

A. ΒΕΡΓΕΤΗ, 2009

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΕΣ ΣΕ ΚΡΙΣΗ

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΟΠΟΣ

&

Κ. Ο'ΗΑΓΑΝ, 1986

CRISIS INTERVENTION IN SOCIAL SERVICES

MACMILLAN

ΚΕΦΑΛΑΙΑ 5-8: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1-ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1

ΑΡΧΙΚΗ-ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

Αρκετοί κοινωνικοί λειτουργοί θεωρούν ότι η σωστότερη άσκηση κοινωνικής εργασίας **σε όλες** τις περιπτώσεις κακοποίησης και παραμέλησης είναι η απομάκρυνση του παιδιού από την οικογένεια του. Κι όμως αυτή η οπτική δεν είναι πάντα η πιο αποτελεσματική καθώς αρκετές οικογένειες σε κρίση αν δουλευτούν ολιστικά και αντικειμενικότητα μπορούν να καταφέρουν να ανταπεξέλθουν την κρίση που βρίσκονται και να είναι σε θέση να φροντίσουν πάλι τα παιδιά τους.

Φυσικά, μόνο οι έμπειροι κοινωνικοί λειτουργοί μπορούν να αξιολογήσουν ποιες οικογένειες μπορούν να βελτιωθούν με βραχεία παρέμβαση στην κρίση και ποιες όχι και άρα σε ποιες περιπτώσεις κινδυνεύουν τα παιδιά με την παραμονή τους στην οικία τους και ποια όχι. Άλλωστε να μην ξεχνάμε ότι υπάρχουν και φορές, ιδίως στο εξωτερικό που τα παιδιά κακοποιούνται, εκ νέου, από τους αναδόχους γονείς ή και ακόμη μέσα στο πλαίσιο παιδικής προστασίας.

Επίσης, **υπάρχουν παιδιά που αντιδρούν πολύ απότομα στην αλλαγή περιβάλλοντος**, καθώς είχαν στενό δέσιμο με τους γονείς τους παρόλη την πιθανή κακοποίηση ή και παραμέληση τους και όταν στέλνονται σε πλαίσια παιδικής προστασίας ή σε αναδοχή ή υιοθεσία μπορούν να εμφανίσουν πολύ μεγάλη αντιδραστικότητα σε σημείο που οι ανάδοχοι γονείς να ζητήσουν την ανάκληση της αναδοχής (π.χ. το παιδί μπορεί να σπάει τα πάντα στο σπίτι ζητώντας επίμονα τους γονείς του, ή να μην τρώει ή να κάνει φυγές από το σπίτι).

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

Σύμφωνα με την Ο'Haagan υπάρχουν πολλοί Φορείς που έρχονται σε επαφή με Κοινωνικές Υπηρεσίες, ακόμη και βιολογικοί και θετοί γονείς με αίτημα το 'ξεφόρτωμα' ενός ατόμου (π.χ. νοσοκομείο, εισαγγελία, αστυνομία, βιολογικοί και θετοί γονείς ανήλικων αλλά και ενηλίκων παιδιών με κάποιο πρόβλημα σωματικής ή και ψυχικής υγείας, μεσήλικα παιδιά που ζητούν στέγη και φροντίδα του ηλικιωμένου γονιού τους που πάσχει από άνοια ή Alzheimer).

Σε κάποιες από αυτές τις περιπτώσεις ενδείκνυται όντως η απομάκρυνση του ατόμου από εκεί που βρίσκεται, αλλά υπάρχουν και **περιπτώσεις ψευδών καταγγελιών** είτε από τα ίδια τα άτομα ή από το περιβάλλον τους (συγγενείς, γείτονες). Πιο συγκεκριμένα, συχνές είναι πλέον οι καταγγελίες ψευδών ισχυρισμών κακοποίησης από κάποιο γονέα, ιδίως δε στις περιπτώσεις διαζυγίου, όπου οι μητέρες καταγγέλουν τον πρώην ή εν διαστάσει σύζυγο για σεξουαλική παρενόχληση ή κακοποίηση του παιδιού τους με απώτερο στόχο την εκδίκηση που χωρίσανε ή για αύξηση της διατροφής που παίρνει για εκείνη και το παιδί τους. Για αυτό ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να είναι αντικειμενικός, ψύχραιμος, μεθοδικός και να συνεργάζεται με άλλους ειδικούς ψυχικής υγείας όπως παιδοψυχίατρο, ψυχολόγο για να ανιχνεύσουν από κοινού αν όντως ισχύουν οι ισχυρισμοί κακοποίησης.

Αρκετοί **γονείς επίσης ζητούν να φιλοξενηθούν μόνιμα τα νεογέννητα παιδιά τους σε περιπτώσεις που εμφανίζουν κάποια αναπηρία** (σωματική ή και νοητική). Σε αυτές τις περιπτώσεις χρειάζεται να δουλέψει ο κοινωνικός λειτουργός συμβουλευτικά μαζί τους για να τους βοηθήσει να ξεπεράσουν το πρώτο σοκ, και να τους ενημερώσει για τις παροχές και επιδόματα που δικαιούνται για την αντιμετώπιση των πολλαπλών αναγκών του παιδιού τους.

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

Αρκετοί επίσης **γονείς επισκέπτονται ψυχιατρικές κλινικές** και ζητούν από τους κοινωνικούς λειτουργούς να φιλοξενηθεί το νεαρό παιδί τους εκεί γιατί δεν αντέχουν άλλο την ανάληψη φροντίδας τους ή φοβούνται για την σωματική τους ακεραιότητα καθώς ο γιος ή η κόρη τους που έχει σχιζοφρένεια συχνά δεν λαμβάνει την φαρμακευτική του/της αγωγή.

Επίσης, υπάρχουν **αδέλφια με το ίδιο αίτημα** καθώς οι γονείς τους έχουν αποβιώσει και εκείνοι έχουν κάνει την δική τους οικογένεια και δεν μπορούν να φροντίσουν και τον ψυχικά άρρωστο αδελφό τους.

Άλλες περιπτώσεις αιτήματος απομάκρυνσης είναι αυτές των **μεσήλικων παιδιών που απευθύνονται σε κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε οίκους ευγηρίας με το αίτημα εισαγωγής του γονέα τους** εκεί λόγω των οικογενειακών τους υποχρεώσεων ή λόγω της σοβαρότητας της κατάστασης υγείας του γονιού τους (προχωρημένο στάδιο άνοιας, ή Alzheimer).

Φυσικά, υπάρχουν και οι περιπτώσεις παιδιών που είτε η Εισαγγελία ανηλίκων έχει ζητήσει να απομακρυνθούν τα παιδιά από την οικογένεια τους είτε λόγω απώλειας γονέων και έλλειψη συγγενικού περιβάλλοντος πρέπει προσωρινά να φιλοξενηθούν σε κάποιο Πλαίσιο παιδικής προστασίας έως ότου δοθούν για υιοθεσία.

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

Τέλος, υπάρχουν περιπτώσεις που **ένας κοινωνικός λειτουργός ζητάει από ένα συνάδελφο κοινωνικό λειτουργό να μεσολαβήσει για φιλοξενία ενός ατόμου στη δική του υπηρεσία.** Π.χ. ένας νοσοκομειακός κοινωνικός λειτουργός μπορεί να ζητήσει από τον κοινωνικό λειτουργό που εργάζεται σε γηροκομείο να φιλοξενηθεί ο ηλικιωμένος ασθενής του εκεί γιατί είναι άτεκνος ή δεν μπορεί το παιδί του να τον φροντίσει και χρήζει νοσηλευτικής φροντίδας (π.χ. είναι καρκινοπαθής σε τελικό στάδιο, ή κατάκοιτος, ή νεφροπαθής) ή από ένα συνάδελφο που εργάζεται σε ξενώνα αστέγων να φιλοξενηθεί εκεί κάποιος άστεγος νοσηλευόμενος τους.

Αρκετά συχνά οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν τη αίσθηση ότι κατακλύζονται από μια κρίση τεράστιων διαστάσεων και σοβαρότητας.

Σύμφωνα με την O'Hagan οι κοινωνικές υπηρεσίες συχνά αισθάνονται ότι χρησιμοποιούνται ως σκουπιδότοπος, καθώς αυτοί που τους αφήνουν ένα άτομο και φεύγουν μερικές φορές ισχυρίζονται ότι "τίποτα άλλο δεν μπορούσε να γίνει γι' αυτόν/αυτήν".

ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΙΣΗΣ

Οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να έχουν πολύ καλή γνώση των διαφόρων υπηρεσιών της κοινότητας για να μπορούν να συνεργάζονται μαζί τους, αλλά και των διαθέσιμων παροχών για την διευθέτηση των πολλαπλών διαφορετικών αναγκών των εξυπηρετούμενων τους. Επίσης, οφείλουν να έχουν γνώσεις συμβουλευτικής πένθους καθώς συχνά οι καταστάσεις κρίσης συμπεριλαμβάνουν απώλειες ατόμων.

Είναι γνωστό επίσης το **δημογραφικό πρόβλημα** των περισσότερων δυτικών χωρών όπου ο αριθμός των ηλικιωμένων ατόμων αυξάνεται ενώ αυτός των παιδιών μειώνεται. Όσο λοιπόν αυξάνεται το όριο ζωής των ηλικιωμένων τόσο θα αυξάνονται και τα περιστατικά σε κατάσταση κρίσης των κοινωνικών λειτουργών, ενώ παράλληλα έχουν να αντιμετωπίσουν και τα μέτρα λιτότητας των κρατικών δαπανών στον κοινωνικοπρονοιακό τομέα. Αυτός ο συνδυασμός αυξάνει εν συνεχεία το καθημερινό στρες των κοινωνικών λειτουργών που δυσκολεύονται να βρουν διαθέσιμες κλίνες σε διάφορους φορείς για την κάλυψη των εξυπηρετούμενων τους.

Επίσης, η **οικονομική κρίση της τελευταίας 15ετίας** έχει παίξει καταλυτικό ρόλο στην λειτουργικότητα αρκετών οικογενειών, όπου αυτές που ήδη αντιμετώπιζαν προβλήματα προ της οικονομικής κρίσης στη σημερινή εποχή **πολλές οικογένειες είναι πλέον δυσλειτουργικές** και χρειάζονται πολλαπλούς χειρισμούς για να αντιμετωπίσουν την κρίση στην οικογένεια τους, αφού συχνά υπάρχει ανεργία ενός ή και περισσότερων μελών της.

Τέλος, το **υψηλό ποσοστό διαζυγίων και ανασυσταμένων οικογενειών** που έχουν δύσκολα δυναμικά, συχνά οδηγούν τα άτομα και τις οικογένειες τους σε καταστάσεις κρίσης.

ΣΥΜΜΑΧΟΙ Ή ΕΧΘΡΟΙ;

Οι κρίσεις αφορούν κυρίως τη σύγκρουση μεταξύ ενός ατόμου και ενός άλλου, ατόμου και οικογένειας, ατόμου και οργανισμού.

Θα μπορούσε να είναι μια σύγκρουση συμφερόντων, αντιλήψεων, αφοσίωσης, αξιών ή συναισθημάτων, και κάτι από αυτά είναι ικανό να ξεσπάσει σε πραγματική φυσική σύγκρουση. Επομένως, όταν ένας κοινωνικός λειτουργός καλείται να παρέμβει σε μια κρίση, το ερώτημα που θα πρέπει να είναι το κυριότερο στο μυαλό των συμμετεχόντων στην κρίση είναι: **με ποιανού το μέρος είναι ο κοινωνικός λειτουργός;**

Εάν ζητείται ή ζητείται η επίκληση θεσμοθετημένων εξουσιών για την "επίλυση" της κρίσης, το ερώτημα τίθεται για προβληματισμό και ανησυχία. Σε μια κατάσταση σύγκρουσης, όλοι χρειάζονται έναν σύμμαχο, και για πολλούς συμμετέχοντες στην κρίση δεν μπορεί να υπάρξει ισχυρότερος σύμμαχος από τον κοινωνικό λειτουργό που καλείται να επιλύσει την κρίση.

ΣΥΜΜΑΧΟΙ Ή ΕΧΘΡΟΙ;

Έτσι, η κρίση μπορεί να είναι ένας διπλωματικός εφιάλτης που χρειάζεται ευαισθησία, συμπόνια και ουδετερότητα προς όλους τους συμμετέχοντες στην κρίση. Κατά συνέπεια, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται μερικές φορές να παίξει τους διπλούς και αντίθετους ρόλους του συμμάχου και του εχθρού, δημιουργώντας ενίοτε την αίσθηση της θριαμβευτικής δικαίωσης από τους πρώτους και του μίσους και του φόβου από τους δεύτερους, όπου όλα αυτά τα συναισθήματα χειροτερεύουν την άσκηση του επαγγέλματος του. Ο έμπειρος κοινωνικός λειτουργός αποκτά σταδιακά κάποια ισορροπία, καταφέρνοντας να βαδίζει σε αυτό το τεντωμένο σχοινί.

Φυσικά, αυτό δεν ισχύει μόνο για τις κρίσεις, σχεδόν όλα τα καθήκοντα κοινωνικής εργασίας απαιτούν ελαστικότητα και ευελιξία. Αλλά ο επείγων χαρακτήρας των απρόβλεπτων πιέσεων που συνοδεύουν τις καταστάσεις κρίσης και απαιτούν άμεσες αντιδράσεις, μπορούν να κάνουν το τεντωμένο σχοινί πολύ πιο ολισθηρό και τις επιπτώσεις της πτώσης κάθε πλευράς μεγαλύτερες.

ΜΕΛΕΤΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΩΝ ΣΕ ΚΡΙΣΗ

Η παρούσα κλινική μελέτη αφορά στην παρέμβαση της κοινωνικής εργασίας στην κρίση της οικογένειας.

Μια κρίση στην οικογένεια συνήθως εκδηλώνεται με σοβαρή δυσλειτουργία σε ένα ή περισσότερα από τα μέλη της και απαιτεί πρώιμη και κατάλληλη αντιμετώπιση προκειμένου να αποφευχθούν δυσμενέστερες συνέπειες.

Οι πόροι συνιστούν σημαντικό παράγοντα στην εκδήλωση μιας κρίσης και συνήθως οι οικογένειες που διαθέτουν επάρκεια πόρων αντεπεξέρχονται σε δύσκολες καταστάσεις και αποφεύγουν την κρίση.

Η έλλειψη των συγκεκριμένων πόρων οφείλεται στις ανεπάρκειες του ισχύοντος συστήματος κοινωνικής και οικογενειακής πολιτικής, το οποίο πρέπει να εφοδιάζει τις οικογένειες με κατάλληλους πόρους τόσο στην πρόληψη όσο και στη αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης.

ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ 1ης ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Ο Πέτρος, 21 έτους, απευθύνθηκε στη Δ/ση Κοινωνικής Πρόνοιας σε κατάσταση δυσπιστίας και παραίτησης από βασικές επιδιώξεις της ζωής του. Το αίτημά του ήταν η οικονομική και συμβουλευτική βοήθεια. Ο ίδιος και τα τρία αδέρφια του, αγόρια, ηλικίας 18,19 και 20 χρόνων, αντιμετώπιζαν τον απροσδόκητο θάνατο του πατέρα τους μετά από ένα τροχαίο δυστύχημα. Μία σειρά προβλημάτων παρουσιάστηκαν υστερα από το γεγονός του θανάτου. Ο πατέρας και τα τρία παιδιά διέμεναν σε φιλικό σπίτι, αλλά μετά τον θάνατό του, η φιλοξενία των παιδιών διακόπηκε και έτσι βρέθηκαν χωρίς κατοικία. Μία εξαδέλφη του πατέρα δέχθηκε να φιλοξενήσει προσωρινά τα παιδιά στο σπίτι της, ωστόσο η συμβίωση των δύο οικογενειών εφερε στην επιφάνεια χρόνια προβλήματα στις συγγενικές σχέσεις.

Ο 19χρονος αδελφός του Πέτρου είναι εκ γενετής τυφλός. μένει σε ίδρυμα και τις μη εργάσιμες ημέρες επιθυμεί να βρίσκεται με τα αδέρφια του. Τα τρία αδέρφια εργάζονταν ως βοηθοί του πατέρα (τεχνικός), εργασία την οποία αδυνατούσαν να συνεχίσουν μετά τον θάνατό του και ως εκ τούτου έμειναν άνεργα. Είναι απόφοιτοι δημοτικού, διαθέτουν εργασιακή εμπειρία σε τεχνικά επαγγέλματα, χωρίς όμως να έχουν κάποια επαγγελματική κατάρτιση. Δεν έχουν άλλη πηγή εισοδήματος, ενώ ο 19χρονος αδελφός επιδοτείται λόγω αναπηρίας. Το οικονομικό πρόβλημα της οικογένειας αυτής μεγεθύνεται με μία τραπεζική οφειλή του απελθόντος που λειτουργεί ως εκλυτικό αίτιο έντονης συναισθηματικής κρίσης που εκδηλώθηκε στον Πέτρο με αποτέλεσμα να χρειαστεί ολιγοήμερη νοσηλεία λόγω φυσικής εξάντλησης.

