγκεκριμένο ρόλο, τον οποίο οι εξυπηρετούμενοι μπορούν να κατανοήσουν.
- Η ξεκάθαρη κατανόηση της δομής ή της μορφής της διαδικασίας της κοινωνικής εργασίας.
- Η χρησιμοποίηση των σχέσεων για την κινητοποίηση των εξυπηρετούμενων ούτως ώστε να βοηθήσουν οι ίδιοι τους εαυτούς τους».

Οι εξυπηρετούμενοι σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή παρουσιάζουν ελλείμματα στην ικανότητα τους για επίλυση προβλημάτων και χρειάζονται βοήθεια για την υπέρβαση των εμποδίων και τη βελτίωση της ικανότητάς τους να

²⁷ Malcolm Payne, Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000, σελ 168-169.

αντεπεξέρχονται στις δυσκολίες. Η έννοια του προβλήματος ως ένας συγκεκριμένος ορισμός των ζητημάτων που εξετάζουν ο κοινωνικός λειτουργός και ο εξυπηρετούμενος χρησιμοποιείται ευρέως ως μια αντικειμενική βάση για το σχεδιασμό της εργασίας έξω από τα πλαίσια μιας τυπικής προσέγγισης επίλυσης προβλημάτων.

Η Goldstein εξετάζει την προσανατολισμένη στο εγώ κοινωνική εργασία από τρεις πλευρές: τη *διαγνωστική εκτίμηση*, την *παρέμβαση* και τη *σχέση κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο*.

Η *διαγνωστική εκτίμηση* συνίσταται στην εξέταση των τρόπων αντιμετώπισης προβλημάτων από την πλευρά των εξυπηρετούμενων στο παρόν και κατά το παρελθόν. Η εξέταση αυτή αφορά τα συναισθήματα των εξυπηρετούμενων, αλλά και τους τρόπους αντιμετώπισης πρακτικών θεμάτων και καθημερινών καταστάσεων από αυτούς, τις εσωτερικές ικανότητες τους και τις εξωτερικές συνθήκες. Σε πρώτη φάση οι εξυπηρετούμενοι καλούνται να μοιραστούν το πρόβλημα, να συζητήσουν τους τρόπους που έχουν ήδη δοκιμάσει και να αναζητήσουν άλλους πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης του. Στη συνέχεια το σχέδιο δράσης προβλέπει την επιλογή ανάμεσα σε τρεις κύριες στρατηγικές: την περαιτέρω ανάπτυξη των ψυχικών δυνατοτήτων του εξυπηρετούμενου, την αλλαγή των εξωτερικών συνθηκών που τον επηρεάζουν και την επαύξηση της εναρμόνισης ανάμεσα στον εσωτερικό του κόσμο και τις εξωτερικές συνθήκες της ζωής του.

Η *παρέμβαση* μπορεί να αποβλέπει στην υποστήριξη ή την τροποποίηση του εγώ και είναι δυνατόν να διεξάγεται είτε άμεσα με ψυχολογικές μεθόδους είτε έμμεσα στο περιβάλλον του εξυπηρετούμενου. Οι παρεμβάσεις υποστήριξης του εγώ εστιάζονται στην παρούσα συμπεριφορά, τη συνειδητή σκέψη και την περιβαλλοντική αλλαγή. Περιλαμβάνουν την εκμάθηση ή κατάκτηση νέων δεξιοτήτων που επιτυγχάνεται μέσα από τη δημιουργία μιας σημαντικής σχέσης με τον κοινωνικό λειτουργό. Ενώ οι παρεμβάσεις τροποποίησης του εγώ επικεντρώνονται στα ασυνείδητα συναισθήματα και τις ενορμήσεις του παρόντος και του παρελθόντος και δεν ασχολούνται με τις περιβαλλοντικές αλλαγές. Οι προσπάθειες επικεντρώνονται στην ανάπτυξη εναισθησίας, στην επίλυση των συναισθηματικών συγκρούσεων και στη κατανόηση της μεταβίβασης στα πλαίσια της επαγγελματικής σχέσης.

Η *σχέση εξυπηρετούμενου και κοινωνικού λειτουργού* είναι παρόμοια, αλλά και διαφορετική από τις συνηθισμένες ανθρώπινες σχέσεις. «Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά αυτής της θεραπευτικής σχέσης είναι (28):

- Κύριο στόχο τη συναλλαγής αποτελούν οι ανάγκες του εξυπηρετούμενου και όχι οι ανάγκες και των δυο πλευρών, όπως στις περισσότερες σχέσεις.
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί εμπλέκονται στην σχέση με ένα τρόπο πειθαρχημένο και ελεγχόμενο και όχι με βάση τη διάθεση και τις συναισθηματικές αντιδράσεις τους.

²⁸ Malcolm Payne, Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000 σελ 172-173.

- Οι σημαντικές αξίες της κοινωνικής εργασίας δεν παύουν να ισχύουν και έτσι ο κοινωνικός λειτουργός λειτουργεί ανεξάρτητα από τα προσωπικά χαρακτηριστικά ή τη συμπεριφορά του εξυπηρετούμενου. Αυτό κατά κανόνα δεν ισχύει στις συνήθεις σχέσεις, όπου η διάθεση, η συμπάθεια και οι αντιδράσεις του άλλου επηρεάζουν τη σχέση».

Η σχέση κοινωνικού λειτουργού-εξυπηρετούμενου εμπεριέχει στοιχεία ορθολογικά και μη ορθολογικά. Τα πρώτα αφορούν την επιλογή των στόχων και την εργασία για την επίτευξη των συμφωνημένων στόχων. Τα δεύτερα προέρχονται από συναισθήματα που αφορούν παλαιότερες σχέσεις. Μη ορθολογικά στοιχεία μιας σχέσης του παρελθόντος όταν μεταφέρονται σε μια άλλη στο παρόν μπορούν να παρεμποδίσουν την αξιοποίηση των ιδιαίτερων βοηθητικών χαρακτηριστικών της θεραπευτικής σχέσης μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.

Η λειτουργική προσέγγιση έχει ξεχωριστή σημασία για την εξέλιξη της κοινωνικής εργασίας γιατί ανέδειξε τη σημασία της σχέσης κοινωνικού λειτουργού – εξυπηρετούμενου και τη τοποθέτησε σε νέες βάσεις. Η δομημένη και δημιουργική επαγγελματική σχέση θεωρήθηκε η κινητήρια δύναμη, αυτή που δημιουργεί τα αναγκαία κίνητρα στον εξυπηρετούμενο για να επιφέρει τις αναγκαίες αλλαγές. Οι κοινωνικοί λειτουργοί εστιάζουν την προσοχή τους στην άμεση και παρούσα κοινωνική πραγματικότητα των εξυπηρετούμενων τους καθώς και στις υφιστάμενες κοινωνικές συνθήκες στις οποίες περιέλαβαν και τις συνθήκες λειτουργίας και τις διαθέσιμες παροχές από τις κοινωνικές υπηρεσίες.

4.5 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Σύμφωνα με τη θεωρία της συμπεριφοράς, ή συμπεριφορά του ατόμου η οποία επιβραβεύεται από το περιβάλλον ενισχύεται και σταδιακά παγιώνεται, ενώ η συμπεριφορά που απορρίπτεται αποδυναμώνεται και σταδιακά εξαλείφεται.

Η διαπίστωση ότι τα ατομικά, τα διαπροσωπικά και τα κοινωνικά προβλήματα αλληλοδιαπλέκονται και αλληλοσχετίζονται οδήγησε στη μελέτη και την ενσωμάτωση απόψεων από τις θεωρίες της συμπεριφοράς και της κοινωνικής μάθησης στην κοινωνική εργασία.

Τα προβλήματα στη ψυχοκοινωνική λειτουργικότητα του ατόμου θεωρούνται αποτέλεσμα λανθασμένης μάθησης, οπότε μια καινούργια μάθηση συμβάλλει στην αποβολή της παλιάς και κατ' επέκταση στην τροποποίηση και την εξάλειψη των δυσλειτουργικών συμπεριφορών. Η θεώρηση αυτή έχει εξελιχθεί σε μοντέλο θεραπευτικής παρέμβασης. Οι εξυπηρετούμενοι μαθαίνουν να διακρίνουν και να συγκεκριμενοποιούν τις δυσλειτουργικές συμπεριφορές και σχέσεις τους, καθώς και την έκταση και συχνότητα εμφάνισης των

συμπεριφορών αυτών. Στη συνέχεια βοηθιούνται να καθορίσουν ποιες από αυτές θέλουν να αλλάξουν και ακολουθούν ένα πρόγραμμα θεραπείας το οποίο θα οδηγήσει στην τροποποίηση ή την εξάλειψή τους. Στη θεραπεία της συμπεριφοράς χρησιμοποιούνται συγκεκριμένες τεχνικές, όπως η θεραπευτική ενίσχυση, η αρνητική ενίσχυση, η σταδιακή διαμόρφωση και η συστηματική απευαισθητοποίηση. «Η συμπεριφοριστική προσέγγιση της κοινωνικής εργασίας είναι εξατομικευμένη, αφορά δηλαδή πάντοτε ένα συγκεκριμένο εξυπηρετούμενο και ακολουθεί τη συστηματική ακολουθία «πρόβλημα - εκτίμηση - στόχος - μέθοδοι». Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, κάθε πρόβλημα είναι ικανό να περιγραφεί λεπτομερώς και να εκτιμηθεί» (29).

Ένα ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο της γνωστικής-συμπεριφοριστικής εργασίας είναι η διαγνωστική εκτίμηση, γιατί βασίζεται στην λεπτομερή κατανόηση των ακολουθιών της συμπεριφοράς. Κατά συνέπεια η διαγνωστική εκτίμηση και ο προσδιορισμός των γεγονότων που προηγήθηκαν των συγκεκριμένων συμπεριφορών και των συνεπειών που είχαν, παίζουν σημαντικό ρόλο. «Μια σωστή διαγνωστική διαδικασία περιλαμβάνει (30):

- Περιγραφές των προβλημάτων από διάφορες οπτικές.
- Παραδείγματα σε ότι αφορά το ποια άτομα επηρεάζονται από τα προβλήματα και με ποιο τρόπο.
- Αναδρομή στην έναρξη των προβλημάτων, στην πορεία εξέλιξης τους και στους παράγοντες που επηρέασαν την πορεία τους.
- Αναγνώριση διαφορετικών στοιχείων των προβλημάτων και των τρόπων σύνδεσής τους.
- Εκτίμηση του κινήτρου για αλλαγή.
- Αναγνώριση γενικών τρόπων σκέψης και συναισθημάτων που προηγούνται, συνοδεύουν και ακολουθούν τα επεισόδια εμφάνισης της προβληματικής συμπεριφοράς.
- Αναγνώριση των δυνατών σημείων του εξυπηρετούμενου και του περιβάλλοντος του».

Η αρχική δουλειά με τους εξυπηρετούμενους επιδιώκει την ανάπτυξη και διαμόρφωση πιο κατάλληλης συμπεριφοράς. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα μια άμεση βελτίωση. Οι επόμενες συνεδρίες επικεντρώνονται στη γνωστική θεραπεία. Οι εξυπηρετούμενοι καταγράφουν τις «αυτόματες» σκέψεις σε συγκεκριμένες καταστάσεις οι οποίες οδηγούν σε προβληματικές καταστάσεις. Πρόκειται για σκέψεις που έρχονται στο μυαλό τους καθώς βιώνουν ορισμένα συναισθήματα. Κάθε μια από αυτές «ελέγχεται» με βάση μια ακολουθία ερωτήσεων. Επαγγελματίες και εξυπηρετούμενοι εξετάζουν από κοινού αδιέξοδους τρόπους σκέψης.

²⁹ Θεανώ Καλλινικάκη, Κοινωνική Εργασία- Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998, σελ 37.

³⁰ Malcolm Payne, Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας, εκδ Ελλ. Γράμματα, Αθήνα 2000 σελ 235.

Οι εφαρμογές των θεωριών της συμπεριφοράς αντιδιαστέλλονται με τις θεραπείες της ψυχαναλυτικής προσέγγισης. Οι πρώτες επικεντρώνονται στο παρόν – στην καθημερινή πραγματικότητα του εξυπηρετούμενου – και δεν αναζητούν αιτίες από το πρώιμο παρελθόν και την ανάπτυξη του ατόμου.

Για τη συμπεριφοριστική θεωρία έχουν εκφραστεί σημαντικές αντιρρήσεις και επικρίσεις. Η θεώρηση της έχει χαρακτηριστεί μηχανιστική και προκαθορισμένη από βιολογικούς παράγοντες, το δε θεραπευτικό της μοντέλο έχει κριθεί ανεπαρκές επειδή εστιάζει στα συμπτώματα και όχι στις αιτίες των προβλημάτων.

4.6 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

«Εξαιρετικά σημαντική θεωρείται η θεωρία των συστημάτων στην κοινωνική εργασία. Σύμφωνα με τη συστημική θεώρηση κάθε αυτοτελής οντότητα είναι ένα σύστημα με συγκεκριμένη δομή και λειτουργία. «Έτσι, οι ενότητες σύστημα οργανισμός, φυσική ή τεχνητή ομάδα, οργάνωση, κράτος, ομάδα κρατών, σύμπαν έχουν όμοια χαρακτηριστικά, ιδιότητες και λειτουργίες. Κάθε σύστημα έχει ανάγκες, στόχους, πηγές πίεσης, μηχανισμούς συντήρησης, τρόπους επίλυσης των συγκρούσεων. Τα συστήματα αποτελούνται από υποσυστήματα τα οποία αλληλεπιδρούν, και η αλλαγή στο ένα επιφέρει μεταβολές στα άλλα συστήματα. Όταν ένα σύστημα σταματήσει να αλληλεπιδρά, παύει και να υπάρχει» (31).

Η κοινωνική εργασία επειδή θεωρεί ότι ο εξυπηρετούμενος αποτελεί ένα σύστημα, τον μελετά σε συνάρτηση με το καθένα από τα συστήματα και τα υποσυστήματα που τον περιβάλλουν (πυρηνική-εκτεταμένη οικογένεια, γειτονιά, σχολείο, εργασία, κοινωνική πρόνοια κ.α), ενώ παράλληλα εξετάζει και τα συστήματα αυτά. Οι κοινωνικοί λειτουργοί που υιοθετούν τη συστημική θεωρία εξετάζουν και τις θεσμικές παραμέτρους, τις στρατηγικές και τα διαρθρωτικά χαρακτηριστικά των προγραμμάτων σε σχέση με τους στόχους παρέμβασης τους. Με όποιο σύστημα (άτομο, ομάδα ή κοινότητα) και να εργάζεται ο κοινωνικός λειτουργός, το βοηθά να αντιληφθεί τα όρια του, να προσδιορίσει πόσο ανοικτό ή κλειστό είναι προς τα άλλα συστήματα, να ρυθμίσει πόσα και ποιά στοιχεία θα δέχεται απέξω και πόσα και ποια στοιχεία θα διοχετεύει το ίδιο προς τα έξω, και να βρει τρόπο να διατηρήσει και να ενισχύσει τις ικανότητες του.

Οι Pincus και Minahan πρότειναν μια συγκεκριμένη, ευρέως αποδεκτή, προσαρμογή της θεωρίας των συστημάτων στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα με αυτούς, λοιπόν, η κοινωνική εργασία πρέπει να εστιάζει στα ακόλουθα τρία κύρια συστήματα που απαρτίζουν το άμεσο κοινωνικό περιβάλλον του εξυπηρετούμενου:

³¹ Θ. Παπαφλέσσα, Εισηγήσεις συμπεράσματα Β Πανελληνίου συνεδρίου κοινωνικών λειτουργών, Αθήνα ΣΚΛΕ, 1991, σελ 94

- Στα άτυπα ή φυσικά συστήματα (οικογένεια, φίλοι, συνεργάτες).
- Στα τυπικά συστήματα (κοινωνικές ομάδες, συνδικαλιστικοί φορείς, σωματεία).
- Στα κοινοτικά συστήματα (σχολείο, νοσοκομεία).

Οι παραπάνω συγγραφείς προσδιορίζουν τα βασικά συστήματα της κοινωνικής εργασίας ως εξής:

1. Το σύστημα της οργάνωσης της κοινωνικής υπηρεσίας (ο κοινωνικός λειτουργός και η υπηρεσία στη οποία εργάζεται).
2. Το σύστημα του εξυπηρετούμενου (τα άτομα, οι οικογένειες, οι ομάδες ή οι κοινότητες που συνεργάζονται με την κοινωνική υπηρεσία).
3. Το σύστημα του στόχου (οι εξυπηρετούμενοι τους οποίους το σύστημα της οργάνωσης προσπαθεί να βοηθήσει για να πετύχουν τους στόχους τους).
4. Το σύστημα δράσης (οι δραστηριότητες και οι σχέσεις που αναπτύσσει η κοινωνική υπηρεσία για να πετύχει τους σκοπούς της).

Σύμφωνα με τη προσέγγιση αυτή, η σχέση επαγγελματία και εξυπηρετούμενου είναι μια συναλλαγή, στην οποία ο καθένας φέρνει άλλες συναλλαγές (ενδοοικογενειακές σχέσεις εξυπηρετούμενου). Τα προβλήματα συναλλαγής που ανακύπτουν συχνά στα πλαίσια των σχέσεων επαγγελματία-εξυπηρετούμενου αφορούν:

- Τους κοινωνικούς ορισμούς του ρόλου και της κοινωνικής θέσης.
- Τη δομή και τις λειτουργίες της υπηρεσίας.
- Τις επαγγελματικές αντιλήψεις.

Οι τρεις φάσεις της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας σύμφωνα με τη συστημική προσέγγιση είναι η αρχική, η κύρια και η τελική. Η διαγνωστική εκτίμηση περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των αντικειμενικών και των υποκειμενικών γεγονότων, τη διαμόρφωση υποθέσεων, τις οποίες ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να ελέγξει, παραμένοντας ταυτόχρονα ανοιχτός σε περαιτέρω πληροφορίες και πρόθυμος να ανταποκριθεί στις επιθυμίες του εξυπηρετούμενου. Διάφορες μέθοδοι αποσκοπούν στην βελτίωση της προσαρμοστικότητας του ατόμου και του περιβάλλοντος και στη βελτίωση των μεταξύ τους αλληλεπιδράσεων. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στις προσωπικές ικανότητες, την αυτοκαθοδήγηση και τη δράση του ίδιου του εξυπηρετούμενου.

Κατά την αρχική φάση, ο κοινωνικός λειτουργός προετοιμάζει το έδαφος εξετάζοντας και διερευνώντας θεωρητικά το πρόβλημα και προσπαθώντας να κατανοήσει τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις του εξυπηρετούμενου. Η έκφραση προς τον εξυπηρετούμενο της επίγνωσης που ο κοινωνικός λειτουργός έχει για τα προσωπικά συναισθήματα και τις αντιδράσεις του παίζουν σημαντικό ρόλο. Οι συναισθηματικές αυτές αντιδράσεις θα πρέπει να ενσωματωθούν στην αντικειμενική διαγνωστική εκτίμηση.

Οι τρόποι αλληλεπίδρασης μπορεί να διαφέρουν, ανάλογα με το αν η παροχή υπηρεσιών ζητείται, προσφέρεται ή επιβάλλεται. Στη τελευταία

περίπτωση είναι αναγκαία κάποια αποδοχή από την πλευρά του εξυπηρετούμενου και η εύρεση κάποιων σημείων επαφής στα αρχικά στάδια. Η ιδιότητα του εξυπηρετούμενου αρχίζει να υφίσταται μόνο όταν εκείνος αποδεχθεί τις υπηρεσίες που προσφέρει η οργάνωση και η οργάνωση συμφωνήσει να τις προσφέρει. Σε περιπτώσεις όπου οι εξυπηρετούμενοι απευθύνονται οι ίδιοι στις υπηρεσίες, οι κοινωνικοί λειτουργοί προσφέρουν ένα φιλόξενο, φιλικό και υποστηρικτικό περιβάλλον, προτρέποντας τους να περιγράψουν αυτά που τους απασχολούν. Σε περιπτώσεις όπου η εν λόγω υπηρεσία προσφέρεται, ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να εξηγήσει με σαφήνεια σε τι συνίσταται η προσφορά της προκειμένου να αντιμετωπιστεί η σύγχυση ή οι απορίες που ίσως προκύψουν, προτού προχωρήσει στους τρόπους με τους οποίους αυτή μπορεί να βοηθήσει.

Στη συνέχεια, ο επαγγελματίας και ο εξυπηρετούμενος προσδιορίζουν από κοινού το πρόβλημα και το ρόλο του καθενός. Και οι δυο συνεισφέρουν: η ευθύνη του καθενός θα πρέπει να καθοριστεί. Τα θέματα με τα οποία θα ασχοληθούν διακρίνονται σε προβλήματα, προτεραιότητες και δεσμεύσεις. Η κύρια φάση επικεντρώνεται στην αλλαγή σε ένα ή περισσότερους από τους τρεις τομείς ενδιαφέροντος. Οι ρόλοι που μπορεί να αναπτύξει ο κοινωνικός λειτουργός διακρίνονται στην παροχή δυνατοτήτων, στη διαδικασία και στην προώθηση.

Κατά την τελική φάση, ο αποχωρισμός μπορεί να είναι επώδυνος για τον εξυπηρετούμενο και τον κοινωνικό λειτουργό και χρειάζεται προετοιμασία και προσεκτικός χειρισμός. Η διαδικασία επηρεάζεται από παράγοντες όπως ο χρόνος, το είδος των υπηρεσιών κ.α. Οι προσωπικές εμπειρίες του επαγγελματία και του εξυπηρετούμενου όσον αφορά τις σχέσεις τους και τις απώλειες που βίωσαν μπορούν επίσης να επηρεάσουν τον αποχωρισμό.

Ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να προετοιμάσει τον εξυπηρετούμενο κάνοντας αναδρομή σε προηγούμενες εμπειρίες απώλειας που αυτός έχει βιώσει. Ίσως χρειαστεί να επεξεργαστούν τα στάδια άρνησης, τα αρνητικά συναισθήματα, τη θλίψη αλλά και μια αίσθηση απελευθέρωσης ή επίσης την πρόοδο που έχει επιτευχθεί. Η τελική φάση θα πρέπει να περιλαμβάνει και μια αξιολόγηση της προόδου από τον εξυπηρετούμενο και τον κοινωνικό λειτουργό, ενδεχομένως στα πλαίσια του συστήματος αξιολόγησης της οργάνωσης.

