



Α.Τ.Ε.Ι ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ

**ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΠΤΕΙΑ
ΚΑΤΑ ΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ**



Των:

ΜΗΝΑΪΔΗΣ ΜΗΝΑΣ

ΚΡΗΤΙΚΑΚΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΞΕΝΟΣ ΑΛΦΡΕΔΟΣ

Υπεύθυνη καθηγήτρια.: ΡΑΤΣΙΚΑ Ν.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
Κεφάλαιο 1 ^ο : Επαγγελματική εποπτεία. Έννοια και περιεχόμενο	1
1.1 Εισαγωγή στην έννοια και τη χρησιμότητα της	1
1.2 Η εποπτεία στην κοινωνική εργασία. Είδη και λειτουργίες της	4
1.3 Λειτουργίες της εποπτείας	5
1.4 Είδη εποπτείας και τρόποι εφαρμογής.....	8
1.5 Ο ρόλος του επόπτη	11
Κεφάλαιο 2 ^ο : Σημασία της επαγγελματικής εποπτείας	12
2.1 Συνέπειες του εργασιακού άγχους	14
2.2 Ο ρόλος της εποπτείας	20
Κεφάλαιο 3 ^ο :Ερευνητικό μέρος.....	22
3.1. Μεθοδολογία της Εμπειρικής Έρευνας.....	22
Σκοπός Μελέτης	23
Ερευνητικά Ερωτήματα.....	23
Πεδίο της έρευνας.....	23
Πληθυσμός -Μέθοδος Συλλογής Στοιχείων.....	24
Εργαλείο	24
Μέθοδος της Θεματικής Ανάλυσης	25
Δυσκολίες στην Πραγματοποίηση της Μελέτης.....	25
Θεματική Ανάλυση	26
Συμπεράσματα	35
Βιβλιογραφία.....	37
Ελληνική	37
Ξενόγλωσση	39

Τίτλος: «Οι απόψεις κοινωνικών λειτουργών για την εποπτεία κατά την εφαρμογή του επαγγέλματος»

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία σκοπεύει να διερευνήσει τη σημασία της επαγγελματικής εποπτείας στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας. Επιλέξαμε να ασχοληθούμε με το ζήτημα της επαγγελματικής εποπτείας καθώς μέσα από την εκπαίδευση, διαπιστώσαμε ότι οι περισσότερες κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα στερούνται διεπιστημονικής και επαγγελματικής εποπτείας. Όπως εξηγείται παρακάτω, η έλλειψη αυτή έχει επίπτωση στην ψυχοκοινωνική λειτουργικότητα και ποιότητα εργασίας των επαγγελματιών. Παράλληλα γίνεται αντιληπτό πως η επαγγελματική εποπτεία είναι μια συνεχής εκπαιδευτική διαδικασία που οδηγεί στην αυτογνωσία και στην επαγγελματική τους εξέλιξη.

Κεφάλαιο 1^ο: Επαγγελματική εποπτεία. Έννοια και περιεχόμενο

1.1 Εισαγωγή στην έννοια και τη χρησιμότητα της

Η έννοια της εποπτείας είναι δυναμική με ποικίλες δυνατότητες εφαρμογής (Ταυλαρίδου-Καλούτση &, Παπαφλέσσα 2007: 209). Σύμφωνα με τη M. Keely (Αναστασιάδου, Παπαφλέσσα, στο Ταυλαρίδου-Καλούτση, Παπαφλέσσα 2007: 209) «η εποπτεία μπορεί να σημαίνει επίβλεψη, παρακολούθηση, καθοδήγηση, διδασκαλία, προγύμναση, παρακολούθηση της εφαρμογής των κανονισμών, διατήρηση πειθαρχίας, αξιολόγηση αποδόσεως, εξασφάλιση παραγωγικής εργασίας».

Η επαγγελματική εποπτεία χρειάζεται να γίνει ένα βασικό και αναπόσπαστο κομμάτι στην άσκηση του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας. Το Κέντρο Λογοθεραπείας & Ψυχικής Υγείας Ενηλίκου (2016) παραθέτει τους βασικούς στόχους της εποπτείας που είναι οι εξής :

- Επιστημονική Καθοδήγηση και Εποπτεία: χρήση ειδικών διαγνωστικών εργαλείων και test, ανάλυση ατομικής περίπτωσης (case study), διαγνωστική υπόθεση, θεραπευτικός σχεδιασμός, στόχοι θεραπείας, αξιολόγηση και εργαλεία αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας.
- Συναισθηματική έκφραση και διαχείριση προσωπικών δυσκολιών που διακινεί στον επαγγελματία η θεραπεία με ένα δύσκολο περιστατικό.
- Πρόληψη του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.
- Διεπαγγελματική Συμβουλευτική (και σε ατομικό επίπεδο εποπτείας).
- Εισήγηση «καλών πρακτικών» - malpractice στη κοινωνική ψυχιατρική, στην αποκατάσταση και τη συνέχεια στη φροντίδα.
- Ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων: Επαγγελματικός και Προσωπικός Εαυτός.

Τέλος, η σημασία της εποπτείας σημειώνεται από την Ingram, (2012), η οποία προτείνει ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να ασχολούνται σε βάθος με την ανάλυση της πρακτικής τους και να είναι σαφείς όσον αφορά τις δικές τους αντιλήψεις αλλά και των άλλων. Με αυτόν τον τρόπο τοποθετεί τη συναισθηματική νοημοσύνη μέσα στη διαδικασία της εποπτείας. Αυτό αντανακλάται από την Social Work Task Force (Department of Children, Schools & Families, , στο Ingram 2012) που αναγνωρίζει ότι η εποπτεία και η διαχείριση απαιτούνται για να αντισταθούν με περιοριστικό και κανονιστικό τρόπο στις αντιλήψεις της πρακτικής, και να προσβλέπουν σε ένα σύστημα που αναγνωρίζει τη ρευστή και απρόβλεπτη σχέση με βάση τις πτυχές της πρακτικής.

Μετά τα παραπάνω γίνεται φανερό το πόσο σημαντική είναι η επαγγελματική εποπτεία στην εφαρμογή επαγγελματών υγείας – ψυχικής υγείας.

Σύμφωνα με την Παπαδάκη στο Περάκη Δ., Χαμπίμπη Κ. (2008) οι κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται σε Οργανώσεις του δημόσιου τομέα αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας, οι οποίες οφείλονται ενδεχομένως:

1. Στον περιορισμένο ρόλο του δημόσιου τομέα στην παροχή κοινωνικής φροντίδας.

2. Στην έλλειψη κοινωνικού σχεδιασμού και αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών πρόνοιας.
3. Στην αναποτελεσματικότητα των υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας.
4. Στις αποσπασματικές κοινωνικές υπηρεσίες.
5. Στον προσανατολισμό των προγραμμάτων πρόνοιας. Τα προγράμματα πρόνοιας στοχεύουν σε συγκεκριμένες ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες, ενώ οι ανάγκες σημαντικών πληθυσμιακών ομάδων παραμένουν ακάλυπτες. Δεν υπάρχει κανένας συνδυασμός προληπτικών και θεραπευτικών στόχων. Κατά συνέπεια η επέμβαση των κοινωνικών λειτουργών είναι περιορισμένης αποτελεσματικότητας, δεδομένου ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί επεμβαίνουν όταν τα προβλήματα γίνονται έντονα.
6. Στους ανεπαρκείς πόρους των Οργανώσεων στα περιορισμένα διαθέσιμα μέσα-πηγές για τη βοήθεια των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης.
7. Στην έλλειψη ικανοποιητικής στελέχωσης που έχει ως συνέπεια τον βαρύ φόρτο εργασίας.
8. Στο συγκεντρωτισμό των κοινωνικών υπηρεσιών. Το συγκεντρωτικό και ιεραρχικό σύστημα δεν παρέχει στο προσωπικό των κοινωνικών υπηρεσιών ευκαιρίες για ανάπτυξη πρωτοβουλιών.
9. Στην έλλειψη σύγχρονης, αποτελεσματικής διοίκησης.
10. Στην έλλειψη απαραίτητων μέσων για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας.

Ο Tsui Ming-sum (2005: 13) υποστηρίζει πως η εποπτεία στην κοινωνική εργασία έχει αναγνωριστεί ως έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που καθορίζουν τα ικανοποιητικά επίπεδα επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών και την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πελάτες. Ο ίδιος συνεχίζει λέγοντας: «Ως μία έμμεση αλλά απαραίτητη και ικανή διαδικασία στη κοινωνική εργασία είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι η εποπτεία δεν έχει λάβει την δέουσα προσοχή όπως σε άλλους τομείς της πρακτικής της, για παράδειγμα όπως η κοινωνική έρευνα» (2005:13).

Η εποπτεία είναι το μάθημα, η γνώση, η εκπαίδευση που θα κατευθύνει, θα στηρίξει, θα οδηγήσει για να αποκτήσει ο κοινωνικός λειτουργός την επαγγελματική του ταυτότητα. Θα τον μάθει να κινείται πιο εύκολα στο πλαίσιο στο οποίο εργάζεται, να δίνει στα άτομα που ζητούν τη βοήθειά του αντικειμενικά, σωστά, με σεβασμό στον εαυτό του και σε αυτά. Την ώρα της εποπτείας, είτε αυτή είναι ομαδική, είτε ατομική,

είναι σημαντικό οι κοινωνικοί λειτουργοί να νιώθουν άνετα. Η ώρα της εποπτείας είναι μια ώρα δύσκολης εργασίας όπου αποκαλύπτονται αδυναμίες, αδιέξοδα, αναφέρονται παραλείψεις, ατέλειες, προβληματισμοί και μοιράζονται φόβοι που ίσως δεν είναι εύκολο να εκφραστούν αλλά να γίνουν δεκτοί (Λεβιδιώτη-Λέκκου, 1996).

Είναι μια ώρα που είναι πιθανόν να αποκαλυφθούν διαφορές απόδοσης μεταξύ των συνεργατών-επαγγελματιών καθώς και διαφορές στις σχέσεις τους. Την ώρα αυτή πιθανόν να φανούν προσωπικές διαφορές όπως πολιτισμικές, πολιτικές, προσωπικότητας, ικανοτήτων, δυνατοτήτων, αντίληψης, γνώσεων. Όλα αυτά είναι αναπόφευκτα, αλλά είναι απαραίτητο να έχει κανείς κατά νου ότι όλα γίνονται για ένα σκοπό, να βοηθηθεί ο επαγγελματίας και να δει ξεκάθαρα το πρόβλημα του πελάτη, να καταλάβει τις δυνατότητες του σαν άτομο για να βοηθήσει καλύτερα στην διαδικασία αντιμετώπισης του προβλήματος του (Λεβιδιώτη-Λέκκου 1996).

1.2 Η εποπτεία στην κοινωνική εργασία. Είδη και λειτουργίες της

Ο θεσμός της εποπτείας έκανε την εμφάνιση του μέσα από την ανάπτυξη των φιλανθρωπικών κοινωνικών υπηρεσιών στην Ευρώπη και τη Βόρεια Αμερική κατά τη διάρκεια του 19^{ου} αιώνα, όπου γινόταν πρόσληψη, οργάνωση, και εποπτεία εθελοντών που είχαν ως καθήκον να παρέχουν συμβουλές και υποστήριξη, καθώς και οικονομική βοήθεια μέσα από την πρόσβαση τους σε ορισμένα κεφάλαια των υπηρεσιών τους, σε οικογένειες. Συγγράμματα της εποχής περιέγραφαν το κομμάτι της εποπτείας ως τη διαδικασία επιτήρησης, οργάνωσης και ελέγχου της υπηρεσίας από επενδυτές, διοικητικές επιτροπές και συμβούλια. Η εποπτεία αναφερόταν αποκλειστικά στο κομμάτι της οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών και προγραμμάτων, και όχι στην εποπτεία εκείνων που εργάζονταν σε προγράμματα.

Έκτοτε, η εποπτεία έχει εξελιχθεί σημαντικά. Με τη πάροδο του χρόνου άρχισε να αναλαμβάνει επιπλέον ρόλους μέσα στα πλαίσια των κοινωνικών δομών. Η πορεία εξέλιξης και προσαρμογής της τέθηκε υπό μελέτη κυρίως τις τελευταίες δεκαετίες, με πλήθος δημοσιεύσεων, άρθρων, και βιβλιογραφίας που είτε αντιπαρέθεταν είτε συμπλήρωναν τα εκάστοτε δεδομένα. Όπως χαρακτηριστικά εξηγείται από τον Payne, «πάντα υπήρξε συζήτηση για το σωστό σύνολο λειτουργιών στα πλαίσια της εποπτείας και για τις εντάσεις που υπάρχουν μεταξύ αυτών των λειτουργιών εντός

επαγγελματικών και οργανωτικών πλαισίων» (Payne, 1994). Πλέον, η μοντέρνα εποπτεία απαρτίζεται κυρίως από τρεις βασικούς πυλώνες/λειτουργίες. Πέραν από την αποτελεσματική και αποδοτική διοίκηση των υπηρεσιών, συμπεριλαμβάνει επίσης και την εκπαίδευση και υποστήριξη των εργαζόμενων. Με τον τρόπο αυτό ενισχύει το σκοπό και το έργο των υπηρεσιών, παρέχοντας συνεχόμενα γνώση πάνω στην πρακτική, δεξιότητες, και συναισθηματική υποστήριξη στους ασκούντες κοινωνικούς λειτουργούς έτσι ώστε να αποδίδουν στο βέλτιστο βαθμό.

Οι δύο πρώτες μορφές εποπτείας, η διοικητική και η εκπαιδευτική, επικεντρώνονται στις οργανικές ανάγκες, ενώ η υποστηρικτική εποπτεία αφορά εκφραστικές ανάγκες. Η επαγγελματική εποπτεία λειτουργεί ως μέσο για την συνεχή βελτίωση και την εξέλιξη των κοινωνικών λειτουργών σε προσωπικό επίπεδο και επαγγελματικό επίπεδο. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι βασική λειτουργία της επαγγελματικής κατάρτισης είναι η εύρεση λύσεων σε επαγγελματικά αδιέξοδα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί, με την βοήθεια του επόπτη (Καλλινικάκη 2011).

«Στην Ελλάδα παρατηρείται έλλειψη εποπτείας από τις περισσότερες οργανώσεις. Αυτό συμβαίνει διότι στην χώρα μας δεν υπάρχουν οι οργανωτικές δομές που θα ενισχύουν τον θεσμό της εποπτείας σε μια κοινωνική υπηρεσία. Με αυτή την κατάσταση ο επαγγελματίας στρέφεται σε άτυπες δομές εποπτείας, για παράδειγμα συζητήσεις με συναδέλφους ή ανωτέρους με σκοπό να βοηθηθούν και να επιλύσουν προβλήματα.» (Κανδυλάκη 2008: 220).