Η μητέρα είχε εγκαταλείψει τα παιδιά όταν βρίσκονταν στην προσχολική ηλικία. επικοινωνούσε μαζί τους οσάκις η ίδια χρειαζόταν κάποια βοήθεια (οικονομική). έχει ένα ακόμη παιδί σχολικής ηλικίας εκτός γάμου. Και τα τέσσερα παιδιά της οικογένειας αυτής είχαν τοποθετηθεί σε ίδρυμα κατά τη διάρκεια της σχολικής τους ηλικίας, η περίπτωση παραπέμφθηκε στη δ/ση κοινωνικής πρόνοιας από την κοινωνική λειτουργό του ιδρύματος στο οποίο φιλοξενείται το τυφλό παιδί της οικογένειας.

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Εστίαση στην κατάσταση κρίσης

Η παρέμβαση σε κατάσταση κρίσης αρχίζει με την εστίαση στους εκλυτικούς και στρεσογόνους παράγοντες που επέδρασαν στην εμφάνιση της κρίσης καθώς και στους τρόπους αντίδρασης του ατόμου. Μια δυσβάστακτη κατάσταση χαρακτηρίζεται κρίση όταν στρεσογόνα συμβάντα μικρής ή μεγαλύτερης διάρκειας συνυπάρχουν με έναν αδιέξοδο τρόπο αντιμετώπισης τους από το άτομο. Η αναγνώριση από τον κοινωνικό λειτουργό των στρεσογόνων γεγονότων και της αδυναμίας του ατόμου να τα αντιμετωπίσει γίνεται στην αρχική συνάντησή του με το άτομο ή την οικογένεια.

Η θεία των τεσσάρων αδελφών (περίπτωση 1η) στην πρώτη επαφή μας φαινόταν υπερβολικά αγχωμένη. Με έντονο θυμό ανέφερε πρόσφατα επεισόδια με την ενήλικη κόρη της και τον εφήβο γιο της. Όταν της ζητήθηκε να εκφράσει το αίτημά της για τα ανήψια της, τα οποία φιλοξενούσε στο σπίτι της εδώ και 17 ημέρες λόγω του απρόσμενου θανάτου του πατέρα τους, μπερδευε τα λόγια της και έδειχνε σαν να μη γνώριζε για ποιο λόγο βρισκόταν στην υπηρεσία. Λέει:

«Έχω μεγάλο σπίτι... Να μείνουν όσο θέλουν... Δεν ξέρω πώς θα πάνε οι δουλειές του άνδρα μου, τώρα έχω να μαγειρεύω επιπλέον για τρία άτομα καθημερινά, πριν δεν τρώγαμε συχνά...»

Στο τέλος της συνέντευξης ανέφερε: «έφυγα το πρωί από το σπίτι μου χωρίς να πάρω κλειδιά και το πορτοφόλι μου, με έφερε ο σύζυγός μου ως εδώ και δεν έχω μαζί μου χρήματα ούτε για εισιτήριο, αυτό δεν μου έχει ξανασυμβεί».

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Εστίαση στην κατάσταση κρίσης

Και σε αυτό το παράδειγμα (περίπτωση 1η) το άτομο, υπό την επήρεια πολλών πρόσφατων στρεσογόνων γεγονότων -τάσεις ανεξαρτησίας των νεαρών παιδιών, το θανατηφόρο δυστύχημα του εξαδέλφου και η αναγκαστική φιλοξενία των παιδιών του στο σπίτι της- αντιδρούσε με έντονο άγχος, σύγχυση και αδυναμία ανταπόκρισης σε καθημερινές δραστηριότητες.

Ένα στρεσογόνο γεγονός στη ζωή του ατόμου που προσφεύγει στις αρμόδιες υπηρεσίες μπορεί να προκαλέσει μεγάλο άγχος και αναταραχή στη λειτουργικότητα του επαγγελματία.

Ο απρόσμενος θάνατος του πατέρα ενός 19χρονου τυφλού νέου που φιλοξενείται σε ίδρυμα αναστατώνει την κοινωνικό λειτουργό του ιδρυματος:

«Ο πατέρας είχε διαμορφώσει μία σταθερή κατάσταση για τον Μιχάλη εδώ στο ίδρυμα, με τον θάνατό του πάγωσα» (περίπτωση 1η).

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

- Το σοκ που βιώνει η επαγγελματίας συνδέεται επίσης και με προγενέστερη κρίση του νεαρού αυτού ατόμου στο περιβάλλον του ιδρύματος λόγω αγχούς του μήπως ξεχαστεί από την οικογένειά του στο ίδρυμα:

«... δεν μπορείτε να φανταστείτε πόσο μάς έχει δυσκολέψει αυτό το παιδί... Για μεγάλο διάστημα ήταν χάλια και δεν ήθελε να μείνει στο ίδρυμά... Έλεγε: αφού η οικογένειά μου δεν με θέλει και εγώ δεν θέλω να μείνω εδώ. Είχα πετύχει με τον πατέρα του μία καλή συνεργασία, κάθε Παρασκευή τον έπαιρνε μαζί του... Όσο για τη μητέρα του... Καλύτερα να μην τη γνωρίσετε» (περίπτωση 1η).

Με τον θάνατο του πατέρα η κοινωνική λειτουργός του ιδρύματος έγιωσε ότι έχασε το στήριγμά της και ανησυχούσε μήπως ο νέος αυτός θυματοποιηθεί από τα αδέρφια του:

«Ο Μιχάλης έχει μεγάλη αδυναμία στα αδέρφια του και φοβάμαι μήπως τον χρησιμοποιήσουν, του παίρνουν το επίδομα ή μήπως τον αναγκάσουν να επαιτεί».

- Η κοινωνική λειτουργός, αποτιμώντας τη βαρύτητα του συμβάντος της απώλειας του πατέρα, προέβλεψε κρίση στην εργασία της με την οικογένεια -ανατροπή της συνθήκης διαβίωσης και συνεργασίας- και ζήτησε άμεση βοήθεια για να την προλάβει.

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

- **Στρεσογόνοι παράγοντες και αντιδράσεις των ατόμων**

Σύμφωνα με τη θεωρία της κρίσης, το στρεσογόνο, ή το απειλητικό γεγονός σε συνδυασμό με τον τρόπο με τον οποίο γίνεται αντιληπτό από το άτομο προκαλεί υψηλή ένταση, με αποτέλεσμα η βιοψυχοκοινωνική ισορροπία του ατόμου να αλλάζει και σταδιακά να εισάγεται στο ευάλωτο στάδιο της κρίσης (Golan 1978).

Σύμφωνα με την άποψη του Bronwyn (2000), οι περισσότερες κρίσεις αρχίζουν με μία σειρά αλυσιδωτών στρεσογόνων γεγονότων, πράγμα το οποίο επιβεβαιώθηκε από την παρούσα μελέτη. Τα στρεσογόνα γεγονότα διαμορφώνονται σε αλληλουχίες με έναρξη που κυμαίνεται από μερικές εβδομάδες έως και δύο χρόνια.

Ο απρόσμενος θάνατος του πατέρα και η εξ αυτού απώλεια στέγης, εργασίας, εισοδήματος και συγγενικής υποστήριξης για τα τέσσερα παιδιά του κ.ά. (περίπτωση 1η).

Σύμφωνα με τη θεωρία της κρίσης, η ταυτόχρονη επίδραση περιστασιακών και αναπτυξιακών στρεσογόνων γεγονότων μπορεί να προκαλέσει σοβαρή κρίση (Parad 1966). Στην παρούσα μελέτη υπήρξε ένας παρόμοιος συνδυασμός περιστασιακών και αναπτυξιακών στρεσογόνων γεγονότων σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις.

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

- **Στρεσογόνοι παράγοντες και αντιδράσεις των ατόμων**

Και στις πέντε οικογένειες της μελέτης υπήρχε πρόσφατο ή μακροχρόνιο «δομικό έλλειμμα» (Zimmerman 1988), κενά θέσεων στη δομή της οικογένειας και μάλιστα σε ηγετικούς ρόλους (συζύγου, γονιού) λόγω διαζυγίου ή διάστασης του ζευγαριού.

Η Zimmerman επισημαίνει ότι οι οικογένειες με δομικό έλλειμμα μπορούν να βρεθούν σε κατάσταση κρίσης, καθώς τα μέλη τους προσπαθούν να αντεπεξέλθουν σε πολλαπλά στρεσογόνα γεγονότα. Ως εκ τούτου χρειάζονται παροχές οικογενειακής πολιτικής προς δομική υποστήριξη για να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν σε στρεσογόνες καταστάσεις που απειλούν να εξαντλήσουν τους οικογενειακούς πόρους.

Συνοψίζοντας, στις περιπτώσεις της μελέτης εμφανίζεται μία αλυσίδα στρεσογόνων γεγονότων με μικρότερη ή μεγαλύτερη διάρκεια, η οποία συμπίπτει με μία κρίσιμη μεταβατική περίοδο του ατόμου. Αυτή η στρεσογόνος συνθήκη φαίνεται να αποτελεί τη βάση πάνω στην οποία επικάθεται και επιδρά ο εκλυτικός παράγοντας της κρίσης.

Στρεσογόνοι παράγοντες έναρξης της κρίσης/ευάλωτο στάδιο.

Αλυσίδα πρόσφατων παραγόντων/ διάρκεια μερικές εβδομάδες έως δύο μήνες	Αλυσίδα παραγόντων με έναρξη πριν ένα χρόνο	Αλυσίδα παραγόντων με έναρξη πριν δύο χρόνια	Αναπτυξιακοί παράγοντες	Χρόνιοι παράγοντες
<ul style="list-style-type: none">• Ξαφνικός θάνατος:<ul style="list-style-type: none">· Απώλεια εργασίας• Απώλεια εισοδήματος<ul style="list-style-type: none">· Απώλεια στέγης· Απώλεια συγγενικής στήριξης		<ul style="list-style-type: none">· Απασχόληση εξαρτώμενη από πατέρα· Εγκατάλειψη σχολείου· Στέγαση εξαρτώμενη από το φιλικό δίκτυο του πατέρα.	<ul style="list-style-type: none">• Μετε-φηβική ηλικία	<ul style="list-style-type: none">• Τυφλός αδελφός σε ίδρυμα• Εγκατάλειψη από μητέρα

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

- **Εκλυτικοί παράγοντες και αντιδράσεις των ατόμων**
- **Ο εκλυτικός παράγοντας της κρίσης στην παρούσα έρευνα ήταν ένα διακριτό γεγονός το οποίο είχε άμεση δυσμενή επίδραση στη συναισθηματική κατάσταση, στη συμπεριφορά αλλά και στη σωματική υγεία των ατόμων.**
- **Στην 1η περίπτωση, το εκλυτικό γεγονός της κρίσης ήταν η αδυναμία απόκρισης του γιου στην τραπεζική οφειλή του αποθανόντος πατέρα. Το γεγονός αυτό προκαλεί αισθήματα φόβου, δυσπιστίας, παραίτησης από βασικές επιδιώξεις της ζωής του ατόμου και συμβάλλει στην εκδήλωση οργανικών διαταραχών:**
- **«Είμαι πάρα πολύ στενοχωρημένος... δύο τράπεζες ζητούν από εμένα και τα αδέρφια μου να πληρώσουμε τα χρέη του πατέρα μας... Φοβάμαι πάρα πολύ ης τράπεζες... από τη στιγμή που το έμαθα δεν θέλω να κάνω τίποτα... σταματάω τον ΟΑΕΔ και ό,π άλλο κάνω... γιατί να δουλέψω, για να μου τα πάρουν όλα οι τράπεζες; ...Έχω τρεις μέρες να κοιμηθώ και να φάω... Πονάει πάρα πολύ ένα δόντι μου και ο γιατρός δεν βρίσκει τίποτα, τι γιατρός είναι αυτός που δεν μπορεί να μου σταματήσει τον πόνο».**
- **Η απορρύθμιση της λειτουργικότητας του ατόμου σχετίζεται με την πίεση που υφίσταται εξαιτίας ενός απρόοπτου εξωτερικού γεγονότος -το αίτημα για κάλυψη των χρεών- αλλά και της ήδη εξασθενημένης ικανότητας προσαρμογής του, λόγω των πολλαπλών απωλειών που βιώνει συγχρόνως - ο ξαφνικός θάνατος του πατέρα και η εξ αυτού απώλεια της εργασίας, του εισοδήματος και της στέγης, προβλήματα τα οποία το νεαρό άτομο (μόλις 21 έτους) δεν έχει προλάβει ούτε και από άποψη χρόνου να διαχειριστεί.**

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

- **Εκλυτικοί παράγοντες και αντιδράσεις των ατόμων**
- **Συνοψίζοντας, τα εκλυτικά γεγονότα ποικίλλουν, έχουν μορφή άμεσης απειλής για τη ζωή ή την υγεία των παιδιών, για αποκοπή από ένα σημαντικό κοινωνικό ρόλο, απειλούν με προσωπική οικονομική καταστροφή, και συνιστούν ενδεχόμενο υιοθέτησης μη αποδεκτών προτύπων συμπεριφοράς.**
- **Τα γεγονότα αυτά, αφ' ενός, έχουν μεγάλη ένταση και είναι από μόνα τους, κανά να επιφέρουν αναταραχή στην κοινωνική λειτουργικότητα των ατόμων, και, αφ' ετέρου, όπως είδαμε, επισφραύονται συνήθως σε μία ήδη υπάρχουσα σοβαρή στρεσογόνα κατάσταση με αποτέλεσμα να επιδεινώνεται ετι περισσότερο η συνθήκη της κρίσης. Τα υποκείμενα βιώνουν μία βαθύτερη, μη συνειδητή απειλή σχετικά με την ανεπάρκεια ή την έλλειψη κατάλληλων δεξιοτήτων/πόρων για να αποκριθούν στα αιτήματα της νέας πραγματικότητας που δημιουργείται από το εκλυτικό γεγονός της κρίσης.**
- **Η έγκαιρη επισήμανση του εκλυτικού παράγοντα της κρίσης συνδέεται με την απεμπλοκή του ατόμου σε γνωστικό, συναισθηματικό και συμπεριφορικό επίπεδο και άρα με την ανάκτηση της ισορροπίας του.**

Στρεσογόνοι και εκλυτικοί παράγοντες κρίσης

Στρεσογόνοι

Αλυσίδα πρόσφατων παραγόντων/τον τελευταίο μήνα: απρόσμενος θάνατος πατέρα, αιφνίδια απώλεια εργασίας, εισοδήματος και στέγης, ασταθής συγγενική στήριξη (αρχικά) και απώλεια Αναπτυξιακοί μετεφηβεια

Χρόνιοι: τυφλός αδελφός σε ίδρυμα, εγκατάλειψη από μητέρα στη νηπιακή ηλικία

Εκλυτικός

εξόφληση υψηλής οφειλής του αποθανόντος πατέρα σε Τράπεζα

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΚΡΙΣΗΣ

A) Προβλήματα κοινωνικής λειτουργικότητας

Οικογενειακοί ρόλοι

Το μεγαλύτερο σε ηλικία μέλος της οικογένειας (γιος 21 έτους) βιώνει υψηλού βαθμού συναισθηματική αναστάτωση λόγω της απρόσμενης απώλειας του γονιού του σε τροχαίο δυστύχημα. Νιώθει αμηχανία, δεν μπορεί να αποδεχθεί το γεγονός ότι ο πατέρας του πέθανε από τη μια στιγμή στην άλλη:

«Το πρωί περιμένω τον πατέρα μου να με ξυπνήσει για να πάμε στη δουλειά...»

Μόνος, χωρίς τον γονιό του, αισθάνεται αδυναμία να φέρει σε πέρας τις απαραίτητες δραστηριότητες της καθημερινότητας:

«Δεν μπορώ να ξυπνήσω το πρωί... δεν έχω διάθεση για τίποτα... δεν ξέρω γιατί...»

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Οικογενειακοί ρόλοι

Ο τρόπος που αντιμετωπίζει την απώλεια είναι η άρνηση και η αδράνεια. Η παρέμβαση σε κρίση επιδιώκει να διευκολύνει το άτομο να εξωτερικεύσει το πένθος του μέσω της έκφρασης των συναισθημάτων του για το αγαπητό του πρόσωπο, και να προλάβει την ανάπτυξη δυσλειτουργικών συμπεριφορών σε άλλους ρόλους.