4.7 ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΣΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΤΟΜΑ (REID ΚΑΙ EPSTEIN)

Στην επικεντρωμένη σε στόχους εργασία οι κοινωνικοί λειτουργοί επιλύουν προβλήματα που παρουσιάζουν οι εξυπηρετούμενοι. Ουσιώδες χαρακτηριστικό της προσέγγισης αυτής αποτελεί η βραχεία παρέμβαση καθορισμένης διάρκειας. Η επικεντρωμένη σε στόχους κοινωνική εργασία ασχολείται με προβλήματα τα οποία οι εξυπηρετούμενοι αναγνωρίζουν ή παραδέχονται, μπορούν να επιλυθούν μέσω δράσης που διεξάγεται έξω από το

πλαίσιο των επαφών με τους επαγγελματίες, μπορούν να προσδιοριστούν με σαφήνεια, προέρχονται από πράγματα ή καταστάσεις τα οποία οι εξυπηρετούμενοι επιθυμούν να αλλάξουν στη ζωή τους, κ.α. Ορισμένα προβλήματα των εξυπηρετούμενων αφορούν και άλλα πρόσωπα στη ζωή τους τα οποία μπορεί να αντιλαμβάνονται και να ορίζουν το πρόβλημα με τον δικό τους τρόπο. «Η επικεντρωμένη σε στόχους κοινωνική εργασία ενδείκνυται για τους εξής τύπους προβλημάτων (32):

- Διαπροσωπικές συγκρούσεις.
- Έλλειψη ικανοποίησης στις κοινωνικές σχέσεις.
- Δυσκολίες στη διεκπεραίωση ρόλων.
- Προβλήματα στη λήψη αποφάσεων.
- Συναισθηματικές αντιδράσεις άγχους.
- Ψυχολογικά προβλήματα και προβλήματα συμπεριφοράς»

Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να προσπαθήσουν να κατανοήσουν τη συμπεριφορά επίλυσης προβλημάτων από την πλευρά των εξυπηρετούμενων. Θα πρέπει να εκτιμηθεί η κατεύθυνση και η ένταση των επιθυμιών των εξυπηρετούμενων. Ορισμένες επιθυμίες αλληλοσυμπληρώνονται ενώ άλλες βρίσκονται σε αντίθεση. Οι επιθυμίες υποκινούν τις ενέργειες των εξυπηρετούμενων ενώ οι πεπαιθώσεις τους διαμορφώνουν τις επιθυμίες τους και τους αποδεκτούς τρόπους εκπλήρωσης τους. Οι πεπαιθώσεις καθοδηγούν τη δράση των εξυπηρετούμενων και μεταβάλλονται ανάλογα με τις αλληλεπιδράσεις ανάμεσα στον επαγγελματία, τον εξυπηρετούμενο και άλλα άτομα. Τέτοιες πεπαιθώσεις αποτελούν σημεία επιρροής που μπορούν να συμβάλλουν στην αλλαγή των αντιλήψεων. Τα σημεία επιρροής παραθέτονται παρακάτω:

- Η ορθότητα, όπου οι επαγγελματίες βοηθούν τους εξυπηρετούμενους να κατανοήσουν πόσο σωστές είναι οι πεπαιθώσεις τους.
- Η εμπέλεια, όπου οι επαγγελματίες βοηθούν τους εξυπηρετούμενους να δουν τα επακόλουθα ή το εύρος των πεπαιθήσεων που εκείνοι θεωρούν πιο περιορισμένες.
- Η συνέπεια, όπου παραποιήσεις που οφείλονται σε ασυμφωνία μεταξύ δυο πεπαιθήσεων μπορούν να εξαιρεθούν από τον επαγγελματία.

Η δράση είναι συμπεριφορά που διεξάγεται με πρόθεση, επομένως η κατανόηση των πράξεων σημαίνει και κατανόηση των προθέσεων. Τα σχέδια δράσης είναι περιγραφές των προθέσεων που διαμορφώθηκαν μέσα από την αλληλεπίδραση πεπαιθήσεων, επιθυμιών και συναισθημάτων. Σχεδιασμός σημαίνει εκτίμηση των εναλλακτικών επιλογών, κατά προτίμηση έξω από την κατάσταση στην οποία απαιτείται δράση. Όταν ένα σχέδιο τίθεται σε εφαρμογή, το αποτέλεσμα προσφέρει ανατροφοδότηση. Οι πράξεις συχνά εμφανίζονται σε αλληλουχίες και το πρόβλημα μπορεί να βρίσκεται στην αρχή της αλληλουχίας.

«Η στρατηγική της παρέμβασης έχει δυο στόχους (33):

³² Malcolm Payne, Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής Εργασίας εκδ Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000, σελ 200

³³ Βλέπε 33 σελ 204

- α) Να βοηθήσει τους εξυπηρετούμενους να επιλύσουν προβλήματα που τους απασχολούν.
- β) Να προσφέρει μια καλή εμπειρία επίλυσης προβλημάτων, ώστε να αναπτυχθεί περαιτέρω η μελλοντική ικανότητα των εξυπηρετούμενων να αντιμετωπίζουν δυσκολίες και η ετοιμότητα τους να αποδέχονται βοήθεια».

Κοινωνικός λειτουργός και εξυπηρετούμενος προσδιορίζουν τα προβλήματα προς επίλυση, πραγματοποιούν τους στόχους έξω από το πλαίσιο της υπηρεσίας και κάνουν πρόβα και ανασκόπηση των επιτευγμάτων. Στόχος της διαγνωστικής εκτίμησης είναι να προσδιορίσει:

- α) τις προθέσεις της δράσης,
- β) τους παράγοντες που παρεμποδίζουν τη δράση,
- γ) τους περιοριστικούς παράγοντες που δεν μπορούν να αλλάξουν.

Το πρώτο βήμα που γίνεται από κοινού με τους εξυπηρετούμενους που συμφωνούν να συνεργαστούν είναι ο προσδιορισμός του προβλήματος. Η διαδικασία αυτή έχει ως εξής:

- Προσδιορισμός των πιθανών προβλημάτων βοηθώντας έτσι τους εξυπηρετούμενους να περιγράψουν τις δυσκολίες με το δικό τους τρόπο.
- Σύναψη προσωρινής συμφωνίας για το πως βλέπουν οι εξυπηρετούμενοι τα κυριότερα προβλήματα.
- Αμφισβήτηση αδιέξοδων ή ανεπιθύμητων ορισμών του προβλήματος.
- Ορισμός των επακόλουθων πρόσθετων προβλημάτων έχοντας πρώτα αποδεχτεί τον καθορισμό των προτεραιοτήτων του εξυπηρετούμενου, σε περιπτώσεις όπου εκείνος δεν κατανοεί ή δεν αποδέχεται τον καθορισμό των προτεραιοτήτων του εξυπηρετούμενου.
- Επιδίωξη εμπλοκής άλλων προσώπων από τη στιγμή που κρίνεται αναγκαίο.
- Αξιολόγηση σε συνεργασία με τον εξυπηρετούμενο των λόγων παραπομπής του σε περιπτώσεις που κάποιος άλλος τον έχει υποχρεώσει να προσέλθει.
- Συλλογή λεπτομερών πληροφοριών ως προς το χρόνο και το τόπο που παρουσιάζονται τα προβλήματα.
- Προσδιορισμός του προβλήματος.
- Σαφής καθορισμός των παρόντων προβλημάτων.
- Προσδιορισμός των επιθυμητών αλλαγών.

Στη φάση της διαμόρφωσης του συμβολαίου, επαγγελματίας και εξυπηρετούμενος συνάπτουν συγκεκριμένες συμφωνίες όσον αφορά τη δράση. Η διαδικασία έχει ως εξής:

- Προσδιορισμός και συμφωνία ενασχόλησης με ένα ή περισσότερα προβλήματα όπως αυτά ορίζονται από τον εξυπηρετούμενο.
- Ιεράρχηση των προβλημάτων κατά σειρά προτεραιότητας.

- Ορισμός του επιθυμητού αποτελέσματος της θεραπείας.
- Σχεδιασμός της πρώτης ομάδας στόχων.
- Συμφωνία ως προς συχνότητα της επαφής και τη χρονική διάρκεια των συναντήσεων.

Σύμφωνα με το Reid θεωρούνται προτιμότερα τα προφορικά από τα γραπτά συμβόλαια διότι τα προφορικά είναι λιγότερο απειλητικά εκτός από τις περιπτώσεις όπου εμπλέκονται πολλά άτομα ή τα προβλήματα είναι σύνθετα. Οι γραπτές συμφωνίες κάνουν τους στόχους πιο σαφείς και διασφαλίζουν τη δέσμευση του εξυπηρετούμενου.

Ο σχεδιασμός των στόχων πραγματοποιείται σε τακτικές συνεδρίες με τους εξυπηρετούμενους. Οι στόχοι αυτοί προσδιορίζονται με σαφήνεια και είναι εφικτοί από τους εξυπηρετούμενους έξω από το πλαίσιο των συνεδριών, επίσης είναι αποτέλεσμα κοινής συμφωνίας ανάμεσα στο κοινωνικό λειτουργό και τον εξυπηρετούμενο. Μπορεί να αφορούν νοητική ή πρακτική ενέργεια. Οι γενικοί στόχοι θέτουν μια στρατηγική για τη θεραπευτική διαδικασία και οι συντελεστικοί στόχοι καθορίζουν τις ενέργειες του εξυπηρετούμενου. Οι στόχοι μπορεί να είναι απλοί, όταν περιλαμβάνουν μια μόνο ενέργεια ή μια σειρά ενεργειών ή σύνθετοι όταν περιλαμβάνουν δυο διαφορετικές ενέργειες. Ακόμη μπορεί να είναι ατομικοί όταν η διεκπεραίωση τους αφορά μόνο τον εξυπηρετούμενο, αμοιβαίοι όπου αν ο εξυπηρετούμενος κάνει κάτι ο επαγγελματίας ή κάποιος συγγενής θα κάνει κάτι άλλο, ή διαμοιρασμένοι, όπου ο εξυπηρετούμενος και ένα άλλο σημαντικό πρόσωπο θα τους πραγματοποιήσουν μαζί.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ

- Πιθανοί εναλλακτικοί στόχοι προσδιορίζονται μέσω της παραγωγής δυνατοτήτων.
- Συνάπτεται μια συμφωνία και διασφαλίζεται σαφώς η δέσμευση του εξυπηρετούμενου.
- Σχεδιάζεται η εφαρμογή.
- Περιγράφεται συνοπτικά ο στόχος.

Η εφαρμογή των στόχων αποτελεί στη συνέχεια το κύριο θέμα των συνεδριών η οποία περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- Εισάγεται ένα σύστημα καταγραφής, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις όπου απαιτείται μια σειρά ενεργειών ή επαναλαμβανόμενες ενέργειες.
- Προσδιορίζονται οι στρατηγικές.
- Καθορίζονται από κοινού τα κίνητρα για την πραγματοποίηση ενός στόχου.
- Ελέγχεται ο βαθμός στον οποίο ο εξυπηρετούμενος έχει κατανοήσει την αξία της ανατεθείσας εργασίας και τη συμβολή της στην επίτευξη του στόχου. Αυτό συμβάλλει στην αύξηση των κινήτρων.
- Ο εξυπηρετούμενος εξασκείται σε σημαντικές δεξιότητες μέσω της μίμησης ή μέσω της καθοδηγούμενης εφαρμογής. Οι στόχοι αυτοί

αναφέρονται ως στόχοι συνεδρίας που διεξάγονται από τους εξυπηρετούμενους ή μεταξύ εξυπηρετούμενου και επαγγελματία κατά τη διάρκεια της συνεδρίας. Οι εν λόγω στόχοι περιλαμβάνουν σχεδιασμό καθώς επίσης έκφραση και αντιμετώπιση του άγχους και άλλων συναισθημάτων.

- Τα εμπόδια αναλύονται και απομακρύνονται. Αυτά μπορεί να συνδέονται με κίνητρα, αντιλήψεις, πεποιθήσεις και συναισθήματα όπως είναι το άγχος ή ο θυμός και με απουσία δεξιοτήτων.

Οι στόχοι του κοινωνικού λειτουργού μπορεί να περιλαμβάνουν τα εξής:

- Συνεργασία με άλλα άτομα εκτός του εξυπηρετούμενου, προκειμένου αυτός να βοηθήσει στην πραγματοποίηση των στόχων του όπως προετοιμασία για συνεργασία με μια άλλη υπηρεσία.
- Διευθέτηση παροχής αμοιβών και κινήτρων για την ύπαρξη επιτυχίας.
- Συμμετοχή του επαγγελματία στην επιδίωξη των στόχων από τους εξυπηρετούμενους σε περιπτώσεις όπου εκείνοι δεν διαθέτουν επαρκείς δεξιότητες ή μέσα για να τους υλοποιήσουν μόνοι τους.

Επαγγελματίας και εξυπηρετούμενος αξιολογούν από κοινού τα επιτεύγματα σε κάθε συνεδρία. Κατά την τελική φάση ο εξυπηρετούμενος και ο κοινωνικός λειτουργός προβαίνουν στις εξής ενέργειες:

- Περιγραφή του προβλήματος προς επίλυση όπως ήταν πριν την έναρξη της θεραπείας και όπως είναι τώρα, εξετάζοντας συγχρόνως, αν αυτό ήταν το πιο σημαντικό πρόβλημα.
- Αξιολογήσεις τυχόν αλλαγών και επιτευγμάτων από τον κοινωνικό λειτουργό, τον εξυπηρετούμενο και άλλους ενδιαφερόμενους.
- Προγραμματισμοί για το μέλλον(πως θα μπορούσε να αξιοποιήσει ο εξυπηρετούμενος τις δεξιότητες που απέκτησε ή την αλλαγή των συνθηκών) και παροχή βοήθειας στους εξυπηρετούμενους ως προς την αντιμετώπιση προβλημάτων τα οποία είναι εμφανές ότι θα παρουσιαστούν στο μέλλον.
- Δημιουργία πρόσθετων συμβολαίων για να παραταθεί η διαδικασία προκειμένου να ολοκληρωθεί σωστά ή για να προσδιοριστούν νέα προβλήματα και στόχοι.
- Ξεκάθαρος καθορισμός ενός σκοπού, σε περιπτώσεις όπου η συνεργασία με τον κοινωνικό λειτουργό ή την υπηρεσία συνεχίζεται.
- Μετάβαση σε μια μακρόχρονη θεραπευτική διαδικασία ή συμφωνία για τον επαναλαμβανόμενο έλεγχο των αποτελεσμάτων μέσα από πρόσθετες συναντήσεις κατά τις οποίες επαληθεύεται η διατήρηση της προόδου.
- Παραπομπή σε άλλη υπηρεσία για πρόσθετη ή για διαφορετικού είδους βοήθεια.

4.8 ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗΣ ΣΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το μοντέλο παρέμβασης στην κρίση οφείλει την προέλευση του περισσότερο στην κοινωνική εργασία στο χώρο της ψυχικής υγείας και στην πρόληψη, παρά στη θεραπεία της ασθένειας. Εστιάζεται λοιπόν στις συναισθηματικές αντιδράσεις προς εξωτερικά γεγονότα και στους τρόπους ελέγχου τους με ορθολογικό τρόπο.

Η επικεντρωμένη σε στόχους εργασία και το μοντέλο παρέμβασης στην κρίση δίνουν βαρύτητα στις βραχείες παρεμβάσεις, είναι δομημένες και επομένως η δράση τους είναι προγραμματισμένη και ακολουθεί ένα προκαθορισμένο πρότυπο. Χρησιμοποιούνται συμβόλαια ή άλλες συγκεκριμένες συμφωνίες μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου. Η παρέμβαση στην κρίση αποτελεί κατά κανόνα δράση που στόχο έχει να διακόψει μια σειρά γεγονότων τα οποία διαταράσσουν τη φυσιολογική λειτουργικότητα ενός ατόμου. Η επικεντρωμένη σε στόχους κοινωνική εργασία εστιάζεται σε καθορισμένες κατηγορίες προβλημάτων. Κοινωνικός Λειτουργός και εξυπηρετούμενος επιχειρούν να αναπτύξουν την ικανότητα των ατόμων να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα τους στη ζωή.

Η παρέμβαση στην κρίση χρησιμοποιεί τους πρακτικούς στόχους για να βοηθήσει τα άτομα να αναπροσαρμοστούν, επικεντρώνεται στις συναισθηματικές τους αντιδράσεις στις κρίσεις και σε μακροπρόθεσμες αλλαγές όσον αφορά την ικανότητα τους να διαχειρίζονται καθημερινά προβλήματα. Η επικεντρωμένη σε στόχους εργασία ενδιαφέρεται για την επίδοση των ατόμων κατά την εκτέλεση πρακτικών στόχων με σκοπό την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων. Η επίτευξη των στόχων ανακουφίζει από τα συναισθηματικά προβλήματα. Η παρέμβαση στην κρίση έχει μια θεωρία για την προέλευση των δυσκολιών της ζωής. Η επικεντρωμένη σε στόχους κοινωνική εργασία θεωρεί τα προβλήματα κάτι το δεδομένο, που θα πρέπει να αντιμετωπίσει στην πράξη.

Η επικεντρωμένη σε στόχους κοινωνική εργασία απορρίπτει τη μακροχρόνια εμπλοκή που αναλαμβάνει ο επαγγελματίας σε σχέση με τον εξυπηρετούμενο στις υποστηρικτικές θεραπείες και επικεντρώνεται στα έκδηλα προβλήματα και όχι στις βαθύτερες αιτίες τους. Ασχολείται με ένα ευρύτερο φάσμα προβλημάτων και προσδίδει αξία στο σαφή προσδιορισμό των προβλημάτων προς επίλυση, στους στόχους και στις προθεσμίες.

Μολονότι η παρέμβαση στην κρίση φαίνεται να είναι εξειδικευμένη ως προς την εστίαση της συνιστά μια γενική τεχνική αντιμετώπισης προβλημάτων. Τα άτομα που απευθύνονται στις υπηρεσίες το κάνουν σε εποχές κρίσης κατά τις οποίες αντιμετωπίζουν προβλήματα ως προς την ικανότητα διαχείρισης της ζωής τους. Η κρίση είναι αυτό που τους παρακινεί να προσέλθουν ή που αναγκάζει άλλες οργανώσεις να τους παραπέμψουν ή να τους επιβάλλουν να αναζητήσουν βοήθεια. Η παρέμβαση στην κρίση έχει εφαρμοστεί σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Η παροχή βοήθειας για το χειρισμό των έντονων αντιδράσεων στην απώλεια και στο πένθος λόγω θανάτου ή σε περιπτώσεις διάλυσης οικογενειών λόγω

διαζυγίου ή προβλημάτων φροντίδας των παιδιών αποτελούν συνηθισμένες εφαρμογές των τεχνικών της. Αυτές οι τεχνικές αφορούν πολλές ιατρικές και άλλες καταστάσεις που σχετίζονται με κάποια μορφή απώλειας ή με τραυματικές αλλαγές(εργασία με γυναίκες οι οποίες πάσχουν από καρκίνο του μαστού και εργασία με γυναίκες οι οποίες έχουν πέσει θύματα βιασμού).

Κύρια σημεία της θεωρίας παρέμβασης στην κρίση είναι τα ακόλουθα (34):

- Κάθε άτομο, ομάδα και οργανισμός περνά κρίσεις.
- Τα επικίνδυνα γεγονότα είναι σοβαρά προβλήματα ή μια σειρά δυσκολιών οι οποίες πυροδοτούν τις κρίσεις.
- Τα επικίνδυνα γεγονότα μπορεί να είναι αναμενόμενα(εφηβεία, γάμος, μετακόμιση) ή μη αναμενόμενα(θάνατος, διαζύγιο, απόλυση από εργασία ή περιβαλλοντικές καταστροφές).
- Οι καταστάσεις ευαλωτότητας σχετίζονται με εκείνα τα επικίνδυνα γεγονότα που κάνουν τους ανθρώπους να χάνουν την αίσθηση ισορροπίας τους η οποία τους βοηθά να αντιμετωπίζουν αυτά που τους συμβαίνουν.
- Όταν διαταράσσεται η αίσθηση ισορροπίας μας δοκιμάζουμε τους συνηθισμένους τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων μας.
- Κάθε αποτυχία συνοδεύεται από ένταση και άγχος.
- Ένας αιφνίδιος παράγοντας που προστίθενται στα ανεπίλυτα προβλήματα αυξάνει την ένταση και προκαλεί μια αποδιοργανωμένη κατάσταση ενεργούς κρίσης. Η κρίση παρουσιάζεται ως μια αλληλουχία γεγονότων και παραγόντων θεωρώντας πολλά γεγονότα αλληλοσυνδεόμενα.
- Οι αιφνίδιοι παράγοντες μπορεί να παρουσιαστούν στον κοινωνικό λειτουργό ως το βασικό πρόβλημα του εξυπηρετούμενου εντούτοις αυτοί δεν αποτελούν κρίση, είναι μόνο ένα κομμάτι στην αλληλουχία. Γίνεται εμφανές από τα παραπάνω ότι υπάρχει μια δυσανάλογη έντονη συναισθηματική αντίδραση σε φαινομενικά ασήμαντα γεγονότα.
- Τα ψυχοπιεστικά γεγονότα χαρακτηρίζονται από ορισμένες αντιδράσεις όπως: Πιεστικά γεγονότα (απειλές, απώλειες, προκλήσεις) και αντιδράσεις (άγχος, κατάθλιψη, ελπίδα, προσδοκία, και περισσότερες προσπάθειες για την επίλυση των προβλημάτων) κατά την παρέμβαση στην κρίση.
- Όσο πιο επιτυχής ήταν η αντιμετώπιση των προβλημάτων στο παρελθόν τόσο περισσότερες θα είναι οι διαθέσιμες στρατηγικές επίλυσης προβλημάτων στο μέλλον και έτσι η εμφάνιση καταστάσεων ενεργούς κρίσης θα είναι λιγότερο πιθανή. Αποτυχία στην επίλυση των προβλημάτων στο παρελθόν κάνει τα άτομα να πέφτουν συχνά σε καταστάσεις ενεργούς κρίσης και να συναντούν δυσκολίες στην υπέρβαση της.
- Όλες οι κρίσεις βρίσκουν λύση σε διάστημα 6-8 εβδομάδων.

³⁴ Βλέπε 34 σελ 191

- Τα άτομα σε κρίση είναι πιο πρόθυμα να αποδεχθούν βοήθεια από εκείνα που δεν βρίσκονται σε κρίση. Η παρέμβαση στην κρίση είναι πιο επιτυχής από ότι η παρέμβαση σε κάποια άλλη χρονική στιγμή.
- Κατά την «ανασυγκρότηση» που ακολουθεί την ενεργό κρίση τα άτομα εδραιώνουν τους νεοαποκτηθέντες τρόπους επίλυσης προβλημάτων. Η εκμάθηση αποτελεσματικών τρόπων επίλυσης προβλημάτων κατά την κρίση ενισχύει την ικανότητα αντιμετώπισης δυσκολιών στο μέλλον.

ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΜΙΑΣ ΚΡΙΣΗΣ

1. Εκτίμηση του κινδύνου και των θεμάτων που αφορούν που αφορούν την ασφάλεια των πελατών και άλλων προσώπων.
2. Εδραίωση συμμαχίας και σωστή επικοινωνία με τους εξυπηρετούμενους.
3. Προσδιορισμός των σημαντικότερων προβλημάτων.
4. Διαχείριση συναισθημάτων και παροχή υποστήριξης.
5. Διερεύνηση πιθανόν εναλλακτικών λύσεων.
6. Διατύπωση ενός σχεδίου δράσης.
7. Παροχή συνεχιζόμενης υποστήριξης.

