

ΕΠ. ΕΠΙΜ. Δ.Δ. ΤΕΛΩΝΗ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΟΠΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14: ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΙΣ

MALCOM PAYNE, 2021

&

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ ΒΕΡΓΕΤΗ, 2009

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

- Αξιοποιώντας τη θεωρία κρίσεων, η/ο κοινωνική/ός λειτουργός παρεμβαίνει σε μια σειρά γεγονότων ή κοινωνικών μεταβολών στη ζωή των εξυηηρετούμενων. Τα εκάστοτε γεγονότα και οι αλλαγές έχουν οδηγήσει σε ένταση και αποδιοργάνωση ως προς τους συνήθεις τρόπους αντιμετώπισης που χρησιμοποιούσαν τα άτομα για να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις των αλλαγών.
- Με την εφαρμογή της συγκεκριμένης προσέγγισης, οι άνθρωποι υποστηρίζονται από την/ τον επαγγελματία προκειμένου να διαχειριστούν τις συναισθηματικές τους ανταποκρίσεις στα γεγονότα και να αναζητήσουν προσωπικούς και κοινωνικούς πόρους ώστε να αποκτήσουν δυνάμεις για την αντιμετώπιση μελλοντικών δυσκολιών.
- Η εν λόγω θεωρία προέρχεται από την **κοινωνική ψυχιατρική** και αναπτύχθηκε από τον Caplan (1965) και μια ομάδα συνεργατών, συμπεριλαμβανομένου του Parod (1965), οι οποίοι προώθησαν τη σχετική προσέγγιση στο πλαίσιο της κοινωνικής εργασίας. Η θεωρητική εξέλιξη της συγκεκριμένης προσέγγισης συνεχίζει την ανάπτυξή της κυρίως στις ψυχιατρικές υπηρεσίες και στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε επίπεδο κοινότητας στις ΗΠΑ, και ιδιαίτερα στον τομέα της πρόληψης και της αντιμετώπισης της αυτοκτονίας, καθώς και σε περιπτώσεις βιασμού (James & Gilliland, 2017).

ΣΤΟΧΟΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

- **Οι τρεις βασικοί τρόποι εξέτασης των καταστάσεων κρίσης** μελετούν τα εξής:
- Την απώλεια της σταθερότητας, τον κλονισμό της ισορροπίας, τη μετατροπή της αρμονίας σε δυσαρέσκεια.
- Το κατά πόσο βλέπουμε ή σκεφτόμαστε γεγονότα με λανθασμένο τρόπο - γνωστική διαταραχή.
- Το βίωμα μεταβατικής φάσης στη ζωή του ανθρώπου, είτε σε ψυχολογικό είτε σε κοινωνικό επίπεδο.

Ως προς το **μοντέλο σταθερότητας (equilibrium model)**, ο στόχος στην κοινωνική εργασία είναι η παροχή βοήθειας στα άτομα ώστε να επανέλθουν στην ισορροπία ή στη σταθερή κατάσταση κατά την οποία μπορούσαν να διαχειριστούν τη ζωή τους με τους μηχανισμούς αντιμετώπισης (coping mechanisms) που διέθεταν.

Στο **γνωστικό μοντέλο (cognitive model)**, ο στόχος είναι τα άτομα να αντιληφθούν ή να σκεφτούν τα γεγονότα με οργανωμένο τρόπο προκειμένου να δημιουργήσουν μια νέα πορεία προς το μέλλον.

Όσον αφορά το **μοντέλο της μετάβασης (transition model)**, ο στόχος είναι η διερεύνηση τρόπων αποκατάστασης των μηχανισμών αντιμετώπισης που διαθέτουν τα άτομα για τη νέα κατάσταση που αντιμετωπίζουν. Ουσιαστικά, πτυχές από όλα τα παραπάνω μοντέλα μπορεί να αφορούν τα εξυπηρετούμενα άτομα.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ 1/2

Σε θεωρητικό επίπεδο, το μοντέλο της παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης αξιοποιείται για την αντιμετώπιση οποιουδήποτε **άμεσου προβλήματος**.

Ωστόσο, θεωρείται ιδιαίτερος αξιοποιήσιμο σε περιβάλλοντα υγειονομικής περίθαλψης, όπως παροχή φροντίδας σε περιπτώσεις ατυχημάτων και περιστατικών έκτακτης ανάγκης, σε περιπτώσεις μητρότητας και σε περιπτώσεις φροντίδας τελικού σταδίου, όπου απαιτείται από τα άτομα να αντιμετωπίσουν εν τάχει σημαντικά ή ξαφνικά γεγονότα. Το παρόν μοντέλο μπορεί, επίσης, να αξιοποιηθεί ως μια σύντομη παρέμβαση με άτομα που αναρρώνουν από προβλήματα ψυχικής υγείας και τους/ τις φροντιστές/τριες τους, λόγω της έμφασης που δίνεται στις δεξιότητες αντιμετώπισης και διαχείρισης.

Τα μοντέλα παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης χρησιμοποιούνται κυρίως σε οργανισμούς που ασχολούνται με ανθρώπους που είχαν τραυματικά συμβάντα στη ζωή τους, τα οποία χωρίζονται σε δύο τύπους.

1. **Ο πρώτος τύπος αφορά τα ξαφνικά συμβάντα**, για παράδειγμα ατυχήματα, ανθρωποκτονίες, φυσικές καταστροφές, βιασμός, σοβαρός τραυματισμός, ή θύματα εγκλήματος. Ειδικότερα, για τις περιπτώσεις καταστροφών παρουσιάζεται αυξημένο ενδιαφέρον στη βιβλιογραφία, παρότι στην κοινωνική εργασία είχε παραμεληθεί η σχετική βιβλιογραφία, ενδεχομένως λόγω του ότι οι παρεμβάσεις αυτού του τύπου εφαρμόζονταν από εξειδικευμένους οργανισμούς. Σε κάθε περίπτωση, οι κοινωνικές/οί λειτουργοί μπορούν να συμβάλουν παρέχοντας τις υπηρεσίες τους σε τοπικό επίπεδο στις περιπτώσεις καταστροφών.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ 2/2

Αναλυτικότερα, υπάρχουν τρία στάδια στις περιπτώσεις καταστροφών:

- **Η περίοδος Αντίκτυπου** - για παράδειγμα, όταν ένα σπίτι πλημμυρίζει εξαιτίας μιας καταιγίδας.
- **Η περίοδος ανάκρουσης** - για παράδειγμα, όταν τα εξυπηρετούμενα άτομα διασώζουν τα κατοικίδια ζώα τους και τη σημαντική ιδιοκτησία τους, ή βρίσκουν έναν προσωρινό χώρο στέγασης.
- **Η περίοδος αποκατάστασης** - για παράδειγμα, κατά τη διεκδίκηση ασφάλισης, τον καθαρισμό, την αποκατάσταση του σπιτιού, την εξασφάλιση της προστασίας από πλημμύρες.

2. Ο δεύτερος τύπος γεγονότων αφορά τα πολλαπλά, επαναλαμβανόμενα τραυματικά γεγονότα. Αυτά μπορεί να είναι τα βιώματα βίας στη διάρκεια μιας χρονικής περιόδου, όπως η ενδοοικογενειακή βία, οι πολιτικές διώξεις, ο πόλεμος, τα οποία μπορεί να προκόψουν και κατά την κοινωνική εργασία με μεταναστευτικούς πληθυσμούς. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι μετά από τραυματικά συμβάντα ορισμένοι άνθρωποι βιώνουν διαταραχή μετα-τραυματικού στρες, κάτι για το οποίο απαιτείται μακροχρόνια φροντίδα ψυχικής υγείας.

Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία, **μια κρίση τελειώνει γρήγορα, σε περίπου τέσσερις έως οκτώ εβδομάδες**, ενώ τα άτομα και οι οικογένειες δεν βρίσκονται σε διαρκή ή συνεχόμενη κρίση. Συνεπώς, είναι σημαντικό οι επαγγελματίες να αναλογιστούν ζητήματα όπως η σύγχυση ή η πολυπλοκότητα που υφίστανται τα άτομα σε τέτοιες περιπτώσεις.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

- Οι καταστάσεις κρίσης παρουσιάζονται ως ξαφνική εμφάνιση έντασης, αποδιοργάνωσης και ακινητοποίησης, ή αδυναμίας να ξεπεραστεί ένα εμπόδιο σε σχέση με έναν σημαντικό στόχο ζωής. **Μερικές φορές, τα άτομα οδηγούνται σε έναν φαύλο κύκλο, στον οποίο μια κρίση σε κάποια πτυχή της ζωής τους εισβάλλει σε όλους τους τομείς της ζωής.**
- Η «κατάσταση της ενεργού κρίσης» (*state of active crisis*) **διαρκεί συνήθως για μια περίοδο μερικών εβδομάδων**, κατά τη διάρκεια των οποίων οι άνθρωποι είναι πιο «ανοιχτοί» απ' ό,τι συνήθως στην πραγματοποίηση αλλαγών στη ζωή τους.
- Ενίοτε, τα εξυπηρετούμενα άτομα απευθύνονται στις κοινωνικές υπηρεσίες όταν προκύπτει μια κατάσταση κρίσης, αλλά είναι πιθανό και τα άτομα που υποστηρίζονται σε σταθερή -βάση από μία κοινωνική υπηρεσία να εισέλθουν σε μια τέτοια κατάσταση κρίσης.
- Είναι, επομένως, σημαντικό για τα άτομα να κατανοήσουν ότι η/ο κοινωνική/ός λειτουργός αναγνωρίζει τη σημασία και τη δυσκολία της κατάστασης που βιώνουν. Στο σημείο αυτό οι επαγγελματίες χρειάζεται να διερευνήσουν αν τα άτομα επιθυμούν να αναλάβουν σύντομα δράση για να αντιμετωπίσουν το εκάστοτε ζήτημα. Επίσης, η/ο επαγγελματίας χρειάζεται να δείξει στα άτομα που υποστηρίζει ότι η επικέντρωση στην εργασία για την επίλυση του συγκεκριμένου ζητήματος θα τα βοηθήσει να αντιμετωπίσουν με καλύτερο τρόπο και άλλες καταστάσεις στη ζωή τους.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

