

ΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ
ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ.

ΟΝΟΜ/ΝΥΜΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΩΝ

ΚΟΛΟΒΟΥΡΗ ΧΡΥΣΑΝΘΗ

ΜΠΟΥΡΑ ΕΛΕΝΗ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

ΘΕΟΔΩΡΑΤΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΠΤΥΧΙΟΥ ΣΤΗΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΤΟΥ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ
ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ (Τ.Ε.Ι) ΠΑΤΡΑΣ.

ΠΑΤΡΑ ΜΑΙΟΣ 2002

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	3204
----------------------	------

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Η παρούσα μελέτη δεν θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς την αμέριστη συμπαράσταση και συνεχή καθοδήγηση της κα Θεοδώρατου Μαρίας, εισηγήτριας αυτής της εργασίας.

Οφείλουμε να αναγνωρίσουμε τη βοήθεια της καθ' όλη τη διάρκεια της προσπάθειας μας και να την ευχαριστήσουμε για την παραχώρηση πολύτιμου συγγραφικού υλικού, που αναφέρεται στις στρατηγικές διαχείρισης, αναγκαίου για την τελική διαμόρφωση της μελέτης μας.

Ακόλουθα, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς για την συνεργασία τους, χωρίς την οποία δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί το ερευνητικό μέρος της εργασίας.

Τέλος, θέλουμε να ευχαριστήσουμε θερμά όλους τους δικούς μας ανθρώπους για τη συμπαράσταση, την κατανόησή τους και την ανοχή που επέδειξαν σε όλες τις δύσκολες στιγμές μας κατά την επεξεργασία του θέματος της παρούσα μελέτης.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση των στρατηγικών διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί στην αντιμετώπιση των επαγγελματικών τους προβλημάτων.

Η έλλειψη συγγραμμάτων και γενικότερα επαρκών αναφορών στην ελληνική αλλά και διεθνή βιβλιογραφία σχετικά με τις στρατηγικές διαχείρισης άγχους και γενικότερα των δύσκολων καταστάσεων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί , υποδεικνύει τη χρησιμότητα της συγκεκριμένης εργασίας.

Η μελέτη του θέματος περιλαμβάνει τα παρακάτω κεφάλαια:

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μία εισαγωγή στο πρόβλημα και στους στόχους που θέσαμε όσον αφορά αυτή τη μελέτη.

Το δεύτερο κεφάλαιο περιλαμβάνει έξι επιμέρους υποκεφάλαια.

Στο πρώτο υποκεφάλαιο αναφέρεται γενικότερα στο επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας, παρουσιάζοντας τα σημαντικότερα στοιχεία του επαγγέλματος.

Το δεύτερο υποκεφάλαιο παρουσιάζει τον επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό , περιλαμβάνοντας τους ρόλους τους, τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν ως επαγγελματίες και τις προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούν προκειμένου ν' ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του επαγγέλματος.

Το τρίτο υποκεφάλαιο αποτελεί τα χαρακτηριστικά του άγχους ως αποτέλεσμα των δύσκολων καταστάσεων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί

Το τέταρτο υποκεφάλαιο αναφέρεται στο επαγγελματικό άγχος, στα συμπτώματα, στις συνέπειες και στους τρόπους που αντιμετωπίζεται.

Το πέμπτο υποκεφάλαιο περιλαμβάνει τα χαρακτηριστικά του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) και πως επηρεάζει τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Στο έκτο υποκεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούνται στην αντιμετώπιση του στρες και των δύσκολων καταστάσεων.

Το τρίτο κεφάλαιο αποτελεί την μεθοδολογία και τα αποτελέσματα της έρευνας που έγινε σε 132 επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς σε 7 πόλεις της Ελλάδας (Αθήνα, Πάτρα, Πύργος, Καλαμάτα, Αμαλιάδα, Λεχαινά, Φιλιατρά). Για την έρευνα χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των συμπερασμάτων που εξάγονται, τόσο από την έρευνα, όσο και από το σύνολο της μελέτης.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρουμε τις προτάσεις μας για την αντιμετώπιση των επαγγελματικών προβλημάτων των κοινωνικών λειτουργών βασισμένοι στη βιβλιογραφική μελέτη και στα αποτελέσματα της έρευνας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
Αναγνώριση	1
Περίληψη μελέτης	2
Περιεχόμενα μελέτης	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο :ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1.1 Το πρόβλημα προς διερεύνηση	7
1.2 Σκοπός εργασίας	9
1.3 Ορισμοί όρων	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο :ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	
2.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	
2.1.1. Εισαγωγή	13
2.1.2. Ορισμοί	14
2.1.3. Σκοπός κοινωνικής εργασίας	17
2.1.4. Μέθοδοι κοινωνικής εργασίας	19
2.1.4.1. Κοινωνική εργασία με άτομα	22
2.1.4.2. Κοινωνική εργασία με ομάδες	26
2.1.4.3. Κοινωνική εργασία με κοινότητα	31
2.1.5. Αποτελεσματικότητα κοινωνικής εργασίας	36
2.2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ	
2.2.1. Εισαγωγή	39
2.2.2. Σκοπός κοινωνικού λειτουργού	41
2.2.3. Αρμοδιότητες κοινωνικού λειτουργού	43
2.2.4. Ο πελάτης- Αποδέκτης της κοινωνικής εργασίας	44
2.2.5. Αρχές- Δεξιότητες- Αξίες των κοινωνικών λειτουργών	46
2.2.5.1. Αρχές κοινωνικού λειτουργού	46
2.2.5.2. Δεξιότητες κοινωνικού λειτουργού	49
2.2.5.3. Αξίες κοινωνικού λειτουργού	51
2.2.6. Η αναγκαιότητα της αυτογνωσίας και αυτοελέγχου για τον κοινωνικό λειτουργό	54
2.2.7. Ρόλος κοινωνικού λειτουργού	56

2.2.8. Προβλήματα- Δυσκολίες στην εκπλήρωση των ρόλων του κοινωνικού λειτουργού	61
---	----

2.3. ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ

2.3.1. Εισαγωγή	64
2.3.2. Ορισμός του άγχους	65
2.3.3. Κλινικές μορφές άγχους	68
2.3.4. Συμπτώματα και συνέπειες άγχους	71
2.3.4.1. Συμπτώματα άγχους	71
2.3.4.2. Συνέπειες του άγχους	73
2.3.5 Αιτίες του άγχους	75
2.3.6. Χαρακτηριστικά αντίδρασης του άγχους	78
2.3.7. Τρόποι αντιμετώπισης άγχους	81

2.4. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ

2.4.1. Εισαγωγή	83
2.4.2. Επαγγέλματα και άγχος	84
2.4.3. Αίτια επαγγελματικού άγχους	85
2.4.4. Συμπτώματα του επαγγελματικού άγχους	90
2.4.5. Αντιμετώπιση του επαγγελματικού άγχους	93

2.5. ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (BURNOUT)

2.5.1 Ορισμός Burnout	95
2.5.2. Στάδια ανάπτυξης επαγγελματικής εξουθένωσης	97
2.5.3. Συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης	99
2.5.4. Αίτια της επαγγελματικής εξουθένωσης	101
2.5.5. Συνθήκες εργασίας κοινωνικών λειτουργών και σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης	103

2.6. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

2.6.1. Εισαγωγή	107
2.6.2. Σχέση της διαχείρισης με τους μηχανισμούς άμυνας	109
2.6.3. Διαχείριση και γνωστική θεωρία του στρες	112
2.6.4. Στρατηγικές διαχείρισης και προσωποποίηση	121

2.6.4.1 Χαρακτηριστικά, στυλ και στρατηγικές διαχείρισης	123
2.6.5. Η προσωποποίηση ως στρατηγική διάρθρωση	128
2.6.6. Εννοιολογικός προσδιορισμός στρατηγικών διαχείρισης	131
2.6.7. Αποτελεσματικότητα των στρατηγικών διαχείρισης	137

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1. Μεθοδολογία μελέτης	140
3.2. Μεθοδολογία έρευνας	142
3.3. Σκοπός έρευνας	142
3.4. Υποθέσεις	143
3.5. Στόχοι	143
3.6 Δειγματοληψία	144
3.7. Ερωτηματολόγιο	145
3.8. Παρουσίαση κλίμακας στρατηγικών διαχείρισης	146

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1. Στατιστική μεθοδολογία	147
4.2. Αποτελέσματα	149
4.2.1. Γενικά στοιχεία	149
4.2.2. Στρατηγικές	156
4.3. Συμπεράσματα- Συσχετίσεις έρευνας	179

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο :ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1. Συμπεράσματα	188
5.2. Προτάσεις	191

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	193
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	200

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1.ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Συνήθως στην κοινωνική εργασία δίνεται μεγάλη έμφαση στον πελάτη που αντιμετωπίζει κάποιο προσωπικό ή οικογενειακό πρόβλημα. Η προσπάθεια που καταβάλλεται από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς είναι η εξεύρεση μεθόδων και τεχνικών προκειμένου ο πελάτης να μπορέσει να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις της προσωπικής του ζωής αλλά και γενικότερα στις απαιτήσεις της κοινωνίας.

Τη στιγμή αυτή κάπου στον κόσμο υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι επιθυμούν να συναντηθούν με έναν κοινωνικό λειτουργό την ίδια στιγμή ένας κοινωνικός λειτουργός μπορεί να επισκέπτεται το σπίτι ενός πελάτη ή να εργάζεται με ομάδες σε κάποιο κέντρο διαμονής ή ημερησίας περίθαλψης ή σε κάποιο κοινοτικό πλαίσιο.

Αναμφισβήτητο είναι το έργο του κοινωνικού λειτουργού και η προσφορά του πολύτιμη σε κάθε άνθρωπο που χρήζει βοήθειας. Σίγουρα κάθε κοινωνικός λειτουργός που ασκεί αυτό το επάγγελμα ή λειτούργημα επιθυμεί να το εξασκεί σωστά και να τηρεί τους κώδικες δεοντολογίας του επαγγέλματος. Είναι ένα ανθρωπιστικό επάγγελμα και όπως κάθε τέτοιο

επάγγελμα ανέκαθεν αντιμετώπιζε πρόβλημα. Το κόστος του "φροντίζει" είχε και έχει σημαντικές επιπτώσεις στον άνθρωπο-επαγγελματία.

Με αφορμή την λήψη της πτυχιακής μας θελήσαμε να αναφερθούμε στον επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό και να σκιαγραφήσουμε το πολύτιμο έργο που προσφέρει καθώς και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ως επαγγελματίας τα οποία επηρεάζουν αρνητικά το έργο του αλλά και την προσωπική του ζωή.

Το άγχος και το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) είναι προβλήματα που αντιμετωπίζει ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός και εμποδίζουν αρκετές φορές την αποτελεσματικότητα του έργου τους.

Για να ξεπεράσει ο κοινωνικός λειτουργός τις δυσκολίες που παρουσιάζονται εφαρμόζει στρατηγικές διαχείρισης που του επιτρέπουν να προσαρμοστεί στην καινούρια κατάσταση.

Η διαχείριση είναι ένας σταθεροποιητικός παράγοντας που επιτρέπει στο άτομο να διατηρήσει μία ψυχοκοινωνική προσαρμογή κατά τη διάρκεια των περιόδων με στρες.

Συνήθως δεν υπομένουν παθητικά μια κατάσταση. Τροποποιούν συνεχώς το περιβάλλον τους για να διαμορφώσουν τις συνθήκες έτσι ώστε να συμβαδίζουν με τις επιθυμίες και τις δυνατότητες τους.

Στη συγκεκριμένη λοιπόν μελέτη επιχειρείται να αναλυθούν οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί στην προσπάθεια τους να αντεπεξέλθουν στις δύσκολες καταστάσεις που αντιμετωπίζουν.

1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Γενικός σκοπός της μελέτης είναι η διερεύνηση των στρατηγικών διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί ώστε να ανταποκριθούν στα επαγγελματικά προβλήματα που έχουν να αντιμετωπίσουν.

Με τον όρο διερεύνηση των στρατηγικών διαχείρισης εννοείται η μελέτη των συμπεριφορών, αντιδράσεων αλλά και δράσεων που χρησιμοποιούνται από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς για την αντιμετώπιση των προβλημάτων στο χώρο εργασίας.

Συνοπτικά σκοπός της μελέτης είναι να παρουσιαστεί πως ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός συμπεριφέρεται, προσαρμόζεται αλλά και εκτιμά τις διάφορες καταστάσεις που αφορούν το αντικείμενο εργασίας του.

Επιμέρους στόχοι της εργασίας είναι:

- Διερεύνηση του ρόλου του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού και ανίχνευση εκείνων των παραγόντων που επηρεάζουν την εκπλήρωση του ρόλου και συντελούν στην περιορισμένη ανταπόκριση των καθηκόντων του.
- Συσχέτιση του επαγγελματικού άγχους και του άγχους γενικότερα με τον τρόπο συμπεριφοράς και αντίδρασης του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού όσον αφορά την αντιμετώπιση των προβλημάτων και την εκτίμηση διαφόρων καταστάσεων στο χώρο εργασίας.
- Ανίχνευση του τρόπου με τον οποίο οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί αντιδρούν σε δύσκολες καταστάσεις.

- Συσχέτιση της εμφάνισης των στρατηγικών διαχείρισης με ατομικά χαρακτηριστικά όπως φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, χρόνια προϋπηρεσίας των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.
- Ανίχνευση και μέτρηση τού επιπέδου των τομέων διαχείρισης (συμπεριφορικός, γνωστικός συναισθηματικός) από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.
- Ανίχνευση και μέτρηση του επιπέδου των στρατηγικών διαχείρισης (εστίαση, κοινωνική στήριξη, έλεγχος, άρνηση, απόσυρση, αλλαγή) από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.

1.3. ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

• “Η κοινωνική εργασία είναι επάγγελμα ανθρωποκεντρικό. Το επίκεντρο της προσοχής της είναι ο άνθρωπος, όπως αυτός ζει και συμπεριφέρεται μέσα στο φυσικό και το κοινωνικό του περιβάλλον. Πρωταρχικός της σκοπός, όπου και κατατείνει κάθε δραστηριότητα, είναι το ‘ευ ζην’ του ανθρώπου ως ατόμου, ως μέλους οργανωμένης ομάδας ή κοινότητας”

(Παπαδοπούλου,1993:19)

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

• “Οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι επιστήμονες και τεχνίτες στις ανθρώπινες σχέσεις’. Το λειτούργημα του κοινωνικού λειτουργού έχει σαν αποστολή, ασκούμενο σύμφωνα με τις παραδεδεγμένες νομικές και κοινωνικές αρχές, να βοηθήσει το άτομο να κινητοποιηθεί και να ικανοποιήσει τις ανάγκες του μέσα στα πλαίσια της κοινωνικής συμβίωσης.”

(Πανουτσοπούλου,1984:210)

ΑΓΧΟΣ

• “Το άγχος είναι ασαφή, δυσάρεστα συναισθήματα, λίγο ακαθόριστα, τα οποία προέρχονται είτε από την πίεση που το ίδιο το άτομο ασκεί στον εαυτό του, προκειμένου να ικανοποιήσει τους στόχους και τα κίνητρα του, είτε από το κοινωνικό του περιβάλλον και τις απαιτήσεις που έχει και τις πιέσεις που αυτό ασκεί στο άτομο (π.χ. έντονος ανταγωνισμός στις εργασιακές σχέσεις, στο σχολικό περιβάλλον κ.τ.λ.)”

(Αντωνοπούλου-Καλούρη Ρανυ,1994:193-194)

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ

- “Επαγγελματικό άγχος ορίζεται η κατάσταση κατά την οποία συσσωρεύονται αγχογόνες καταστάσεις που σχετίζονται με την εργασία ή το άγχος που πηγάζει από μια συγκεκριμένη εργασιακή κατάσταση’

(Κάντας,1995:102).

ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

- “Είναι ένα σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης, στα πλαίσια του οποίου ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα που είχε για τους πελάτες, παύει να είναι ικανοποιημένος από τη δουλειά και την απόδοση του και αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του.”

(Maslach,1982)

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

- “Διαχείριση είναι οι γνωστικές και συμπεριφορικές προσπάθειες για να διευθετηθούν εξωτερικές ή/ και εσωτερικές απαιτήσεις που εκτιμάται ότι είναι πολύ μεγάλες ή υπερβαίνουν τα αποθέματα ενός ατόμου. Αυτές οι προσπάθειες μεταβάλλονται διαρκώς και επειδή η σχέση ατόμου – περιβάλλοντος δεν είναι σταθερή διαρκώς εμφανίζονται νέες απαιτήσεις”

(Folkman και Lazarus,1991)

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

- «Στρατηγικές διαχείρισης » είναι το σύνολο των συμπεριφορών που χρησιμοποιούνται από ένα πρόσωπο σε μια στρεσογόνο κατάσταση και το οποίο προσπαθεί να απομακρύνει τις αιτίες και τα αποτελέσματα του στρες.

(Tap, 1991,1993)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΓΡΑΜΑΤΩΝ

2.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

2.1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρακάτω κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην έννοια της κοινωνικής εργασίας. Θα επιδιωχθεί να υπάρξει μια σύντομη αλλά περιεκτική προσέγγιση όπου θα παρατεθεί το θεωρητικό υπόβαθρο αλλά και το αξιολογικό της σύστημα.

Είναι απαραίτητη προϋπόθεση αυτή η αναφορά, δίχως την οποία κάθε μορφή συνέχειας θα ήταν ελλιπή.

Επιχειρείται όσο το δυνατόν καλύτερη παρουσίαση των γνωρισμάτων της. Συγκεκριμένα θα εξεταστούν, ο σκοπός της κοινωνικής εργασίας, οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την καλύτερη εφαρμογή της καθώς και η αποτελεσματικότητά της.

2.1.2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για την κοινωνική εργασία έχουν κατά καιρούς δοθεί οι παρακάτω ορισμοί:

- “Η κοινωνική εργασία είναι μια παρέμβαση στην πορεία όπου το άτομο και η κοινωνία αναζητούν ο ένας τον άλλον για την αυτοπληρωσή τους”

(Παπαϊωάννου Κ.,1998:17)

- “Η κοινωνική εργασία είναι επάγγελμα ανθρωποκεντρικό. Το επίκεντρο της προσοχής της είναι ο άνθρωπος, όπως αυτός ζει και συμπεριφέρεται μέσα στο φυσικό και το κοινωνικό του περιβάλλον. Πρωταρχικός της σκοπός, όπου και κατατείνει κάθε δραστηριότητα, είναι το ‘ευ ζην’ του ανθρώπου ως ατόμου, ως μέλους οργανωμένης ομάδας ή κοινότητας”

(Παπαδοπούλου,1993:19)

- “Η κοινωνική εργασία επιζητά να ενισχύσει την κοινωνική λειτουργία των ατόμων από μόνα τους και σε ομάδες, με ενέργειες οι οποίες επικεντρώνονται στις κοινωνικές τους σχέσεις και οι οποίες συνιστούν συνδιαλλαγές μεταξύ ατόμων και του περιβάλλοντος τους”

(Μελέτη του προγράμματος του συμβουλίου εκπαίδευσης στην κοινωνική εργασία στις Η.Π.Α σελ.46) στο: Τζόνσον(1998:12)

- “ Η κοινωνική εργασία ασχολείται με τις συναλλαγές μεταξύ των ατόμων και του κοινωνικού περιβάλλοντος το οποίο έχει

επιπτώσεις στην ικανότητα των ατόμων να επιτύχουν τους στόχους της ζωής τους, να ανακουφίσουν τις ανησυχίες τους και να πραγματοποιήσουν τις φιλοδοξίες τους και αξίες που έχουν”

(Pincus and Minahan, 1973 στο: Τζόνσον, 1998:15)

- “Η κοινωνική εργασία, υποστηρίζεται ότι μπορεί να είναι ταυτόχρονα επιστημονική και ανθρωπιστική. Από ιστορική άποψη, η κοινωνική εργασία έχει διαμορφωθεί από δύο κυρίως πνευματικές παραδόσεις: την δυτική πίστη στην ορθολογιστική σκέψη και στην επιστήμη, συμφωνά με την οποία η κοινωνική εργασία θεωρείται ως μια θεσμοθετημένη εφαρμογή των μεθόδων και των ευρημάτων της επιστήμης, για την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων. Παράλληλα, εξίσου σημαντική υπήρξε και η προγενέστερη παράδοση της κοινωνικής αναμόρφωσης, η οποία θεωρεί την κοινωνική εργασία και τις ανθρωπιστικές ηθικές δεσμεύσεις της ως μέσο για την βελτίωση της κοινωνίας και της δημόσιας πολιτικής της”

(Ιατρίδης, 1987:9)

- “Η κοινωνική εργασία
 - ✓ Είναι βοηθητικές ενέργειες σχεδιασμένες να δώσουν βοήθεια σε σχέση με προβλήματα που εμποδίζουν άτομα, οικογένειες και ομάδες από το να επιτύχουν ένα ελάχιστο επιθυμητό στάνταρ κοινωνικής και οικονομικής ενημέρωσης.

- ✓ Είναι μια «κοινωνική» ενέργεια που συντελείται όχι για προσωπικό όφελος από ιδιώτες αλλά κάτω από την αιγίδα οργανισμών, κυβερνητικών ή μη, που έχουν δημιουργηθεί για όφελος των μελών της κοινότητας η οποία θεωρείται ότι έχει ανάγκη.
- ✓ Είναι μια 'διασυνδετική» (Liaison) ενέργεια μέσω της οποίας μειονεκτούντα άτομα, οικογένειες και ομάδες βοηθούνται να εντοπίσουν όλους τους κοινοτικούς πόρους που είναι διαθέσιμοι για να ανταποκριθούν στις ανάγκες που έχουν.”

(Hollis-Taylor, 1951:58-59 στο: Τζόνσον 1998:5-6)

2.1.3. ΣΚΟΠΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παραδοσιακά, η κοινωνική εργασία αναπτύχθηκε από ένα βασικό ενδιαφέρον να βοηθηθεί ο άνθρωπος ν' αντιμετωπίσει τα κοινωνικά προβλήματα που αυξανόντουσαν με γοργό ρυθμό στο περιβάλλον του. Σκοπός της κοινωνικής εργασίας για πολλά χρόνια ήταν να βοηθήσει άτομα και ομάδες να ενταχθούν στο κοινωνικό τους περιβάλλον. Σήμερα το άτομο βρίσκεται σε διαρκή συναλλαγή με το περιβάλλον του κι αυτό όπως έχει διαμορφωθεί είναι ένας περίπλοκος μηχανισμός συστημάτων και θεσμών, από τους οποίους εξαρτάται άμεσα η ευημερία του ατόμου και η δυνατότητα να δημιουργηθεί ομαλά.

Βασική επιδίωξη της κοινωνικής εργασίας σύμφωνα με την Παπαδοπούλου(1993:19) "είναι η ενίσχυση και η αποκατάσταση της λειτουργικής ικανότητας του ατόμου, όπως αυτή εκφράζεται, μέσα από τις σχέσεις αλληλεπίδρασης του ιδίου με το σημαντικό γι' αυτό περιβάλλον". Η κοινωνική εργασία είναι ένα σύστημα παροχής υπηρεσιών και παρεμβαίνει στη σχέση του ατόμου με το περιβάλλον του προκειμένου να βοηθήσει στην ενίσχυση της σχέσης ή της αποκατάστασης της εφόσον αυτή έχει διαταραχθεί. Με την παρέμβαση αυτή καταβάλλεται προσπάθεια να αντιμετωπιστούν τα εμπόδια που προέρχονται ή από το άτομο ή από το περιβάλλον και να βελτιωθούν οι ικανότητες των μερών, ώστε να γίνει δυνατή η αμοιβαία προσαρμογή προκειμένου να ενισχυθεί η λειτουργική ικανότητα.