1.3 Λειτουργίες της εποπτείας

Οι λειτουργίες της εποπτείας όπως αρχικά προσδιορίστηκαν από τον Dawson (1926) και έπειτα τροποποιήθηκαν από τον Kadushin έχουν ως εξής: η Διοικητική λειτουργία, η Εκπαιδευτική λειτουργία, η Υποστηρικτική λειτουργία και η λειτουργία διαμεσολάβησης

Η διοικητική λειτουργία επιτρέπει στους εργαζομένους την πρόσβαση σε πόρους της υπηρεσίας που διευκολύνουν τη δουλειά τους, την οργάνωση, τις εκτελεστικές-διαχειριστικές πτυχές της εργασίας, καθώς και κατάλληλες γνώσεις που

θα βοηθήσουν τον εργαζόμενο στην συνεργασία του με συναδέλφους και ειδικούς, την διαχείριση του χρόνου του και την υπευθυνότητα του. Κύριος στόχος στην διοικητική εποπτεία είναι η τήρηση και η σωστή εφαρμογή των πολιτικών και των διαδικασιών της υπηρεσίας. Επίσης, οι (Brown & Bourne 1995: 10) αναφέρουν ότι ο επόπτης της κάθε υπηρεσίας έχει την ευθύνη να επιβλέπει την δουλειά του εργαζόμενου, έχοντας και ο ίδιος ευθύνη αν πάει κάτι στραβά, αλλά και για να μπορούν οι εργαζόμενοι να εργάζονται καλύτερα. Οι επαγγελματίες επόπτες πρέπει να ανησυχούν για την τήρηση των επαγγελματικών προτύπων και της δεοντολογίας στην υπηρεσία, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και τις ανάγκες της ευρύτερης κοινότητας. Με βάση αυτό, ο Proctor (1987) επαναπροσδιόρισε τις απόψεις του (Kadushin 1992: 20), λέγοντας ότι: «Το κύριο πρόβλημα της διοικητικής εποπτείας αφορά την ποιότητα της πρακτικής του εποπτευόμενου όσον αφορά το επαγγελματικό πρότυπο και δεοντολογία. Ο πρωταρχικός στόχος είναι να διασφαλιστεί η τήρηση αυτών των προτύπων. (Proctor, 1987).» Δηλαδή οι επόπτες εδώ έχουν την ευθύνη να ενεργούν όταν οι εργαζόμενοι δεν μπορούν πλέον να ανταποκριθούν σε αυτά τα πρότυπα.

Η εκπαιδευτική λειτουργία παρέχει στα άτομα τις γνώσεις και τις δεξιότητες που χρίζουν απαραίτητες για την εκτέλεση της εργασίας. Δηλαδή, δίνει την δυνατότητα στα άτομα να αναγνωρίσουν και να βελτιώσουν το προσωπικό τους επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων. Μέσα από αυτή την λειτουργία κάθε άτομο έχει την δυνατότητα να αναγνωρίσει τις δυνάμεις και αδυναμίες του, τις αξίες του, τις γνώσεις που κατέχει, τις στάσεις του απέναντι σε διάφορες καταστάσεις, καθώς και την επίλυση φραγμών άγνοιας στην εξυπηρέτηση ατόμων.

Η υποστηρικτική λειτουργία, σχετίζεται με την σχέση εμπιστοσύνης που δημιουργείται ανάμεσα στον επόπτη και τον εκπαιδευόμενο (σε μία ατομική εποπτεία) ή τους εκπαιδευόμενους (σε μία ομαδική εποπτεία). Μέσα από αυτήν την λειτουργία ο επόπτης επιχειρεί να βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους να αισθάνονται πιο άνετοι με τον εαυτό τους, να μάθουν να εκφράζουν τα συναισθήματα τους και να καλύπτουν τα συναισθηματικά τους κενά, καθώς και να διαχειρίζονται το άγχος τους σχετικά με την πρακτική τους άσκηση. Επίσης, κατά την εφαρμογή της υποστηρικτικής εποπτείας, όπως αναφέρουν οι Bloom and Herman (1958: 403), στο Kadushin. A, Harkness. D (2002) «μία από τις κύριες λειτουργίες του επόπτη είναι να ενθαρρύνει, να ενδυναμώνει, να διευκολύνει και να ανακουφίζει.»

Ο ρόλος της υποστήριξης στην εποπτεία παραπέμπει στο ρόλο του επόπτη να διατηρεί το ηθικό των εργαζόμενων, να αναγνωρίζει και να μειώνει το στρες που σχετίζεται με την εργασία. Ο κοινωνικός λειτουργός μέσω της διαδικασίας της εποπτείας έχει την ευκαιρία να συζητήσει τα περιστατικά που τον προβληματίζουν στην οργάνωση στην οποία δουλεύει και κυρίως αυτά που προέρχονται από την συνδιαλλαγή του με τους εξυπηρετούμενους. Εκτός από τους προβληματισμούς του επαγγελματία για το πώς να διαχειριστεί τα περιστατικά της οργάνωσης, έχει την ευκαιρία να συζητά και αυτά που αφορούν στις εργασιακές σχέσεις του με τους υπόλοιπους εργαζόμενους της οργάνωσης. Όλα τα παραπάνω είναι σημαντικά για την εποπτική διαδικασία. Επομένως, οι επιμέρους στόχοι της εποπτείας έχουν σχέση με την κατάκτηση αυτογνωσίας για τα συναισθήματα, τις εκτιμήσεις και παρεμβάσεις του κοινωνικού λειτουργού προς τους εξυπηρετούμενους. (Ταυλαρίδου-Καλούτση & Παπαφλέσσα 2007: 211).

Έχοντας χαρτογραφήσει το μοντέλο του Kadushin είναι τώρα δυνατό να δούμε κάποιες από τις διαφορετικές εστίες που μπορούν να αποδοθούν στην εποπτεία. Για παράδειγμα, οι Hawkins και Shohet (1989) απαριθμούν 10 διαφορετικές εστίες και στη συνέχεια τις κατηγοριοποιούν σε σχέση με τα στοιχεία του Kadushin.

1. Να δημιουργηθεί ένας τακτικός χώρος για τους εποπτευόμενους να προβληματιστούν για το περιεχόμενο και τη διαδικασία της δουλειάς τους.
Εκπαιδευτικό
2. Να αναπτύξει την κατανόηση και τις δεξιότητες μέσα στο έργο. **Εκπαιδευτικό**
3. Να λάβει πληροφορίες και μια άλλη προοπτική σχετικά με το έργο.
Εκπαιδευτικό / Υποστηρικτικό
4. Να δεχθεί τόσο το περιεχόμενο όσο και τη διαδικασία ανάδρασης.
Εκπαιδευτικό / Υποστηρικτικό
5. Να επικυρωθεί και να υποστηριχθεί τόσο ως άτομο όσο και ως εργαζόμενο.
Υποστηρικτικό

6. Το να διασφαλιστεί ότι ως άτομο και ως εργαζόμενος δεν επιτρέπεται να φέρει μόνο περιττές δυσκολίες, προβλήματα και προβολές. **Υποστηρικτικό**
7. Να έχει χώρο για να διερευνήσει και να εκφράσει προσωπική δυστυχία, επαναδιέγερση, μεταβίβαση ή αντίστροφη μεταβίβαση που μπορεί να προκύψει από το έργο. **Διοικητικό**
8. Να σχεδιάσουν και να αξιοποιήσουν καλύτερα τους προσωπικούς και επαγγελματικούς τους πόρους. **Διοικητική**
9. Να είναι πιο ενεργητική και όχι ενεργητική. **Διοικητική**
10. Να εξασφαλίσει την ποιότητα της εργασίας. **Διοικητική / Υποστηρικτική**

Έπειτα ακολουθούν μερικές μεταγενέστερες λειτουργίες που προστέθηκαν στην εποπτεία. Η τέταρτη λειτουργία είναι εκείνη της διαμεσολάβησης, όπως ορίστηκε από τους Richards & Payne (1991). Η λειτουργία της διαμεσολάβησης εμπεριέχει την παροχή γνώσεων προς τον εκπαιδευόμενο που αφορά τον ορισμό και τον σκοπό της εποπτείας με τις αρμοδιότητες που έχει, την ιδεολογία και το γραφειοκρατικό κομμάτι της εποπτείας. Τα δικαιώματα και οι αρμοδιότητες του επόπτη και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εκπαιδευόμενων. Την εμπιστευτικότητα ανάμεσα στον επόπτη και τον εκπαιδευόμενο και την μετάδοση γνώσεων σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο του επόπτη προς τον εκπαιδευόμενο. Επίσης, η Fernandez – Barrera (2004) εμπεριέχουν και την λειτουργία της αποσαφήνισης. Δηλαδή, ο επόπτης υποχρεούται να παρέχει στον εκπαιδευόμενο την κατάλληλη γνώση για την κοινωνική εργασία και τις δύσκολες καταστάσεις που ζουν οι άνθρωποι μέσα στην κοινωνία.

1.4 Είδη εποπτείας και τρόποι εφαρμογής

Η εποπτεία της κοινωνικής εργασίας διαφέρει πολύ από την εποπτεία σε άλλα επαγγέλματα, διότι έχει δύο χαρακτηριστικά τα οποία την διαφοροποιούν. Πρώτον οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν επίβλεψη σε όλη την καριέρα τους και όχι μόνο κατά τη

διάρκεια της εκπαίδευσης και δεύτερον είναι ότι η εποπτεία ασκείται μέσα στα πλαίσια της υπηρεσίας, εξ ου και η αυστηρή παρουσία διοικητικών (Kadushin, 1976) ή διευθυντικών (Morrison, 2001) λειτουργιών (Davys & Beddoe, 2010) στην κοινωνική εργασία.

Πλέον όμως η εποπτεία δεν περιορίζεται μονάχα εντός των υπηρεσιών. Τα τελευταία χρόνια καταγράφεται όλο και πιο συχνά το φαινόμενο χρήσης εποπτείας που διεξάγεται εκτός του εργασιακού πλαισίου, η λεγόμενη εξωτερική εποπτεία. Η εξωτερική εποπτεία είναι η εποπτεία που γίνεται μεταξύ ενός εργαζόμενου και ενός εξωτερικού επόπτη που δεν εργάζονται για την ίδια υπηρεσία και πραγματοποιείται σε ένα διαφορετικό χώρο εκτός υπηρεσίας.

Γεγονός είναι ότι πολλοί εργαζόμενοι αναζητούν εξωτερική εποπτεία, εκτός από την εποπτεία της υπηρεσίας τους. Ο O'Donoghue (2006) περιγράφει ότι η εποπτεία σε εξωτερικό χώρο, έξω από τα πλαίσια της υπηρεσίας των εργαζόμενων με τις εντάσεις που επικρατούν εκεί, βοηθά τα άτομα να αποφορτίσουν τα συναισθήματα τους, να συζητήσουν και να προβληματιστούν ελεύθερα, καθώς διαλέγουν μια εξωτερική τοποθεσία με πιο χαλαρή ατμόσφαιρα που τους παρέχει περισσότερη ασφάλεια από το περιβάλλον της εργασίας τους. Για τον Busse (2009) η εξωτερική εποπτεία μακριά από το περιβάλλον εργασίας είναι μια προσπάθεια να επιτευχθεί ένας πιο αποκλειστικός, αντανακλαστικός, και δημοκρατικός χώρος.

Μια εξίσου σημαντική διαφορά που διαχωρίζει την εξωτερική εποπτεία από την εσωτερική είναι η προσδοκία ότι ένας εξωτερικός επόπτης θα έχει λιγότερες πληροφορίες σχετικά με τον επαγγελματία, όπως την εκπαίδευση του, την σταδιοδρομία του και άλλα προσωπικά δεδομένα, τα οποία μπορεί να είναι γνωστά σε έναν εσωτερικό επόπτη. Σε έρευνα που διεξήχθη από τον Cooper σε μια μεγάλη υπηρεσία για την ψυχική υγεία (Cooper, 2006, Cooper & Anglem, 2003) διαπιστώθηκε ότι υπήρχε έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ των επαγγελματιών και των εσωτερικών εποπτών, καθώς οι επόπτες στην υπηρεσία έχουν πρόσβαση σε πολλές πληροφορίες για τους εργαζόμενους και αυτό μειώνει τα επίπεδα εμπιστευτικότητας αναμεσά τους. (Cooper, 2006, σελ. 29).

Επιπροσθέτως, ένα επιχείρημα υπέρ της εξωτερικής εποπτείας είναι η δυνατότητα επιλογής ενός επόπτη με βάση το φύλο, την εθνικότητα, την ηλικία του και τον επαγγελματικό και τον θεωρητικό προσανατολισμό, πράγμα που θεωρείται επίσης

σημαντικό για τους εργαζόμενους. (Davys, 2005b, Hair & O'Donoghue, 2009, Tsui & Ho, 1997)

Όμως, αντί να φαίνεται η εσωτερική και εξωτερική εποπτεία ως εντελώς αντίθετες είναι χρήσιμο να φανεί μια συνέχεια ανάμεσα τους με βάση τα καλύτερα χαρακτηριστικά τους. Η εσωτερική διοικητική εποπτεία λαμβάνεται μέσα στην υπηρεσία και επικεντρώνεται κυρίως στην εργασία και τη διαδικασία, ενώ η εξωτερική προσωπική εποπτεία είναι επικεντρωμένη στους εργαζόμενους.

Μια άλλη κατηγοριοποίηση της επαγγελματικής εποπτείας αφορά στον αριθμό των ατόμων που κάνουν παράλληλα χρήση της, και επομένως δημιουργείται ο διαχωρισμός μεταξύ ατομικής και ομαδικής εποπτείας. Σύμφωνα με τους Gilbert & Evans (2003), μια σημαντική διαφορά και πλεονέκτημα της ατομικής εποπτείας είναι πως απαρτίζεται μόνο από ένα άτομο και η εποπτεία πραγματοποιείται σε έναν ιδιωτικό και ασφαλή χώρο, που ο εποπτευόμενος νιώθει καλά και μπορεί να ανοιχτεί καλύτερα για ότι τον προβληματίζει σχετικά με τον εαυτό του, κάτι που πιθανόν δε θα μπορούσε να κάνει με την ίδια ευκολία μέσα στα πλαίσια μιας ομάδας, καθώς και να χειρίζεται τις καταστάσεις με το δικό του ρυθμό.