Το ίδιο άτομο στον ρόλο του ανιψιού παρουσιάζει πολύ έντονες αντιδράσεις, λόγω της αναγκαστικής συγκατοίκησης του με τους συγγενείς του. Παρότι δεν βρίσκεται σε θέση εξάρτησης (οικονομικής) επιθυμεί την αποδέσμευσή του από τον έλεγχο των συγγενών του:

«...δεν, θέλω να ψωνίζω αυτός (εννοεί τον θείο του) για εμάς...»

• Τα κύρια αισθήματα που ενεργοποιούνται στην αλληλεπίδρασή του με τους συγγενείς είναι η συγχυση, η αμφιθυμία, το άγχος και ο υπερβολικός θυμός. Ο θυμός του έφθασε στα όρια των αντιδράσεων της οξείας κρίσης:

«...με αυτό που έκανε η θεία να μας πετάξει τα πράγματα έξω από το σπίτι, μπορώ να της κάψω το σπίτι!»

• Εδώ παρατηρείται το φαινόμενο της διαδοχικής κρίσης (Burr, Klein 1994), όπου το υποκείμενο εμπλέκεται σε μία νέα κρίση/απώλεια στέγης ενώ δεν έχει προλάβει να διαχειριστεί την προηγούμενη.

• Η παρέμβαση στοχεύει στο να συνειδητοποιήσει το άτομο τα συναισθήματά του, να ελέγξει τον θυμό του και να αυτονομηθεί σταδιακά από τους συγγενείς του.

Προβλήματα κοινωνικής λειτουργικότητας

Οικογενειακοί ρόλοι	Τύποι	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Προσαρμογή/ Αντιμετώπιση	Παρέμβαση σε κρίση/στόχοι
Πρόβλημα στο ρόλο του γιου	Απώλειας	Υψηλή	Τρεις εβδομάδες	Ανεπαρκής	Έκφραση συναισθημάτων
Πρόβλημα στο ρόλο του ανιψιού	Εξάρτησης και αμφιθυμίας	Υψηλή	Τρεις εβδομάδες	Ανεπαρκής	<ol style="list-style-type: none">1. Συνειδητοποίηση2. Έλεγχος θυμού3. Αυτονόμηση συμπεριφοράς

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Ρόλοι απασχόλησης

- Η απασχόληση είναι ένα σημαίνον στοιχείο για τη συνολική κοινωνική λειτουργικότητα. Τα προβλήματα στον ρόλο αυτό αποτελούν γενεσιουργό παράγοντα στην εκδήλωση της κρίσης ή επιβαρυντικό όταν προκύπτουν στη διάρκεια της. Η αποκριση του ατόμου στις απαιτήσεις της εργασίας, η παρουσία, η απόδοση και η αποτελεσματικότητά του εξασθενούν όταν βρίσκεται σε κατάσταση κρίσης.
- Η δυσλειτουργία στον ρόλο της μισθωτής εργασίας που αντιμετώπιζαν τα άτομα της μελέτης ήταν σοβαρή και συνδεόταν με απώλεια εργασίας ή εξαρτητική σχέση. Τρία νεαρά άτομα, στην 1η περίπτωση, εργάζονταν με τον πατέρα τους, με τον οποίο είχαν εξαρτημένη εργασία. Μετά τον θάνατό του όμως αδυνατούσαν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της.
- Το επίπεδο εκπαίδευσης και επαγγελματικών δεξιοτήτων των ατόμων είναι χαμηλό - δημοτικής συνήθως εκπαίδευσης ή μερικών τάξεων γυμνασίου και χωρίς επαγγελματική κατάρτιση- εκτός από μία περίπτωση που διέθετε πτυχίο ανώτερης εκπαίδευσης σε χώρα του εξωτερικού. Παρ' όλα αυτά, τα περισσότερα άτομα διέθεταν πολυετή εργασιακή εμπειρία.
- Η ενδυνάμωση των ατόμων προκειμένου να επανασυνδεθούν με το επίσημο δίκτυο υποστήριξης για εργασία και η ενεργοποίησή τους για την αξιοποίηση ενδεχόμενων δυνατοτήτων του ατυπού δικτύου είναι στόχοι της παρέμβασης.

Προβλήματα κοινωνικής λειτουργικότητας

Επαγγελματικοί ρόλοι	Τύποι	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Προσαρμογή/ Αντιμετώπιση	Παρέμβαση σε κρίση/Στόχοι
Πρόβλημα στο ρόλο της μισθωτής εργασίας (3 αδέρφια)	Εξάρτηση	Υψηλή	3 εβδομάδες	Σχετικά ανεπαρκής	Υποστήριξη δεξιοτήτων αυτονόμησης & Παραπομπή σε ΣΥ/ΟΑΕΔ

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Ρόλοι ειδικών περιστάσεων

Ένα από τα άτομα στην 1η περίπτωση παρουσιάζει οξεία αντίδραση κρίσης, διάρκειας ολίγων ημερών, με εκλυτικό αίτιο τις οικονομικές υποχρεώσεις του προς το τραπεζικό σύστημα. Η στόχευση ενέχει άμεση υποστήριξη, ακριβή πληροφόρηση και διευθέτηση μέσω νομικής πράξης .

Συνοψίζοντας, η κρίση εκδηλώνεται με σοβαρή δυσλειτουργία των ατόμων/ μελών οικογενειών σε τουλάχιστον τρεις βασικούς ρόλους: τον γονεϊκό, τον συζυγικό και τον εργασιακό. Η διαπίστωση αυτή είναι σημαντική για τον επαγγελματία, ο οποίος βάσει των πορισμάτων του θέτει τις προτεραιότητες της παρέμβασης για την αποκατάσταση της φυσιολογικής λειτουργικότητας των ατόμων.

Προβλήματα κοινωνικής λειτουργικότητας

Ρόλοι ειδικών περιστάσεων	Τύποι	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Προσαρμογή/ Αντιμετώπιση	Παρέμβαση σε κρίση/Στόχοι
Πρόβλημα στο ρόλο του χρήστη παροχών από ιδιωτικούς φορείς/τράπεζες	Εξουσίας	Πολύ Υψηλή	Μερικές Ημέρες	Ανεπαρκής	Αντιμετώπιση του άγχους:πληροφόρηση, νομική πράξη

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Β) Προβλήματα στο περιβάλλον

Στην κοινωνική εργασία, ο όρος «περιβάλλον» αφορά κυρίως στο κοινωνικό πλαίσιο/στην κοινότητα με τους θεσμούς και τις οργανώσεις της, μέσα στην οποία τα άτομα ζουν και αλληλεπιδρούν για την κάλυψη των αναγκών τους. Τα προβλήματα στο περιβάλλον αφορούν σε παράγοντες που εμποδίζουν την πρόσβαση των ατόμων σε αναγκαίους κοινωνικούς πόρους ή είναι απόρροια της αλληλεπίδρασης των ατόμων με τους κοινωνικούς θεσμούς (Karls, Wandrei 1999).

Έλλειψη στέγης

- Η ανεπάρκεια οικονομικών πόρων για κάλυψη βασικών αναγκών και η ανεργία είναι κοινά χαρακτηριστικά των τεσσάρων από τις πέντε περιπτώσεις και επιπροσθετως στην 1η περίπτωση δεν υπάρχει κατοικία (πίνακας 6.12).
- Η έλλειψη κατοικίας για τα τέσσερα αδέρφια, ηλικίας 18,19,20 και 21 χρονών της 1ης περίπτωσης ανέκυψε με τον ξαφνικό θάνατο του πατέρα τους, αλλά οι συνθήκες ανεπαρκούς στέγασής της οικογένειας προϋπήρχαν επί μακρόν. Η πενταμελής αυτή μονογονεϊκή οικογένεια δεν είχε δική της κατοικία τα τελευταία τρία χρόνια, αφού οιέμενε στο σπίτι της συντροφού του πατέρα, η οποία όμως διέκοψε την παροχή στέγης στα παιδιά του αμέσως μετά τον θάνατο του.

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Έλλειψη στέγης

Οι υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και η τοπική κοινότητα είχαν συνεργαστεί για μεγάλα χρονικά διαστήματα με την οικογένεια ατελέσφορα. Η Δ/νση Κοινωνικής Πρόνοιας χορηγεί επίδομα για το τυφλό νεαρό μέλος της οικογένειας και κατά καιρούς έχει βοηθήσει οικονομικά την οικογένεια από το πρόγραμμα έκτακτων αναγκών. Το ίδρυμα εκπαίδευσης και φιλοξενίας του τυφλού μέλους της διατηρεί επίσης μακροχρόνια συνεργασία με την οικογένεια.

• Είναι αξιοσημείωτο ότι, παρά τη δεκαπενταετή εμπλοκή αρμόδιων κοινωνικών υπηρεσιών για την υποστήριξη της λειτουργικότητας της πολύτεκνης και εν συνεχεία μονογονεϊκής πολύτεκνης οικογένειας, το πρόβλημα της κατοικίας παρέμεινε αλυτό. Η μη αξιοποίηση των διαθέσιμων στεγαστικών πόρων αυτή την οικογένεια (με τέσσερα παιδιά, εκ των οποίων το ένα με αναπηρία), εφιστά την προσοχή στην αποσπασματική προσέγγιση των προβλημάτων που διέπει την αντίληψη και την πρακτική των κοινωνικών υπηρεσιών και των κοινωνικών λειτουργών. Οι στρατηγικές των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, η οικονομική βοήθεια, το επίδομα αναπηρίας και η ιδρυματική φροντίδα δεν άγγιξαν το πρόβλημα στέγης της οικογένειας. Μετά από δεκαπέντε χρόνια τα μέλη της βρίσκονται στο ίδιο σημείο κρίσης, «χωρίς σπίτι», όπως και στην ηλικία των τεσσάρων, πέντε και έξι χρόνων, όπου η πολιτεία με τη μεσολάβηση των κοινωνικών λειτουργών έδωσε τη «λύση ίδρυμα».

Προβλήματα στο Σύστημα Οικονομία/Βασικές Ανάγκες

	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Παρέμβαση/Στόχοι
Έλλειψη Στέγης	Πολύ υψηλή	3 εβδομάδες	Εξέταση διαθέσιμων εναλλακτικών στέγασης: 9μηνη στέγαση σε δημόσιο ξενώνα, φιλοξενία σε φίλους, διαμονή στον χώρο εργασίας
Υποαπασχόληση	Υψηλή	Ενάμισης μήνας	Ένταξη στο πρόγραμμα προώθησης απασχόλησης ευπαθών ομάδων Συμμετοχή σε προκήρυξη ΑΣΕΠ Χορήγηση οικονομικής ενίσχυσης
Ανεπάρκεια πόρων για κάλυψη βασικών αναγκών	Υψηλή	3 εβδομάδες	Αξιοποίηση ευκαιριών εργασίας άτυπου κοινωνικού δικτύου
Έλλειψη άδειας οδήγησης ιδιωτικού αυτοκινήτου	Πολύ υψηλή	Παράνομη οδήγηση 4 χρόνων	Παρακολούθηση μαθημάτων οδήγησης χωρίς δίδακτρα

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Ανεπάρκεια οικονομικών πόρων

Η φτώχεια χαρακτηρίζει την κατάσταση ζωής αυτών των ατόμων από την οποία πηγάζουν υψηλά επίπεδα άγχους που με τη σειρά του συνεισφέρει στην επιδείνωση των διαπροσωπικών προβλημάτων τους.

«Οδηγούμε χωρίς δίπλωμα από 16 χρόνων και φοβόμαστε πάρα πολύ. Εγώ έχω ήδη μια δικαστική κλήση... Χρειαζόμαστε 1.000 € ο καθένας από εμάς, για τα υποχρεωτικά μαθήματα και όλα τα άλλα. Έχουμε δύο παλιά αυτοκίνητα και ένα μηχανάκι, η αξία τους είναι μηδαμινή, αλλά για τη δουλειά που κάνουμε μας είναι απαραίτητα» (περίπτωση 1η).

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Η ανεπάρκεια οικονομικών πόρων σχετίζεται με πλείστους άλλους παράγοντες, όπως η υποαπασχόληση, η νεανική ηλικία, το χαμηλό επίπεδο επαγγελματικών δεξιοτήτων, η προηγούμενη εξαρτημένη εργασία με συγγενικό πρόσωπο, η ανεπαρκής οικονομική βοήθεια από το συγγενικό περιβάλλον και η έλλειψη υποστήριξης από κοινωνικές υπηρεσίες για σύνδεση με δημόσια προγράμματα κατάρτισης και εργασίας (περίπτωση 1η).

Η διάρκεια του οικονομικού προβλήματος κυμαίνεται από πρόσφατη έως μακροχρόνια. Η χρονιότητά του στις περιπτώσεις 1 και 2 συνδέεται και με την ανυπαρξία παρέμβασης των υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας προς την κατεύθυνση της επίλυσης του.

Η παρέμβαση για την επίλυση των αναφερόμενων οικονομικών προβλημάτων στοχεύει στην εξασφάλιση άμεσης οικονομικής βοήθειας από τους διαθέσιμους δημοσίους ή και ιδιωτικούς πόρους, στην αξιοποίηση πόρων του άτυπου και εθελοντικού δικτύου, στη σύνδεση των υποκειμένων με τον επίσημο φορέα απασχόλησης και στην υιοθέτηση ρεαλιστικής λύσης στο πρόβλημα στεγής.

Οι στόχοι αυτοί ανταποκρίνονται στην άμεση ανακούφιση των υποκειμένων από την πίεση του οικονομικού προβλήματος και συμβάλλουν στην ενεργοποίησή τους για την οριστική επίλυση του προβλήματος, με τη συμπράξη των επίσημων προγραμμάτων πρόωξης της απασχόλησης/ΟΑΕΔ ή και του ανεπίσημου κοινωνικού δικτύου των ατόμων.

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Έλλειψη ασφάλισης

Οι ανεπάρκειες και η μη καθολικότητα του ισχύοντος ασφαλιστικού συστήματος αποκαλύπτεται στην παρούσα έρευνα. Η έλλειψη κοινωνικής ασφάλισης για κάλυψη δαπανών υγείας είναι ιδιαίτερα σοβαρή στις τρεις περιπτώσεις των οικογενειών (πίνακας 6.13) που αποτελούνται από ένα σύνολο εννέα ατόμων. Η έλλειψη αυτή προκαλεί στα άτομα πολύ υψηλό επίπεδο άγχους επειδή υπάρχει ανάγκη άμεσης νοσηλείας ή ιατρικών εξετάσεων:

«θα πάω τώρα στο Νοσοκομείο, δεν αντέχω άλλο να πονάω. Αλλά δεν έχω βιβλιάριο υγείας... είχα κάποτε αλλά καήκε όταν έπιασε φωτιά το σπίτι μας. Στο Νοσοκομείο, σίγουρα θα μου ζητήσουν να πληρώσω (με έντονη αγωνία), και αν μείνω μέσα, τα χρήματα είναι πολλά, μου έχει ξανασυμβεί, δεν αντέχω άλλο, Θα τρελαθώ» (περίπτωση 1η).

- Η έλλειψη ασφάλισης υγείας είναι χρονίζουσα στις περιπτώσεις 1 και 2, παρά το γεγονός του ιδιαίτερα χαμηλού εισοδήματός τους, αλλά και της μακροχρόνιας συνεργασίας που είχε προηγηθεί με κοινωνικούς λειτουργούς κοινωνικών οργανώσεων. Τι εμπόδισε την εγκαίρως ασφαλισή των οικογενειών στερώντας τους την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας; Μια πιθανή εξήγηση ίσως βρίσκεται και πάλι στην αποσπασματική διαχείριση πολυσύνθετων κοινωνικών προβλημάτων αλλά και σε συγκεκριμένες μη βοηθητικές διαδικασίες στην υλοποίηση της πολιτικής υγείας για ανασφάλιστα άτομα. Η έλλειψη ασφαλιστικής κάλυψης στην περίπτωση της κρίσης επαυξάνει το άγχος σε όλους τους εμπλεκόμενους.
- Η παρέμβαση επικεντρώνεται στην υπόδειξη και την επίσπευση της διαδικασίας έκδοσης βιβλιαρίων υγείας, προκειμένου να καταστεί εφικτή η κάλυψη επείγουσών αναγκών υγείας που αντιμετωπίζουν τα άτομα σε κρίση και τα μέλη των οικογενειών τους.
- Ένα σημαντικό πρόβλημα στο σύστημα υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών φαίνεται να είναι η *απουσία υπηρεσιών παρέμβασης σε κρίση.*

Προβλήματα στο Σύστημα Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών

	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Παρέμβαση/Στόχοι
Ασφάλιση Υγείας	Πολύ υψηλή	Χρόνια	Άμεση έκδοση βιβλιαρίων υγείας ανασφαλιστών/ Υπαγωγή σε παροχές κοινωνικής προστασίας Ενδονοσοκομειακή νοσηλεία μέλους Προληπτικός ιατρικός έλεγχος δύο μελών και διασφάλιση για μελλοντικές ανάγκες υγείας

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Έλλειψη νομικών υπηρεσιών

Τα αδέλφια στην 1η περίπτωση επιβαρύνονται στην κατάσταση κρίσης που βιώνουν από την αδυναμία πρόσβασης τους στις υπηρεσίες ενός δικηγόρου και ενός συμβολαιογράφου, προκειμένου να προωθήσουν τη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος τους στον ρολό του χρήστη ιδιωτικών παροχών (τραπεζικό σύστημα). Επίσης στερούνται διπλώματος οδήγησης παρότι οδηγούν επί χρόνια και έχουν συλληφθεί από την αρμόδια αρχή. Η εξασφάλιση εθελοντικών υπηρεσιών δικηγόρου, η κάλυψη της μικρής δαπάνης του συμβολαιογράφου από το ποσό της έκτακτης οικονομικής βοήθειας και η προώθηση της διαδικασίας απόκτησης διπλώματος οδήγησης είναι οι στόχοι της παρέμβασης για την επίλυση του προβλήματος στο ισχύον νομικό σύστημα.