Στο αρχικό στάδιο της επαφής με τους εξυπηρετούμενους οι κοινωνικοί λειτουργοί εξετάζουν αν αυτό που απαιτεί η κατάσταση είναι παρέμβαση στην κρίση και μέχρι ποίο σημείο έχει φτάσει η εξέλιξη της κρίσης. Το συνολικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κινείται ο εξυπηρετούμενος και η αλληλεπίδραση του πλαισίου αυτού με ψυχολογικά θέματα στη ζωή του θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ

Τα στάδια της ανασυγκρότησης σύμφωνα με την Golan είναι τα παρακάτω:

- Διόρθωση της γνωστικής αντίληψης καθώς οι εξυπηρετούμενοι αποκτούν μια ακριβέστερη και πληρέστερη εικόνα των γεγονότων που τους έχουν επηρεάσει.
- Διαχείριση των συναισθημάτων που περιλαμβάνει την απελευθέρωση έντονων συναισθημάτων από την πλευρά του εξυπηρετούμενου και την αποδοχή τους από τον επαγγελματία.
- Ανάπτυξη νέων συμπεριφορών για την αντιμετώπιση προβλημάτων.

Η Golan πιστεύει ότι οι στόχοι κατέχουν σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης.

1. Διερεύνηση των διαφόρων επιλογών.
2. Παροχή βοήθειας για την επιλογή μιας λύσης.
3. Αίτηση για την παροχή μιας υπηρεσίας.
4. Δοκιμή της υπηρεσίας.
5. Εξοικείωση και ανάπτυξη δεξιοτήτων ως προς τη χρήση της υπηρεσίας.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί παρέχουν υποστήριξη και βοήθεια καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας αυτής.

5.1 Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΘΕΩΡΙΩΝ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Τα τελευταία χρόνια το ενδιαφέρον για τη μελέτη των διαπροσωπικών σχέσεων έχει αυξηθεί δραματικά από όλες τις θεωρητικές και θεραπευτικές προσεγγίσεις (Alanen 1994. Gastonguay & Goldfried, 1994). Οι διαπροσωπικές σχέσεις (Lewis 1998) παίζουν σημαντικό ρόλο στην φυσιολογική ανάπτυξη του ατόμου, στην επούλωση τραυματικών παιδικών εμπειριών και στην πορεία της ψυχικής του υγείας.

Για την κατανόηση της διαπροσωπικής συμπεριφοράς μελετήθηκε η έννοια της ενήλικης προσκόλλησης. Όπως υποστηρίζει ο Bowlby (1977), η αναζήτηση των διαπροσωπικών προσκολλήσεων είναι ο κυριότερος στόχος της ανάπτυξης του ατόμου. Έτσι συμπεριφορά προσκόλλησης ονομάζεται κάθε είδους συμπεριφορά που έχει ως αποτέλεσμα την επίτευξη ή διατήρηση εγγύτητας από ένα πρόσωπο προς κάποιο άλλο προτιμητέο και διαφοροποιημένο.

Ο Bowlby (1969) τόνισε τη σημασία των συμπεριφορών προσκόλλησης καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής. Η εσωτερίκευση των αλληλεπιδράσεων (εσωτερικά μοντέλα εργασίας) έχει σημαντική επίδραση στις διαπροσωπικές συμπεριφορές και στην προσωπικότητα του ενήλικα. Κάθε παιδί αλληλεπιδρώντας με τους γονείς του αναπτύσσει νοητικές αναπαραστάσεις αυτών των αλληλεπιδράσεων οι οποίες και επηρεάζουν τις προσδοκίες του σχετικά με τις μελλοντικές αλληλεπιδράσεις και σχέσεις του με τους άλλους ανθρώπους.

Η θεωρία της προσκόλλησης πρόσφερε τη βάση για τη μελέτη των διαπροσωπικών σχέσεων καθώς Α) θεώρησε ότι το κίνητρο των διαπροσωπικών σχέσεων και προσκολλήσεων είναι πρωταρχικό και η αναστολή επίτευξης αυτού του κινήτρου είναι παθολογική και Β) περιέγραψε δύο τύπους φυσιολογικής ανάπτυξης :

1. την αναζήτηση προσκολλήσεων ή δεσμών
2. και την εξεύρεση ή αυτόνομη διαφοροποίηση.

5.2 ΟΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ

Οι διαπροσωπικές θεωρίες, γενικά υποστηρίζουν ότι:

1. Οι πρωταρχικές διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις είναι αυτές που διαμορφώνουν την προσωπικότητα του ατόμου.
2. Η δομή του εαυτού, όταν εγκαθιδρυθεί, είναι σχετικά σταθερή καθώς προκαλεί διαπροσωπικές αντιδράσεις που τη διατηρούν και
3. Η προσωπικότητα μέσω ενός μηχανισμού κυκλικής ανάδρασης κατευθύνει και κατευθύνεται από τη διαπροσωπική συμπεριφορά.

Ο Henry (1994) αναφέρει ότι η διαπροσωπική θεωρία θεωρεί ότι «η προσωπικότητα συνίσταται από τις νοητικές διεργασίες που σχετίζονται με την εσωτερική αναπαράσταση του εαυτού και των άλλων σε αλληλεπίδραση και εκδηλώνεται στη διαπροσωπική συμπεριφορά».

Οι βασικές αρχές που έχουν περιγραφεί στην στη διαπροσωπική θεωρία είναι: α) η αρχή της συμπληρωματικότητας, β) η αρχή του μέτρου του ανύσματος και γ) η αρχή της κυκλικής δομής. Η διαπροσωπική συμπληρωματικότητα προτάθηκε από τον Carson και θεωρεί ότι τα άτομα που συμμετέχουν σε δυαδικές αλληλεπιδράσεις «διαπραγματεύονται» τον ορισμό της σχέσης τους με λεκτικούς και μη λεκτικούς τρόπους. Η διαπροσωπική συμπεριφορά του ενός ατόμου προκαλεί συγκεκριμένους τύπους συμπεριφοράς από το άλλο άτομο, με το οποίο αλληλεπιδρά, αποτέλεσμα του οποίου είναι ένα αυτοδιατηρούμενο και ενισχυμένο σύστημα. Τα άτομα διαπραγματεύονται τη σχέση τους με βάση την αρχή της συμπληρωματικότητας και της αμοιβαιότητας στον οριζόντιο και κάθετο άξονα αντίστοιχα. Η δεύτερη αρχή υποστηρίζει ότι στο πλαίσιο της διάγνωσης των διαφόρων τύπων προσωπικότητας με βάση τα χαρακτηριστικά του διαπροσωπικού κύκλου, το μέτρο του ανύσματος αποτελεί ένα δείκτη της ψυχοπαθολογίας. Επομένως άτομα με άκαμπτες και αυστηρές προσωπικότητες, ακόμη κι όταν είναι πολύ φιλικά έχουν περισσότερα προβλήματα, σε αντίθεση με άτομα με ευέλικτες και προσαρμοστικές προσωπικότητες που γενικά είναι περισσότερα εχθρικά.

Η πιο γνωστή όμως θεωρία για την ανθρώπινη συμπεριφορά και τον τρόπο συσχέτισης μεταξύ των ανθρώπων είναι αυτή της κυκλικής δομής, η οποία θεωρεί ότι οι μεταβλητές /παράγοντες των διαπροσωπικών σχέσεων διευθετούνται στο χώρο σε ένα κύκλο δύο διαστάσεων. Το κυκλικό μοντέλο έχει συνθετικό ρόλο καθώς παρέχει το πλαίσιο ανάλυσης και αξιολόγησης της προσωπικότητας από διάφορες ερευνητικές κατευθύνσεις της ψυχολογίας: θεωρίες προσωπικότητας, κλινική ψυχολογία, κοινωνική ψυχολογία και ψυχοθεραπεία. Η θεωρία του διαπροσωπικού κυκλικού πλαισίου στη διαπροσωπική ψυχολογία εμπνεύστηκε από τη δουλειά του Harry Stack Sullivan. Παρόλο που ο Guttman εισήγαγε την έννοια της κυκλικής δομής, αναφερόμενος στη στατιστική σε ένα συγκεκριμένο μη-περιοριστικό τύπο συσχετίσεων σε κυκλική διάταξη, η πρώτη γραπτή αναφορά του διαπροσωπικού κύκλου έγινε από τον Freedman το 1950.

5.3 Ο ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΚΥΚΛΟΣ

«Το μοντέλο αυτό δημιουργήθηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1940 και στις αρχές του 1950 από την Ερευνητική Ομάδα του Ιδρύματος του Kaiser, του οποίου μέλη ήταν οι Marvin Freedman, Rolfe Laforge και Timothy Leary». Ο διαπροσωπικός κύκλος αποτελεί ένα κυκλικό μοντέλο διαπροσωπικών στοιχείων της προσωπικότητας, στο οποίο οι διαπροσωπικές σχέσεις διευθετούνται γύρω

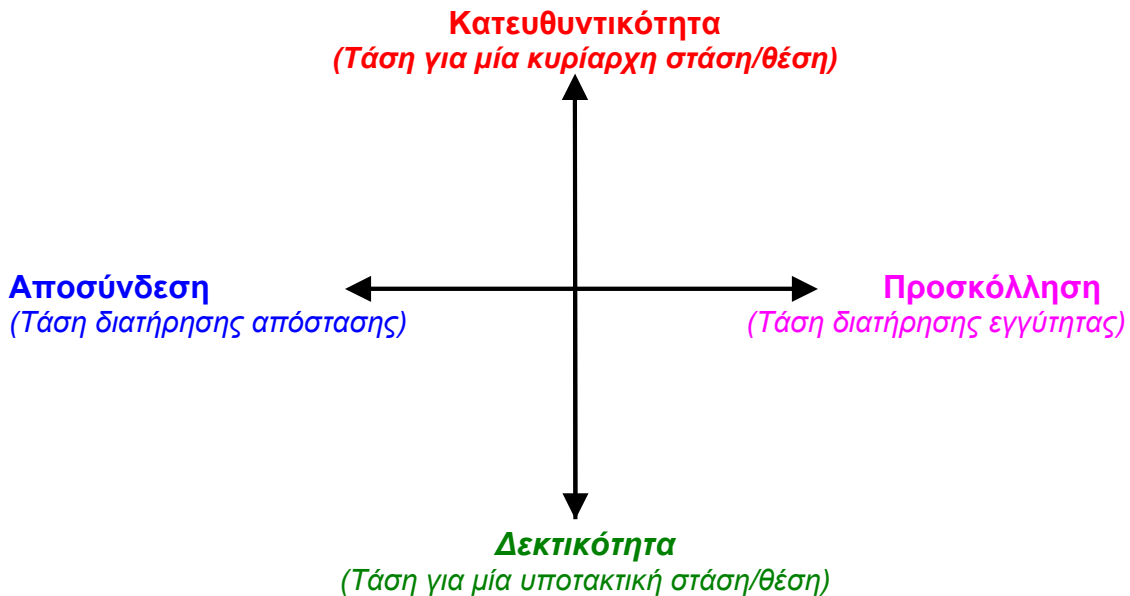
από ένα κύκλο σε δυο διαστάσεις. Οι διαστάσεις του κύκλου είναι η «Συσχέτιση» (Affiliation) και εκτείνεται από την «Αγάπη» ως το «Μίσος» και η «Δύναμη» που εκτείνεται από την «Κυριαρχία» έως την «Υποτακτικότητα». Ο Leary θεώρησε ότι η προσωπικότητα των ανθρώπων μπορεί να ταξινομηθεί σε ένα από τα 16 τμήματα του κύκλου, που ονόμασε προτιμητέο διαπροσωπικό στυλ. Υποστήριξε ότι ο ψυχολογικά υγιής άνθρωπος είναι ικανός να προσαρμόζεται σε διαφορετικές διαπροσωπικές σχέσεις, ανάλογα με την κατάσταση στην οποία βρίσκεται και αλληλεπιδρά, σε αντίθεση με το δυσπροσαρμοστικό άνθρωπο, ο οποίος έχει την τάση να εμμένει σ' ένα πολύ αυστηρό και συγκεκριμένο τρόπο, άσχετα από την κατάσταση και επίσης εξαναγκάζει τους άλλους να αντιδρούν με τον ίδιο αυστηρό τρόπο. Θεωρείται λοιπόν ότι οι άνθρωποι εκφράζουν το διαπροσωπικό τους στυλ «αντανακλαστικά» δηλαδή με τρόπο αυτόνομο, αυθόρμητο και ακούσιο. Παράλληλα θεωρείται ότι οι ακούσιες διαπροσωπικές αντιδράσεις τείνουν να προκαλούν συμπληρωματικές διαπροσωπικές αντιδράσεις από τους άλλους, με τέτοιο τρόπο που οδηγούν σε επανάληψη της αρχικής αντίδρασης.

5.4 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΟΚΤΑΓΩΝΟΥ

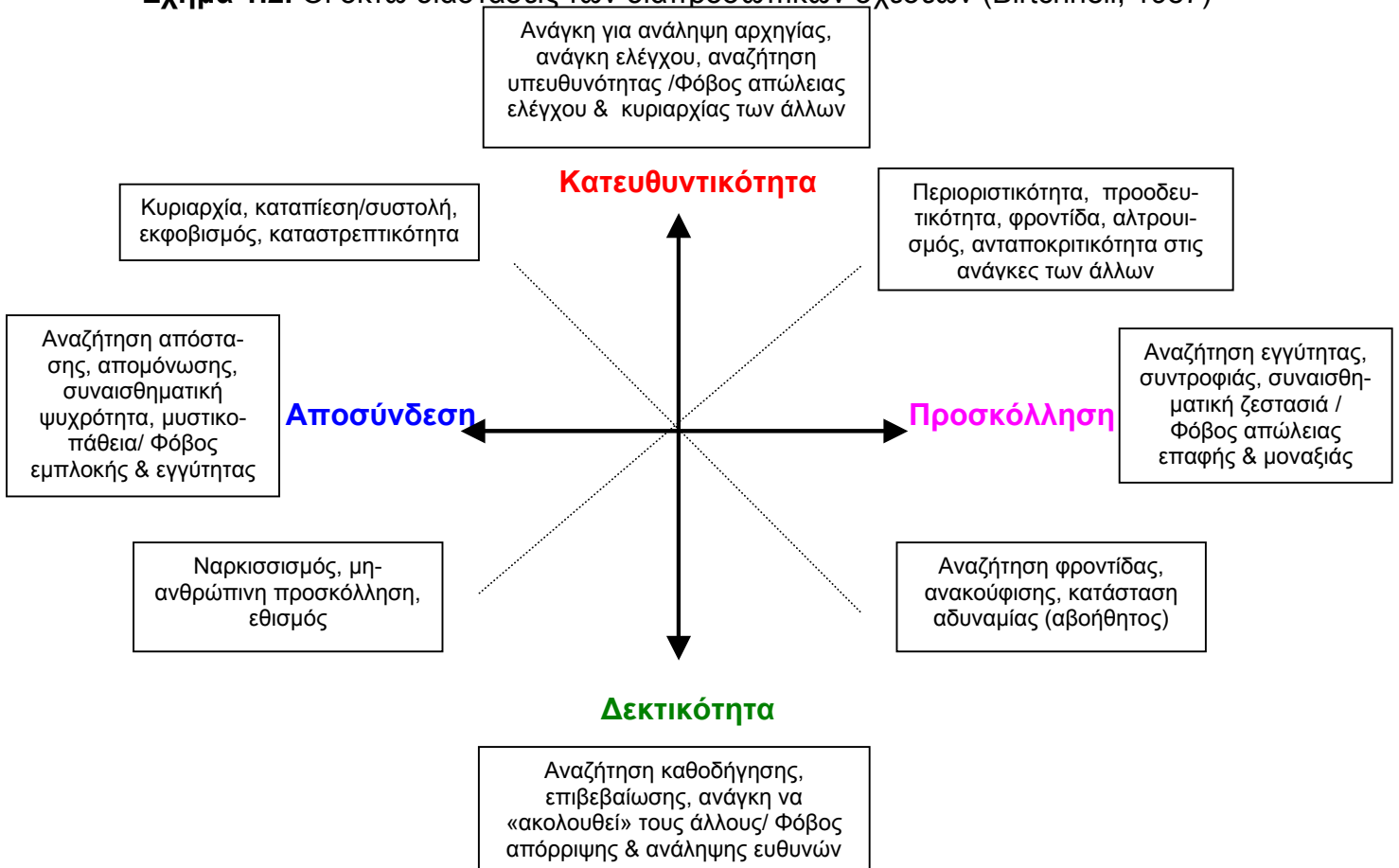
5.4.1. Εμφάνιση και εξέλιξη της θεωρίας

Η σύλληψη της νέας αυτής διαπροσωπικής θεωρίας προτάθηκε από τον Birtchnell (1993/1996). Η θεωρία του Διαπροσωπικού Οκταγώνου, ξεκίνησε βέβαια πολλά χρόνια πριν. Βασισμένος στις μελέτες του για τη φύση της εξάρτησης, την κατάθλιψη και τη μεταξύ τους σχέση, στην πρώτη θεωρητική σύλληψη της θεωρίας που αναπτύχθηκε αργότερα, ο Birtchnell (1987) θεώρησε ότι ο τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι σχετίζονται μπορεί να αναπαρασταθεί σε έναν οριζόντιο άξονα, με δυο άκρα, την «προσκόλληση» σε αντιδιαστολή με την «αποσύνδεση» και σε ένα κάθετο άξονα με άκρα την «κατευθυντικότητα» και τη «δεκτικότητα» (Σχήμα 1.1). Ο τρόπος με τον οποίο όρισε την «προσκόλληση» αφορούσε, αφενός στην ανάγκη και την τάση του ανθρώπου να «παραμείνει κοντά» στους άλλους και να διατηρεί εγγύτητα και αφετέρου στο φόβο της μοναξιάς, ενώ αντίθετα η «αποσύνδεση» αφορούσε στην ανάγκη διατήρησης απόστασης και στο φόβο εγγύτητας και προσκόλλησης. Η «κατευθυντικότητα» σχετιζόταν με την τάση του ανθρώπου να δίνει ή να κάνει πράγματα για τους άλλους και χαρακτηρίζεται από το φόβο του ελέγχου ή της κυριαρχίας των άλλων στο άτομο αυτό. Αντίθετα η «δεκτικότητα» αφορά στην τάση του ατόμου να έχει μια δεκτική θέση/ στάση προς τους άλλους και χαρακτηρίζεται από το φόβο της ανάληψης υπευθυνότητας. Ο Birtchnell (1987) θεώρησε ότι υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των δυο αξόνων (στο Σχήμα 1.2 η διακεκομμένη γραμμή) και περιέγραψε τις έννοιες που προέρχονται από την αλληλεπίδραση αυτή. Εισάγοντας και στις ενδιάμεσες θέσεις η γραφική αναπαράσταση άρχισε να μοιάζει με το Οκτάγωνο που δημιουργήθηκε αργότερα.

Σχήμα 1.1. Οι δύο άξονες των διαπροσωπικών σχέσεων (Birtchnell, 1987)



Σχήμα 1.2. Οι οκτώ διαστάσεις των διαπροσωπικών σχέσεων (Birtchnell, 1987)



5.4.2. Βασικές έννοιες

Η θεωρία του Διαπροσωπικού Οκταγώνου υποστηρίζει ότι όλες οι ανθρώπινες σχέσεις και διαδικασίες μπορούν να αναπαρασταθούν γραφικά στους τέσσερις πόλους, δυο κάθετων τεμνόμενων αξόνων (Σχήμα 1.3.).

Ο οριζόντιος άξονας ή όπως αλλιώς ονομάζεται «Άξονας της Εγγύτητας» σχετίζεται με τη στάση ενός ατόμου απέναντι σ' ένα άλλο, όσον αφορά τη ρύθμιση της μεταξύ τους απόστασης. Ένα άτομο μπορεί να αναζητά εγγύτητα προς ένα άλλο άτομο ή απόσταση από αυτό και επομένως, οι θέσεις στον οριζόντιο άξονα ονομάζονται «Εγγύτητα» και «Απόσταση». Ο κάθετος άξονας ή αλλιώς «Άξονας της Δύναμης» αναφέρεται στον τρόπο κατανομής της εξουσίας ανάμεσα σε δυο άτομα. Ένα άτομο μπορεί να επιδιώκει την άσκηση ελέγχου και εξουσίας ή την αποδοχή ελέγχου και εξουσίας από τους άλλους και έτσι οι πόλοι αυτού του άξονα, ονομάζονται «θέση ισχύος» και «θέση αδυναμίας» αντίστοιχα.

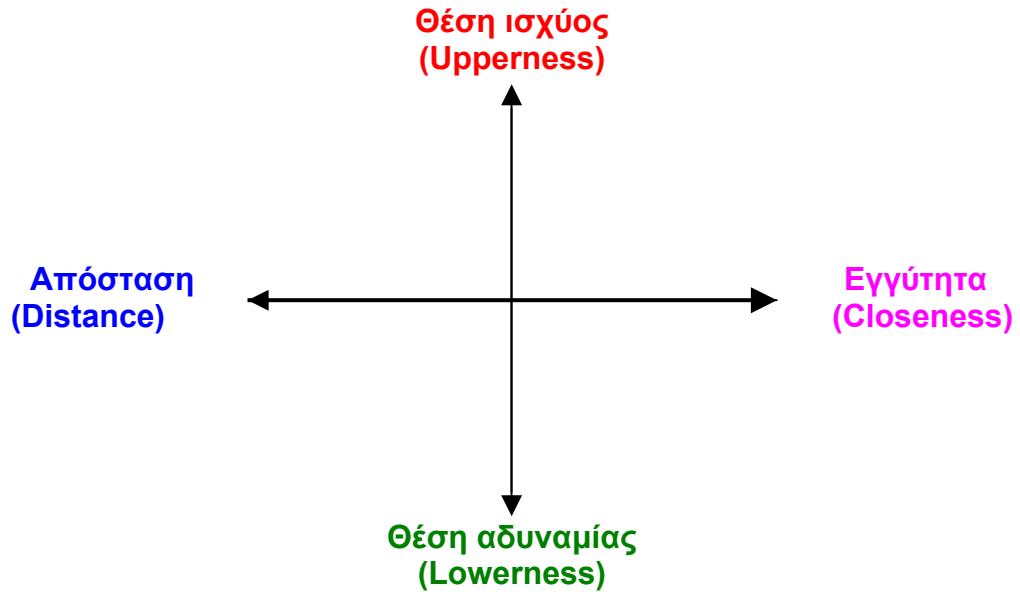
Το Διαπροσωπικό Οκτάγωνο ή Οκτάγωνο των Διαπροσωπικών σχέσεων δημιουργείται, αν τοποθετήσουμε τις τέσσερις ενδιάμεσες θέσεις ανάμεσα στους τέσσερις βασικούς πόλους των δυο αξόνων (Σχήμα 1.4.). Κατ' αυτό τον τρόπο όλες οι διαπροσωπικές σχέσεις μπορούν να απεικονιστούν ποιοτικά και ποσοτικά. Συνδυάζοντας, επομένως τις τέσσερις διαστάσεις των δύο αξόνων δημιουργούνται τέσσερις ενδιάμεσοι πόλοι: «Εγγύτητα από θέση ισχύος», «Εγγύτητα από θέση αδυναμίας», «Απόσταση από θέση ισχύος» και «Απόσταση από θέση αδυναμίας». Η «Εγγύτητα» περιλαμβάνει διαδικασίες και συμπεριφορές όπως το να «μοιράζεται» κανείς πράγματα με τους άλλους, να αλληλεπιδρά, να επικοινωνεί, να συνεργάζεται και να είναι ανοικτός και αυθόρμητος, ενώ η «Απόσταση» αφορά στο να αποχωρίζεται, να θέτει προσωπικά όρια, να δημιουργεί και να διαφυλάττει μια ξεχωριστή ταυτότητα και να έχει ιδιωτικό χώρο, να είναι ασυμβίβαστος και αυθεντικός.