Από την άλλη πλευρά, η ομαδική εποπτεία φέρεται να θεωρείται περισσότερο αποδεκτή, καθώς πολλοί επιστήμονες την υποστηρίζουν. Σύμφωνα με τον Yalom (2006) ένα σημαντικό χαρακτηριστικό που καθιστά την ομαδική εποπτεία πιο διαδεδομένη και ελκυστικότερη, είναι η δυνατότητα της να αυξάνονται οι ευκαιρίες για μάθηση των συμμετεχόντων, ιδίως μέσα από την περιγραφή περιστατικών και εμπειριών μεταξύ τους. Σε αυτήν την αναφορά συμφωνεί και η Λεβιδιώτη-Λέκκου (1996), λέγοντας την δική της άποψη, η οποία είναι πως το μοίρασμα των εμπειριών του καθενός στην εποπτεία παίζει σημαντικό ρόλο και συνεισφέρει στη διατύπωση περισσότερων γνώμων και σε δημιουργική αλληλεπίδραση. Καθώς κάθε συμμετέχων, όταν διατυπώνεται μέσα στην ομαδική εποπτεία ένα θέμα το αντιλαμβάνεται από την δική του σκοπιά και ακούγοντας τη γνώμη των άλλων, μπορεί να γίνεται περισσότερο διορατικός και ανοιχτός στη μάθηση. Τέλος και οι Gilbert & Evans (2003) αναγνωρίζουν και αυτοί τη σημαντικότητα της μεταλαμπάδευσης και μοιράσματος της εμπειρίας του κάθε ατόμου προς τα υπόλοιπα, καθώς αυξάνει την εμπειρία και τη σοφία της ομάδας.

1.5 Ο ρόλος του επόπτη

Ο ρόλος του επόπτη είναι να βοηθά τους εργαζόμενους να προσαρμοστούν στο άγχος που δημιουργείται μέσα από την εργασία, καθώς ο πιο σημαντικός στόχος της επαγγελματικής εποπτείας είναι η ψυχολογική ευημερία, δηλαδή ως η κατάσταση πλήρους συναισθηματικής υγείας, το μέγιστο που ένα άτομο είναι σε θέση να επιτύχει, αλλά και ίδιος με τον στόχο της διοικητικής και εκπαιδευτικής εποπτείας, δηλαδή οι εργαζόμενοι και η υπηρεσία να μπορούν να προσφέρουν στον πελάτη την πιο αποτελεσματική υπηρεσία.

Ο επόπτης ενεργεί ως δάσκαλος στην εφαρμογή της εκπαιδευτικής εποπτείας και ως σύμβουλος στην εφαρμογή επαγγελματικής εποπτείας. Ο τρόπος με τον οποίο αλληλεπιδρά με τους εργαζομένους, είναι να τους παρέχει συμβουλές για τις επαγγελματικές συμπεριφορές της κοινωνικής εργασίας, χρησιμοποιώντας συνήθως μαθησιακούς στόχους. Με αυτόν τον τρόπο οι εργαζόμενοι παρακολουθώντας τον επόπτη αποκτούν γνώσεις και συμπεριφορές που στην συνέχεια τις χρησιμοποιούν στην εργασία τους με τους εξυπηρετούμενους. Όμως στην επαγγελματική εποπτεία δεν χρειάζεται να χρησιμοποιούνται συχνά μαθησιακοί στόχοι, διότι στοχεύουν κυρίως σε περιπτώσεις που χρειάζονται άμεση επίλυση και προσοχή.

Σύμφωνα με τους Caspi, J. Reid, W. J. (2002), στόχος του επόπτη είναι να ανακουφίσει την δυσαρέσκεια, να ενισχύσει την εμπιστοσύνη και αυτοεκτίμηση του εργαζομένου και να ενισχύσει την ικανότητα του να προσαρμόζεται σε διάφορες καταστάσεις. Η επαγγελματική εποπτεία ασχολείται με τη διαχείριση της έντασης στην εργασία (Itzhaky και Aviad-Hiebloom 1998). Οι κοινωνικοί λειτουργοί για να είναι αποδοτικότεροι στην εργασία τους, πρώτα πρέπει να αισθάνονται οι ίδιοι καλά με τον εαυτό τους, αλλά και για την εργασία που επέλεξαν να κάνουν. Για αυτόν το λόγο θα πρέπει να λαμβάνουν σχόλια σχετικά με την απόδοσή τους (Kadushin 1992). Η ανατροφοδότηση είναι ένα σημαντικό εργαλείο για να διευκρινιστεί η πραγματική απόδοση και οι προσδοκίες των εποπτευόμενων (Latting 1992). Όπως αναφέρουν οι (Kadushin 1992, Munson 1993) στο Caspi, J. Reid, W. J. (2002) «Οι εποπτευόμενοι θέλουν σαφείς και άμεσες πληροφορίες σχετικά με την απόδοσή τους». Στην πραγματικότητα, όμως, αναφέρεται ότι λαμβάνουν ελάχιστα σχόλια (Kadushin 1974,

Latting 1992). Αυτό οφείλεται, διότι η ανατροφοδότηση περιλαμβάνει αρνητικές αξιολογήσεις και διορθωτικά σχόλια. Έτσι όταν οι επόπτες έρχονται αντιμέτωποι με τους εποπτευόμενους, τους είναι δύσκολο να τους πουν ότι κάνουν κάτι λάθος στην εργασία τους (Munson 1993, Kaiser 1997). Για να μην προκύψουν τέτοιες καταστάσεις, υπάρχουν κάποιες διαθέσιμες στρατηγικές και μέθοδοι για την παροχή ανατροφοδότησης, (Freeman 1985, Kadushin 1992, Latting 1992, Shulman 1993), ώστε οι επόπτες να μην φοβούνται να την χρησιμοποιήσουν, αλλά και οι εποπτευόμενοι να μπορούν να την αποδεχτούν θετικά. Με βάση τους, (Caspi 1997, Munson 1993), υπάρχουν μερικές αρχές για την αποτελεσματική ανατροφοδότηση, όπως να είναι μια συνεχής διαδικασία και να μην εμφανίζεται σποραδικά, να επικεντρώνεται σε συγκεκριμένα πράγματα, να περιλαμβάνει θετικές εκτιμήσεις και συναισθηματικές απαντήσεις, καθώς και να αξιολογείται η ποιότητα της εργασίας.

Τέλος, συνιστούμε στους επόπτες να συνειδητοποιούν τα κοινά σφάλματα κατά την πραγματοποίηση των αξιολογήσεων (Kadushin 1992: 365-368) και να φροντίζουν να τα αποφεύγουν, όπως την κρίση του επόπτη στην εποπτεία, την επιείκεια στις απαντήσεις των εποπτευόμενων, την ορθή αξιολόγηση των εποπτευόμενων για την απόδοσή τους. Επίσης, να μην συγκρίνει τις επιδόσεις του εποπτευόμενου με άλλων ή τα πρότυπα που θεωρεί σωστά ο επόπτης, καθώς την τάση που έχουν οι επόπτες να επικεντρώνονται περισσότερο στα αρνητικά, παρά στα θετικά στοιχεία του εποπτευόμενου.

Κεφάλαιο 2^ο : Σημασία της επαγγελματικής εποπτείας

Σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματικότητα των κοινωνικών λειτουργιών στη δουλειά τους είναι το ηθικό που διατηρούν στο χώρο εργασίας τους. Ως εργαζόμενοι έχουν την ανάγκη να αισθάνονται ικανοποιημένοι και ευχαριστημένοι στην εργασία τους και να έχουν μια αίσθηση ψυχολογικής ευεξίας. Ωστόσο,

παρατηρείται συχνά και για διάφορους λόγους να αποκτούν μέσα από το χώρο εργασίας τους αισθήματα όπως απογοήτευση, δυσαρέσκεια, αδυναμία, ανεπάρκεια, απάθεια, αποξένωση, ενοχές, άγχος, ή αισθήματα ματαιότητας.

Θεωρείται δεδομένο πως η οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται συχνά αντιμέτωποι με πολύπλευρες πιέσεις στην εργασία τους. Όταν δεν υπάρχει κάποιος διαθέσιμος πόρος για να τους βοηθήσει να αντιμετωπίσουν αυτές τις πιέσεις, το έργο τους μπορεί να επηρεαστεί σοβαρά. Μπορεί να βιώσουν συχνά αρνητικά συναισθήματα σε μια υπηρεσία, καθώς οι κύριες πηγές εργασιακού άγχους είναι οι εξυπηρετούμενοι, η φύση και το οργανωτικό πλαίσιο των καθηκόντων της κοινωνικής εργασίας. Έτσι αν αυτά τα συναισθήματα είναι συχνά τότε έχει ως αποτέλεσμα το χαμηλό επίπεδο ηθικής, συχνές απουσίες, να αργοπορεί κάθε μέρα να πάει στην δουλειά του, καθώς και να γίνεται απρόσεκτος κάνοντας λάθος εκτιμήσεις, με αποτέλεσμα να δέχεται συχνά παράπονα από εξυπηρετούμενους και την αναποτελεσματικότητα της υπηρεσίας.

«Ο επαγγελματικός τίτλος κοινωνικής εργασίας δημιουργεί προσδοκίες σε άλλους που προκαλούν άγχος. Ακριβώς όπως οι άνθρωποι που κατέχουν τον τίτλο του υπουργού, ιερέα ή ραβίνο αναμένεται να είναι πιο τέλειοι ηθικά από ό, τι ο πληθυσμός γενικά. Ο τίτλος κοινωνικής εργασίας οδηγεί σε προσδοκίες ότι το άτομο που προσδιορίζεται έτσι θα είναι καλύτερα προσαρμοσμένο, θα είναι πιο επιτυχημένο σε διαπροσωπικές σχέσεις υποστηρικτικής εποπτείας, να είναι καλύτερος γονέας και σύζυγος. Αυτό μπορεί να οδηγήσει τους εργαζομένους να πίεση για να ανταποκριθούν στις προσδοκίες που περιγράφει ο τίτλος. Όταν συναντούν δυσκολίες στις σχέσεις με τα παιδιά και τους συζύγους τους, όπως είναι αναπόφευκτο σε οποιαδήποτε πολύπλοκη ανθρώπινη σχέση, οι κοινωνικοί λειτουργοί μπορεί να αισθάνονται πιο έντονα από τους άλλους την αίσθηση απογοήτευσης και αποτυχίας». (Kadushin, A .Harkness, D. 2002 : 239-240)

Η επαγγελματική εποπτεία αφορά στην παροχή βοήθειας προς τους εργαζόμενους, περιλαμβάνοντας διαδικασίες όπως, την ενίσχυση της άμυνας του εγώ, ώστε να αντιμετωπίσει το άγχος και την ένταση που προκαλείται και σχετίζεται άμεσα με την εργασία του, αλλά και στην ανάπτυξη συμπεριφορών και συναισθημάτων που θα συμβάλλουν στο να κινητοποιήσει τη συναισθηματική ενέργεια που απαιτείται για την αποτελεσματική απόδοση του στην εργασία αλλά και την ικανοποίηση του μέσα

από αυτήν. Επίσης, άλλες διαδικασίες της επαγγελματικής εποπτείας έχουν ως στόχο να ενθαρρύνουν το άτομο, την αναγνώριση της επίτευξης του και τον έπαινο του (Egea και Lazar 1994a). Ακόμη, να πετύχουν να φέρουν το άτομο σε μία ψυχική κατάσταση, που θα έχει ολοκληρώσει την συναισθηματική του υγεία.

Έτσι, έχοντας μια στάση αποδοχής προς τον εαυτό τους οι επαγγελματίες, γεγονός πολύ σημαντικό, θα είναι έτοιμοι να δώσουν και να πάρουν από την εποπτεία πολλά περισσότερα. Λόγω του ότι ζουν σε μια ατμόσφαιρα ανταγωνισμού, φόβου, ανεπάρκειας και ελέγχου είναι αναμενόμενο πως θα αισθάνονται αβέβαιοι για τις πρωτοβουλίες και την κρίση τους στις αξιολογήσεις και τις παρεμβάσεις. (Λεβιδιώτη-Λέκκου 1996)

Βάσει των παραπάνω γίνεται αντιληπτή η σημασία της εποπτείας στην κοινωνική εργασία. Επίσης, γίνεται αντιληπτό πως η έλλειψη αυτής είναι πιθανό να οδηγήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς σε διάφορα επαγγελματικά αδιέξοδα.

2.1 Συνέπειες του εργασιακού άγχους

Οι κύριες πηγές εργασιακού άγχους για τους εποπτευόμενους θα μπορούσαν να είναι οι απαιτήσεις της διοικητικής και της εκπαιδευτικής εποπτείας για την απόδοση και τη συμμόρφωση, οι εξυπηρετούμενοι, η φύση και το οργανωτικό πλαίσιο των καθηκόντων της κοινωνικής εργασίας, καθώς και η σχέση με τον επόπτη. Στην εφαρμογή της επαγγελματικής εποπτείας, ο επόπτης έχει στόχο να αποτρέψει την ανάπτυξη δυνητικά αγχωτικών καταστάσεων του εργαζόμενου, να τον απομακρύνει και να μειώνει το άγχος που περιβάλλει τον εργαζόμενο.

Σημαντικές διοικητικές, κοινωνικές και πολιτικές αλλαγές έχουν επηρεάσει τον ρόλο των εργαζομένων και τις ευθύνες που αναμένεται να αναλάβουν. Οι περισσότεροι συγγραφείς αναφέρουν ότι η κοινωνική εργασία είναι εξαιρετικά αγχωτική, με το άγχος να απορρέει ειδικότερα από τη σύγκρουση μεταξύ της υποστήριξης των ανθρώπων που βοηθούν και των αναγκών της υπηρεσίας. Το άγχος μπορεί να οφείλεται στα καθήκοντα της κοινωνικής εργασίας και στις συνθήκες υπό τις οποίες γίνεται η εργασία όπου εργάζεται ο κοινωνικός λειτουργός. Αντιμετωπίζοντας εμπειρίες χωρισμού, ο

εργαζόμενος μπορεί να ανησυχεί καθώς θυμάται τους φόβους του χωρισμού του, τη νοσηλεία ή το θάνατο ενός γονέα και την απειλή διαζυγίου.