Σύμφωνα με τη Νομικού η κοινωνική εργασία σκοπό έχει:

1. Να βοηθήσει τους ανθρώπους να προάγουν και να χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικά τα δικά τους δυναμικά στην αντιμετώπιση και λύση προβλημάτων.

2. Να βοηθήσει τους ανθρώπους να δημιουργούν διασυνδέσεις με ενισχυτικά κοινοτικά ή κοινωνικά συστήματα.
3. Να διευκολύνει την επικοινωνία, να αλλάξει ή και να δημιουργήσει νέες σχέσεις μεταξύ ανθρώπων και κοινωνικών όρων (συστημάτων).
4. Να διευκολύνει την επικοινωνία, να αλλάξει ή να δημιουργήσει σχέσεις μεταξύ ανθρώπων μέσα στα κοινωνικά συστήματα ενίσχυσης(πόρων).
5. Να συνεισφέρει στην ανάπτυξη και αλλαγή κοινωνικής πολιτικής.
6. Να ενεργοποιήσει την απόδοση υλικών πόρων (μέσω κοινωνικών συστημάτων).
7. Να υπηρετεί ως μέσο κοινωνικού ελέγχου ή κοινωνικής αλλαγής.(Νομικού,1998:71-72).

Μια σύντομη αναφορά του σκοπού της κοινωνικής εργασίας παραθέτεται και από την Παπαϊωάννου (1998:29). Ο στόχος της κοινωνικής εργασίας είναι διπλός:

1. Να επιτύχει εξομάλυνση – άμβλυνση των προβλημάτων έτσι όπως επηρεάζουν την κοινωνική ζωή του ατόμου και
2. Να συντελέσει στην ανάπτυξη της προσωπικότητας του ατόμου ενώ ζει ως κοινωνικό όν σ' ένα περιβάλλον που πρέπει να παίρνει σοβαρά και το ίδιο γιατί επηρεάζει και επηρεάζεται απ' αυτό.

Η κοινωνική εργασία βρίσκεται σε πλήρη συμφωνία με φυσιολογικούς μηχανισμούς λύσης προβλημάτων αφού οι βασικοί της χειρισμοί οδηγούν στην κατανόηση και παραδοχή μέρους έστω του δυναμικού που διαθέτει το κάθε άτομο καθώς και στην ικανοποίηση της ανάγκης για αυτοδιάθεση και συμμετοχή, κινητοποίηση και κοινωνικοποίηση.

2.1.4 ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κοινωνική εργασία αποτελεί ένα επιστημονικό σύνολο γνώσεων, μεθόδων, αρχών και προγραμμάτων για την επίλυση των κοινωνικών προβλημάτων του ανθρώπου, την ευημερία και καλύτερη προσαρμογή του εξυπηρετούμενου στο περιβάλλον του.

Σύμφωνα με την Παπαϊωάννου (1998:207), η κοινωνική εργασία είναι συνάμα επιστήμη και τέχνη, που για την άσκηση της χρησιμοποιούνται τρεις βασικές επιστημονικές μέθοδοι.

- i. Κοινωνική εργασία (Social casework) κατά περίπτωση, δηλαδή με χωριστά άτομα ή μέσα στην οικογένεια, που βοηθά το άτομο να επιτύχει καλύτερη κοινωνική προσαρμογή για να το οδηγήσει σε μια ικανοποιητική και ωφέλιμη ζωή.
- ii. Κοινωνική εργασία με ομάδες (Social Group Work), που βοηθάει τους ανθρώπους να λάβουν μέρος στις δραστηριότητες μιας ομάδας για την πνευματική, ψυχική, και φυσική ανάπτυξη και την εκπλήρωση των σκοπών της κοινωνίας.
- iii. Κοινωνική εργασία με κοινότητα (Community Welfare Organization) με σκοπό το σχεδιασμό και την ανάπτυξη κοινωνικών υπηρεσιών για να αντιμετωπισθούν οι ανάγκες υγείας κ.τ.λ. της κοινότητας, αστικών κέντρων, της χώρας ή και της διεθνούς κοινωνίας.

Οι βασικές αξίες και γνώσεις της κοινωνικής εργασίας είναι κοινές και για τις τρεις μεθόδους όπως κοινή είναι η φιλοσοφία και οι τελικοί σκοποί που επιδιώκονται. Περιλαμβάνουν θεραπευτικές διαδικασίες στην προσφορά υπηρεσιών σε άτομα, ομάδες και κοινότητα και αποτελούν πάντοτε μια διαδικασία λύσης προβλημάτων. Παρόλα αυτά οι διαδικασίες

και δραστηριότητες αυτές διαφέρουν στις αρχές, τεχνικές, δεξιότητες και στις γνώσεις εκείνες που ταιριάζουν στο περιεχόμενο της εργασίας που επιβάλλεται να γίνει κατά μέθοδο. Όμως και οι τρεις μέθοδοι αποτελούν μέρη ενός όλου και είναι σπουδαία όργανα στην εφαρμογή των σύγχρονων κοινωνικών προγραμμάτων.

Η Πανουτσοπούλου (1984:207), υποστηρίζει ότι πέραν των τριών βασικών μεθόδων κοινωνικής εργασίας αναφέρονται επιπλέον τρεις βοηθητικές μέθοδοι. Σύμφωνα με την άποψη αυτή είναι και η Παπαδοπούλου(1993:24). Οι τρεις βοηθητικές μέθοδοι κοινωνικής εργασίας είναι οι ακόλουθες:

- I. Κοινωνική Διοίκηση (Social Welfare Administration), δηλαδή η οργάνωση και διεύθυνση ενός κοινωνικού φορέα.
- II. Κοινωνική έρευνα (Social Welfare Research), δηλαδή δοκιμές της αξίας της δομής και των μεθόδων της κοινωνικής εργασίας .Αυτή μελετά τα κοινωνικά φαινόμενα, κάνει διάγνωση των κοινωνικών καταστάσεων και προειδοποιεί για την πρόληψη και θεραπεία τους.
- III. Κοινωνική δράση (Social Action), οργανωμένη δηλαδή διαδικασία για την επίλυση γενικών κοινωνικών προβλημάτων και την επιτυχία του κοινωνικών στόχων, όπως νομοθετικές μεταρρυθμίσεις, οικονομική πρόοδος κ.τ.λ.

Οι τρεις τελευταίες μέθοδοι αποτελούν διαφορετικές διαδικασίες σε σχέση με τις πρώτες, οι οποίες είναι μέθοδοι παροχής υπηρεσιών σε άμεση σχέση και προσωπική επαφή με τον εξυπηρετούμενο.

Μολονότι οι διαδικασίες και δραστηριότητες διαφέρουν μεταξύ τους, αποτελούν σπουδαία όργανα στην εφαρμογή των σύγχρονων κοινωνικών προγραμμάτων.

Η βάση των μεθόδων κοινωνικής εργασίας (Παπαδοπούλου 1993:24), είναι οι γνώσεις που αφορούν τις σύνθετες δυνάμεις που διαμορφώνουν και επηρεάζουν το περιβάλλον του. Για την κοινωνική εργασία η συνεργασία και η συμμετοχή στο σχέδιο βοήθειας των ενδιαφερομένων μερών (ατόμου, ομάδας, κοινότητας) αποτελούν προϋπόθεση για να είναι η εργασία του κοινωνικού λειτουργού αποτελεσματική, βραχυχρόνια και μακροχρόνια.

2.1.4.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΤΟΜΑ

Το να επιχειρήσει κανείς να δώσει τον ορισμό της κοινωνικής εργασίας με άτομα είναι πράξη θαρραλέα ή παράτολμη ή ίσως και τα δύο. Αν και τόσοι έμπειροι συγγραφείς κοινωνικοί λειτουργοί ειδικευμένοι στη κοινωνική εργασία με άτομα το έχουν επιχειρήσει κι έχουν δοθεί τόσο πολλοί ορισμοί στην επαγγελματική ζωή κάθε κοινωνικού λειτουργού έρχεται η στιγμή που ο ίδιος αγωνίζεται να απαντήσει με μεγαλύτερη σαφήνεια και ακρίβεια απ' αυτή που παρέχουν οι ορισμοί που υπάρχουν στο ερώτημα «τι είναι κοινωνική εργασία με άτομα». Αυτό δεν είναι περίεργο. Η κοινωνική εργασία με άτομα είναι φαινόμενο συγχρόνως, πολύπλοκο, δυναμικό και σε κατάσταση εξέλιξης (Pelrlman H, 1957:19)

Η κοινωνική εργασία με άτομα βασίζεται στην αρχή της κινητοποιήσεως των δυνατοτήτων του ατόμου, στην ανάπτυξη των ικανοτήτων του και στην ενίσχυση της πεποιθήσεως του εαυτού του, έτσι ώστε με την κατανόηση και συμπαράσταση να καταφέρει να αντιμετωπίσει και να λύσει τα προβλήματα του και να ζήσει αρμονικά, εντασσόμενο στο κοινωνικό σύνολο.

Ο πυρήνας της κοινωνικής εργασίας με άτομα είναι: το Άτομο, το Πρόβλημα (η δυσκολία που αντιμετωπίζει), η Οργάνωση παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και η Μέθοδος-Διεργασία, η προοδευτική εξομάλυνση της δυσκολίας με τη χρησιμοποίηση των εσωτερικών παραγόντων, όπως συναισθήματα, αντιδράσεις, μέσα που διαθέτει για την αντιμετώπισή της ή και εξωτερικών παραγόντων, στοιχείων έξω από τον ίδιο, όπως φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον, συγγενείς, εργασία, σχολείο, γειτονιά αλλά ακόμη και τα μέσα που διαθέτει αυτό το περιβάλλον και που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε. Το “πρόβλημα” έχει ήδη προσβάλει ή

απειλεί την ομαλή και αποδοτική προσαρμογή του ατόμου στο χώρο του.(Παπαϊωανου,1998:79)

Οι σκοποί της κοινωνικής εργασίας με άτομα είναι ίδιοι με τους σκοπούς και των άλλων μεθόδων της κοινωνικής εργασίας. Διαφέρουν μόνο στις δεξιότητες και τεχνικές που κάθε μια από τις τρεις μεθόδους χρησιμοποιεί για την επίτευξη των σκοπών της.

Σκοπός της κοινωνικής εργασίας με άτομα είναι να βοηθήσει το άτομο να ξεπεράσει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Το πρόβλημα κατά την Πανουτσοπούλου(.1984:208) μπορεί να αφορά μια ανικανοποίητη ανάγκη-, οικονομική, ιατρική, εκπαιδευτική, ψυχαγωγική- που εμποδίζει ή υπονομεύει την ικανοποιητική ζωή του. Ή μπορεί να είναι πρόβλημα έντασης- ψυχολογικής, κοινωνικής, βιολογικής- που κάνει το άτομο ανεπαρκές ή διαταραγμένο στην επιτέλεση του κοινωνικού του ρόλου. Είτε οι ανάγκες και η ένταση συμβαίνουν χωριστά ή σε συνδυασμό δημιουργούν το πρόβλημα στο χώρο της κοινωνικής εργασίας με άτομα.

Για να επιτευχθούν οι σκοποί αυτοί ο κοινωνικός λειτουργός ακολουθεί τα εξής τρία στάδια :

1. Μελέτη κοινωνική.

Η κοινωνική εργασία απαιτεί μια πλήρη έρευνα των στοιχείων και γεγονότων της ζωής του ατόμου που έχει ανάγκη βοήθειας (ατομικό, οικογενειακό και κοινωνικό ιστορικό). Ακολουθεί μια κριτική εξέταση και μελέτη των δεδομένων για τη γνώση του ατόμου, του περιβάλλοντος του και των αλληλεπιδράσεων.

2. Διάγνωση.

Με τη ψυχολογική διάγνωση επιχειρείται να αναλυθούν αυτά τα δεδομένα και να ανιχνευθούν τα αίτια που προκαλούν τις κοινωνικές και προσωπικές δυσκολίες του πελάτη και να διαπιστωθούν οι δυνατότητες του

προς εξουδετέρωση τους και προσαρμογή του στο περιβάλλον. Βασικά πεδία ερευνών για την εξαγωγή διαγνωστικών συμπερασμάτων είναι: το ψυχολογικό-ψυχαναλυτικό, το κοινωνικό και η προσωπικότητα.

3. Θεραπεία.

Η ψυχολογική θεραπεία προγραμματίζεται σύμφωνα με τα στοιχεία που συγκέντρωσε η έρευνα και τα διαγνωστικά συμπεράσματα. Συχνά κατευθύνεται στην εξωτερική βοήθεια και βελτίωση του περιβάλλοντος. Άλλοτε η θεραπεία επιβάλλει την αντιμετώπιση ψυχολογικών προβλημάτων του πελάτη- ελαφρών ή και σοβαρών (απωθημένα συναισθήματα, ψυχονευρωτικές καταστάσεις και άλλα) που χρειάζονται τη συνδρομή και ειδικού (ψυχιάτρων, ψυχολόγων). (Πανουτσοπούλου, 1984:209).

Η αποδοτικότερη εφαρμογή της μεθόδου της κοινωνικής εργασίας με άτομα επιτυγχάνεται με τη σωστή χρησιμοποίηση δύο μέσων, της επαφής και της συνέντευξης.

A) Επαφή.

Σημαίνει, η δημιουργία επικοινωνίας και “καλές” σχέσεις μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του βοηθούμενου. Είναι η αρχική φάση της διεργασίας κατά την οποία ο κοινωνικός λειτουργός και ο πελάτης αμοιβαία συμμετέχουν και επηρεάζονται. Απ’ αυτή, κατά μεγάλο ποσοστό εξαρτάται η επιτυχία της κοινωνικής εργασίας.

B) Συνέντευξη

Συνέντευξη στη κοινωνική εργασία είναι μια συζήτηση που προκαλεί διαπροσωπική επίδραση για ένα συνειδητό και αμοιβαία αποδεκτό σκοπό (Πανουτσοπούλου 1984:211-212). Η Satir V.(1989:73), αναφέρει “η τεχνική της συνέντευξης, της συλλογής στοιχείων, πληροφοριών, είναι μια δεξιότητα που αποκτάται, που μαθαίνεται, είναι επίκτητη”. Η συνέντευξη στην κοινωνική εργασία (Δημοπούλου Παγώνα 1998:1), αποτελεί

σημαντική δραστηριότητα στην συνολική επαγγελματική πράξη. Οι τεχνικές της συνέντευξης στο ατομικό, ομαδικό και κοινοτικό επίπεδο σχετίζονται με επιμελή και βαθιά γνώση των δυναμικών του ατόμου, της ομάδας, του κοινωνικού πεδίου και κυρίως της επικοινωνιακής σχέσης.

Η δυναμική και οι τεχνικές της συνέντευξης στην κοινωνική εργασία έχουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που τη διαφοροποιούν από άλλους λεκτικούς τύπους επικοινωνίας.

2.1.4.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΟΜΑΔΕΣ

Σύμφωνα με την Πανουτσοπούλου(1984:218-219), η κοινωνική εργασία με ομάδες βασίζεται στην αγάπη για τον συνάνθρωπο και τον σεβασμό στην προσωπικότητα του και απευθύνεται σ' αυτόν όχι κατ' ευθείαν, όπως στη κοινωνική εργασία με άτομα, αλλά μέσω της ομάδας, στην οποία το άτομο ανήκει.

Η μέθοδος της κοινωνικής εργασίας με ομάδες στηρίζεται στην φιλοσοφική βάση ότι ο άνθρωπος σαν κοινωνικό ον, ανήκει σε πολλές ομάδες κατά τη διάρκεια της ζωής του, αρχίζοντας από την "οικογένεια"- το πρώτο κοινωνικό κύτταρο, κι όσο μεγαλώνει σε ηλικία το άτομο, τόσο ευρύνεται ο αριθμός των ομάδων, στις οποίες ανήκει, όπως ομάδα-σχολείο, εκκλησία, ψυχαγωγική, επαγγελματική, επιμορφωτική, φιλική σαν συντροφιά. Έχει διαπιστωθεί ότι, όσο ένα άτομο από την ομαδική ζωή, τόσο ευκολότερα θα δεχθεί τη διαδικασία γενικά της κοινωνικής προσαρμογής.

Ξεκινώντας από τη βάση αυτή, η κοινωνική εργασία με ομάδες έχει σκοπό να βοηθηθούν τα μέλη να ενταχθούν ικανοποιητικά στο κοινωνικό σύνολο, ώστε να συντελέσουν στην ευημερία του εαυτού τους, της οικογένειάς τους και των μελών της κοινότητας, που ανήκουν.

Ο στόχος μιας ομάδας έχει καθοριστεί από τη στιγμή που τα μέλη έχουν συμφωνήσει σ' ένα κοινό παρανομαστή αναφορικά με τα κίνητρα τους. Ο κοινός στόχος μπορεί να είναι το αποτέλεσμα ενός συμβιβασμού όλων των μελών, μιας απόφασης της πλειοψηφίας ή να έχει καθορισθεί από ένα άτομο. Σημαντικό στις δύο τελευταίες περιπτώσεις είναι ότι η απόφαση της πλειοψηφίας ή του ενός μέλους να έχουν μεγάλη αποδοχή από τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, (Ζωγράφου, 1993:62).

Συνήθως μια ομάδα δημιουργείται από άτομα τα οποία απασχολούνται μαζί για να χειριστούν κάποιο θέμα που τα ενδιαφέρει ή τα αφορά από κοινού. Ομάδες κοινών ενδιαφερόντων είναι δυνατό να σχηματισθούν κατά τρόπο φυσικό και αυθόρμητο, για να διαφυλάξουν κοινά συμφέροντα, πρέπει έκτακτα να δημιουργηθούν ή να ενεργοποιηθούν κατά τρόπο συστηματικό και οργανωμένο κάτω από την καθοδήγηση ενός εσωτερικού φορέα.

Στην κοινωνική εργασία με ομάδες ,σύμφωνα με την Παπαθανασοπούλου έχουν αναπτυχθεί διάφορα πρότυπα εργασίας με ομάδες και τα οποία είναι σημαντικά γιατί διαφορετικά πρότυπα είναι κατάλληλα για διαφορετικούς σκοπούς και συχνά για διαφορετικές ηλικίες και πληθυσμούς. Τα πρότυπα της κοινωνικής εργασίας με ομάδες που έχουν αναπτυχθεί βοηθούν τον κοινωνικό λειτουργό να επιλέξει τον κατάλληλο τρόπο δουλειάς για την ομάδα που σχεδιάζει να δημιουργήσει.

A. Πρότυπο Κοινωνικών Στόχων

Το πρότυπο κοινωνικών σκοπών στοχεύει στην κοινωνικοποίηση των μελών σε δημοκρατικές κοινωνικές αξίες και αξιοποιεί τη δύναμη της ομάδας για δράση.

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στο πρότυπο αυτό, είναι ενισχυτικός , ενθαρρύνει την ηγεσία της ομάδας να αναλάβει τον ηγετικό ρόλο και δεν πρέπει να θέτει στόχους για τα μέλη.

Ο σκοπός της ομάδας είναι η δημιουργία κοινωνικής συνείδησης και υπευθυνότητας, η συμμετοχή στα κοινά και η επίγνωση γι' αυτά, καθώς και η ευσυνείδητη κοινωνική δράση.

Οι μέθοδοι εργασίας με αυτό το πρότυπο περιλαμβάνουν:

-συζήτηση

-συμμετοχή

-εκπλήρωση ενός στόχου που έχει θέσει η ομάδα

-διάφορες ικανότητες προγραμματισμού και δράσης έτσι ώστε τα μέλη να αποκτήσουν βασικές ικανότητες για κοινωνική δράση και κοινωνική αλλαγή (Tolesand & Rivas, 1998).

Παράδειγμα: Ομάδα γονέων μιας κοινότητας, που αποφασίζουν να αναλάβουν κοινωνική δράση για την πρόληψη κατά των ναρκωτικών.

B. Θεραπευτικό Διορθωτικό Πρότυπο.

Είναι ένα από τα βασικά πρότυπα της κοινωνική και στοχεύει στην αλλαγή των ατόμων που απαρτίζουν την ομάδα. Επικεντρώνεται στη θεραπεία προβλημάτων μέσα από τις ομαδικές διεργασίες.

Ο σκοπός της θεραπευτικής ομάδας είναι:

-να βοηθήσει τα μέλη να βελτιώσουν την προσαρμογή τους και τον τρόπο ζωής τους,

-να ανακουφίσει προβλήματα και ανησυχίες,

-να βοηθήσει τα μέλη να βελτιώσουν τους μηχανισμούς αντιμετώπισης των δυσκολιών της ζωής.

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού είναι να δράσει ως φορέας αλλαγής, ασχολείται με την διαγνωστική εκτίμηση των προβλημάτων που φέρνουν τα μέλη, με τη βοήθεια στα μέλη να θέσουν και να επιτύχουν θεραπευτικούς στόχους και κατέχει ηγετική και κατευθυντική θέση.

Η ομάδα απευθύνεται σε ανθρώπους που δεν λειτουργούν ικανοποιητικά και χρειάζονται βοήθεια για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της ζωής.

Μέθοδοι που χρησιμοποιούνται:

-συγκεκριμένες ασκήσεις και προγραμματισμένες δραστηριότητες

-άμεση και έμμεση επιρροή στα μέλη

-βοήθεια στα μέλη να αλλάξουν συμπεριφορά

Οι φάσεις της παρεμβατικής δραστηριότητας είναι οι ακόλουθες:

a) Μελέτη και διάγνωση

b) Παρέμβαση

c) Αξιολόγηση

Παράδειγμα: Ομάδα εφήβων με αποκλίνουσα συμπεριφορά, ομάδα αλκοολικών ή τοξικομανών σε κέντρα αποτοξίνωσης.

Γ. Πρότυπο Ομάδας Αλληλεπίδρασης

Η ονομασία του προτύπου αυτού προέρχεται από την αμφίδρομη σχέση ανάμεσα στα μέλη της ομάδας και στην κοινωνία.

Σκοπός της ομάδας είναι η δημιουργία ενός συστήματος αυτοβοήθειας και αλληλοβοήθειας ανάμεσα στα μέλη έτσι ώστε να επιτύχουν την καλύτερη δυνατή προσαρμογή και κοινωνικοποίηση.

Το μοντέλο αυτό είναι κατάλληλο για τη λειτουργία υποστηρικτικών ομάδων σχεδιασμένων να παρέχουν βοήθεια στα μέλη έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες της ζωής. Βασικές λειτουργίες είναι το αμοιβαίο μοίρασμα ανησυχιών που απασχολούν τα μέλη από κοινού, καθώς και η παροχή και λήψη βοήθειας.

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού είναι διαμεσολοβητικός ανάμεσα στις ανάγκες των μελών και της ευρύτερης κοινωνίας. Επίσης ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού είναι να διευκολύνει την πληροφόρηση των μελών.

Μέθοδοι:

-μοίρασμα ευθυνών και ανησυχιών των μελών

-αλληλοϋποστήριξη των μελών

-δημιουργία ενός κοινωνικού συστήματος με συνοχή για ωφέλεια των μελών μεταξύ τους (Tolesand & Rivas, 1998).

Παράδειγμα: Ομάδα αυτοβοήθειας καρκινοπαθών, όπου τα μέλη παροτρύνονται να μοιραστούν τις ανησυχίες και εμπειρίες τους, και τις αντιδράσεις των οικογενειών τους.

Δ. Φεμινιστικά και Ενισχυτικά Πρότυπα.