Ανεπάρκεια άτυπου δικτύου κοινωνικής υποστήριξης

- Όλα τα άτομα της μελέτης έχουν πρόβλημα με το σύστημα συναισθηματικής ή κοινωνικής υποστήριξης. Στην 1η περίπτωση, ο θείος και η θεία παρέχουν προσωρινή στέγαση στα τέσσερα ανίψια τους, ύστερα από τον αιφνίδιο θάνατο του πατέρα τους. Όμως, η παρεμβατική και αντίφατική συμπεριφορά τους προς τα ανίψια τους βιώνεται με υπερβολικό άγχος και θυμό ειδικά από τον μεγαλύτερο. Αλλά και στην 4η και 5η περίπτωση, η παρεμβατική συμπεριφορά των συγγενικών προσώπων φαίνεται περισσότερο να επιβαρύνει παρά να ανακουφίζει τα άτομα.
- Τα βοηθούμενα άτομα νιώθουν αντιφατικά συναισθήματα για τους συγγενείς τους (ευγνωμοσύνη, ενοχή, θυμό), ενώ οι συγγενείς αφού δεν καταφέρνουν να επιβάλουν την άποψή τους ή τον «ένδεδειγμένο» τρόπο αντιμετώπισης για την κρίσιμη κατάσταση, απομακρύνονται ή διακόπτουν την επαφή.

Δικαστικό Σύστημα

	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Παρέμβαση/Στόχοι
Ελλειψη υπηρεσιών δικηγόρου και συμβολαιογράφου για την ανάληψη πράξεων περί αποποίησης φόρου πληρονομιάς	Πολύ υψηλή	Χρόνια	Διασφάλιση υπηρεσιών δικηγόρου χωρίς αμοιβή και εξασφάλιση έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης
Αδήγηση χωρίς δίπλωμα	Πολύ υψηλή	4 χρόνια	Κάλυψη δαπανών συμβολαιογράφου από το ποσό της οικονομικής ενίσχυσης

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Κοινωνική λειτουργικότητα και περιβάλλον

Η απεικόνιση των προβλημάτων ρόλου από κοινού με τα προβλήματα στο περιβάλλον (πίνακας 6.17) δείχνει ότι τα προβλήματα ρόλου συνοδεύονται σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις με πολλαπλά προβλήματα στο περιβάλλον. Στις περιπτώσεις 1 και 2, στις οποίες, από την οικογενειακή δομή, λείπουν οι δύο γονείς, τα περιβαλλοντικά προβλήματα υπερτερούν των προβλημάτων ρόλου.

Η αλληλεπίδραση «προσώπου-περιβάλλοντος» στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας σε καταστάσεις κρίσης δείχνει ότι η εκτίμηση της κρίσης των ατόμων σε επίπεδο ρόλων είναι αναπόσπαστη με την εκτίμηση των ελλείψεων ή ανεπαρκειών σε επίπεδο κοινωνικών συστημάτων. Τα τελευταία ενισχύουν ή αναστέλλουν την πορεία της κρίσης σε επίπεδο διαπροσωπικών σχέσεων/ρόλων του ατόμου.

Προβλήματα στο σύστημα συγγενικής υποστήριξης

	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Παρέμβαση/Στόχοι
συγγενικό δίκτυο:υπερβολική μπλοκή θείας και θείου	Υψηλή	1 ½ μήνας	Οριοθέτηση συμπεριφοράς

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Κοινωνική λειτουργικότητα και περιβάλλον

Γ) Προβλήματα ψυχικής-σωματικής υγείας

Η κρίση δεν θεωρείται ψυχοπαθολογική κατάσταση για το άτομο ή την ομάδα, αλλά ως κατάσταση που από τη μια ενέχει κινδύνους και από την άλλη προσφέρει ευκαιρίες για προσωπική ωρίμανση. Αναφερόμενη στην επανορθωτική διάσταση της κρίσης, η Golan σημειώνει: «Η κρίση μπορεί να συνδεθεί με πρώιμες ανεπίλυτες ή μερικώς επίλυμένες ψυχικές συγκρούσεις και να έχει μία υπερβολική αντίδραση, δίνοντας έτσι μία πολλαπλή ευκαιρία για επίλυση της παρούσας δυσκολίας, επεξεργασία των προηγούμενων και/ή διακροπή της σύνδεσης ανάμεσά τους» (Golan 1986). Η Aguilera τονίζει τον κίνδυνο ψυχικής κατάρρευσης του ατόμου εξαιτίας της κρίσης αλλά και τη δυνατότητα διατύπωσης του αιτήματος και την εμπλοκή σε θεραπεία. «Η κρίση είναι κίνδυνος γιατί απειλεί να κατακλύσει το άτομο ή την οικογένειά του και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αυτοκτονία ή ψυχωσικό επεισόδιο, αλλά είναι επίσης και ευκαιρία γιατί κατά την περίοδο της κρίσης τα άτομα είναι περισσότερο δεκτικά στη θεραπευτική επίδραση» (1998).

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Συγκεκριμένα, στην 1η περίπτωση, συμπτώματα αγοραφοβίας ενεργοποιήθηκαν από την παρούσα κρίση. Η παρέμβαση από τη σκοπιά της κοινωνικής εργασίας στοχεύει πρωτίστως να συνδέσει τα επανεμφανιζόμενα συμπτώματα με τις πρόσφατες απώλειες και τα άγχη καθώς και να επισημάνει την ενδεχόμενη σύνδεση τους με αντίστοιχες καταστάσεις στο παρελθόν ή τους λόγους της επαναληψής τους. Εφόσον τα συμπτώματα αυτά δεν υποχωρούν, χρειάζεται να γίνει παραπομπή του ατόμου σε Μονάδα ψυχικής υγείας για περαιτέρω βοήθεια.

Μία κατάσταση κρίσης στην οξεία φάση μπορεί να επιφέρει οργανικές διαταραχές στο άτομο, οι οποίες χρειάζονται ιατρική διάγνωση και παρέμβαση.

Δύο από τα μελετώμενα άτομα έχουν σοβαρά σωματικά προβλήματα (πίνακας 6.19). Ο μεγαλύτερος αδελφός στην 1η περίπτωση παρουσιάζει σωματικό πρόβλημα (επίμονο πόνο στο σώμα, αϋπνία, άρνηση λήψης τροφής) σε συνδυασμό με ένα νέο στρεσογόνο γεγονός. Έξι εβδομάδες μετά τον απρόσμενο θάνατο του πατέρα του πληροφορήθηκε ότι ο αποθανών χρωστούσε χρηματική οφειλή σε δύο τράπεζες, η οποία μεταβιβάζεται στους κληρονόμους. Η παρέμβαση της κοινωνικής εργασίας στοχεύει πρωτίστως στον άμεσο ιατρικό έλεγχο του ατόμου από δημόσιο Νοσοκομείο και εν συνέχεια στην επίλυση του οικονομικού-νομικού προβλήματος με τις τράπεζες.

Προβλήματα ψυχικής και σωματικής υγείας

	Σοβαρότητα	Διάρκεια	Παρέμβαση/Στόχοι
επανεμφάνιση συμπτωμάτων αγοραφοβίας	Υψηλή	Ολίγων ωρών, έναρξη κατά την πρώτη εφηβική ηλικία, επανεμφάνιση στον στρατό & μετά τον πρόσφατο θάνατο του πατέρα.	Άμεση ανακούφιση μέσω σύνδεσης με τις τωρινές απώλειες και ενδεχόμενη παραπομπή σε Μονάδα ψυχικής υγείας.
επίμονος σωματικός πόνος, αδυναμία ύπνου και λήψης τροφής	Πολύ Υψηλή	4 ημέρες	Άμεσος ιατρικός έλεγχος σε εφημερεύον Νοσοκομείο

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Επιμερισμός του προβλήματος: Η διαγνωστική εκτίμηση της κρίσης είναι συνυφασμένη με την παρέμβαση. Στην αρχική φάση ο επαγγελματίας, από κοινού με το άτομο ή την οικογένεια σε κρίση, καθορίζουν το σημείο της δυσλειτουργικής κατάστασης από το οποίο θα αρχίσουν να εργάζονται για την επίλυση της κρίσης (Golan 1978).

Παράδειγμα (περίπτωση 1η)

Κ.Λ.: *«Πώς τα πάτε τώρα;»*

Ε.: *«Πώς να τα πάμε; Δεν μπορούμε να κάνουμε τίποτα χωρίς τον πατέρα μας».*

Κ.Λ.: *«Σε τι σας λείπει περισσότερο;»* **Ε.:** *«Σε όλα».*

Κ.Λ.: *«Ας τα πάρουμε ένα ένα: ποια είναι η μεγαλύτερη δυσκολία αυτή τη στιγμή χωρίς τον πατέρα σας;»*

Ε.: *«Την περασμένη εβδομάδα δεν μας ζήτησαν καθόλου για δουλειά, αυτόν ήξεραν, εμάς δεν μας εμπιστεύονται, είμαστε μικροί... δεν θέλουμε να επιβαρύνουμε τη θεία και τον θείο».*

Κ.Λ.: *«Το κύριο πρόβλημά σας αυτή τη στιγμή είναι η έλλειψη εργασίας;»*

Ε.: *«Ναι, αυτό».*

Κ.Λ.: *«Με τον ΟΑΕΔ είχατε κάποια επαφή;»*

Ε.: *«Το σκεφτήκαμε αλλά δεν γνωρίζουμε πού να απευθυνθούμε».*

Κ.Λ.: *«Τι θα λέγατε για μία άμεση συνάντηση με την κοινωνική λειτουργό στο πρόγραμμα επιδοτούμενων θέσεων εργασίας, να εκθέσουμε τη μεγάλη ανάγκη που έχετε για εργασία και να ενημερωθείτε για τις διαθέσιμες θέσεις;»*

Ε.: (χαμογελούν) *«Είναι μια ελπίδα».*

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Σε αυτό το παράδειγμα γίνεται επιμερισμός ενός σύνθετου προβλήματος -«μας λείπει σε όλα»- και η παρέμβαση επικεντρώνεται σε ένα διευθετήσιμο μέρος του - «έλλειψη εργασίας». Ο επιμερισμός αυτός σύμφωνα με την Golan δίνει ελπίδα και δύναμη στο άτομο, επειδή το διευκολύνει να δει με ακρίβεια τι θέλει να κάνει. Επίσης, διευκολύνει τον επαγγελματία να προτάξει την παρέμβασή του σε ατομικό/ψυχοκοινωνικό επίπεδο ή σε γενικές ρυθμίσεις για εξασφάλιση περιβαλλοντικών πόρων. Στην προκειμένη περίπτωση, η παρέμβαση στρέφεται πρωτίστως στην αναζήτηση πόρων που θα συνεισφέρουν στην άμεση εύρεση εργασίας για τους τρεις νέους, λόγω της εξαιρετικής επιβάρυνσης του οικονομικού-εργασιακού προβλήματος.

Προσδιορισμός στόχων της παρέμβασης

- Η συμφωνία σε ό,π αφορά στο κυριότερο-σοβαρότερο/επείγον πρόβλημα διευκολύνει στη διαμόρφωση ενός σχεδίου δράσης, το οποίο σύμφωνα με την Golan περιλαμβάνει σαφείς και συγκεκριμένους στόχους για το τι θα κάνουν το άτομο σε κρίση και ο επαγγελματίας αλλά και σε τι θα συμβάλουν άλλα εμπλεκόμενα πρόσωπα.

Παράδειγμα (περίπτωση 1η)

- **Κ.Λ.:** «*Νομίζω ότι έπρεπε ήδη να είχατε πάει σε εφημερεύον Νοσοκομείο για πλήρη ιατρικό έλεγχο. Πρώτα απ' όλα πρέπει να απαλλαγείτε από τον πόνο, να μπορέσετε να φάτε και να κοιμηθείτε. Αψού γίνετε καλά, θα κάνουμε μαζί ό,τι χρειάζεται για να απαλλαγείτε από το χρέος του πατέρα σας*».
- **Ε.:** «*Ναι, αυτό είναι το καλύτερο, δεν σκέφτηκα να πάω σε Νοσοκομείο... δεν αντέχω άλλο τον πόνο, θα πάω τώρα με τη θεία μου, αλλά δεν έχω βιβλιάρια υγείας, αν γίνει εισαγωγή τα χρήματα είναι πολλά, μου έχει ξανασυμβεί, τι θα κάνω αν μου ζητήσουν χρήματα...*» (εκφράζει έντονη αγωνία)

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Ιεράρχηση στόχων επίλυσης της κρίσης

- Η Golan, αναφερόμενη στους στόχους του ατόμου για την επίλυση της κρίσης, προτείνει μία ιεράρχηση σε δύο παράλληλους και συμπληρωματικούς άξονες: τους υλικούς-ρυθμιστικούς και τους ψυχοκοινωνικούς στόχους. Η σύζευξη προσωπικών ψυχοκοινωνικών στόχων επίτευξης με αντίστοιχους παροχής περιβαλλοντικών πόρων είναι εφικτή μέσα σ' ένα πλαίσιο ολιστικής θεώρησης και πρακτικής της κοινωνικής εργασίας: «*Το πρόσωπο στο Περιβάλλον του*».
- Η εκτίμηση των προβλημάτων που παρουσίαζαν τα άτομα που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα, οδήγησε σε μία ιεράρχηση στόχων επίλυσης, η οποία παρουσιάζεται στους πίνακες 6.20-6.24. Η ιεράρχηση αυτή έγινε με βάση τη σπουδαιότητα που παρουσίασε ο κάθε στόχος στην πορεία αποκατάστασης της λειτουργικότητας του ατόμου.
- Οι ψυχοκοινωνικοί στόχοι επίλυσης της κρίσης, όπως η διαχείριση των αισθημάτων, της απώλειας, του άγχους και του θυμού, είναι αλληλένδετοι με αντίστοιχους στόχους εξασφάλισης οικονομικών πόρων, υπηρεσιών, διοικητικών και νομικών ρυθμίσεων (1η περίπτωση, πίνακας 6.20).

Ιεράρχηση στόχων επίλυσης των προβλημάτων της κρίσης

Στρεσογόνοι παράγοντες	Ψυχοκοινωνικοί στόχοι	Υλικοί/Ρυθμιστικοί στόχοι
Θάνατος	Έκφραση συναισθημάτων απώλειας	
Έλλειψη οικονομικών πόρων	Διαχείριση άγχους	Εξασφάλιση έκτακτης οικονομικής βοήθειας
Ανεργία	Διαχείριση άγχους	Ένταξη στον ΟΑΕΔ
Παράνομη οδήγηση	Διαχείριση άγχους	Ένταξη σε Σχολή Οδηγών
Τραπεζικό ανελαστικό χρέος	Διαχείριση άγχους	Διενέργεια νομικής πράξης
Σωματικές διαταραχές	Διαχείριση άγχους	Εισαγωγή σε Νοσοκομείο
Έλλειψη ασφάλισης	Διαχείριση άγχους	Έκδοση βιβλιαρίων υγείας
Απώλεια συγγενικής στήριξης/στέγης	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διευθέτηση συναισθημάτων θυμού 2. Αξιοποίηση φιλικών πόρων 	Σύνδεση με Ξενώνα φιλοξενίας

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Γ. Δεξιότητες-Τεχνικές παρέμβασης

Οι παρεμβάσεις στις περιπτώσεις της παρούσας μελέτης βασίστηκαν στην ανάπτυξη διαπροσωπικής σχέσης μεταξύ της κοινωνικής λειτουργού και του ατόμου σε κατάσταση κρίσης και/ή της οικογένειάς του, καθώς και στην ανάπτυξη συνεργασιών με άλλους επαγγελματίες και κοινωνικές οργανώσεις για τον προσδιορισμό των προβλημάτων και τη διασφάλιση πόρων επίλυσης της κρίσης των υποκειμένων της έρευνας.