«Θέση ισχύος» σημαίνει το να αγωνίζεται κανείς, να νιώθει σημαντικός, να αναλαμβάνει ευθύνη, να κερδίζει στο συναγωνισμό, να επιδιώκει προαγωγή, να παίρνει την αρχηγία και να καθοδηγεί, να διδάσκει και να συμβουλεύει, να «διασώζει» και να βοηθά, να προστατεύει και να φροντίζει. Η «Θέση αδυναμίας» αφορά το να βασίζεται κανείς πάνω σε κάποιον άλλο, να θαυμάζει και να λατρεύει, να εμπιστεύεται και να νιώθει σε ασφαλή χέρια, να είναι πιστός στο καθήκον και ταπεινός, να είναι νομιμόφρων, να επιδιώκει αποχή, να ζητά άδεια, να εκφράζει ευγνωμοσύνη, να αναζητά και να λαμβάνει φροντίδα.

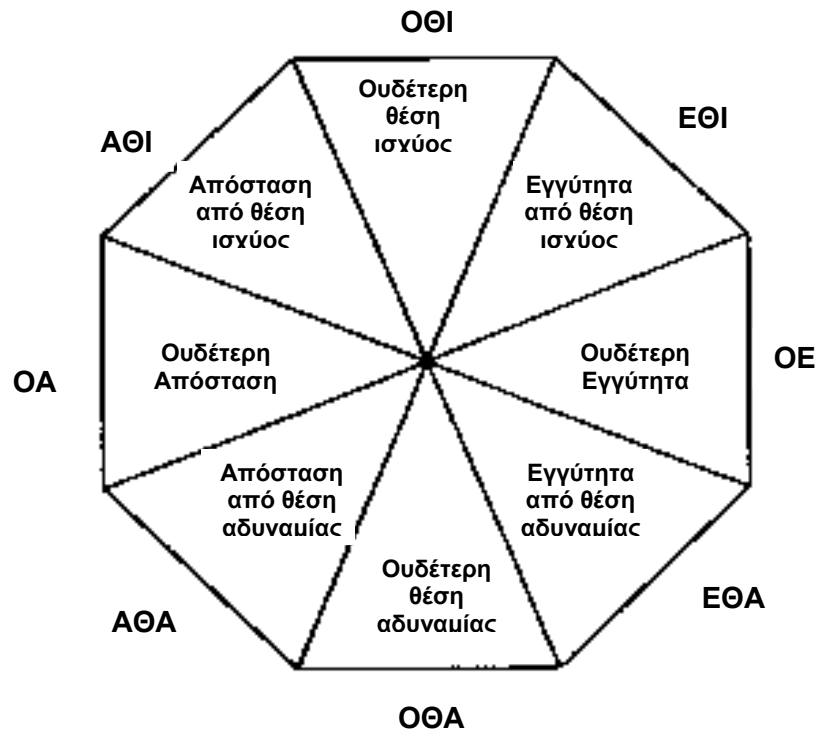
Στον οριζόντιο άξονα, η «Εγγύτητα» και η «Απόσταση» είναι αντίθετοι πόλοι, ενώ η «Θέση αδυναμίας» και η «Θέση ισχύος» συμπληρωματικοί.

Όλοι οι παραπάνω τύποι συσχέτισης έχουν πλεονεκτήματα. Η «Εγγύτητα» αναφέρεται στη δημιουργία αλληλεπιδράσεων μεταξύ των ανθρώπων, ενώ η «Απόσταση» αφορά στο χωρισμό, στη τοποθέτηση προσωπικών ορίων και στην εγκαθίδρυση προσωπικής ταυτότητας. Η «Θέση ισχύος» δίνει στους ανθρώπους την ευκαιρία να εξουσιάζουν, να προστατεύουν, να ελέγχουν και να επηρεάζουν τους άλλους, ενώ η «Θέση αδυναμίας» παρέχει το πλεονέκτημα να δέχονται φροντίδα και προστασία και να επωφελούνται από το ότι οι άλλοι εξουσιάζουν.

Σχήμα 1.3. Οι δύο άξονες συσχέτισης



Σχήμα 1.4. Το Οκτάγωνο των Διαπροσωπικών Σχέσεων



Η σημαντικότερη ίσως αρχή της θεωρίας του Διαπροσωπικού Οκταγώνου είναι ότι καμία θέση στο Οκτάγωνο δεν είναι προτιμότερη των άλλων. Οι άνθρωποι που έχουν την ικανότητα να τροποποιούν τον τρόπο με τον οποίο σχετίζονται, ανάλογα με το άτομο και τις απαιτήσεις της κάθε περίπτωσης, ονομάζονται ευπροσάρμοστοι. Οι ευπροσάρμοστοι άνθρωποι είναι ικανοί να τροποποιούν τον τρόπο συσχέτισης τους με τους άλλους, ανάλογα με τις συνθήκες στις οποίες βρίσκονται και τις απαιτήσεις της κάθε περίπτωσης. Έτσι σχετίζονται διαφορετικά προς διαφορετικά άτομα και διαφορετικά προς το ίδιο το άτομο σε διαφορετικές καταστάσεις. Αντίθετα, οι μη ευπροσάρμοστοι άνθρωποι δεν έχουν ποικιλομορφία στον τρόπο συσχέτισης τους. Οι ευπροσάρμοστοι άνθρωποι είναι πιθανόν να έχουν λιγότερα προβλήματα, σε σχέση με τους μη ευπροσάρμοστους. Η ικανότητα δηλαδή του ατόμου να μετακινείται σε όλες τις θέσεις του Οκταγώνου, να επιτυγχάνει σχέσεις από τις θέσεις αυτές αποτελεί τον θετικό τρόπο συσχέτισης, ενώ ο όρος αρνητική συσχέτιση αναφέρεται στην έλλειψη της ικανότητας αυτής.

Οι άνθρωποι γεννιούνται με μια γενική προδιάθεση προς τις προαναφερθείσες ικανότητες (ή τρόπους συσχέτισης) και μέσω της διαδικασίας της ωρίμανσης τους και συσσώρευσης εμπειριών, αναπτύσσουν α) βασικές στάσεις και δεξιότητες συσχέτισης, οι οποίες αυξάνουν την ικανότητα τους να σχετίζονται με τους άλλους ανθρώπους αποτελεσματικά και στις τέσσερις διαστάσεις συσχέτισης και β) μια ομάδα συγκεκριμένων και ειδικότερων συμπεριφορών, δηλαδή μιας ομάδας εκλεπτυσμένων σχημάτων συμπεριφοράς. Για παράδειγμα οι άνθρωποι που επιζητούν εγγύτητα έχουν αναπτύξει αυτές τις κοινωνικές δεξιότητες, οι οποίες τους επιτρέπουν να παρουσιάζουν τον εαυτό τους αρεστό στους άλλους.

5.5 ΘΕΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ

Λόγω της πολυπλοκότητας που εμφανίζει η ανθρώπινη συμπεριφορά καθώς επίσης και των αναρίθμητων διαφορετικών εκφράσεων που παρουσιάζει, είναι απαραίτητο να διαφοροποιήσουμε τόσο το τρόπο που ένα άτομο συσχετίζεται με κάποιο άλλο όσο και τον τρόπο που το άτομο αυτό αποτελεί αντικείμενο συσχέτισης από τον άλλο(τον τρόπο με τον οποίο το άλλο άτομο σχετίζεται προς το πρώτο), αλλά επίσης να αναφερθούμε και στη θετική και στην αρνητική συσχέτιση, στις οχτώ θέσεις του Οκταγώνου (Σχήμα 1.5.).

Η θετική συσχέτιση αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να μετακινείται σε όλες τις θέσεις του οκταγώνου, να επιτυγχάνει και να διατηρεί σχέσεις από τις θέσεις αυτές, δηλαδή να σχετίζεται και να δέχεται σχέσεις από αυτές. Ο όρος αρνητική συσχέτιση χρησιμοποιείται για να περιγράψει την έλλειψη αυτής της ικανότητας. Τρεις τύποι αρνητικής ή δυσπροσαρμοστικής συσχέτισης έχουν περιγραφεί από τον Birtchnell (1997,1999):

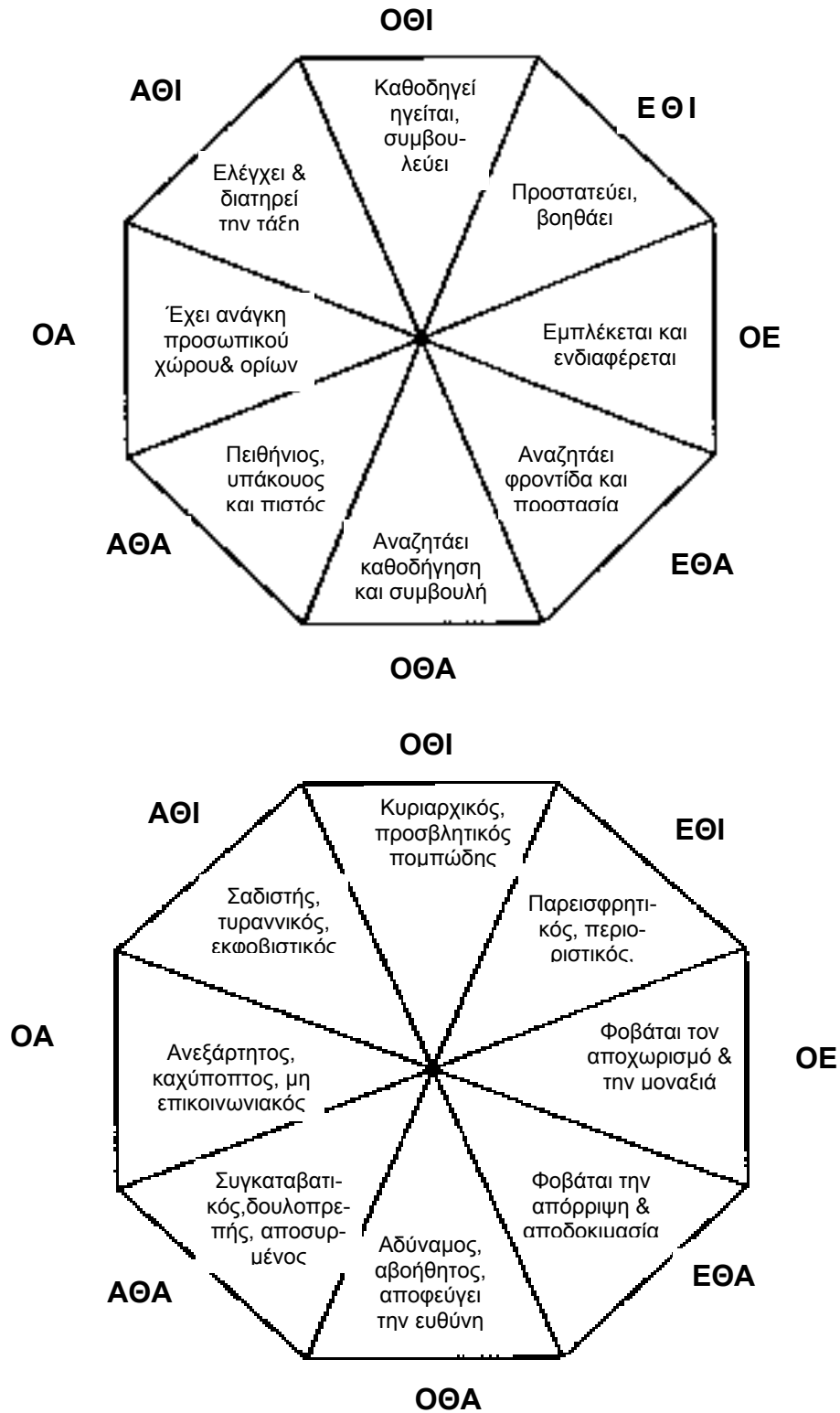
1. Η Συσχέτιση Αποφυγής (Αποφευκτική συσχέτιση): αποτελεί τον τρόπο αλληλεπίδρασης με τους άλλους ανθρώπους, στον οποίο από το άτομο απουσιάζει εντελώς η ικανότητα συσχέτισης σε μια ή περισσότερες θέσεις και το άτομο συνεχώς αποφεύγει μια σχέση, μια κατάσταση ή ένα συγκεκριμένο τρόπο συσχέτισης και υιοθετεί μόνο την αντίθετη μορφή της (π.χ ένα άτομο που δεν έχει την ικανότητα προσέγγισης παραμένει απόμακρο). Αντίθετά, ένα άτομο που είναι μερικώς ικανό να διαμορφώνει συσχετίσεις, υιοθετεί έναν από τους δυο ακόλουθους τρόπους:
2. Η «Εγωκεντρική συσχέτιση» η οποία αφορά στην έλλειψη ενδιαφέροντος για τις ανάγκες των άλλων και ως αποτέλεσμα αυτού, το άτομο προσκολλάται και παραμένει σε συγκεκριμένες μόνο καταστάσεις συσχέτισης. Το άτομο αυτό απεγνωσμένα επιβάλλει τον τύπο συσχέτισης που το ίδιο επιθυμεί, χωρίς να ενδιαφέρεται εάν ο άλλος επίσης επιθυμεί τη σχέση αυτή (π.χ επιβάλλει την εγγύτητα ακόμα και όταν το άλλο άτομο φανερά επιθυμεί τη απόσταση).
3. Η «Ανασφαλής συσχέτιση» αφορά στη σταθερή και συνεπή υιοθέτηση ενός μη ασφαλούς τρόπου συσχέτισης και ως εκ τούτου, το άτομο ασχολείται συνεχώς με τη διατήρηση της σχέσης και την προσκόλληση του σε αυτή. Δηλαδή, το άτομο συσχετίζεται με ένα φοβισμένο και ανήσυχο τρόπο(π.χ προσπαθεί να προσεγγίσει κάποιον, τρέμοντας όμως την απόρριψη).

Οι άνθρωποι έχουν προβλήματα σχέσεων, γιατί σχετίζονται αρνητικά ή γίνονται αντικείμενο αρνητικών σχέσεων από τους άλλους. Στην περίπτωση που ένα προσαρμοστικό άτομο αλληλεπιδρά με ένα μη προσαρμοστικό, το πρώτο μπορεί να προσαρμόζει τον τρόπο συσχέτισης του και επομένως η σχέση μπορεί να συσχετιστεί. Επειδή δεν του δίνεται η δυνατότητα να σχετίζεται από όλες τις θέσεις του οκταγώνου, λόγω της δυσκολίας που έχει το άλλο άτομο να μετακινείται και να σχετίζεται από τις θέσεις αυτές, τελικά νιώθει ματαίωση και απογοήτευση.

Όταν δυο προσαρμοστικά άτομα συσχετίζονται, το καθένα απ' αυτά μπορεί να υιοθετήσει οποιοδήποτε τρόπο συσχέτισης και θέση στο Οκτάγωνο, όταν η κατάσταση το απαιτεί και να αλλάζει τον τρόπο συσχέτισης του, όπως και όταν το επιθυμεί. Επειδή και οι δυο υιοθετούν ένα προσαρμοστικό τύπο συσχέτισης, κυρίως σχετίζονται με θετικούς τρόπους. Σ' αυτή την περίπτωση είναι πολύ δύσκολο να εντοπιστεί και να προσδιοριστεί ένας συγκεκριμένος τρόπος συσχέτισης για το κάθε άτομο καθώς και οι δυο αλλάζουν συνεχώς, ανάλογα με την περίσταση, τον τρόπο συσχέτισης τους, δηλαδή τη θέση τους στο Οκτάγωνο.

Αντίθετα, όταν δυο μη προσαρμοστικά άτομα σχετίζονται, τα οποία παρουσιάζουν εξαιρετικά περιορισμένους τρόπους συσχέτισης και ανεπάρκειες σε μια ή περισσότερες θέσεις στο Οκτάγωνο, η διατήρηση της σχέσης τους είναι δύσκολη ή περιορισμένη, ως αποτέλεσμα της αρνητικής και λιγότερο τροποποιήσιμης συμπεριφοράς τους. Προβλήματα παρουσιάζονται όταν και τα δυο μη προσαρμοστικά άτομα σχετίζονται αρνητικά στους αντίθετους πόλους του οριζόντιου άξονα. Για παράδειγμα, όταν ο ένας έχει την ικανότητα να σχετίζεται

Σχήμα 1.5. Το Διαπροσωπικό Οκτάγωνο: Το Σχήμα (α) αναπαριστά τον θετικό τρόπο συσχέτισης, ενώ το Σχήμα (β), τον αρνητικό.



μόνο με εγγύτητα και ο άλλος μόνο με απόσταση, οι αδιάκοπες και επίμονες προσπάθειες του πρώτου να προσεγγίσει το δεύτερο άτομο, θα το οδηγήσουν σε μεγαλύτερη απόσταση και οι επίμονες προσπάθειες του απόμακρου ατόμου να διατηρήσει την απόσταση, θα προκαλούν περαιτέρω προσπάθειες του πρώτου ατόμου να το πλησιάσει. Όταν και τα δυο άτομα σχετίζονται στους ίδιους πόλους του οριζόντιου άξονα είναι δυνατή η διατήρηση έστω μιας περιορισμένης σχέσης μεταξύ τους. Δυο άτομα που δεν επιδιώκουν εγγύτητα διατηρούν μια σχέση με απόσταση, ενώ δυο άτομα που δεν επιθυμούν απόσταση παραμένουν πολύ κοντά το ένα στο άλλο, σε μια σχέση στενής αλληλεξάρτησης. Αντίθετα, δυσκολίες εμφανίζονται όταν δυο μη προσαρμοστικά άτομα σχετίζονται στους ίδιους πόλους του κάθετου άξονα. Όταν και τα δυο άτομα δεν έχουν την ικανότητα να σχετίζονται από θέση ισχύος ανταγωνίζονται συνεχώς για τη θέση αδυναμίας, δηλαδή και οι δυο θα απαιτούν από τον άλλο να φροντίζει, να αποφασίζει και προσπαθούν να αποφύγουν την ανάληψη ευθυνών. Δυο άτομα που σχετίζονται στους αντίθετους πόλους του κάθε άξονα επιτρέπουν τη διατήρηση της σχέσης. Δηλαδή όταν το ένα άτομο σχετίζεται από θέση ισχύος και το άλλο από θέση αδυναμίας, ο ένας πάντοτε καθοδηγεί και ο άλλος ακολουθεί, ο ένας πάντοτε φροντίζει και βοηθάει και ο άλλος δέχεται τη φροντίδα και τη βοήθεια.

5.6 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ ΤΟΥ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΟΚΤΑΓΩΝΟΥ

Η θεωρία του Διαπροσωπικού Οκταγώνου διαφέρει σε αρκετά σημεία από τη θεωρία του Διαπροσωπικού Κύκλου. Τα βασικά πλεονεκτήματα του Διαπροσωπικού Οκταγώνου παραθέτονται παρακάτω:

1. Τα ονόματα των αξόνων και των πόλων του Οκταγώνου είναι γενικά και ουδέτερα και επομένως μπορούν να περιγράψουν όλες τις συμπεριφορές συσχέτισης.
2. Καμία θέση στο Οκτάγωνο δεν είναι προτιμότερη των άλλων. Αντίθετα στον Κύκλο η «αγάπη» αποτελεί τον μοναδικό προσαρμοστικό τύπο συμπεριφοράς και είναι προτιμότερη του μίσους, όπως και η κυριαρχία έναντι της υποταγής.
3. Το άτομο είναι ικανό να σχετίζεται από όλες τις θέσεις του Οκταγώνου. Αντίθετα στον Κύκλο η έννοια της διπολικότητας δεν επιτρέπει τη δημιουργία σχέσεων από όλες τις θέσεις, καθώς, εάν ένα άτομο σχετίζεται από μια συγκεκριμένη θέση, δεν μπορεί να σχετίζεται από την αντίθετη της.
4. Οι πόλοι του Οκταγώνου αναπαριστούν στόχους συσχέτισης. Δηλαδή υφίσταται η έννοια της ανάγκης ή της ισχυρής επιθυμίας αναζήτησης μιας συγκεκριμένης θέσης, ενώ στον Κύκλο οι πόλοι κατανοούνται ως τρόποι αποφυγής του διαπροσωπικού άγχους.
5. Στο Οκτάγωνο η διάκριση μεταξύ θετικών και αρνητικών τύπων συσχέτισης είναι ποιοτική, καθώς αφορά την ικανότητα ή αδυναμία ενός ατόμου να επιτύχει τους στόχους συσχέτισης του. Στον Διαπροσωπικό

Κύκλο οι προσαρμοστικές και δυσπροσαρμοστικές σχέσεις ορίζονται ποσοτικά βάσει της έντασης και της δυσκαμψίας της συμπεριφοράς.

6. Το Οκτάγωνο διακρίνει μεταξύ του «σχετίζομαι» και του αποτελώ «αντικείμενο συσχέτισης από τους άλλους».

ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Διαπροσωπικές σχέσεις ονομάζονται η επαφή και η επικοινωνία των ανθρώπων, οι μεταξύ τους συναναστροφές και καθημερινές σχέσεις που επιβεβαιώνουν την αίσθηση ότι ο άνθρωπος δεν είναι μόνος του πάνω στη γη, αλλά συζεί και συνυπάρχει με τους άλλους.