Το Ενισχυτικό Πρότυπο απευθύνεται σε άτομα που ανήκουν σε κατηγορίες του πληθυσμού που βρίσκονται κάτω από κοινωνική πίεση, π.χ. μετανάστες, Α.Μ.Ε.Α. κ.α. Το ενισχυτικό πρότυπο επικεντρώνεται στα εξής:

- Τα μέλη μετέχουν στη λήψη των αποφάσεων σχετικά με τις φάσεις λειτουργίας της ομάδας.
- Τα μέλη βοηθούνται όχι μόνο να αλλάξουν τους εαυτούς τους, αλλά και τις καταπιεστικές συνθήκες στο κοινωνικό τους περιβάλλον.
- Τα μέλη μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες να λάβουν αποφάσεις για το τι χρειάζεται να αλλάξουν ή για τις συνθήκες διεξαγωγής της ομάδας.

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού είναι να διευκολύνει να αναπτύξουν κριτική σκέψη.

Τα Φεμινιστικά μοντέλα είναι παρόμοια με τα ενισχυτικά. Οι φεμινιστικές θεωρίες φέρνουν στο προσκήνιο των θεωριών της κοινωνικής εργασίας τις ανάγκες και τις απόψεις των γυναικών. Το φεμινιστικό πρότυπο της κοινωνικής εργασίας με ομάδες βοηθά τα μέλη να εντοπίσουν τους τρόπους με τους οποίους βρίσκονται σε κατάσταση κοινωνικής καταπίεσης και αποδυνάμωσης καθώς και το τι μπορούν ν' αλλάξουν στις ζωές τους. (Παπαθανασοπούλου, 2000:2-10).

2.1.4.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ.

Η κοινωνική εργασία με την κοινότητα, στρέφει την προσοχή της, αντίθετα με τις άλλες δύο Μεθόδους, στην αλλαγή των συνθηκών εκείνων που επικρατούν μέσα στην κοινότητα και που γίνονται ή που μπορεί να γίνουν εμπόδιο στη λειτουργική ικανότητα των κατοίκων αλλά και της ίδιας της κοινότητας.

Σύμφωνα με τον Σταθόπουλο(1990:23-24), ο όρος κοινοτική εργασία χρησιμοποιείται για να υποδηλώσει: α) Τη συστηματική αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων τα οποία απασχολούν κατηγορίες ή ομάδες πολιτών σε μια κοινότητα, συνοικία, γειτονιά. β) Την κινητοποίηση των κατοίκων για την επίλυση τοπικών προβλημάτων. γ) Την παρέμβαση για την ανάπτυξη αποτελεσματικής συνεργασίας μεταξύ κοινοτικών οργανώσεων και φορέων κοινωνικής δράσης.

Ως διαδικασία, η κοινοτική εργασία επιδιώκει την ανάπτυξη συναισθηματικών δεσμών και κοινωνικής αλληλεγγύης, μεταξύ των κατοίκων μιας περιοχής.

Η κοινοτική εργασία περιλαμβάνει τρία βασικά επίπεδα εργασίας. Πρώτο, εργασία σε επίπεδο γειτονιάς. Στο τοπικό επίπεδο μιας γειτονιάς, συνοικίας ή χώρας επιχειρείται κινητοποίηση του πληθυσμού και των διαφόρων τοπικών συλλόγων με σκοπό την αντιμετώπιση κοινών συνθηκών διαβίωσης, φτώχειας, ανεργίας, αναλφαβητισμού. Δεύτερο, παρεμβαίνει σε επίπεδο κοινοτικών υπηρεσιών ή αποκεντρωμένων κρατικών υπηρεσιών, δημόσιες και ιδιωτικές οργανώσεις που έχουν κοινούς στόχους στην παροχή υπηρεσιών σε κατηγορίες πληθυσμού. Τρίτο, εργασία σε περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο με απώτερο σκοπό τη διαμόρφωση κοινωνικής πολιτικής, γιατί προβλήματα όπως, η ανεργία, η ρύπανση του περιβάλλοντος, η

δημόσια υγεία, δεν αντιμετωπίζονται μόνο με την παρέμβαση σε κοινοτικό επίπεδο. .

Όπως κάθε άλλη μέθοδος κοινωνικής εργασίας, η κοινωνική εργασία με κοινότητα χαρακτηρίζεται από ειδικές τεχνικές και δεξιότητες στο χειρισμό συγκεκριμένων καταστάσεων.

Οι γενικοί σκοποί της κοινωνικής εργασίας με την κοινότητα είναι κατά κύριο λόγο αυτοί που αναφέρονται παρακάτω (Νομικού σελ. 105).

1. Η μεγαλύτερη δυνατή ανάπτυξη των πόρων και των δυνατοτήτων της κοινότητας, ώστε να είναι σε θέση ν' αντιμετωπίζει τις ανάγκες της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.
2. Η ενίσχυση της κοινότητας για απενέργεια και συνεργασία σε κοινούς σκοπούς, που σημαίνει ενθάρρυνση και κατεύθυνση για συμμετοχή των κατοίκων μιας περιοχής στη λήψη των αποφάσεων και την εφαρμογή αυτών των αποφάσεων.
3. Την κινητοποίηση και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της κοινότητας βοηθώντας στην ανάδειξη φυσικών τοπικών ηγετών.
4. Το συντονισμό των δραστηριοτήτων μεταξύ των διαφόρων οργανώσεων και κοινωνικών υποομάδων, την ανάπτυξη μέσων επικοινωνίας και μέσων για τη διαφώτιση και εκπαίδευση της κοινότητας.

Στην πράξη θα μπορούσε να διακρίνει κανείς τα παρακάτω πρότυπα της κοινωνικής εργασίας με κοινότητα. (Ζωγράφου, 1997:94-107):

1. Το συντηρητικό πρότυπο

Το πρότυπο αυτό αποσκοπεί στη βελτίωση της οργάνωσης και το συντονισμό των παρεχόμενων κοινωνικών παροχών. Με την αποτελεσματική ενημέρωση (δημόσιες σχέσεις) επιτυγχάνεται η δικαιότερη διανομή των μέσων και η αποφυγή πολλαπλής εξυπηρέτησης. Με τη

συνεργασία, τη συνεχή επικοινωνία και το συντονισμό, διευκολύνεται η πρόσβαση των ενδιαφερόμενων στο δίκτυο των κοινωνικών παροχών και διαπιστώνονται ενδεχόμενες ελλείψεις. Στο πλαίσιο αυτού του προτύπου εντάσσεται και η “λειτουργική κοινωνική εργασία με κοινότητα” η οποία αποσκοπεί στην αλλαγή αποφάσεων διαφόρων υπηρεσιών προς όφελος των ενδιαφερομένων σε συνεργασία με τις αρχές.

2. Το πρότυπο της κοινωνικής ένταξης (Ross).

Σύμφωνα με τον Ross, δεν υπάρχουν κοινωνικές αντιθέσεις. Το κοινωνικό πλαίσιο, που εξασφαλίζεται από το δημοκρατικό σύνταγμα, είναι ικανοποιητικό και δεν υπάρχουν προβλήματα ανακατανομής της εξουσίας και της δύναμης. Το πρόβλημα είναι ότι οι άνθρωποι δεν έχουν κάνει χρήση των δυνατοτήτων που τους παρέχει το κοινωνικό σύστημα, πράγμα που οφείλεται στην έλλειψη συνεργασίας. Βασικός στόχος του προτύπου είναι η “κοινοτική ενότητα”, η οποία κατά το συγγραφέα αποτελεί “μια ιδιότητα του τρόπου ζωής στην κοινότητα που ξεπηδά από την δράση, καθώς οι άνθρωποι εργάζονται χέρι με χέρι σε κοινά έργα” και “παίρνουν μέρος συνειδητά σε κοινά προγράμματα επιζητώντας κοινούς σκοπούς”.

3. Το επιθετικό πρότυπο της κοινωνικής εργασίας με κοινότητα (SPECHT)

Βασικός στόχος αυτής της προσέγγισης είναι η αυτοοργάνωση των ενδιαφερομένων για την απόκτηση δύναμης με σκοπό την αλλαγή του συσχετισμού δύναμης και των κοινωνικών δομών με κοινωνικές και πολιτικές ενέργειες εκ μέρους των ενδιαφερομένων. Αυτή η μορφή της κοινωνικής εργασίας με κοινότητα επιδιώκει να βοηθήσει τις μη προνομιούχες ομάδες να απαιτήσουν τα δικαιώματα που τους έχουν στερηθεί για την επίτευξη ίσων ευκαιριών. Το πρότυπο αυτό ευνοεί την αντίσταση ενάντια στην κηδεμόνευση, επιζητά τη σύγκρουση και θέλει να

πετύχει περισσότερο από ότι επιτρέπει το σύστημα. Βασικό στοιχείο αυτού του προτύπου είναι ότι οι ενδιαφερόμενοι δρουν μόνοι τους με σκοπό την αλλαγή της κοινωνικής πραγματικότητας.

4. Το ριζοσπαστικό πρότυπο (ALINSKY)

Αποφασιστικής σημασίας για τον ALINSKY είναι η κατάκτηση της δύναμης από το λαό, ο οποίος εφόσον έχει την εξουσία στα χέρια του, θα μπορέσει να λάβει τις σωστές αποφάσεις. Αντί της εκπροσώπησης των ενδιαφερομένων από τις οργανώσεις και τις μεταρρυθμίσεις με τη χρήση “απαλής βίας” ο συγγραφέας υποστηρίζει την αυτοοργάνωση του πληθυσμού. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του προτύπου αυτού είναι ότι προσφέρει συστηματική βοήθεια για την οργάνωση και τη δράση των οργανώσεων των πολιτών και παίρνει καθαρά θέση υπέρ των αδικούμενων. Αποφασιστικός παράγοντας για τον ALINSKY είναι “ο αγώνας για δύναμη”.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι η αστικοποίηση, σαν συνέπεια της ραγδαίας εκβιομηχάνισης, ιδιαίτερα στα μεγάλα αστικά κέντρα, δημιούργησε πληθώρα προβλημάτων, όπως η γκετοποίηση των περιθωριακών ομάδων σε υποβαθμισμένες περιοχές, καταστροφή του περιβάλλοντος, ανεργία κ.α. Η ύπαρξη αυτών των προβλημάτων σε συνδυασμό με τη δημιουργία πολύπλοκων συστημάτων παραγωγής και εφοδιασμού, καθώς επίσης και η δημιουργία “μεγάλων οργανωτικών γραφειοκρατικών μονάδων για την αντιμετώπιση των αναγκών του πληθυσμού”, καθιστούν αναγκαία την εξεύρεση αποτελεσματικών λύσεων του “σχεδιασμού της αλλαγής” που αποτελεί μια πολύπλοκη και δύσκολη διαδικασία (Βάγια 1978:117-118).

Για την αντιμετώπιση της εν λόγω κατάστασης καταβάλλονται προσπάθειες τόσο σε τοπικό όσο και σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο. Στο πλαίσιο των παραπάνω προσπαθειών, καθίσταται αναγκαίος ο κοινωνικός σχεδιασμός, δημιουργείται ένα πεδίο δράσης για μια πληθώρα επιστημόνων, μεταξύ των οποίων και ο κοινωνικός λειτουργός όπου πρέπει να έχουν ανάλογες γνώσεις και εμπειρίες και στον κοινωνικό σχεδιασμό.

Σύμφωνα με τον Σταθόπουλο (1987:10). Οι φάσεις κατάστρωσης του κοινωνικού σχεδιασμού είναι οι εξής:

- α) Ο καθορισμός του προβλήματος
- β) Προσδιορισμός πιθανών λύσεων του προβλήματος
- γ) Επεξεργασία των προτεινόμενων λύσεων
- δ) Εφαρμογή και Αξιολόγηση του σχεδίου.

2.1.5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο Vass (1988:180) πιστεύει ότι “το είδος και ο βαθμός αποτελεσματικότητας, καθώς και τα μέσα με τα οποία θα μετρηθεί, ποικίλουν ανάλογα με τις θεωρητικές παραωπίδες που θα κατευθύνουν τα μέσα και τους σκοπούς”.

Πραγματικά τι είναι η αποτελεσματικότητα: Η λέξη υποδηλώνει αποτελέσματα, το τέλος μιας διαδικασίας. Αν αναφερόμαστε στην αποτελεσματικότητα σαν επαγγελματικό στόχο, περιμένουμε συχνά η αποτελεσματικότητα, δηλαδή το τελικό προϊόν των προσπαθειών μας, θα είναι θετική ως προς τα αποτελέσματα της. Η αποτελεσματικότητα, σύμφωνα με τον Vass, “δεν είναι τέτοια έννοια ή εργαλείο”.

Συχνά οι κοινωνικοί λειτουργοί προσεγγίζουν αυτό το ζήτημα σαν μια παγκόσμια αλήθεια, όπου όλες οι φιλοδοξίες ικανοποιούνται, όλες οι πιθανές απόψεις εκφράζονται και έχουν τη θέση τους και όλες οι πιθανές αντιρρήσεις ξεπερνιούνται. Φανερό είναι ότι ελάχιστα ή τίποτα απ’ όσα κάνουμε και λίγα από τα μέτρα που παίρνουμε έχουν τέτοια μορφή.

Καθίσταται αναγκαίο, οι κοινωνικοί λειτουργοί να μην είναι μόνο μετριοπαθείς στις απαιτήσεις τους ως προς τη αποτελεσματικότητα αλλά όταν επιχειρούν να τη μετρήσουν, να είναι σαφής σε αρκετά θέματα. Θα πρέπει να περιγράφουν τη φύση, την έκταση και τις επιλοκές κάθε προβλήματος, να λένε τι θα πρέπει να κάνεις για να αλλάξεις, γιατί είναι ωφέλιμο να το κάνεις, να περιγράφουν τον καλύτερο τρόπο για να το πετύχεις.

Η αποτελεσματικότητα κατά τον Vass (1988:181), πρέπει να είναι αυτό που οι κοινωνικοί λειτουργοί ορίζουν τι είναι. Οι κοινωνικοί λειτουργοί καθορίζουν το χώρο, τη λογική και την πρακτική, δικές τους πρέπει να είναι

οι ερμηνείες σχετικά με την επιτυχία ή αποτυχία της μεθόδου παρέμβασης και αυτοί θα υπερασπίσουν τα αποτελέσματα αυτά. Για να τα υπερασπίσουν όμως δεν θα πρέπει να βλέπουν μόνο αυτά καθαυτά τα αποτελέσματα, γιατί αυτά είναι χωρίς νόημα.

Ο κοινωνικός λειτουργός στη διάρκεια μιας συνάντησης με χρήστες, λειτουργεί σε διαφορετικά επίπεδα εμπειρίας και παίζει διάφορους ρόλους, έχει ποικίλους στόχους και χρησιμοποιεί διάφορα μέσα για να πετύχει τους στόχους αυτούς. Επομένως, ο συγγραφέας αναφέρει ότι, όταν εξετάζουμε την αποτελεσματικότητα πρέπει να ξέρουμε πραγματικά τι είδους δραστηριότητα μετράμε και ποιες διαδικασίες χρειάζονται αξιολόγηση και μέτρηση.

Δεν θα πρέπει λοιπόν να μετράμε την αποτελεσματικότητα εξετάζοντας κυρίως το τελικό προϊόν ή αποτέλεσμα: θα πρέπει παράλληλα να δεχόμαστε να εκθέτουμε τα μέσα με τα οποία φτάσαμε σ' αυτό το αποτέλεσμα. Άρα, η αποτελεσματικότητα (Vass, 1988:187) 'πρέπει να εξετάζεται όχι ως στατικό ζήτημα αλλά ως διαδικασία που επιτρέπει και ποιοτικές και ποσοτικές αξιολογήσεις.' Κι αυτό φέρνει πλησιέστερα σ' αυτό που είναι αποτελεσματικότητα και ο τρόπος με τον οποίο επιτυγχάνεται.

Κατά τον Royne (2000:501-502), η αποτελεσματικότητα της κοινωνικής εργασίας αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο, σύμφωνα με πορίσματα ερευνών. Αποκτά επίσης όλο και μεγαλύτερη κοινωνική επιτυχία, αν και θα πρέπει να είμαστε επιφυλακτικοί απέναντι στο μύθο της ανάπτυξης ότι το μεγαλύτερο είναι πάντα το καλύτερο. Τα στοιχεία, πάντως δείχνουν ότι εφαρμόζεται για όλο και περισσότερους κοινωνικούς σκοπούς σε πολλές κοινωνίες. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν δέχεται κριτική ή ότι δεν παρουσιάζει πρόβλημα. Οι επικρίσεις δεν έχουν λείψει, αλλά το ίδιο ισχύει και για τους γιατρούς, δικηγόρους, πολιτικούς ή ιερείς, που εκπροσωπούν

καθιερωμένα επαγγέλματα σε ολόκληρο τον κόσμο. Ζούμε σε μια εποχή λιγότερης αποδοχής και περισσότερης κριτικής και είμαστε τυχεροί διότι αυτό σημαίνει ότι βρισκόμαστε σε διαρκή εγρήγορση για τη βελτίωση της απόδοσής μας.

Η κοινωνική εργασία πρέπει να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα της, γιατί χωρίς κάποιο μέτρο ή κάποια κατανόηση της αποτελεσματικότητας, η θέση της κοινωνικής εργασίας σαν επιστημονικό επάγγελμα θα παραμείνει σκοτεινή και δεν θα πείθει. Δεν είναι δυνατόν να μετράται η απόδοση/ λειτουργία και η αποτελεσματικότητα με την απλή εξέταση των αποτελεσμάτων. Τα αποτελέσματα, όπως και τα γεγονότα, δεν μιλάνε μόνα τους. Χρειάζονται να εξηγούνται και να ερμηνεύονται. Χρειάζονται να συνδέονται με το πρόβλημα, με τη μέθοδο, με τις προοπτικές και την ιδεολογία αυτών που διεκπεραιώνουν τα καθήκοντα. Αυτό όμως που είναι σοβαρότερο είναι ότι τα αποτελέσματα πρέπει να σχετίζονται με τη διαδρομή που οδήγησε σ' αυτό ή με τη διαδικασία χάρη στην οποία φθάσαμε στα αποτελέσματα αυτά.

2.2 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

2.2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η κοινωνική εργασία είναι ένα επάγγελμα που έχει σκοπό να φέρει αλλαγές στην κοινωνία γενικά αλλά και στις-ιδιαίτερες μορφές ανάπτυξής της.

Διάφοροι κοινωνικοί επιστήμονες ασκούν κοινωνικό έργο όμως τα κύρια όργανα άσκησης της κοινωνικής εργασίας είναι οι κοινωνικοί λειτουργοί. Ο κοινωνικός λειτουργός στον τόπο μας είναι το αναγνωρισμένο από την Πολιτεία όργανο για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας.

Είναι πρόσωπα ειδικά καταρτισμένα για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας με άτομα, με ομάδα και με κοινότητα. Η αποστολή τους είναι η χρησιμοποίηση ειδικών γνώσεων και τεχνικών, προκειμένου να βοηθήσουν το άτομο, ομάδα ατόμων ή την κοινότητα στη βελτίωση των συνθηκών διαβιώσεών τους και των μεταξύ τους σχέσεων. Οι γνώσεις, οι σκοποί και οι αξίες της κοινωνικής εργασίας καθώς και οι ιδιαίτερες επιδιώξεις και γνώσεις, οι αρχές και τα αξιώματα αποτελούν το πλαίσιο εργασίας του κοινωνικού και την ασφαλιστική δικλείδα, από τυχόν υπερβάσεις του.

Σύμφωνα με την Πανουτσοπούλου (1984:210) 'οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να είναι επιστήμονες και τεχνίτες στις ανθρώπινες σχέσεις'. Αναφέρει ότι το λειτούργημα του κοινωνικού λειτουργού έχει σαν αποστολή, ασκούμενο σύμφωνα με τις παραδεδεγμένες νομικές και κοινωνικές αρχές, να βοηθήσει το άτομο να κινητοποιηθεί και να

ικανοποιήσει τις ανάγκες του μέσα στα πλαίσια της κοινωνικής συμβιώσεως.

Ο θεσμός των κοινωνικών λειτουργών σήμερα έχει απλωθεί σ' όλο σχεδόν τον κόσμο. Ο σύγχρονος κοινωνικός λειτουργός δεν βοηθάει μόνο όσους έχουν οικονομικές και άλλες ανάγκες ή συμβουλεύει αυτούς που έχουν προσωπικά ή οικογενειακά προβλήματα, αλλά συχνά συντελεί για να πραγματοποιηθούν νομοθετικές και κοινωνικές μεταρρυθμίσεις, ώστε πολλές αιτίες της κοινωνικής κακοδαιμονίας να εξαλείφονται.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί καθοδηγούνται στην εργασία τους από ένα Διεθνή Δεοντολογικό Κώδικα καθώς και άλλες προτάσεις διεθνούς πολιτικής.

Η δραστηριότητά τους πλαισιώνεται από μια πολιτική κοινωνικής πρόνοιας που συνεπάγεται δράση σε όλα τα επίπεδα των νομικών, οικονομικών και κοινωνικών πλαισίων.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί συμμετέχουν σχεδιάζοντας, εκτιμώντας, εφαρμόζοντας, αξιολογώντας και τροποποιώντας τις προληπτικές κοινωνικές πολιτικές και υπηρεσίες σε ομάδες και κοινότητες, παρεμβαίνουν σε πολυάριθμους λειτουργικούς τομείς, χρησιμοποιώντας διάφορες μεθόδους προσέγγισης, εργαζόμενοι σε ένα ευρύ οργανικό πλαίσιο και παρέχοντας κοινωνικές υπηρεσίες σε διάφορα τμήματα του πληθυσμού στη μικρό και μακρό κοινωνική κλίμακα.

2.2.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Ο κοινωνικός λειτουργός αποσκοπεί στην ευημερία του ατόμου και την ευημερία της κοινωνίας μέσα στην οποία ζει το άτομο. Επιδιώκει να δημιουργήσει δυνατότητες σε άτομο, ομάδες ατόμων και κοινότητες ώστε να καλυτερέψουν την κατάστασή τους, να προσαρμοστούν σε συνθήκες αλλαγής και να συμμετάσχουν σε πρόγραμμα ανάπτυξης. Επιπρόσθετα επιζητά να προσδιορίσει και να ενισχύσει την μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων των ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων.

Ακολούθως, θα υπάρξουν επιγραμματικές διατυπώσεις από την Τζόνσον (1999:22) και την Νομικού(1998:72), οι οποίες δίνουν μια περιεκτική εικόνα των σκοπών που ο κοινωνικός λειτουργός εξυπηρετεί. Οι άνωθεν συμφωνούν ως προς τους σκοπούς του κοινωνικού λειτουργού και διαφέρουν ελάχιστα στην παρουσίαση αυτών των σκοπών.

Οι σκοποί του Κοινωνικού Λειτουργού είναι:

- 1) Ο κοινωνικός λειτουργός αναγνωρίζει και έρχεται σε επαφή με άτομα τα οποία χρειάζονται βοήθεια στην αντιμετώπιση σκοπών της ζωής τους.
- 2) Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να προσφέρει κατανόηση, υποστήριξη, ενίσχυση των ατόμων που είναι σε κατάσταση κρίσης.
- 3) Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να προσφέρει την ευκαιρία στα άτομα να συζητούν για τις διαφορές τους.
- 4) Ο κοινωνικός λειτουργός βοηθά τα άτομα στο να εξετάσουν εναλλακτικούς τρόπους λύσεως προβλημάτων και να προσφέρει πληροφορίες για να τους βοηθήσει να λάβουν αποφάσεις.
- 5) Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να αντιμετωπίζει άτομα με βάση την πραγματικότητα της κατάστασης τους με το να τους δίνει

πληροφορίες οι οποίες διαταράσσουν την ισορροπία τους και που έτσι τους ενισχύει τη θέληση να αλλάξουν.