- Σε περιπτώσεις που υπήρξε καταστροφή ή τραυματικό συμβάν, **είναι σημαντικό να εστιάσετε την προσπάθειά σας στη δημιουργία μιας αίσθησης ασφάλειας.** Για να το επιτύχετε αυτό, μπορείτε να ενθαρρύνετε τη διατήρηση σχέσεων με την οικογένεια και τους/τις φίλους/ες, σε συνδυασμό με την οικοδόμηση σχέσεων με άλλα πρόσωπα που επηρεάζονται από το συμβάν. Επιπλέον, θα πρέπει να διασφαλίσετε ότι τηρούνται και χρησιμοποιούνται συστηματικά αρχεία καταγραφής των προβλημάτων, των ενεργειών και των παραπομπών για τη διατήρηση της ασφάλειας των ανθρώπων.
- **Είναι, δε, βασικό να ενθαρρυνθούν τα άτομα να εστιάζουν ενεργά στο παρόν,** για παράδειγμα διατηρώντας την προσοχή τους στην εργασία, στα μαθήματά τους ή τα ενδιαφέροντα αναψυχής, και να αξιοποιούν την επικοινωνία με φίλους/ες και συγγενείς. **Παράλληλα, η/ο επαγγελματίας ανατρέχει στο παρελθόν προκειμένου να εξετάσει πώς εξελίχθηκαν αντίστοιχα δύσκολες ενέργειες, αλλά και να επιβεβαιώσει τις δυνάμεις που είχαν τα άτομα στην αντιμετώπιση των προβλημάτων εκείνης της περιόδου.**

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 1/17

• Το μοντέλο παρέμβασης σε κρίση του Roberts (2000), γνωστό ως «μοντέλο επτά σταδίων», προτάθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 και έτυχε ευρείας αποδοχής.

ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΑ:

1. την εκτίμηση της επίκινδυνότητας,
2. τη δημιουργία σχέσης,
3. την εκτίμηση του προβλήματος της κρίσης,
4. την εξωτερίκευση των συναισθημάτων,
5. τον προσδιορισμό εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισης του προβλήματος,
6. την επαναφορά της γνωστικής λειτουργικότητας
7. και την επανεξέταση.

Το μοντέλο έχει εφαρμοστεί στην αντιμετώπιση περιπτώσεων κρίσης στην οξεία φάση: οξεία ψυχολογική κρίση, οξεία τυχαία ή περιστασιακή κρίση και οξεία διαταραχή άγχους.

Στάδιο 1: Ψυχοκοινωνική εκτίμηση και εκτίμηση επικινδυνότητας.

Ο κοινωνικός λειτουργός κατ' αρχάς εξετάζει αν υπάρχει πιθανότητα το άτομο να βλάψει τον εαυτό του ή άλλα πρόσωπα στο περιβάλλον του, και αξιολογεί τις άμεσες ψυχολογικές και κοινωνικές ανάγκες του. Οι παράγοντες κινδύνου που χρήζουν διερεύνησης είναι ο κίνδυνος για απόπειρα αυτοκτονίας, αυτοκτονία ή ανθρωποκτονία, η πρόσφατη λήψη υπερβολικής δόσης ναρκωτικών ουσιών ή αλκοόλ, ένα συμβάν ενδοοικογενειακής βίας, η παραμέληση/κακοποίηση παιδιού, η σεξουαλική παρενόχληση ή η εκδήλωση άλλης συμπεριφοράς που χαρακτηρίζεται ως επικίνδυνη.

Η εκτίμηση του κινδύνου αυτοκτονίας συνεπάγεται ερωτήσεις για αυτοκτονικές σκέψεις, τη συχνότητα, την ένταση, τη διάρκεια και τον βαθμό ευχαρίστησης που αντλεί από αυτές τις σκέψεις το άτομο, και ερωτήσεις για τυχόν προηγούμενες απόπειρες, καθώς και την εκτίμησή του αν το άτομο θα μπορούσε να υλοποιήσει τις αυτοκτονικές ιδέες του. Τα άτομα σε κρίση δεν ενοχλούνται όταν ο ειδικός αναφέρεται στην αυτοκτονία. Αντίθετα, ησυχάζουν βλέποντας κάποιον πρόθυμο να ανοίξει συζήτηση πάνω σε ένα δύσκολο ζήτημα για το καλό τους. Ο ειδικός «αντιμετωπίζει με άνεση την πραγματικότητα και φροντίζει να είναι έντιμος και προσεκτικός».

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 3/17

Στάδιο 1: Ψυχοκοινωνική εκτίμηση και εκτίμηση επικινδυνότητας.

Επίσης, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να εκτιμήσει εάν υπάρχει άμεση ανάγκη για μεταφορά του ατόμου σε νοσοκομείο ή σε ασφαλή χώρο διαμονής, ή οποιαδήποτε άλλη ανάγκη για την κοινωνική υποστήριξή του. Σε περιπτώσεις άμεσου κινδύνου είναι απαραίτητο να ζητήσει επείγουσα ιατρική ή αστυνομική παρέμβαση, κατά τη διάρκεια της οποίας αλλά και μετά την ολοκλήρωσή της και το εξιτήριο, παραμένει σε στενή επαφή με τον αιτούντα βοήθεια.

Ένα σημαντικό στοιχείο είναι η/ο κοινωνική/ός λειτουργός να διερευνήσει αν οι άνθρωποι εκλαμβάνουν το ζήτημα που αντιμετωπίζουν ως κρίση, ή αν κάποιο άλλο άτομο το ορίζει ως τέτοιο. Με άλλα λόγια, η/ο επαγγελματίας θα πρέπει να κατανοήσει τι είναι αυτό που τα ίδια τα άτομα καταλαβαίνουν από τα γεγονότα που βιώνουν. Είναι βασικό επίσης να επιτρέψετε στα άτομα να εκφράσουν άμεσα τα συναισθήματά τους, αφήνοντας οποιοδήποτε άλλο ζήτημα κατά μέρος, και να ακούσετε προσεκτικά, καθώς αυτό θα σας βοηθήσει στην εκτίμηση των αντιδράσεων και θα αποκαλύψει τι είναι αυτό που συνδέει τα άτομα με την κρίση. Καθώς η δίνη των συναισθημάτων επαναλαμβάνεται, θα πρέπει να συνοψίσετε τις αντιδράσεις και, στη συνέχεια, να ζητήσετε την άδεια των εξυπηρετούμενων προκειμένου να προχωρήσετε στην εξέταση των δεδομένων και στον σχεδιασμό πλάνου ανταπόκρισης στην κατάσταση.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 4/17

Στάδιο 2: Εγκαθίδρυση επαφής και δημιουργία Θεραπευτικής σχέσης.

Η εγκαθίδρυση της επαφής αρχίζει από το πρώτο στάδιο, παρότι ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να δώσει προτεραιότητα στη λήψη βασικών πληροφοριών και να αξιολογήσει αν το άτομο που ζητάει βοήθεια βρίσκεται σε άμεσο κίνδυνο. Στο στάδιο αυτό ο επαγγελματίας είναι σημαντικό να αρχίσει από το σημείο στο οποίο βρίσκεται το άτομο, να επιδείξει γνήσιο σεβασμό, αποδοχή και να το καθησυχάσει σχετικά με την επίλυση της κρίσης, επιδεικνύοντας αυτοκυριαρχία και τηρώντας ήρεμη συμπεριφορά.

Είναι πολύ σημαντικό να επενδύσετε χρόνο ώστε να οικοδομήσετε και να διατηρήσετε τη σχέση σας (επαγγελματία και εξυπηρετούμενων), αυξάνοντας την εμπιστοσύνη τους ότι εσείς και ο φορέας σας θα ανταποκριθείτε επάξια στα προβλήματά τους. Θα πρέπει ακόμη να ασχοληθείτε σοβαρά με όλους τους προβληματισμούς που εγείρονται, όσο μικροί και αν ακούγονται, και να προσπαθήσετε να ανταποκριθείτε σε όσο το δυνατόν περισσότερους από αυτούς, ελέγχοντας παράλληλα και τακτικά τα μακροπρόθεσμα ζητήματα.

Επιπλέον, οι επαγγελματίες θα πρέπει να βρίσκονται στο «πλευρό» των εξυπηρετούμενων, ή να αναζητήσουν άλλη υποστήριξη για αυτούς/αυτές όταν το πρόβλημα τους/τις αναγκάζει να κάνουν κάτι με το οποίο βγαίνουν εκτός του πεδίου όπου αισθάνονται άνετα (comfort zone).