Κάνοντας μια ιστορική αναδρομή στην ιστορία του ανθρώπινου γένους δεν έχουμε σοβαρές πληροφορίες ότι ο άνθρωπος κάποτε έζησε μόνος του χωρίς δηλαδή επαφές και σχέσεις με τους συνανθρώπους του. Αντίθετα οι ανθρώπινες ανάγκες δημιούργησαν το θεσμό της κοινωνίας πολύ νωρίς και έκτοτε οι άνθρωποι συμβιώνουν και ζουν ο ένας κοντά στον άλλο. Δεν είναι μόνο το ζήτημα της επίλυσης και αντιμετώπισης των κοινών προβλημάτων και της εξυπηρέτησης των αναγκών τους, γιατί αυτό θα μπορούσε να γίνει με τη ψυχρή συνεργασία και τη γραφειοκρατία, αλλά γρήγορα προέκυψε το θέμα της στενότερης γνωριμίας, των φιλικών δεσμών και των θερμών σχέσεων μεταξύ τους, που εξυπηρετούν την ιδιωτική ζωή, προσφέρουν μικροχαρές, δίνουν πιο ουσιαστικό περιεχόμενο στην καθημερινή ζωή και λύνουν με ευχάριστο και ξεκούραστο τρόπο το πρόβλημα της διάθεσης του, του ελεύθερου χρόνου. Στην αρχή λοιπόν της κοινωνικής ζωής και για πολλούς αιώνες οι ανθρώπινες σχέσεις ήταν καλές και ευχάριστες, με το πέρασμα όμως του χρόνου, και ιδίως στις μέρες μας, άρχισαν να χαλαρώνουν και σε αρκετές περιπτώσεις να γίνονται ψυχρές και απάνθρωπες.

Στη σημερινή κοινωνία λοιπόν και ιδιαίτερα στις πιο αναπτυγμένες χώρες καθημερινά βλέπουμε παραδείγματα κακών και απάνθρωπων σχέσεων μεταξύ των ανθρώπων. Μπορεί π.χ ο άνθρωπος να ζει σε μια πολυάνθρωπη πόλη, αλλά να αισθάνεται απελπιστικά μόνος και δυστυχισμένος. Ενώ βαδίζεις στο δρόμο και γύρω σου υπάρχουν εκατοντάδες άνθρωποι, εσύ νιώθεις μια παγερή μοναξιά...όπου και να πηγαίνεις παντού συναντάς να υψώνεται ένα φρούριο γύρω σου, ένα γυάλινο τείχος, που ενώ βλέπεις τον κόσμο γύρω σου και σε βλέπουν, δεν μπορείς να τους ακούσεις, να τους νιώσεις, να σε νιώσουν... κυριαρχεί το αίσθημα ότι κανείς δεν σε καταλαβαίνει ... το να θέλεις να κάνεις μια συζήτηση και να μην τα καταφέρνεις, ή να βρίσκεσαι σε μια παρέα και να μην μπορείς να συμμετέχεις στη συζήτηση και να λες ελεύθερα τη γνώμη σου, είναι στα αλήθεια μεγάλο άγχος.

6.1 ΑΙΤΙΑ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

- Ο τεχνικός πολιτισμός, για γρήγορη πολιτιστική και οικονομική ανάπτυξη, άλλαξε τη δομή της κοινωνίας και τους τρόπους ζωής του ανθρώπου, όπως ήθη, έθιμα, αντιλήψεις για τους θεσμούς και τους δεσμούς.
- Η αναζήτηση της ευτυχίας στις υλικές ανέσεις και απολαύσεις.
- Η έλλειψη των ηθικών αξιών και η απομάκρυνση από ιδανικά.
- Η αδιαφορία του ανθρώπου για το συνάνθρωπο του.

- Το καθημερινό άγχος και η αβεβαιότητα για το μέλλον.
- Η καλλιέργεια πνεύματος δυσπιστίας και καχυποψίας μεταξύ των ανθρώπων λόγω των αντιανθρώπινων επιδιώξεων πολλών και της αντικοινωνικής τους συμπεριφοράς.
- Η αστυφιλία ευνοεί την απομόνωση, ενώ εμποδίζει τη γνήσια επικοινωνία, τη ανθρώπινη προσέγγιση και ζεστασιά.
- Η καλλιέργεια του ανταγωνισμού που έχει ως αποτέλεσμα οι άνθρωποι να βλέπονται ως αντίπαλοι, να μισούνται και να αυξάνεται η μεταξύ τους απόσταση.
- Έλλειψη παιδείας, που να βοηθά στην υλική, αλλά κυρίως στην ηθικοπνευματική πρόοδο.
- Τα ΜΜΕ (ιδίως η τηλεόραση) συντελούν στην απομάκρυνση και αποξένωση των ανθρώπων, καθώς τους κλείνουν στα σπίτια τους και τους αναγκάζουν να ζουν μόνοι και αδραντοποιημένοι.
- Η μανιώδης αναζήτηση του πλούτου, η κερδοσκοπία.
- Η καταναλωτική κοινωνία.
- Η έλλειψη αγάπης και κατανόησης, η έλλειψη αναπτυσσόμενων κοινωνικών συναισθημάτων.
- Η πολυάσχολη δραστηριότητα του ανθρώπου, για να ικανοποιήσει τις βιοτικές του ανάγκες.
- Εγωισμοί και υλικά συμφέροντα.
- Η έλλειψη συνεργασίας, αλληλοβοήθειας και αλληλεγγύης.
- Οι κοινωνικές αδικίες, η ανεργία, ή βία.

6.2 ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΛΛΕΙΨΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

- Απομόνωση του ανθρώπου και μίσος προς την κοινωνία.
- Άγχος, αγωνία, αβεβαιότητα για το μέλλον.
- Πληθαίνουν τα προβλήματα του ανθρώπου και δημιουργούν άλλα ψυχολογικά.
- Ανία, πλήξη, μοναξιά.
- Στροφή προς τα ναρκωτικά.
- Ηθική φθορά του ανθρώπου.
- Αύξηση της βίας και της εγκληματικότητας.
- Απαισιοδοξία, αλλοτρίωση από τους άλλους.
- Υποβάθμιση της ποιότητας ζωής.
- Κλονισμός του θεσμού της οικογένειας.

6.3 ΘΕΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΘΕΤΙΚΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

- Τα άτομα βρίσκονται πιο κοντά το ένα στο άλλο και η ζωή τους γίνεται ήρεμη και ευχάριστη.
- Καταξιώνεται ο σεβασμός της αξίας του ανθρώπου.
- Αναπτύσσεται το πνεύμα της κατανόησης και συνεργασίας.
- Οι άνθρωποι επιλύουν τις διαφορές τους φιλικά και ειρηνικά.
- Κατοχυρώνονται οι δημοκρατικοί θεσμοί μέσα στην κοινωνία και το κράτος, με συνέπεια την ανάπτυξη και την πρόοδο.
- Ηθικοποιείται και κοινωνικοποιείται ομαλά το άτομο με ευεργετικές συνέπειες για όλους.
- Αναπτύσσεται ο πολιτισμός.

Συμπερασματικά οι καλές διαπροσωπικές σχέσεις είναι παράγοντας προόδου τόσο των ατόμων, όσο και της κοινωνίας.

6.4 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΘΕΤΙΚΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

- Συνειδητοποίηση της αξίας των ανθρωπίνων σχέσεων για το άτομο και την κοινωνία.
- Κατανόηση από τους ανθρώπους, ότι ο συνάνθρωπος τους δεν είναι μέσο για εκμετάλλευση, αλλά πηγή ζωής, χαράς και ευτυχίας.
- Παιδεία, ανώτεροι σκοποί, επιδιώξεις αλλά και σχέσεις με συνανθρώπους.
- Δημιουργία κέντρων ψυχαγωγίας για την καλλιέργεια ζεστών ανθρωπίνων σχέσεων, ώστε οι επαφές και οι σχέσεις να μην είναι τυπικές και ψυχρές.
- Σωστή διαπαιδαγώγηση από την οικογένεια, το σχολείο, τους συλλόγους για την καλλιέργεια των διαπροσωπικών σχέσεων.
- Προσπάθεια για τη δημιουργία ενός κόσμου που θα στηρίζεται σε ανώτερες ανθρωπιστικές και κοινωνικές αξίες.
- Καλή λειτουργία των θεσμών μέσα στην κοινωνία και το κράτος.

6.5 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Το μέλλον για τις σχέσεις των ανθρώπων είναι αρκετά δυσοίωνο και οδηγεί σε λανθασμένη κατεύθυνση. Οδηγεί στην αποξένωση, στο φόβο και στη υποκρισία. Η εμπιστοσύνη έχει πια χαθεί και αυτό έχει ως συνέπεια τις επιφανειακές κοινωνικές σχέσεις, που υπαγορεύονται από αδιαφορία και από έλλειψη κάθε προσπάθειας, για συμπάρασταση στο συνάνθρωπο.

Η αδυναμία ουσιαστικής συνεργασίας είναι τα συμπτώματα του αιώνα μας. Από φόβο έχουμε απομονωθεί, έχουμε υψώσει ένα τεράστιο τοίχος ανάμεσα μας, που μας εμποδίζει να δούμε τον ήλιο, την ελπίδα, τη χαρά. Αμφισβητούμε πιο πολύ παρά αποδεχόμαστε και γενικά αν δεν φροντίσουμε ν' αλλάξει ο κόσμος θα συνεχίσουμε να ζούμε μια συμβατική ζωή. Θα συνεχίσουμε να ζούμε μόνοι, μέσα σε τόσο κόσμο θα συνεχίσουμε αυτόν τον απελπιστικό μονόλογο που μας οδηγεί σε αδιέξοδο.

6.6 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ

Οι διαπροσωπικές σχέσεις των ανθρώπων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες και προβλήματα και αναζητούν βοήθεια στους χώρους της ψυχικής υγείας, κατέχουν πάντοτε κεντρικό ρόλο όσο αφορά το πρόβλημα και την επίλυση του. Οι επαγγελματίες στους χώρους της ψυχικής υγείας έχουν την τάση να αντιμετωπίζουν ως εξυπηρετούμενους όλους εκείνους τους ανθρώπους των οποίων ο τρόπος σκέψης γύρω από τα διαπροσωπικά θέματα και η συμπεριφορά τους χαρακτηρίζονται από το περιβάλλον τους ή και από τους ίδιους τους επαγγελματίες ως κάτι το ανεπιθύμητο. Ακόμη και οι μη ικανοποιητικές ή ενοχλητικές σχέσεις χαρακτηρίζονται ως «άρρωστες». Η προσπάθεια που καταβάλλεται μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου έγκειται στη προσπάθεια αλλαγής του εξυπηρετούμενου σύμφωνα με τους ιδανικούς ή αντικειμενικούς στόχους του ή σύμφωνα με τους κοινούς στόχους κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.

Β΄ ΜΕΡΟΣ
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

7.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής Ηρακλείου και στο Κέντρο Ψυχικής Υγείας Χανίων.

Η επιλογή των Κέντρων αυτών έγινε λόγω της δυνατότητας διεξαγωγής από τους κοινωνικούς λειτουργούς ενός τακτικού αριθμού συνεδριών με τους εξυπηρετούμενους που προσέρχονται και επομένως της δυνατότητας εγκαθίδρυσης επαγγελματικής σχέσης μεταξύ τους. Δεδομένης της δυνατότητας εξεύρεσης και πρόσβασης σε μικρό αριθμό κοινωνικών λειτουργών που αντιμετωπίζουν συμβουλευτικά εξυπηρετούμενους σε τακτικές συνεδρίες, έγινε επιλογή δυο κοινωνικών λειτουργών από κάθε κέντρο με τους εξυπηρετούμενους τους, οι οποίοι ανέπτυξαν μια θετική επαγγελματική σχέση μεταξύ τους και μπήκαν στην διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων που τους είχαν χορηγηθεί μετά τις σχετικές τροποποιήσεις και τις ανάλογες ενημερώσεις και εγκρίσεις από τους υπευθύνους των οργανώσεων των κοινωνικών λειτουργών. Παρακάτω παρουσιάζονται τα ερωτηματολόγια που χορηγήθηκαν:

1. Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της σχέσης κοινωνικού λειτουργού – εξυπηρετούμενου και Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της σχέσης εξυπηρετούμενου- κοινωνικού λειτουργού.
2. Ερωτηματολόγιο της Σχέσης του Ατόμου με τους Άλλους (ΕΣΑΑ) (Person's Relating to Others Questionnaire; PROQ2)
3. Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης της Συνεδρίας (Session Evaluation Questionnaire; SEQ).
4. Ερωτηματολόγιο προσωπικών δεδομένων.

Στη συνέχεια ακολουθεί σύντομη περιγραφή των δύο Κέντρων, των σκοπών και των δραστηριοτήτων τους, προκειμένου να γίνει σαφέστερη η κατανόηση των δομών από τις οποίες έγινε η επιλογή του δείγματος της παρούσας έρευνας.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ

▪ Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής - Παράρτημα Ηρακλείου

Το Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής Ηρακλείου είναι κοινωφελές ίδρυμα(ΝΠΙΔ) για την εξυπηρέτηση του κοινού στον τομέα της Ψυχικής Υγείας, που επιχορηγείται και εποπτεύεται από το Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Ιδρύθηκε το 1956 και αποτελεί σήμερα το μεγαλύτερο φορέα εξωνοσοκομειακής παροχής υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας σε Πανελλήνιο επίπεδο.

Σκοποί του Κέντρου Ψυχικής Υγιεινής είναι:

- Η πρόληψη και αντιμετώπιση ψυχολογικών προβλημάτων και ψυχικών διαταραχών παιδιών, εφήβων και ενηλίκων.

- Η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού, ενημέρωση ειδικών επαγγελματιών ομάδων στις σύγχρονες αντιλήψεις για τη ψυχική υγιεινή.
- Η εξειδίκευση και επιμόρφωση στελεχών Ψυχικής Υγείας .
- Η έρευνα και η μελέτη κοινωνικών και ψυχολογικών παραγόντων και φαινομένων που συνδέονται με την εκδήλωση ψυχολογικών διαταραχών.
- Η εφαρμογή πρότυπων θεραπευτικών προγραμμάτων.
- Η οργάνωση και η λειτουργία υπηρεσιών και ενδιάμεσων δομών θεραπευτικής αντιμετώπισης ψυχικών διαταραχών και αποκατάσταση στο επίπεδο της κοινότητας.

Το προσωπικό του Κέντρου Ψυχικής Υγιεινής αποτελείται από Ψυχιάτρους, Παιδοψυχιάτρους, Ψυχολόγους, Κοινωνικούς Λειτουργούς, Ειδικούς Παιδαγωγούς, Λογοθεραπευτές, Ψυχιατρικούς Νοσηλευτές, Εργοθεραπευτές, Τεχνικούς Εκπαιδευτές, Διοικητικούς Υπαλλήλους, Ειδικούς Συνεργάτες καθώς και βοηθητικό προσωπικό.

Υπηρεσίες που Λειτουργούν στο Παράρτημα Ηρακλείου

- *Συμβουλευτικό Ψυχιατρικό Τμήμα Ενηλίκων*
Εξυπηρετεί άτομα από 17 ετών και άνω που εμφανίζουν διάφορα ψυχολογικά προβλήματα π.χ άγχος, κατάθλιψη ή προβλήματα στις σχέσεις τους με τους άλλους (όπως στην οικογένεια, στο γάμο, στο περιβάλλον των σπουδών ή της εργασίας). Παράλληλα εξυπηρετεί και ασθενείς με ψυχοπαθολογικές διαταραχές ή μετά την έξοδο τους από κλινική ή νοσοκομείο που πρέπει να υποβάλλονται σε συστηματική παρακολούθηση.
- *Ιατροπαιδαγωγική Υπηρεσία*
Εξυπηρετεί παιδιά ηλικίας 3-16 ετών τα οποία παρουσιάζουν προβλήματα στη συμπεριφορά, στη σχέση τους με τους άλλους, στο σχολείο, εμφανίζουν δυσκολίες λόγου και ομιλίας, καθυστερούν στην ψυχονητική τους εξέλιξη ή παρουσιάζουν διάφορα άλλα συμπτώματα, όπως άγχος, υπερβολικούς φόβους, επιθετικότητα κ.λ.π.
- *Μονάδα Ημερήσιας Περίθαλψης*
Στη μονάδα αυτή επιδιώκεται η θεραπευτική προσέγγιση ψυχιατρικών περιπτώσεων σε ημερήσια βάση με στόχους κυρίως την κοινωνικοποίηση και την κοινωνική αποκατάσταση και ένταξη.
- *Υπηρεσία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Αποκατάστασης*
Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής λειτουργούν τέσσερα εργαστήρια με τα εξής αντικείμενα:
 1. Γραμματειακή υποστήριξη, Ηλεκτρονικοί υπολογιστές
 2. Υφαντική- πλέξιμο - κέντημα
 3. Ξυλογλυπτική
 4. Αγγειοπλαστική

Απευθύνεται σε άτομα πάνω από 16 ετών που βρίσκονται σε ύφεση της ψυχιατρικής τους συμπτωματολογίας αλλά δεν είναι λειτουργικά αποκατεστημένα σε εργασιακό επίπεδο. Δηλαδή άτομα που κάποτε αρρώστησαν και δεν μπόρεσαν να εκπαιδευτούν και να ξεκινήσουν μια εργασία ή διέκοψαν λόγω της νόσου.

Κατά τη διάρκεια και συγχρόνως με την κατάρτιση στα εργαστήρια, η υπηρεσία παρέχει συνεχή ιατρική παρακολούθηση και ψυχοθεραπευτική προσέγγιση σε κάθε άτομο εξατομικευμένα και σε συνεργασία με τη θεραπεία του. Ομαδικές δραστηριότητες που λειτουργούν, σκοπό έχουν την ανάδειξη κοινωνικών δεξιοτήτων, την απόκτηση διαπροσωπικών σχέσεων και την εκπαίδευση στην λύση προβλημάτων. Τέτοιες ομαδικές δραστηριότητες είναι η ψυχοεκπαιδευτική – ψυχοθεραπευτική εβδομαδιαία ομάδα ανά εργαστήριο, οι συγκεντρώσεις γονέων, οι γιορτές, οι έξοδοι στην πόλη για γνωριμία με άλλες υπηρεσίες, για ψυχαγωγία, για εμπλουτισμό γνώσεων και δεξιοτήτων. Υποστηρικτικά λειτουργεί πρόγραμμα αλφαριθμητισμού, πρόγραμμα γυμναστικής και χορού.

Τέλος στόχος της υπηρεσίας είναι η βελτίωση της λειτουργικότητας σε τέτοιο σημείο ώστε μετά από δυο συνήθως χρόνια τα άτομα να μπορέσουν να εργαστούν πράγμα που προωθείται σε συνεργασία με τον Ο.Α.Ε.Δ. κυρίως. Επίσης να μπορέσουν τα άτομα που αποφοιτούν να ζήσουν μια αυτόνομη, ανεξάρτητη και κοινωνική ζωή.

▪ Κέντρο Ψυχικής Υγείας - Θεραπευτήριο Ψυχικών Παθήσεων Χανίων

Το Κέντρο Ψυχικής Υγείας Χανίων άρχισε να λειτουργεί το 1996 και αποτελεί δημόσια υπηρεσία του Εθνικού Συστήματος Υγείας (Ε.Σ.Υ.) Σκοπός της λειτουργίας του είναι η ψυχολογική, κοινωνική και ψυχιατρική ενημέρωση και βοήθεια μέσα στην κοινότητα, στους κατοίκους όλων των ηλικιών του νομού Χανίων.

Το Κέντρο Ψυχικής Υγείας παρέχει πρωτοβάθμια περίθαλψη για όλο το φάσμα των εκδηλωμένων ψυχικών ασθενειών (π.χ. αγχώδεις διαταραχές, καταθλίψεις, ψυχώσεις) αλλά και για ποικίλα ανθρώπινα προβλήματα που δεν αποτελούν κλασσικό ψυχιατρικό νόσημα (π.χ αντιμετώπιση καθημερινού στρες, θέματα ανθρωπίνων σχέσεων, όπως συζυγικά, γενικότερα ενδοοικογενειακά, εργασιακά, θέματα αναπτυξιακής αγωγής παιδιών και εφήβων, δυσκολίες προσαρμογής όπως στο σχολικό περιβάλλον και στις μαθησιακές απαιτήσεις, διεργασίας πένθους κ.α.). Η θεραπευτική αντιμετώπιση, αναλόγως την περίπτωση, μπορεί να περιλαμβάνει:

- Ειδική συμβουλευτική
- Ψυχοθεραπεία(ατομική, οικογενειακή, ομαδική)
- Φαρμακευτική αγωγή

Κύριο έργο του Κέντρου Ψυχικής Υγείας Χανίων αποτελεί η πρόληψη (πρόγραμμα Αγωγής Ψυχικής Υγείας στην Κοινότητα), που περιλαμβάνει:

Συζητήσεις σε χώρους της κοινότητας (σχολεία, συλλόγους κ.α.).

Τακτικά εβδομαδιαία σεμινάρια στο κτίριο του Κ.Ψ.Υ Χανίων. Αυτά τα σεμινάρια είναι όλα βιωματικά, δηλαδή προϋποθέτουν την ενεργή συμμετοχή όλων των συμμετεχόντων, οι οποίοι μαθαίνουν αξιοποιώντας τα συναισθήματα τους, τις προσωπικές ιδέες τους και την συνεργασία μεταξύ τους. Περιλαμβάνουν:

- Βιωματικά σεμινάρια καλλιέργειας δεξιοτήτων στην ανθρώπινη επικοινωνία.
- Βιωματικά σεμινάρια ανάπτυξης συναισθηματικής νοημοσύνης.
- Βιωματικά σεμινάρια αντιμετώπισης καθημερινού στρες.
- Βιωματικά σεμινάρια μητέρων.
- Βιωματικά σεμινάρια εκπαιδευτικών

Το Κ.Ψ.Υ. Χανίων έχει εκπονήσει και ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης ειδικών ψυχικής υγείας σε ψυχοθεραπείες. Η εκπαίδευση (βιωματική) περιλαμβάνει:

- Εισαγωγή στο συστημικό σκέπτεσθαι.
- Θεωρία συστημικών ψυχοθεραπειών.
- Διδακτική ψυχοθεραπεία ομάδας.
- Γενεόγραμμα.
- Ομάδες συνεργασίας ειδικών
- Συμμετοχή σε θεραπείες.

7.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- Το Ερωτηματολόγιο της Σχέσης του Ατόμου με τους Άλλους (ΕΣΑΑ) (Person's Relating to Others Questionnaire; PROQ)

Για την αξιολόγηση της διαπροσωπικής σχέσης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους χορηγήθηκε το Ερωτηματολόγιο της Σχέσης του Ατόμου με τους Άλλους (ΕΣΑΑ) (Person's Relating to Others Questionnaire-PROQ: Birtchnell, Falkowski, & Steffert, 1992. Birtchnell & Shine, 2000) (βλ. Παράρτημα Ι). Συμπληρώθηκε από τους εξυπηρετούμενους με σκοπό την αξιολόγηση της τάσης τους να σχετίζονται αρνητικά με τους άλλους ανθρώπους. Περιλαμβάνει 96 στοιχεία, τα οποία είναι κατανομημένα σε οκτώ υποκλίμακες, αντίστοιχες με τα οκτώ τμήματα του Οκταγώνου. Οι απαντήσεις βαθμολογούνται σε μία κλίμακα με τιμές 3 (σχεδόν πάντα), 2 (αρκετές φορές) 1 (μερικές φορές), 0 (σπάνια). Η αναθεωρημένη μορφή (ΕΣΑΑ2) μεταφράστηκε και προσαρμόστηκε στην Ελληνική γλώσσα από τους Νέστορος, Καλαϊτζάκη, & Καραγιώργου-Κοντορούση (1996). Τα αποτελέσματα σχετικής μελέτης έδειξαν ότι η Ελληνική μορφή του ΕΣΑΑ2 έχει ικανοποιητική εγκυρότητα και αξιοπιστία (Kalaitzaki & Nestoros, 2000a,b, 2002).