- 6) Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να διδάξει δεξιότητες, να βοηθήσει τα άτομα να πραγματοποιήσουν τις ελπίδες τους και τους σκοπούς της ζωής τους.
- 7) Ο κοινωνικός λειτουργός παρεμβαίνει στο να βοηθήσει άτομα να αντιμετωπίσουν τα ψυχολογικά προβλήματα που έχουν επιπτώσεις στην κοινωνική τους προσαρμογή είτε από μόνος του ή με την συνεργασία άλλων ειδικοτήτων.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να έχουν πίστη στους ανωτέρω σκοπούς, καθώς επίσης και στις ικανότητες τους να ασκήσουν το επάγγελμά τους με επιτυχία. Γι' αυτό έχουν υποχρέωση να είναι ενήμεροι στις νέες εξελίξεις που αφορούν το επάγγελμά τους και να ανανεώνουν τις γνώσεις τους τόσο στο θεωρητικό τομέα όσο και στις κατευθύνσεις και τις επιδόσεις της πρακτικής άσκησης.

Ο κοινωνικός λειτουργός οφείλει να ενημερώνει τους γύρω του για το έργο του και τους σκοπούς της επαγγελματικής του δραστηριότητας και να προσφέρει την πείρα και τη γνώση του στην επισήμανση κοινωνικών αναγκών. Πρέπει να επιδιώκει την συμμετοχή του στη δημιουργία κοινωνικών προγραμμάτων, αλλά και την ανάπτυξη γενικότερης κοινωνικής πολιτικής για την ευημερία του συνόλου και τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής.

2.2.3 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ.

Με την Υπουργική Απόφαση 5716/1974 καθορίστηκαν οι αρμοδιότητες των κοινωνικών λειτουργών που είναι οι ακόλουθες:

α) Συμμετοχή των κοινωνικών λειτουργών στην εφαρμογή των κρατικών προγραμμάτων κοινωνικής πρόνοιας και εκείνων που εφαρμόζονται από άλλους φορείς. Η συμμετοχή αυτή αφορά στη διενέργεια των “ψυχοκοινωνικοοικονομικών” ερευνών που απαιτούνται για να θεμελιωθεί το δικαίωμα των ενδιαφερομένων και να ενταχθούν στα εφαρμοσμένα κοινωνικά προγράμματα.

β) Παροχή υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας προς τους εξυπηρετούμενους με στόχο την αξιοποίηση της υλικής βοήθειας που τους δίνεται αλλά και την πρόληψη ή αντιμετώπιση ατομικών ή οικογενειακών προβλημάτων που τυχόν τους απασχολούν.

γ) Διερεύνηση των κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων της περιοχής που υπάγεται στην αρμοδιότητά τους με στόχο τη συμβολή τους στην κάλυψη ή αντιμετώπιση των διαπιστωμένων αναγκών και προβλημάτων αξιοποιώντας τους τοπικούς πόρους και μέσα και ενεργοποιώντας, για το σκοπό αυτό, τους “παράγοντες” της κοινότητας και τους κατοίκους.

δ) Συμβολή στην ανάπτυξη και τη βελτίωση της εθελοντικής προσφοράς κοινωνικών υπηρεσιών, με την υποβοήθηση του έργου των ασχολουμένων με την δραστηριότητα αυτή στοχεύοντας και στην καλλιέργεια του αισθήματος κοινωνικής ευθύνης και αλληλεγγύης μεταξύ των πολιτών. (Καφαντάρη, 1987:37)

2.2.4. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ – ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όπως είναι γνωστό ο κοινωνικός λειτουργός απευθύνεται σε ανθρώπους που αντιμετωπίζουν ποικίλα ατομικά και κοινωνικά προβλήματα, δημιουργούν ή συμμετέχουν σε κοινωνικές και οικογενειακές καταστάσεις, τέτοιες που η κοινωνία δεν εγκρίνει ή αντιμετωπίζει μεγάλη εχθρότητα.

Σύμφωνα με την Καλούτση (1982:92-93), οι πελάτες των κοινωνικών λειτουργών ταξινομούνται σε δύο ομάδες. Στην πρώτη ομάδα υπάγονται τα άτομα που έχουν ανάγκη κυρίως υλικής βοήθειας, για την εξασφάλιση της επιβίωσής τους, και στη δεύτερη ομάδα ανήκει ο οικονομικά ενεργός πληθυσμός, που κάνει χρήση των υπηρεσιών αυτών, για να βελτιωθεί η ποιότητα της ζωής του. Με την πρώτη ομάδα ασχολούνται κυρίως οι οργανώσεις που φροντίζουν για τα άτομα με χαμηλό εισόδημα ή κανένα εισόδημα.

Στην ομάδα αυτή “συνυπάρχουν πολλά άλλα προβλήματα”, όπως είναι η “κακή σωματική και ψυχική υγεία, η διάλυση της οικογένειας, η εγκατάλειψη και η κοινωνική απομόνωση των αδυνάμων μελών της ή άλλες παθολογικές καταστάσεις και κοινωνικές μειονεξίες” που εμποδίζουν την ομαλή ένταξή τους στο κοινωνικό σύνολο.

Οι διεκδικήσεις από τους άμεσα ενδιαφερόμενους για καλύτερη ποιότητα παροχών ή καλύτερη μεταχείριση από την οργάνωση και τα όργανα της είναι ανύπαρκτες και υποτονικές. Αν υπάρχουν κάποιες μορφές διεκδίκησης, αυτές ξεκινούν από τρίτους που ζουν δευτερογενώς τα προβλήματα της ομάδας αυτής, συγγενής, άτομα με αυξημένη κοινωνική ευαισθησία.

Η δεύτερη ομάδα που ανήκει στον οικονομικά ενεργό πληθυσμό και καταβάλλει το σύνολο ή μέρος του κόστους έχει μια τελείως διαφορετική αντίληψη. Τα άτομα αυτά είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν καλύτερα τις διάφορες δυσκολίες που δημιουργούνται κατά τη διαδικασία χορήγησης των παροχών που δικαιούνται, διότι όχι μόνο γνωρίζουν τα δικαιώματά τους, αλλά και τους τρόπους με τους οποίους θα μπορέσουν να διεκδικήσουν τα δικαιώματα αυτά.

Οι προσερχόμενα εκτός από το καλύτερο οικονομικό επίπεδο, έχουν συνήθως και υψηλότερο μορφωτικό και κοινωνικό επίπεδο και ξέρουν να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τις δυσκολίες που δημιουργούνται από τις γραφειοκρατικές δαιδαλώδεις διαδικασίες για να αποκτήσουν αυτό που δικαιούνται. Το αίτημα αυτής της κατηγορίας δεν είναι η επιβίωση, αλλά η καλύτερη ποιότητα ζωής.

2.2.5. ΑΡΧΕΣ –ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ-ΑΞΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ

2.2.5.1. ΑΡΧΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Η Παπαϊωάννου (1998:41) αναφέρει ότι οι αρχές πηγάζουν από ψυχολογικούς, κοινωνικούς, αναπτυξιακούς παράγοντες και βασίζονται στην πεποίθηση ότι η εξέλιξη του ατόμου παίζει πρωταρχικό ρόλο στην ανάπτυξη και την αλλαγή του, ενώ παράλληλα καθορίζει τον τρόπο που χρησιμοποιεί τις δικές του έμφυτες εσωτερικές ικανότητες αλλά και το περιβάλλον του φυσικό και κοινωνικό, για τη δική του πρόοδο. Η αντίληψη αυτή υπογραμμίζει παράλληλα και τη δυναμική της ομάδας αλλά και τη δυναμική της κοινότητας.

Σύμφωνα με την Λύρα(1994:196-197),οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί δεσμεύονται από τις ακόλουθες επαγγελματικές αρχές οι οποίες βρίσκουν έκφραση στη διεθνή διακήρυξη των δεοντολογικών αρχών της κοινωνικής εργασίας:

- 1) Κάθε ανθρώπινο πλάσμα έχει μοναδική αξία, η οποία δικαιολογεί τον σεβασμό σε κάθε άτομο.
- 2) Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα στην αυτοπραγμάτωση στο βαθμό που δεν καταπατά τα δικαιώματα των άλλων και έχει την υποχρέωση να συνεισφέρει στην καλή λειτουργία της κοινωνίας.
- 3) Κάθε κοινωνία, ανεξάρτητα από την μορφή της, πρέπει να χορηγεί τα μέγιστα αγαθά στα μέλη της.
- 4) Οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι δεσμευμένοι στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης.

- 5) Οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν την ευθύνη να αφιερώσουν την αντικειμενική και πειθαρχημένη γνώση και ικανότητά τους στο να βοηθήσουν άτομα, ομάδες, κοινότητες και κοινωνίες ώστε να αναπτυχθούν και να λύσουν προσωπικές-κοινωνικές συγκρούσεις και τις συνέπειες αυτών των συγκρούσεων.
- 6) Από τους κοινωνικούς λειτουργούς αναμένεται να παρέχουν την όσο το δυνατό καλύτερη βοήθεια σε όποιον ζητά την συνδρομή τους και την συμβουλή χωρίς διακρίσεις.
- 7) Οι κοινωνικοί λειτουργοί σέβονται τα βασικά ανθρώπινα δικαιώματα των ατόμων και των ομάδων.
- 8) Οι κοινωνικοί λειτουργοί σέβονται τις αρχές του απόρρητου, της εμπιστευτικότητας και της υπεύθυνης χρήσης των πληροφοριών στην εξάσκηση του επαγγέλματός τους.
- 9) Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να εργάζονται σε πλήρη συνεργασία με τους πελάτες τους, δουλεύοντας για το συμφέρον των πελατών, αλλά ταυτόχρονα υπολογίζοντας και τα συμφέροντα των άλλων που εμπλέκονται.
- 10) Οι κοινωνικοί λειτουργοί γενικά περιμένουν από τους πελάτες να αναλάβουν ευθύνες, σε συνεργασία με τους ίδιους, για να προσδιορίσουν τον τρόπο δράσης όσον αφορά τη ζωή τους.
- 11) Ο κοινωνικός λειτουργός έρχεται σε αντίθεση με κάθε άμεση ή έμμεση υποστήριξη σε άτομα, ομάδες, που καταπιέζουν τους συνανθρώπους τους.
- 12) Οι κοινωνικοί λειτουργοί λαμβάνουν αποφάσεις δεοντολογικά στηριγμένες.

Οι παραπάνω αρχές εφαρμόζονται από τους κοινωνικούς λειτουργούς σε όλες τις μεθόδους και σε όλα τα πλαίσια..

Η Παπαϊωάννου (1998:42) αναφέρει ότι η γνώση των αρχών αυτών δεν αποτελεί πανάκεια ή αλάθητα αλλά ότι η κατανόηση, η χρήση και η τελειοποίησή τους μπορεί να αποτελέσει ένα “ενωτικό” θεωρητικό πλαίσιο για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας με δυνατότητες πάντα εμπλουτισμού και εξέλιξης.

2.2.5.2. ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Η κοινωνική εργασία σαν επάγγελμα διαθέτει δεξιότητες που τις χρησιμοποιεί στην εφαρμογή των τριών βασικών μεθόδων εργασίας – την κοινωνική εργασία με το άτομο, την κοινωνική εργασία με την ομάδα και την κοινωνική εργασία με την κοινότητα.

Ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να διαθέτει γνώσεις και ικανότητες για το χειρισμό των ανθρώπινων σχέσεων οι οποίες θα του χρησιμεύσουν τόσο στο χειρισμό ομάδων και ατόμων όσο και στη διατήρηση της ισορροπίας μέσα στο κοινωνικό σύστημα στο οποίο ενεργεί. Πρέπει να διαθέτει δεξιότητες, τεχνικές μέσω των οποίων θα μπορεί να αποδείξει πως οι απαιτούμενες αλλαγές είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν.

Ακολουθώς παρατίθενται οι πιο σημαντικές δεξιότητες που πρέπει να έχει ο κοινωνικός λειτουργός:

- 1) Δεξιότητα στη χρησιμοποίηση της σχέσης μεταξύ του εξυπηρετούμενου και του κοινωνικού λειτουργού σε όλη τη διάρκεια της συνεργασίας και μέχρι την τελική της φάση.
- 2) Δεξιότητα στην παροχή πληροφοριών σε ότι αφορά τους σκοπούς, τις δυνατότητες και τους περιορισμούς της οργάνωσης στην οποία είναι εντεταγμένος ο κοινωνικός λειτουργός.
- 3) Δεξιότητα στην αναζήτηση των πληροφοριών οι οποίες έχουν άμεση σχέση με το πρόβλημα.
- 4) Δεξιότητα στη συγκέντρωση πάνω στο πρόβλημα, καθώς αυτό αρχίζει να γίνεται αντιληπτό στην πορεία της συνεργασίας με τον εξυπηρετούμενο.
- 5) Δεξιότητα στη συνέντευξη μέσω της οποίας τα αναζητούμενα στοιχεία θα έλθουν στην επιφάνεια. Στη διαδικασία της

συνέντευξης οι τεχνικές που περιλαμβάνονται είναι η ικανότητα του κοινωνικού λειτουργού να παρατηρεί, να ακούει προσεκτικά και να ξεχωρίζει ό,τι είναι σημαντικό και σχετικό με το πρόβλημα.(Νομικού,1998:76).

Ανεξάρτητα από τη μέθοδο που χρησιμοποιεί κοινωνικός λειτουργός για την άσκηση του επαγγέλματος του είναι απαραίτητες οι παραπάνω δεξιότητες.

Κάθε δεξιότητα βοηθάει στην επίλυση του προβλήματος του εξυπηρετούμενου.

2.2.5.3. ΑΞΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Όπως κάθε άνθρωπος, έτσι και ο κοινωνικός λειτουργός, πριν αρχίσει την εκπαίδευση του για το επάγγελμα αυτό έχει γνώμες και στάσεις για τα διάφορα κοινωνικά προβλήματα της κοινωνίας του. Μεγαλώνοντας μέσα σε μια οικογένεια, μέσω της αγωγής, υιοθετεί στάσεις και απόψεις για τους ανθρώπους. Είναι αναγκαίο λοιπόν για τον κοινωνικό λειτουργό να προσπαθήσει να σκεφτεί τις στάσεις του και την αιτιολογία τους, να έχει την ικανότητα να ερμηνεύει τις αξίες που περιέχονται στο επάγγελμα του και την ικανότητα να αντισταθεί στις πιέσεις, να παρεκκλίνει από αξίες που δέχθηκε σαν επαγγελματίας. (Νομικού Α' εξάμηνο).

Οι περισσότεροι κοινωνικοί επιστήμονες, έχουν προσπαθήσει να δώσουν έναν ορισμό του όρου με κάποια ακρίβεια. Οι πιο ευρέως χρησιμοποιούμενοι ορισμοί υποδεικνύουν ότι οι αξίες προορίζονται να χρησιμεύουν σαν οδηγοί ή κριτήρια για την επιλογή κατάλληλων συμπεριφορών.

Έτσι η BARTLETT (1970) χρησιμοποίησε τον όρο αξία για να αναφερθεί σε αυτό που θεωρείται καλό και επιθυμητό. Ο δε WILLIAMS (1962) προσδιορίζει τις αξίες σαν "εκείνες τις ιδέες ή επιθυμητές καταστάσεις πραγμάτων που χρησιμοποιούνται για επιλεκτική συμπεριφορά ως κριτήρια προτίμησης ή επιλογής ή σαν δικαίωση για προτεινόμενη ή πραγματική συμπεριφορά". (Τζόνσον,1998:31-33).

Οι αξίες προσδιορίζουν τα γενικά Standards και ιδεώδη που χρησιμοποιούμε για να κρίνουμε τη συμπεριφορά μας, καθώς και των άλλων. Υπόκεινται σε μεταβολές και επηρεάζονται από τις γνώσεις που συνεχώς αποκτάμε.

Οι αξίες του κοινωνικού λειτουργού στρέφονται γύρω από τον άνθρωπο, τα δικαιώματά του, τις υποχρεώσεις του και την αξιοπρέπειά του σαν μέλος του κοινωνικού συνόλου.

Μια ανασκόπηση των απόψεων διαφόρων συγγραφέων κάνει καταφανές ότι με ορισμένες βασικές αξίες οι περισσότεροι συμφωνούν. Οι MORALES και SHEAFOR (1986) δίνουν μια περίληψη των επικρατέστερων αξιών της κοινωνικής εργασίας, τις οποίες οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να τηρούν.

Αυτές είναι οι ακόλουθες:

- 1) Κάθε άτομο έχει ανάγκη να ανήκει (κάπου) και πρέπει να του δίνεται η ευκαιρία για κοινωνική συναλλαγή.
- 2) Κάθε άτομο πρέπει να είναι υπεύθυνο για την συμπεριφορά του και πρέπει να συμπεριφέρεται υπεύθυνα προς τους άλλους συμπεριλαμβανομένης της κοινωνίας.
- 3) Κάθε άτομο έχει βασικές ανάγκες οι οποίες είναι κοινές σ' όλους τους ανθρώπους, πλην όμως κάθε άνθρωπος έχει την δική του ατομικότητα ή ιδιαιτερότητα.
- 4) Κάθε άτομο πρέπει να έχει την ευκαιρία για πραγμάτωση όλων των δυνατοτήτων του.
- 5) Κάθε άτομο πρέπει να έχει ίση ευκαιρία για να συμμετάσχει στη διαμόρφωση της κοινωνίας.
- 6) Κάθε άτομο έχει μια ενυπάρχουσα αξία σ' αυτό και πρέπει να ζει με αξιοπρέπεια.
- 7) Κάθε άτομο έχει μια ενυπάρχουσα ικανότητα και θέληση για αλλαγή που κάνει την ζωή πιο εμπειρική. Αυτή η ικανότητα θα πρέπει να ενισχύεται στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας.

8) Κάθε άτομο πρέπει να έχει επαρκείς πόρους και υπηρεσίες να αντιμετωπίζει τις ανάγκες του, ώστε να αποφεύγονται τέτοια προβλήματα όπως πείνας, μη επαρκούς εκπαίδευσης, διακρίσεων.

ΠΗΓΗ: (TZONΣON, 1998:31-33).

2.2.6. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟ.

Σύμφωνα με την Καλούτση (1983) η καλλιέργεια της αυτογνωσίας συμβάλλει στην αύξηση της προσωπικής ωρίμανσης. Ταυτόχρονα, η γνώση του εαυτού αποτελεί χαρακτηριστικό γνώρισμα του ώριμου συναισθηματικά ατόμου.

Ένας άνθρωπος πρέπει να προσπαθεί να βρει το νόημα της δικής του ύπαρξης και τη σχέση της με τον κόσμο, να καταλαβαίνει τη σχέση του εαυτού του με τον κοινωνικό του περίγυρο, την οικογένεια του, τους τρίτους, να καταλαβαίνει την αλληλεπίδραση που δημιουργείται ανάμεσα στον εαυτό του και στους άλλους, να γνωρίζει τα όρια, τις δυνάμεις και τις αδυναμίες του διανοητικού συναισθηματικού και ηθικού δυναμικού του, να βρίσκει σχέση αιτίας και αποτελέσματος στα κίνητρα και στη συμπεριφορά του.

Η Παπαϊωάνου (1998:144-146) αναφέρει ότι ο κοινωνικός λειτουργός επειδή έρχεται αντιμέτωπος με συναισθήματα και διαθέσεις των ατόμων- πελατών, είναι απαραίτητο να γνωρίζει και να "κατανοεί" τον εαυτό του, τα δικά του κίνητρα και παρορμήσεις πριν μπορέσει να παραδεχθεί αρνητικά συναισθήματα του ατόμου- πελάτη όπως αρνητισμό και επιθετικότητα, αδιαφορία και απόρριψη αλλά και θετικά, όπως ευγνωμοσύνη, γενναιοδωρία, αγάπη, συμπόνια κ.τ.λ. Οι κοινωνικοί λειτουργοί εκπαιδεύονται να μην απορρίπτουν ακόμη και το άτομο που επιδεικνύει, α-κοινωνική ή και αντικοινωνική συμπεριφορά, να έχουν κατανόηση.

Η αυτογνωσία έχει σαν συνέπεια την αντικειμενικότητα απέναντι στον εξυπηρετούμενο.

Είναι απαραίτητη η γνώση του εαυτού για να είναι δυνατή η αποδοχή του άλλου.

Η ικανότητα του κοινωνικού λειτουργού να παραδεχθεί τον εαυτό του και τα συναισθήματά του είναι προϋπόθεση για την κατανόηση των συναισθημάτων των ατόμων- πελατών.

Η ανοχή της ανθρώπινης συμπεριφοράς προϋποθέτει όχι μόνο θερμό ενδιαφέρον και αγάπη για τον άνθρωπο και τις ικανότητές του αλλά ακόμη και την αυτοεπίγνωση που αποκτιέται σιγά σιγά καθώς ο κοινωνικός λειτουργός μαθαίνει να ελέγχει και να βάζει στο περιθώριο τις δικές του άμυνες και προκαταλήψεις. (Παπαϊωάννου, 1998:144-146).

Σύμφωνα με την Καλούτση (1983) για να αποκτήσει ο κοινωνικός λειτουργός αυτογνωσία και δυνατότητα για αυτοέλεγχο πρέπει πρώτα απ' όλα να απαιτείται μια προσωπική επιθυμία να είναι κανείς ειλικρινής με τον εαυτό του και τα συναισθήματά του και να θέλει να εμπλακεί σε μια διαδικασία αυτοαξιολόγησης.

Απαραίτητη λοιπόν προϋπόθεση είναι ο άνθρωπος να μπορεί και να θέλει να εξετάσει τον εαυτό του.

Σαν μέσο υποβοήθησης για την απόκτηση αυτογνωσίας και αυτοελέγχου χρησιμοποιείται και η εποπτεία.

Εν κατακλείδι ο κοινωνικός λειτουργός είναι σημαντικό να κατανοήσει τη δυναμική του εαυτού του, ώστε να μπορέσει να "δουλέψει" αποδοτικά με άτομα, με ομάδες, κοινότητες.

2.2.7. ΡΟΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού είναι πολλαπλός και συνεχώς διαφοροποιείται ανάλογα με το πλαίσιο εργασίας του. Κατά συνέπεια οι συνεχείς και γρήγορες εναλλαγές απαιτούν μια ευλύγιστη και προσαρμόσιμη προσωπικότητα.

Ο κοινωνικός λειτουργός θεωρείται ότι επιτελεί σωστά το ρόλο του όταν δεν παρεκκλίνει από τις απαιτήσεις του. Επίσης θα πρέπει να μάθει να παραδέχεται τον ρόλο του, να αισθάνεται άνετα σ' αυτόν και τέλος να τον ερμηνεύει, ώστε αυτός να γίνει αντιληπτός στους γύρω του.

Ανάλογα με τη μέθοδο που χρησιμοποιεί υποδύεται κάποιους ρόλους και αναλαμβάνει κάποιες δραστηριότητες.

Συγκεκριμένα ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού όσον αφορά την κοινωνική εργασία με άτομα σύμφωνα με την Παπαϊωάννου (1998:19,30-31) είναι να διευκολύνει, να ενθαρρύνει το άτομο στην κοινωνική του προσαρμογή, στην ενεργοποίηση της λειτουργικότητας του ως παραγωγικού μέλους του κοινωνικού του περιβάλλοντος.

Ο κοινωνικός λειτουργός λειτουργεί ως μεσολαβητής στην εξομάλυνση της διαφοράς ανάμεσα στο άτομο και την κατάσταση. Με άλλα λόγια ρόλος του κοινωνικού λειτουργού είναι η προσαρμογή, αναδιάρθρωση, αναστήλωση του λειτουργικού δυναμικού του ατόμου για τον εαυτό του, την οικογένεια του, την κοινότητα όπου ζει.