Άλλες πιέσεις μπορούν να προκύψουν από το γεγονός ότι οι ευθύνες των εργαζομένων ξεπερνούν την εξουσία και τους πόρους που κατέχουν. Η κοινωνία υποστηρίζει τις υπηρεσίες κοινωνικής εργασίας επειδή αποτελούν αναγκαίο μέρος για τον κοινωνικό έλεγχο. Μειώνουν τις επιπτώσεις των καταστάσεων που μπορεί να οδηγήσουν σε κοινωνικές συγκρούσεις και να προκύψουν ακραίες επιπτώσεις κοινωνικής δυσλειτουργίας. Η περιορισμένη υποστήριξη που παρέχεται στις υπηρεσίες τους, επιτρέπει να εκτελούν αυτή τη δευτερεύουσα λειτουργία.

Η κοινωνία φαίνεται ότι δεν είναι ακόμη έτοιμη να παρέχει την απαραίτητη στήριξη στους εργαζόμενους για την εκτέλεση των κύριων καθηκόντων τους, όπως το να παρέχει μέτρα πρόληψης και αποκατάστασης. Συνεπώς, οι εργαζόμενοι καλούνται να προσπαθούν να εφαρμόσουν μια πολιτική που να αντικατοπτρίζει την αμφισημία της κοινωνίας απέναντι στις ομάδες τις οποίες καλούνται να βοηθήσουν. Πολύ συχνά αυτό που καλούνται να κάνουν είναι σε αντίθεση με την προθυμία της κοινωνίας να παρέχει τους πόρους που θα τους επιτρέψουν να το κάνουν.

Επιπλέον, σημαντικές κοινωνικές διακρίσεις, όπως ανεργία, έλλειψη στέγης κ.τ.λ., δεν έχει εξουσία ούτε ο εργαζόμενος ούτε το επάγγελμα να τις αλλάξουν. Αυτοί οι παράμετροι, μπορούν να επηρεάσουν την εργασία τους και να καθορίσουν το αποτέλεσμα των προσπαθειών τους και μπορεί να οδηγήσει τον ίδιο τον επαγγελματία σε αίσθηση ανικανότητας, απογοήτευσης και αποτυχίας.

«Μερικά από τα εργασιακά άγχη στα οποία υπόκεινται οι εργαζόμενοι πηγάζουν από την αβεβαιότητα όχι μόνο για το τι πρέπει να κάνουν αλλά και για το πώς πρέπει να το κάνουν. Οι τεχνικές και οι προσεγγίσεις που βοηθούν τον πελάτη δεν είναι τόσο καλά καθιερωμένες ώστε να παρέχουν ξεκάθαρες οδηγίες για τη συμπεριφορά των εργαζομένων. Για πολλές περιπτώσεις δεν υπάρχει επικυρωμένη επαγγελματική συναίνεση σχετικά με την πιο αποτελεσματική προσέγγιση. Εκτός από την ελλιπή ή ατελή γνώση της διαθέσιμης γνώσης, οι εργαζόμενοι πρέπει να αποδεχθούν τους περιορισμούς της ίδιας της επαγγελματικής γνώσης.» (Kadushin, A .Harkness, D. 2002 : 238)

Ο εργαζόμενος φαίνεται να αντιμετωπίζει το άγχος της εξισορρόπησης των αντιθετικών απαιτήσεων και προσδοκιών. Θα πρέπει να είναι αντικειμενικός και να

κρατά μια συναισθηματική απόσταση από τον εξυπηρετούμενο, αλλά ταυτόχρονα θα πρέπει να χρησιμοποιεί και την ενσυναίσθηση, ώστε να βρεθεί στην κατάσταση που βρίσκεται ο εξυπηρετούμενος. Αυτά είναι αντιφατικά αιτήματα.

Υπάρχουν σημαντικές θεωρητικές και εμπειρικές ενδείξεις σχετικά με το πώς το άγχος της εργασίας επηρεάζει αρνητικά τη σωματική και ψυχική υγεία των ατόμων. Παραδόξως, η σχέση ανάμεσα στο άγχος της απασχόλησης και την αξιοποίηση της υγειονομικής περίθαλψης έχει λάβει λίγη προσοχή. Το άγχος αναφέρεται ευρέως ως "η επιδημία του 20ού αιώνα" και μια "παγκόσμια επιδημία" σύμφωνα με τα Ηνωμένα Έθνη και την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, το 70% των εργαζομένων θεωρούν τη θέση εργασίας σημαντική πηγή άγχους και το 51% αναφέρει ότι το άγχος της εργασίας μειώνει την παραγωγικότητά τους. Ο Gibson εκτιμά ότι η χρήση της υγειονομικής περίθαλψης που προκαλείται από το στρες κοστίζει τις εταιρείες των ΗΠΑ 68 δισεκατομμύρια δολάρια ετησίως και μειώνει τα κέρδη τους κατά 10 τοις εκατό. Οι Goetzel διαπιστώνουν ότι οι δαπάνες για την υγειονομική περίθαλψη των εργαζομένων που αναφέρουν υψηλά επίπεδα άγχους είναι κατά 46% μεγαλύτερες από ό, τι οι εργαζόμενοι με χαμηλά επίπεδα άγχους.

Υπάρχει ιατρική απόδειξη ότι το άγχος μπορεί να επηρεάσει δυσμενώς το ανοσοποιητικό σύστημα ενός ατόμου, αυξάνοντας έτσι τον κίνδυνο ασθένειας. Για παράδειγμα, η υπερβολική πίεση έχει συνδεθεί με τον πόνο στην πλάτη, τον καρκίνο, μερικές μολυσματικές ασθένειες και καρδιαγγειακά προβλήματα και μπορεί να διπλασιάσει τον κίνδυνο καρδιακής προσβολής. Έτσι, το άγχος μπορεί να επιδεινώσει τα συμπτώματα πολλών τέτοιων ασθενειών, συμπεριλαμβανομένων πονοκεφάλων, διαβήτη, στεφανιαία νόσο και λοιμώξεις του ανώτερου αναπνευστικού συστήματος. Οπότε, το άγχος της εργασίας μπορεί να επηρεάσει τη χρήση της υγειονομικής περίθαλψης έμμεσα προκαλώντας διάφορες συμπεριφορές κινδύνου για την υγεία, όπως το κάπνισμα, η χρήση ναρκωτικών και το αλκοόλ, αλλά και να αποθαρρύνει ορισμένες υγιεινές συμπεριφορές όπως την σωματική άσκηση, τη σωστή διατροφή, να μειώσει την κατανάλωση υγιεινών τροφίμων όπως τα φρούτα και τα λαχανικά και να αυξήσουν την κατανάλωση λιπαρών και γλυκών τροφίμων.

Με βάση την στατιστική υπηρεσία του Καναδά NPHS, που είναι ένα εθνικά αντιπροσωπευτικό δείγμα του καναδικού πληθυσμού το οποίο συλλέγει ζωτικές πληροφορίες σχετικά με τη συμπεριφορά που σχετίζεται με την υγεία. Χρησιμοποιεί

στην έρευνα εθνικά αντιπροσωπευτικά δεδομένα για την υγεία των κατοίκων του Καναδά για να εξετάσει τη σχέση μεταξύ της πίεσης εργασίας και της χρήσης των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης. Υπάρχουν ουσιαστικές ενδείξεις ότι η πίεση εργασίας επηρεάζει αρνητικά τη σωματική και ψυχική υγεία είτε άμεσα είτε έμμεσα.

Η συνεχής συσσώρευση στρες μπορεί να επιφέρει την εξουθένωση του εργαζόμενου. Ο όρος burnout που χρησιμοποιείται για να περιγράψουν ότι ένας εργαζόμενος βρίσκεται σε κατάσταση επαγγελματικής εξουθένωσης. Είναι μια συνεχή, χρόνια πάθηση που οφείλεται στην αδιάκοπη συσσώρευση στρες πολλών ετών από την εργασία και όχι σε κάποια προσωρινά συναισθήματα που βιώνει ο εργαζόμενος, στην εργασία του λόγω κάποιου προβλήματος ή δυσκολίας.

Στο burnout συνήθως τα αποθέματα συναισθημάτων των εργαζομένων μειώνονται και αισθάνονται ότι δεν είναι πλέον σε θέση να συμπάσχουν στους εξυπηρετούμενους. Χαρακτηριστική ένδειξη εμφάνισης της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορεί να είναι η αποπροσωποποίηση, δηλαδή η συναισθηματική απόσταση του εργαζομένου απέναντι στους ανθρώπους. Όπως το έθεσε ένας επαγγελματίας, «...δεν είναι ότι δε θέλω να βοηθήσω αλλά δε μπορώ, φαίνεται ότι έχω κουραστεί να συμπάσχω.» (Firth-Cozens and Payne, 1999).

Ο (Maslach, 1989) αναφέρει στο Αλεξιάς, Γ. Αναγνωστόπουλος, Φ. Πιλάτης, Ι. (2014:112) «Πολλές είναι οι πηγές του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως σε ατομικό επίπεδο (προσδοκίες, κίνητρα και προσωπικότητα), σε διαπροσωπικό επίπεδο (επαφή με τον εξυπηρετούμενο, σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, καθώς και σχέσεις με την οικογένεια και τους φίλους), αλλά και σε επίπεδο οργάνωσης (φόρτος εργασίας, γραφειοκρατία, έλλειψη ανατροφοδότησης). Καμιά πηγή δεν είναι από μόνη της αιτία του burn out. Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να εξεταστεί ως αποτέλεσμα πολλών αιτιών».

Συχνό είναι το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στο χώρο της ψυχικής υγείας. Η επαγγελματική εξουθένωση ή αλλιώς, όπως αναφέρεται στην διεθνή βιβλιογραφία burn-out ορίζεται ως το εργασιακό άγχος και η ανικανότητα αντιμετώπισης του, που έχει αναγνωριστεί ως ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα στον εργασιακό χώρο (Πουλοπούλος 2011). Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του Πουλόπουλου που αναφέρει για τις θεραπευτικές κοινότητες ουσιοεξαρτώμενων. «Ενώ απαιτούν μεγάλη αφοσίωση [οι

θεραπευτικές κοινότητες] από το προσωπικό τους στην επιτέλεση του επίπονου έργου που αναλαμβάνει, δεν φροντίζουν να υπάρχει λογικός καταμερισμός της εργασίας, να δίνονται άδειες και να παρέχεται η απαραίτητη εκπαίδευση και εποπτεία. Στα προγράμματα αυτά υπάρχουν αρκετές πιθανότητες εμφάνισης συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ψυχολογία, στην κοινωνική κατάσταση και στη αποτελεσματικότητά τους» (Πουλοπούλος 2011: 243).

Η επαγγελματική εξουθένωση δεν είναι ίδια ούτε με την κατάθλιψη ή την υπερβολική εργασιακή κόπωση και με άλλες παρόμοιες διαταραχές. Τα συμπτώματα είναι φυσικά, συναισθηματικά και συμπεριφορικά. Οι εργαζόμενοι που βιώνουν εξουθένωση συνήθως παρουσιάζουν έντονη κόπωση που μπορεί να υπάρχει και χρόνια. Μπορούν να εμφανίσουν αίσθημα σωματικής εξάντλησης, να είναι πιο επιρρεπείς σε κρυολογήματα, πονοκεφάλους μεγάλης έντασης, πεπτικές δυσκολίες και διαταραχές ύπνου. Σύμφωνα με την Καλλινικάκη (2011), όταν οι κοινωνικοί βιώνουν burnout τους συνοδεύουν αισθήματα δυσφορίας ανικανότητας και ευερεθιστότητα.

Οι συναισθηματικά εξουθενωμένοι εργαζόμενοι πιθανόν να βιώσουν την αίσθηση της απογοήτευσης και αποξένωσης από την εργασία. Αποθαρρημένοι, απελπισμένοι και απαισιόδοξοι με την δουλειά που κάνουν, μπορεί να αισθάνονται κατάθλιψη και συναισθηματικά εξαντλημένοι ή τείνουν να αισθάνονται θυμωμένοι και ανυπότακτοι ως συνέπεια της αίσθησης ματαιότητας για την αποτυχία τους στην εργασία. Πιθανόν μπορούν να χάσουν σταδιακά την αίσθηση του ενθουσιασμού και το ενδιαφέρον τους για την εργασία. Αντί να είναι ενδιαφέρουσα και ικανοποιητική, η δουλειά γίνεται κάτι που πρέπει να γίνει ανεκτό για να επιβιώσει.

Επίσης, οι εργαζόμενοι που υποφέρουν από εξάντληση ή επικείμενη εξάντληση, μπορούν να εμφανίσουν μια τάση απομάκρυνσης από την εργασία, που συνήθως διακρίνεται με αυξημένη καθυστέρηση ή απουσία. Όταν δουλεύουν κοιτάνε συχνά το ρολόι, αναβάλλουν ή ακυρώνουν συχνά ραντεβού με τους εξυπηρετούμενους και κάνουν όλο και πιθανόν να κάνουν συχνότερα και μεγαλύτερα διαλείμματα. Στην αρχή οι εργαζόμενοι μπορεί να αισθανόντουσαν ανησυχία όταν ένας εξυπηρετούμενος δεν εμφανιζόταν, τώρα πιθανόν να αισθάνονται ανακουφισμένοι, αλλά και να εμφανίσουν μια πιο κυνική, αδιάφορη και απαθής προσέγγιση στους εξυπηρετούμενους σε μια προσπάθεια να αποστασιοποιηθούν συναισθηματικά. Έτσι

αυξάνεται η τάση να θεραπεύονται οι πελάτες με μηχανικό, άκαμπτο, γραφειοκρατικό τρόπο, κάνοντας λιγότερη προσπάθεια να βοηθήσουν. Κατά τη συζήτηση με τους εξυπηρετούμενους, είναι πιο πιθανό να προκαλέσουν στερεότυπα και να μιλάνε για αυτούς ως «περιπτώσεις» παρά ως άτομα (Kahill 1988).

Ακόμη, κατά την αλληλεπίδραση με τους εξυπηρετούμενους, οι εργαζόμενοι έχουν περισσότερες πιθανότητες να αποφύγουν την επαφή με τα μάτια, να κρατήσουν απόσταση από τον εξυπηρετούμενο, να τον αποθαρρύνουν, να μην χρησιμοποιούν ενσυναίσθηση και να κρατούν τη συνέντευξη όσο το δυνατόν πιο σύντομη. Με το αίσθημα σωματικής και συναισθηματικής εξάντλησης, οι εργαζόμενοι φαίνεται να τείνουν να είναι πιο ανυπόμονοι από τους εξυπηρετούμενους.