- Το Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της ποιότητας της συνεδρίας (Session Evaluation Questionnaire; SEQ)

Το Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης της Ψυχοθεραπευτικής Συνεδρίας (SEQ) αναπτύχθηκε από τον Stiles (1980). Αποτελεί διεθνώς ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο εργαλείο, το οποίο καταγράφει σύντομα και περιεκτικά τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ψυχοθεραπευτικής συνεδρίας –ατομικής ή ομαδικής-, καθώς και τη διάθεση θεραπευτή και θεραπευόμενου αμέσως μετά το τέλος της συνεδρίας. Το Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης της Ψυχοθεραπευτικής Συνεδρίας (βλ. Παράρτημα II) στην πιο πρόσφατη μορφή του περιλαμβάνει 24 στοιχεία-επταβάθμιες κλίμακες τύπου Likert, στα δύο άκρα των οποίων υπάρχουν δύο αντίθετα χαρακτηριστικά (πχ. καλή-κακή). Τα 20 στοιχεία συγκροτούν 4 δείκτες για το θεραπευτή και το θεραπευόμενο: τους δείκτες βάθους και ομαλότητας της συνεδρίας, και τους δείκτες θετικής διάθεσης και διεγερμένης διάθεσης του ατόμου που αξιολογεί τη συνεδρία. Το ερωτηματολόγιο αυτό χορηγήθηκε μετά την αντικατάσταση του όρου θεραπευόμενου με εξυπηρετούμενο και του θεραπευτή με τον όρο κοινωνικός λειτουργός και συμπληρώθηκε και από τους δυο για την αξιολόγηση της κάθε συνεδρίας.

A. Για την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών της ποιότητας της συνεδρίας (session evaluation section) λαμβάνονται υπόψη το βάθος και η ομαλότητα της συνεδρίας. Συγκεκριμένα, ο Δείκτης Βάθους αφορά στην αντίληψη του ατόμου για την ισχύ/δύναμη και την αξία/ποιότητα της συνεδρίας. Ο Δείκτης Ομαλότητας συνιστά μια κοινωνικό-συναισθηματική διάσταση και αφορά στην άνεση και στην χαλάρωση/ηρεμία που κατακτάται από το άτομο μέσα στη συνεδρία.

B. Για την αξιολόγηση της διάθεσης που έχει το άτομο αμέσως μετά τη συνεδρία (postsession mood), λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθες παράμετροι: Ο Δείκτης Θετικής Διάθεσης και Ο Δείκτης Διεγερμένης Διάθεσης.

Η συνολική βαθμολογία για κάθε Δείκτη συνίσταται στο μέσο όρο των αξιολογήσεων των εξυπηρετούμενων των κλιμάκων και η παρουσία του συγκεκριμένου Δείκτη είναι ανάλογη με την αξιολόγηση, δηλαδή όσο μεγαλύτερη είναι η βαθμολογηση τόσο μεγαλύτερη είναι η ένταση των στοιχείων του συγκεκριμένου Δείκτη.

- Το Ερωτηματολόγιο «Αξιολόγησης της σχέσης κοινωνικού λειτουργού-εξυπηρετούμενου».

Η αξιολόγηση του τρόπου συσχέτισης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο καθώς και του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό έγινε βάσει του μεταφρασμένου και προσαρμοσμένου στην ελληνική γλώσσα εργαλείου που ονομάζεται «Παρατήρηση της Συμπεριφοράς Συσχέτισης» (Σταύρου, Καλαϊτζάκη & Νέστορος, 2001). Το ερευνητικό αυτό εργαλείο κατασκευάστηκε από τους Birchnell & Leoni (1999) για την σύντομη και περιεκτική εκτίμηση των συμπεριφορών που παρατηρούνται στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι σχετίζονται με τους άλλους.

Το συγκεκριμένο εργαλείο (βλ. Παράρτημα III) τροποποιήθηκε και προσαρμόστηκε στις συνεδρίες κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου και συμπληρώθηκε από τα δύο μέρη (κοινωνικό λειτουργό και εξυπηρετούμενο) και ονομάστηκε «Αξιολόγηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού–εξυπηρετούμενου». Δημιουργήθηκαν δύο τύποι του ερωτηματολογίου, ένα για τον κοινωνικό λειτουργό (για την αξιολόγηση της σχέσης του με τον εξυπηρετούμενο) και ένα για τον εξυπηρετούμενο (για την αξιολόγηση της σχέσης του με τον κοινωνικό λειτουργό).

Κάθε ερωτηματολόγιο αποτελείται από 40 στοιχεία που περιγράφουν τη συμπεριφορά συσχέτισης, το καθένα από τα οποία αξιολογείται σε μια κλίμακα τριών βαθμών: 0 (αν δεν επιδεικνύει τη συγκεκριμένη συμπεριφορά), 1 (σε μέτριο βαθμό) και 2 (σε σημαντικό βαθμό), ανάλογα με το βαθμό παρουσίας του υπό αξιολόγηση στοιχείου. Περιλαμβάνει 8 υποκλίμακες, οι οποίες αντιστοιχούν στα 8 τμήματα ή θέσεις του Διαπροσωπικού Οκταγώνου, καθεμία από τις οποίες περιέχει 5 στοιχεία. Επίσης, τα πέντε στοιχεία της κάθε υποκλίμακας (ή θέσης συσχέτισης) περιγράφουν 5 διαφορετικούς ποιοτικά τρόπους συσχέτισης. Ειδικότερα, ένα στοιχείο σε κάθε υποκλίμακα αφορά το θετικό τρόπο συσχέτισης, την ικανότητα, δηλαδή, του ατόμου να είναι αποτελεσματικό σε ένα συγκεκριμένο τρόπο συσχέτισης (π.χ. «συναναστρέφεται εύκολα και ελεύθερα με τους άλλους») και ονομάζεται «ασφαλής» (secure) τρόπος συσχέτισης. Ένα δεύτερο στοιχείο αναφέρεται σε συμπεριφορές που μπορεί να εκφράζουν θετικούς και αρνητικούς τύπους συσχέτισης. Πιο συγκεκριμένα περιγράφει την τάση του ατόμου να υιοθετεί τη συγκεκριμένη συμπεριφορά σε υπερβολικό βαθμό και ονομάζεται «ακραίος» (extreme) τρόπος συσχέτισης.

Τα υπόλοιπα θέματα περιγράφουν αρνητικούς τρόπους συσχέτισης. Ειδικότερα, το τρίτο θέμα (κάθε υποκλίμακας) περιγράφει την τάση του ατόμου να προσφεύγει σε απεγνωσμένα μέσα για να διατηρήσει μια κατάσταση συσχέτισης και ονομάζεται «απεγνωσμένη» (desperate) συσχέτιση. Το τέταρτο θέμα περιγράφει τον «ανασφαλή» (insecure) τρόπο συσχέτισης, την τάση, δηλαδή, του ατόμου να σχετίζεται με έντονο συναίσθημα φόβου και ανασφάλειας. Το τελευταίο θέμα, η «αποφευκτική» (avoidant) συσχέτιση, δείχνει ότι το άτομο προσπαθεί να αποφύγει τη συσχέτιση συμπεριφερόμενος με τον αντίθετο τρόπο.

Λαμβάνουμε, κατά συνέπεια, οκτώ επιμέρους βαθμολογίες, οι οποίες προκύπτουν από το άθροισμα των στοιχείων της κάθε υποκλίμακας, αλλά και μια συνολική βαθμολογία που προκύπτει από το άθροισμα των βαθμολογιών των υποκλιμάκων. Με βάση τις υποκλίμακες στις οποίες το άτομο συγκεντρώνει τη μεγαλύτερη βαθμολογία μπορούμε να εκτιμήσουμε που τοποθετείται η συμπεριφορά συσχέτισης του ατόμου στις θέσεις του οκταγώνου. Οι βαθμολογίες μπορούν να αναπαρασταθούν και γραφικά στο Οκτάγωνο των Διαπροσωπικών Σχέσεων, γεγονός το οποίο μας επιτρέπει να έχουμε και μια πιο άμεση εικόνα του τρόπου συσχέτισης. Επίσης, μπορούμε να αξιολογήσουμε και τη συνολική συμπεριφορά συσχέτισης του ατόμου με βάση τη συνολική βαθμολογία που συγκεντρώνει σε όλες τις υποκλίμακες. Τέλος, λαμβάνουμε 5 επιπλέον βαθμολογίες που αφορούν στην ποιοτική αξιολόγηση του τρόπου συσχέτισης μεταξύ κοινωνικού λειτουργού–εξυπηρετούμενου (π.χ. ασφαλής, απεγνωσμένη).

- Το Ερωτηματολόγιο Προσωπικών Δεδομένων.

Το ερωτηματολόγιο αυτό δημιουργήθηκε με σκοπό την συγκέντρωση των προσωπικών στοιχείων του εξυπηρετούμενου (βλ. Παράρτημα IV). Αποτελείται από 14 ερωτήσεις οι οποίες αφορούν το φύλο, την ηλικία, την υπηκοότητα, την εθνικότητα, τον τόπο μόνιμης διαμονής, την οικογενειακή κατάσταση, τον αριθμό των παιδιών, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα καθώς και κάποιες ερωτήσεις σχετικά με τη ψυχική και σωματική υγεία του εξυπηρετούμενου.

7.3 ΔΕΙΓΜΑ – ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

Η επιλογή του δείγματος ήταν τυχαία. Αναπτύσσοντας συνεργασία με τα δυο Κέντρα και επομένως με τους κοινωνικούς λειτουργούς, τους ζητήθηκε η επιλογή των εξυπηρετούμενων που θα συνεργαστούν και θα χορηγηθούν τα ερωτηματολόγια να είναι τυχαία. Λόγω των περιορισμένων περιπτώσεων, επιλέχθηκαν περιπτώσεις οι οποίες είχαν αρχίσει συνεργασία και οι οποίες ήταν σίγουρο ότι θα συνεχιζόντουσαν προκειμένου να συμπληρωθεί ένας ορισμένος αριθμός συνεδριών.

Η έρευνα η οποία είχε διάρκεια 6 περίπου μηνών περιελάμβανε την επαγγελματική σχέση τεσσάρων κοινωνικών λειτουργών (2 σε κάθε Κέντρο) και δεκατριών εξυπηρετούμενων. Ποσοστό 61,5% του δείγματος προερχόταν από το Κέντρο Ψυχικής Υγείας Χανίων και το υπόλοιπο 38,5% από το Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής Ηρακλείου (Πίνακας 7.1). Το φύλο του δείγματος μας ήταν όλες γυναίκες (100%), ελληνικής καταγωγής, ηλικίας από 20-50 ετών. Το 30,8% του δείγματος ήταν ηλικίας 20-30 ετών, το 38,4% ήταν ηλικίας 31-40 και το υπόλοιπο 30,8% ηλικίας 41-50 ετών (Πίνακας 7.2). Η οικογενειακή κατάσταση των γυναικών του δείγματος, ο αριθμός των παιδιών που είχαν, το επίπεδο εκπαίδευσής τους και το επάγγελμά τους παρουσιάζονται στους Πίνακες 7.3, 7.4, 7.5 και 7.6 αντιστοίχως.

Πίνακας 7.1. Προέλευση δείγματος.

Κέντρο	Συχνότητα	Ποσοστό
Ηρακλείου	5	38,5
Χανίων	8	61,5
Σύνολο	100,0	100,0

Πίνακας 7.2. Ηλικία δείγματος

Ηλικία	Συχνότητα	Ποσοστό
20	1	7,7
23	1	7,7
26	1	7,7
29	1	7,7
34	2	15,4
35	1	7,7
40	2	15,4
44	1	7,7
45	1	7,7
50	2	15,4
Σύνολο	13	100,0

Από τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν, το 46,2% του δείγματός μας δέχθηκε κατά το παρελθόν ψυχολογική υποστήριξη από κάποιο επαγγελματία ψυχικής υγείας, ενώ το 53,8% δεν έχει δεχτεί ποτέ. Κάνεις δεν νοσηλεύτηκε για κάποιο ψυχολογικό πρόβλημα. Όσον αφορά την ύπαρξη κάποιας σωματικής ασθένειας, το 15,4% του δείγματος απάντησε ότι πάσχει από κάποια σωματική ασθένεια, ενώ το 84,6% δεν αντιμετωπίζει κάποιο σωματικό πρόβλημα. Στην ερώτηση που αφορά την ψυχική ασθένεια το 30,8% του δείγματος δήλωσε ότι σήμερα αντιμετωπίζει κάποιο ψυχικό νόσημα και το υπόλοιπο 69,2% απάντησε αρνητικά. Τέλος στο ερώτημα αν ακολουθούν σήμερα κάποια φαρμακευτική αγωγή για οποιοδήποτε λόγο το 61,5% απάντησε θετικά και το 38,5% αρνητικά.

Πίνακας 7.3. Οικογενειακή κατάσταση δείγματος.

Οικογενειακή κατάσταση	Συχνότητα	Ποσοστό
Άγαμη	4	30,8
Έγγαμη	2	15,4
Διαζευγμένη	4	30,8
Χήρα	2	15,4
Συζεί	1	7,7
Σύνολο	13	100,0

Πίνακας 7.4. Αριθμός παιδιών των γυναικών του δείγματος.

Παιδιά	Συχνότητα	Ποσοστό
Χωρίς παιδιά	5	38,5
1 αγόρι	1	7,7
1 αγόρι 1 κορίτσι	2	15,4
1 αγόρι 2 κορίτσια	2	15,4
1 κορίτσι	1	7,7
2 αγόρια	1	7,7
2 κορίτσια	1	7,7
Σύνολο	13	100,0

Πίνακας 7.5. Εκπαίδευση των γυναικών του δείγματος.

Εκπαίδευση	Συχνότητα	Ποσοστό
Δημοτικό	1	7,7
Γυμνάσιο	1	7,7
Λύκειο	6	46,2
Ανώτερη	2	15,4
Ανώτατη	3	23,1
Σύνολο	13	100,0

Πίνακας 7.6. Επάγγελμα δείγματος.

Επάγγελμα	Συχνότητα	Ποσοστό
Ανεπάγγελτη	1	7,7
Δημόσια υπάλληλος	2	15,4
Δασκάλα	1	7,7
Εκπαιδευτικός	1	7,7
Ιδιωτική υπάλληλος	3	23,1
Κομμώτρια	1	7,7
Οικιακά	2	15,4
Σπουδάστρια	1	7,7
Φοιτήτρια	1	7,7
Σύνολο	13	100,0

7.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι ερευνητικές υποθέσεις που διατυπώθηκαν και διερευνήθηκαν στην παρούσα μελέτη είναι οι ακόλουθες:

1. Κατά πόσο η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και η οικογενειακή κατάσταση των εξυπηρετούμενων σχετίζονται με τον τρόπο που αλληλεπιδρούν με τον κοινωνικό λειτουργό και τους άλλους ανθρώπους;
2. Πως ο κοινωνικός λειτουργός και ο εξυπηρετούμενος αξιολογούν την ποιότητα των μεταξύ τους συνεδριών.
3. Κατά πόσο υπάρχει συνάφεια μεταξύ της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό και της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο.
4. Κατά πόσο υπάρχει συνάφεια μεταξύ της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό και της σχέσης του (εξυπηρετούμενος) με τους άλλους ανθρώπους (διαπροσωπικές σχέσεις).
5. Κατά πόσο υπάρχει συνάφεια μεταξύ της σχέσης που αναπτύσσει ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους και της σχέσης του (εξυπηρετούμενος) με τον κοινωνικό λειτουργό

7.5 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Με την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και τη λήξη της έρευνας πραγματοποιήθηκε η εισαγωγή των δεδομένων στο EXCEL. Στη συνέχεια προβήκαμε στην επεξεργασία των στοιχείων (στατιστική ανάλυση) μέσω του προγράμματος SPSS χρησιμοποιώντας το κριτήριο χ^2 , τον συντελεστή συσχέτισης Pearson r (Pearson product-moment correlation coefficient r) για τη διερεύνηση συσχετίσεων, και την Ανάλυση Διακύμανσης (ANOVA) για την διερεύνηση στατιστικά σημαντικών διαφορών μεταξύ των ομάδων. Τέλος, έγινε η ερμηνεία των αποτελεσμάτων και η εξαγωγή των συμπερασμάτων. Τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω.

7.6 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

7.6.1. Σχέση δημογραφικών μεταβλητών με τον τρόπο αλληλεπίδρασης των εξυπηρετούμενων με τους άλλους ανθρώπους και τον κοινωνικό λειτουργό

Γενικά, ο τρόπος με τον οποίο οι εξυπηρετούμενοι δημιουργούν σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους (όπως αξιολογείται με το ΕΣΑΑ2) παρουσιάζεται στον Πίνακα 7.7. Παρατηρείται ότι οι εξυπηρετούμενοι, κατά μέσο όρο, είχαν υψηλές τιμές στις θέσεις ΕΘΙ (Μ.Ο=19,31) και ΟΕ (Μ.Ο=18,31) και χαμηλές τιμές στις θέσεις ΑΘΙ (Μ.Ο=12,15) και ΑΘΑ (Μ.Ο=11,77).

Πίνακας 7.7. Σχέση εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)

ΕΣΑΑ2	Μ.Ο	Τυπική απόκλιση
ΟΘΙ	15,54	6,90
ΕΘΙ	19,31	6,90
ΟΕ	18,31	5,48
ΕΘΑ	14,15	6,15
ΟΘΑ	12,85	6,53
ΑΘΑ	11,77	5,37
ΟΑ	13,31	6,56
ΑΘΙ	12,15	5,21
Σύνολο	117,38	27,26

Μ.Ο= Μέσος Όρος

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος
ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος
ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα
ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας
ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας
ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση
ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Η συνάφεια της ηλικίας των εξυπηρετούμενων με τον τρόπο διαπροσωπικής αλληλεπίδρασής τους με τους άλλους ανθρώπους (βαθμολογία στο ερωτηματολόγιο ΕΣΑΑ2) δεν ήταν στατιστικά σημαντική. Βρέθηκε, δηλαδή, ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των μεταβλητών της ηλικίας και του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (Πίνακας 7.8).

Πίνακας 7.8. Συνάφεια ηλικίας και διαπροσωπικών σχέσεων του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)

ΕΣΑΑ 2	Ηλικία
ΟΘΙ	-,110
ΕΘΙ	-,051
ΟΕ	-,339
ΕΘΑ	-,147

ΟΘΑ	,309
ΑΘΑ	,363
ΟΑ	-,018
ΑΘΙ	-,232
Σύνολο	-,045

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος
ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος
ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα
ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας
ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας
ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση
ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Για τη διερεύνηση της διαφοράς στον τρόπο αλληλεπίδρασης (διαπροσωπικές σχέσεις) του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σε σχέση με την ηλικία, δημιουργήθηκαν τρεις ηλικιακές ομάδες (20-30 ετών, 31-40 ετών και 41-50 ετών). Η ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) έδειξε ότι οι εξυπηρετούμενοι ηλικίας 20-30 ετών συγκεντρώνουν υψηλότερη βαθμολογία στις θέσεις ΟΕ και ΕΘΙ και χαμηλότερη στις θέσεις ΟΑ και ΑΘΑ. Οι ηλικίες 31-40 είχαν μεγαλύτερη βαθμολογία στην ΕΘΙ και στην ΟΕ και χαμηλότερη στις θέσεις ΟΘΙ και ΑΘΑ. Ενώ οι εξυπηρετούμενοι ηλικίας 41-50 ετών είχαν υψηλότερη βαθμολογία στην ΕΘΙ, ΟΘΙ και ΟΕ και χαμηλότερη στις θέσεις ΕΘΑ και ΑΘΙ. Γενικότερα, οι εξυπηρετούμενοι ηλικίας 20-30 ετών είχαν υψηλότερες βαθμολογίες στις περισσότερες θέσεις του Διαπροσωπικού Οκταγώνου (Πίνακας 7.9). Καμία όμως από τις προαναφερθείσες διαφορές δεν ήταν στατιστικά σημαντική.

Πίνακας 7.9. Τρόπος αλληλεπίδρασης (διαπροσωπικές σχέσεις) των εξυπηρετούμενων με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σε σχέση με την ηλικία

ΕΣΑΑ2	ΗΛΙΚΙΑ						ANOVA	
	20-30 ετών		31-40 ετών		41-50 ετών		F	p
	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.	M.O.	T.A.		
ΟΘΙ	18,50	8,55	12,60	6,99	16,25	4,99	,818	,469
ΕΘΙ	21,50	6,03	17,80	9,86	19,00	3,74	,287	,757
ΟΕ	22,50	4,65	16,60	6,80	16,25	1,71	1,966	,191
ΕΘΑ	16,25	6,99	14,00	7,25	12,25	4,65	,382	,692
ΟΘΑ	12,00	8,87	13,20	7,69	13,25	3,40	,041	,960
ΑΘΑ	10,75	8,73	11,80	4,32	12,75	3,40	,118	,890
ΟΑ	11,75	7,80	15,20	8,47	12,50	2,38	,311	,740
ΑΘΙ	13,00	4,69	14,00	6,60	9,00	2,94	1,122	,363
Σύνολο	126,25	29,41	115,20	37,49	111,25	117,38	,290	,754

M.O. = Μέσος όρος

T.A. = Τυπική απόκλιση

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος
ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος
ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα
ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας
ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας
ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση
ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Η συνάφεια της ηλικίας των εξυπηρετούμενων με τον τρόπο συσχέτισής τους με τον κοινωνικό λειτουργό (βαθμολογία στο ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό) έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συνάφεια μεταξύ των μεταβλητών αυτών (της ηλικίας και του τρόπου αλληλεπίδρασης εξυπηρετούμενου με κοινωνικό λειτουργό) στη θέση ΕΘΑ (Πίνακας 7.10).

Πίνακας 7.10 Συνάφεια ηλικίας και σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.

Αξιολόγηση της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό	Ηλικία
ΟΘΙ	,115
ΕΘΙ	,254
ΟΕ	,416
ΕΘΑ	,669*
ΟΘΑ	,352
ΑΘΑ	,411
ΟΑ	,300
ΑΘΙ	,249
Σύνολο	,472

*Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0.05 (Διπλής κατεύθυνσης).