Εν συνεχεία, θα αναφερθούμε στο ρόλο του κοινωνικού λειτουργού όσον αφορά την κοινωνική εργασία με ομάδες.

Κατά την Παπαδοπούλου(1993:160-163) ,ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού επηρεάζεται από την ομαδική κατάσταση που επικρατεί, από

τους σκοπούς του ίδιου, της ομάδας, των μελών και από το στάδιο ανάπτυξης της ομάδας.

Οι πιο γνωστοί ρόλοι που δοκιμάζονται στην πράξη από κοινωνικούς λειτουργούς είναι οι ακόλουθοι:

1) Ο ηγετικός.

Ρόλος πολύ δραστήριος που συναντάται, συνήθως, στα αρχικά στάδια ανάπτυξης της ομάδας, όταν υπάρχει μεγάλη συναισθηματική εμπλοκή μεταξύ των μελών, όταν η ομάδα περνά κρίση αβεβαιότητας, άγνοιας ή σύγχυσης. Είναι ρόλος προσωρινός.

2) Ο μεσολαβητικός.

Ο ρόλος αυτός ενεργοποιείται, ιδιαίτερα, με ομάδες που βρίσκονται σε κρίση. Μεσολαβεί μεταξύ του νέου μέλους και της ομάδας, μεταξύ της ηγεσίας της ομάδας και των μελών της, μεταξύ της ομάδας και της διεύθυνσης του Ιδρύματος, μεταξύ ομάδας και κοινότητας.

3) Ο παρακινητικός και ο εμπνευστικός.

Ο κοινωνικός λειτουργός παρακινεί ή και εμπνεύσει τα μέλη και την ομάδα στις μεταξύ τους σχέσεις, στην αυτοέκφραση, στη συμμετοχή τους στις δραστηριότητες της ομάδας, στη λήψη αποφάσεων, στην αναζήτηση και στην εφαρμογή λύσεων σε καταστάσεις, που φαίνονται να μην έχουν διέξοδο, στην παραγωγή του έργου.

4) Ο συμβουλευτικός, ο κατευθυντικός, ο διδακτικός ρόλος.

Διδάσκει και κατευθύνει τα περιεχόμενα μιας δραστηριότητας ή μιας διαδικασίας. Διδάσκει, ακόμη, ρόλους όπως του ηγέτη και του απλού μέλους, κατευθύνει τα μέλη στην απόκτηση νέων, περισσότερο παραγωγικών ρόλων ή στην άσκηση άλλων.

5) Ο κοινωνικός λειτουργός γίνεται ο ίδιος φορέας άλλων αξιών, στάσεων και δεξιοτήτων με τη διαδικασία της ταύτισης.

Ο ρόλος αυτός απαιτεί αυξημένη ευαισθησία στις ανάγκες των μελών και στις δικές του, απαιτεί αντικειμενικότητα στην εκτίμηση των αναγκών και των δυνατοτήτων των μελών και της ομάδας, καλή γνώση των αξιών, αρχών και στάσεων των μελών, της ομάδας και της κοινότητας στην οποία ανήκουν τα μέλη.

6) Ο κοινωνικός λειτουργός ελέγχει και περιορίζει την ομάδα ή τα μέλη ρόλος που χρειάζεται αυξημένη αυτογνωσία και αυτοέλεγχο.

Με τον ρόλο αυτό, ο κοινωνικός λειτουργός βοηθά στη διατήρηση και ενίσχυση της συνοχής της ομάδας και στην προώθηση του έργου της.

7) Ο κοινωνικός λειτουργός προσέχει, παρατηρεί και κατευθύνει.

Ο συνδυασμός του τριπλού αυτού ρόλου. Εκφράζει μια αρκετά περιορισμένη σε ενέργειες δραστηριότητα του κοινωνικού λειτουργού. Τον συναντάμε όταν η ομάδα βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο ανάπτυξης όταν λόγω της ωριμότητας των μελών ή και της πείρας τους για την παραγωγή έργου, υπάρχει περιορισμένη ανάγκη για επαγγελματική βοήθεια.

Κατόπιν θα υπάρξει αναφορά στον ρόλο του κοινωνικού λειτουργού στην κοινωνική εργασία με κοινότητα.

Σύμφωνα με τον Σταθόπουλο (2000:111-113) ο κοινωνικός λειτουργός αναλαμβάνει τους εξής ρόλους:

1) Υποστηρικτής, συμπαραστάτης, βοηθός

Σχετικά με τον παραπάνω ρόλο, ο ROSS (1967:304) πιστεύει ότι κοινωνικός λειτουργός υιοθετεί μια κατευθυντική στάση. Βοηθάει και διευκολύνει με ερωτήσεις την ομάδα να εστιάσει τη

δυσαρέσκεια που υπάρχει στην κοινότητα για τα διάφορα προβλήματα, ενθαρρύνει τους κατοίκους να κινητοποιηθούν και να οργανωθούν για συλλογική δράση.

2) Ρόλος του μεσίτη-διαμεσολαβητή.

Ο κοινωνικός λειτουργός δρα ως μεσάζων, επιδιώκει να επιτύχει αλλαγές, οι οποίες έχουν ευεργετικά αποτελέσματα για ολόκληρες κατηγορίες ανθρώπων.

3) Ρόλος του εμπειρογνώμονα.

Ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να βοηθήσει από τη θέση του ειδικού με πληροφορίες, γνωματεύσεις για θέματα τα οποία απασχολούν την οργανωμένη ομάδα και την κοινότητα γενικότερα. Με την ιδιότητα του εμπειρογνώμονα ομιλεί με κύρος, χωρίς όμως αυτό να του δίνει το δικαίωμα να υπαγορεύσει τη θέλησή του και πειθαναγκάσει την οργανωμένη ομάδα να ενεργήσει σύμφωνα με τις δικές του προτάσεις.

4) Ρόλος του συνηγόρου

Ο κοινωνικός λειτουργός δρα υπερασπιζόμενο τα συμφέροντα της οργανωμένης ομάδας σε σχέση με Οργανώσεις του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα με τις οποίες υπάρχει διένεξη. Τάσσεται με τις θέσεις και το μέρος της ομάδας με την οποία συνεργάζεται.

5) Ρόλος ακτιβιστή.

Συντάσσεται έντονα με τις θέσεις της ομάδας κοινοτικής δράσης. Οι μέθοδοι και τακτικές που χρησιμοποιούνται είναι εκείνες της αντιπαράθεσης και της μη-βίας.

Συμπερασματικά:

Ο κοινωνικός λειτουργός επιλέγει τον ρόλο που ταιριάζει σε κάθε περίπτωση, ανάλογα με τη μέθοδο της κοινωνικής εργασίας. Ο

επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός καλείται να αναλάβει πολλούς και διαφορετικούς ρόλους προκειμένου να ανταποκριθεί ικανοποιητικά στα καθήκοντά του.

2.2.8. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ-ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΡΟΛΩΝ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ.

Ο κοινωνικός λειτουργός έχει να αντιμετωπίσει προβλήματα-δυσκολίες που επηρεάζουν την εκπλήρωση των ρόλων του και συντελούν σε μια αναγκαστική “συρρίκνωση” των αρμοδιοτήτων του όπως ορίζονται στην υπουργική απόφαση.

Παρακάτω θα αναφερθούν εκείνοι οι παράγοντες οι οποίοι συντελούν στην μη εκπλήρωση των ρόλων του κοινωνικού λειτουργού:

1) Έλλειψη επαγγελματικής ταυτότητας.

Επαγγελματική ταυτότητα συνεπάγεται συμπεριφορές που βασίζονται στις αρχές και αξίες της κοινωνικής εργασίας. Εκδηλώνεται σαν συμπεριφορές που χαρακτηρίζονται από αντικειμενικότητα, αυτοκυριαρχία, γνώση, συνεργασία και ικανότητα να αντιπροσωπεύει με παρουσία την κοινωνική εργασία στις σχέσεις του με άτομα, οργανισμούς ιδρύματα.

2) Έλλειψη ενημερότητας των ρόλων του και συγκεκριμένων στόχων.

Η εξάσκηση του επαγγέλματος του κοινωνικού λειτουργού απαιτεί την ακριβή γνώση των ρόλων που καλείται να παίξει ως επίσης στόχων κάτω από διάφορες συνθήκες και καταστάσεις.

Έλλειψη ενημερότητας των ρόλων του όχι μόνο δημιουργεί σύγχυση στον κοινωνικό λειτουργό αλλά και αμφιβολίες ως προς το πώς και εάν μπορεί να ανταποκρίνεται σε δεδομένες περιστάσεις. Η ενημερότητα ρόλων αυξάνει την προσωπική ασφάλεια του κοινωνικού λειτουργού ως επαγγελματία και αυξάνει επίσης την αυτοπεποίθηση του για την αποτελεσματική εκπλήρωση των καθηκόντων του.

3) Έλλειψη ευαισθητοποίησης.

Η έλλειψη ευαισθητοποίησης γίνεται εμφανής σε περιπτώσεις που ο κοινωνικός λειτουργός δείχνει μια αδιάφορη στάση και δεν σέβεται πολλές από τις βασικές ανάγκες των ατόμων για εξατομίκευση των προβλημάτων του και σεβασμού του δικαιώματός τους για μια δεύτερη και εμπιστευτική μεταχείριση.

4) Έκφραση εχθρότητας, διαφωνίας και αλαζονείας ή αυθάδειας.

Οι λόγοι για τέτοιες συμπεριφορές είναι διάφοροι. Μπορεί να οφείλονται στην προσωπικότητα του επαγγελματία, στην έλλειψη εκπαίδευσης καθώς επίσης στις πιέσεις των συστημάτων εργασίας.

5) Έλλειψη ικανότητας στις δεξιότητες της συνέντευξης.

Η έλλειψη τέτοιας ικανότητας δημιουργεί ένα από τα πιο σοβαρά προβλήματα στην εκπλήρωση των καθηκόντων του κοινωνικού λειτουργού. Η ανάπτυξη επαγγελματικής σχέσης, η εφαρμογή μιας μεθοδολογίας παροχής υπηρεσιών, η θεραπευτική υπέρβαση κοινωνικού λειτουργού είναι απόλυτα συνδεδεμένα με αυτή την ικανότητα του κοινωνικού λειτουργού στην συνέντευξη, επικοινωνία.

6) Στάση ανωτερότητας και ηθικολογίας.

Η τάση προς “δίδαχύν”, κριτική, ανταγωνιστικότητα και παρουσίαση του εαυτού του σαν “ανύπτορα” του κατεστημένου και των ηθικών ερεισμάτων του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου, είναι μια όχι ασυνήθης συμπεριφορά που γίνεται εμπόδιο στην εκπλήρωση των σκοπών της κοινωνικής εργασίας με οποιαδήποτε μέθοδο αυτή εφαρμόζεται.

7) Η απρόσωπη στάση του κοινωνικού λειτουργού.

Η στάση της απρόσωπης συμπεριφοράς που είναι ίσως αποτέλεσμα έλλειψης εκπαίδευσης και πιέσεων από το πλαίσιο εργασίας, όχι μόνο πλήττει το άτομο συναισθηματικά που το κάνει να νοιώθει σαν ένας “αριθμός”, αλλά πολλές φορές το αποδιώχνει από μελλοντικές επαφές με τον κοινωνικό λειτουργό και τον οργανισμό.

Ανασταλτική επίδραση στην εκπλήρωση των ρόλων του κοινωνικού λειτουργού εκτός από τα προαναφερθέντα παρατηρούμε και στα συστήματα προσφοράς υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα:

- 1) Έλλειψη προσωπικού. Περιορισμένος αριθμός κοινωνικών λειτουργών για να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες των ατόμων που ο οργανισμός πρέπει να βοηθήσει.
- 2) Αρτηριοσκληρωτικοί κανονισμοί που άσχετα εάν δεν εξυπηρετούν τα άτομα (πελάτες) ακολουθούνται με θρησκευτική προσήλωση. Η έλλειψη ευελιξίας του οργανισμού έτσι έχει αρνητικές επιπτώσεις όχι μόνο στο είδος και ποιότητα υπηρεσίας που τα άτομα λαμβάνουν αλλά και στις σχέσεις του προσωπικού μεταξύ τους.
- 3) Περιορισμένος αριθμός υπηρεσιών που ανταποκρίνεται ίσως σε κάποιες βασικές ανάγκες αλλά όχι σε ανάγκες που είναι ζωτικής σημασίας για το άτομο σε μακροχρόνια βάση.
- 4) Έλλειψη ευαισθησίας από το σύστημα του οργανισμού όχι πάνω σε διαπροσωπικές σχέσεις αλλά στην όλη φυσική διαμόρφωση του οργανισμού που είναι αντίθετος στα πιο στοιχειώδη Standards εξυπηρέτησης του πολίτη. Αυτό όχι μόνο αποπροσωποιεί το άτομο αλλά και το αποξενώνει. (Νομικού, 1998)

2.3 ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ

2.3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρακάτω κεφάλαιο παρουσιάζονται τα κύρια χαρακτηριστικά του άγχους για την επίτευξη μιας καλύτερης και περισσότερο κατανοητής παρουσίασης των στρατηγικών διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί προκειμένου να αντιμετωπίσουν το άγχος.

Το άγχος είναι το συχνότερο αρνητικό συναίσθημα που καταλαμβάνει και συχνά βασανίζει εκατομμύρια ανθρώπους σήμερα.

Σε ήπια ένταση και κυρίως με τη μορφή τάσης, υπάρχει και συνοδεύει πολλές ενέργειες του ατόμου. Αντιπροσωπεύει τη φάση της προετοιμασίας του οργανισμού για δράση. Είναι μια κατάσταση υψηλής ετοιμότητας για αντίδραση, που φυσικά δεν μπορεί να χαρακτηριστεί σαν παθολογική, αλλά μάλλον σαν μια φυσιολογική και απαραίτητη προετοιμασία για την καλύτερη αντιμετώπιση καταστάσεων μεγάλης έντασης ή για καλύτερη και αποδοτικότερη δράση.

Από τη στιγμή όμως, που η ένταση του άγχους αυξάνει σε σημείο ώστε να επιφέρει το αντίθετο αποτέλεσμα, που επιμένει αν το αρχικό αίτιο έχει εκλείψει ή που δημιουργείται χωρίς αρκετά σοβαρή αιτία, τότε γίνεται ένα πρόβλημα για τον άνθρωπο.

2.3.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

1. "Το άγχος είναι ασαφή, δυσάρεστα συναισθήματα, λίγο ακαθόριστα, τα οποία προέρχονται είτε από την πίεση που το ίδιο το άτομο ασκεί στον εαυτό του, προκειμένου να ικανοποιήσει τους στόχους και τα κίνητρα του, είτε από το κοινωνικό του περιβάλλον και τις απαιτήσεις που έχει και τις πιέσεις που αυτό ασκεί στο άτομο (π.χ. έντονος ανταγωνισμός στις εργασιακές σχέσεις, στο σχολικό περιβάλλον κ.τ.λ.)"

(Αντωνοπούλου-Καλούρη Ρανυ,1994:193-194)

2. "Το άγχος είναι η οδυνηρή, καταθλιπτική, ανυπόφορη και βασανιστική αναμονή ενός ανερχόμενου κινδύνου."

(Γαλανός, 1981:17)

3. "Το άγχος είναι η αντίληψη του κοινωνικού ρεαλισμού που διαχέεται σε όλες τις πτυχές της ζωής μας, δημιουργώντας μια υπαρκτή διάσταση, με καταλυτικές επιπτώσεις στην εξέλιξη αλλά και τη συγκρότηση της ψυχολογίας και της προσωπικότητας του ατόμου"

(Μαρίνος,1981:39)

4. "Το άγχος είναι μια απαίτηση πάνω στις προσαρμοστικές δυνατότητες του πνεύματος και του σώματος. Εάν οι δυνατότητες αυτές μπορούν να ανταποκριθούν σε μια τέτοια απαίτηση, ώστε το άτομο να απολαύσει την πρόκληση αυτή, τότε το άγχος είναι ευπρόσδεκτο και χρήσιμο. Όταν δεν μπορούν και θεωρούν την

απαίτηση εξουθενωτική, τότε το άγχος είναι ανεπιθύμητο και επιβλαβές''

(D. Fontana, 1993:16)

5. ''Το άγχος είναι η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που περιλαμβάνει αισθήματα τάσης, φόβου ή και τρόμου σαν απάντηση σε κίνδυνο του οποίου η πηγή είναι σε μεγάλο βαθμό άγνωστη ή μη αναγνωρίσιμη.''

(Μάνος, 1988:222).

6. ''Το άγχος είναι ένα φυσιολογικό μέρος της καθημερινής μας ζωής και προκύπτει κάθε φορά που το σώμα και το μυαλό μας αντιμετωπίζουν απαιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν την ικανότητα μας να ανταποκριθούμε. Αυτές οι απαιτήσεις μπορεί να είναι σωματικές ή διανοητικές''

(P. Glenys, 1986:162)

7. ''Το συναίσθημα του άγχους αναφέρεται σε κάποιον κίνδυνο, πραγματικό ή φανταστικό, που δεν είναι εύκολο να αντιμετωπιστεί γιατί είναι ασαφής ή άγνωστος, κρυφός .''

(Π. Χαρτοκόλλης, 1986)

8. ''Κατά τον Lotargus το άγχος είναι μια κατάσταση που βιώνουμε όταν οι απαιτήσεις που προβάλλονται πάνω μας δεν μπορούν να εξισορροπηθούν από την ικανότητα μας να ανταποκριθούμε σε αυτές ''.

(H. Jones, 1999:33)

9. "Το άγχος μπορεί να θεωρηθεί ως ουσιαστική έλλειψη αντιστοιχίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που προβάλλονται στο άτομο από το περιβάλλον του, από τη μια μεριά, και τις ικανότητες απόκρισης του ατόμου στις απαιτήσεις αυτές, από την άλλη, ιδιαίτερα κάτω από συνθήκες όπου η αδυναμία ανταπόκρισης στις απαιτήσεις, σύμφωνα με τις υποκειμενικές εκτιμήσεις του ατόμου, θα έχει σοβαρές συνέπειες για αυτό."

(Mc Grath: Κόντας, 1995:102).

10. "Το άγχος είναι η μη – συγκεκριμένη σωματική αντίδραση προς οποιαδήποτε απαίτηση που εξασκείται στο σώμα"

(Γ.Πιντέρης, 1984:80)

2.3.3 ΚΛΙΝΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΧΟΥΣ

Οι κλινικές μορφές άγχους ποικίλουν από το σχεδόν ομαλό άγχος, μέχρι τις πιο περίπλοκες μορφές, σαν αυτή που βρίσκουμε στη ψυχαναγκαστική ενοχή (Hodfield J, 1991:225-230).

A. Συνηθισμένο Αντικειμενικό Άγχος

Το Συνηθισμένο Αντικειμενικό Άγχος είναι η κατάσταση εκείνη κατά την οποία υπάρχει ένας σοβαρός αντικειμενικός κίνδυνος, αλλά ανικανότητα αντίδρασης, γιατί είναι αδύνατη η αποφυγή του κινδύνου. Πρόκειται για το άγχος της καθημερινής ζωής. Το ερέθισμα είναι αντικειμενικό, ο φόβος είναι δικαιολογημένος. Όμως πρόκειται για αληθινό άγχος, αφού ο φόβος κρατιέται υπό έλεγχο χωρίς πιθανότητες εκφόρτισης. Έτσι ο πρώτος χρόνος ζωής ενός ανθρώπου είναι η τυπική ηλικία κατά την οποία εμφανίζονται οι διάφορες καταστάσεις άγχους που αναπαράγονται αργότερα σαν φοβίες.

B. Συνηθισμένο Εξαρτημένο Άγχος

Το Συνηθισμένο Εξαρτημένο Άγχος διαφέρει από το Συνηθισμένο Αντικειμενικό Άγχος Η αντίδραση δεν καθορίζεται μόνο από το τωρινό ερέθισμα αλλά και από την ενίσχυση που δέχθηκε από προηγούμενες εμπειρίες, γι' αυτό είναι πάντα υπερβολική π.χ. ο φόβος για ένα σκυλί που γαβγίζει, το σκοτάδι. Η τωρινή κατάσταση δεν φτάνει για να ερμηνευθεί η υπερβολική αντίδραση, το άτομο έχει ήδη μια προδιάθεση.

Το Συνηθισμένο Εξαρτημένο Άγχος μπορεί να είναι *εξειδικευμένο* ή *γενικό*

- i. **Εξειδικευμένο Εξαρτημένο Άγχος** είναι εκείνο στο οποίο ο φόβος έχει προσκολληθεί σε κάποιο ιδιαίτερο αντικείμενο ή κατάσταση. Οι εξαρτημένοι φόβοι συχνά προέρχονται από την τάση του

παιδιού να γενικεύει τις εμπειρίες του ή μάλλον από την αδυναμία του να κάνει διάκριση ανάμεσα στα διάφορα ερεθίσματα του δηλώνουν κάποιο κίνδυνο.

- ii. Το Γενικευμένο Εξαρτημένο Άγχος αποτελεί μια νευρική προδιάθεση. Το παιδί που είναι συνεχώς άρρωστο ή που ζει σε μια διαλυμένη οικογένεια, μπορεί να αναπτύξει άγχος απέναντι στη ζωή. Βλέπει τον κίνδυνο να παραμονεύει παντού, νοιώθει ανησυχία μπροστά σε οποιαδήποτε νέα κατάσταση, υποχωρεί από οποιοδήποτε νέο καθήκον και μεγαλώνει έχοντας αναπτύξει μια νευρική προδιάθεση.

Γ. Το Συνηθισμένο Υποκειμενικό Άγχος

Συνηθισμένο Υποκειμενικό Άγχος είναι εκείνο στο οποίο η πηγή του κινδύνου βρίσκεται μέσα μας. Οι απειλές προέρχονται από τις παρορμήσεις και τις επιθυμίες μας. Όπως υπάρχουν κίνδυνοι εξωτερικοί, έτσι υπάρχουν και κίνδυνοι εσωτερικοί μας. Μπορεί κανείς να φοβάται όχι μόνο την αρρώστια ή μήπως χάσει τη δουλειά του αλλά και την οξυθυμία του. Μπορεί να φοβάται μήπως φανεί αγενής ή μήπως ρεζιλευτεί. Ένας άνθρωπος μπορεί να φοβάται την ατίμωση περισσότερο και από το θάνατο. Ο φόβος φαίνεται να προέρχεται από μία αίσθηση εκμηδένισης και εξάλειψης του εαυτού, πράγμα που μπορεί να ισχύει τόσο για τον ηθικό, όσο και για το σωματικό μας εαυτό.

Αυτοί οι κίνδυνοι από μέσα μας μπορούν κάλλιστα να προκαλέσουν άγχος, γιατί δεν μπορούμε να ξεφύγουμε από τον εαυτό μας. Επιπλέον, οι ανασταλτικές δυνάμεις, που αποτρέπουν την έκφραση των συναισθημάτων, βρίσκονται επίσης μέσα μας. Η όλη σύγκρουση είναι υποκειμενική. Το συνηθισμένο υποκειμενικό άγχος διακρίνεται από το νευρωσικό άγχος στο ότι σ' αυτό η πηγή του κινδύνου είναι γνωστή.

Το Νευρωσικό Άγχος

Το νευρωσικό άγχος αποτελεί μία μορφή αγχώδους κατάστασης στην οποία η αιτία του φόβου δεν είναι απλά υποκειμενική αλλά και *απωθημένη* και *ασυνείδητη*. Ο όρος «νευρωσικός» χρησιμοποιείται καμιά φορά για όλες τις νοσηρές καταστάσεις άγχους, όπως ένας εξαρτημένος φόβος του νερού.