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 5/17

Στάδιο 3: Εξέταση και προσδιορισμός προβλήματος.

Εστιάζοντας στο «**τώρα**» και στο «**πώς**», ο επαγγελματίας διερευνά τις διαστάσεις του προβλήματος, όπως τον εκλυτικό παράγοντα και τους τρόπους αντιμετώπισης. Επίσης, ζητά από το άτομο να περιγράψει και να εξηγήσει το πρόβλημα και το ιστορικό του με τη χρήση ανοικτών ερωτήσεων.

Σε αυτό στάδιο αλλά και στο προηγούμενο, **προτείνεται η χρήση ερωτήσεων** για να προσδιοριστούν οι δυνάμεις και οι πόροι αντιμετώπισης του ατόμου/πελάτη. Πρόκειται για τις ερωτήσεις «εξαίρεσης» και «προηγούμενων επιτυχιών».

Οι κρίσεις συχνά εμφανίζονται σε μορφή αλληλουχίας γεγονότων, οπότε θα πρέπει να ζητηθεί από τα άτομα να περιγράψουν την ιστορία τους.

Η θεωρία μάς υποδεικνύει ότι οι άνθρωποι συνήθως λειτουργούν σε μια «σταθερή κατάσταση», διαχειριζόμενοι τις πιέσεις που υφίστανται. Όλα τα ανθρώπινα όντα έχουν τις καλές και τις κακές τους στιγμές, άλλωστε κανένας/καμία δεν βρίσκεται σε κατάσταση τέλει ισορροπίας επί μονίμου βάσεως.

Σε αυτό το πλαίσιο, θα μπορούσατε να ζητήσετε από τα εξυπηρετούμενα άτομα να προσδιορίσουν μια χρονική στιγμή στο παρελθόν που τα πράγματα πήγαιναν καλά για αυτά, ώστε να μπορέσετε να διερευνήσετε πώς έμοιαζε η τότε κατάσταση και ποιοι παράγοντες συνεισέφεραν στη θετική κατάσταση εκείνης της περιόδου.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 6/17

Προκειμένου η/ο κοινωνική/ός λειτουργός να κατανοήσει την κατάσταση κρίσης, θα πρέπει να προσδιορίσει:

Το επιβλαβές συμβάν, το οποίο δημιούργησε την κατάσταση που θέτει το εξυπηρετούμενο άτομο σε κίνδυνο ή σε κατάσταση κρίσης: για παράδειγμα, η μετακόμιση από την πόλη καταγωγής η οποία οδήγησε το άτομο σε απομόνωση χωρίς την ύπαρξη υποστηρικτικού πλαισίου.

Την κατάσταση ευαλωτότητας. Θα πρέπει να αντληθούν οι λεπτομέρειες σχετικά με το πώς το επιβλαβές συμβάν έθεσε το άτομο σε κατάσταση κρίσης: για παράδειγμα, να εντοπιστούν οι τρόποι με τους οποίους η μετακόμιση από την πόλη καταγωγής αύξησε την απομόνωσή του και περιόρισε τις δυνατότητες υποστήριξης.

Το επισπύδον (εκλυτικό) γεγονός, το οποίο συνδέεται με το επιβλαβές συμβάν και την κατάστασή ευαλωτότητας και το οποίο έθεσε το άτομο στην κατάσταση της ενεργού κρίσης. Το γεγονός αυτό μπορεί να φαίνεται μικρότερης σημασίας, αλλά έχει επίδραση στην κρίση, καθώς τα άτομα είναι ήδη ευάλωτα και σε κίνδυνο. Στο παράδειγμα που χρησιμοποιήθηκε παραπάνω, ένας τραυματισμός στην εργασία μπορεί να οδηγήσει σε ασθένεια και απώλεια εισοδήματος. Αυτά τα στοιχεία συνδυάζονται με την έλλειψη υποστήριξης και αναδύονται όλα μαζί στον νέο τόπο κατοικίας του ατόμου.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 7/17

- Στη συνέχεια, η/ο επαγγελματίας μπορεί να δημιουργήσει ένα διάγραμμα αυτών των σταδίων, για παράδειγμα σε πίνακα παρουσιάσεων, χαρτί, οθόνη υπολογιστή ή τηλέφωνο, ελέγχοντάς τα μαζί με το άτομο που υποστηρίζει.
- Σε αυτό το στάδιο πραγματοποιείται η εκτίμηση της αλληλεπίδρασης και της σοβαρότητας τριών τύπων αντίδρασης σε κρίσεις:
 - **Συναισθηματικές αντιδράσεις:** θυμός, εχθρότητα, για παράδειγμα «δεν είναι δίκαιο», άγχος, φόβος, για παράδειγμα «τι θα συμβεί τώρα;», θλίψη, για παράδειγμα «δεν πρόκειται να ανακτήσω ποτέ τη δύναμή μου».
 - **Αντιδράσεις στη συμπεριφορά:** ακινητοποίηση, για παράδειγμα «δεν ξέρω από πού να ξεκινήσω», αποφυγή, για παράδειγμα «ήλπιζα ότι δεν θα συνέβαινε», ή προσέγγιση του θέματος, για παράδειγμα «προσπάθησα, αλλά δεν λειτούργησε».
 - **Γνωστικές αντιδράσεις:** εσωτερικός θυμός, για παράδειγμα «γιατί συμβαίνει αυτό σε μένα;», απειλή, για παράδειγμα «τι θα κάνω;», απώλεια, για παράδειγμα «δεν θα είναι το ίδιο τώρα που έφυγε».

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 8/17

Στάδιο 4: Ενθάρρυνση-διερεύνηση συναισθημάτων.

- Το στάδιο αυτό συνδέεται στενά με το προηγούμενο ιδίως σε ό,τι αφορά στη διερεύνηση του εκλυτικού παράγοντα στην εμφάνιση της κρίσης. Ο εισηγητής του μοντέλου σημειώνει χαρακτηριστικά ότι «είναι άκρως θεραπευτικό για το άτομο να εξωτερικεύσει τα συναισθήματά του σε ένα πλαίσιο εμπιστευτικό, όπου αισθάνεται ότι είναι αποδεκτό, υποστηρίζεται και ότι δεν κρίνεται για τη συμπεριφορά του» (Roberts 2000).
- Κύρια τεχνική για τη διερεύνηση και εξωτερίκευση των συναισθημάτων του ατόμου είναι η ενεργητική ακρόαση.
- Μπορείτε να παρατηρήσετε αν οι άνθρωποι είναι συνήθως αγχωμένοι, θυμωμένοι ή πρακτικοί και αν η αντίδρασή τους σε αυτό το ζήτημα δεν είναι χαρακτηριστική των συνηθισμένων αντιδράσεών τους. Στην περίπτωση αυτή εξετάζετε, επίσης, ποια χαρακτηριστικά έχει η συγκεκριμένη κρίση που οδήγησε στην αλλαγή του τρόπου αντίδρασης των εξυπηρετούμενων.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 9/17

Στάδιο 5: Διερεύνηση και εκτίμηση προηγούμενων τρόπων αντιμετώπισης.

Οι διαπιστώσεις από την εκτίμηση των δυνάμεων του ατόμου, των πόρων και της επιτυχίας του στην αντιμετώπιση προηγούμενων κρίσεων (στο 3ο στάδιο), επιτρέπουν τον προσδιορισμό εναλλακτικών λύσεων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της παρούσας κατάστασης και τη διαμόρφωση των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων. Σε αυτό το στάδιο ενσωματώνεται η θεραπεία, «η εστίαση στη λύση».

Ο κοινωνικός λειτουργός διευκολύνει το άτομο να ανακαλέσει στη μνήμη του περιόδους που ενιώθε καλά, χωρίς πρόβλημα, και περιόδους που είχε αντιμετωπίσει με επιτυχία καταστάσεις κρίσης.

Να θυμηθεί με ποιους τρόπους έχει μέχρι τώρα διαχειριστεί αισθήματα έντονου θυμού, απώλειας, απογοήτευσης ή αποτυχίας.

Χρησιμοποιεί ειδικές τεχνικές, όπως κλιμακωτές ερωτήσεις, ερώτηση «θαύμα ή ονείρου», ερωτήσεις εξαίρεσης, αντιμετώπισης.

Στη συνέχεια, διερευνώνται ποια είναι τα τρέχοντα, κύρια προβλήματα και συγκρίνονται με την ακολουθία της περιγραφής των εξυπηρετούμενων, ώστε να αναζητηθεί οτιδήποτε σημαντικό που πιθανώς δεν ανέφεραν ή δεν σκέφτηκαν τα άτομα.

Ορισμένες από τις ενέργειες που έγιναν μπορεί να ήταν επιτυχείς, ή εν μέρει επιτυχείς, επομένως χρειάζεται να επιβεβαιωθούν οι επιτυχίες, να καταγραφούν τα επιτευχθέντα αποτελέσματα, αλλά και οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν στη συνέχεια.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 10/17

Στάδιο 6: Επαναφορά της γνωστικής λειτουργικότητας με την εφαρμογή σχεδίου δράσης.