Συνεργασία με το μέλος της οικογένειας/άτομο σε κρίση

Οι παρεμβάσεις της κοινωνικής εργασίας αρχίζουν ουσιαστικά από τη στιγμή που έρχονται σε πρώτη άμεση επαφή η κοινωνική λειτουργός και το μέλος της οικογένειας/άτομο σε κρίση. Στην αρχική αυτή φάση πρωτεύουσα σημασία είχε η μεταξύ τους ανάπτυξη διαπροσωπικής σχέσης καθώς και η παροχή άμεσης συναισθηματικής υποστήριξης, προκειμένου να μειωθεί το άγχος του ατόμου και να αρχίσει η διερεύνηση και η εκ μέρους του κατανόηση της εμπειρίας της κρίσης στην οποία βρίσκεται.

Στη φάση αυτή η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης αξιοποίησε το σύνολο των διαθέσιμων τεχνικών:

προσεκτική παρακολούθηση, διερεύνηση/διατύπωση ερωτήσεων, αντανάκλαση συναισθημάτων, παράφραση, αποσαφήνιση, καθυσύχασση, ενθάρρυνση, σύνοψη και δέσμευση για την παροχή κατάλληλης βοήθειας.

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Αντανάκλαση συναισθημάτων

Η συγκινησιακή εξωτερίκευση των ατόμων στις αρχικές συνεδρίες με την κοινωνική λειτουργό ήταν έντονη: «με τον θάνατό του πάγωσα», «έχουμε μπερδευτεί, δεν μας εμπιστεύονται, είμαστε πολύ στενοχωρημένοι» (περίπτωση 1η, πρώτη συνεδρία).

Παράφραση

Παράδειγμα (περίπτωση 1η, τρίτη συνεδρία)

- **Ε.:** «Ο Θεός είναι παράξενος, πολλές φορές μαλώνει με τη θεία για μας».
- **Κ.Λ.:** «Τι εννοείτε μαλώνει με τη θεία για σας;»
- **Ε.:** «Δεν θέλω να πηγαίνει στο *super market* και να ψωνίζει για το φαγητό μας».
- **Κ.Λ.:** «Δεν θέλετε να ξοδεύει ο θεός χρήματα για τη διατροφή σας;»
- **Ε.:** «Ναι, δεν θέλω να γινόμαστε βάρος».
- **Κ.Λ.:** «Αισθάνεστε ότι εσείς και τα αδέρφια σας επιβαρύνετε τον θείο;»
- **Ε.:** «Ναι, ξοδεύει όλο το βδομαδιάτικο του στο *super market*, αλλά δεν με ακούει».
- **Κ.Λ.:** «Δεν σας ακούει;»

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Παράφραση

Παράδειγμα (περίπτωση 1η, τρίτη συνεδρία)

- **Ε.:** «Ναι, του είπα να δίνω χρήματα για το φαγητό μας και δεν το δέχθηκε».
- **Κ.Λ.:** «Ο θεός από τη μια μεριά δείχνει ότι επιβαρύνεται με τα έξοδα της διατροφής σας και από την άλλη αρνείται την προσφορά σας».
- **Ε.:** «Ναι, και δεν ξέρω τι να κάνω, εγώ και τα αδέρφια μου θέλουμε να μείνουμε στο σπίτι του, μπορούμε να ψωνίζουμε και να μαγειρεύουμε μόνοι μας ή να παίρνουμε φαγητό δωρεάν από το εστιατόριο ενός οικογενειακού φίλου μας».
- **Κ.Λ.:** «Με άλλα λόγια, από τον θεό και τη θεία σας ζητάτε παραμονή στο σπίτι τους χωρίς φαγητό».
- **Ε.:** «Ακριβώς».

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Αποσαφήνιση

Παράδειγμα (περίπτωση 1η, πρώτη συνεδρία)

- **Ε.:** «Με έστειλε εδώ η κοινωνική λειτουργός από το ίδρυμα. Τα πράγματα στο σπίτι μου άλλαξαν ξαφνικά με τον θάνατο του εξαδέλφου μου. Τα τελευταία χρόνια είχα διακόψει τις σχέσεις μαζί του, έπινε πολύ και μου δημιουργούσε φασαρίες. Όμως δεν μπορώ να ξεχάσω τα ωραία παιδικά χρόνια που είχαμε περάσει. Τα ανίψια μου μπορούν να μείνουν στο σπίτι μου, είναι μεγάλο. Βέβαια, τα παιδιά μου και ο σύζυγός μου έχουν αντιρρήσεις...»
- **Κ.Λ.:** «Τι θα λέγατε για μία κοινή συνάντηση με τον σύζυγό σας και τα ανίψια σας για να δούμε από κοινού τι γέες ανάγκες έχουν προκύψει για τα νεαρά ανίψια σας και π μπορεί να γίνει;» [Εδώ η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης προτείνει μία κοινή συνάντηση με όλη την οικογένεια (θείο, θεία και ανίψια) και αποσαφηνίζει τον στόχο της].

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Καθησύχαση

Παράδειγμα (περίπτωση 1η)

- **Ε.:** «Σκέπτομαι ότι οι τράπεζες θα με κυνηγούν... δεν θα με αφήσουν ποτέ να έχω κάτι δικό μου, ούτε σπίτι, ούτε αυτοκίνητο, και τότε λέω, γιατί να δουλέψω; Τα παρατάω όλα, τζάμπα και οι προσπάθειες για τον ΟΑΕΔ...»
- **Κ.Λ.:** «Το αίτημα των τραπεζών σάς έχει φέρει σε απελπισία. Πιστεύω ότι ο νόμος θα σας δικαιώσει».
- **Ε.:** «Δεν φταίω εγώ αν αυτός (εννοεί τον πατέρα) χρεωνόταν...»
- **Κ.Λ.:** «Φυσικά και δεν φταίτε εσείς».

Το νεαρό αυτό άτομο είναι σε απόγνωση και υπό την επήρεια ίου εκλυτικού παράγοντα της κρίσης παραιτείται από κάθε προσπάθεια. Η κοινωνική λειτουργός, με την αναφορά της σε νομική διευθέτηση του προβλήματος, αποβλέπει στη μείωση του υπερβολικού άγχους του.

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Σύνοψη

Παράδειγμα (περίπτωση 1η)

- **Κ.Λ.:** «Για να ανακεφαλαιώσουμε, με τον ξαφνικό θάνατο του πατέρα σας προέκυψαν μία σειρά δύσκολων προβλημάτων. Πρώτα απ' όλα ο πατέρας σας είχε ρόλο μάντζερ στις εργασίες που ανάλαμβανате μαζί του και έτσι δεν μέγατε ποτέ χωρίς δουλειά. Επομένως, για να συνεχίσετε να έχετε δουλειά, θα πρέπει κατά κάποιον τρόπο να αντικαταστήσετε τον πατέρα σας σε αυτή τη θέση. Ένα δεύτερο σοβαρό πρόβλημα είναι ότι με τον θάνατο του πατέρα σας βρίσκεστε χωρίς σπίτι. Η θεία και ο θείος σας φιλοξενούν προς το παρόν, αλλά δεν έχετε ακόμη συμφωνήσει μαζί τους μέχρι ποτε μπορούν να το κάνουν αυτό. Και το τρίτο πρόβλημα είναι η εξόφληση του τραπεζικού δανείου του πατέρα σας που σας έχει αναστατώσει πάρα πολύ. Έτσι δεν είναι;»
- **Ε.:** «Ναι, όλα αυτά, και το χειρότερο είναι το τραπεζικό δάνειο».

ΑΡΧΙΚΗ ΦΑΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Δέσμευση

- Η κοινωνική λειτουργός δεσμεύεται από την πρώτη ή τη δεύτερη συνέντευξη με τα άτομα σε κρίση ότι θα συνεργαστεί μαζί τους για δύο μήνες περίπου, με στόχο την επίλυση των προβλημάτων τους. Σε όλες τις περιπτώσεις η δέσμευση περιλαμβάνει ατομικές ή οικογενειακές συνεδρίες τουλάχιστον μία ή δυο φορές την εβδομάδα και επικοινωνία με άλλους επαγγελματίες και υπηρεσίες για τον εφοδιασμό των οικογενειών με τους απαραίτητους πόρους.

- **Παράδειγμα (περίπτωση 1η)**

- **Κ.Λ.:** «Με τον αιφνίδιο θάνατο του πατέρα σας η ζωή σας αλλάζει, βρίσκεστε από τη μία στιγμή στην άλλη στο σπίτι της θείας, στη δουλειά τα πράγματα είναι δύσκολα και αβέβαια, για πρώτη φορά στη ζωή σας χρειάζεστε να διεκπεραιώσετε μόνοι σας διαδικασίες με την εφορία και άλλες υπηρεσίες. Όλα αυτά τα απρόβλεπτα γεγονότα σας αγχώνουν πάρα πολύ. Χρειάζεται χρόνος, βοήθεια από εμένα και τη δική σας προσπάθεια για να μπει η ζωή σας σε μία νέα σειρά. Αρχίζουμε από σήμερα και για δύο μήνες θα εργαστούμε έντατικά από κοινού πάνω στα προβλήματα που σας πιέζουν πάρα πολύ».

Συνεργασία με άτυπο κοινωνικό δίκτυο και υπηρεσίες

Ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να επικοινωνήσει με όλα τα συγγενικά και φιλικά άτομα που επηρεάζουν το πρόβλημα καθώς και με τις υπηρεσίες που βοηθούν στην επίλυση του.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Η μεσαία φάση της παρέμβασης συμπίπτει με την επίλυση των σχετικών με τους κοινωνικούς ρόλους προβλημάτων και των περιβαλλοντικών προβλημάτων που παρουσίαζαν τα άτομα σε κρίση. Οι επιδιώξεις στη φάση αυτή ήταν να κατανοήσουν τα άτομα τους λόγους και το πώς έφθασαν σε κατάσταση κρίσης, να συνειδητοποιήσουν τα συναισθήματά τους και να οδηγηθούν σε καταλληλούς τρόπους αντιμετώπισης/συμπεριφοράς ώστε να προωθήσουν την επίλυση των προβλημάτων τους. Αυτό έγινε μέσω μιας διαδικασίας που η Golan ονομάζει αντανακλαστική συζήτηση μεταξύ κοινωνικού λειτουργού-πρόσωπου σε κρίση, εστιασμένη στην αντίληψη, στη συγκίνηση και στη συμπεριφορά του δευτέρου.

1. Αλλαγή γνωστικής αντίληψης

- Η εστίαση στην αλλαγή της γνωστικής αντίληψης του ατόμου σε κρίση αξιοποιήθηκε εκτεταμένα και στις πέντε περιπτώσεις της μελέτης.
- Ο τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων της κρίσης που παρουσίαζαν τα άτομα της μελέτης επηρεαζόταν σε μεγάλο βαθμό από έλλειψη πληροφόρησης σε σχέση με τα δικαιώματα ή τις υποχρεώσεις των κληρονόμων (περίπτωση 1η).

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

2. Διαχείριση συναισθημάτων

- Η εστίαση στο συναίσθημα των ατόμων περιελάμβανε διευθέτηση συγκινήσεων σε σχέση με την κατάσταση κρίσης, μέσω συνειδητοποίησης, μοιράσματος και αποδοχής συναισθημάτων. Το άγχος ήταν κυρίαρχο σε όλα τα άτομα της μελέτης.
- Στην 1η περίπτωση, το άτομο σε κρίση μοιράζεται με την κοινωνική λειτουργό το πολύ έντονο άγχος που βιώνει εξαιτίας ενός απροβλεπτού οικονομικού χρεούς σε συνδυασμό με άλλες απώλειες - απρόσμενος θάνατος γονιού, απώλεια εισοδήματος. Επίσης μοιράζεται τον έντονο θυμό του για την απρόσμενη διακοπή της φιλοξενίας σε συγγενικό σπίτι και συνειδητοποιεί τη θλίψη του για την αναπάντεχη απώλεια του πατέρα του.

Παράδειγμα συνειδητοποίησης συναισθημάτων στον ρόλο του γιου (περίπτωση 1η)

- **Ε.:** «Υπάρχει και κάτι άλλο σοβαρό που πρέπει να σας πω. Αυτές τις ημέρες άρχισα πάλι να γίωθω όπως όταν ήμουν στο ίδρυμα, φοβό και ντροπή όταν βρίσκομαι μόνος μέσα σε κόσμο. Για πρώτη φορά τό αισθάνθηκα στα 13 μου και με ξαναπήρασε στον στρατό. Εκεί είδα έναν ψυχολόγο, αλλά δεν έγινε ήποτα, θέλω να τελειώνω με αυτό. Να μου προτείνετε έναν καλό ψυχολόγο. Αλλά όχι τώρα, αργότερα».
- **Κ.Λ.:** «Ο πατέρας σας πέθανε πριν 45 ημέρες και αυτός ο ξαφνικός αποχωρισμός από τον γονιό σας είναι λογικό να σας φοβίζει. Νιώθετε μόνος, χωρίς τον πατέρα σας, όπως όταν ήσαστε στο ίδρυμα και στον στρατό».

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Ανάπτυξη νέων συμπεριφορών

- Η εστίαση στον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιμετωπίζει το πρόβλημά του χρησι-μοποιήθηκε ίσως περισσότερο από κάθε άλλη σε όλες τις περιπτώσεις.
- Τα άτομα χρειάζονταν:
 - Πληροφόρηση/υπόδειξη προκειμένου να εστιάσουν την προσοχή τους στην εξέταση των διαθέσιμων εναλλακτικών λύσεων στον χώρο της απασχόλησης: επιδοτούμενη θέση, ελεύθερο επάγγελμα, δημιουργία επιχορηγούμενης επιχείρησης, πρόσληψη στον δημόσιο τομέα με βάση ιδιότητες όπως η πολύτεκνη οικογένεια, η μονογονεϊκή, με ανάπηρο ή εξαρτημένο μέλος (περιπτώσεις 1^η).

Παράδειγμα συνηγορίας (περίπτωση 1η)

- **Ε.:** «Ο Θεός είναι παράξενος, πολλές φορές μαλώνει με τη θεία για μας... εγώ δεν θέλω να πληρώνει για το φαγητό μας, θα τα δίνω εγώ (με πολύ θυμό), δεν θέλω να πηγαίνει στο super market και να ξοδεύει τον μισθό του για μας
- **Κ.Λ.:** «Το είπατε αυτό στον θείο σας;»
- **Ε.:** «Ναι, αλλά δεν με ακούει».
- **Κ.Λ.:** «Είναι σημαντικό που είπατε στον θείο σας ση είστε διατεθειμένος να αναλάβετε την ευθύνη της διατροφής σας».

Το άτομο δείχνει να απειλείται από την αντιφατική συμπεριφορά του θείου, ο οποίος από τη μια δυσανασχετεί με ίο κόστος της διατροφής και από την άλλη δεν επιτρέπει στα νεαρά ανίψια του να αναλάβουν τις ευθύνες τους. Η κοινωνική λειτουργός συνηγορεί υπέρ του θετικού τρόπου συμπεριφοράς του ατόμου στη διαπροσωπική αυτή διένεξη, προκειμένου να μην ενοχοποιήσει τον εαυτό του, μέσα σε μία συνθήκη υλικής εξάρτησης στο σπίτι των συγγενών του.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Παράδειγμα με αναπλαισίωση, προειδοποίηση, δέσμευση (περίπτωση 1η)

- **Ε.:** «*Η θεία μιλάει άσχημα για τον πατέρα μου, ότι είναι υιοθετημένος και τον μάζεψαν από το ίδρυμα. Αν συνεχίσει να μιλάει έτσι για τον πατέρα μου θα τα σπάσω όλα (με πολύ θυμό), θέλω να γυρίσω στο σπίτι ενώ αυτή απειλεί ότι θα πετάξει τα πράγματα μας έξω. Δεν αντέχω να μιλάει έτσι. Αν της μιλήσετε εσείς μπορεί να σας ακούσει».*
- **Κ.Λ.:** «*Εσείς ξέρετε καλύτερα από οποιονδήποτε άλλον ποιος ήταν ο πατέρα σας. Εξάλλου η υιοθεσία αναγνωρίζεται σαν κάτι καλό από την κοινωνία μας, παρά πολλοί άνθρωποι είναι υιοθετημένοι. Χρειάζεται να δείξετε ψυχραιμία, αν τα σπάσετε όλα, τα πράγματα θα είναι χειρότερα για εσάς, θα συναντήσω τον θείο και τη θεία σας σήμερα το απόγευμα για να δούμε πώς μπορούν να γίνουν τα πράγματα καλύτερα».*

Το άτομο νιώθει να μειώνεται η αυτοεκτίμησή του από τις εκφραζόμενες αρνητικές απόψεις της θείας του για τον εκλιπόντα πατέρα του και απειλεί με καταστροφική συμπεριφορά. Η κοινωνική λειτουργός προσανατολίζει το άτομο σπάζοντας τη σκεψη του στη δική του βαρύνουσα γνώμη για τον πατέρα του για να τονώσει την αυτοεκτίμησή του και να το αηοδεσμεύσει από την αρνητική επίδραση του συγγενικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, αναπλαισιώνει θετικά το γεγονός της υιοθεσίας του πατέρα, το οποίο φαίνεται να έχει μία αρνητική σήμανση για τον γιο.