Συνολικά, αυτή η συμπεριφορά του εργαζόμενου φαίνεται να υποδηλώνει συναισθηματική απόσυρση από την εργασία και συναισθηματική αποστασιοποίηση από τους ανθρώπους που εξυπηρετεί. Έτσι, εμπιστευτικές, αποδεκτές και αληθινές απαντήσεις θα είναι πιο δύσκολο να εκφράσει όταν απομακρύνεται ψυχολογικά από τον εξυπηρετούμενο. Το burn out έχει ως αποτέλεσμα την αποθάρρυνση των ανθρώπων που ζητάνε βοήθεια. Η ενσυναίσθηση, η κατανόηση και η εξατομίκευση απαιτούν μια ψυχολογική προσπάθεια που ο εργαζόμενος πιθανόν δεν θα μπορεί πλέον να προσφέρει συναισθηματικά.

Οι Adamsetal αναφέρουν στο Αλεξιάς, Γ. Αναγνωστόπουλος, Φ. Πιλιάτης, Ι. (2014) και προτείνουν ότι «ο καλύτερος τρόπος αντιμετώπισης του άγχους και της συναισθηματικής κόπωσης των κοινωνικών λειτουργών είναι η ενίσχυση της ικανότητας των επαγγελματιών, ώστε να αντιμετωπίζουν και να καλύπτουν τις συναισθηματικές ανάγκες των εξυπηρετούμενών τους». Αναφέρουν επίσης πως «διάφορες μορφές κοινωνικής υποστήριξης που προστατεύουν και προλαμβάνουν την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης».

Στη συνέχεια, οι Αλεξιάς, Γ. Αναγνωστόπουλος, Φ. Πιλιάτης, Ι. (2014) παραθέτουν πως «επίσης, την σημαντικότητα της κοινωνικής υποστήριξης από συναδέρφους υποστηρίζουν πολλές ακόμα μελέτες (Bennettetal. 1993; Bradley&Sutherland 1995; Thompsonetal. 1996; Smith & Nursten 1998; from Collins 2008). Ακόμη, όπως αναφέρει ο (Collins 2008), σύμφωνα με έρευνα των Gibsonetal. (1989) σε κοινωνικούς λειτουργούς στην Βόρεια Ιρλανδία, η υποστήριξη από τους συναδέρφους αποτελούσε πρωταρχική πηγή υποστήριξης, κατά 80%. Οι Jonesetal.

(1991) ερευνώντας του Νοσοκομειακούς κοινωνικούς λειτουργούς στο Hertfordshire, διαπίστωσε ότι για τα $\frac{3}{4}$ των ερωτώμενων η σημαντική πηγή υποστήριξης ήταν αυτή από τους συναδέλφους (Collins 2008). Και οι Kim & Stoner (2008), υποστηρίζουν ότι η δημιουργία συνθηκών υποστήριξης στην εργασία είναι σημαντική, ώστε να εμποδίσει την επαγγελματική εξουθένωση. Οι ίδιοι προτείνουν με την έρευνά τους και την δημιουργία αποκεντρωμένων συνθηκών εργασίας».

Οι Um & Harrison (1998) και Himleetal. (1989), διαπίστωσαν ότι η κοινωνική υποστήριξη ανάμεσα σε συναδέλφους κοινωνικούς λειτουργούς βοηθά πολύ στην μείωση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Lloyd 2002).

Επίσης, πολύ σημαντικό θα ήταν οι οργανώσεις να εφοδιάζουν τους επαγγελματίες υγείας με τα απαραίτητα μέσα, με σκοπό να παρέχουν ποιοτικές και ποικιλόμορφες υπηρεσίες.

2.2 Ο ρόλος της εποπτείας

Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν αναγνωριστεί ως άτομα που είναι εκτεθειμένα στο στρες και την επαγγελματική εξουθένωση (Acker 1999, Egan 1993, Gilbar 1998, Sze & Ivker 1986, Um & Harrison 1998, στο Lloyd κ.α. 2002). Ασχολούνται με πολύπλοκες και προβληματικές κοινωνικές καταστάσεις και μπορούν να έρθουν αντιμέτωποι με συγκρούσεις που είναι φανερές στις κοινωνικές υπηρεσίες (Cournoyer 1998, Pines & Kafry 1978, Saderfeldt κ.α. 1995, στο Lloyd κ.α. 2002).

Το στρες και η επαγγελματική εξουθένωση στους κοινωνικούς λειτουργούς δεν είναι τεκμηριωμένα και υπάρχει έλλειψη συστηματικής διερεύνησης πάνω σε αυτό το θέμα (Collins & Murray 1996, Gibson κ.α. 1989, Saderfeldt κ.α. 1995, Taylor- Brown κ.α. 1981, Thompson κ.α. 1996, Cournoyer 1988, στο Lloyd κ.α. 2002). Αποτέλεσμα αυτού είναι η γενικότερη υποτίμηση του επιπέδου άγχους που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί. Το στρες είναι μια συναισθηματική και φυσιολογική αντίδραση σε στρεσογόνα γεγονότα. Το στρεσογόνο γεγονός είναι μια απαίτηση, κατάσταση ή περίσταση που διαταράσσει την ισορροπία του ατόμου. Το παρατεταμένο στρες σχετίζεται με το χρόνια άγχος, το ψυχοσωματικό νόσημα και μια ποικιλία από

συναισθηματικά προβλήματα (Caughey 1996, Taylor- Brown κ.α. 1982, Zastrow 1984, στο Lloyd κ.α. 2002).

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σημαντικό χαρακτηριστικό χρόνιου στρες που μπορεί να εξασθενήσει την απόδοση των κοινωνικών υπηρεσιών (Collings & Murray 1996, στο Lloyd κ.α. 2002). Επιπλέον, είναι ένα σύνδρομο με τις διαστάσεις της συναισθηματικής εξουθένωσης, της αποπροσωποποίησης, και της μείωσης των συναισθημάτων προσωπικής επιτυχίας (Maslach κ.α. 1996, στο Lloyd κ.α. 2002)

Μπορούν να χρησιμοποιηθούν εκπαιδευτικές παρεμβάσεις σε ατομικό ή ομαδικό επίπεδο, ώστε να μπορεί το άτομο να διαχειρίζεται καλύτερα τις καταστάσεις που επικρατούν στον εργασιακό του χώρο. Κάποιες βασικές ατομικές παρεμβάσεις σύμφωνα με τους Παπαδάτου και Αναγνωστόπουλος (1999) είναι να γνωρίζει το άτομο τα συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης, ώστε να μπορεί έγκαιρα να τα αντιμετωπίσει. Ακόμη, η επαναξιολόγηση των στόχων και προσδοκιών του ατόμου που έχει θέσει, διότι πολλές φορές οδηγούν στην επαγγελματική εξουθένωση αν δεν είναι εφικτό να πραγματοποιηθούν.

Ο Collins (2008), αναφέρει ότι πρέπει να δημιουργηθούν κατάλληλες στρατηγικές διαχείρισης και συστήματα υποστήριξης για να ενδυναμωθούν οι κοινωνικοί λειτουργοί. Ακόμη, υποστηρίζει την ανάπτυξη ατόμων με δυνατές προσωπικότητες και αντοχές που να έχουν πιο υψηλή αυτοεκτίμηση και έλεγχο. Επίσης, ένα μέτρο πρόληψης του burnout, αναφέρει ότι είναι ο τρόπος επιλογής των ατόμων με βάση κάποια κριτήρια που θα εξασκήσουν την κοινωνική εργασία, δηλαδή, άτομα που δεν έχουν αντοχή και σκληραγώγηση να μην επιλέγονται. Όμως, τα άτομα που είναι πιο σκληραγωγημένα μπορεί να επωμιστούν μεγαλύτερο φόρτο εργασίας (Collins 2008). Οπότε ένας συνδυασμός διοικητικών και εκπαιδευτικών παρεμβάσεων θεωρείται ότι λειτουργεί ως πρόληψη του burnout. Δηλαδή, το άτομο που βιώνει burnout θα μπορούσε, να το αντιμετωπίσει μέσω της μεθόδου της χαλάρωσης ή άλλων παρόμοιων τεχνικών ή να ανεχτεί τον φόρτο εργασίας αν πιστεύει ότι αξίζει τον κόπο, δηλαδή ότι θα ανταμειφθεί από αυτό (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001).

Επίσης, η ικανότητα του ατόμου να διαχειρίζεται σωστά τον χρόνο εργασίας του, βοηθά αποτελεσματικά στον έλεγχο πάνω στην εργασία του και η επιλογή της θέσης εργασίας αν είναι πράξη συνειδητή και όχι ως μέσο φυγής από άλλη θέση βοηθά στην πρόληψη του burnout. Άλλα οφέλη, είναι η βελτίωση των ψυχοκοινωνικών

συνθηκών εργασίας, η αύξηση του προσωπικού και η εκπαίδευση των εργαζομένων σε μηχανισμούς αντιμετώπισης του άγχους που θα μπορούσαν να είναι επωφελείς για τη σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων. Τέλος, είναι σημαντικό το άτομο να αναπτύξει δεξιότητες άμυνας και προστασίας που θα βοηθήσουν να διαχειρίζεται τις δύσκολες καταστάσεις που προκύπτουν.

Κεφάλαιο 3^ο :Ερευνητικό μέρος

3.1. Μεθοδολογία της Εμπειρικής Έρευνας

Για την διεξαγωγή της έρευνας επιλέξαμε να χρησιμοποιήσουμε την ποιοτική έρευνα. Η ποιοτική έρευνα παρέχει τη δυνατότητα να αναδείξουμε με ευέλικτο τρόπο το σκοπό της μελέτης μας, καθώς δίνει την δυνατότητα στους συνεντευξιζόμενους να περιγράψουν ελεύθερα τις εμπειρίες τους και να αναπτύξουν τα θέματα με τον τρόπο που εκείνοι επιθυμούν. Παρακάτω περιγράφεται με σαφήνεια η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για τη διερεύνηση του εξεταζόμενου θέματος και επίσης αναφέρονται οι τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν. Αναλυτικά, η μεθοδολογία περιλαμβάνει την επιλογή του πεδίου και του πληθυσμού στον οποίο απευθύνθηκε η έρευνα, τα κριτήρια επιλογής και τον αριθμό του δείγματος, τις τεχνικές συλλογής δεδομένων, την μέθοδο ανάλυσης στοιχείων.

Σκοπός Μελέτης

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνήσει την γνώμη των επαγγελματιών Κοινωνικών Λειτουργών, για την σημασία και την σπουδαιότητα ύπαρξης επαγγελματικής εποπτείας κατά την άσκηση της Κοινωνικής εργασίας.

Ερευνητικά Ερωτήματα

1. Πως αντιλαμβάνονται οι επαγγελματίες ΚΛ την έννοια και τη σημασία της εποπτείας.
2. Αν κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής έχουν δεχθεί επαγγελματική εποπτεία, ποια είναι η εμπειρία τους.
3. Κατά τη γνώμη τους, σχετίζεται η επαγγελματική εποπτεία με την αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα στην εργασία τους.
4. Πως διαχειρίζονται το επαγγελματικό στρες.

Πεδίο της έρευνας

Η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε 9 υπηρεσίες στην περιφέρεια Κρήτης:

1. ΚΕΣΑΝ
2. ΚΕΝΤΡΟ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
3. ΚΕ.ΚΟΙΦ.ΑΠΗ ΜΑΣΤΑΜΠΑ
4. ΚΕΝΤΡΟ ΡΟΜΑ
5. ΚΕ.ΚΟΙΦ.ΑΠΗ ΑΓ. ΤΡΙΑΔΑΣ
6. ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
7. ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
8. ΚΕΚΟΙΦ.ΑΠΗ ΔΕΙΛΙΝΑ
9. ΚΕΚΟΙΦ.ΑΠΗ ΜΑΣΤΑΜΠΑ

Πληθυσμός -Μέθοδος Συλλογής Στοιχείων

Η επιλογή του κατάλληλου δείγματος για τη διεξαγωγή της προκείμενης ποιοτικής έρευνας υποχρεούταν να γίνει με βάση την υποκειμενική γνώση του ερευνητή για τα χαρακτηριστικά του δείγματος και τις πληροφορίες που κατέχουν για το μελετώμενο ζήτημα. Στην προκείμενη περίπτωση, αναζητήθηκαν επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί που η εργασία τους δεν παρείχε υπηρεσίες επαγγελματικής εποπτείας. Επομένως, η επιλογή έγινε με μια στρατηγική που επέτρεψε στην ερευνητική ομάδα να βρει το δείγμα με τα κατάλληλα χαρακτηριστικά. Η προσέγγιση τέτοιων ατόμων πραγματοποιήθηκε μέσω elite interviewing. Το elite interviewing ορίζεται ως η συνέντευξη όπου οι ερωτώμενοι είναι άτομα διακεκριμένα και καλά πληροφορημένα σε έναν οργανισμό ή μια κοινότητα και επιλέγονται με το σκεπτικό ότι είναι ειδικοί πάνω στο θέμα που αφορά τον μελετητή. Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η θεματική ανάλυση στην οποία έγινε εντοπισμός, ανάλυση και σύγκριση των παραδειγμάτων της έρευνας μεταξύ των δεδομένων που συλλέξαμε. Παρακάτω οργανώνουμε και περιγράφουμε τα δεδομένα με λεπτομέρεια.

Το συνολικό μέγεθος του δείγματος διατηρήθηκε χαμηλό. Ένα μεγάλο δείγμα δεν θα εξυπηρετούσε ούτε τους στόχους ούτε τους σκοπούς της ποιοτικής έρευνας. Επιδιώχθηκε ένας αριθμός που να αντανακλά και παράλληλα να διατηρεί αναλλοίωτα τα υποκειμενικά και εξατομικευμένα χαρακτηριστικά τα οποία να μελετούσαμε. Ο συγκεκριμένος αριθμός εξαρτήθηκε δε και από τη διαθεσιμότητα και τη θέληση των ατόμων να αποτελέσουν μέρος του δείγματος, αλλά παραμείναμε όσο το δυνατόν πιο πιστοί στον αρχικό μας στόχο που ήταν οκτώ άτομα. Ο αριθμός στον οποίο τελικά καταλήξαμε ήταν εννιά άτομα. Ρωτήθηκε ένα άτομο-κλειδί (elite interviewing) από κάθε υπηρεσία – οργάνωση που προαναφέραμε και σε μια περίπτωση δύο, εξού και τα εννέα άτομα. Στο σύνολο τους, τα εννιά αυτά άτομα προέρχονται από υπηρεσίες που δεν παρέχουν εποπτεία.

Εργαλείο

Ερωτήσεις που θα τεθούν σε επαγγελματίες Κ.Λ. χωρίς την παροχή επαγγελματικής εποπτείας.