- Το στάδιο αυτό βασίζεται σε εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης που διαμορφώθηκαν στο προηγούμενο στάδιο.
- Ο κοινωνικός λειτουργός χρησιμοποιεί μία γνωστική προσέγγιση για να βοηθήσει το άτομο να εστιάζει στους λόγους για τους οποίους το συγκεκριμένο γεγονός πυροδότησε την κρίση που βιώνει.
- Να καταλάβει τη σημασία του εκλυτικού γεγονότος σε σχέση με τις προσδοκίες, τα πιστεύω και τους σκοπούς της ζωής του, καθώς και πώς μπορεί να καταφέρει να επιλύσει την κρίση.
- Για την τροποποίηση μη λογικών πεποιθήσεων και λανθασμένων γνώσεων, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να ακούει με προσοχή, εντοπίζοντας πιθανά γνωστικά λάθη-παραποιήσεις, υπερβολική γενίκευση, παράλογες πεποιθήσεις· να μην κάνει πρόωρη δήλωση ρεαλιστικών γνώσεων, αντιθέτως να διευκολύνει το άτομο με τη χρήση προσεκτικών ερωτήσεων ώστε να ανακαλύψει μόνο του τυχόν γνωστικές παραποιήσεις να δίνει πληροφορίες, να αναθέτει εργασία για το σπίτι ή να συνδέει το άτομο με ομάδες ατόμων που τα έχουν καταφέρει σε ανάλογες κρίσεις.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 11/17

Η ανταπόκριση των επαγγελματιών στις αντιδράσεις των εξυηηρετούμενων σε καταστάσεις κρίσης μπορεί να βασιστεί στα παρακάτω σημεία

- **Ανταπόκριση σε συναισθηματικό επίπεδο:** απελευθέρωση συναισθημάτων, υποστήριξη μέσω της συναισθηματικής κατανόησης.
- **Ανταπόκριση σε επίπεδο συμπεριφοράς:** πληροφόρηση, προστασία για τη διατήρηση της ασφάλειας των ατόμων και κινητοποίηση πόρων για βοήθεια.
- **Ανταπόκριση σε γνωστικό επίπεδο:** η/ο κοινωνική/ός λειτουργός ταξινομεί τις σκέψεις των ατόμων, διευκρινίζει τι συνέβη, περιορίζει την ιδέα ότι η κρίση θα κατακλύσει τα πάντα.

Είναι σημαντική η παροχή βοήθειας προς τα εξυηηρετούμενα άτομα προκειμένου να είναι συστηματικά, να μπορούν δηλαδή να βάλουν σε τάξη τη σκέψη τους, καθώς μέσα από την εξέταση του κάθε προβλήματος, με τη σειρά, μπορεί να διευκρινιστεί το ακριβές ζήτημα.

Η εστίαση από πλευράς των επαγγελματιών θα είναι καταρχάς στα θέματα στα οποία τα εξυηηρετούμενα άτομα αντιδρούν περισσότερο συναισθηματικά και δείχνουν αφοσίωση, μιας και αυτά αποτελούν τις τρέχουσες προτεραιότητες τους. Έπειτα, είναι σημαντικό η/ο κοινωνική/ός λειτουργός να επιβεβαιώσει τι έχει επιτευχθεί και τι χρειάζεται να γίνει, εξετάζοντας παράλληλα εναλλακτικές επιλογές για δράση. Οι επιλογές για δράση είναι πιθανό να αναζητηθούν και μέσα από τον εντοπισμό πόρων, όπως για παράδειγμα δικτύων υποστήριξης που τυχόν χρησιμοποιήθηκαν στο παρελθόν, ή που δεν αξιοποιήθηκαν αλλά ήταν διαθέσιμα.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 12/17

Ένα επιπλέον στοιχείο εξέτασης από την/τον επαγγελματία είναι οι τρόποι με τους οποίους είναι εφικτό να εμπλακούν τα άτομα στην όλη διαδικασία και στον σχεδιασμό της, **αναζητώντας παράλληλα τις δυνατότητες των εξυηρητούμενων** που μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση των προβλημάτων. Στην κατεύθυνση αυτή συνηγορεί η εκπόνηση ενός σαφούς σχεδίου και η θέσπιση στόχων με βραχυπρόθεσμα χρονικά όρια.

Παράλληλα, η/ο επαγγελματίας διερευνά τις δεξιότητες που είναι σημαντικές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων, και στην περίπτωση που δεν τις διαθέτουν τα άτομα, εστιάζει στην εκμάθηση και την εξάσκησή τους σε δεξιότητες. Κατά τη διαδικασία **συζητούνται, επίσης, τα τυχόν επιμέρους εμπόδια** που δυσκολεύουν τη διαγραφή του εκάστοτε προβλήματος από τη λίστα, κάνοντας χρήση των ιδεών που εστιάζουν στις λύσεις, ώστε και τα δύο μέρη να επικεντρωθούν σε πιθανά επιτεύγματα.

Ακολουθως, σε περιπτώσεις όπου τα προβλήματα φαίνονται δυσεπίλυτα, **τεχνικές όπως ένας πίνακας ισολογισμού είναι βοηθητικές**, στον οποίο από τη μία πλευρά καταγράφονται τα εμπόδια κατά την ανάληψη δράσης και από την άλλη τα στοιχεία που θα εξισορροπήσουν τα εμπόδια. Παρότι κατά τη διάρκεια της συνεργασίας μεταξύ κοινωνικών λειτουργών και εξυηρητούμενων θα εξακολουθούν να υπάρχουν από την πλευρά των εξυηρητούμενων αρκετές ανησυχίες για πρακτικά προβλήματα, είναι σημαντικό οι επαγγελματίες να τις/τους ωθούν σε μικρές καθημερινές δραστηριότητες.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 13/17

- Για παράδειγμα, μπορεί να προτρέπονται να αφιερώνουν καθημερινά αποκλειστικό χρόνο στα παιδιά, έτσι ώστε τα συναισθήματά τους να μην παραμελούνται και, όσο αυτό είναι δυνατόν, η οικογενειακή ενότητα να διατηρείται σε καλό επίπεδο. Ως εκ τούτου, η εισαγωγή μιας τέτοιας δραστηριότητας δεν αντιμετωπίζει τα εμπόδια αυτά καθαυτά, αλλά τα ισορροπεί με τα θετικά μιας κατάστασης.
- Στο πλαίσιο των παρεμβάσεων, η/ο κοινωνική/ός λειτουργός εξετάζει, επίσης, πιθανές συγκρούσεις σε ζητήματα αφοσίωσης των εξυπηρετούμενων προς άλλα πρόσωπα, οι οποίες συχνά ακινητοποιούν τους ανθρώπους σε μια κατάσταση κρίσης. Για τον λόγο αυτό, ζητείται από τα εξυπηρετούμενα άτομα να απαριθμήσουν τα πρόσωπα στα οποία πρέπει να αφιερώσουν την προσοχή τους, και στη συνέχεια **αναζητούνται από κοινού τρόποι ορθής κατανομής του χρόνου, έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι όλοι/ες λαμβάνονται υπόψη.** Στην κατεύθυνση αυτή αναζητούνται από κοινού τρόποι με την/τον επαγγελματία μέσω των οποίων τα άτομα μπορούν, για παράδειγμα, να υποσχεθούν σε σημαντικά για αυτούς/ές πρόσωπα ότι θα περάσουν μαζί χρόνο στο μέλλον, ακόμα και αν προς το παρόν δεν είναι εφικτό να το κάνουν.
- Ένα άλλο παράδειγμα αφορά ένα ζευγάρι που βρίσκεται σε φάση διαζυγίου και θα πρέπει να ασχοληθεί με το μοίρασμα της περιουσίας και την εύρεση νέας κατοικίας, και το οποίο χρειάζεται να ορίσει ιδιαίτερο χρόνο για τους ηλικιωμένους γονείς στις αργίες.
- Τέλος, **ο προγραμματισμός τακτικών επαφών με τα εξυπηρετούμενα άτομα είναι απαραίτητος,** πιθανώς και σε καθημερινή βάση στις περιπτώσεις που χρειάζεται, μέσω email, μηνυμάτων, τηλεφωνικά ή και μπορεί να έχουν τη δυνατότητα να επισκεφθούν στην υπηρεσία την/τον κοινωνική/ό λειτουργό **προκειμένου να ξεκινήσει ο σχεδιασμός.** Δύο επιπλέον σημεία σε κάθε συνάντηση με τα εξυπηρετούμενα άτομα είναι, αφενός, η σαφήνεια σε σχέση με τους άξονες στους οποίους θα κινηθεί η συζήτηση και, αφετέρου, η επισήμανση των εκάστοτε επιτευγμάτων τους.