Εξαιτίας της κρυμμένης φύσης αυτών των φόβων δεν μπορούμε να τους αντιμετωπίσουμε ικανοποιητικά και έτσι μετατρέπονται σε άγχος. Επειδή είναι απωθημένοι, είναι *ψυχικά αποσυνδεμένοι*. Επειδή είναι ψυχικά αποσυνδεμένοι, βρίσκονται πέρα από τον έλεγχο της θέλησης και επειδή το αληθινό αντικείμενο του φόβου είναι άγνωστο, συχνά προβάλλονται σε άλλα αντικείμενα φόβου και εκδηλώνονται με την ομαλή μορφή της φοβίας.

2.3.4 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΓΧΟΥΣ

2.3.4.1 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΑΓΧΟΥΣ

Σύμφωνα με τον Jones(1999:104-106), τα πιο συνήθη συμπτώματα τα οποία συνδέονται με υπερβολικά επίπεδα άγχους στην καθημερινή ζωή είναι τα ακόλουθα:

A. Συμπτώματα συμπεριφοράς

- Υπερβολικό φαγητό- παχυσαρκία
- Απώλεια όρεξης- ανορεξία
- Αύξηση καπνίσματος
- Αύξηση λήψης αλκοόλ
- Αύξηση κατανάλωσης καφεΐνης
- Αύξηση ή εμφάνιση κατάχρησης ουσιών
- Διαρκείς ευερεθιστικότητα με τους άλλους
- Δυσκολία λήψης αποφάσεων
- Καταπιεσμένος θυμός
- Δυσκολία συγκέντρωσης
- Απώλεια της αίσθησης του χιούμορ
- Παράνοια
- Αίσθηση απώλειας του ελέγχου
- Ανικανότητα επιτυχής ολοκλήρωσης μιας εργασίας
- Συχνή ανάγκη για κλάμα
- Έλλειψη ενδιαφέροντος για χόμπι μετά την δουλειά
- Διαρκή κούραση- εξάντληση

- Μειωμένη σεξουαλική επιθυμία

B. Σωματικά συμπτώματα

- Πεπτικό σύστημα

(Δυσπεψία, Ναυτίες, Καούρες και Κράμπες στο στομάχι, Διάρροια)

- Καρδιά και κυκλοφορία

(Πόνος στο στήθος, Ταχυπαλμία, Ημικρανίες, Πονοκέφαλος)

- Νευρικό σύστημα

(Τρόμος και ταραχή, Ονυχοφαγία, Γενική ανησυχία ,Διαταραχές ύπνου)

- Μυς και σύνδεσμοι

(Μυϊκές κράμπες και σπασμοί, Πόνος στο σβέρκο και στην πλάτη)

- Δέρμα

(Κρύα δάκτυλα χεριών ή ποδιών ,Επιδείνωση φαλάκρας ,Υπερέκκριση ιδρώτα)

- Σεξουαλικές διαταραχές

(Στεριότητα, Περιορισμένη λίμπιντο, Ανικανότητα , Ανοργασμία)

- Γενικά

(Συχνή διούρηση, Επιδείνωση άσθματος, Κνησμός)

2.3.4.2 ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΑΓΧΟΥΣ

Κατά τον Fontana (1995 : 30-34) , οι συνέπειες του άγχους διακρίνονται στις εξής κατηγορίες :

I. Γνωστικές συνέπειες του άγχους

- Μειώνεται η διάρκεια της συγκέντρωσης και της προσοχής
- Αυξάνεται η πιθανότητα διάσπασης της προσοχής
- Εξασθένηση της βραχυπρόθεσμης και μακροπρόθεσμης μνήμης
- Η ταχύτητα αντίδρασης γίνεται απρόβλεπτη
- Αυξάνεται ο ρυθμός των σφαλμάτων
- Εξασθενούν οι δυνατότητες οργάνωσης και μακροπρόθεσμου προγραμματισμού
- Αυξάνονται οι ψευδαισθήσεις και οι διαταραχές της σκέψης

II. Συναισθηματικές αντιδράσεις του άγχους

- Αυξάνονται οι οργανικές και ψυχολογικές εντάσεις
- Αυξάνεται η υποχονδρία
- Συντελούνται αλλαγές στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας
- Αυξάνονται τα ήδη υπάρχοντα προβλήματα προσωπικότητας
- Εξασθενούν οι ηθικοί και συναισθηματικοί περιορισμοί
- Εμφανίζεται κατάθλιψη και αισθήματα αδυναμίας
- Ραγδαία πτώση της αυτοεκτίμησης

- Αύξηση των προβλημάτων λόγου

III. Γενικές συμπεριφορικές συνέπειες του άγχους

- Μειώνονται τα ενδιαφέροντα κι ο ενθουσιασμός
- Οι απουσίες αυξάνονται
- Αυξάνεται η κατάχρηση ουσιών
- Τα επίπεδα ενέργειας είναι χαμηλά
- Ο ύπνος διαταράσσεται
- Αυξάνει η κυνική διάθεση απέναντι στους πελάτες ή τους συναδέλφους
- Αναπτύσσεται αδιαφορία για τις νέες πληροφορίες
- Οι υπευθυνότητες μετατίθενται στους άλλους
- Τα προβλήματα λύνονται σε όλο και περισσότερο επιφανειακό επίπεδο
- Εμφανίζονται τύποι "παράδοξης" συμπεριφοράς
- Εμφάνιση απειλών αυτοκτονίας

2.3.5. ΑΙΤΙΕΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Οι νέοι ενήλικοι έρχονται αντιμέτωποι με το δύσκολο καθήκον να διαλέξουν μια καριέρα και να βρουν μια δουλειά. Σ' όλη τη διάρκεια της ζωής έχουμε να αντιμετωπίσουμε πιέσεις, που προκύπτουν από το επάγγελμα και τις δυσκολίες του, πιέσεις από την κοινωνική ομάδα που ανήκουμε, καθώς και με τις διάφορες μορφές του άγχους, που ενυπάρχουν στο γάμο και τις οικογενειακές σχέσεις. Η αποχώρηση από την επαγγελματική ζωή και τα γεράματα δεν είναι μόνο στάδια της ζωής, αλλά και καταστάσεις, που από την ίδια τους τη φύση εμφανίζονται σαν αδιαφιλονίκητες αιτίες άγχους (Spielberger C., 1982:18).

Κατά τον Καβάκα (1988:30-31) οι κυριότερες αιτίες που μπορούν να ενοχοποιηθούν για τη δημιουργία άγχους είναι:

α) **Ιδιοσυγκρασία.** Είναι κοινός γνωστό ότι όλοι δεν γεννιόμαστε ίδιοι από την άποψη ιδιοσυγκρασίας. Μερικοί είναι λίγο πολύ αγχώδεις από τη γέννησή τους, όπως παιδιά που καταλαμβάνονται εύκολα από ανησυχία ή φοβίες για γεγονότα ή καταστάσεις που άλλα παιδιά ελάχιστα τα επηρεάζουν.

β) **Η ανατροφή.** Η ανατροφή και οι παιδικές εμπειρίες τροφοδοτούν συχνά το άτομο με άγχος.

γ) **Αποτυχίες του παρελθόντος.** Αν στο παρελθόν είχαμε επανειλημμένες και απροσδόκητες αποτυχίες, αν είχαμε την αποτυχία να συναντήσουμε περισσότερες δυσκολίες ή εμπόδια απ' ότι οι άλλοι γύρω μας, αν απειλήθηκε σοβαρά η ζωή μας, τα σχέδιά μας, τα όνειρα ή οι ελπίδες μας τότε, εκτός από τα άλλα αρνητικά συναισθήματα που ενδεχόμενα έχουν δημιουργηθεί μέσα μας, συχνά εμφανίζεται και άγχος.

δ) **Κίνδυνοι και δυσκολίες του παρόντος.** Στην καθημερινή μας ζωή υπάρχουν πολλοί κίνδυνοι, άλλοτε πραγματικοί και άλλοτε φανταστικοί. Επίσης υπάρχουν πολλές υποχρεώσεις και προβλήματα που μας πιέζουν καθημερινά απαιτώντας τη λύση τους. Κάθε πραγματική ή φανταστική κατάσταση που απειλεί να μας στερήσει ή να εμποδίσει την ικανοποίηση κάποιας βασικής για μας ανάγκης, μπορεί να μας τροφοδοτήσει με άγχος.

ε) **Η αμφιβολία για τις ικανότητές μας.** Ο κίνδυνος να αποτύχουμε σε κάτι που το θεωρούμε βασικό, δημιουργεί μέσα μας άγχος, ιδιαίτερα όταν αυτό ενισχύει την αμφιβολία μας για την αξία ή τις ικανότητές μας.

στ) **Τα διλήμματα.** Άγχος μπορεί να δημιουργηθεί μέσα μας όταν αντιμετωπίζουμε διλήμματα ή χρειάζεται να πάρουμε κάποια μεγάλη απόφαση. Μια τέτοια κατάσταση δημιουργεί αβεβαιότητα και άγχος, που ευτυχώς υποχωρεί όταν το δίλημμα ξεπεραστεί ή τελικά ληφθεί η απόφαση.

ζ) **Εσωτερικές συγκρούσεις.** Άγχος δημιουργείται συχνά από συγκρούσεις που γίνονται μέσα μας ανάμεσα στις επιθυμίες ή προσδοκίες μας από τη μια πλευρά και στους περιορισμούς που υπαγορεύει η συνείδηση ή το περιβάλλον από την άλλη.

η) **Ενοχές για λάθη, αποτυχίες ή και αμαρτίες του παρελθόντος,** που δεν φροντίσαμε ν' απαλλαγούμε απ' αυτές με εξομολόγηση μπροστά στον Θεό και συγχώρηση, δημιουργούν αρκετή ανησυχία, άγχος ή φοβία μέσα μας.

θ) **Υπεραπασχόληση.** Τέλος, όσο περισσότερο παίρνουμε στους ώμους μας βάρη και προβλήματα τόσο δικά μας όσο και των δικών μας και αναγκαζόμαστε έτσι να τρέχουμε από το πρωί μέχρι το βράδυ ή να βασανίζουμε συνέχεια το μυαλό μας, τόσο αυξάνεται το άγχος μέσα μας.

Ο Χαρτοκόλλης (1986:88-89) αναφέρει ότι το άγχος οφείλεται σε κάποια παιδική νεύρωση, κάποια απωθημένη συναισθηματική σύγκρουση,

που ανάγεται στην παιδική εμπειρία. Επίσης ο μηχανοποιημένος πολιτισμός της εποχής μας, η ισοπέδωση των κοινωνικών συνθηκών συντείνουν στη δημιουργία ενός κλίματος ανασφάλειας, αποπροσωποποίησης και αυτοματισμού που εννοούν την εμφάνιση άγχους. Επιπρόσθετα η γυναίκα είναι πιο επιρρεπείς στο άγχος διότι έχει να αντιμετωπίσει ιδιαίτερα προβλήματα προσαρμογής γύρω από την εμμηνόρροια, εγκυμοσύνη, μητρότητα, την παραδοσιακή διάκριση των δύο φύλλων και την αμφισβήτηση του κοινωνικού της ρόλου.

2.3.6 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΝΤΙΔΡΑΣΗΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του κάθε ατόμου, η άποψη που έχει για τη ζωή, η ιδεολογία και η φιλοσοφία του, οι κοινωνικές απαιτήσεις και ο κοινωνικός του περίγυρος, το κοινωνικό ευρύτερα περιβάλλον, καθορίζουν την ένταση και το βαθμό του άγχους και του στρες που κάθε άτομο βιώνει.

Η αντίδραση του ατόμου στο άγχος, η απάντησή του στο στρες ή η προσπάθεια του για απαλλαγή απ' αυτό, γεννούν συνήθως τις ακόλουθες μορφές συμπεριφοράς:

- 1) Ενεργητική αντιμετώπιση: Το άτομο, προκειμένου να μπορέσει να εξαλείψει τα κοινωνικά ή ατομικά, εσωτερικά ή εξωτερικά εμπόδια που συναντά, ενεργοποιείται και δραστηριοποιείται κινητοποιώντας όλα τα μέσα, δυνάμεις και μηχανισμούς που διαθέτει. Το άγχος, το στρες σ' αυτή την περίπτωση λειτουργεί θετικά, ενισχύοντας το άτομο στη λύση και στην αντιμετώπιση των προβλημάτων του.
- 2) Απόσυρση: Το άτομο δεν μπορεί να αντιδράσει ενεργητικά στο άγχος. Επιλέγει τότε σαν τρόπο αντιμετώπισης την απόσυρση, δηλαδή, την απομάκρυνση από την δυσάρεστη κατάσταση που προκαλεί το άγχος και το στρες ή ακόμη και την υποχώρηση απέναντι στους επιδιωκόμενους εσωτερικούς ή επιβαλλόμενους εξωτερικούς στόχους και σκοπούς.
- 3) Συμβιβασμός: Πολλές φορές ούτε η ενεργητική αντιμετώπιση, ούτε όμως και η απόσυρση προσφέρουν λύση για τα προβλήματα του ατόμου και τη μείωση ή απαλλαγή του από το στρες και το άγχος. Τότε αναγκάζεται να συμβιβαστεί, να διαφοροποιήσει τα κίνητρα

και τις επιδιώξεις του, να αλλάξει τον αρχικό στόχο και σκοπό του με κάποιον άλλο που πολλές φορές, μέχρι εκείνη τη στιγμή, θεωρούσε απορριπτέο.(Κουλούρη 1994:192)

Ο Jones, (1999:172-174) παραθέτει μια διαφορετική άποψη του και θεωρεί ότι οι άνθρωποι όταν βρίσκονται σε κατάσταση στρες, χρησιμοποιούν επικίνδυνους και ακατάλληλους αμυντικούς μηχανισμούς.

1. Κατηγορούμε τους άλλους

Αν επιλέξουμε με τη θέλησή μας να μην εξετάζουμε τη συμπεριφορά και τις πράξεις μας, κάθε λάθος και ασυνέπεια στη διαδικασία της σκέψης μας και στον τρόπο που λειτουργούμε μένει απαρατήρητο. Οι άνθρωποι που λειτουργούν έτσι, πολύ εύκολα κατηγορούν τους άλλους όταν, στην πραγματικότητα, φταίει η δική τους αδυναμία και τα δικά τους λάθη.

2. Ξεσπάμε στους άλλους

Εδώ, τα άτομα, κάτω από υπερβολικό στρες, μεταθέτουν το συναίσθημά τους από την αληθινή πηγή σε μια άλλη, πλασματική.

3. Δικαιολογίες για την κακή μας συμπεριφορά

Με ψυχολογικούς όρους αυτό αποκαλείται "εκλογίκευση". Ο όρος αυτός χρησιμοποιείται για να περιγράψει ένα είδος αυτοεξαπάτησης, όταν βρίσκουμε φαινομενικά αποδεκτούς κοινωνικά λόγους για να κάνουμε κάτι που έχει ένα λιγότερο έντιμο κίνητρο.

4. Υπερβολική αντιστάθμιση όταν νιώθουμε ανασφάλεια

Για να αντισταθμίσει την αδυναμία του ή μια αίσθηση κατωτερότητας, επιδείκνυε ένα επίχρισμα δύναμης και αυθεντίας.

5. Μετατρέπουμε το φόβο σε αρρώστια

Κάποιος με κρυφούς φόβους μπορεί να μετατρέψει αυτά του τα άγχη σε διάφορους τύπους σωματικών συμπτωμάτων.

6. Κλεινόμαστε στον εαυτό μας

Τα άτομα με υπερβολικό στρες, που δεν βρίσκουν τρόπο να ξεφύγουν απ' την κατάσταση τους, σωματικά ή συναισθηματικά, απλούστατα παραιτούνται. Χάνουν, γενικά, το ενδιαφέρον και τον ενθουσιασμό τους και καταλήγουν σε απάθεια και κατάθλιψη.

Αυτά όλα είναι παραδείγματα μηχανισμών άμυνας που δεν βοηθούν, αλλά οι περισσότεροι από μας τους χρησιμοποιούμε πότε πότε. Αν όμως, θέλουμε να γίνουμε ικανοί να αντιμετωπίζουμε αποτελεσματικά το στρες, πρέπει να παραδεχτούμε αυτές τις αρνητικές στάσεις και να ανακαλύψουμε άλλες, πιο ενδεδειγμένες μεθόδους για να ελέγξουμε το στρες.

2.3.7 ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΓΧΟΥΣ

Σύμφωνα με τον Γαλανό (1981:189) η θεραπευτική αντιμετώπιση του άγχους δεν είναι ενιαία αλλά εξαρτιέται από την καθεμιά ξεχωριστά περίπτωση.

Στην αντιμετώπιση του άγχους τα όπλα είναι η φαρμακοθεραπεία, η ψυχοθεραπεία, η έξοδος από το αγχογόνο περιβάλλον, το ηλεκτροσόκ, η απεναισθητοποίηση, η νευροχειρουργική.

Ο Χαρτοκόλλης (1986:90-91) υποστηρίζει ότι πιο απλός και άμεσος τρόπος θεραπείας μιας καταστάσεως άγχους είναι με αγχολυτικά φάρμακα. Αλλά η αποτελεσματικότητά τους, ύστερα από μια πρώτη εντυπωσιακή φάση, μειώνεται προοδευτικά και η κατάσταση συνήθως επανέρχεται με τη διακοπή τους.

Όταν το περιβάλλον συμβάλει στην εμφάνιση του άγχους, η αλλαγή του, με τη συμβολή ή την άμεση επέμβαση ενός ειδικού, μπορεί να βελτιώσει την κατάσταση, ενώ από τις ψυχοθεραπείες, ενδείκνυνται η ευαίσθητη ψυχοθεραπεία ή η θεραπεία συμπεριφοράς, οι οποίες έχουν θετικό αποτέλεσμα στην αντιμετώπιση του άγχους.

Ο Lawson (1987:23-26), θεωρεί ότι τα φάρμακα που χρησιμοποιούνται για την αντιμετώπιση του άγχους δεν είναι πάντα αποτελεσματικά. Έχουμε την τάση να απαιτούμε φαρμακευτική αγωγή, πιστεύοντας ότι αυτό θα βοηθήσει, αν και γνωρίζουμε ότι δεν υπάρχουν ακίνδυνα φάρμακα. Ο συγγραφέας προτείνει ότι η καλύτερη μέθοδος απαλλαγής από το άγχος, είναι φυσική και επιτυγχάνεται με ειδικές μεθόδους χαλάρωσης.

Ο Horney (1975:27), υποστηρίζει ότι υπάρχουν τέσσερις βασικοί τρόποι για να αποφύγει ο άνθρωπος το άγχος, α) *Να το εκλογικεύει*, β) *Να το*

αρνηθεί, γ) Να το ναρκώσει και δ) Να αποφύγει σκέψεις, αισθήματα, ορμές και καταστάσεις που θα μπορούσαν να το προκαλέσουν.

Ο Fontana (1995:53-54), σημειώνει πως η καλύτερη αντιμετώπιση του άγχους είναι η "κινητοποίηση-γνώση-δράση". Το άτομο πρέπει να αντιληφθεί την κατάσταση άγχους που βιώνει ως δυσάρεστη και να αποφασίσει να κινητοποιηθεί ώστε να την αλλάξει,(κινητοποίηση). Έπειτα οφείλει να γνωρίσει τους λόγους που του προκαλούν άγχος (γνώση), ώστε τελικά να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την πραγματοποίηση του σκοπού του (δράση).

Μέσα, για την επιτυχή εφαρμογή του παραπάνω τρίπτυχου είναι: η εκπαίδευση, η έκφραση του συναισθήματος, η ανάπτυξη δικτύου επικοινωνίας, η υγιεινή διατροφή και η άσκηση καθώς, τέλος, και η χαλάρωση και ο διαλογισμός.

2.4.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ

2.4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κάθε επάγγελμα που ασκείται με άμεση συμμετοχή της προσωπικότητας , δημιουργεί σχεδόν πάντα αισθήματα ψυχικής ευεξίας ακόμη και αν χρειαστεί να ξεπεραστούν δυσκολίες και προβλήματα . Δεν συμβαίνει όμως το ίδιο όταν ένα οποιοδήποτε επάγγελμα ασκείται από εξαναγκασμό , ή όταν οι συνθήκες κάτω από τις οποίες ασκείται είναι εντελώς αντίθετες προς τα συμφέροντα , ή τις προσδοκίες του εργαζομένου , όταν οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τα όρια του ατόμου, τότε έχουμε ως συνέπεια την δημιουργία άγχους .

Το άγχος αυτό τα τελευταία χρόνια καλείται επαγγελματικό ή εργασιακό άγχος και αποτελεί μια ιδιότυπη κατηγορία άγχους .

Σύμφωνα με τον Κάντα , "επαγγελματικό άγχος ορίζεται " η κατάσταση κατά την οποία συσσωρεύονται αγχογόνες καταστάσεις που σχετίζονται με την εργασία ή το άγχος που πηγάζει από μια συγκεκριμένη εργασιακή κατάσταση " .(Κάντας,1995:102).

Σήμερα όλο και περισσότερο παρουσιάζεται ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το επαγγελματικό άγχος το οποίο οφείλεται στο γεγονός ότι όλο και περισσότερο αναγνωρίζονται οι επιπτώσεις του στην παραγωγή και την οικονομία γενικότερα ,αλλά και γιατί έχει συνειδητοποιηθεί ο ρόλος του τόσο στην ψυχική- σωματική υγεία των εργαζομένων αλλά και στην όλη αποτελεσματικότητα της οργάνωσης .

Το κεφάλαιο αυτό θα επικεντρωθεί στο άγχος που αντιμετωπίζει το άτομο στην εργασία του .

2.4.2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΓΧΟΣ

Από τη φύση τους μερικά επαγγέλματα είναι περισσότερο αγχογόνα από άλλα . Ιδιαίτερα αγχογόνα είναι τα επαγγέλματα εκείνα που συνεπάγονται σχέσεις με ανθρώπους , απαιτούν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων ,ή οι αποφάσεις που λαμβάνονται είναι δυνατό να έχουν σοβαρές οικονομικές , κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες .

Παρακάτω θα αναφερθούν ενδεικτικά μερικά επαγγέλματα που θεωρούνται ιδιαίτερα αγχογόνα :

- *Επαγγέλματα ένστολα* : αστυνομικοί , κυβερνήτες αεροσκάφων, φύλακες σε σωφρονιστικά ιδρύματα .
- *Καλλιτεχνικά επαγγέλματα* : δημοσιογράφοι, ηθοποιοί , παρουσιαστές ραδιοφώνου και τηλεόρασης, κινηματογραφιστές.
- *Επαγγέλματα διοίκησης και εμπορίου* : διαφημιστές ,διευθυντές προσωπικού .
- *Επαγγέλματα παραγωγής και κατασκευών* : ανθρακωρύχοι ,κτίστες.
- *Επαγγέλματα υγείας* : οδοντίατροι, γιατροί (ιδιαίτερα χειρουργοί) .
- *Επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών*: κοινωνικοί λειτουργοί ,δάσκαλοι .(Κάντας,1995:103)

2.4.3 ΑΙΤΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Σύμφωνα με τον Σπίλμπεργκερ (1982:25) κάθε επάγγελμα περιλαμβάνει πολλές πιθανές αιτίες στρες . Συγκεκριμένα κακές συνθήκες εργασίας , μεγάλο ωράριο , πιεστικές προθεσμίες , δύσκολες σχέσεις με τους προϊστάμενους και τους συνεργάτες μπορούν είτε ξεχωριστά , είτε σε συνδυασμό να προξενήσουν πολύ επιζήμιες πιέσεις .

Παρακάτω θα παρουσιαστούν μερικές κοινά αναγνωρισμένες πηγές άγχους από τους Κάντα (1995:106-113), Jones (1999:122-134) και Fontana (1993:56-78).