1. Ποια είναι η γνώμη σας για την σημαντικότητα της άσκησης επαγγελματικής εποπτείας στις κοινωνικές υπηρεσίες;
2. Έχετε συμπτώματα άγχους ή κούρασης που να σχετίζονται με την δουλειά σας;
3. Ποιες είναι οι βασικότερες ανάγκες για τις οποίες πιστεύετε ότι χρειάζεται ένας Κοινωνικός Λειτουργός επαγγελματική εποπτεία; Πως θα τις ιεραρχούσατε;
4. Με ποιον τρόπο η έλλειψη επαγγελματικής εποπτείας εμποδίζει την εργασία σας;
5. Πως πιστεύετε ότι θα άλλαζε η ποιότητα της δουλειά σας εάν σας παρέχόταν επαγγελματική εποπτεία;
6. Γνωρίζετε συναδέλφους Κοινωνικούς Λειτουργούς στους οποίους παρέχεται επαγγελματική εποπτεία στις υπηρεσίες που εργάζονται; (Αν ναι, ποιες είναι οι εμπειρίες τους;)
7. Τι θα μπορούσατε να κάνετε, ώστε η επαγγελματική εποπτεία να γίνει ένα αναπόσπαστο κομμάτι της δουλειάς σας;

Μέθοδος της Θεματικής Ανάλυσης

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της θεματικής ανάλυσης. Έγινε εντοπισμός, ανάλυση και σύγκριση των παραδειγμάτων της έρευνας μεταξύ των δεδομένων που συλλέξαμε. Έπειτα οργανώσαμε και παραθέτουμε με λεπτομέρεια τα δεδομένα.

Η Θεματική Ανάλυση είναι μια όλο και πιο δημοφιλής μέθοδος ανάλυσης ποιοτικών δεδομένων, η οποία μπορεί να εφαρμοστεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους, σε πολλά διαφορετικά σύνολα δεδομένων, για την αντιμετώπιση πολλών διαφορετικών ερευνητικών ερωτημάτων.

Σκοπός της ΘΑ είναι να προσδιορίσει κοινά θέματα (patterns) , σημασίες, ή έννοιες σε ένα σύνολο δεδομένων τα οποία μας δίνουν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που έχουμε θέσει στη μελέτη μας. Τα κοινά θέματα (θεματικές ενότητες) αναγνωρίζονται μέσω μιας αυστηρής διαδικασίας εξοικείωσης με δεδομένα, κωδικοποίησης τους και ανάπτυξης των θεματικών ενότητων. Braun & Clarke (2006)

Δυσκολίες στην Πραγματοποίηση της Μελέτης

Οι δυσκολίες που συναντήθηκαν στην πραγματοποίηση της έρευνας ήταν στην διαθεσιμότητα των κοινωνικών λειτουργών. Είτε λόγω μεγάλου φόρτου εργασίας τους,

είτε ασυμφωνίας στα προγράμματα μεταξύ αυτών και της ερευνητικής ομάδας, δημιούργησε καθυστερήσεις και περεταίρω εμπόδια στον προγραμματισμό συνάντησης μαζί τους. Επίσης, υπήρξε περίπτωση όπου ένας ΚΛ δεν δέχτηκε να καταγραφεί η συνέντευξη. Ακόμη, λόγω του προαναφερθέντος φόρτου εργασίας, υπήρξαν αρκετές περιπτώσεις, όπου ο χρόνος που διέθεταν οι ΚΛ για την διεξαγωγή της συνέντευξης ήταν περιορισμένος. Τέλος, υπήρξαν μερικές διακοπές από εξωτερικούς παράγοντες που διακόψαμε για λίγο την ροή της συνέντευξης.

Θεματική Ανάλυση

1. Τι είναι επαγγελματική εποπτεία;

Θεωρούν ότι είναι η διαδικασία κατά την οποία ένας συνάδελφος ΚΛ, πολύ έμπειρος, με αρκετές γνώσεις και αντικειμενικότητα, προσφέρει συμβουλές, καθοδηγεί ή και αποφορτίζει τον ΚΛ, όταν υπάρχει ανάγκη. Επίσης, θεωρούν ότι η εποπτεία είναι η ενημέρωσή ενός ΚΛ για τυχόν δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίσει και η επαφή με έναν εμπειρογνώμονα ο οποίος θα κατευθύνει και θα συμβουλεύει.

«Σημαίνει ότι υπάρχει ένας συνάδελφος ο οποίος είναι του ίδιου αντικείμενου με μεγάλη επαγγελματική εμπειρία με μεγάλες γνώσεις στο αντικείμενο ώστε να μπορείς να τον συμβουλευτείς να μπορεί να σε ακούσει να μπορεί να σου λύσει απορίες και να σου δώσει διευκρινήσεις.» Σ1

«Είναι η εποπτεία του επαγγέλματος μας. Δηλαδή, το τι μπορεί να συναντήσει ένας επαγγελματίας στην πορεία του και το κατά πόσο – τί δυσκολίες συναντά σε αυτή τη διαδρομή και πώς μπορεί να βοηθηθεί πάνω σε αυτό.» Σ2

«Εποπτεία είναι να έχει ο επαγγελματίας επαφή με κάποιον εμπειρογνώμονα στο εκάστοτε πεδίο, για να προσφέρει συμβουλευτική, κατευθύνσεις, ή υπηρεσίες σε ζητήματα που αφορούν το πεδίο» Σ3

«Η επαγγελματική εποπτεία συνήθως, μιλώντας για έναν επόπτη, μιλάμε για έναν εξωτερικό άνθρωπο, επαγγελματία που έρχεται στον χώρο εργασίας προκειμένου να βοηθήσει την επιστημονική ομάδα να λύσει σωστά διάφορα προβλήματα ή διάφορα θέματα που αντιμετωπίζει σε σχέση με το αντικείμενο εργασίας και να προχωρήσει παρακάτω.» Σ4

«Είναι λοιπόν μία διαδικασία αποφόρτισης, εεε, είναι μία διαδικασία που μπορούμε να συζητάμε με άλλους συναδέλφους προβλήματα και να δίνονται περαιτέρω λύσεις, εεε, και γενικά είναι μία διαδικασία πολύ χρήσιμη για να μπορούμε να αποφορτιζόμαστε και να προχωράμε λίγο παρακάτω.» Σ5

Θεωρούν ότι λαμβάνεται από κάποιον πιο έμπειρο και ότι είναι η διαδικασία κατά την οποία κάποιος ειδικός ανακουφίζει τον ΚΛ από κάποια στρεσογόνα θέματα της δουλειάς και του παρέχει κάποιες λύσεις αλλά και απαντήσεις σε απορίες του, καθώς και ότι πρόκειται για συζήτηση με συναδέλφους και συμβουλευτική υποστήριξη.

«Η επαγγελματική εποπτεία είναι αυτή που δεχόμαστε και εμείς ως κοινωνικοί λειτουργοί αλλά και εσείς ως φοιτητές από κάποιους που έχουν περισσότερη εμπειρία από εμάς κατά την άποψή μου.» Σ7

«Επαγγελματική εποπτεία σημαίνει ότι σου δίδεται η ευκαιρία μέσα σε μία ομάδα με έναν υπεύθυνο που πρέπει να είναι της ειδικότητας σου ή άτομο που θα μπορεί να κατανοήσει τις ιδιαιτερότητες του επαγγέλματος σου που θα συζητήσει να εκφραστείς για να ανακουφιστείς από κάποια θέματα που σε πιέζουν, μπορεί να είναι στρες, μπορεί να είναι αδιέξοδα, στον χειρισμό καταστάσεων, μπορεί να είναι ανάγκη για μοίρασμα προβληματισμών, έκφραση αποριών που θα σε βοηθήσει να χειριστείς όσο γίνεται καλύτερα τις καταστάσεις που αντιμετωπίζεις» Σ8

«Έτσι ανταλλάσσεις απόψεις με τους συναδέλφους και παίρνεις ιδέες για τρόπους χειρισμού και βλέπεις και εσύ τα λάθη σου. Ή κάτι το οποίο δεν είχες καταλάβει πώς να το χειριστείς και σου δίνουν μια συμβουλή.» Σ9

2.Είναι σημαντική;

Θεωρούν ότι είναι πολύ σημαντική και επιβεβλημένη για κάθε υπηρεσία ώστε να βελτιώνεται η αποδοτικότητα και να αποφεύγονται φαινόμενα burn out, καθώς και ότι είναι μια ενίσχυση στην δουλειά του ΚΛ. Επίσης, θεωρούν ότι είναι αναγκαία καθώς ο ΚΛ πλέον έχει περισσότερες αρμοδιότητες από αυτές για τις οποίες έχει εκπαιδευτεί.

«Την θεωρώ πάρα πολύ σημαντική και θα έπρεπε να είναι επιβεβλημένη σε κάθε υπηρεσία και σε κάθε πλαίσιο. Θα πρέπει να υπάρχει ένας εξωτερικός επόπτης ώστε να αποφεύγουμε και φαινόμενα burn out αλλά και να είμαστε όσο πιο αποτελεσματικοί μπορούμε στην δουλειά μας.» Σ1

«Θεωρώ ότι είναι πολύ σημαντική να υπάρχει στους επαγγελματίες γιατί πολλές φορές τρέχει τόσο πολύ η δουλειά που εεεε θες μια.. ενίσχυση να το πω, μια.. ενίσχυση ίσως σε αυτά που σκέφτεσαι και προβλέπεις για το κάθε περιστατικό ή έστω και μια επαναδιατύπωση του όλου θέματος.» Σ2

«Είναι ένα αναγκαίο κομμάτι της δουλειάς εφόσον ο κοινωνικός λειτουργός πλέον καλείται να αναμειχθεί σε διαδικασίες για τις οποίες δεν είναι ο κατάλληλα εκπαιδευμένος επαγγελματίας για να τις διεκπεραιώσει και που ξεφεύγουν από το πλαίσιο του επαγγέλματος του.» Σ3

Θεωρούν ότι είναι πολύ σημαντική καθώς δίνει την ευκαιρία για ποιοτική συζήτηση με τους συναδέλφους και προσωπική εξέλιξη, ότι βοηθά στην αποφόρτιση του ΚΛ αλλά και στο να βρεθούν λύσεις για τυχόν ζητήματα που αντιμετωπίζει, καθώς και πολύ σημαντική όσον αφορά την ψυχολογική στήριξη του ΚΛ.

«...θεωρώ ότι είναι πάρα πολύ σημαντική, γιατί δίνει αυτόν το χώρο και τον χρόνο στους εργαζόμενους να συζητήσουν για ποιοτικά στοιχεία της δουλειάς τους, να προχωρήσουν παραπέρα, να λύσουν δυσκολίες, να αντιμετωπίσουν προβλήματα και να εξελιχθούν τόσο οι ίδιοι όσο και όσο και το αντικείμενο με το οποίο ασχολούνται.» Σ4

«...εκτός του ότι, όπως είπα και πριν αποφορτιζόμαστε, κάνουμε και βασικά τυχόν περιπτώσεις, πως τις αντιμετωπίζουμε, δίνουμε λύσεις που μπορεί να βοηθήσουν και μελλοντικά σε κάποιο δικό μας περιστατικό.» Σ5

«Η εποπτεία είναι πολύ σημαντική όχι μόνο για την ψυχολογική στήριξη των εργαζομένων αλλά το πιο σημαντικό είναι να μιλάς για τα περιστατικά, γιατί τα περιστατικά είναι πάρα πολύ δύσκολα.»Σ6

Πιστεύουν ότι είναι σημαντική λόγω της ανταλλαγής απόψεων με πιο έμπειρους συνάδελφους, καθώς βοηθά πολύ στην προσωπική βελτίωση, στην τοποθέτηση στόχων αλλά και στην εξέλιξη της δουλειάς του ΚΛ και ότι θα έπρεπε να υπάρχει σε όλες τις υπηρεσίες.

«Βέβαια είναι σημαντικό γιατί βοηθάει στην ενδυνάμωση και στην ανταλλαγή απόψεων με κάποιους ανθρώπους πολύ πιο έμπειρους.» Σ7

«Σίγουρα βοηθάει πάρα πολύ να έχεις μια πολύ καλύτερη απόδοση, να είσαι πιο ουσιαστικός στην δουλειά σου, να μπορείς να δεις από απόσταση τα πράγματα που διαχειρίζεσαι, εεε και να μπορείς να διαχειρίζεσαι όποια συναισθήματα αρνητικά σε επιβαρύνουν, ώστε να μπορείς να κρατήσεις καθαρό το μυαλό σου και τον ορίζοντα μπροστά σου για να μπορείς να δουλεύεις με κάποιο όραμα στα πλαίσια της δουλειάς σου, να βάζεις στόχους που θα σε βοηθούν στην αυτοβελτίωση σου σαν επαγγελματία, στη βελτίωση στο βαθμό που εσύ θα μπορείς να συμμετέχεις και να επιδράς στο επαγγελματικό, στην ατμόσφαιρα στον επαγγελματικό σου χώρο, ώστε να υπάρχει συνεχής βελτίωση και εξέλιξη στα πλαίσια της δουλειάς σου και σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής, αλλά και σε σχέση με την αποτελεσματικότητα του ρόλου σου, του επαγγελματικού σου ρόλου.»Σ8

«Είναι μια πάρα πολύ καλή ιδέα, θα έπρεπε να γίνετε σε όλες τις υπηρεσίες.»Σ9

Όσοι έχουν δεχτεί επαγγελματική εποπτεία αναφέρονται παρακάτω:

Τα άτομα αυτά έχουν δεχτεί επαγγελματική εποπτεία από εξωτερικό ειδικό στα πλαίσια συμβουλευτικής. Άλλοι κάνουν εποπτεία μέσω συνεργασίας με ψυχολόγο που πληρώνει η υπηρεσία, ενώ άλλοι έχουν δεχτεί επαγγελματική εποπτεία μέσω του ΤΕΙ και τέλος κάποιοι κάνουν επαγγελματική εποπτεία σε μια ομάδα ψυχολογικής υποστήριξης.

«Έχω δεχθεί επαγγελματική εποπτεία κυρίως στα πλαίσια συμβουλευτικής από ένα άτομο εξωτερικό, υποστηρίχτηκα καθοδηγήθηκα και έτσι έμαθα να διαχειρίζομαι καλύτερα την κατάσταση με τον εξυπηρετούμενο.» Σ1

«...υπάρχει μία συνεργασία του κέντρου πρόληψης με το Βενιζέλειο νοσοκομείο, οπότε στο πλαίσιο αυτής της συνεργασίας έρχεται μία ψυχολόγος από το Βενιζέλειο νοσοκομείο και κάνουμε εποπτεία μαζί, είναι δωρεάν δηλαδή, δεν πληρώνει το κέντρο γι αυτό.» Σ4

«...όλη διαδικασία, ήταν πολύ ενδιαφέρουσα και πολύ ενδιαφέρων ο συντονισμός από την ψυχολόγο, η οποία εμπλέκεται στην διαδικασία, εε, οπότε θεώρησα ότι είναι κάτι που με ενδιαφέρει και το κάνω.»Σ5

«Είμαι σε μια ομάδα ψυχολογικής στήριξης που συζητάω τα προβλήματα της δουλειάς και όλο αυτό το φόρτο εργασίας και αδειάζω.»Σ6

Όσοι δεν έχουν δεχτεί επαγγελματική εποπτεία είναι 5.