Στάδιο 7: Επανεξέταση

- Ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να κάνει μία συμφωνία με το άτομο για την επανεξέταση της κατάστασης μέσα στον πρώτο μήνα από τη λήξη της παρέμβασης, προκειμένου να βεβαιωθεί ότι η κρίση επιλύθηκε. Η επανεξέταση μπορεί να γίνει και μέσω τηλεφώνου.
- Στην τελευταία συνεδρία ο θεραπευτής πρέπει να πει στο άτομο ότι εάν κάποια στιγμή στο μέλλον χρειαστεί βοήθεια, θα είναι στη διάθεσή του. Μερικές φορές τα άτομα ματαιώνουν δυο ή περισσότερα από τα ραντεβου πριν τη λήξη (π.χ., τα θυμάτα βίας), επειδή νιώθουν πολύ ευάλωτα και φοβούνται την επαφή με τα συναισθήματά τους. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο κλινικός πρέπει να δεχθεί το άτομο που ξαναζητεί τη βοήθεια του ως επείγον περιστατικό (χωρίς την παραμικρή καθυστέρηση).
- Η λήξη της συνεργασίας μπορεί να πυροδοτήσει αισθήματα ντροπής, χαμηλής αυτοεκτίμησης και αποξένωσης. Προϋποθέτει την αναγνώριση του οφέλους της θεραπείας από τον εξυηηρετούμενο και τον θεραπευτή.
- Σε περίπτωση που το εξυηηρετούμενο άτομο είναι αρνητικό με τη λήξη της συνεργασίας, ο θεραπευτής θα πρέπει να ακούσει τον εξυηηρετούμενο αλλά και τον ίδιο τον ξαυτό του· να τηρήσει τα επαγγελματικά όρια, ιδιαίτερα όταν ο εξυηηρετούμενος ασκεί εξαιρετική πίεση για την παραβίασή τους· να ενημερώσει τον εξυηηρετούμενο για άλλες υφιστάμενες πηγές επείγουσας βοήθειας ή να τον παραπέμψει σε ομάδα υποστήριξης· τέλος, να στρέψει την προσοχή του στην αρχική συμφωνία και στις ενδείξεις της συμπεριφοράς του ως προς την εκπλήρωση των σκοπών.
- Ο Roberts τονίζει ότι χρειάζεται ευελιξία στη χρήση του συγκεκριμένου μοντέλου και ότι μερικές φορές υπάρχει επίκλυση μεταξύ των σταδίων του.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 15/17

Στο τελικό αυτό στάδιο της παρέμβασης, το ζητούμενο είναι τα άτομα που υποστηρίχθηκαν να:

- έχουν **αποκτήσει έλεγχο των σκέψεων τους για το πρόβλημα,**
- **ενσωματώνουν τις νέες μεθόδους επίλυσης προβλημάτων** που έχουν βελτιστοποιήσει και **εντάξει στα κανονικά τους μοτίβα αντιμετώπισης και**
- **καθορίζουν νέες κατευθύνσεις.**

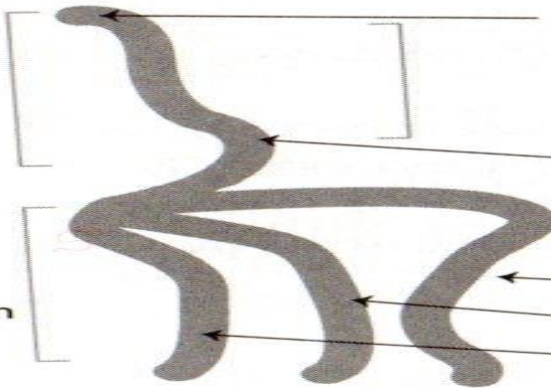
Μια θετική αξιολόγηση του πώς ανταποκρίθηκαν συνολικά στην κατάσταση κρίσης μπορεί να τα ενθαρρύνει να διαχειριστούν καλύτερα καταστάσεις στο μέλλον. Στη φάση αυτή δίνεται, επίσης, έμφαση στους μηχανισμούς αντιμετώπισης που έμαθαν τα άτομα μέσα από αυτή τη διαδικασία και συζητούνται πιθανές παρόμοιες καταστάσεις για τις οποίες ενδεχομένως να αξιοποιήσουν τους συγκεκριμένους μηχανισμούς στο μέλλον.

- **Η έννοια των «μηχανισμών αντιμετώπισης» έχει ξεχωριστή σημασία στην κοινωνική εργασία σε καταστάσεις κρίσης.** Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει συνεχείς προσπάθειες για τη διαχείριση απαιτήσεων που ενδεχομένως η/ο επαγγελματίας να αισθάνεται ότι δυσκολεύουν ή υπερβαίνουν την ικανότητά της/του.
- Ένα βοηθητικό σημείο στον εν λόγω προβληματισμό είναι να αναλογιστεί η/ο επαγγελματίας την παρούσα προσέγγιση σε σχέση με εκείνη της ανθεκτικότητας, η οποία αξιοποιείται σε καταστάσεις όπου τα άτομα ανακάμπτουν από αντιξοότητες εξετάζοντας τις αντιλήψεις για την κατάσταση, τις απαιτήσεις που διατυπώνονται, τι την καθιστά περισσότερο επίπονη και ποιες ικανότητες αξιοποιούν, στερούνται ή θα μπορούσαν να αναπτύξουν τα εξυηρητούμενα άτομα.

Η ΑΚΟΛΟΥΘΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΡΙΣΗΣ

Σταθερή κατάσταση
Διαχείριση πιέσεων επιτυχώς

Κατάσταση ενεργού κρίσης
Ένταση, ακινητοποίηση



Επιβλαβές γεγονός
Δημιουργεί επικίνδυνη κατάσταση
Κατάσταση ευαλωτότητας
Με ποιον τρόπο το εξυπηρετούμενο άτομο βρίσκεται σε κίνδυνο

Το επισπεύδον γεγονός

Βελτίωση της σταθερής κατάστασης
Συνέχιση της σταθερής κατάστασης
Μείωση της σταθερής κατάστασης

Σ
Σ
Γ

Αντιδράσεις:
Συναισθηματικές
Συμπεριφορικές
Γνωστικές

Κρίσεις:
Σημεία καμψής
στη ζωή των ατόμων

Σταθερή κατάσταση =
Βελτίωση της αντιμετώπισης
και της ανθεκτικότητας

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

Προβλήματα

Ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν

Αποτελέσματα των ενεργειών

Μηχανισμοί και τύποι αντιμετώπισης

ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ

Απελευθερώστε το συναίσθημα για να δημιουργήσετε χρήσιμους τρόπους δράσης και σκέψης
Διατηρήστε την αίσθηση ασφάλειας
Υποστηρίξτε τη διατήρηση των σχέσεων
Εστιάστε στο παρόν, αλλά σχεδιάστε για το μέλλον
Επιβεβαιώστε και υποστηρίξτε την ανάπτυξη δυνατοτήτων
Εργαστείτε συστηματικά πάνω στις προτεραιότητες των εξυπηρετούμενων
Αναπτύξτε εναλλακτικές επιλογές για δράση
Αναζητήστε πόρους και υποστηρίξτε δίκτυα
Κάντε σχέδια, καθορίστε στόχους, λύσεις και χρονικά όρια
Βελτιώστε τις δεξιότητες αντιμετώπισης
Προσδιορίστε και ισορροπήστε τα εμπόδια με τα κίνητρα για δράση
Ελέγξτε τακτικά τα παραπάνω μαζί με τα εξυπηρετούμενα άτομα

Αντιμέτωπιση/Διαχείριση:
Συνεχείς προσπάθειες διαχείρισης δύσκολων απαιτήσεων

ΕΠΑΝΕΝΤΑΞΗ, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Βοηθήστε τα άτομα να ανακτήσουν τον έλεγχο των πράξεών τους
Εντοπίστε τις μεθόδους επίλυσης προβλημάτων που βελτίωσαν
Αξιολογήστε τους μηχανισμούς αντιμετώπισης που έμαθαν



ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 16/17

Οι κρίσεις είναι σημεία καμψής στη ζωή των ανθρώπων. Η κρίση και τα σημεία καμψής αποτελούν εμπόδια στην αλλαγή, δεδομένου ότι τα άτομα ακινητοποιούνται από αυτά, ωστόσο, παρέχουν και ευκαιρίες για αλλαγή. Η πρακτική της παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης απαιτεί την **εξέταση εναλλακτικών επιλογών για την επίτευξη της αλλαγής,** συνεπώς, **η/ο κοινωνική/ός λειτουργός χρειάζεται να εξετάσει ποιος και τι πρέπει να αλλάξει και πώς μπορεί να γίνει αυτό, καθώς και προς ποια κατεύθυνση θα πρέπει να κινείται η αλλαγή.** Είναι πιθανό η αλλαγή αυτή καθαυτή να μην έχει ολοκληρωθεί έως το τέλος της συνεργασίας μεταξύ των δύο μερών, αλλά σε κάθε περίπτωση είναι επίσης πιθανό να επιθυμούν και τα δύο μέρη να εργαστούν από κοινού για την αλλαγή.

Ένα άλλο σημείο προς προβληματισμό αφορά την ύπαρξη πολλών άλλων βραχυπρόθεσμων μοντέλων παρέμβασης, τα οποία αλληλοσυμπληρώνονται και μοιράζονται αρκετά χαρακτηριστικά με το παρόν μοντέλο.

