

# ΦΑΣΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΦΑΣΗ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ

D. Colling, C. Jordan & H. Coleman

Επιμ. Χ. Ασημόπουλος & Σ. Μαρτινάκη

Κεφ. 11 & 14

# Ρόλοι του κοινωνικού λειτουργού στην ΚΕΜΟ

Στη συνεργασία με οικογένειες, οι κοινωνικοί λειτουργοί χρησιμοποιούν επτά ρόλους ως εφιαλτήριο για να επιφέρουν την επιθυμητή αλλαγή.

## 1. Ρόλος του υποστηρικτή με ενσυναίσθηση

Η φιλοσοφία που καθοδηγεί τον κοινωνικό λειτουργό είναι ο προσδιορισμός και η ενίσχυση των δυνάμεων της οικογένειας, ενώ παράλληλα αναγνωρίζονται και οι περιορισμοί της οικογένειας και οι ελλείψεις στα διαθέσιμα μέσα. Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι, παρά τις αρνητικές γονεϊκές πρακτικές, οι περισσότεροι γονείς ενδιαφέρονται πολύ για τα παιδιά τους. Αυτού του είδους η γονεϊκή φροντίδα πρέπει να τονίζεται για να δημιουργηθούν τα θεμέλια για τη διαχείριση των προβλημάτων.

## 2. Ρόλος του δασκάλου ή εκπαιδευτή

Ο ρόλος αυτός επιτρέπει στον κοινωνικό λειτουργό να καλλιεργήσει τους τομείς όπου η οικογένεια παρουσιάζει προβλήματα ή ελλείψεις σε δεξιότητες ή γνώσεις. Όταν οι δυσκολίες της οικογένειας αντιμετωπίζονται ως αποτέλεσμα ελλείψεων σε δεξιότητες (ή πιο σωστά ως αποτέλεσμα δεξιοτήτων που πρέπει να διδαχθούν) και όχι ως στοιχεία παθολογίας (τα οποία πρέπει να εξαλειφθούν ή να διορθωθούν) οι οικογένειες καθίστανται πιο ανοιχτές στην αντιμετώπιση των προβλημάτων χωρίς να διατηρούν αμυντική στάση. Οι προβληματικοί τομείς μπορεί να περιλαμβάνουν ελλείμματα στην επικοινωνία, στις γονεϊκές δεξιότητες, στην επίλυση προβλημάτων, στη διαχείριση του θυμού, στην επίλυση των συγκρούσεων, στην αποσαφήνιση των αξιών, στην οικονομική διαχείριση και στις δεξιότητες της καθημερινής διαβίωσης.

# Ρόλοι του κοινωνικού λειτουργού στην ΚΕΜΟ

## 3. Ο κοινωνικός λειτουργός ως σύμβουλος

Παρέχει συμβουλές στην οικογένεια για συγκεκριμένα προβλήματα που υπάρχουν. Για παράδειγμα όταν δυσκολεύονται με το παιδί τους που μπήκε στην εφηβεία, μπορεί να τους παρέχει πληροφορίες αναφορικά με τις «φυσιολογικές» συμπεριφορές ενός εφήβου κι έτσι να μειωθεί η τάση τους να θεωρούν το παιδί τους ως πρόβλημα στις μελλοντικές αλληλεπιδράσεις.

## 4. Ο ρόλος του καταλύτη

Επιτρέπει στον κοινωνικό λειτουργό να διευρύνει τις ευκαιρίες για την οικογένεια που αλλιώς μπορεί να μην είναι προσβάσιμες. Η πληροφόρηση μιας οικογένειας για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και η βοήθεια για τη χρήση αυτών, θα ενδυναμώσει την οικογένεια.

## 5. Ο κοινωνικός λειτουργός ως παρακινητής

Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να κινητοποιήσει και να συντονίσει τις υπηρεσίες της κοινότητας για να εργαστούν με την οικογένεια. Όταν, για παράδειγμα, το σχολείο θέτει προκλήσεις στα παιδιά, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να έχει ένα συντονιστικό ρόλο μεταξύ του σχολείου και της οικογένειας, βοηθώντας στην επικοινωνία ώστε να συγκεντρωθούν επιπλέον διαθέσιμα μέσα που θα βοηθήσουν τον μαθητή.