Συγχρόνως, το προειδοποιεί για τις ενδεχόμενες αρνητικές συνέπειες που θα υποστεί σε περίπτωση υιοθέτησης μιας εκτός ελέγχου συμπεριφοράς. Πέρα όμως από τον βοηθητικό ρόλο αυτών των τεχνικών, το σημαντικότερο στοιχείο που επηρεάζει την έκβαση της συμπεριφοράς του ατόμου σε αυτή την οξεία σύγκρουση με το περιβάλλον του είναι η εμπιστοσύνη που δείχνει στη σχέση του με την κοινωνική λειτουργό. Το άτομο εμπιστεύεται τη στάση της κοινωνικής λειτουργού για να επιτύχει τον έλεγχο της συμπεριφοράς του: «αν μιλήσετε εσείς στη θεία μπορεί να σας ακούσει».

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Παράδειγμα αναγνώρισης και υπόδειξης (περίπτωση 1η)

Ε./θεία: (με υπερβολικό θυμό) «Δεν πρόκειται να τα δεχθώ άλλο στο σπίτι μου, τελείωσε, έβαλα τα ρουχα στο αυτοκίνητό τους. Ο Πέτρος δεν αναγνωρίζει τίποτα, δεν δουλεύει, θέλει να αγοράσει αυτοκίνητο ενώ δεν έχει σπίτι. Έχουν γνώριμίες από τον πατέρα τους και μπορεί να μείνουν, τα φοβόμαστε, μπορεί να μας κλέψουν, κάνουν φασαρία, δεν φανταζόμουνά ότι θα ήταν τόσο δύσκολο να τα βάλω σε μία τάξη».

Ε./θείος: (ψύχραιμος και αποφασισμένος) «Είχα άλλο σκοπό γι' αυτή τη συνάντηση, να μείνουν τα παιδιά Κ.Λ.: (αναγνωρίζει) «Καταλαβαίνω ότι κάνετε το καλύτερο που μπορούσατε με τα ανίψια σας, ήδη τα έχετε στο σπίτι σας 45 ημέρες. Τα στηρίζατε στην αρχική δύσκολη φάση του θανάτου του πατέρα τους και αυτό είναι σημαντικό. Φαίνεται όμως ότι δεν υπάρχουν περιθώρια να συνεχίσετε άλλο μαζί».

Ε./θεία: «Ο μικρός θα μπορούσε να μείνει, αλλά οι άλλοι δύο με τίποτα».

Κ.Λ.: (υποδεικνύει) «Νομίζω ότι δεν θα βοηθήσει εάν κάνετε διακρίσεις. Αφήστε καλύτερα να προσπαθήσουν και οι τρεις μαζί για να λύσουν το πρόβλημα που έχουν με το σπίτι».

Ε./θείος: «Καλύτερα να σταματήσουμε εδώ, να μην μπερδευτούμε άλλο».

Οι συγγενείς, υπό την επήρεια του υπερβολικού θυμού τους, δεν αφήνουν περιθώρια για μία ρεαλιστική διευθέτηση της κατάστασης, γεγονός που σχετίζεται κυρίως με τη ματαιώση των προσδοκιών τους σε ό,τι αφορά τη συμπεριφορά και την εργασιακή επίδοση των νεαρών ανιψιών τους. Παράλληλα, αναφεικνύεται η δική τους σοβαρή αδυναμία να οριοθετήσουν τη συμπεριφορά τους απέναντι στα παιδιά. Η κοινωνική λειτουργός παρέχει αναγνώριση για την προσφορά των συγγενών και υποδεικνύει ενδεδειγμένα όρια της συμπεριφοράς τους απέναντι στα ανίψια τους με στόχο την αποκλιμάκωση της σύγκρουσης.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Παράδειγμα προειδοποίησης με υπόδειξη και ενθάρρυνση (περίπτωση 1η)

- **Ε.:** «Με αυτό που έκανε η θεία, να μας βγάλει τα πράγματα έξω, μπορώ να της κάψω το σπίτι».
- **Κ.Α.:** «Καταλαβαίνω την αγανάκτησή σας. Μια τέτοια κίνηση όμως δεν θα βλάψει μόνο τη θεία, αλλά και εσάς. Δεν νομίζω να ονειρευέστε να δείτε τον εαυτό σας στη φυλακή».
- **Ε.:** «Ο θείος ήρθε στο νοσοκομείο χθες το βράδυ για να με δείρει και τον εμπόδισε η Security. Έβριζε τον πατέρα μου και του μίλησα και εγώ ασχημα».
- **Κ.Α.:** «Το καλύτερο από όλα για εσάς αυτή τη στιγμή είναι να δεχτείτε πως η συγκατοίκηση με τη θεία και τον θείο έχει τελειώσει και να διακόψετε κάθε επικοινωνία μαζί τους. Μπορεί αυτό να μη σας αρέσει αλλά δεν γίνεται διαφορετικά. Είναι ευκαιρία να δώσετε μια καλύτερη λύση στο πρόβλημα της στέγης που σας δίνει με τη θεία και τον θείο».
- Η κοινωνική λειτουργός προειδοποιεί το νεαρό άτομο για τις αναπόφευκτες αρνητικές συνέπειες σε περίπτωση εκδραμάτισης του θυμού του και συγχρόνως το προσανατολίζει στην αποδοχή της πραγματικότητας και στην υιοθέτηση ενός αποτελεσματικού τρόπου απόκλιμακώσης του θυμού που πυροδότησε η ξαφνική διακοπή της φιλοξενίας στο σπίτι των συγγενών. Επιπλέον, το άτομο ενθαρρύνεται από τη στάση της κοινωνικής λειτουργού να δει την παρούσα απώλεια (προσωρινής στέγης) σαν πρόκληση για μία καλύτερη λύση στο πρόβλημά του.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Παράδειγμα αναπλαισίωσης και υπόδειξης (περίπτωση 1η)

- **Ε . /θεία:** (τηλεφωνεί και λέει σχεδόν ρυρλιάζοντας): «Αυτός δεν είναι με τα καλά του (εννοεί τον μεγαλύτερο ανιψιό της), μου στέλνει μηνύματα και απειλεί ότι θα μου κάψει το σπίτι. Πρέπει να ζητήσετε αμέσως από τον εισαγγελέα να εξεταστεί από ψυχίατρο».
- **Κ.Λ.:** (με ήρεμο και αποφασιστικό τόνο) «Ακουστέ με, κα Όλγα, εγώ δεν έχω την ίδια άποψη με σας για τη συμπεριφορά του ανιψιού σας και δεν θα απευθυνθώ στον εισαγγελέα, θα σας προτείνω όμως να κλείσετε το κινητό σας. Σταματήσετε την "ανταλλαγή πυρών" με τον ανιψιό σας, αν θέλετε την ηρεμία σας».
- Σε αυτό το παράδειγμα, η κοινωνική λειτουργός από τη μια διαφοροποιεί τη στάση της από την εξυπηρετούμενη, με στόχο την αλλαγή της αρνητικής αντίληψής της, και από την άλλη της υποδεικνύει μια βοηθητική αντίδραση -«κλείστε το κινητό σας»- για την αποκλιμάκωση της σύγκρουσης.
- Σύμφωνα με τον Ο'Hagan η σύγκρουση ή διαμάχη στην περίπτωση της κρίσης προκύπτει από τους ασυμβίβαστους στόχους των εμπλεκόμενων μελών. Άτομα του συγγενικού περιβάλλοντος στην προσπάθειά τους να βοηθήσουν μπορεί να επιδεινώνουν ή να συντηρούν μια κρίση γι' αυτό είναι απαραίτητο ο επαγγελματίας να αποκλείσει κάθε επιζήμιο υποσύστημα.
- Η χρήση των τεχνικών: *υπόδειξη, συνηγορία, προειδοποίηση*, σύμφωνα με την Golan (1978), ή αλλιώς κατευθυνόμενη συμβουλευτική (Gilliland, James 1992), ενδεικνύεται κατά τη διάρκεια της ενεργού κρίσης, όπου τα άτομα κατακλύζονται από συγκινήσεις και είναι σε υψηλό βαθμό αδρανοποιημένα ή παρουσιάζουν παρορμητική συμπεριφορά, όπως στο ανωτέρω παράδειγμα.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Συνεργασία με το περιβάλλον

Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης στην κρίση, παράλληλα με την ατομική συνεργασία σχετικά με τα προβλήματα των ατόμων στις περιπτώσεις 1, 2, 3, χρειάστηκε να συνεχίσει τον διάλογο με επαγγελματίες και συγγενικά πρόσωπα για την προώθηση της επίλυσης των σοβαρών προβλημάτων στο περιβάλλον των τριών από τις πέντε περιπτώσεις. Τα θέματα, οι τεχνικές και οι πρακτικές αυτής της συνεργασίας περιγράφονται στον πίνακα 7.1.

A. Προγράμματα οικονομικών πόρων

1^η Περίπτωση

- Λόγω του έκτακτου γεγονότος του θανάτου του πατέρα και την παντελή έλλειψη εισοδήματος στην οικογένεια των τεσσάρων νεαρών αδελφών, χορηγήθηκε από το πρόγραμμα έκτακτων αναγκών της Κοινωνικής Προνοίας το ποσό των 587 €. Η παροχή ήταν άμεση, αλλά δεν επαρκούσε για την κάλυψη βασικών αναγκών τριών μηνών, διάστημα κατά το οποίο τα άτομα αυτά είχαν ελαχίστη έως καθόλου απασχόληση λόγω ανεργίας.

- Καμία άλλη δημόσια οικονομική παροχή δεν προβλέπεται για την περίπτωση των νεαρών αυτών ατόμων ηλικίας 18-21 ετών, που είναι ανασφαλιστά, άστεγα, άνεργα, χωρίς γονείς (ο πατέρας πέθανε σε πρόσφατο δυστύχημα και η μητέρα τα έχει εγκαταλείψει από την προσχολική ηλικία), χωρίς κανένα περιουσιακό στοιχείο και με ανεπαρκή υποστήριξη από τους συγγενείς. Η φιλοξενία των νεαρών αυτών (45 ημέρες μετά τον θάνατο του πατέρα τους) σε συγγενικό σπίτι ίσως να παραινούν σε περίπτωση που η πολιτεία προέβλεπε την ένταξή τους σε πρόγραμμα συγγενικής αναδοχής ενηλίκων.

- Οι έγκαιρες προσπάθειες που έγιναν από την κοινωνική λειτουργό προς το δημόσιο πρόγραμμα συγγενικής αναδοχής προσέκρουσαν στον περιορισμό της ηλικίας. Το υφιστάμενο πρόγραμμα δεν καλύπτει τη μετεφηβική ηλικία, παρότι είναι μία κρίσιμη περίοδος για την εξέλιξη του νεαρού ατόμου και ενέχει σημαντικούς κινδύνους σε περίπτωση εισόδου σε κατάσταση κρίσης.

Τεχνικές και διαδικασίες συνεργασίας με το περιβάλλον των ατόμων στη φάση επίλυσης της κρίσης				
Δεξιότητες/Τεχνικές	Θέματα	Επικοινωνία τηλεφωνική	Έκθεση	Επίσκεψη στον Φορέα
Συνηγορία	Ένταξη σε πρόγραμμα ΣΥ/ΟΑΕΔ Ένταξη σε σχολή οδηγών Ασφάλεια υγείας/έκδοση βιβλιαρίων Στέγαση σε δημόσιο Ξενώνα	1. , 2. , 3. , 4. ,		1. ,
Καθησύχαση	Εισαγωγή στο Νοσοκομείο/υποστήριξη συγγενών	5,		2,
Πληροφόρηση	Προσαρμογή οικογενειακού μέλους σε ίδρυμα	6,		3,
Αναγνώριση	Ενεργοποίηση κοινωνικού δικτύου	7,		
Προειδοποίηση	Διακοπή στέγασης σε συγγενείς			
Συντονισμός	Ενεργοποίηση κοινωνικού δικτύου	8,		

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Β. Υπηρεσίες Απασχόλησης

1^η Περίπτωση

• Η παραπομπή της 1ης περίπτωσης στο Κέντρο Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) στάθηκε αφορμή για τη συνεργασία της κοινωνικής λειτουργού της παρέμβασης με την αρμόδια κοινωνική λειτουργό του ΟΑΕΔ. Η συνεργασία αυτή κατά κύριο λόγο κρίθηκε απαραίτητη, λόγω του οξυτάτου οικονομικού προβλήματος αυτής της οικογένειας. Υπήρχε ανάγκη για *πληρέστερη ενημέρωση* της κοινωνικής λειτουργού του ΟΑΕΔ σχετικά με τα γεγονότα της κρίσης στην οικογένεια, όπως το μειωμένο αρχικό κίνητρο των αιτούντων εργασία λόγω του πένθους για τον θάνατο του πατέρα τους, τη νοσηλεία του μεγαλύτερου αδελφού και την αυξημένη ανάγκη για απασχόληση υστερά από την ξαφνική απώλεια της συγγενικής υλικής στήριξης. Τα γεγονότα αυτά επηρέασαν την εργασιακή ικανότητα των ατόμων σε κρίση.

• Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης στην τηλεφωνική επικοινωνία με την κοινωνική λειτουργό του ΟΑΕΔ αρχικά *συνηγόρησε υπέρ* της άμεσης σύνδεσης των τριών νεαρών ατόμων με θέσεις εργασίας επειδή ήταν σε κατάσταση παντέλους ελλείψης οικονομικών πόρων. Στη συνέχεια Αναγνώρισε τις προσπάθειες της κοινωνικής λειτουργού του ΟΑΕΔ για τον άμεσο εντοπισμό διαθέσιμων θέσεων εργασίας και την παροτρύνει να εδραιώσει εγκαίρως έναν τρόπο τακτικής επικοινωνίας με τα νεαρά αυτά άτομα με στοχο την εύρεση εργασίας.

• Ωστόσο, η έντονη κινητοποίηση της κοινωνικής λειτουργού του ΟΑΕΔ δεν απέδωσε άμεσα κέρπους. Τα τρία αδελφία εντάχθηκαν σε επιδοτούμενες θέσεις εργασίας, υστερά από διάστημα τριών μηνών. Η χρονική αυτή καθυστέρηση οφειλόταν σε ελλείψη θέσεων εργασίας. Το ερώτημα που προκύπτει εδώ είναι πώς μπορεί να αντεπεξέλθουν επί ένα τρίμηνο τρία νεαρά άτομα, τα οποία είναι ανέργα, ανασφάλιστα, χωρίς στέγη, χωρίς συγγενικούς πόρους και με μοναδικό εισόδημα την εφάπαξ χρηματική παροχή της δημοσίας Κοινωνικής Πρόνοιας (235 €). Η επίλυση του οικονομικού προβλήματος στην εν λόγω περίπτωση χρειάστηκε να αναζητηθεί σε διαθέσιμους πόρους του φιλικού δικτύου και σε παροχή δωρεάν υπηρεσιών από εθελοντές.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Γ. Υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας

1^η Περίπτωση

• Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης συνεργάστηκε με την κοινωνική λειτουργό του ιδρύματος στο οποίο διαμένει ο τυφλός αδελφός, με στόχο την απροσκοπτή συνέχιση της επαφής του νεαρού αυτού ατόμου με τα τρία αδελφία του ύστερα από τον αιφνίδιο θάνατο του πατέρα τους. Η συνεργασία διεξήχθη σε θετικό κλίμα ενώ χρειάστηκε συντονισμένη αντιμετώπιση της αρνητικής συμπεριφοράς του συγγενικού υποσυστήματος της οικογένειας σχετικά με το στεγαστικό πρόβλημα. Το προσδοκώμενο αποτέλεσμα ήταν η ομαλή μετάβαση του νεαρού αυτού ατόμου στη νέα οικογενειακή κατάσταση χωρίς τον πατέρα.

• Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης στην κρίση απευθύνθηκε στο Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας (ΕΚΑΚΒ) για την άμεση στεγάση των τεσσάρων νεαρών αδελφών. Τηλεφώνησε στη γραμμή 197 Σάββατο μεσημέρι, λίγο μετά την αιφνίδια απόφαση των συγγενών να διακόψουν τη φιλοξενία που παρείχαν στα ανίψια τους. Το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας απάντησε πως δεν ήταν σε θέση να καλύψει την άμεση αυτή ανάγκη επειδή δεν διαθέτε δικό του ξενώνα ούτε είχε πρόσβαση σε άλλα προγράμματα στεγάσης. Χαρακτηριστική ήταν η «αφοπλιστική εξήγηση» στελεχούς του ΕΚΑΚΒ: «εμείς προς το παρόν παρέχουμε ανακούφιση από το τηλέφωνο».

• Τη Δευτέρα, η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης απευθύνθηκε η ίδια σε ένα δημόσιο ξενώνα με αίτημα την άμεση παροχή στέγης στα νεαρά αυτά άτομα. Η αρμόδια κοινωνική λειτουργός ενημέρωσε: «θα φέρω το αίτημα στο συμβούλιο σε τρεις ημέρες, αλλά δεν μπορεί να γίνει η εισαγωγή χωρίς ιατρικές εξετάσεις, που θα χρειαστούν τουλάχιστον μία εβδομάδα για να γίνουν». Πραγματί το Συμβούλιο του συγκεκριμένου ξενώνα αποφάσισε την παροχή εννεάμηνης στεγάσης στα τρία αδελφία, και την είσοδό τους ύστερα από την ολοκλήρωση του ιατρικού ελέγχου.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Γ. Υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας

1^η Περίπτωση

Η έλλειψη άμεσης ανταπόκρισης του προνοιακού συστήματος στο αίτημα στέγασης αυτών των ατόμων τη στιγμή της κρίσης επαυξάνει το άγχος των ατόμων και την αίσθησή τους ότι κανείς δεν νοιάζεται, γεγονός που υποδηλώνουν τα λόγια τους: «θα κοιμηθούμε στο αυτοκίνητο και στην αποθήκη, η πρώτη φορά είναι; Δεν είναι η πρώτη φορά...» Το αυτοκίνητο είναι παλιό, πολύ μικρό και ακατάλληλο για μια χειμωνιάτικη νύχτα. Το πρόβλημα μεγεθύνεται όταν πρόκειται για νέους μετεφηβικής ηλικίας που βιώνουν ταυτόχρονα μία σειρά από απώλειες. Το συγγενικό σύστημα, αποσύρει την υποστήριξη του και η πολιτεία καθυστερεί να ανταποκριθεί στη βασική αυτή ανάγκη παραγνωρίζοντας τις συνέπειες.

Η κοινωνική λειτουργός που είχε αναλάβει την παρέμβαση στην κρίση διαπιστώνει ότι δεν έχει την υποστήριξη του προνοιακού συστήματος στην πιο κρίσιμη φάση αυτής της περίπτωσης, γεγονός που της δημιουργεί άγχος και θυμό. Κρατά πυκνή επικοινωνία με τον μεγαλύτερο αδελφό δείχνοντας έτσι το ενδιαφέρον της και εστιάζεται στην εξέταση εναλλακτικών προσωρινής στέγασης: «Πριν καταλήξετε στη λύση να περάσετε τη νύχτα στο αυτοκίνητο ή στην αποθήκη που θα επιβαρύνει την υγεία σας, ας κοιτάξουμε άλλες δυνατότητες που υπάρχουν. Μήπως εσείς να ζητήσετε από τον γιατρό σας να παραμείνετε στο Νοσοκομείο το Σαββατοκύριακο; Επίσης, απ' ό,τι ξέρω, έχετε κάποιους φίλους που ίσως μπορούν να προσφέρουν φιλόξενα ένα διήμερο στα αδέρφια σας. Αν πάλι αυτό δεν είναι εφικτό για τα αδέρφια σας, θα μπορούσαν να μείνουν σε κάποιο ξενοδοχείο αποψε χρησιμοποιώντας ένα μέρος από τα χρήματα του προνοιακού επιδόματος. Και από τη Δευτέρα θα εξετάσουμε τη δυνατότητα να μείνετε σε ένα δημόσιο Ξενώνα». Πραγματι ο νέος αυτός (21 έτους) παρέτεινε την παραμονή του στο Νοσοκομείο και μέσω τηλεφωνικής επαφής ρύθμισε την προσωρινή παραμονή σε φιλικά σπίτια των τριών μικρότερων αδελφών του.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Δ. Άτυπο Δίκτυο Πόρων Συγγενείς

• Η ενεργοποίηση του δικτύου των συγγενών ήταν περιορισμένη. Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης στην κρίση συνεργάστηκε με τους εμπλεκόμενους συγγενείς/θεία-θείο των τεσσάρων αδελφών της 1ης περίπτωσης. Χρειάστηκε να ενθαρρύνει τις θετικές προσπάθειες των συγγενών προς τα ανίψια τους, να αναγνωρίσει τη θετική συνεισφορά τους και να θέσει όρια σε μία μη βοηθητική συμπεριφορά τους. Κατά τη διάρκεια της νοσηλείας του μεγαλύτερου ανιψιού, η επικοινωνία της κοινωνικής λειτουργού της παρέμβασης με τη θεία και τον θείο του ήταν πυκνή. Επιπλέον, την ίδια περίοδο η επικοινωνία της ήταν στενότερη με τον δεύτερο αδελφό του ατόμου σε κρίση, προκειμένου να καθησυχάσει τους φόβους του για τον νοσηλευόμενο αδελφό του.

Εθελοντές

• Η απουσία φορέα παροχής δωρεάν νομικών υπηρεσιών σε άπορους οδήγησε την κοινωνική λειτουργό της παρέμβασης να στραφεί στο άτυπο δίκτυο προκειμένου να εξασφαλίσει δωρεάν υπηρεσίες δικηγόρου για τη διεκπεραίωση της υποχρεωτικής δικαστικής πράξης στην 1η περίπτωση. Η εν λόγω δικαστική πράξη αφορούσε στην αποποίηση κληρονομιάς ως προϋπόθεση για την απαλλαγή των τεσσάρων τέκνων από την τραπεζική οφειλή του αποθανόντος πατέρα. Η ανακάλυψη του τραπεζικού χρέους του πατέρα ύστερα από τον αιφνίδιο θάνατό του ήταν ο εκλυτικός παράγοντας της συναισθηματικής κρίσης για τον μεγαλύτερο γιο της οικογένειας.

• Η Νομαρχιακή Δ/νση Κοινωνικής Πρόνοιας που χειρίζεται την περίπτωση δεν διαθέτει νομικό συμβούλο ούτε συνεργασία με νομικούς ή ομάδες νομικών για την παροχή εθελοντικής νομικής βοήθειας σε συναφείς περιπτώσεις. Με δεδομένη τη φτώχεια της πλειονότητας των περιπτώσεων που διαχειρίζονται οι κοινωνικοί λειτουργοί όλων των Νομαρχιών της χώρας, το αίτημα για πρόσβαση σε νομική βοήθεια είναι πολύ μεγάλο και στην περίπτωση της κρίσης μπορεί να είναι καθοριστικός παράγοντας για την επιδείνωση ή την αντιμετώπισή της.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Δ. Άτυπο Δίκτυο Πόρων

Εθελοντές

- Μία άλλη σημαντική εθελοντική παροχή στα τρία αδέρφια της 1ης περίπτωσης ήταν η παρακολούθηση χωρίς ρίδακτρα μαθημάτων οδήγησης σε σχολή που προτάθηκε από τη Δ/νση του Υπουργείου Συγκοινωνιών, κατόπιν αιτήματος της Δ/νσης Κοινωνικής Πρόνοιας. Η παροχή αυτή ήταν σημαντική για την επίλυση του χρονίου προβλήματος της παράνομης οδήγησης από τα τρία αυτά άτομα: «Είμαστε χαρούμενοι, περάσαμε το τεστ οδήγησης, μας μένει τώρα το γραπτό, θα μας φυγει τελικά ένα πολύ μεγάλο αγχος».
- Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης είχε μεσολαβήσει για τη σύνδεση των ατόμων αυτών με τον υπεύθυνο της σχολής οδήγων και διατήρησε επικοινωνία μαζί του καθ' όλη τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους.

Ε. Κοινωνική Ασφάλιση

- Μόλις άρχισε η συνεργασία με την οικογένεια των τεσσάρων αδελφών της 1ης περίπτωσης, η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης διαπίστωσε την έλλειψη ασφαλιστικής κάλυψης και εισηγήθηκε στη Δ/νση Κοινωνικής Πρόνοιας να εκδοθούν άμεσα βιβλιάρια υγείας από το Πρόγραμμα Κοινωνικής Προστασίας για τα ανασφαλιστά αυτά άτομα, τα οποία επιπροσθέτως βίωναν, μία κρίσιμη περίοδο στη ζωή τους, συνδερμένη με τον αιφνίδιο θάνατο του πατέρα τους και τις ανεπαρκείς συνθήκες εργασίας, στέγασης και συγγενικής υποστήριξης.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Ε. Κοινωνική Ασφάλιση

- Το αίτημα δεν έγινε δεκτό από τη συγκεκριμένη Δ/νση με την αιτιολογία ότι θα έπρεπε να προηγηθεί ιατρική βεβαίωση για ύπαρξη κάποιας νόσου, προκειμένου να εκδοθεί βιβλιario υγείας ανασφαλιστού, σύμφωνα με τις ισχύουσες σχετικές διατάξεις. Λίγες ημέρες αργότερα, όταν το μεγαλύτερο μέλος της οικογένειας, φανερά καταβεβλημένο, χρειάστηκε αμεσή νοσηλεία, η έλλειψη βιβλιario υγείας του προκάλεσε πρόσθετο άγχος: «θα πάω τώρα στο Νοσοκομείο μαζί με τη θεία μου, δεν αντέχω άλλο να πονάω, αλλά δεν έχω βιβλιario υγείας και στο Νοσοκομείο σίγουρα θα μου ζητήσουν να πληρώσω. Αν χρειαστεί να μείνω μέσα, τα χρήματα είναι πολλά, μου έχει ξανασυμβεί... δεν αντέχω να τα σκεπτομαι όλα αυτά, θα τρελαθώ...»
- Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης πέρα από τον χρόνο που χρειάστηκε για να καθησυχάσει το άτομο αυτό για την εγκαίρη έκδοση του βιβλιario υγείας, χρειάστηκε επίσης να διαθέσει παραπάνω από το ήμισυ του χρόνου της εκείνη την ημέρα προκειμένου να συγκεντρώσει και να συμπληρώσει η ίδια τα απαιτούμενα δικαιολογητικά καθώς και για να πείσει το αρμόδιο διοικητικό προσωπικό για το ξπειγον της χορήγησης του βιβλιario αυτού. Ακόμη χρειάστηκε να συνεργαστεί με ένα συγγενικό πρόσωπο, το οποίο αν και επιβαρυνμένο με τη φροντίδα του ασθενή, ανέλαβε την εγκαίρη παραλαβή και παραδοση του βιβλιario στο Νοσοκομείο.
- Η εμπειρία αυτή έδειξε ότι η διαδικασία χορήγησης βιβλιario υγείας τη στιγμή που το άτομο έχει ανάγκη τις ιατρικές υπηρεσίες επιτείνει το άγχος του αρρώστου, των συγγενών (οταν υπάρχουν) και των επαγγελματιών λόγω της χρονικής πίεσης που απαιτεί. Η έκδοση βιβλιario υγείας θα έπρεπε να προηγείται και να μη συνδέεται με τη νοσηση ή την κρίση του δικαιουχου, τη στιγμή που τίθεται υπό ιατρική παρακολούθηση.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

ΣΤ. Υπηρεσίες Υγείας

Η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης επικοινωνήσε με μία συνάδελφό της στην Κοινωνική Υπηρεσία Γενικού Νοσοκομείου ζητώντας τη μεσολάβησή της για την άμεση ολοκλήρωση του ιατρικού ελέγχου των τριών άστεγων αδελφών, προκειμένου να γίνουν δεκτά σε έναν κοινωνικό Ξενώνα. Η άμεση απόκριση της κοινωνικής λειτουργού του Νοσοκομείου συνέβαλε ουσιαστικά στην πορεία επίλυσης των προβλημάτων κρίσης σε αυτή την περίπτωση. Διαπιστώθηκε ότι η ευκολία πρόσβασης σε συναδελφική συνεργασία και η ενεργοποίηση των κοινωνικών λειτουργών σε καταστάσεις κρίσης έχουν θετικά αποτελέσματα.

Η. Γενικές Επισημάνσεις

- Η εξασφάλιση-αξιοποίηση των κοινωνικών πόρων (για την αντιμετώπιση της περιβαλλοντικής διάστασης των προβλημάτων τους) συνέβαλε στην ανάσχεση της πορείας της κρίσης που βίωναν τα άτομα σε οικογενειακούς και άλλους ρόλους.
- Ωστόσο, οι διαθέσιμοι πόροι του δημόσιου τομέα -οικονομικοί, απασχόλησης, στέγασης, ασφάλισης υγείας και υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας- αποδείχθηκαν πλήρως ανεπαρκείς για την αντιμετώπιση της κρίσης σε αυτές τις οικογένειες. Οι συγγενικοί πόροι που μετείχαν στην επίλυση της κρίσης με τη μορφή της υλικής και ηθικής συμπαράστασης ήταν ιδιαίτερα περιορισμένοι και βεβαρημένοι αρνητικά από τα διαπροσωπικά προβλήματα των εμπλεκόμενων ατόμων. Χρόνια ανεπίλυτα προβλήματα στις συγγενικές συναλλαγές μεταξύ των οικογενειών της παρέμβασης, είτε εμπόδιζαν την παροχή υποστήριξης στην παρούσα κρίση (περιπτώσεις 2η, 3η) είτε προκαλούσαν αμφιθυμική συμπεριφορά (περιπτώσεις 1η, 4η, 5η), με ιδιαίτερα δυσμενή επίδραση στην 1η περίπτωση όπου χρειάστηκε ενεργητική παρουσία του επαγγελματία για να αποτραπεί μία νέα κρίση.

ΜΕΣΑΙΑ ΦΑΣΗ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Η. Γενικές Επισημάνσεις

- Το φιλικό περιβάλλον είχε μεγαλύτερη συμμετοχή από το συγγενικό στην κάλυψη αναγκών διατροφής, στέγασης, οικονομικών πόρων, εύρεσης εργασίας και άλλων διευκολύνσεων (περίπτωσης 1η, 3η). Φίλοι είχαν αντικαταστήσει και στις δύο αυτές περιπτώσεις την απουσία της συγγενικής υποστήριξης.
- Ο εθελοντικός τομέας ενεργοποιήθηκε από την κοινωνική λειτουργό της παρέμβασης για να καλύψει τα κενά του συγγενικού, φιλικού δικτύου και τις ελλείψεις των δημόσιων υπηρεσιών, παρέχοντας νομική υποστήριξη, εκπαιδευτικές υπηρεσίες και χρήματα στις οικογένειες για την κάλυψη των βασικών αναγκών τους. Ο ρόλος του ήταν συμπληρωματικός στην παροχή απαραίτητων πόρων και ουσιαστικός για την αντιμετώπιση της κρίσης.
- Η συνεργασία της κοινωνικής λειτουργού της παρέμβασης με άλλους επαγγελματίες και πρόσωπα του συγγενικού περιβάλλοντος, είχε χαρακτήρα συντονιστή της περίπτωσης, μεσολαβητή για την εξασφάλιση πρόσβασης στην έγκριση των πόρων ή για την επίσπευση των διαδικασιών, θετικού αξιολογητή του έργου τους, ισότιμου συνεργάτη, συνυπεύθυνου για την έκβαση της περίπτωσης και συνηγόρου των δικαιωμάτων των ατόμων. Απαιτούσε δε πλήρη γνώση του δικτύου υπηρεσιών, του θεσμικού πλαισίου και των γραφειοκρατικών διαδικασιών, καθώς και δεξιότητες επικοινωνίας και διαμεσολάβησης, αποφασιστικότητα, επιδεξιότητα και ευελιξία.