Αναλυτικότερα :

1. Αίτια ενδογενή στην εργασία

Υπάρχουν όλοι εκείνοι οι παράγοντες που έχουν να κάνουν με αυτή καθαυτή τη φύση της εργασίας .

- Κακές συνθήκες εργασίας
- Παρατεταμένο ωράριο ,κυλιόμενο ωράριο
- Υπερβολικός φόρτος εργασίας – πολλές ώρες
- Εισαγωγή νέας τεχνολογίας
- Χρονική πίεση και προθεσμίες
- Κακοπληρωμένη –Βαρετή δουλειά ,δουλειά μόνο για τα λεφτά

2. Ο ρόλος του ατόμου στην οργάνωση

Ο δεύτερος ευρύτερος παράγοντας άγχους στην εργασία έχει να κάνει με το ρόλο του εργαζομένου ,πρόκειται για παράγοντες (αιτίες) που δε σχετίζονται τόσο με το επάγγελμα αυτό καθαυτό , αλλά με τον τρόπο που εκτελείτε στα πλαίσια της συγκεκριμένης θέσης .

- Ασαφής προσδιορισμός ρόλου

- Σύγκρουση ρόλων
- Εξωπραγματικά υψηλές προσδοκίες του ατόμου από τον εαυτό του (τελειοθηρία)
- Αδυναμία επιρροής στη λήψη αποφάσεων
- Απαιτήσεις –ευθύνες (Το βάρος των ευθυνών)
- Ανικανότητα ολοκλήρωσης ενός έργου
- Ανικανότητα για αποτελεσματική βοήθεια ή δράση
- Ανεπαρκής κατάρτιση
- Αβεβαιότητα και Ανασφάλεια

3. Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας .

Οι σχέσεις στο χώρο εργασίας μπορούν να οδηγήσουν σε αγχογόνες καταστάσεις .

- Κακή επικοινωνία
- Συγκρούσεις με ανωτέρους –συναδέλφους ,πελάτες
- Απομόνωση από τους συναδέλφους
- Συναισθηματική εμπλοκή με πελάτες – υφισταμένους
- Σεξουαλικές παρενοχλήσεις

4. Η ανάπτυξη της σταδιοδρομίας

Οι κυριότεροι αγχογόνοι παράγοντες είναι η έλλειψη αισθήματος ασφάλειας , το αίσθημα ότι το άτομο «παλιώνει» και είναι πλέον «ξεπερασμένο» όσον αφορά τις γνώσεις και τις δεξιότητες , καθώς επίσης και οι διάφορες αξιολογήσεις που γίνονται για την επίδοση ή το έργο .

- Χαμηλή θέση στην ιεραρχία ,αμοιβή και προοπτικές εξέλιξης
- Προαγωγή και Υποβιβασμός

- Έλλειψη κινήτρων για το προσωπικό
- Έλλειψη ασφάλειας στη δουλειά

5. Το κλίμα και η δουλή της οργάνωσης

Το κυριότερο σημείο που σχετίζεται με τη δημιουργία άγχους είναι η μη συμμετοχή του εργαζόμενου στη λήψη αποφάσεων και το αίσθημα ότι δεν έχει κανέναν έλεγχο πάνω σε αυτά που του συμβαίνουν στο χώρο εργασίας .

- Περιττά «τυπικά» και εσωτερικές διαδικασίες
- Περιττά «τυπικά» και εσωτερικές διαδικασίες
- Ανεπαρκής υποστήριξη (έλλειψη προσωπικού –υπαλλήλων)
- Οργανωτικά προβλήματα όπως ύπαρξη καθυστερήσεων στη λήψη αποφάσεων , χρονοβόρες διαδικασίες ,οικονομική στενότητα .
- Ο πολιτισμός στο χώρο δουλειάς . Έλλειψη συνεργασίας ,αθέμιτος ανταγωνισμός , μη ύπαρξη υποστηρικτικής ατμόσφαιρας.

6. Διασύνδεση σπιτιού –εργασίας

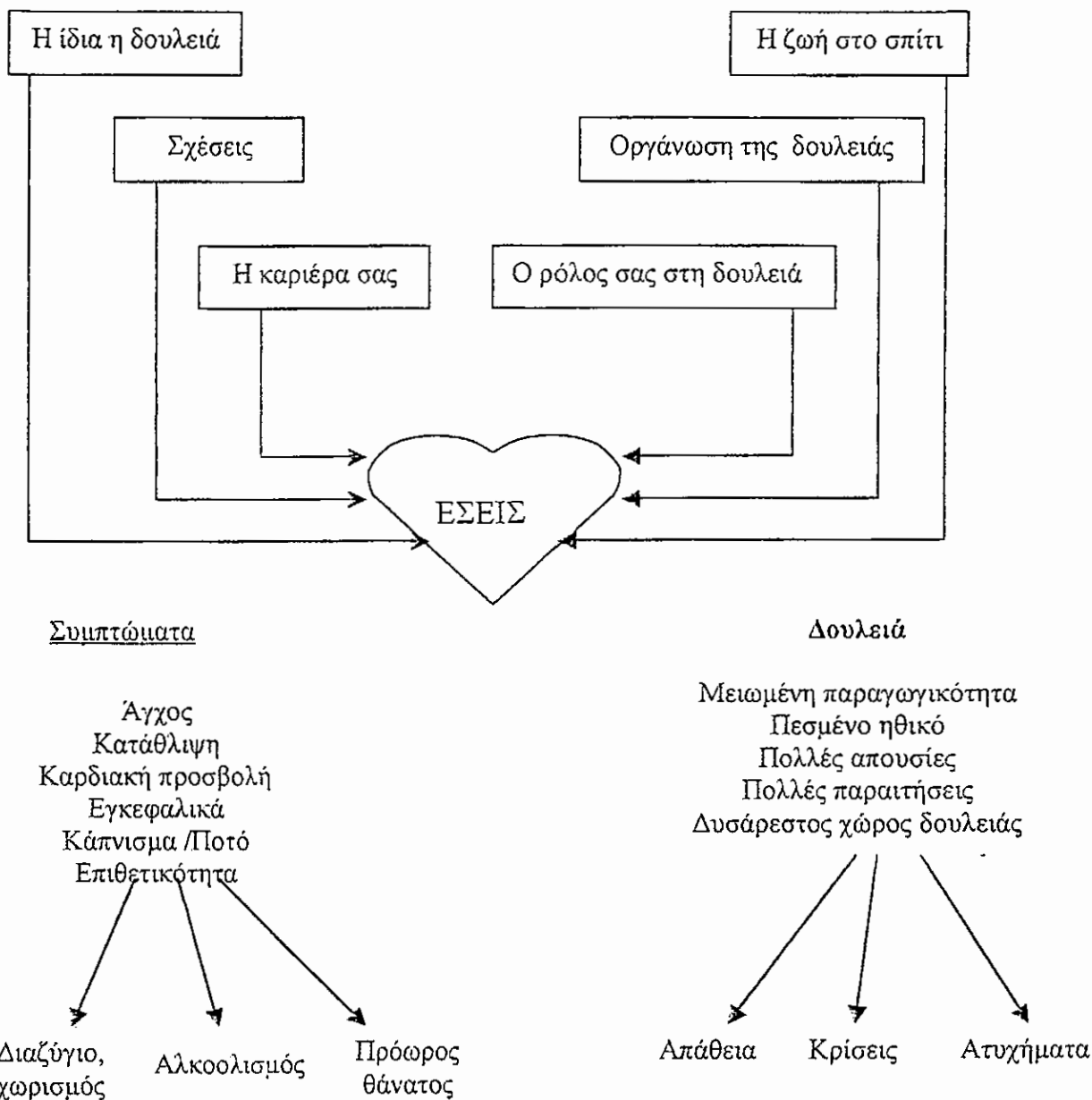
Ο τελευταίος παράγοντας που έχει βρεθεί ότι μπορεί να αποτελέσει πηγή εργασιακού άγχους αναφέρεται στη διασύνδεση οικογενειακής / κοινωνικής και εργασιακής ζωής .

- Μεταφορά προβλημάτων εργασίας στο σπίτι και αντίστροφα
- Διπλή επαγγελματική σταδιοδρομία συζύγων που μπορεί να επιφέρει συγκρούσεις
- Επαγγελματικά ταξίδια ,μετακινήσεις
- Έλλειψη αμοιβαιότητας συζύγων .Πεποίθηση ότι η προσφορά του ενός είναι μεγαλύτερη από αυτή του άλλου

- Ανισότητα στη συναισθηματική προσφορά
- Έλλειψη επιβεβαίωσης από τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας
- Διάψευση προσδοκιών όσον αφορά το ρόλο των συζύγων

Εν συνεχεία παρατίθεται το μοντέλο του Jones, όσο αφορά τις αιτίες και συνέπειες του επαγγελματικού άγχους όπως αυτό εντοπίζεται στο βιβλίο του « Υπεραπασχόληση και Άγχος ». Διακρίνονται αρκετές ομοιότητες με το μοντέλο του Cooper.

ΑΙΤΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ ΣΤΡΕΣ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ



(ΠΗΓΗ : Hilary Jones, 1999, σελ. 124)

2.4.4 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Είναι δύσκολο να εντοπίσουμε επακριβώς τα συμπτώματα του επαγγελματικού άγχους , γιατί πολλά από αυτά που θα περιγράψουμε στη συνέχεια αποτελούν εκδηλώσεις και άλλων σωματικών ή ψυχολογικών καταστάσεων.

Κατά τον Κάντα (1995:102-103) , τρεις κατηγορίες συμπτωμάτων συνδέονται με το επαγγελματικό άγχος : τα σωματικά , τα ψυχολογικά και τα συμπεριφορικά συμπτώματα.

Στα σωματικά συμπτώματα περιλαμβάνονται :

- Πονοκέφαλος
- Δερματολογικές παθήσεις
- Καρδιαγγειακά προβλήματα
- Αναπνευστικά προβλήματα
- Σεξουαλική ψυχρότητα
- Αϋπνίες
- Αίσθημα κόπωσης
- Ανορεξία
- Γαστρεντερικές διαταραχές

Στα ψυχολογικά συμπτώματα περιλαμβάνονται :

- Ευερεθιστότητα
- Έλλειψη ενδιαφέροντος για τη ζωή
- Αρρωστοφοβίες
- Αίσθημα αποτυχίας

- Φόβος για το μέλλον
- Δυσκολίες στη συγκέντρωση του νου
- Κατάθλιψη

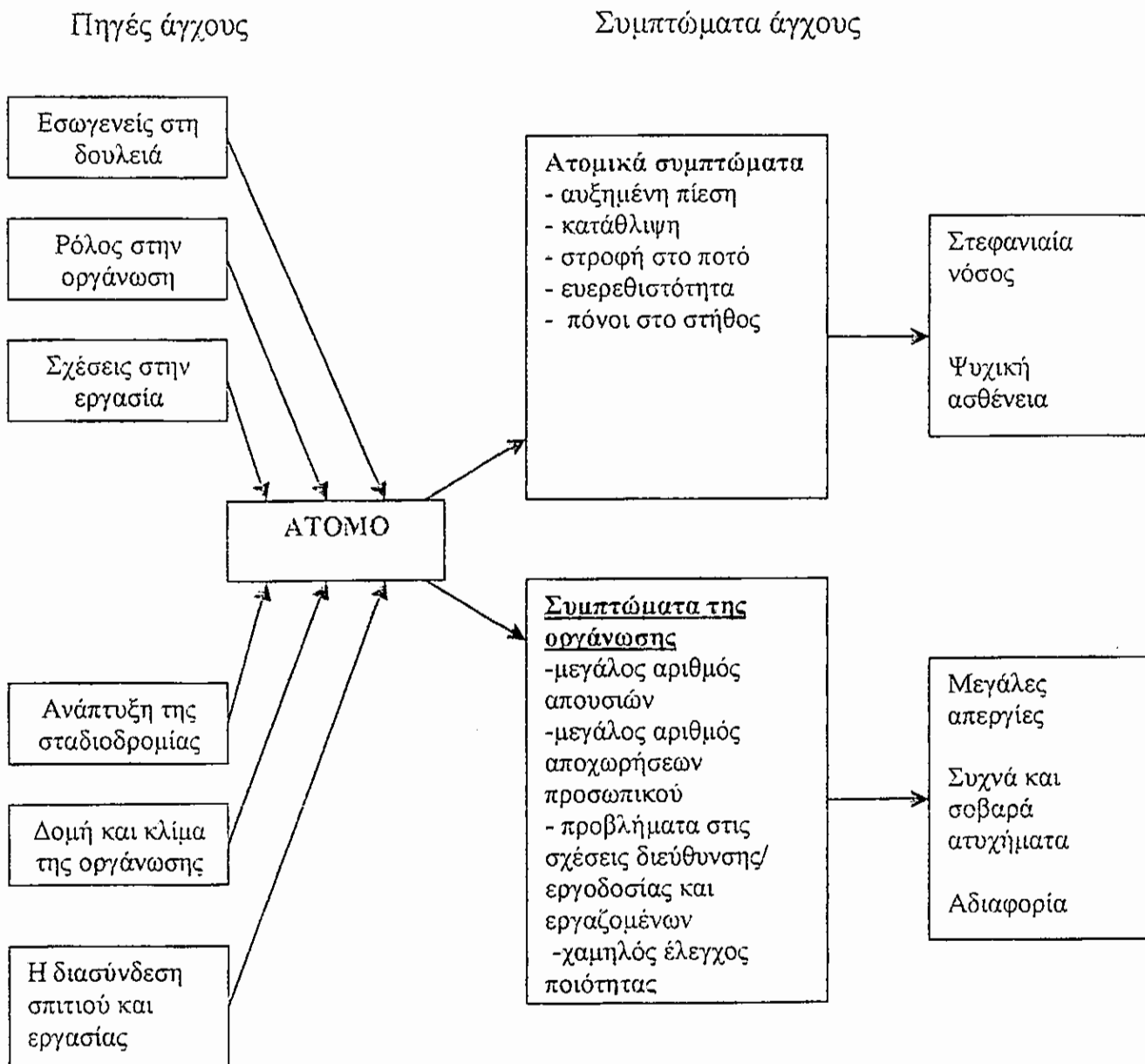
Στα συμπεριφορικά συμπτώματα περιλαμβάνονται :

- Αποφυγή εργασίας
- Αυξημένη κατανάλωση τοξικών ουσιών (αλκοόλ, κάπνισμα , ηρεμιστικά κ.λ.π.)
- Υπερβολική κατανάλωση τροφής (ή το αντίθετο)
- Επιθετικότητα προς τους συναδέλφους
- Απουσίες από την εργασία

ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Παρακάτω παρουσιάζεται το μοντέλο για το άγχος στη εργασία σύμφωνα με τον Cooper όπως αυτό εμφανίζεται στο Κάντα, (1995:106).

Στο σχήμα εντοπίζονται έξι κατηγορίες πηγών άγχους, τα συμπτώματα που αφορούν το άτομο και την οργάνωση καθώς και τις συνέπειες – μορφές ασθένειας που οδηγεί το εργασιακό άγχος.



(ΠΗΓΗ : Κάντας, 1995, σελ.106)

2.4.5. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

Σύμφωνα με τον Κάντα (1995:114) ,το επαγγελματικό άγχος μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις τόσο για το άτομο όσο και για τον εργασιακό χώρο . Από την πλευρά της οργάνωσης πρέπει να ληφθούν όλα εκείνα τα μέτρα που θα προλαμβάνουν κατά το δυνατό τις αγχογόνες καταστάσεις , με τον καλύτερο σχεδιασμό της εργασίας , αλλά και της δομής της ίδιας της οργάνωσης . Επειδή όμως το άγχος είναι σε μεγάλο βαθμό υποκειμενική διαδικασία , μεγαλύτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στις διαδικασίες πρόληψης και αντιμετώπισης του επαγγελματικού άγχους από πλευράς ατόμου.

Ο Murphy (1995) αναφέρει ότι το επαγγελματικό άγχος είναι περισσότερο ατομική και λιγότερο οργανωσιακή υπόθεση. Προτείνει η αντιμετώπιση του επαγγελματικού άγχους να αναχθεί σε οργανωσιακό πρόβλημα , με αντίστοιχες επεμβάσεις τόσο στο επίπεδο του κάθε συγκεκριμένου έργου ,όσο και στο επίπεδο της οργάνωσης :

- Ακριβείς περιγραφές του έργου ,για να αποφεύγεται η ασάφεια και η σύγκρουση ρόλων.
- Προγράμματα οριζόντιας μετακίνησης των εργαζομένων , ώστε αυτοί να μπορούν να εργαστούν σε περιοχές που βρίσκονται στο πλαίσιο των δυνατοτήτων τους
- Επανασχεδιασμό του εργασιακού χώρου βάσει εργονομικών αρχών ,για τη μείωση της κόπωσης και των μυοσκελετικών προβλημάτων .
- Σχηματισμό κοινών επιτροπών εργαζομένων και διοίκησης , με στόχο την επίλυση παρόμοιων προβλημάτων .

- Ειδική εκπαίδευση και κατάρτιση για τα άτομα που η εργασία τους αλλάζει μορφή ή ξεπερνιέται από τις εξελίξεις, ούτως ώστε να μην αναγκάζονται να αποχωρήσουν από το χώρο εργασίας.
- Δημιουργία ειδικών χώρων μέριμνας των παιδιών των εργαζομένων ,για την απάλυνση των σχετικών προβλημάτων.
- Αναθεώρηση των μεθόδων και δεικτών αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων ,ιδίως στις περιπτώσεις που αυτοί οδηγούν σε ασφυκτικούς ρυθμούς. (Κάντας,1995: 114-115)

2.5. ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (BURNOUT)

2.5.1 ΟΡΙΣΜΟΣ BURNOUT

Ο όρος "επαγγελματική εξουθένωση" (professional burnout) εμφανίστηκε για πρώτη φορά στη βιβλιογραφία το 1974, όταν ο Feudenberger περιέγραψε ένα σύνολο συμπτωμάτων εξουθένωσης που παρατήρησε σε εθελοντές και επαγγελματίες που παρείχαν υπηρεσίες στο χώρο της ψυχικής υγείας. Έκτοτε, σημαντικός αριθμός ερευνών συνέβαλαν στην αναγνώριση και συστηματική μελέτη αυτού του φαινομένου, που είναι ευρέως διαδεδομένο σε χώρους εργασίας όπου δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών και ατόμων που έχουν την ανάγκη τους. (Παπαδάτου- Αναγνωστόπουλος, 1995:242).

Από τους ευρύτερα αποδεκτούς ορισμούς της επαγγελματικής εξουθένωσης διατυπώθηκε από την Maslach (1982). Η Maslach περιέγραψε ένα σύνδρομο σωματικής και ψυχικής εξάντλησης, στα πλαίσια του οποίου ο εργαζόμενος χάνει το ενδιαφέρον και τα θετικά συναισθήματα που είχε για τους πελάτες, παύει να είναι ικανοποιημένος από τη δουλειά και την απόδοση του και αναπτύσσει μια αρνητική εικόνα για τον εαυτό του.

Σύμφωνα με την συγγραφέα τρεις είναι οι κυριότεροι παράγοντες που διακρίνουν την επαγγελματική εξουθένωση:

α). Η συναισθηματική εξάντληση, που εκδηλώνεται με μια αίσθηση ψυχικής κόπωσης του επαγγελματία που δεν διαθέτει πλέον την απαιτούμενη ενέργεια για να επενδύσει στη δουλειά του.

β). Η αποπροσωποποίηση, που εκδηλώνεται με την απομάκρυνση του από τους αρρώστους και την ανάπτυξη απρόσωπων σχέσεων μαζί τους και

γ) Η έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, που εκδηλώνεται με τη μείωση της απόδοσής του και την παραίτησή του από κάθε προσπάθεια αποτελεσματικού χειρισμού των προβλημάτων των ασθενών.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως ορίζεται από τον Κάντα, (Κάντας, 1996:71), δεν εμφανίζεται ξαφνικά, ούτε οφείλεται σε κάποιο μεμονωμένο γεγονός που προκαλεί υπερβολικό στρες. Αντίθετα, θεωρείται το αποτέλεσμα χρόνιου συσσωρευμένου στρες που κατακλύζει τον επαγγελματία και τον κάνει να αισθάνεται ότι τα ψυχικά του αποθέματα δεν επαρκούν για να αντεπεξέλθει στην πίεση του εργασιακού χώρου.

2.5.2. ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ

ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Σύμφωνα με τους Edelwich και Brodsky (1980), εξουθένωση αφορά μια προοδευτική διεργασία από-ιδανικοποίησης της πραγματικότητας που δεν ανταποκρίνεται στους υψηλούς στόχους ή στα ιδανικά του επαγγελματία. Οι παραπάνω θεωρητικοί περιγράφουν την ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης μέσα από τέσσερα διαδοχικά στάδια.

Κατά το πρώτο στάδιο, του ενθουσιασμού, ο πρωτοδιοριζόμενος επαγγελματίας μπαίνει στο χώρο της υγείας έχοντας υπερβολικά υψηλούς στόχους και μη ρεαλιστικές προσδοκίες από τον εαυτό του, από τους αρρώστους που θα φροντίσει, από τους συναδέλφους και από τις συνθήκες εργασίας. Αφιερώνει ώρες και ενέργεια, και υπερεπενδύει στις σχέσεις του με τους ασθενείς. Ο μικρόκοσμος της δουλειάς γίνεται ολόκληρος ο κόσμος του, με αποτέλεσμα να προσδοκά ότι θα αντλήσει μέσα από αυτόν κάθε δυνατή ικανοποίηση και ηθική ανταμοιβή.

Σ' ένα δεύτερο στάδιο, αμφιβολίας και αδράνειας, ο επαγγελματίας αρχίζει να συνειδητοποιεί ότι ενώ προσφέρει πολλά, η εργασία δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του ούτε στις βαθύτερες ανάγκες του. Αρχίζει να αναρωτιέται μήπως φταίει ο ίδιος και προσπαθεί να καλύψει την απογοήτευσή του δουλεύοντας σκληρότερα, επενδύοντας περισσότερο στις σχέσεις με τους αρρώστους και αυξάνοντας τις γνώσεις και δεξιότητες του μέσα από τη συμμετοχή του σε σεμινάρια και προγράμματα κατάρτισης. Με την πάροδο όμως του χρόνου, αρχίζει και αναζητά τις αιτίες της απογοήτευσής του έξω από τον εαυτό του, στο εργασιακό περιβάλλον, το οποίο και από-ιδανικοποιεί. Θέματα που δεν τον απασχολούσαν στο παρελθόν αρχίζουν να προβάλλουν σημαντικά προβλήματα. Ενοχλείται που η προσφορά του δεν αναγνωρίζεται, εκφράζει παράπονα για το χαμηλό μισθό,

το εξουθενωτικό ωράριο, την έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους κ.τ.λ. Στη διαδικασία αυτή αποφεύγει να αναθεωρήσει τις υπερβολικά υψηλές ή παράλογες προσδοκίες του.

Κατά το τρίτο στάδιο, της απογοήτευσης και ματαίωσης, ο επαγγελματίας αναρωτιέται αν και πόσο αξίζει να κάνει μια δουλειά που του δημιουργεί άγχος και από την οποία δεν αντλεί την ικανοποίηση που προσδοκούσε. Αποθαρρύνεται και συχνά βιώνει κατάθλιψη, καθώς πιστεύει ότι οι προσπάθειές του είναι μάταιες. Αντιλαμβάνεται την πραγματικότητα ως αδιέξοδη και νοιώθει παγιδευμένος μέσα σ' αυτή. Στην ουσία, αυτό το στάδιο θεωρείται μεταβατικό, καθώς και η απογοήτευση των ωθεί είτε να αναθεωρήσει τους μη ρεαλιστικούς στόχους και τις προσδοκίες του και να τροποποιήσει τη συμπεριφορά του, είτε να απομακρυνθεί από της αρρώστους και το χώρο εργασίας που του προκαλούν έντονο στρες.