Πιο συγκεκριμένα, **δύο άλλες προσεγγίσεις, η εστιασμένη στις λύσεις και η επικεντρωμένη στους στόχους πρακτική, αποτελούν συνήθεις εναλλακτικές λύσεις στην κοινωνική εργασία.**

Επομένως, η/ο επαγγελματίας είναι απαραίτητο να επιλέξει προσεκτικά το κατάλληλο μοντέλο για την κατάσταση που αντιμετωπίζουν τα εξυπηρετούμενα άτομα. Στην κατεύθυνση αυτή, **άλλοι παράγοντες που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη είναι η ανάγκη για εφαρμογή βραχυπρόθεσμου μοντέλου,** για παράδειγμα λόγω έλλειψης πόρων ή έλλειψης δέσμευσης για παροχή κατάλληλης φροντίδας από την κοινωνική υπηρεσία στην οποία απασχολείται η/ο κοινωνική/ός λειτουργός.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ ΕΠΤΑ ΣΤΑΔΙΩΝ ΤΟΥ ROBERTS 17/17

Ένας πιθανός κίνδυνος που ανακύπτει σε τέτοιες περιπτώσεις είναι λόγω της πίεσης που υφίσταται η/ο επαγγελματίας και της μη δυνατότητας να εργαστεί με τα άτομα σε μακροπρόθεσμη βάση, να αντιμετωπίζει τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων ως κρίση ή να τις χαρακτηρίζει ως «σε κατάσταση κρίσης».

Είναι αυτονόητο ότι κάτι τέτοιο θα πρέπει να αποφεύγεται, δεδομένου ότι δεν προάγει τα δικαιώματα και τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων.

Τέλος, ένα άλλο σημείο εστίασης από πλευράς των κοινωνικών λειτουργών είναι η προϋπόθεση του να είναι οι ίδιες/οι ευαισθητοποιημένες/οι και να έχουν γνώσεις σε σχέση με τις πολιτισμικές, εθνικές και θρησκευτικές απόψεις των εξυπηρετούμενων. Παρ' όλα αυτά, η/ο επαγγελματίας θα πρέπει να αποφεύγει να κάνει υποθέσεις για το τι θα είναι αποδεκτό και να εξετάζει την κάθε περίπτωση ξεχωριστά.

Για παράδειγμα, αρκετοί πιστοί της Ρωμαιοκαθολικής εκκλησίας αντιστέκονται, για θρησκευτικούς λόγους, στην άμβλωση ως τρόπο αντιμετώπισης μιας ανεπιθύμητης εγκυμοσύνης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ωστόσο, μπορεί να υπάρχει υποστήριξη για κάτι τέτοιο από την κοινότητα ή την οικογένεια, ή να υπάρχει υποστηρικτικό πλαίσιο εκτός οικογένειας που επιτρέπει την επιλογή της άμβλωσης, ή ακόμη περιστάσεις που μπορεί να ξεπεράσουν τους θρησκευτικούς προβληματισμούς, για παράδειγμα αν η εγκυμοσύνη είναι αποτέλεσμα βιασμού.

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΣΕΒΑΣΤΗΣ

- **Παρουσιαζόμενο πρόβλημα**

Η Σεβαστή είναι 32 και ο Πέτρος 38 ετών. Ζουν σε μια επαρχιακή πόλη κοντά στην Αθήνα, όπου ο Πέτρος είναι οικοδόμος και η Σεβαστή δασκάλα του δημοτικού. Το περιστατικό καταγράφηκε από την κοινωνική υπηρεσία νοσοκομείου της Αθήνας, όπου κατέφυγε η Σεβαστή μετά από επεισόδιο σωματικής κακοποίησης από το σύζυγό της κατά το οποίο απέβαλε.

- **Ιστορικό προβλήματος - εκλυϊκός παράγοντας**

Η πρώτη φορά που όπως χαρακτηριστικό αναφέρει «σήκωσε χέρι πάνω της» ήταν λίγους μήνες μετά τη γέννηση του παιδιού τους. Είχε επιστρέψει στο σπίτι μεθυσμένος και τον ενόχλησε το κλάμα του μωρού. Κατηγόρησε τη γυναίκα του ότι δεν έκανε σωστά τη δουλειά της ως μητέρα και τη χτύπησε δημιουργώντας της μώλωπες σε όλο το σώμα. Την επόμενη μέρα μετανιωμένος όπως η ίδια λέει, της έφερε λουλούδια και το αγαπημένο της άρωμα. Μεσολάβησε διάστημα ενός μήνα μέχρι να συμβεί το επόμενο επεισόδιο και στο διάστημα αυτό όλα έδειχναν σαν να μη ν είχε γίνει τίποτά. Από εκεί και έπειτα όμως η Σεβαστή «βίωνε καθημερινά ένα μαρτύριο», όπως χαρακτηρίζει τη ζωή της.

- **Ενδοοικογενειακές σχέσεις**

Το ζευγάρι είναι παντρεμένο 7 1 χρόνια και έχουν μια κόρη, την Αγγελική 9 ετών. Διαμένουν στο δεύτερο όροφο μιας πολυκατοικίας, ενώ στον πρώτο κατοικεί η οικογένεια του Πέτρου. Από την αρχή του γάμου τους αντιμετώπιζαν προβλήματα σχέσεων. Ο Πέτρος αισθανόταν κατώτερος από τη σύζυγό του διότι ήταν οικοδόμος και δεν είχε σπουδάσει όπως η γυναίκα του. Το πρώτο περιστατικό κακοποίησης έγινε πριν από 9 χρόνια, λίγους μήνες μετά τη γέννηση της Αγγελικής. Από τότε η Σεβαστή κακοποιείται κατά διαστήματα μέχρι την παρούσα κατάσταση. Ο Πέτρος ερχόταν κάθε βράδυ στο σπίτι σε κατάσταση μέθης και είτε γιατί δεν του άρεσε το φαγητό, είτε γιατί δεν του άρεσε το φόρεμα που φορούσε η Σεβαστή γινόταν βίαιος απέναντι της στέλνοντάς τη ν αρκετές φορές στο νοσοκομείο με κατάγματα και σπασμένα πλευρά. Οι γονείς του Πέτρου, οι οποίοι μένουν στον κάτω όροφο, υποστήριζαν το γιο τους και κατηγορούσαν τη Σεβαστή για τη βίαιη συμπεριφορά του αλλά και για τα προβλήματα που αντιμετώπιζε η οικογένεια. Από την αρχή της σχέση τους δεν συμπάθησαν τη Σεβαστή και έδειχναν την αντιπάθειά τους προς αυτήν τονίζοντας στο γιο τους την κακή επίδραση που ασκεί πάνω του. Την ίδια τακτική ακολούθησαν και απέναντι στην Αγγελική προσπαθώντας να την απομακρύνουν από τη μητέρα της. Κοινό μυστικό της οικογένειας ήταν ότι η μητέρα του Πέτρου κακοποιούνταν σωματικά από τον, πατέρα του

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΣΕΒΑΣΤΗΣ

- **Αντιδράσεις της Σεβαστής στις πολλαπλές κρίσεις**

Η Σεβαστή αισθανόταν τρόμο σε κάθε κίνηση του Πέτρου και ενοχές πιστεύοντας ότι αυτή έχει την ευθύνη για τη συμπεριφορά του Πέτρου. Αρχισε να προσέχει τις κινήσεις της και τα λόγια της για να μην προκαλέσει το θυμό του. Πολλές φορές χρησιμοποιούσε και το σεξ για να τον ηρεμήσει, ένιωθε ωστόσο σαν να Βιάζεται. Είχε αρχίσει να έχει συχνούς πονοκεφάλους και στομαχόπονους και η απόδοσή της στη δουλειά μειωνόταν σταδιακό. Το επάγγελμά της ήταν κάτι που αγαπούσε ιδιαίτερα, ωστόσο αναγκάστηκε να το εγκαταλείψει στην προσπάθειά της να εξαλείψει τους λόγους που εκνευριζόταν ο Πέτρος. Σκέφτηκε αρκετές φορές να φύγει γιατί η κατάσταση επιδεινωνόταν καθημερινά και άρχισε να ανησυχεί για την Αγγελική, η οποία πλέον ήταν 11 ετών και συχνά γινόταν μάρτυρας των επεισοδίων. Κατόπιν όμως το μετάνιωνε γιατί σκεφτόταν ότι δεν έχει κανένα συγγενή για να τη βοηθήσει, στους φίλους της ντρεπόταν να απευθυνθεί γιατί ζούσαν σε μικρή κοινωνία και τέλος ο Πέτρος την απειλούσε ότι αν φύγει θα καταγγείλει ότι είναι ψυχικά διαταραγμένη και θα της πάρει το παιδί.