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

1. Η λειτουργικότητα των ατόμων στη λήξη της συνεργασίας

Η αξιολόγηση αναφέρεται στα αποτελέσματα της παρέμβασης σε σχέση με το επίπεδο αντιμετώπισης των προβλημάτων κοινωνικού ρόλου των ατόμων και τον βαθμό αξιοποίησης των περιβαλλοντικών πόρων. Τα συμπεράσματα της εν λόγω αξιολόγησης αποτελούν βασικό κριτήριο για τη λήξη της παρέμβασης στην κρίση. Το επίπεδο λειτουργικότητας του ατόμου πρέπει να βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο με εκείνο που είχε πριν την εκδήλωση της κρίσης ή να είναι υψηλότερο (Roberts 2000).

- Οι τέσσερις νεαροί γιοι είχαν ως επί το πλείστον συμφιλιωθεί με την απώλεια του πατέρα τους στη λήξη της παρέμβασης. Το εκλυτικό γεγονός (η τραπεζική οφειλή του πατέρα) που είχε πυροδοτήσει συμπτώματα οξείας κρίσης και είχε οδηγήσει σε ενδονοσοκομειακή νοσηλεία τον μεγαλύτερο, είχε αντιμετωπιστεί οριστικά με δικαστική πράξη και με την υποστήριξη εθελοντή δικηγόρου. Η σύγκρουση των νεαρών αυτών ατόμων με το συγγενικό υποσύστημα διευθετήθηκε με την υιοθέτηση βοηθητικών συμπεριφορών (έλεγχος θυμού και διακοπή αρνητικής ανατροφοδότησης).
- Μέσω του άτυπου δικτύου τα τρία από τα αδέλφια κατάφεραν σχετικά γρήγορα να έχουν πρόσβαση σε μερική απασχόληση και τρεις μήνες αργότερα (από την αίτησή τους) κατέλαβαν επιδοτούμενες θέσεις του ΟΑΕΔ, τις οποίες όμως εγκατέλειψαν νωρίς λόγω χαμηλού ημερομισθίου (21 €). Τελικά, επέλεξαν να συνεχίσουν το είδος της εργασίας που έκαναν πριν την κρίση ως ελεύθεροι επαγγελματίες. Η καλή πληροφόρηση σχετικά με τις διαθέσιμες ευκαιρίες εργασίας που έλαβαν μέσω της παρέμβασης (σύνδεση με πόρους), τους βοήθησε σε ρεαλιστικές επιλογές. Η αυτοεκτίμησή τους είχε βελτιωθεί μέσω της προσωπικής τους επίδοσης (πρώτη φορά εργάζονταν στο ίδιο αντικείμενο εργασίας, χωρίς τον πατέρα τους).
- Ο δημόσιος τομέας είχε καθυστερημένη ανταπόκριση στο οξύ πρόβλημα στέγης της οικογένειας και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (ώρες λειτουργίας, η περιοχή που βρίσκεται ο Ξενώνας και η συμπεριφορά του προσωπικού στην πρώτη επαφή) δεν εναρμονιζόταν με τις ανάγκες της μετεφηβικής ηλικίας των ατόμων.

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

- Η λύση που δόθηκε στο πρόβλημα βασίστηκε στην αξιοποίηση των πόρων των ίδιων των ατόμων (διαμόρφωση του χώρου εργασίας σε χώρο κατοικίας για ένα μέλος) και στην υποστήριξη του φιλικού δικτύου (συγκατοίκηση των άλλων μελών σε σπίτι οικογενειακού φίλου). Το εισόδημα των νεαρών αδελφών (18 έως 21 χρόνων) δεν ήταν αρκετό για να καλύψει τη δαπάνη ενοικιαζόμενου διαμερίσματος. Η δημόσια παροχή έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης κάλυψε ένα μικρό μέρος των βασικών δαπανών της οικογένειας στη φάση της τρίμηνης υποαπασχόλησης των μελών της. Το συγγενικό δίκτυο παρείχε στέγη επί ενάμιση μήνα και ίσως συνέχιζε την υποστήριξη του αν υπήρχε η δυνατότητα να λειτουργήσει ως ανάδοχη οικογένεια. Όμως, το ισχύον πρόγραμμα δεν καλύπτει άτομα μετεφηβικής ηλικίας σε κρίση κάτι που φαίνεται να είναι απαραίτητο.

Η ολοκλήρωση της εκπαίδευσης σε σχολή οδηγών για απόκτηση άδειας οδήγησης ιδιωτικού αυτοκινήτου ήταν σημαντικός στόχος για τα νεαρά αυτά άτομα που οδηγούσαν παράνομα επί πολλά χρόνια (η χρήση ιδιωτικού αυτοκινήτου ήταν απαραίτητη στην εργασία τους). Η επίτευξη αυτού του στόχου βασίστηκε σε εθελοντικούς πόρους.

- Η κατάσταση της σωματικής και της ψυχικής υγείας του μεγαλύτερου σε ηλικία μέλους της οικογένειας, το οποίο παρουσίασε συμπτώματα οξείας κρίσης, είχε αποκατασταθεί σε φυσιολογικό επίπεδο κατά τη λήξη της συνεργασίας. Μέσω της παρέμβασης όλα τα μέλη της οικογένειας είχαν αποκτήσει ασφάλιση υγείας με την ένταξή τους στο πρόγραμμα κοινωνικής προστασίας ανασφαλιστών.
- Επομένως, στη λήξη της παρέμβασης, τα τέσσερα νεαρά άτομα είχαν αρχίσει να συμφιλώνονται με την απώλεια του γονιού τους είχαν αντιμετωπίσει επιτυχώς τον εκλυτικό παράγοντα της κρίσης είχαν αποφύγει μία νέα κρίση με το συγγενικό υποσύστημα· είχαν διευθετήσει με ρεαλιστικό τρόπο το πρόβλημα της κατοικίας τους και είχαν αποκαταστήσει τη λειτουργικότητά τους στον τομέα της εργασίας. Οι εμπειρίες από την επίλυση των παραπάνω προβλημάτων της κρίσης συνέβαλαν στον εμπλουτισμό των δεξιοτήτων αντιμετώπισης προβλημάτων. Αυτές θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν μελλοντικά στην πρόληψη ή αντιμετώπιση μιας νέας κρίσης.

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Γενικές Επισημάνσεις

- Κατά τη λήξη της παρέμβασης, το υπερβολικό άγχος των ατόμων είχε υποχωρήσει και αισθάνονταν υψηλή αυτοπεποίθηση στην αντιμετώπιση των καθηκόντων τους, μέσα από τις επιδόσεις τους σε επίπεδο κοινωνικών ρόλων.
- Η εξασφάλιση-αξιοποίηση περιβαλλοντικών πόρων αποδείχθηκε απαραίτητη προϋπόθεση για την επίλυση της κρίσης και στις πέντε περιπτώσεις.
- Το δίκτυο των υφιστάμενων δημόσιων υπηρεσιών αποδείχθηκε ανεπαρκές, χρονοβόρο και ακατάλληλο να συνεισφέρει σε κατάσταση κρίσης. Αδυνατούσε να καλύψει τις άμεσες ανάγκες των οικογενειών για στέγη και απασχόληση, ενώ το ύψος της χορηγούμενης έκτακτης οικονομικής παροχής ήταν ελάχιστο σε σχέση με τις πραγματικές ανάγκες επιβίωσης των οικογενειών.
- Το συγγενικό δίκτυο δεν έχει αφ' εαυτού θετική επίδραση. Στις τέσσερις από τις πέντε περιπτώσεις χρειάστηκε να οριοθετηθεί μέσω της παρέμβασης για να αποτραπεί η αρνητική συνεισφορά του στην αντιμετώπιση της κρίσης των ατόμων επειδή πυροδοτήθηκαν χρόνιες διαπροσωπικές συγκρούσεις.
- Το φιλικό δίκτυο είχε άμεση και θετική απόκριση σε ανάγκες στέγασης, υλικές και συναισθηματικής υποστήριξης των ατόμων.

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Γενικές Επισημάνσεις

- Η συνεισφορά του εθελοντικού δικτύου και του «φιλανθρωπικού» ήταν ζωτικής σημασίας στον εφοδιασμό των ατόμων με πόρους (υπηρεσίες και χρήματα) προ- κειμένου να αντεπεξέλθουν.
- Η επίλυση της κρίσης των οικογενειών της μελέτης βασίστηκε στην ενεργοποίηση και την αξιοποίηση των προσωπικών ικανοτήτων του κάθε ατόμου σε συνδυασμό με τον εφοδιασμό των οικογενειών τους με τους απαραίτητους πόρους.
- Η διασφάλιση των απαραίτητων πόρων προέκυψε από την αξιοποίηση ενός συνδυασμού ευκαιριών και δυνατοτήτων του τυπικού και άτυπου κοινωνικού δικτύου τους, από τα ίδια τα άτομα διαμέσου της παρέμβασης.
- Η δικτύωση των οικογενειών της μελέτης με κοινωνικές υπηρεσίες (κοινωνικής εργασίας, φροντίδας, υγείας, απασχόλησης κ.ά.) εκτός του ότι ήταν απαραίτητη για την επαναφορά της λειτουργικότητάς τους σε ζωτικούς ρόλους, συγχρόνως αποτέλεσε τη βάση ανεφοδιασμού τους σε περίπτωση μελλοντικού προβλήματος.
- Γενικά, το επίπεδο λειτουργικότητας που είχαν τα άτομα στη λήξη της παρέμβασης σε ό,π αφορά στην ικανότητά τους να επιλύουν προβλήματα στους ρόλους που παρουσίασαν σοβαρή δυσλειτουργία, ήταν υψηλότερο σε σχέση με εκείνο πριν την κρίση.

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

2. Αξιολόγηση της παρέμβασης

Η αξιολόγηση των στόχων της παρέμβασης για κάθε άτομο έγινε από κοινού, με την κοινωνική λειτουργό στις δυο τελευταίες συνεδρίες. Οι κύριες τεχνικές που αξιοποιήθηκαν ήταν η συνοψη της προόδου, η κλιμακωτή ερώτηση, η επιβράβευση των επιδόσεων και η αναγνώριση των ικανοτήτων των ατόμων στην επίλυση των προβλημάτων τους. Δόθηκε έμφαση στην επιτυχή ολοκλήρωση των στόχων της βραχείας αυτής συνεργασίας και στις αυξημένες δυνατότητες των ατόμων για περαιτέρω αυτόνομη δράση στις περιοχές που παρουσίαζαν δυσλειτουργία, και συζητήθηκαν οι μελλοντικές επιδιώξεις τους. Επίσης, τονίστηκε η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας για τις οικογένειες αυτές σε περίπτωση μελλοντικών προβλημάτων.

3. Αντιδράσεις των ατόμων στη λήξη της συνεργασίας

Οι αποδέκτες της παρέμβασης φάνηκε όχι ανέμεναν τη λήξη της συνεργασίας με την κοινωνική λειτουργό σύμφωνα με το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα, συγχρόνως όμως αντέδρασαν με άμυνα ή «αντίσταση» ενόψει της λήξης. Η κοινωνική λειτουργός χειρίστηκε την εν λόγω συμπεριφορά δείχνοντας εμπιστοσύνη στις ικανότητες των ατόμων για αυτόνομη δράση σε συνδυασμό με την αναγνώριση αυτής της άμυνας ως φυσιολογικής λόγω της διακοπής της σχέσης.

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Παράδειγμα «αντίστασης»

- **Ε.:** (μία εβδομάδα πριν την προγραμματισμένη λήξη, τηλεφωνεί βραδινές ώρες, βρίσκεται στον δρόμο) «Χάλασε το αυτοκίνητό μου, τον αδελφό μου τον στέλνουν για θητεία στη Ρόδο. Μαλώνω με όλους, έχω πολλά νευρα... χωρίσα με το κορίτσι μου, γιατί νομίζετε μου συμβαίνουν όλα αυτά;»
- **Κ.Λ.:** «Εσείς πώς το εξηγείτε;»
- **Ε.:** «Δεν ξέρω».
- **Κ.Λ.:** «Πιστεύω ότι είστε πάρα πολύ στενοχωρημένος. Χάσατε τον πατέρα σας, ο αδελφός σας φεύγει μακριά σας, με το κορίτσι σας χωρίσατε, η δική μας η συνεργασία λήγει σε λίγο. Γίνεται να έχετε καλή διάθεση με όλες αυτές τις απώλειες;»
- **Ε.:** «Δεν ξέρω αν θα μου περάσει, ποτέ δεν θυμάμαι τον εαυτό μου έτσι».
- **Κ.Λ.:** «θα σας περάσει, αλλά χρειάζεστε χρόνο και υπομονή».
- **Ε.:** (με έντονο άγχος) «Δεν θέλω να πάω σπίτι μου, με εκνευρίζουν, φοβάμαι τον εαυτό μου, δεν θέλω να παραφερθώ, δεν με πιστεύει κανείς...»

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Παράδειγμα «αντίστασης»

- **Κ.Α.:** «Μηρείτε να πάτε σε ένα εφημερεύον Νοσοκομείο και να μιλήσετε με ένα γιατρό, ίσως σας δώσει ένα ηρεμιστικό που θα σας βοηθήσει να χαλαρώσετε».
- **Ε.:** «Όχι, δεν θέλω να πάρω φάρμακο».
- **Κ.Α.:** «Εντάξει, σκεφτείτε και κάνετε ό,τι είναι καλύτερο για εσάς απόψε. Και από αύριο αν δεν νιώθετε καλύτερα απορείτε να πάτε στο Κέντρο Ψυχικής Υγείας όπως έχουμε συζητήσει».
- **Ε.:** (τέσσερις ημέρες αργότερα) «Είμαι εντάξει, το έχω ρίξει στη δουλειά από την επόμενη ημέρα».
- Αυτό το παράδειγμα δείχνει ότι το άτομο κατακλύζεται από υπερβολικό άγχος ενόψει της διακοπής της σχέσης του με την κοινωνική λειτουργό, η οποία το *καθησυχάζει* και του δείχνει ότι εμπιστεύεται τις ικανότητες που διαθέτει ώστε να αντεπεξέλθει στις αλλαγές/απώλειες που συνεχίζονται στη ζωή του. Τελικά, το άτομο αυτό καταφέρνει να ελεγξει το άγχος του.

ΤΕΛΙΚΗ ΦΑΣΗ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

4. Διάρκεια και χώροι της παρέμβασης

Με όλα τα άτομα έγινε συζήτηση και συμφωνία για τα χρονικά όρια της παρέμβασης στη φάση της εκτίμησης των προβλημάτων τους. Ο αριθμός των συνεντεύξεων κυμάνθηκε από τρεις έως ένδεκα σε μία χρονική περίοδο τριών εβδομάδων έως τριών μηνών. Αναλυτικότερα:

Η 1η περίπτωση περιέλαβε ένδεκα (11) συνεδρίες της μιας ώρας με το άτομο σε κρίση, τον μεγαλύτερο αδελφό, ο οποίος συνήθως συνοδευόταν από τα δύο μικρότερα αδέρφια του. Εκτός από τις συνεδρίες υπήρχε επίσης πυκνή τηλεφωνική επικοινωνία σε περιόδους υπερβολικού άγχους του ατόμου. Η συχνότητα των συνεδριών στην οξεία φάση ήταν δύο φορές την εβδομάδα και η τηλεφωνική υποστήριξη σχεδόν καθημερινά. Με το δίκτυο πόρων το οποίο ήταν εκτεταμένο στην περίπτωση αυτή η επικοινωνία περιελάμβανε δύο (2) διαγνωστικές-συμβουλευτικές συνεντεύξεις με συγγενείς και τρεις (3) συνεντεύξεις με επαγγελματίες. Επίσης, με τους συνεργάτες του δικτύου στήριξης, η τηλεφωνική επικοινωνία ήταν συχνότερη στη φάση της επίλυσης της κρίσης.

Ο χρόνος παρέμβασης ανά φάση κατανέμεται σε συνεδρίες, τηλεφωνικές επικοινωνίες, ανάπτυξη δικτύου και συνεργασία με αυτό. Ενδεικτικά στην 1η περίπτωση η κοινωνική λειτουργός πραγματοποίησε τηλεφωνική επικοινωνία (με μέλη της οικογένειας) και ανάπτυξη δικτύου πόρων (συνέντευξη με συγγενείς, συνέντευξη με κοινωνική λειτουργό ιδρύματος, συνεργασία με τη Δ/ση Κοινωνικής Πρόνοιας, επικοινωνία με ΟΑΕΔ, επικοινωνία με συμβολαιογράφο, επικοινωνία με υπεύθυνο σχολής οδηγών, συνάντηση με την κοινωνική λειτουργό του ΟΑΕΔ, επικοινωνία με Πρόγραμμα Αναδοχών, επικοινωνία με τον Συνήγορο του Πολίτη, επικοινωνία με τη γραμμή 197 του ΕΚΑΚΒ, επικοινωνία με κοινωνικό Ξενώνα, επικοινωνία με Νοσοκομείο για προγραμματισμό ιατρικού ελέγχου).