<i>ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος</i>	<i>ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας</i>
<i>ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος</i>	<i>ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας</i>
<i>ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα</i>	<i>ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση</i>
<i>ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας</i>	<i>ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος</i>

Με βάση τις τρεις ηλικιακές ομάδες που δημιουργήθηκαν πραγματοποιήθηκε η διερεύνηση του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό. Η ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) έδειξε ότι οι εξυπηρετούμενοι ηλικίας 20-30 ετών συγκέντρωσαν υψηλότερη βαθμολογία στις θέσεις ΟΘΙ, ΑΘΑ, ΑΘΙ και χαμηλότερη βαθμολογία στις θέσεις ΕΘΙ, ΟΕ, ΕΘΑ. Οι εξυπηρετούμενοι ηλικίας 31-40 ετών είχαν υψηλότερη βαθμολογία στις θέσεις ΟΘΙ και ΑΘΙ και χαμηλότερη στις ΟΘΑ και ΕΘΑ. Οι ηλικίας 41-50 ετών είχαν μεγαλύτερη βαθμολογία στις θέσεις ΑΘΑ, ΟΑ και ΑΘΙ και μικρότερη στις θέσεις ΟΘΑ, ΟΕ και ΕΘΙ (Πίνακας 7.11)

Επίσης, οι εξυπηρετούμενοι και των τριών ηλικιακών ομάδων αξιολόγησαν τη σχέση τους με τον κοινωνικό λειτουργό κυρίως «ασφαλή», όσον αφορά στα ποιοτικά χαρακτηριστικά της μεταξύ τους σχέσης (Πίνακας 7.12).

Πίνακας 7.11 Τρόπος αλληλεπίδρασης των εξυπηρετούμενων με τον κοινωνικό λειτουργό σε σχέση με την ηλικία.

Εξυπηρετούμενος*	ΗΛΙΚΙΑ						ANOVA	
	20-30 ετών		31-40 ετών		41-50 ετών			
	<u>M.O.</u>	<u>T.A.</u>	<u>M.O.</u>	<u>T.A.</u>	<u>M.O.</u>	<u>T.A.</u>	<u>F</u>	<u>p</u>
ΟΘΙ	3,75	,50	5,40	2,79	3,75	1,71	1,029	,392
ΕΘΙ	,00	,00	2,60	1,67	,75	,96	5,863	,021
ΟΕ	,75	,96	1,80	1,30	1,75	,96	1,191	,343
ΕΘΑ	,75	,96	1,00	1,00	2,25	1,50	1,952	,193
ΟΘΑ	1,00	1,15	1,40	1,52	1,75	1,26	,314	,738
ΑΘΑ	3,75	2,63	4,20	2,59	4,75	1,50	,185	,834
ΟΑ	3,25	1,71	4,40	2,07	4,50	3,00	,375	,696
ΑΘΙ	3,75	2,50	5,20	3,11	4,50	3,00	,277	,764
Σύνολο	17,00	7,99	26,00	11,94	24,00	8,21	1,001	,401

* Αξιολόγηση της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας

ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος

ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας

ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα

ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση

ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Πίνακας 7.12 Αξιολόγηση της ποιότητας της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό με βάση την ηλικία.

Εξυπηρετούμενος*	ΗΛΙΚΙΑ						ANOVA	
	20-30 ετών		31-40 ετών		41-50 ετών			
	<u>M.O.</u>	<u>T.A.</u>	<u>M.O.</u>	<u>T.A.</u>	<u>M.O.</u>	<u>T.A.</u>	<u>F</u>	<u>p</u>
Ασφαλής	8,25	2,63	9,00	4,53	11,00	2,45	,676	,530
Ακραία	4,00	3,56	6,00	2,12	3,50	2,65	1,044	,387
Απεγνωσμένη	1,75	2,22	3,80	3,11	3,00	2,94	,589	,573
Ανασφαλής	1,50	1,73	3,20	3,56	1,75	2,87	,459	,645
Αποφευκτική	1,50	1,91	4,00	2,00	4,75	3,40	1,901	,200

* Αξιολόγηση της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό

M.O= Μέσος Όρος

T.A= Τυπική Απόκλιση

Η εξέταση (χ^2) της οικογενειακής κατάστασης σε σχέση με τον τρόπο αλληλεπίδρασης των εξυπηρετούμενων με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) έδειξε ότι οι εξυπηρετούμενοι δεν σχετίζονται διαφορετικά ανάλογα με την οικογενειακή τους κατάσταση σε καμία θέση του Οκταγώνου (Πίνακες 7.13, 7.14, 7.15, 7.16, 7.17, 7.18., 7.19., 7.20, και 7.21, αντίστοιχα για την ΟΘΙ, ΕΘΙ, ΟΕ, ΕΘΑ, ΟΘΑ, ΑΘΑ, ΟΑ, ΑΘΙ και τον συνολικό τρόπο αλληλεπίδρασής τους).

Πίνακας 7.13. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Ισχύος (ΟΘΙ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Ουδέτερη Θέση Ισχύος (ΟΘΙ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	2			1		3
Μέσες τιμές (11-20)		2	2	1	1	6
Υψηλές τιμές (21-30)	2		2			4
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$\chi^2 = 9,75$, d.f = 8, p = ,283

Πίνακας 7.14. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Ισχύος (ΕΘΙ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Εγγύτητα από Θέση Ισχύος (ΕΘΙ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	1					1
Μέσες τιμές (11-20)	2	1	3	1		7
Υψηλές τιμές (21-30)	1	1	1	1	1	5
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$\chi^2 = 4,63$, d.f=8, p=,795

Πίνακας 7.15. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Εγγύτητα (ΟΕ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Ουδέτερη Εγγύτητα(ΟΕ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)				1		1
Μέσες τιμές (11-20)	2	2	3	1	1	9
Υψηλές τιμές (21-30)	2		1			3
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$\chi^2 = 8,67$, d.f=8, p=,371

Πίνακας 7.16. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας (ΕΘΑ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας (ΕΘΑ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	1		1	2		4
Μέσες τιμές (11-20)	1	2	2		1	6
Υψηλές τιμές (21-30)	2		1			3
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$$\chi^2 = 9,75, d.f=8, p=,283$$

Πίνακας 7.17. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας (ΟΘΑ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας (ΟΘΑ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	2	1	1	1	1	6
Μέσες τιμές (11-20)	1	1	2	1		5
Υψηλές τιμές (21-30)	1		1			2
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$$\chi^2 = 3,14, d.f=8, p=,925$$

Πίνακας 7.18. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	1		1	1	1	4
Μέσες τιμές (11-20)	2	2	3	1		8
Υψηλές τιμές (21-30)	1					1
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$$\chi^2 = 6,094, d.f=8, p=,637$$

Πίνακας 7.19. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Απόσταση (ΟΑ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Ουδέτερη Απόσταση (ΟΑ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	2		1	2	1	6
Μέσες τιμές (11-20)		1	3			4
Υψηλές τιμές (21-30)	2	1				3
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$$\chi^2 = 11,64, d.f=8, p=,168$$

Πίνακας 7.20. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Ισχύος (ΑΘΙ) ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος

Απόσταση από Θέση Ισχύος (ΑΘΙ)	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	2	1	1	1		5
Μέσες τιμές (11-20)	2	1	2	1	1	7
Υψηλές τιμές (21-30)			1			1
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$\chi^2 = 3,529$, d.f.=8, p=,897

Πίνακας 7.21. Συνολικός τρόπος συσχέτισης του δείγματος (Συνολική βαθμολογία) ανάλογα με την οικογενειακή τους κατάσταση

Συνολική βαθμολογία	Οικογενειακή κατάσταση					
	Άγαμη	Έγγαμη	Διαζευγμένη	Χήρα	Συζεί	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-80)				1		1
Μέσες τιμές (81-160)	4	2	4	1	1	12
Σύνολο	4	2	4	2	1	13

$\chi^2 = 5,958$, d.f.=4, p=,202

Το μορφωτικό επίπεδο των εξυπηρετούμενων επίσης δεν διαφοροποίησε τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν με τους άλλους ανθρώπους (βαθμολογία στο ερωτηματολόγιο ΕΣΑΑ2) σε καμία θέση του Οκταγώνου (Πίνακες 7.22, 7.23, 7.24, 7.25, 7.26, 7.27, 7.28, 7.29, και 7.30, αντίστοιχα για την ΟΘΙ, ΕΘΙ, ΟΕ, ΕΘΑ, ΟΘΑ, ΑΘΑ, ΟΑ, ΑΘΙ και τον συνολικό τρόπο συσχέτισής τους).

Πίνακας 7.22. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Ισχύος (ΟΘΙ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Ουδέτερη Θέση Ισχύος (ΟΘΙ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)		2	1	3
Μέσες τιμές (11-20)	1	4	1	6
Υψηλές τιμές (21-30)		1	3	4
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 4,21$, d.f.=4, p=,378

Πίνακας 7.23. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Ισχύος (ΕΘΙ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Εγγύτητα από Θέση Ισχύος (ΕΘΙ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)			1	1
Μέσες τιμές (11-20)	1	3	3	7
Υψηλές τιμές (21-30)		4	1	5
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 3,651, d.f=4, p=,455$

Πίνακας 7.24. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Εγγύτητα (ΟΕ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Ουδέτερη Εγγύτητα (ΟΕ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)		1		1
Μέσες τιμές (11-20)	1	4	4	9
Υψηλές τιμές (21-30)		2	1	3
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 1,568, d.f=4, p=,814$

Πίνακας 7.25. Δημιουργία σχέσεων από Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας (ΕΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας (ΕΘΑ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)		3	1	4
Μέσες τιμές (11-20)	1	3	2	6
Υψηλές τιμές (21-30)		1	2	3
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 2,60, d.f=4, p=,627$

Πίνακας 7.26. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας (ΟΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας (ΟΘΑ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)		3	3	6
Μέσες τιμές (11-20)	1	3	1	5
Υψηλές τιμές (21-30)		1	1	2
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 2,377, d.f=4, p=,667$

Πίνακας 7.27. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)		2	2	4
Μέσες τιμές (11-20)	1	5	2	8
Υψηλές τιμές (21-30)			1	1
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 2,786, d.f=4, p=,594$

Πίνακας 7.28. Δημιουργία σχέσεων από Ουδέτερη Απόσταση (ΟΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Ουδέτερη Απόσταση (ΟΑ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)		4	2	6
Μέσες τιμές (11-20)	1	2	1	4
Υψηλές τιμές (21-30)		1	2	3
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 3,529, d.f=4, p=,474$

Πίνακας 7.29. Δημιουργία σχέσεων από Απόσταση από Θέση Αδυναμίας (ΑΘΑ) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

Απόσταση από Θέση Ισχύος (ΑΘΙ)	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-10)	1	3	1	5
Μέσες τιμές (11-20)		3	4	7
Υψηλές τιμές (21-30)		1		1
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = 3,651, d.f=4, p=,455$

Πίνακας 7.30. Συνολικός τρόπος συσχέτισης του δείγματος (Συνολική βαθμολογία) ανάλογα με το μορφωτικό τους επίπεδο

Συνολική βαθμολογία	Μορφωτικό Επίπεδο			
	Α΄Βαθμίδα	Β΄Βαθμίδα	Γ΄Βαθμίδα	Σύνολο
Χαμηλές τιμές (0-80)		1		1
Μέσες τιμές (81-160)	1	6	5	12
Σύνολο	1	7	5	13

$\chi^2 = ,929, d.f=2, p=,629$

7.6.2. Ποιότητα των συνεδριών

Όσον αφορά στις συνεδρίες μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου μπορούμε να παρατηρήσουμε τα εξής: καθώς αυξάνονται οι συνεδρίες, ο κοινωνικός λειτουργός θεωρεί ότι αυξάνεται το βάθος της συνεδρίας και ακολούθως αυτό γίνεται σε μικρότερο βαθμό (Πίνακας 7.31). Όσο αφορά το δείκτη της ομαλότητας από μέρους του κοινωνικού λειτουργού, παρατηρούμε ότι η άνεση και η χαλάρωση (ομαλότητα) που επιτυγχάνεται στις συνεδρίες συνεχώς αυξάνει. Επίσης η θετικότητα αυξάνει με το πέρας των συνεδριών, ενώ ο δείκτης της διεγερμένης διάθεσης αυξομειώνεται με το πέρας των συνεδριών.

Πίνακας 7.31. Η ποιότητα των συνεδριών όπως αξιολογήθηκαν από τον κοινωνικό λειτουργό.

Συνεδρίες	Ποιότητα της συνεδρίας							
	Βάθος		Ομαλότητα		Θετικότητα		Διέγερση	
	M.O	(T.A)	M.O	(T.A)	M.O	(T.A)	M.O	(T.A)
1	21,23	(5,20)	24,00	(6,14)	24,62	(7,40)	22,23	(4,62)
2	24,15	(4,60)	24,46	(6,86)	25,08	(6,95)	22,38	(5,36)
3	25,15	(4,00)	25,23	(4,76)	26,38	(5,55)	21,54	(5,47)
4	24,00	(4,85)	25,15	(5,98)	26,77	(5,48)	21,92	(4,55)
5	23,57	(6,29)	28,57	(5,53)	26,71	(7,13)	23,86	(5,67)
6	17,60	(1,41)	18,50	(3,54)	20,50	(6,36)	20,50	(4,95)

M.O= Μέσος Όρος

T.A= Τυπική Απόκλιση

Η αξιολόγηση του εξυπηρετούμενου διαφοροποιείται από αυτή του κοινωνικού λειτουργού (Πίνακας 7.31). Οι δείκτες βάθους, ομαλότητας και θετικής διάθεσης αυξομειώνονται κατά τη διάρκεια των συνεδριών, ενώ ο δείκτης διεγερμένης διάθεσης παρουσιάζει μια αυξομείωση στις αρχικές συνεδρίες και στη συνέχεια μια σημαντική αύξηση.

Πίνακας 7.32. Η ποιότητα των συνεδριών όπως αξιολογήθηκαν από τον εξυπηρετούμενο

Συνεδρίες	Ποιότητα της συνεδρίας							
	Βάθος		Ομαλότητα		Θετικότητα		Διέγερση	
	M.O	(T.A)	M.O	(T.A)	M.O	(T.A)	M.O	(T.A)
1	26,15	(2,91)	24,08	(4,97)	24,92	(4,48)	21,85	(3,24)
2	25,62	(5,14)	23,23	(6,86)	23,92	(6,26)	20,00	(3,44)
3	26,38	(3,10)	24,77	(6,99)	25,46	(8,08)	21,62	(4,99)
4	26,38	(4,68)	24,85	(7,14)	26,69	(7,03)	22,54	(3,71)
5	26,00	(4,86)	29,86	(4,63)	29,71	(5,88)	24,00	(3,56)
6	26,50	(4,95)	25,00	(2,83)	25,00	(0,00)	26,50	(2,12)

M.O= Μέσος Όρος

T.A= Τυπική Απόκλιση

7.6.3. Διερεύνηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού-εξυπηρετούμενου

Ο τρόπος αλληλεπίδρασης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο αξιολογήθηκε με τους δύο τύπους του ερωτηματολογίου «Αξιολόγηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού-εξυπηρετούμενου». Ειδικότερα, όσον αφορά στην αλληλεπίδραση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο (Πίνακας 7.33), παρατηρείται ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί κατά μέσο όρο αξιολογούν την σχέση τους με τους εξυπηρετούμενους αρνητική κυρίως στις θέσεις ΟΕ (Μ.Ο=3,62) και ΟΘΙ (Μ.Ο=3,08) και λιγότερο στις θέσεις ΕΘΙ (Μ.Ο=0,92) και ΑΘΙ (Μ.Ο=0,38). Επίσης, η σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο, όσον αφορά στα ιδιαίτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά της (π.χ. ασφαλής, ακραία, απεγνωσμένη, ανασφαλής αποφευκτική), παρουσιάζεται στον Πίνακα 7.34. Παρατηρείται ότι, οι κοινωνικοί λειτουργοί αξιολογούν τη σχέση τους με τους εξυπηρετούμενους κυρίως ασφαλή (Μ.Ο=9,46).

Πίνακας 7.33. Αξιολόγηση της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο

Κοινωνικός Λειτουργός	Μ.Ο	Τυπική Απόκλιση
ΟΘΙ	3,08	1,55
ΕΘΙ	,92	,64
ΟΕ	3,62	1,12
ΕΘΑ	2,00	,58
ΟΘΑ	2,92	1,32
ΑΘΑ	1,31	1,11
ΟΑ	2,69	1,25
ΑΘΙ	,38	,77
Σύνολο	16,92	4,39

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος

ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος

ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα

ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας

ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας

ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση

ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Πίνακας 7.34 Αξιολόγηση της ποιότητας της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο

Κοινωνικός Λειτουργός	Μ.Ο	Τυπική Απόκλιση
Ασφαλής	9,46	1,27
Ακραία	1,92	1,55
Απεγνωσμένη	1,08	1,19
Ανασφαλής	,62	,77
Αποφευκτική	3,85	1,63

Η αλληλεπίδραση του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό (μέσοι όροι), όπως αξιολογήθηκε με το ερωτηματολόγιο «Αξιολόγηση της σχέσης εξυπηρετούμενου -κοινωνικού λειτουργού», παρουσιάζεται στον Πίνακα 7.35. Παρατηρείται ότι οι εξυπηρετούμενοι κατά μέσο όρο αξιολογούν την σχέση τους με τον κοινωνικό λειτουργό αρνητική κυρίως στις θέσεις ΟΘΙ (Μ.Ο=4,38) και ΑΘΙ (Μ.Ο=4,54) και λιγότερο στις θέσεις ΕΘΙ (Μ.Ο=1,23) και ΕΘΑ (Μ.Ο=1,31). Ειδικότερα, η αλληλεπίδραση του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό, όσον αφορά στα ιδιαίτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά της (π.χ. ασφαλής, ακραία, απεγνωσμένη, ανασφαλής αποφευκτική), παρουσιάζεται στον Πίνακα 7.36. Ο εξυπηρετούμενος αξιολογεί τη σχέση του με τον κοινωνικό λειτουργό κυρίως ασφαλή (Μ.Ο=9,38).

Πίνακας 7.35. Αξιολόγηση της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.

Εξυπηρετούμενος	Μ.Ο	Τυπική Απόκλιση
ΟΘΙ	4,38	2,02
ΕΘΙ	1,23	1,59
ΟΕ	1,46	1,13
ΕΘΑ	1,31	1,25
ΟΘΑ	1,38	1,26
ΑΘΑ	4,23	2,17
ΟΑ	4,08	2,18
ΑΘΙ	4,54	2,73
Σύνολο	22,62	9,77

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος

ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος

ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα

ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας

ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας

ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση

ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Πίνακας 7.36. Αξιολόγηση της ποιότητας της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.

Εξυπηρετούμενος	Μ.Ο	Τυπική Απόκλιση
Ασφαλής	9,38	3,38
Ακραία	4,62	2,79
Απεγνωσμένη	2,92	2,72
Ανασφαλής	2,23	2,77
Αποφευκτική	3,46	2,67

Η συνάφεια (Pearson r) της αξιολόγησης της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και της αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό (Πίνακας 7.37), έδειξε ότι όσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό στην ΟΘΙ τόσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί ο κοινωνικός λειτουργός με τον εξυπηρετούμενο στην ΑΘΙ, δηλαδή όσο αυξάνεται η τάση του εξυπηρετούμενου να καθοδηγεί τόσο αυξάνεται και η τάση του κοινωνικού λειτουργού να ελέγχει ή/και να διατηρεί την τάξη από απόσταση και αντίστροφα. Όσο περισσότερο ο εξυπηρετούμενος αλληλεπιδρά με τον κοινωνικό λειτουργό με ΕΘΑ, ο κοινωνικός λειτουργός αλληλεπιδρά με λιγότερη ΑΘΑ, δηλαδή όταν ο εξυπηρετούμενος είναι κτητικός, ο κοινωνικός λειτουργός προσπαθεί να μην δημιουργεί αρνητική σχέση με απόσταση από μία θέση σχετικής αδυναμίας. Όταν ο εξυπηρετούμενος σχετίζεται με ΟΑ, ο κοινωνικός λειτουργός σχετίζεται με ΑΘΙ, αλλά και όσο περισσότερο αποστασιοποιείται ο εξυπηρετούμενος (ΟΑ), τόσο λιγότερο ο κοινωνικός λειτουργός σχετίζεται μαζί του με ΕΘΑ. Όταν ο εξυπηρετούμενος σχετίζεται με ΑΘΙ ο κοινωνικός λειτουργός επίσης σχετίζεται με τον ίδιο τρόπο. Τέλος, όσο περισσότερο αρνητικά σχετίζεται ο εξυπηρετούμενος (συνολική βαθμολογία) με τον κοινωνικό λειτουργό, τόσο περισσότερο ΟΘΑ δείχνει ο κοινωνικός λειτουργός στη σχέση του μαζί του.

Πίνακας 7.37. Συνάφεια της αξιολόγησης της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και της αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.

Κοινωνικός λειτουργός	Εξυπηρετούμενος								Σύνολο
	ΟΘΙ	ΕΘΙ	ΟΕ	ΕΘΑ	ΟΘΑ	ΑΘΑ	ΟΑ	ΑΘΙ	
ΟΘΙ	,096	-,143	-,308	-,228	-,400	,267	,245	,245	,063
ΕΘΙ	,153	-,472	-,293	-,488	-,373	,134	-,055	,121	-,138
ΟΕ	,034	,007	-,244	-,027	-,240	,143	,218	,319	,115
ΕΘΑ	-,428	,182	,256	,000	-,229	-,466	-,663*	-,529	-,458
ΟΘΑ	,449	,367	,474	,369	,470	,415	,321	,290	,560*
ΑΘΑ	,166	,287	-,323	-,675*	-,449	-,240	,058	-,114	-,173
ΟΑ	,084	,248	-,187	-,467	-,289	-,248	,438	,273	,058
ΑΘΙ	,648*	-,147	,067	-,133	,265	,493	,629*	,569*	,543
Σύνολο	,323	,134	-,161	-,375	-,296	,169	,393	,352	,207

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0.05 (Διπλής κατεύθυνσης).

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος

ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος

ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα

ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας

ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας

ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση

ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

7.6.4. Διερεύνηση του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σε σχέση με τον τρόπο που αλληλεπιδρά με τον κοινωνικό λειτουργό.

Στη συνέχεια διερευνήθηκε κατά πόσο ο τρόπος αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σχετίζεται με τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρά με τον κοινωνικό λειτουργό (Αξιολόγηση της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό). Η συνάφεια (Pearson r) της αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό και του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους, έδειξε ότι όσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό από ΕΘΙ, τόσο λιγότερο ο ίδιος ο εξυπηρετούμενος δημιουργεί σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους από ΟΘΙ και το αντίθετο. Όσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί ο εξυπηρετούμενος στη θέση ΑΘΑ, τόσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί με τους άλλους ανθρώπους στην ΟΘΑ καθώς και στην ΑΘΑ. Όταν ο εξυπηρετούμενος σχετίζεται με τον κοινωνικό λειτουργό από ΟΑ, ο εξυπηρετούμενος σχετίζεται με τους άλλους ανθρώπους από ΟΘΑ. Όσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό από ΑΘΙ τόσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί και με τους άλλους ανθρώπους από ΟΘΑ. Γενικότερα όσο περισσότερο αρνητικά σχετίζεται ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό τόσο περισσότερο ο εξυπηρετούμενος σχετίζεται με τους άλλους ανθρώπους από ΟΘΑ καθώς και όσο περισσότερο σχετίζεται με τον κοινωνικό λειτουργό από ΑΘΑ τόσο περισσότερο αρνητικά σχετίζεται με τους άλλους ανθρώπους γενικότερα (συνολική βαθμολογία) (Πίνακας 7.38).