Σχέση εποπτείας και αποδοτικότητας Πιστεύουν ότι σχετίζεται με την αποδοτικότητα και θεωρούν πως είναι αναγκαία για την απόδοση τους πάνω στο επάγγελμα. Μια ΚΛ βοηθήθηκε να ξεπεράσει κάποια προσωπικά της κολλήματα μέσω της εποπτείας ενώ μια άλλη λέει πως την έχει ανάγκη.

«Για παράδειγμα φοβόμουν πάρα πολύ να δουλέψω με άτομα με τάσεις αυτοκτονίας. Σε αυτό με βοήθησε πολύ η επαγγελματική εποπτεία να ελέγγω τον δικό μου φόβο.» Σ1

«Πιστεύω ότι θα βοηθούσε και το έχω και ανάγκη σαν επαγγελματίας μετά από τριάντα-τόσα χρόνια ας πούμε να βοηθηθώ πάνω σε αυτό.»Σ2

Πιστεύουν πως συνδέεται με την αποδοτικότητα, διότι βοηθά να λυθούν προβλήματα και δυσκολίες πιο εύκολα, αλλά θα πρέπει να είναι συνεχής για να είναι αποτελεσματική.

«Σίγουρα βοηθάει, γιατί όπως είπα και δίνει αυτόν το χώρο και τον χρόνο για να συζητηθούν προβλήματα που αφορούν είτε το αντικείμενο, είτε και τις σχέσεις μεταξύ του προσωπικού» Σ4

«...πρέπει να γίνεται συνεχώς η επαγγελματική εποπτεία, δεν είναι κάτι που να έχει αρχή, μέση και τέλος, να έχει διάρκεια.»Σ5

Πιστεύουν πως βοηθά στην απόδοση της δουλειάς μέσα από την αλληλεπίδραση με έμπειρους και πως αποδίδεις περισσότερο στην δουλειά όταν έχεις και συναδέλφους για να συζητάς τα προβλήματα που σε απασχολούν. Ακόμη πιστεύουν πως θα σε βοηθήσει καλύτερα στο επάγγελμα, ειδικά όταν δεν μπορείς να λάβεις απαντήσεις και ενημέρωση από οπουδήποτε αλλού.

«Ακόμα και τώρα ζητάω την συμβουλή των πιο έμπειρων για αρκετά από τα πράγματα που κάνω στην δουλειά μου. Είναι η αλληλεπίδραση και η ανατροφοδότηση που παίρνεις από κάποιον πιο έμπειρο.»Σ7

«Πέρασα από υπηρεσίες που πάντα ήταν και άλλοι συνάδελφοι, υπήρχαν και άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί, μοιραζόμασταν τα ίδια θέματα, με τον ίδιο ρόλο ήμασταν στις ίδιες πληθυσμιακές ομάδες απευθυνόμασταν σαν κοινωνικοί λειτουργοί και έτσι μπορούσαμε να μοιραζόμαστε εμπειρίες, να ανταλλάσσουμε απόψεις και αυτό που θα μπορούσες να πάρεις από μια επαγγελματική εποπτεία σε κάποιο βαθμό.»Σ8

«Πιστεύω ότι η εποπτεία μπορεί να σε καθοδηγήσει ή να σου λύσει κάποιες απορίες που δεν μπορείς να τις βρεις από τους συναδέλφους ή από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.»Σ9

Σχέση εποπτείας και **burn out**

Πιστεύουν πως το burn out αποφεύγεται όταν μιλάς με κάποιον ειδικό, διότι βοηθά να αποφορτιστείς και να διαχειριστείς τα συναισθήματα σου. Θεωρούν ότι η επαγγελματική εξουθένωση θα αποφευχθεί μέσω της εποπτείας και πως θα απέδιδαν καλύτερα στην δουλειά τους.

«Σίγουρα. Διότι φανταστείτε να δουλεύεις και να πιέζεσαι πολύ και να μην υπάρχει κάποιος άνθρωπος να σε ακούσει και να σε βοηθήσει να αποφορτιστείς και να διαχειριστείς τα συναισθήματά σου, να σου πει STOP , γιατί πολλές φορές ξεχνάμε να βάλουμε STOP νομίζουμε ότι μπορούμε να σώσουμε όλο τον κόσμο. Και σίγουρα το burn out είναι κάτι που μπορείς να το αποφύγεις αν σε στηρίζει ένας επαγγελματικός επόπτης.» Σ1

«Θεωρώ εγώ ότι η εποπτεία θα είναι πάρα πολύ σημαντική»Σ2

« Με τον τρόπο αυτό λοιπόν όχι μόνο θα απαλασσόταν σαν επαγγελματίας από το στρες αλλά θα διασφαλιζόταν και ο ορθότερος και πιο αποτελεσματικός χειρισμός της κάθε περίπτωσης, και συνεπώς ο ρυθμός εργασίας και ο βαθμός αποδοτικότητας της υπηρεσίας.» Σ3

Πιστεύουν πως η ενασχόληση τους με ανθρώπινα προβλήματα είναι πηγή στρες που συσσωρεύεται και τείνει να τους εξουθενώνει, πράγμα που τους εμποδίζει στην εργασία τους καθώς χρειάζονται ψυχική και νοητική διαύγεια για να λύνουν τις καταστάσεις που προκύπτουν. Μάλιστα, μια ΚΛ δηλώνει πως λόγω αυτού φτάνει μερικές φορές σε σημείο να μην αντέχει άλλο. Πιστεύουν πως η εποπτεία θα τους βοηθούσε υπό αυτή την άποψη.

Μια συνέντευξη αντικρούει τα παραπάνω λέγοντας πως εφόσον οι παράγοντες που προκαλούν το burn out είναι συνεχής και χρόνιοι τότε ένας βαθμός στρες θα παραμένει και θα συσσωρεύεται με τον καιρό, πράγμα που καθιστά την αποφυγή της εξουθένωσης δύσκολη και απίθανη.

«Ναι σίγουρα, γιατί γενικά στα επαγγέλματα που ασχολούνται με τον άνθρωπο στις ανθρωπιστικές επιστήμες είναι έτσι πολλές φορές, εεε με τους εξυπηρετούμενους της ομάδας, στόχος είναι που αντιμετωπίζουν διάφορα προβλήματα, δυσκολίες και ειδικά την περίοδο της κρίσης που είναι ιδιαίτερα αυξημένα όλα αυτά, είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει ένα πλαίσιο που να μπορεί να συζητούνται και να παίρνει μία ανατροφοδότηση σε όλα αυτά που βλέπει» Σ4

«...υπάρχουν στιγμές που λέω φτάνει ως εδώ, δεν αντέχω άλλο και αυτό είναι ανάλογα την περίοδο την οποία περνάω και σαν άνθρωπος και σαν καταστάσεις,

εε, αυτό, δεν μπορώ να πω ότι θέλω κάποιες στιγμές, δεν θέλω να κάνω άλλο αυτό το επάγγελμα.» Σ5

«Όχι, ειδικά με τα χρόνια.. Για αυτό υπάρχουν συνάδελφοι που φεύγουν από την κοινωνική εργασία και πάνε διοικητικοί υπάλληλοι, γιατί με τα χρόνια.. όχι. Γενικά πρέπει να αποστασιοποιείσαι από όλο αυτό. Ναι μεν αποστασιοποιείσαι αλλά σίγουρα κάτι περνάει μέσα σου. Δηλαδή είναι δύσκολο να κρατήσεις τόσο καλές ισορροπίες και τόσο καλά όρια.»Σ6

Θεωρεί ότι αποφεύγεται όταν μιλώντας με έναν επόπτη αναλύεις τα αίτια που σε έχουν οδηγήσει σε αυτή τη κατάσταση.

«Κοιτάζτε, όταν ο κ.λ. είναι τόσο φορτισμένος πάει να πει ότι δεν ευθύνεται μόνο η δουλειά του αλλά και ο τρόπος ζωής του. Οπότε ο επόπτης θα μπορούσε να βρει τα πραγματικά αίτια και να τον καθοδηγήσει.» Σ9

Αφηγήσεις ιστοριών της επαγγελματικής διαδρομής για τις οποίες χρειάστηκε επαγγελματική εποπτεία Από τους ΚΛ που ερωτήθηκαν, η πλειοψηφία ανέφερε πως αναζήτησε επαγγελματική εποπτεία, λόγω κάποιων περιστατικών ή εξουθένωσης. Συγκεκριμένα, μια Κ.Λ χρειάστηκε σε δύο περιπτώσεις, συγκεκριμένα στις δύο πρώτες δουλειές της λόγω απειρίας και έλλειψης υποστήριξης, ενώ μια άλλη χρειάστηκε λόγω εξουθένωσης η οποία την ώθησε να αποστασιοποιηθεί προσωρινά από την εργασία της με άδεια δύο εβδομάδων.

«Χρειάστηκα πάρα πολλές φορές να πω την αλήθεια. Περισσότερο την χρειάστηκα τα πρώτα χρόνια που άρχισα να δουλεύω. Εγώ θυμάμαι που ξεκίνα να δουλεύω σε μια υπηρεσία που δεν είχε ΚΛ. Ήμουν εντελώς μόνη και πολύ μικρή μόλις είχα πάρει το πτυχίο μου. Θυμάμαι δυσκολεύτηκα πάρα πολύ, έπαιρνα στο υπουργείο ρόταγα γιατί ήταν πράγματα που δεν τα ήξερα. Έπειτα χρειάστηκα και στην δεύτερη δουλειά που ήταν μια δομή βοήθεια στο σπίτι με ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρίες και όταν διορίστηκα εκεί ήταν καινούριο

πλαίσιο και δεν ήξερε κανείς να με βοηθήσει ήταν πρώτη φορά που εφαρμοζόταν οπότε μου έδωσαν ένα χαρτί μου είπαν ότι είσαι υπεύθυνη.»Σ1

«Είχα φτάσει ας πούμε την άνοιξη να είμαι αρκετά εξουθενωμένη και με βοήθησε η άδεια τότε. Πήρα μια άδεια δύο εβδομάδων που μπορώ να σου πω ότι τις πρώτες μέρες είχα κάτι εφιάλτες, κάτι αυτά, [γέλιο] αλλά μετά επειδή απομακρύνθηκα λίγο από την όλη φάση ναι, με βοήθησε όλο αυτό.»Σ2

Μια ΚΛ αφηγήθηκε ένα περιστατικό το οποίο την στιγμάτισε και χρειάστηκε τότε την επαγγελματική εποπτεία, την οποία όμως δεν έλαβε, ενώ μια άλλη ΚΛ θεωρεί ότι οι ΚΛ πάντα χρειάζονται την επαγγελματική εποπτεία καθώς στην δουλειά αυτή ενέχει πολύ μεγάλη ευθύνη και συναισθηματική φόρτιση.

«Η περίπτωση αφορούσε την αφαίρεση ενός παιδιού από το μέρος κατοικίας του. Εκείνη είχε συνεννοηθεί από την προηγούμενη κιόλας μέρα με τη μητέρα του παιδιού να βρεθούν στην υπηρεσία και να προχωρήσει η διαδικασία χωρίς επιπλοκές. Περισσότερο να σημειωθεί ότι η μητέρα δε φάνηκε ποτέ. Σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχαν μισή ώρα μετά την ώρα του ραντεβού, η μητέρα της εκμυστηρεύτηκε ότι είχε πάρει το παιδί και είχε φύγει προς άγνωστο προορισμό. Η ερωτώμενη είπε πως αυτή η στιγμή τη στιγμάτισε, διότι ήταν μια στιγμή που την έπιασε απροετοίμαστη και δεν ήξερε πως να τη διαχειριστεί. Είπε πως οι συνάδελφοι της συμποματικά απουσίαζαν και εκείνη δε γνώριζε πως να ανταπεξέλθει στην περίπτωση, και ότι ήταν μια στιγμή όπου μια έγκαιρη συμβουλή κάποιου εμπειρογνώμονα ίσως να ανέστρεφε την κατάσταση.»Σ3

«Υπάρχουν τόσο δύσκολες περιπτώσεις που μία απόφαση μπορεί ουσιαστικά, να είναι απόφαση ζωής για κάποιον τρίτο. Δεν είναι εύκολο να πάρεις αποφάσεις για την ζωή κάποιων άλλων ατόμων και ιδίως των παιδιών. Οπότε σε αυτή την περίπτωση σίγουρα χρειάζεσαι και μία στήριξη για να το δεις και κάπως πιο θετικά και να βάλεις την σκέψη σου, να φύγει δηλαδή το συναίσθημα, να μπει η λογική και να μπει το τι πρέπει και όχι δηλαδή το τι θα ήθελες εσύ να γίνει, για το καλό του ωφελομένου.» Σ5

Από την άλλη, μια ΚΛ θεωρεί ότι δεν χρειάζεται διότι έχει ζήσει πολλά στην δουλειά της και πλέον μπορεί να ανταπεξέλθει στις καταστάσεις, ενώ μια άλλη νεαρότερη στο επάγγελμα ισχυρίστηκε πως απλά δεν είχε προκύψει ακόμη η ανάγκη.

«Τα πάντα, ναρκωτικά, κακοποίηση, τροχαία, φυλακισμένους, αποφυλακισμένους, τι να πω.. Οικονομικά αδύναμοι όλοι, χαμηλό επίπεδο - όλοι απόφοιτοι δημοτικού, σταφιδοεργάτες, άνεργοι, πορνεία, τί άλλο να πούμε; Δεν υπάρχει κάτι που να μην το έχω δουλέψει. Αυτοκτονίες, θαψίματα – πως θα θάψουμε τον άλλο τζάμπα, με γραφεία τελετών συνεργασίες.. Όλα, όλα. Δε μπορείτε να φανταστείτε τι έχω δει εδώ πέρα. Κι όταν βλέπεις πολλά, εξειδικεύεσαι.»Σ6

«Όχι. Είναι μια δουλειά αρκετά ψυχοφθόρα αλλά δεν μου έχει τύχει ποτέ να φτάσω σε ένα τέτοιο σημείο.» Σ7

Μια ΚΛ αναφέρει ότι χρειάστηκε επαγγελματική εποπτεία και την αναζήτησε σε συναδέλφους της, ενώ μια άλλη όπως αναφέρει την χρειάστηκε περισσότερο με την μορφή ενημέρωσης και μετεκπαίδευσης πάνω σε μέσα που καλείται να χρησιμοποιήσει ο ΚΛ στην δουλειά του.