# Ρόλοι του κοινωνικού λειτουργού στην ΚΕΜΟ

## 6. Ρόλος του διαμεσολαβητή

Ο κοινωνικός λειτουργός διαχειρίζεται το στρες και τις συγκρούσεις μεταξύ ατόμων και συστημάτων για εξεύρεση λύσεων όταν η οικογένεια βρίσκεται σε σύγκρουση με την κοινότητα ή μπορεί να διαμεσολαβήσει ανάμεσα στα μέλη της οικογένειας που συγκρούονται. Όταν για παράδειγμα, ένα μέλος της οικογένειας έχει συγκρουσιακή σχέση με μια υπηρεσία υγείας ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να εργαστεί με το μέλος και τον υπάλληλο της υπηρεσίας για να επιλύσει τη διαφορά.

## 7. Ρόλος του συνηγόρου

Αυτός ο ρόλος απαιτεί ακτιβισμό για τις μισές από τις εξυπηρετούμενες οικογένειες.

Αυτή η προσέγγιση στηρίζεται ότι ο κοινωνικός λειτουργός γνωρίζει καλύτερα από τους Φορείς της Κοινότητας την ιστορία και τις απόψεις της οικογένειας, τους λόγους που επιθυμούν κάποια αγαθά ή υπηρεσίες.

# Στάδια επίλυσης προβλημάτων

Ο ορισμός του προβλήματος περιγράφει μια προβληματική κατάσταση. Μια κατάσταση θεωρείται προβληματική όταν η επίλυσή της δεν είναι αυτόματη. Περιλαμβάνει επίσης την εξεύρεση του τρόπου που συμβάλλει το κάθε άτομο στο πρόβλημα.

2. Η επιλογή του στόχου περιγράφει αυτό που επιθυμεί το κάθε άτομο να συμβεί.
3. Η εξεύρεση λύσεων είναι το αποτέλεσμα της ανταλλαγής ιδεών που οδηγεί στην αναγνώριση μιας σειράς εναλλακτικών απαντήσεων που θα μπορούσαν να επιλύσουν ένα συγκεκριμένο πρόβλημα.
4. Η μελέτη των θετικών και των αρνητικών επιπτώσεων κάθε λύσης, μπορεί να σχετίζονται με τον χρόνο, το χρήμα και τα προσωπικά, συναισθηματικά και κοινωνικά αποτελέσματα. Μπορεί, επίσης, να περιλαμβάνει τα πιθανά έμμεσα και μακροπρόθεσμα αποτελέσματα.
5. Η λήψη αποφάσεων βασίζεται στην εκτίμηση των προτεινόμενων λύσεων και των επιπτώσεών τους, καθώς επίσης και στην απόφαση ποια είναι η καλύτερη για το άτομο στη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Η λήψη αποφάσεων λαμβάνει υπόψη τις προτεραιότητες και τις αξίες του ατόμου και τη συμφωνία για μια λύση.
6. Η εφαρμογή απαιτεί τη διενέργεια δράσεων που προκύπτουν από την προτεινόμενη λύση.
7. Η αξιολόγηση πρέπει να περιλαμβάνει μια ανασκόπηση των αποτελεσμάτων της επίλυσης του προβλήματος και να αποφασιστεί αν πληρούνται οι στόχοι, αν είναι απαραίτητες

## Περίληψη Ερωτήσεων Αναφορικά με την Εστίαση στη Λύση

Πιο κάτω ακολουθούν ορισμένες ερωτήσεις που θα μπορούσε να θέσει ο κοινωνικός λειτουργός σε μια οικογένεια:

- Ποια είναι τα μέσα που διαθέτει αυτή τη στιγμή η οικογένειά σας;
- Τι είναι αυτό που θα θέλατε να παραμείνει ίδιο;
- Τι θα παρατηρούσατε στην οικογένειά σας όταν τα πράγματα θα πήγαιναν καλύτερα;
- Τι θα έκανε διαφορετικά κάθε μέλος της οικογένειας;
- Υπάρχουν περιπτώσεις που τα προηγούμενα συμβάλλουν ήδη σε κάποιον βαθμό (ακόμα και μικρό) και τι είναι διαφορετικό εκείνες τις φορές;
- Ποιο θα ήταν το πρώτο σημάδι ότι η οικογένεια κινείται προς αυτήν την κατεύθυνση;
- Πώς καταλαβαίνει η οικογένειά σας ότι σημειώνετε πρόοδο;

Οι ερωτήσεις αυτές βοηθούν μια οικογένεια να ανακαλύψει ότι οι μικρές αλλαγές μπορούν να οδηγήσουν σε μεγαλύτερες μέσω μιας θετικής διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων.

# ΦΑΣΗ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ: Λόγοι τερματισμού

Ιδανικά, ο τερματισμός είναι η τελική φάση της κοινωνικής εργασίας με οικογένεια. Λέμε ιδανικά διότι κάποιες φορές οι οικογένειες δεν φτάνουν στην τελική φάση της διαδικασίας με τον κοινωνικό λειτουργό, αλλά σταματούν τη συνεργασία πριν από την αμοιβαία συμφωνημένη χρονική στιγμή. Κάποιες φορές, ακόμα και οι πιο ρεαλιστικοί και λογικοί στόχοι μπορεί να μην εκπληρωθούν λόγω πρόωρου τερματισμού.

Ακρογωνιαίο λίθο του τερματισμού αποτελεί η αξιολόγηση της εργασίας για το αν κατάφερε η οικογένεια να επιλύσει το παρουσιαζόμενο πρόβλημα. Η κοινωνική εργασία με οικογένεια συνήθως είναι βραχυπρόθεσμη (4-10 Συνεδρίες) διότι πολλές οικογένειες αναζητούν βοήθεια σε περιόδους κρίσης και κινητοποιούνται να επιλύσουν μόνο τα άμεσα προβλήματά τους. Επιπλέον, όταν η εργασία δεν είναι ικανοποιητική ή οδηγείται σε αδιέξοδο, παρά τις επαναλαμβανόμενες προσπάθειες για αναθέρμανση της διαδικασίας, ο κοινωνικός λειτουργός λήγει τη σχέση μετά από μια τελική συνεδρία, κατά την οποία θα πραγματοποιηθεί συζήτηση και ανασκόπηση αυτών που συνέβησαν.

Οι αποτελεσματικοί κοινωνικοί λειτουργοί δημιουργούν βαθιές και ουσιαστικές σχέσεις με τις οικογένειες και ίσως πολλοί διστάζουν να ξεκινήσουν τις διαδικασίες του τερματισμού. Τερματισμός σημαίνει ότι αφήνω κάτι και προχωρώ μπροστά. Τα συναισθήματα του επαγγελματία μπορεί να ποικίλουν, από θλίψη μέχρι χαρά ή να είναι μια μίξη και των δύο. Επίσης, ο κοινωνικός λειτουργός δεν θα πρέπει να ελαχιστοποιεί τον ρόλο της κοινωνικής εργασίας στην αλλαγή.

# Πρόωρος τερματισμός και διακοπή

Οι εξυπηρετούμενοι είναι πιθανό να επιδιώξουν να σταματήσουν τη διαδικασία του τερματισμού με τους ακόλουθους τρόπους:

- Μπορεί να γίνουν υπερβολικά εξαρτημένοι από τον κοινωνικό λειτουργό.
- Μπορεί να αναφέρουν ότι τα παλαιότερα προβλήματα ξεκινούν να εμφανίζονται ξανά.
- Μπορεί να επικαλεστούν νέα προβλήματα.
- Μπορεί να βρουν υποκατάστατα του κοινωνικού λειτουργού