Επίσης, στον Πίνακα 7.39 παρατηρείται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ των ποιοτικών χαρακτηριστικών της σχέσης εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό (ακραία και απεγνωσμένη) σε σχέση με τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρά με τους άλλους ανθρώπους από τη θέση ΟΘΑ.

Πίνακας 7.38. Συνάφεια της Αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)

ΕΣΑΑ2	Αξιολόγηση της σχέσης εξυπηρετούμενου με κοινωνικό λειτουργό								
	ΟΘΙ	ΕΘΙ	ΟΕ	ΕΘΑ	ΟΘΑ	ΑΘΑ	ΟΑ	ΑΘΙ	Σύνολο
ΟΘΙ	-,058	-,666*	-,013	-,108	-,064	,303	-,186	-,021	-,124
ΕΘΙ	,200	-,304	-,224	,181	,311	,374	,364	,509	,336
ΟΕ	,312	-,439	-,524	-,246	-,163	,464	-,065	,005	-,030
ΕΘΑ	,283	-,217	-,240	-,180	-,051	,379	,310	,268	,194
ΟΘΑ	,497	-,085	,022	,272	,180	,886**	,587**	,730**	,681*
ΑΘΑ	,254	-,052	,102	,334	,063	,743**	,351	,430	,470
ΟΑ	-,393	,328	-,134	-,246	-,549	-,386	-,200	-,411	-,391
ΑΘΙ	,136	-,286	-,056	-,225	-,061	,285	-,045	,193	,045
Σύνολο	,263	-,389	-,237	-,043	-,070	,670*	,255	,383	,262

*Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0.05 (Διπλής κατεύθυνσης).

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0.01 (Διπλής κατεύθυνσης).

ΕΣΑΑ2: Αξιολόγηση τη σχέσης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος	ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας
ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος	ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας
ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα	ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση
ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας	ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Πίνακας 7.39. Συνάφεια της Αξιολόγησης της ποιότητας της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2)

ΕΣΑΑ 2	Ποιότητα σχέσης του Εξυπηρετούμενου				
	Ασφαλής	Ακραία	Απεγνωσμένη	Ανασφαλής	Αποφευκτική
ΟΘΙ	,137	-,157	-,055	-,02	-,386
ΕΘΙ	,474	,241	,166	,231	-,031
ΟΕ	-,142	,052	,119	,11	-,222
ΕΘΑ	-,111	,232	,369	,301	-,081
ΟΘΑ	,422	,766**	,646*	,439	,043
ΑΘΑ	,281	,456	,472	,133	,27
ΟΑ	-,543	-,198	-,395	-,38	,263
ΑΘΙ	,11	,137	,048	,084	-,252
Σύνολο	,148	,336	,297	,199	-,09

*Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0.05 (Διπλής κατεύθυνσης).

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0.01 (Διπλής κατεύθυνσης).

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος	ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας
ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος	ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας
ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα	ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση
ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας	ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

7.6.5. Διερεύνηση τρόπου αλληλεπίδρασης εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σε σχέση με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο.

Τέλος διερευνήθηκε κατά πόσο ο τρόπος αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) σχετίζεται με τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρά ο κοινωνικός λειτουργός με τον εξυπηρετούμενο (Αξιολόγηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού-εξυπηρετούμενου) και δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική συνάφεια.

Η συνάφεια (Pearson r) της αξιολόγησης της ποιότητας της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2), έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική συνάφεια μεταξύ των ποιοτικών χαρακτηριστικών

«ασφαλής» και «απεγνωσμένη» της συνεδρίας, όπως αξιολογείται από τον κοινωνικό λειτουργό με τον τρόπο που σχετίζεται ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους από τη θέση ΟΕ. Δηλαδή όσο πιο ασφαλή σχέση δημιουργεί ο κοινωνικός λειτουργός με τον εξυπηρετούμενο, τόσο λιγότερο ο εξυπηρετούμενος δημιουργεί σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους από ΟΕ και όσο πιο απεγνωσμένη χαρακτηρίζεται η σχέση τόσο πιο αρνητική σχέση δημιουργεί ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους από ΟΕ (Πίνακας 7.41).

Πίνακας 7.40. Συνάφεια της Αξιολόγησης της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2).

Αξιολόγηση της σχέσης κοινωνικού λειτουργού με εξυπηρετούμενο									
ΕΣΑΑ2	ΟΘΙ	ΕΘΙ	ΟΕ	ΕΘΑ	ΟΘΑ	ΑΘΑ	ΟΑ	ΑΘΙ	Σύνολο
ΟΘΙ	-,284	,293	-,413	,042	-,096	-,492	-,443	,115	-,417
ΕΘΙ	,013	,44	,459	-,167	-,363	-,427	,06	,133	-,013
ΟΕ	,134	,529	-,006	-,263	-,238	,079	-,265	,207	-,002
ΕΘΑ	-,036	,109	-,317	-,376	,104	,041	-,199	,269	-,095
ΟΘΑ	,404	,176	,253	-,553	,317	-,085	,024	,495	,328
ΑΘΑ	,242	-,102	-,044	-,349	,42	-,141	-,297	,225	,059
ΟΑ	-,182	-,172	-,288	,286	-,093	,318	,155	-,257	-,074
ΑΘΙ	-,094	,304	,054	,055	-,144	-,24	-,133	,058	-,12
Σύνολο	,033	,355	-,068	-,291	-,032	-,225	-,236	,255	-,081

ΟΘΙ: Ουδέτερη Θέση Ισχύος

ΕΘΙ: Εγγύτητα από Θέση Ισχύος

ΟΕ: Ουδέτερη Εγγύτητα

ΕΘΑ: Εγγύτητα από Θέση Αδυναμίας

ΟΘΑ: Ουδέτερη Θέση Αδυναμίας

ΑΘΑ: Απόσταση από Θέση Αδυναμίας

ΟΑ: Ουδέτερη Απόσταση

ΑΘΙ: Απόσταση από Θέση Ισχύος

Πίνακας 7.41. Συνάφεια της Αξιολόγησης της ποιότητας της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο με τον τρόπο αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2).

Ποιότητα σχέσης του Κοινωνικού Λειτουργού					
ΕΣΑΑ 2	<u>Ασφαλής</u>	<u>Ακραία</u>	<u>Απεγνωσμένη</u>	<u>Ανασφαλής</u>	<u>Αποφευκτική</u>
ΟΘΙ	-,527	-,136	,086	-,477	-,423
ΕΘΙ	-,18	-,099	,292	-,196	,079
ΟΕ	-,610*	,042	,572*	-,326	,165
ΕΘΑ	-,256	,001	,204	,031	-,223
ΟΘΑ	,08	,188	,421	,187	,249
ΑΘΑ	,09	,058	,186	,078	-,138
ΟΑ	,132	-,063	-,164	,505	-,362
ΑΘΙ	,001	-,184	,092	-,171	-,135
Σύνολο	-,291	-,045	,372	-,08	-,185

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0.05 (Διπλής κατεύθυνσης).

8.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Είναι γενικά παραδεκτό, ότι η επαγγελματική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του εξυπηρετούμενου μπορεί να επιφέρει σημαντικές αλλαγές στη συμπεριφορά του εξυπηρετούμενου και κατ'επέκταση στις διαπροσωπικές του σχέσεις. Στην παρούσα πτυχιακή εργασία έγινε μια προσπάθεια διερεύνησης της επαγγελματικής σχέσης κοινωνικού λειτουργού-εξυπηρετούμενου και κατά πόσο αυτή σχετίζεται με τις διαπροσωπικές σχέσεις του εξυπηρετούμενου.

Στην προσπάθεια μας να εξετάσουμε κατά πόσο κάποιες δημογραφικές μεταβλητές σχετίζονται με τον τρόπο που αλληλεπιδρά ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) διαπιστώσαμε ότι η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και η οικογενειακή κατάσταση δεν σχετίζονται. Αντίθετα, βρέθηκε ότι η ηλικία σχετίζεται σημαντικά με τον τρόπο που αλληλεπιδρά ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό. Συγκεκριμένα, η συνάφεια της ηλικίας των εξυπηρετούμενων του δείγματος με τον τρόπο συσχέτισης τους με τον κοινωνικό λειτουργό έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των μεταβλητών αυτών στην θέση ΕΘΑ, δηλαδή όσο αυξάνεται η ηλικία του εξυπηρετούμενου τόσο ο εξυπηρετούμενος αναζητά φροντίδα, ενδιαφέρον και προστασία (ΕΘΑ) από τον κοινωνικό λειτουργό μέσα στην επαγγελματική τους σχέση καθώς βρίσκεται σε κατάσταση αδυναμίας (αβοήθητος). Από όσο γνωρίζουμε δεν έχουν πραγματοποιηθεί ανάλογες έρευνες οι οποίες να αφορούν τις δημογραφικές μεταβλητές και τον τρόπο που αλληλεπιδρούν οι εξυπηρετούμενοι με τον κοινωνικό λειτουργό για να γίνει κάποια σύνδεση.

Όπως αναφέρεται και στο θεωρητικό μέρος η επαγγελματική σχέση ενεργοποιεί τις συναισθηματικές λειτουργίες οι οποίες επηρεάζουν τις διαθέσεις και συμπεριφορές που εκφράζονται στο πλαίσιο της σχέσης. Έτσι και στο ερευνητικό μέρος αποδεικνύεται στην πράξη ότι ο τρόπος συσχέτισης κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό.

Συγκεκριμένα, η συνάφεια της αξιολόγησης της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και της αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό έδειξε ότι όσο πιο πολύ ο εξυπηρετούμενος έχει την ανάγκη να καθοδηγεί μέσα στη σχέση (ΕΘΙ) τόσο περισσότερο ο κοινωνικός λειτουργός ελέγχει και διατηρεί την τάξη από μία θέση ΑΘΙ. Όσο πιο πολύ ο εξυπηρετούμενος αναζητά την φροντίδα και την προστασία από τον κοινωνικό λειτουργό (ΕΘΑ) τόσο λιγότερο αποστασιοποιημένος είναι ο κοινωνικός λειτουργός από μία θέση αδυναμίας (ΑΘΑ). Όσο πιο πολύ ο εξυπηρετούμενος αναζητάει απόσταση (ΟΑ) από τον κοινωνικό λειτουργό τόσο λιγότερο ο κοινωνικός λειτουργός βρίσκεται σε κατάσταση απόστασης από θέση αδυναμίας και αντίθετα, δηλαδή όσο πιο πολύ ο κοινωνικός λειτουργός βρίσκεται σε κατάσταση απόστασης από θέση αδυναμίας τόσο λιγότερο ο εξυπηρετούμενος αναζητάει απόσταση. Όσο πιο πολύ ο

εξυπηρετούμενος αναζητάει απόσταση (ΟΑ) τόσο ο κοινωνικός λειτουργός ελέγχει και διατηρεί την τάξη (ΑΘΙ). Αλλά και όσο ο εξυπηρετούμενος μέσα στη σχέση θέλει και να διατηρεί την τάξη και να ελέγχει (ΑΘΙ) τόσο και ο κοινωνικός λειτουργός το θέλει αυτό. Γενικότερα όσο περισσότερο αρνητικά σχετίζεται ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό (συνολική βαθμολογία στο ΕΣΑΑ2) τόσο περισσότερο ο κοινωνικός λειτουργός αναζητεί καθοδήγηση, δηλαδή νοιώθει αδύναμος και αβοήθητος.

Ένα από τα χαρακτηριστικά της επαγγελματικής σχέσης είναι ότι αποτελεί πρότυπο διαπροσωπικής συναλλαγής και υπόδειγμα για τη βελτίωση ελλειμματικών διαπροσωπικών σχέσεων και για τη δημιουργία εποικοδομητικότερων και ουσιαστικότερων διαπροσωπικών μελλοντικών σχέσεων και αυτό συνδέεται στενά με το συμπέρασμα της παρούσας έρευνας. Επίσης υποστηρίζεται από τους περισσότερους εξυπηρετούμενους ότι η επαγγελματική σχέση είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας που σχετίζεται με την επιτυχία στην πράξη, δηλαδή στην διαδικασία επίλυσης προβλημάτων και βελτίωσης των διαπροσωπικών τους σχέσεων. Αποδίδεται επίσης η πρόοδος που επέρχεται, στην ποιότητα της επαγγελματικής σχέσης καθώς και στην αλληλεπίδραση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και η οποία έχει μεγάλη βαρύτητα λόγω του επιβοηθητικού της ρόλου προς το άτομο-εξυπηρετούμενο. Συγκεκριμένα, βρέθηκε ότι η σχέση που αναπτύσσει ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό σχετίζονται με τις διαπροσωπικές σχέσεις του εξυπηρετούμενου.

Ειδικότερα, η συνάφεια της αξιολόγησης της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό και του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2) έδειξε ότι όσο πιο προστατευτικός είναι ο εξυπηρετούμενος στη σχέση του με τον κοινωνικό λειτουργό (ΕΘΙ) τόσο λιγότερο καθοδηγητικός είναι στις σχέσεις του με τους άλλους ανθρώπους (ΟΘΙ). Επίσης όσο πιο πειθήνιος είναι ο εξυπηρετούμενος στη σχέση του με τον κοινωνικό λειτουργό (ΑΘΑ) τόσο πιο αδύναμος και αβοήθητος (ΟΘΑ) και περισσότερο πειθήνιος (ΑΘΑ) νιώθει μέσα στις σχέσεις του με τους άλλους ανθρώπους. Όταν στην επαγγελματική σχέση ο εξυπηρετούμενος αναζητάει απόσταση (ΟΑ) στις σχέσεις του με τους άλλους ανθρώπους (διαπροσωπικές σχέσεις) αναζητά καθοδήγηση (ΟΘΑ). Επίσης όταν ο εξυπηρετούμενος στη σχέση του με τον κοινωνικό λειτουργό θέλει να ελέγχει (ΑΘΙ) τότε στις σχέσεις του με τους άλλους ανθρώπους βρίσκεται σε μια κατάσταση αδυναμίας (ΟΘΑ). Γενικότερα όσο περισσότερο αρνητικά σχετίζεται ο εξυπηρετούμενος με τον κοινωνικό λειτουργό (συνολική βαθμολογία) τόσο περισσότερο σχετίζεται με τους άλλους ανθρώπους από μια θέση αδυναμίας (ΟΘΑ). Επίσης, όσο περισσότερο πειθήνιος είναι στη σχέση του με τον κοινωνικό λειτουργό (ΑΘΑ) τόσο περισσότερο αρνητικά σχετίζεται με τους άλλους ανθρώπους (συνολική βαθμολογία).

Βρέθηκε, επίσης, στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ των ποιοτικών χαρακτηριστικών της σχέσης εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό και της σχέσης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους. Δηλαδή όταν η σχέση εξυπηρετούμενου- κοινωνικού λειτουργού χαρακτηρίζεται ακραία και

απεγνωσμένη ο εξυπηρετούμενος στις σχέσεις του με τους άλλους ανθρώπους νοιώθει αβοήθητος και αδύναμος (ΟΘΑ), ή όταν στη σχέση του ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους νοιώθει αβοήθητος η σχέση του με τον κοινωνικό λειτουργό χαρακτηρίζεται ακραία και απεγνωσμένη.

Τέλος, στα πλαίσια της παρούσας πτυχιακής, βρέθηκε συνάφεια της σχέσης του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο και του τρόπου που αλληλεπιδρά ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους (ΕΣΑΑ2). Δηλαδή όταν ο εξυπηρετούμενος σχετίζεται με τους άλλους ανθρώπους με τρόπο που δείχνει ανάγκη αναζήτησης εγγύτητας (ΟΕ), ο κοινωνικός λειτουργός θεωρεί (αξιολογεί) τη σχέση λιγότερο ασφαλή και περισσότερο απεγνωσμένη.

8.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας και τη στατιστική τους ανάλυση προέκυψαν τα παρακάτω συμπεράσματα:

1. Η ηλικία δεν σχετίζεται με τον τρόπο που αλληλεπιδρά ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους.
2. Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ μορφωτικού επιπέδου και του τρόπου που αλληλεπιδρά ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους.
3. Ο τρόπος που αλληλεπιδρά ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους δεν σχετίζεται με την οικογενειακή τους κατάσταση.
4. Υπάρχει στατιστικά σημαντική συνάφεια μεταξύ της ηλικίας και του τρόπου αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό.
5. Η αλληλεπίδραση του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό σχετίζεται με την αλληλεπίδραση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο.
6. Η αλληλεπίδραση του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό λειτουργό σχετίζεται με τον τρόπο που αλληλεπιδρά ο εξυπηρετούμενος με τους άλλους ανθρώπους.
7. Τέλος η σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο σχετίζεται με τον τρόπο που διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης του εξυπηρετούμενου με τους άλλους ανθρώπους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Guerney G. Bernard Jr. , Βελτίωση Σχέσεων, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1996.
2. Napier V. Augustus, Εργαστήριο διερεύνησης ανθρωπίνων σχέσεων, Το ζευγάρι ο εύθραυστος δεσμός, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Γ' έκδοση, Αθήνα 1997.
3. Payne Malcolm, Σύγχρονη θεωρία της Κοινωνικής Εργασίας, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000.
4. Pervin A. Lawrence- John P. Oliver, Θεωρίες προσωπικότητας, Έρευνα και εφαρμογές, εκδ. Τυπωθήτω Γιώργος Δάρδανος, Αθήνα 2001.
5. Willke Helmut, Εισαγωγή στη συστημική θεωρία, εκδ. Κριτική, Αθήνα 1996.
6. Ασημάκης Λ. , Σύγχρονες ψυχοθεραπείες από τη θεωρία στην εφαρμογή, Αθήνα 2001.
7. Καλλινικάκη Θεανώ, Κοινωνική Εργασία, Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1998.
8. Κανδυλάκη Αγάπη, Η συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία- Δεξιότητες επικοινωνίας και τεχνικές παρέμβασης, Σύγχρονες Ακαδημαϊκές & Επιστημονικές Εκδόσεις, Αθήνα, 2001.
9. Κατσορίδου Παπαδοπούλου Χρυσούλα, Κοινωνική Εργασία με Ομάδες- Μια μορφή προσέγγισης για συνεργασία και δράση, Εκδόσεις «Έλλην» 1993.
10. Κοσμίδου-Hardy Χρυσούλα και Γαλανουδάκη Ράππη Αθ, Συμβουλευτική θεωρίας και πρακτικής με ασκήσεις για την ανάπτυξη αυτογνωσίας και δεξιοτήτων συμβουλευτικής, Αθήνα 1996.
11. Μαδιανός Γ Μιχάλης, Κοινωνία και Ψυχική Υγεία, τόμος δεύτερος, Εκδόσεις Καστανιώτης, Αθήνα 1998.
12. Μαδιανός Γ. Μιχάλης, Κοινωνία και Ψυχική Υγεία, τόμος πρώτος, Εκδόσεις Καστανιώτης, Αθήνα, 1998.
13. Μπακιρτζής Ν Κωνσταντίνος, Η δυναμική της αλληλεπίδρασης στην επικοινωνία, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα 1996.
14. Πανεπιστημιακές εκδόσεις Κρήτης, Αναπτυξιακή Ψυχολογία Παρελθόν, Παρόν και Μέλλον, Ηράκλειο 1995.
15. Παπαιωάννου Καλλιόπη (M. S. W) Κλινική Κοινωνική Εργασία- Κοινωνική Εργασία με Άτομα, Εκδόσεις «Έλλην», 1998.
16. Πιανός Χ. Κωνσταντίνος, Συμβουλευτική Ψυχολογία, συμβουλευτικός θεραπευτικός διάλογος, θεωρία και πράξη, εκδ. Έλλην, Αθήνα 1998.
17. Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος, Εισηγήσεις- Συμπεράσματα, Β' Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών, Αθήνα 1981.

ΕΕΝΗ

1. Banks Sarah, Ethics and Values in Social Work, Practical Social Work, Series Edition, Jo Campling 1995
2. Birtchnell J. & Shine J. (2000), Personality disorders and the interpersonal octagon, *British Journal of Medical Psychology*, 73, 433-448.
3. Birtchnell J. (1994), The Interpersonal Octagon: An Alternative to the Interpersonal Circle, *Human Relations*, 47, 511-529.
4. Birtchnell J. (1996), *How Humans Relate: A New Interpersonal Theory*, Westport, C. T. Praeger Publishers.
5. Birtchnell J., Falkowski J. & Steffert B. (1992), The negative relating of depressed patients: A new approach, *Journal of Affective Disorders*, 24, 165-176.
6. Gaston L., Thompson L., Gallaher D., Cournoyer L-G & Gagnon R. (1998). Alliance, Technique, and Their Interactions in Predicting Outcome of behavioral, Cognitive, and Brief Dynamic Therapy. *Psychotherapy Research*, 8(2), 190-209.
7. Germain B. Carel and Gitterman Alex, *The life model of social work practice advances in theory and practice*, second edition, Columbia University Press 1996.
8. Iwakabe S, Rogan K & Stalikas A. (2000). The relationship between client emotional expressions, therapist interventions and the working alliance. An exploration of eighth emotional expression events. *Journal of apasychotherapy Integration*. 10(4) 375-401.
9. Kadushin Alfred and Kadushin Goldie, *The Social Work interview- A Guide for human service professionals*, Fourth edition, Columbia University Press 1997.
10. Krupnick J. K. , Elkin I. , Collins J. , Simmens S. , Sotsky S. M. , Pilkonis P. A. , & Watkins J. (1994). Therapeutic Alliance and Clinical Outcome in the NIMH Treatment of Depression Collaborative Research Program: Preliminary Findings. *Psychotherapy*, 31(1), 29-35.
11. Krupnick J. K. , Sotsky S. M. , Simmens S. , Moyer J. , Elkin I. , Watkins J. , Pilkonis P. A. (1996). The Role of the Therapeutic Alliance in Psychotherapy and Pharmacotherapy Outcome: Findings in the National Institute of Mental Health Treatment of Depression Collaborative Research Program. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64(3), 532-539.
12. Shulman Lawrence, *The skills of Helping individuals, Families and Groups*, Third Edition, 1992.
13. Stiles W. B. , Agnew- Davies R. , Hardy G. E. , Barkham M. & Shapiro D. A. (1998). Relations of the Alliance With Psychotherapy Outcome: Findings in the Second Sheffield Psychotherapy Project. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 66(5), 791-802.