- **Αντίδραση της Σεβαστής στην τελευταία κρίση**

Η πρώτη φορά που πήρε την απόφαση να φύγει από το σπίτι ή ταν όταν έλαβε μια επιστολή από τη δασκάλα του σχολείου. Όταν πήγε της είπαν ότι η Αγγελική είναι συνεχώς αφηρημένη την ώρα του μαθήματος και στο διάλειμμα κάθεται μόνη της σε μια γωνία. Η δασκάλα μάλιστα τόνισε το γεγονός ότι η Αγγελική δεν θέλει να την αγγίζουν. Το επόμενο βήμα της μητέρας ήταν να μαζέψει τα πράγματά της. να πάρει την Αγγελική και να φύγει. Όπως λέει, ξύπνησε ξαφνικά από το λήθαργο στον οποίο είχε βυθίσει το ν εαυτό της καθώς συνειδητοποίησε τις επιπτώσεις που είχε η όλη κατάσταση στην κόρη της και θέλησε να την προσφύξει. Η προσπάθεια φυγής της όμως απέτυχε γιατί την πρόλαβε ο Πέτρος και τη χτύπησε τόσο άσχημα ώστε κατέληξε με εσωτερική αιμορραγία σε νοσοκομείο της Αθήνας. Στο νοσοκομείο έμαθε ότι ήταν δύο μηνών έγκυος και απέβαλε. Προσέγγισε λοιπόν την κοινωνική υπηρεσία του νοσοκομείου Να σημειωθεί ότι η Αγγελική στο διάστημα της παραμονής της μητέρας της στο νοσοκομείο έμεινε με τον πατέρα της και τους γονείς του, οι οποίοι κίνησαν διαδικασίες για την κηδεμονία του παιδιού, Ο Πέτρος πηγαίνοντας στο νοσοκομείο μαζί της υποστήριξε ότι επρόκειτο για ατύχημα -χαρακτηριστικά είπε ότι η γυναίκα του έπεσε από τη σκάλα του σπιτιού και ότι η ίδια σκόπευε να τον εγκαταλείψει.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΕΒΑΣΤΗΣ

• Σχολιάζοντας σύντομα την περίπτωση αυτή εντοπίζονται αρχικά τα στάδια από τα οποία διήλθε η Σεβαστή έως ότου ζητήσει βοήθεια από την κοινωνική υπηρεσία του νοσοκομείου,

α. Στρεσογόνα γεγονότα:

- Ζήλια και αντιπαλότητα του Πέτρου με τη γυναίκα του, λόγω του χαμηλού εκπαιδευτικού και κοινωνικού του επιπέδου.
- Κακές ενδοοικογενειακές σχέσεις.
- Ιστορικό κακοποίησης στην οικογένεια του Πέτρου.
- Αρνητική επίδραση των γονιών του Πέτρου στις σχέσεις του ζεύγους,

β. Ευάλωτη κατάσταση: Αυτά τα στρεσογόνα γεγονότα και οι εντάσεις διαταράσσουν την όποια «ομοιοστατική» ισορροπία του ζευγαριού δημιουργώντας μια ευάλωτη κατάσταση,

γ. Εκλυτικός παράγοντας: Ο εκλυτικός παράγοντας για την πρώτη κακοποίηση ήταν το κλάμα του μωρού που ενόχλησε τον πατέρα,

δ. Κρίση: Η πρώτη κακοποίηση.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΕΒΑΣΤΗΣ

- **ε. Αντίδραση στην κρίση:** Η Σεβαστή χρησιμοποίησε δυσπροσάρμοστους μηχανισμούς άμυνας ως αντίδραση στην κακοποίηση. Παρέμεινε στο σπίτι, δεν επεδίωξε αλλαγή. Υπέκυψε, σιώπησε, θυματοποιήθηκε, είχε πιστέψει ότι η ίδια είναι υπεύθυνη για την κακοποίηση. Ο κύκλος της κακοποίησης άρχισε.
- **στ. Κύκλος πολλαπλών κρίσεων:** Επί 9 χρόνια η Σεβαστή βιώνει συνεχείς κύκλους κακοποίησης. Χρησιμοποιεί πάντα δυσπροσάρμοστους μηχανισμούς άμυνας όπως υποχώρηση, παθητικότητα, εκλογίκευση, σωματοποίηση, θυματοποίηση. Οι συνήθειες αυτοί δυσπροσάρμοστοι μηχανισμοί αποτυγχάνουν να επιλύσουν τις συνεχιζόμενες κρίσεις,
- **ζ. Οι δύο τελικοί εκλυτικοί παράγοντες:** Η προβληματική συμπεριφορά της κόρης της στο σχολείο έχει ως αποτέλεσμα τη συνειδητοποίηση της κατάστασής της και την ενεργοποίησή της για αλλαγή. Φεύγει από το σπίτι της με την κόρη της χρησιμοποιώντας αυτή τη φορά νέους προσαρμοστικούς μηχανισμούς.
- Ο σύζυγος την προλαβαίνει και την κακοποιεί πάλι με αποτέλεσμα η γυναίκα να αποβάλει. Ο δεύτερος αυτός τελικός εκλυτικός παράγοντας παρακινεί πλέον τη Σεβαστή να ζητήσει βοήθεια από την κοινωνική υπηρεσία του νοσοκομείου. Ενεργοποιούνται πλέον νέοι προσαρμοστικοί μηχανισμοί. Η ανάκαμψη της κρίσης αρχίζει, η Σεβαστή συνειδητοποιεί τον κύκλο κακοποίησης που βιώνε επί έτη και επιδιώκει σταθερή βοήθεια από επαγγελματίες.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΕΒΑΣΤΗΣ

Σύμφωνα με το μοντέλο των επτά σταδίων παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης του Roberts, η συνολική διαπραγμάτευση των κρίσεων της Σεβαστής έχει ως εξής:

1. **Αμεση εκτίμηση της κρίσης:** Αμεση παρέμβαση της κοινωνικής λειτουργού, παραμονή της γυναίκας για αρκετό διάστημα στο νοσοκομείο για να προστατευτεί από το περιβάλλον του συζύγου της,
2. **Διαμόρφωση θετικής επικοινωνίας:** Η κοινωνική λειτουργός έδειξε γνήσιο ενδιαφέρον και ενσυναίσθηση στην ανάγκη της Σεβαστής να «θρηνήσει» για το «παιδί που έχασε», όπως έλεγε, λόγω της κακοποίησης από το σύζυγο της. Η αποβολή ήταν ο τελικός εκλυτικός παράγοντας που τη βοήθησε να συνειδητοποιήσει την κατάστασή της. θρηνώντας για την αποβολή, θρηνούσε ασυνείδητα και για τον εαυτό της.
3. **Προσδιορισμός βασικών προβλημάτων:** Κατά τον προσδιορισμό των βασικών προβλημάτων που αντιμετώπιζε τώρα η Σεβαστή έγινε μια αναδρομή στο ιστορικό της εγγαμής ζωής της.
4. **Ενθάρρυνση έκφρασης συναισθημάτων:** Κατά την αφήγησή του ιστορικού της ενθαρρύνεται να εκφράσει τα πραγματικά της συναισθήματα για τον άντρα της, τα πεθερικά της και την κόρη της. Εκφράζει τον καταπιεσμένο θυμό, την αγανάκτηση και τη θλίψη για ό,τι της συμβαίνει. Παράλληλα ανησυχεί για την κόρη της, η οποία αυτή την περίοδο μένει μαζί με τον πατέρα της. Συγχρόνως εντοπίζονται τα προβλήματα που αντιμετωπίζει (Συνδυασμός του 3ου και 4ου σταδίου).

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΕΒΑΣΤΗΣ

- Διερεύνηση και εκτίμηση εναλλακτικών λύσεων:** Η Σεβαστή σταδιακά συνειδητοποιεί ότι αυτή ήταν το θύμα της κατάστασης που αντιμετώπιζε και αρχίζει να αποθυματοποιείται. Σταδιακά αντιλαμβάνεται τους λόγους που οδηγούσαν στην κακοποίησή της καθώς και τους δυσλει- τουργικούς μηχανισμούς της. Η διαδικασία αυτή συνοδεύεται από ενδυναμώση του Εγώ της και υποστήριξη του δυναμικού της. Σταδιακά η Σεβαστή αρχίζει να ανασυγκροτεί τις λανθάνουσες δυνάμεις της και να αποκτά αυτοεκτίμηση.
- Επαναφορά γνωστικής λειτουργικότητας με την εφαρμογή ενός σχεδίου δράσης:** Σε σχέση με το προηγούμενο στάδιο, η Σεβαστή αντιλαμβάνεται σταδιακά τους δυσλειτουργικούς της μηχανισμούς σύμφωνα με τους οποίους θυματοποιούνταν διαστρεβλώνοντας την κατάσταση που βίωνε. Η αναγνώριση των παράλογων σκέψεων της θα τη βοηθήσουν στην αναπλαισίωση της συνολικής κατάστασης που αντιμετωπίζει και στην αντικατάστασή τους από νέες λογικές απόψεις και αποφάσεις, θα δεχθεί την πρόταση της κοινωνικής λειτουργού να φιλοξενηθεί σε στέγη κακοποιημένων γυναικών και να αρχίσει τις διαδικασίες διαζυγίου διεκδικώντας την κόρη της.
- Αραιή παρακολούθηση:** θα παρακολουθείται αραιά, εφόσον σταθεροποιηθεί θετικά η λειτουργικότητά της. Δυνατόν όμως, κατά την εφαρμογή του σχεδίου δράσης, να εκδηλωθούν ενδοψυχικές συγκρούσεις, ακάμπτοι μηχανισμοί άμυνας και αυτοκαταστροφικές τάσεις. Σε αυτή την περίπτωση η παρέμβαση σε κρίση βραχείας διάρκειας δεν είναι αρκετή και η Σεβαστή θα πρέπει να παραπεμφθεί για ψυχοθεραπεία.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ Η «ΠΛΕΥΣΗ» 1/4

Προσδιορισμός μιας κατάστασης κρίσης σε τέσσερις διαστάσεις:

κοινωνική λειτουργικότητα του ατόμου/ρόλοι,

περιβαλλοντικά προβλήματα,

ψυχική υγεία και

σωματική υγεία.

Το σύστημα αυτό δίνει τη δυνατότητα να προσδιοριστεί το είδος, η σοβαρότητα και η διάρκεια της δυσλειτουργίας, σε επίπεδο βασικών κοινωνικών ρόλων, που έχει επιφέρει η κρίση σε ένα άτομο και να αποτιμηθεί η ικανότητά του να την αντιμετωπίσει.