Όταν ο κοινωνικός λειτουργός αρχίζει να παρατηρεί ότι αρχίζει να αναπτύσσεται ένα τέτοιο πρότυπο (π.χ. ακύρωση δύο συνεχόμενων συναντήσεων), προτείνεται το θέμα αυτό να αποτελέσει αντικείμενο συζήτησης, αν βέβαια ο κοινωνικός λειτουργός καταφέρει να έρθει σε επαφή με την οικογένεια. Ο τερματισμός μπορεί επίσης να συζητηθεί στην έναρξη της συνεργασίας με την οικογένεια. Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να συνάψει μια συμφωνία με την οικογένεια, προτείνοντας πως αν νιώσουν ότι επιθυμούν να σταματήσουν, θα χρειαστεί να γίνει μια τελευταία συνεδρία για την ανασκόπηση της εργασίας που έχει γίνει και την παραγωγική της ολοκλήρωση.



## Πορεία προς το τερματισμό

Η ικανότητα της οικογένειας να αντιμετωπίσει τα προβλήματα, και όχι να τα αποφύγει, αποτελεί σημαντικό δείκτη ετοιμότητας για τον τερματισμό. Η πορεία προς τον τερματισμό επιτελείται ομαλά όταν τα πρώτα και τα μεσαία στάδια της παρέμβασης έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς. Οι αποτελεσματικοί κοινωνικοί λειτουργοί συνήθως θέτουν μικρούς στόχους και υποστηρίζουν ότι η πρόοδος προς έναν στόχο αξιολογείται μέσα από έναν συγκεκριμένο αριθμό συναντήσεων.

Ωστόσο, η πιο σημαντική απόφαση για τον κοινωνικό λειτουργό είναι ο χρόνος τερματισμού της εργασίας με την οικογένεια. Ιδανικά, ο τερματισμός θα πρέπει να πραγματοποιηθεί αφότου εκπληρωθούν οι στόχοι. Σε ορισμένες υπηρεσίες, ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να αξιολογήσει το ενδεχόμενο η οικογένεια να χρειάζεται επιπλέον βοήθεια ή αν τα μέλη της μπορούν να λύσουν τα προβλήματα που τους απασχολούν μόνο τους.

Ανεξάρτητα από τον τρόπο που γίνεται ο τερματισμός, ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να πραγματοποιήσει μια ειλικρινή συζήτηση για τις αντιλήψεις όλων των μελών πάνω σε αυτά που επιτεύχθηκαν κατά τη διάρκεια της κοινωνικής εργασίας με την οικογένεια.

# Διαδικαστικά βήματα προς τον τερματισμό

Απαιτούνται πέντε βήματα για έναν δημιουργικό τερματισμό:

(1) ανασκόπηση, (2) επίγνωση των αλλαγών, (3) εδραίωση του οφέλους, (4) παροχή ανατροφοδότησης για τον κοινωνικό λειτουργό και (5) προετοιμασία της οικογένειας για διαχείριση μελλοντικών προβλημάτων.

## 1. Ανασκόπηση:

Καθώς η διαδικασία της βοήθειας φτάνει στο τέλος της, ο κοινωνικός λειτουργός και κάθε μέλος της οικογένειας πρέπει να έχουν την ευκαιρία να σχολιάσουν την εμπειρία τους για την εργασία που πραγματοποιήθηκε με την οικογένεια, επικεντρώνοντας σε αυτά που αλλάζουν (Bandler, Grinder & Satir 1976, Worden 1994). Αυτό μπορεί να βοηθήσει τα μέλη της οικογένειας να κατανοήσουν τις αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί και τι έχει γίνει ώστε να πραγματοποιηθούν οι συγκεκριμένες αλλαγές. Η ανασκόπηση είναι μια τεχνική που περιλαμβάνει τη σύνοψη των σημαντικών διδαγμάτων, γεγονότων και περιστατικών που συνέβησαν στην πορεία της εργασίας με την οικογένεια. Η ανασκόπηση αυτή είναι στην ουσία μια περίληψη. Όπως αναφέρθηκε και νωρίτερα, η καθιερωμένη και η συνεχόμενη ανασκόπηση της προόδου της οικογένειας καθόλη τη διάρκεια της παρέμβασης καθιστά ευκολότερη την τελική σύνοψη. Η διαπραγμάτευση για έναν προκαθορισμένο αριθμό συνεδριών προειδοποιεί τις οικογένειες για το τέλος της παρέμβασης και ουσιαστικά δημιουργεί μια συμφωνία για την ανίχνευση των αλλαγών. Οι περιοδικές ανασκοπήσεις παρέχουν στα μέλη της οικογένειας την ευκαιρία να εκφράσουν την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκειά τους με την πρόοδο της παρέμβασης, ενώ επιτρέπουν στην οικογένεια και στον κοινωνικό λειτουργό να πραγματοποιήσουν αλλαγές στην πορεία της διαδικασίας.