«το χρειάστηκα αρκετά συχνά και το αναζήτησα σε πιο έμπειρους συναδέλφους.»Σ8

«Ναι ένιωσα αυτή την ανάγκη κάποια στιγμή. Γιατί έτσι είναι η δουλειά αλλάζουν οι καταστάσεις και οι νόμοι από το υπουργείο οπότε είσαι σε μια φάση που λες τώρα χρειάζομαι κάποιον να μου πει ώστε το επόμενο βήμα που θα κάνω χρειάζεται κάποια εξειδίκευση. Π.Χ. πήρα το πτυχίο το 93 και δεν χρησιμοποιούσαμε πολύ υπολογιστές και τώρα καλούμαστε να τους χρησιμοποιούμε.»Σ9

Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τα ευρήματα που προέκυψαν από την έρευνα, οι επαγγελματίες έδειξαν επαρκώς πληροφορημένοι σχετικά με την επαγγελματική εποπτεία. Η συντριπτική τους πλειοψηφία γνώριζε να απαντήσει στο τί ορίζεται ως επαγγελματική εποπτεία καθώς και σε τρόπους με τους οποίους εφαρμόζεται.

Επίσης, εκφράστηκε από κοινού η άποψη ότι η επαγγελματική εποπτεία είναι απαραίτητη στο χώρο των κοινωνικών υπηρεσιών. Υπήρχε ομόφωνη αναγνώριση της σημασίας της εποπτείας ως μέσο που συμβάλει στην αποδοτικότητα και

αποτελεσματικότητα του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού, στη βελτίωση και εξέλιξη του στην άσκηση του επαγγέλματος, όπως επίσης και στην αποφόρτιση του έτσι ώστε να παραμείνει στο μέγιστο της αποδοτικότητας. Κατ' επέκταση μπορεί να έχει οφέλη τόσο προς τους παραλήπτες όσο και προς τις υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται ως αποτέλεσμα. Αναφορές έγιναν στη χρησιμότητα της εποπτείας σε θέματα που αφορούν:

- 1) τη διαχείριση περίπλοκων διαδικασιών για τις οποίες η εκπαίδευση ενός κοινωνικού λειτουργού δεν επαρκεί για τη διεκπεραίωση
- 2) την εξέταση και συζήτηση ηθικών και δεοντολογικών ζητημάτων που θα παίζουν σημαντικό ρόλο στην πορεία και εξέλιξη ενός περιστατικού.
- 3) την αποφόρτιση του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού από την ψυχική και συναισθηματική πίεση που δέχεται από τη δουλειά του

Από την άλλη, πάνω σε αυτούς τους άξονες εντοπίζονταν παράλληλα οι κυριότερες πιέσεις και τα κολλήματα στη διεξαγωγή του έργου τους, σύμφωνα με τα λεγόμενα τους. Είναι φαινόμενα με τα οποία οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι συνεχώς και που προκαλούν καταστάσεις υψηλής πίεσης. Η πίεση αυτή που δέχονται ακατάπαυστα είναι ένας παράγοντας χρόνιου στρες που ενδέχεται να έχει ως απόρροια την εξασθένηση στην απόδοση, στρες, ψυχοσωματικά συμπτώματα όπως ασθένεια, και τη λεγόμενη επαγγελματική εξουθένωση (burn out).

Με την επαγγελματική εποπτεία λοιπόν να απευθύνεται στα παραπάνω ζητήματα, οι ερωτώμενοι την έκριναν ως την πλέον κατάλληλη μέθοδο για την αντιμετώπιση τους. Η ανάγκη για την εφαρμογή της εκφράστηκε από όλους - με εξαίρεση μια ερωτώμενη που δήλωσε πως δεν υπάρχει ανάγκη για εποπτεία και πως η ευθύνη για διαχείριση τέτοιων ζητημάτων οφείλει να αναλάβει το ίδιο το άτομο ανάλογα με την ιδιοσυγκρασία του. Στους υπόλοιπους, η ανάγκη για εποπτεία φάνηκε να εκφράζεται πιο θερμά. Το κοινό στοιχείο μεταξύ αυτών ήταν το γεγονός πως ήταν όλοι επαγγελματίες που δουλεύουν σε κοινότητες όπου υπάρχουν πολλά άτομα, οικογένειες και ομάδες με χαμηλό βιοτικό επίπεδο, χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, δυσχερείς οικονομικές συνθήκες, και συχνά με υψηλό επίπεδο παραβατικότητας. Κοινότητες όπου ο φόρτος εργασίας είναι αυξημένος και η φύση των περιπτώσεων

τέτοια που συστηματικά υποβάλλουν τους κοινωνικούς λειτουργούς σε ιδιαίτερα στρεσογόνες καταστάσεις.

Μέχρι στιγμής γίνεται ορατή η ανάγκη εφαρμογής επαγγελματικής εποπτείας. Παρόλα αυτά, περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους δήλωσαν πως δεν έχουν δεχτεί ποτέ επαγγελματική εποπτεία στην επαγγελματική τους καριέρα. Οι υπόλοιποι έχουν αναζητήσει επαγγελματική εποπτεία όπου αυτή προσφέρεται, είτε σε δωρεάν πρόγραμμα είτε ιδιωτικά επί πληρωμή. Πιο συγκεκριμένα, μια αναφορά έγινε σε ομάδα ψυχολογικής στήριξης, μια σε ψυχολόγο-συνεργάτη της υπηρεσίας και μια σε ιδιώτη ψυχολόγο επί πληρωμή. Αναφορές έγιναν επίσης στην εποπτεία που έχει οργανωθεί πρόσφατα στο ΤΕΙ, είτε από επαγγελματίες που συμμετείχαν είτε που το είχαν ακουστά. Εντούτοις, κλειδί για την επιτυχημένη εφαρμογή της εποπτείας είναι η συχνότητα και συστηματικότητα, σε αντίθεση με τη σποραδικότητα που παρατηρείται στις περισσότερες προαναφερθείσες περιπτώσεις. Αυτή ήταν μια επισήμανση που έκαναν μερικοί από τους ερωτώμενους για τις εποπτείες που παρακολουθούσαν, συμπεριλαμβανομένου αυτής στο ΤΕΙ.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Αλεξιάς, Γ. Αναγνωστόπουλος, Φ. Πιλάτης, Ι (2014). *Επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση από την εργασία του ιατρικού προσωπικού δημόσιου νοσοκομείου των Αθηνών*
<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/ekke/article/view/6768/6496>
[Πρόσβαση τις 20 Νοεμβρίου 2018]
- Δημοπούλου-Λαγωνίκα, Μ. (2011). *Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας: Μοντέλα παρέμβασης*, Αθήνα: Τόπος
- Ζαφειρόπουλος, Κ. (2005). *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; : Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών*. Αθήνα: Κριτική
- Ιωσηφίδης, Θ. (2003). *Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Κριτική

- Καλλινικάκη, Θ. (2011). *Εισαγωγή στη θεωρία & την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος.
- Κωνσταντινίδης, Μ. (2008). Η εποπτεία στην εκπαίδευση της κοινωνικής εργασίας. *Τετράδια Ψυχολογίας*, (Τεύχος 104), 82 -92.
- Καλούτση-Γαυλαρίδου, Α., Παπαφλέσσα, Θ. (2007). *Η βιωματική διδακτική στην εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών*, Αθήνα: Κριτική
- Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία, Δεξιότητες και Τεχνικές*, Αθήνα: Τόπος
- Κυριαζή, Ν. (2011). *Η κοινωνιολογική έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*. Αθήνα: Πεδίο
- Κέντρο Λογοθεραπείας & Ψυχικής Υγείας (2016) *Εποπτεία των Επαγγελματιών Υγείας*, Πανελλήνια Εταιρεία Ψυχικής Υγείας Παιδιού και Ενηλίκου [πρόσβαση στις 31 Οκτωβρίου 2016]
- Μαυρομάτης, Σ. (2015). *Η Εποπτεία στο χώρο της Εκπαίδευσης των Ασκοούμενων Φοιτητών Κοινωνικής Εργασίας: Αντιλήψεις εποπτευομένων, εποπτών και εκπαιδευτών*
<http://83.212.168.214/jspui/bitstream/123456789/10415/1/Mauromatis%20Savvas.pdf> [Πρόσβαση τις 10 Μάρτη 2018]
- Μπάρκα, Η., Παναγιώτου, Α., Παντελής Κ.Κ. (2016). *Η Αναγκαιότητα της εποπτείας στην κοινωνική εργασία. Απόψεις τελειόφοιτων και ενεργών επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών*.
<http://repository.teiwest.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/5593/%CE%97%20%CE%91%CE%9D%CE%91%CE%93%CE%9A%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%A4%CE%97%CE%A4%CE%91%20%CE%A4%CE%97%CE%A3%20%CE%95%CE%A0%CE%9F%CE%A0%CE%A4%CE%95%CE%99%CE%91%CE%A3%20%CE%A3%CE%A4%CE%97%CE%9D%20%CE%9A%CE%9F%CE%99%CE%9D%CE%A9%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%95%CE%A1%CE%93%CE%91%CE%A3%CE%99%CE%91%20%CE%91%CE%A0%CE%9F%CE%A8%CE%95%CE%99%CE%A3%20%CE%A4%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%99%CE%9F%CE%A6%CE%9F%CE%99%CE%A4%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%95%CE%9D%CE%95%CE%A1%CE%93%CE%A9%CE%9D%20%CE%95%CE%A0%CE%91%CE%93%CE%93%CE%95%CE%9B%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%99%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%9F%CE%99%CE%9D%CE%A9%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D%20%CE%9B%CE%95%CE%99%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1%CE%93%CE%A9%CE%9D.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Πρόσβαση στις 10 Μάρτη 2018]
- Περάκη Δ & Χαμπίμπη Κ (2008) *Επαγγελματικές προσδοκίες εκπαιδευόμενων κοινωνικών λειτουργών λίγο πριν την ολοκλήρωση των σπουδών τους ΤΕΙ*

Κρήτης.<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/seyp/ker/2008/PerakiDespoina,ChampiKonstantina/attached-document/Peraki2008.pdf>[πρόσβαση στις 30 Οκτωβρίου 2016]

- Πουλόπουλος, Χ. (2011) *Κοινωνική εργασία και εξαρτήσεις : οι κοινότητες της αλλαγής*, Αθήνα: Τόπος
- Σπυριδούλα Λεβιδιώτη-Λέκκου (1996) *Εποπτεία στην πράξη της κοινωνικής εργασίας : εισαγωγικές σκέψεις, θέσεις και ασκήσεις*, Αθήνα: Έλλην
- Τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης και Πολιτικής Επιστήμης Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης. *Έντυπα που Αφορούν την Πρακτική Άσκηση: Οδηγός της Πρακτικής Άσκησης*. Ανασύρθηκε από το διαδικτυακό τόπο αναζήτησης του Τμήματος Κοινωνικής Διοίκησης και Πολιτικής Επιστήμης Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης
<https://www.socadm.duth.gr/undergraduate/practice/entypa.shtml>
- Yalom, I.D (2006). *Θεωρία και πράξη της ομαδικής Θεραπείας*, (Ε. Ανδριτσάνου & Δ. Κακατσάκη, μετάφρ., Γ. Ζερβάς, επίμ.). Αθήνα: Άγρα
- Gilbert, M.C. & Evans, K. (2003). *Κλινική Εποπτεία. Συνθετική Προσέγγιση* (Π. Ασημάκης, μετάφρ.). Εκδόσεις: Π. Ασημάκης

Ξενόγλωσση

- Azagba, S. Sharaf, M. F. (2011) *Psychosocial working conditions and the utilization of health care services*
<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-11-642> [Πρόσβαση στις 18 Νοεμβρίου 2018]
- Braun, V. and Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). pp. 77-101.
- Beddoehttps://www.researchgate.net/profile/Liz_Beddoe, L. (2011) *External Supervision in Social Work: Power, Space, Risk, and the Search for Safety*

- https://www.researchgate.net/publication/235947598_External_Supervision_in_Social_Work_Power_Space_Risk_and_the_Search_for_Safety [πρόσβαση στις 29 Νοεμβρίου 2018].
- Caspi, J. Reid, W. J. (2002) *Educational supervision in social work_ a task-centered model for field instruction and staff development-Columbia University Press*
https://scholar.google.gr/scholar?q=Educational+Supervision+in+Social+Work:+A+Task-Centered+Model+for+Field+Instruction+and+Staff+Development&hl=el&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart [Πρόσβαση στις 25 Οκτωβρίου 2018]
 - Collins S., (2008), *Statutory Social Workers: Stress, Job satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences*. British Journal of Social Work, 38, pp. 1173-1193.
 - Ingram, R. (2012) *Emotions, Social Work Practice and Supervision: An Uneasy Alliance?*, PubMed Central
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3991318/> [πρόσβαση στις 23 Οκτωβρίου 2016]
 - Kadushin, A .Harkness, D. *Supervision in Social Work* (2002)
<http://gen.lib.rus.ec/book/index.php?md5=AD7595FA0FA976F18C590202E504FD8B> [Πρόσβαση στις 15 Οκτωβρίου 2018]
 - Kim H., Stoner M., (2008), *Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support*. Administration in Social Work, Vol. 32, Issue 3.
 - Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002), *Social work, stress and burnout: A review*, Journal of Mental Health, 11, (3), σελ: 255-265
<http://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:62252/SocialWorkStressBurnout.pdf> [πρόσβαση στις 23 Οκτωβρίου 2016]
 - Proctor, B. (1987), *Supervision: A co-operative exercise in accountability'* in M. Marken and M. Payne (eds.) *Enabling and Ensuring. Supervision in practice*, Leicester: National Youth Bureau

- Smith, M. K. (1996 – 2011) The functions of supervision
<http://infed.org/mobi/the-functions-of-supervision/>
[Πρόσβαση στις 11 Νοεμβρίου 2018]
- Schaufeli W.B., Leiter M. P., Maslach C., (2009), *Burnout: 35 years of research and practice*,
Career Development International, Vol. 14. N.3, pp. 204-220.
- Tsui, M. (2005) *Social Work Supervision Contexts and Concepts*, United States
of America: SAGE Publications