Σε επίπεδο περιβάλλοντος του ατόμου δίνει τη δυνατότητα να προσδιοριστούν με ακρίβεια τα προβλήματα σε κάθε κοινωνικό σύστημα, τα οποία ενδεχομένως συνεισφέρουν στην κρίση που βιώνει το άτομο.

Το σύστημα περιλαμβάνει μια κλίμακα αξιολόγησης της σοβαρότητας της κρίσης ή της δυσλειτουργίας του ατόμου με τρεις διαβαθμίσεις:

υψηλή, πολύ υψηλή, καταστροφική.

Η υψηλή σοβαρότητα βαθμολογείται με 4: το πρόβλημα περιλαμβάνει μερικές δραματικές αλλαγές και το άτομο είναι σοβαρά αναστατωμένο (π.χ., απόφαση διαζυγίου, θάνατος στενού φίλου, οικονομική καταστροφή). **Η έγκαιρη παρέμβαση κρίνεται απαραίτητη.**

Η πολύ υψηλή σοβαρότητα βαθμολογείται με 5: το πρόβλημα χαρακτηρίζεται από αλλαγές σε πολλές και σημαντικές πλευρές της κοινωνικής λειτουργικότητας του ατόμου (π.χ., θάνατος συζύγου, εκδήλωση σοβαρής ασθένειας, βιασμός). **Η άμεση παρέμβαση ενδεχομένως είναι απαραίτητη.**

Το καταστροφικό πρόβλημα βαθμολογείται με 6: το πρόβλημα συνοδεύεται από αιφνίδιες, αρνητικές αλλαγές που ξεφεύγουν από τον έλεγχο του ατόμου και ακινητοποιούν τις δεξιότητες προσαρμογής του (π.χ., πολλοί θάνατοι σε μία οικογένεια, φυσική καταστροφή). **Η άμεση παρέμβαση κρίνεται απαραίτητη.**

ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ Η «ΠΛΕΥΣΗ» 2/4

Εξ ορισμού ένα άτομο σε κρίση παρουσιάζει έλλειμμα δεξιοτήτων αντιμετώπισης των προβλημάτων που πυροδότησε η κρίση. Η φύση και το μέγεθος αυτού του ελλείμματος μπορεί να αξιολογηθεί με βάση τις ενδείξεις αντιμετώπισης προηγούμενων προβλημάτων.

Η «πλεύση» περιλαμβάνει τρία επίπεδα ανεπαρκούς αντιμετώπισης προβλημάτων σε καταστάσεις κρίσης:

- **τη σχετικά ανεπαρκή, την ανεπαρκή και την απουσία ικανοτήτων.**

- **Η σχετικά ανεπαρκής βαθμολογείται με 4:** το άτομο έχει καλή ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, αλλά δυσκολεύεται πολύ να επιλύσει τα παρόντα προβλήματα, να λειτουργήσει αυτόνομα και να χρησιμοποιήσει τις δυνάμεις του «εγώ», την αυτογνωσία και τις διανοητικές του ικανότητες. Η ικανότητα επίλυσης προβλήματος αφορά στην ικανότητα του ατόμου να εμπλακεί αυτόνομα ή με τη βοήθεια του επαγγελματία στη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος (Johnson 1998). Οι δυνάμεις του «εγώ» είναι η ικανότητα του ατόμου να χρησιμοποιεί τη γνώση, την εμπειρία του, την ψυχική και φυσική του δύναμη, προκειμένου να αντεπεξέλθει σε μία στρεσογόνο κατάσταση (Karls, Wandrei 1999). Οι δυνάμεις του «εγώ» περιλαμβάνουν την αυτοεκτίμηση, την αυτογνωσία, την αντοχή σε απειλητικές καταστάσεις, την ικανότητα ελέγχου των παρορμήσεων, την ικανότητα διεκδίκησης, την ικανότητα επιλογής σχέσεων και την ικανότητα προσαρμογής.

- **Η ανεπαρκής βαθμολογείται με 5:** το άτομο έχει περιορισμένη ικανότητα επίλυσης, πολύ μικρή ικανότητα αυτόνομης δράσης και ελάχιστες δυνάμεις του «εγώ», καθώς και μειωμένη αυτογνωσία και διανοητική ικανότητα.

- **Η απουσία ικανοτήτων βαθμολογείται με 6:** το άτομο δεν μπορεί σχεδόν καθόλου να λύσει τα όποια προβλήματά του, δεν έχει ικανότητα αυτόνομης δράσης, έχει ανεπαρκείς δυνάμεις του «εγώ», δεν έχει αυτογνωσία και διαθέτει πολύ περιορισμένη διανοητική ικανότητα. Τα τελευταία χρόνια χρησιμοποιούνται δύο ακόμη εργαλεία στην αξιολόγηση καταστάσεων κρίσης: το υπόδειγμα εκτίμησης των «δυνάμεων» του ατόμου και το υπόδειγμα εκτίμησης της οικογενειακής ανθεκτικότητας.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ Η «ΠΛΕΥΣΗ» 3/4

Εξ ορισμού ένα άτομο σε κρίση παρουσιάζει έλλειμμα δεξιοτήτων αντιμετώπισης των προβλημάτων που πυροδοτήσε η κρίση. Η φύση και το μέγεθος αυτού του ελλείμματος μπορεί να αξιολογηθεί με βάση τις ενδείξεις αντιμετώπισης προηγούμενων προβλημάτων.

Η «πλεύση» περιλαμβάνει τρία επίπεδα ανεπαρκούς αντιμετώπισης προβλημάτων σε καταστάσεις κρίσης:

- **τη σχετικά ανεπαρκή, την ανεπαρκή και την απουσία ικανοτήτων.**

- **Η σχετικά ανεπαρκής βαθμολογείται με 4:** το άτομο έχει καλή ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, αλλά δυσκολεύεται πολύ να επιλύσει τα παρόντα προβλήματα, να λειτουργήσει αυτονομα και να χρησιμοποιήσει τις δυνάμεις του «εγώ», την αυτογνωσία και τις διανοητικές του ικανότητες.

Η ικανότητα επίλυσης προβλήματος αφορά στην ικανότητα του ατόμου να εμπλακεί αυτόνομα ή με τη βοήθεια του επαγγελματία στη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος (Johnson 1998). Οι δυνάμεις του «εγώ» είναι η ικανότητα του ατόμου να χρησιμοποιεί τη γνώση, την εμπειρία του, την ψυχική και φυσική του δύναμη, προκειμένου να αντεπεξεχθεί σε μια στρεσογόνο κατάσταση (Karls, Wandrei 1999).

Οι δυνάμεις του «εγώ» περιλαμβάνουν την αυτοεκτίμηση, την αυτογνωσία, την αντοχή σε απειλητικές καταστάσεις, την ικανότητα ελέγχου των παρορμήσεων, την ικανότητα διεκδίκησης, την ικανότητα επιλογής σχέσεων και την ικανότητα προσαρμογής.

- **Η ανεπαρκής βαθμολογείται με 5:** το άτομο έχει περιορισμένη ικανότητα επίλυσης, πολύ μικρή ικανότητα αυτόνομης δράσης και ελάχιστες δυνάμεις του «εγώ», καθώς και μειωμένη αυτογνωσία και διανοητική ικανότητα.

- **Η απουσία ικανοτήτων βαθμολογείται με 6:** το άτομο δεν μπορεί σχεδόν καθόλου να λύσει τα όποια προβλήματά του, δεν έχει ικανότητα αυτόνομης δράσης, έχει ανεπαρκείς δυνάμεις του «εγώ», δεν έχει αυτογνωσία και διαθέτει πολύ περιορισμένη διανοητική ικανότητα.

Τα τελευταία χρόνια χρησιμοποιούνται δύο ακόμη εργαλεία στην αξιολόγηση καταστάσεων κρίσης: **το υπόδειγμα εκτίμησης των «δυνάμεων» του ατόμου και το υπόδειγμα εκτίμησης της οικογενειακής ανθεκτικότητας.**

- **α) Το υπόδειγμα εκτίμησης των «δυνάμεων» του ατόμου,** των Cowger και Snively (2002), περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των ικανοτήτων του ατόμου σε γνωστικό, συναισθηματικό και διαπροσωπικό επίπεδο, το κίνητρο για αλλαγή και την ικανότητά αντιμετώπισης προβλημάτων, και αναδεικνύει το εύρος των δυνατοτήτων που διαθέτει κάθε άτομο. Με την αξιοποίησή του ως βάση του σχεδίου παρέμβασης στην κρίση, **η προσοχή στρέφεται στον προσδιορισμό των ικανοτήτων που έχει το άτομο παρά στις ανεπάρκειές του.** Ως εκ τούτου ενισχύεται η εμπιστοσύνη και η πίστη του ατόμου στον εαυτό του.
- **β) Το υπόδειγμα εκτίμησης της οικογενειακής ανθεκτικότητας** (Walsh 2002), οικολογικής προσέγγισης, διευκολύνει τον επαγγελματία να κατευθύνει την εκτίμησή και την επίλυση της κρίσης σε τρεις κύριες μεταβλητές του οικογενειακού συστήματος: στο σύστημα πεποιθήσεων, στα οργανωτικά πρότυπα και στην επικοινωνία.