# Διαδικαστικά βήματα προς τον τερματισμό

## 2. Επίγνωση των αλλαγών:

Αφότου εκφράσουν τα μέλη της οικογένειας τις απόψεις τους για τη διαδικασία της κοινωνικής εργασίας, θα πρέπει να ακούσουν και την άποψη του κοινωνικού λειτουργού. Καθώς η οικογένεια και ο επαγγελματίας συγκρίνουν τις αντιλήψεις τους για την παρέμβαση, τα μέλη της οικογένειας αναπτύσσουν συγχρόνως μια εννοιολογική κατανόηση της κατάστασης και των εργαλείων με τα οποία θα προχωρήσουν στις απαραίτητες αλλαγές. Η ανατροφοδότηση αυτή μπορεί να αποτελέσει μια δυνατή πηγή αυτοεκτίμησης για τα μέλη της οικογένειας. Ανεξάρτητα από το πού θεωρεί ο κοινωνικός λειτουργός ότι προέρχεται η αλλαγή, είναι απαραίτητο για την οικογένεια να επαινείται όταν αυτή συμβαίνει. Για να επιτευχθεί αυτό, ο επαγγελματίας μπορεί να ρωτήσει τα μέλη της οικογένειας τι ήταν αυτό που έκαναν ώστε να πραγματοποιηθεί η αλλαγή. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να είναι ταπεινοί όταν αναφέρονται στη συμβολή τους. Όταν υπενθυμίζουμε στα μέλη της οικογένειας τη δική τους συμβολή στην αλλαγή, θα αισθανθούν ικανά να αντιμετωπίσουν τις μελλοντικές προκλήσεις.

Είναι φυσικό για τους κοινωνικούς λειτουργούς να δέχονται επαίνους και εγκώμια. Η επιτυχία θεωρείται σημαντική πηγή επαγγελματικής ικανοποίησης. Παρόλ' αυτά, η επαγγελματική ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού προς την οικογένεια δεν ολοκληρώνεται έως ότου διεξαχθεί ικανοποιητικά ο τερματισμός. Οι οικογένειες αγωνίζονται να ξεπεράσουν τις συγκρούσεις, τον πόνο που βιώνουν και τις πιέσεις που δέχονται από τα προβλήματά τους και αξίζουν τον έπαινο όταν καταφέρνουν κάποια αλλαγή.

# Διαδικαστικά βήματα προς τον τερματισμό

## 3. Εδραίωση του οφέλους:

Το τρίτο βήμα στον τερματισμό είναι η συζήτηση για το μέλλον, τονίζοντας τον τρόπο διατήρησης και αξιοποίησης των στόχων που έχουν επιτευχθεί. Η υποστήριξη της οικογένειας να αναπτύξει στρατηγικές για την επίτευξη μελλοντικών στόχων, αποτελεί μια εξαιρετική μέθοδο για την εδραίωση του οφέλους (Lambert & Ogles 2004). Όταν κρίνεται απαραίτητο, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να βοηθήσει την οικογένεια στη μετάβασή της σε άλλα μέσα υποστήριξης της κοινότητας.

Η ανασκόπηση των οικογενειακών επιτευγμάτων αποτελεί επίσης ένα σημαντικό στοιχείο της αυτο-αξιολόγησης του κοινωνικού λειτουργού. Η συμπεριφορά των εξυπηρετούμενων αποτελεί έναν παράγοντα καθορισμού της επιτυχίας ενός αποτελέσματος, αλλά υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που είναι εξίσου σημαντικοί. Ο τερματισμός πρέπει να θεωρείται μια μετάβαση και όχι το τέλος. Η περιγραφή του τερματισμού με αυτόν τον τρόπο στους εξυπηρετούμενους δίνει την αίσθηση ενός νέου

ξεκινήματος και της αναγνώρισης όλων αυτών που έχουν επιτευχθεί. Η συμμετοχή σε μια σχέση υποστήριξης απαιτεί πίστη στις προσωπικές δυνατότητες, στις οικογένειες και σε όλη τη διαδικασία.

# Διαδικαστικά βήματα προς τον τερματισμό

## Παροχή ανατροφοδότησης για τον κοινωνικό λειτουργό:

Είναι σημαντικό να δοθεί ένα επίσημο τέλος στην αξιολόγηση με μια προσωπική συζήτηση. Στην τελευταία συνεδρία, είναι πιθανό να γίνει και μια αξιολόγηση των εκβάσεων της συγκεκριμένης περίπτωσης. Οι Gurman και Kniskern (1981) προτείνουν την αξιολόγηση της προόδου ολόκληρου του οικογενειακού συστήματος, καθώς και των υποσυστημάτων που μπορεί να αντιμετωπίζουν προβλήματα (π.χ. το υποσύστημα του ζευγαριού και η λειτουργικότητα κάθε μέλους της οικογένειας). Το πρώτο βήμα περιλαμβάνει την αξιολόγηση με τα μέλη της οικογένειας αναφορικά με την αντίληψή τους για την επιτυχία. Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να θέσει ερωτήματα στα μέλη της οικογένειας, όπως «Ποιο θεωρείτε πιο χρήσιμο στη συνεργασία μας;» και «Τι ήταν αυτό που θα θέλατε να συμβεί αλλά δεν έγινε;»

Αυτού του τύπου οι ερωτήσεις προσφέρουν την ευκαιρία στην οικογένεια να υπογραμμίσει τα καλύτερα και τα χειρότερα σημεία της διαδικασίας και επίσης καταδεικνύουν ότι ο κοινωνικός λειτουργός είναι ανοιχτός στην ανατροφοδότηση. Ο κοινωνικός λειτουργός δεν θα πρέπει να αντιδρά αμυντικά στην ανατροφοδότηση, αλλά να δείχνει ότι το εκτιμά και να ενημερώνει τα μέλη της οικογένειας ότι η συμβολή τους θα τον βοηθήσει στη μελλοντική του εργασία με τις οικογένειες. Επιπλέον, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για μια τελευταία φορά εργαλεία μέτρησης ή άλλα μέσα αξιολόγησης, ώστε να εξαχθούν τα κατάλληλα συγκριτικά δεδομένα για την τελική εκτίμηση.

# Διαδικαστικά βήματα προς τον τερματισμό

## *5. Προετοιμασία της οικογένειας για τη διαχείριση μελλοντικών προβλημάτων:*

Ένα τελικό βήμα στον τερματισμό είναι να συζητηθεί με την οικογένεια η πιθανότητα εμφάνισης προβλημάτων στο μέλλον που πιθανόν να εγείρουν και πάλι εμπόδια (Nichols & Schearz 2008). Ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να ζητήσει από την οικογένεια να περιγράψει πώς σχεδιάζει να αντιμετωπίζει τέτοιες καταστάσεις και να χρησιμοποιήσει αυτό το θέμα για να ενισχύσει τις δυνατότητες και τις νεοαποκτηθείσες δεξιότητές της. Μια ακόμα μέθοδος προετοιμασίας των οικογενειών για το μέλλον είναι η σταδιακή αύξηση του χρονικού διαστήματος μεταξύ των συναντήσεων, ενθαρρύνοντας έτσι την οικογένεια να μειώσει την εξάρτησή της από το πρόγραμμα.