Στο τέταρτο στάδιο, της απάθειας, ο επαγγελματίας της υγείας επενδύει ελάχιστη ενέργεια στη δουλειά του, αγνοεί τις ανάγκες των ασθενών καθώς νοιώθει ανεπαρκής να ανταποκριθεί σε αυτές, αποφεύγει κάθε υπευθυνότητα, αλλαγή ή καινοτομία στο χώρο εργασίας και διατηρεί τη θέση του για λόγους επιβίωσης. (Παπαδάτου-Αναγνωστόπουλος, 1986: 243-244).

2.5.3 ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης γίνονται συνήθως αντιληπτά κατά τα δύο τελευταία στάδια της ανάπτυξης του Burnout, τα οποία είναι στο στάδιο της απάθειας και στο στάδιο της απογοήτευσης και ματαίωσης. Τα συμπτώματα κατά τον (Παπαδάτου & Αναγνωστόπουλος, 1986) εκδηλώνονται σε οργανικό, ψυχικό και κοινωνικό επίπεδο.

A. ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ.

1. Έντονη αίσθηση κόπωσης και αδυναμίας
2. Αυξημένη μυϊκή υπερένταση
3. Κεφαλαλγίες
4. Γαστρεντερικές διαταραχές
5. Διαταραχές ύπνου
6. Διαταραχές διατροφής
7. Υπέρταση
8. Έλκος
9. Παρατεταμένη ημικρανία
10. Καρδιαγγειακές διαταραχές
11. Ψυχοσωματικές διαταραχές

B. ΨΥΧΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

1. Υποκειμενική αίσθηση ψυχικής εξάντλησης
2. Άγχος
3. Κατάθλιψη
4. Αποθάρρυνση
5. Χαμηλή αυτοεκτίμηση

6. Ενοχές
7. Δυσκολία συγκέντρωσης στη δουλειά
8. Τάσης φυγής και ονειροπόλησης

Γ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

1. Αποφυγή συναισθηματικής συσχέτισης με εξυπηρετούμενους (κυνισμός, ειρωνεία, επιθετικότητα).
2. Κακές σχέσεις με συναδέλφους (συγκρούσεις, ένταση)
3. Αδικαιολόγητες απουσίες, αργοπορία.
4. Μείωση σεξουαλικής διάθεσης.



2.5.4. ΑΙΤΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ

Οι Παπαδάτου-Αναγνωστόπουλος(1995:246-247) αναφέρουν ότι τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα που επιδιώκουν να ερμηνεύσουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναζητούν τα αίτια στη δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος.

Ο επαγγελματίας φέρνει στο χώρο της δουλειάς, τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες του και βέβαια έχει συνειδητές ή ασυνειδητες προσωπικές ανάγκες, απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργασιακό χώρο (αναγνώριση, οικονομικές απαιτήσεις κ.α.). Επίσης και το εργασιακό περιβάλλον, έχει συγκεκριμένες απαιτήσεις και προσδοκίες από τον εργαζόμενο και παρέχει ανταλλάγματα.

Όταν αυτά που δίνει και ζητά ο επαγγελματίας δεν συμπίπτουν με όσα απαιτεί και προσφέρει το εργασιακό περιβάλλον, τότε εμφανίζεται ένα χάσμα, μια ανισορροπία ή ασυμφωνία, και αυξάνονται οι πιθανότερες εμφάνιση στρεσογόνων καταστάσεων που συμβάλλουν σ' ένα χρόνιο στρες το οποίο προοδευτικά οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση.

Σύμφωνα με την Vachon (1987), ο βαθμός του στρες που βιώνει ο εργαζόμενος στο χώρο δουλειάς, εξαρτάται από ένα σύνολο μεσολαβητικών παραγόντων οι οποίοι αυξάνουν ή μειώνουν την αντίσταση του στο στρες.

Οι μεσολαβητικοί αυτοί παράγοντες περιλαμβάνουν: (α)ατομικά χαρακτηριστικά (ηλικία, φύλλο κ.α.),(β) ενδοατομικούς παράγοντες (προσωπικότητα, κίνητρα κ.α.), (γ) διαπροσωπικούς παράγοντες (υποστηρικτικό δίκτυο), (δ) κοινωνικό-πολιτισμικοί παράγοντες (κοινωνικές προσδοκίες από το ρόλο του επαγγελματία, φιλοσοφία εργασίας κ.α.). (ο.π.)

Κατά τους Gordes and Dougherty (1993), οι παράγοντες που συντείνουν στη δημιουργία αισθήματος Burnout είναι:

(α) Χαρακτηριστικά της εργασίας

Οι συχνές και μακροχρόνιες επαφές με πελάτες οι οποίοι είναι έντονα συναισθηματικά φορτισμένοι, ο επαγγελματίας βρίσκεται σε κίνδυνο συναισθηματικής εμπλοκής, αισθάνεται ως ο μόνος υπεύθυνος για τη λύση των προβλημάτων κάτι αποτελεί δυσβάστακτο φορτίο.

(β) Χαρακτηριστικά του ατόμου.

Οι νεότεροι και λιγότερο πεπειραμένοι έχουν υψηλότερα επίπεδα burnout από τους εργαζόμενους με μεγαλύτερη ηλικία, τους περισσότερο πεπειραμένους και αυτούς που έχουν κάνει μεγάλα βήματα στην σταδιοδρομία τους φαίνεται ότι η διάψευση των προσδοκιών στους νεότερους είναι το κύριο αίτιο. (Κάντας, 1995,σελ.116-117).

2.5.5. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ.

Τα άτομα που εργάζονται σε επαγγέλματα που παρέχουν κοινωνική ή ιατρική φροντίδα (π.χ. Κοινωνικοί λειτουργοί κ.τ.λ.)- ή προσφέρουν εθελοντική υποστήριξη στα σπίτια- αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα που σχετίζονται με το στρες. Χαρακτηρίζονται ως "συναισθηματικά εργαζόμενοι", επειδή ο ρόλος τους συνίσταται κυρίως στο να δίνουν αντί να δέχονται αγάπη, υποστήριξη, φροντίδα και στοργή.

Το κόστος μιας τέτοιας γενναιοδωρίας χωρίς ανταπόδοση, είναι υψηλό, παρά την αρχική ηθική ικανοποίηση που προσφέρει αυτή η δουλειά. Ξεκινάει ως συνηθισμένο πρόβλημα συναισθηματικής υπερφόρτισης και σιγά σιγά εξελίσσεται σε αυξανόμενη απάθεια, κυνισμό, και εγωισμό. Οι άνθρωποι που πάσχουν από κάτι τέτοιο, δυσκολεύονται να αποκαταστήσουν και να διατηρήσουν κανονικές κοινωνικές σχέσεις.

Σύμφωνα με τους Compton and Galaway (1989) το θέμα του Burnout έχει μεγάλο ενδιαφέρον για τους κοινωνικούς λειτουργούς, διότι γενικά αυτοί είναι που θεωρούνται ότι διατρέχουν μεγάλο κίνδυνο.

Πολλοί κοινωνικοί λειτουργοί μπαίνουν στο επάγγελμα με μια ιδεαλιστική αντίληψη ότι είναι "λειτουργήμα" και "αποστολή" και τέλος καταλήγουν να εργάζονται κάτω από απαιτητικούς γραφειοκρατικούς περιορισμούς. Ο κίνδυνος είναι ιδιαίτερα υψηλός τα πρώτα χρόνια της άσκησης του επαγγέλματος, καθώς οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με την πραγματικότητα, με τους πελάτες και ιδιαίτερα με την ικανότητά τους σαν επαγγελματίες. (Βαριδάκη Α. 1997)

Το σύνδρομο στοιχίζει πολύ στους κοινωνικούς λειτουργούς στους πελάτες και στις οργανώσεις.

Για τον κοινωνικό λειτουργό η εξουθένωση είναι φυσική και συναισθηματική.

Συναισθηματική

- α. Κατάθλιψη
- β. Γενική αδιαθεσία
- γ. Συναισθήματα απόγνωσης
- δ. Έλλειψη ελπίδας για το μέλλον

Φυσική

- α. Πονοκέφαλοι
- β. Έλκη
- γ. Υπέρταση
- δ. Χρόνια κόπωση
- ε. Πόνοι στην πλάτη

Πιθανόν να δημιουργηθούν και προσωπικά προβλήματα όπως: χρήση ουσιών και αλκοολούχων, οικογενειακές συγκρούσεις κ.α.

Από τη μεριά της Οργάνωσης το σύνδρομο Burnout καταλήγει σε ανεπαρκείς και αναποτελεσματικούς κοινωνικούς λειτουργούς χαμηλό ηθικό, αδικαιολόγητες απουσίες και παραιτήσεις.

Από τη μεριά των πελατών το σύνδρομο αυτό καταλήγει σε απρόσωπες, απάνθρωπες και χωρίς φροντίδα υπηρεσίες.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί γνωρίζοντας τις Προσωπικές, Οργανωτικές και Κοινωνικές μεταβλητές, που συντελούν στη δημιουργία του Burnout, είναι καλύτερα προετοιμασμένοι για να το αντιμετωπίσουν και να το εξαλείψουν.

Οι Μεταβλητές που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για τη δημιουργία του συνδρόμου είναι:

Τα ατομικά χαρακτηριστικά του κοινωνικού λειτουργού

Η οργάνωση από την άποψη της εποπτείας, συναδελφικής υποστήριξης και κανονισμών.

Το πραγματικό αντικείμενο της εργασίας με τους πελάτες.(ο.π)

Οι μέθοδοι πρόληψης και ανακούφισης του Burnout αναφέρονται κυρίως στα συμπτώματα και όχι στις αιτίες .

Μερικές στρατηγικές πρόληψης που θεωρούνται αποτελεσματικές είναι οι εξής:

- Να θέτει ρεαλιστικούς στόχους
- Ανάπτυξη της αυτογνωσίας του
- Δημιουργία κοινωνικού συστήματος στήριξης στο χώρο εργασίας
- Πλούσια και ενδιαφέρουσα προσωπική ζωή
- Συστηματική και διαρκή αξιολόγηση στόχων
- Πλούσιο θεωρητικό υπόβαθρο

Η πολιτική ,επίσης της οργάνωσης μπορεί να βοηθήσει στην μείωση του συνδρόμου με τους εξής τρόπους:

- Η πολιτική της οργάνωσης, οι διαδικασίες και οι κανονισμοί πρέπει να παρέχουν καθαρότητα και διαύγεια σε ότι αφορά την εργασία και τα καθήκοντα των κοινωνικών λειτουργών
- Ίση και δίκαιη μεταχείριση όλων των κοινωνικών λειτουργών της οργάνωσης
- Ανάθεση καθηκόντων εκ περιτροπής
- Ανάθεση λιγότερων στρεσογόνων καθηκόντων για κάποια χρονικά διαστήματα
- Ανάπτυξη κοινωνικής υποστήριξης από πλευράς συναδέλφων και προϊσταμένων

- Η πολιτική της οργάνωσης και οι διαδικασίες χρειάζεται να σχεδιαστούν με τέτοιο τρόπο ώστε να απευθύνονται στις ανάγκες των πελατών(Βαριδάκη,1997)

2.6. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

2.6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρακάτω κεφάλαιο, παρουσιάζονται οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούνται για την αντιμετώπιση του άγχους και γενικότερα των δύσκολων καταστάσεων στην προσωπική ζωή του ατόμου και στον επαγγελματικό του χώρο.

Αναφέρονται αναλυτικά οι στρατηγικές διαχείρισης και οι διαστάσεις τους καθώς και η αποτελεσματικότητάς τους.

Θεωρείται σκόπιμο να ακολουθήσει μια συνοπτική αναφορά στη έννοια της διαχείρισης.

Σύμφωνα με τους Folkman και Lazarus (1991) η διαχείριση ορίζεται ως εξής :

“ γνωστικές και συμπεριφορικές προσπάθειες για να διευθετηθούν εξωτερικές ή/ και εσωτερικές απαιτήσεις που εκτιμάται ότι είναι πολύ μεγάλες ή υπερβαίνουν τα αποθέματα ενός ατόμου. Αυτές οι προσπάθειες μεταβάλλονται διαρκώς και επειδή η σχέση ατόμου – περιβάλλοντος δεν είναι σταθερή διαρκώς εμφανίζονται νέες απαιτήσεις ”

Η προσπάθεια επίλυσης μιας δύσκολης κατάστασης (διαχείριση) εστιάζεται σε δύο σημεία:

- Στο πρόβλημα, όταν η αιτία είναι εξωτερική και
- Στα συναισθήματα του ατόμου, όταν η αιτία είναι εσωτερική

Έρευνες (Baum, Fleming & Singer, 1983, Folkman & Lazarus, 1980, 1985) έχουν δείξει ότι οι άνθρωποι για να αντιμετωπίσουν

καταστάσεις πειστικές για τον ψυχισμό βασίζονται και στις δύο μορφές διαχείρισης .

2.6.2 ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥΣ ΑΜΥΝΑΣ

Με βάση το μοντέλο της Ψυχολογίας του Εγώ, η διαχείριση σε γενικές γραμμές επιτυγχάνεται με τους μηχανισμούς άμυνας του εγώ, δηλαδή το σύνολο των ασυνείδητων γνωστικών διεργασιών, των οποίων ο σκοπός είναι να μειώσουν ή να καταργήσουν οτιδήποτε μπορεί να προξενήσει την ανάπτυξη του άγχους. Έχουν προσδιοριστεί διάφορες γνωστικές διαδικασίες που προορίζονται για να μειώσουν το άγχος: η άρνηση, η απομόνωση, η διανοητικοποίηση κ.α.(Valiant, 1977)

Η Paulhan (1992), υποστηρίζει ότι το μοντέλο αυτό δεν είναι πλήρες, παρόλο που συνέβαλε πάρα πολύ σε μια καλύτερη κατανόηση των αντιδράσεων του ατόμου απέναντι σε ένα στρεσογόνο γεγονός.

Το κύριο επιχείρημα που προβάλλει είναι ότι θεωρώντας τη διαχείριση σαν ένα αμυντικό σύστημα του οποίου το αντικείμενο είναι να επαναφέρει τη συναισθηματική ισορροπία, η προσοχή εστιάζεται κυρίως στη μείωση της έντασης και όχι στη λύση του προβλήματος. Επίσης, σύμφωνα με τη γνώμη άλλων συγγραφέων ένας πλήρης ορισμός της διαχείρισης είναι αναγκαίο να περιλαμβάνει ταυτόχρονα τις συνειδητές και ασυνείδητες λειτουργίες της συναισθηματικής ρύθμισης και της επίλυσης του προβλήματος, τις οποίες θέτει σε λειτουργία το άτομο για να προσαρμοστεί σε ένα γεγονός, που αντιλαμβάνεται ως απειλητικό (Cohen & Lazarus, 1979, Folkman & Lazarus, 1986).

Η Haan (1963) επιχείρησε να λύσει κάποια από τα προβλήματα που προκύπτουν από τη σύγκριση των μηχανισμών άμυνας και των στρατηγικών διαχείρισης. Γι' αυτήν οι στρατηγικές διαχείρισης είναι υγιείς ή επαρκείς

μορφές λειτουργίας του εγώ, ενώ οι άμυνες αντιπροσωπεύουν ανεπαρκείς ή παθολογικούς τρόπους αντιμετώπισης της απειλής.

Η Haan ανέλυσε τις ιδιότητες των αμυνών και των προσαρμοστικών μηχανισμών διαχείρισης. Στο σχήμα που ακολουθεί συγκρίνει τις ιδιότητες των αμυνών και των μηχανισμών διαχείρισης.

<u>Ιδιότητες ενός μηχανισμού άμυνας</u>	<u>Ιδιότητες ενός μηχανισμού διαχείρισης</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Η συμπεριφορά είναι άκαμπτη, αυτοματοποιημένη και συνδεδεμένη με το ερέθισμα. 2. Η συμπεριφορά ωθείται από το παρελθόν, και το παρελθόν επιβάλλει τις ανάγκες του παρόντος 3. Η συμπεριφορά διαστρεβλώνει την παρούσα κατάσταση 4. Η συμπεριφορά περιλαμβάνει μια μεγαλύτερη ποσότητα πρωταρχικής διαδικασίας σκέψης, συμμετέχει σε ασυνείδητα στοιχεία και δε διαφοροποιείται σε απάντηση 5. Η συμπεριφορά λειτουργεί με την υπόθεση ότι είναι πιθανόν να μετακινήσει κανείς τα ενοχλητικά συναισθήματα με μαγικό τρόπο 6. Η συμπεριφορά επιτρέπει ικανοποίηση των ορμών με τεχνάσματα 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Η συμπεριφορά συμπεριλαμβάνει επιλογή και έτσι είναι ευέλικτη και σκόπιμη 2. Η συμπεριφορά ωθείται προς το μέλλον και υπολογίζει τις ανάγκες του παρόντος 3. Η συμπεριφορά είναι προσανατολισμένη προς την πραγματικότητα του παρόντος. 4. Η συμπεριφορά περιλαμβάνει τη δευτερεύουσα διαδικασία σκέψης, συνειδητά και προσυνειδητά στοιχεία και διαφοροποιείται σε απάντηση. 5. Η συμπεριφορά λειτουργεί μέσα στα πλαίσια της ανάγκης του οργανισμού να "μετρά" την εμπειρία των ενοχλητικών συναισθημάτων. 6. Η συμπεριφορά επιτρέπει μορφές ικανοποίησης των ορμών με ανοιχτό, εύσχημο και ευδιάθετο τρόπο.

Ο Lazarus (1966), όμως, σχολιάζοντας τις διακρίσεις που κάνει η Haan ανάμεσα στους μηχανισμούς άμυνας και τις στρατηγικές διαχείρισης υποστηρίζει ότι είναι χρήσιμοι τρόποι συλλογισμού, σχετικά με τις υγιείς και παθολογικές διαδικασίες. Επίσης ο Lazarus (1966) δεν συμφωνεί ότι οι μηχανισμοί άμυνας είναι απαραίτητα πάντα κακοί.

Ο ίδιος συγγραφέας υποστηρίζει ότι οι μηχανισμοί άμυνας μπορεί να είναι κάποιες φορές βοηθητικοί και επιτυχείς, ιδίως όταν επανεκτιμούν την κατάσταση.

Επίσης, η θεωρία των αμυνών υποστήριζε κυρίως ότι η διαχείριση είναι ένα χαρακτηριστικό προσωπικότητας. Πολλοί συγγραφείς όμως και πολλές έρευνες δείχνουν ότι ένα άτομο δεν είναι δυνατό να συμπεριφέρεται συνέχεια με ένα τρόπο ταυτόσημο απέναντι σε οποιοδήποτε γεγονός. (Cohen & Lazarus, 1979, Folkman & Lazarus, 1986). Η Paulhan (1992) αναφέρει κάποιους λόγους για να εξηγήσει αυτή την τοποθέτηση:

- την πολυδιάστατη φύση της διαχείρισης.
- Τον κινούμενο χαρακτήρα της διαδικασίας της διαχείρισης, η οποία εύκολα αλλάζει. Οι Folkman & Lazarus (1988) υποστηρίζουν ότι η διαχείριση επηρεάζεται πολύ από το περιβάλλον και από τις συνθήκες. Έτσι, το ίδιο άτομο σε κάποιες καταστάσεις μπορεί να υιοθετήσει γνωστικές στρατηγικές, που έχουν σαν στόχο να μειώσουν την ένταση και σε άλλες στρατηγικές συμπεριφοράς, που έχουν σαν στόχο να λύσουν το πρόβλημα. Φαίνεται ότι οι γνωστικές στρατηγικές υιοθετούνται σε περιπτώσεις που το γεγονός μοιάζει να είναι εκτός ελέγχου (π.χ. σοβαρή ασθένεια) ενώ, οι στρατηγικές συμπεριφοράς υιοθετούνται στις περιπτώσεις που μια προσπάθεια μπορεί οδηγήσει σε αλλαγή της κατάστασης. (π.χ. ανεργία).

2.6.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΓΝΩΣΤΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΣΤΡΕΣ

Για τους υποστηρικτές αυτής της θεωρίας το στρες δε βρίσκεται ούτε μέσα στο άτομο ούτε μέσα στο περιβάλλον, αλλά στη συναλλαγή του ατόμου με το περιβάλλον. Όταν μια κατάσταση εκτιμάται από το άτομο, ότι ξεπερνάει αποθέματά του και ότι μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ευεξία του, τότε η αντίδραση στο στρες είναι το αποτέλεσμα της έλλειψης ισορροπίας ανάμεσα στις εσωτερικές απαιτήσεις και στα αποθέματα του ατόμου για να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις (Folkman & Lazarus, 1986).

Έτσι σύμφωνα με το μοντέλο συναλλαγής του στρες, οι ψυχικά πιεστικοί παράγοντες περνούν μέσα από μια σειρά από "φίλτρα", τα οποία έχουν ως λειτουργία να τροποποιήσουν το στρεσογόνο γεγονός και επομένως να αμβλύνουν ή να μειώσουν την αντίδραση του στρες. Έχουν προσδιοριστεί τρία βασικά φίλτρα:

- η αντίληψη του στρεσογόνου παράγοντα επηρεάζεται από τις προηγούμενες εμπειρίες του υποκειμένου με παρόμοιους στρεσογόνους παράγοντες, την κοινωνική στήριξη και τη θρησκεία.
- Οι μηχανισμοί άμυνας του εγώ (άρνηση, απώθηση κ.λ.π.) που δρουν ασυνείδητος
- Οι συνειδητές προσπάθειες: ο σχεδιασμός των ενεργειών, η καταφυγή σε διάφορες τεχνικές (χαλάρωση, σωματική άσκηση, φαρμακευτική αγωγή κ.λ.π.).

Αυτά τα διαφορετικά φίλτρα ενεργούν ως ένα είδος μεσολαβητή ανάμεσα στη σχέση στρεσογόνο γεγονός-συναισθηματική ένταση (Folkman & Lazarus, 1988). Έτσι σύμφωνα με αυτούς του συγγραφείς, δυο

διαδικασίες μεσολαβούν στη σχέση ανάμεσα στο περιβάλλον και στο άτομο: Α. η εκτίμηση και Β. η διαχείριση.

Α. Η ΕΚΤΙΜΗΣΗ

Η εκτίμηση είναι μια γνωστική διαδικασία, διαμέσου της οποίας το άτομο αξιολογεί με ποιο τρόπο μια ιδιαίτερη κατάσταση μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ευεξία του και ποια είναι τα αποθέματα της διαχείρισης που είναι διαθέσιμα, για αντιμετωπίσει την κατάσταση. Οι Lazarus & Folkman (1984) διακρίνουν δυο μορφές εκτίμησης που προσδιορίζουν τη στρεσογόνο κατάσταση και τα αποθέματα της διαχείρισης, τα οποία μπορούν να ενεργοποιηθούν:

- η πρωταρχική αξιολόγηση μέσω της οποίας το άτομο εκτιμά την κατάσταση.
- Η δευτερογενής εκτίμηση, μέσω της οποίας το άτομο αναζητά με ποιο τρόπο μπορεί να επανορθώσει την απώλεια, να προλάβει την απειλή ή να κερδίσει το όφελος. Έτσι, εκτιμά διαφορετικές επιλογές διαχείρισης: την αλλαγή της κατάστασης, την αποδοχή, την φυγή, την αποφυγή, την έρευνα περισσότερων πληροφοριών, την αναζήτηση κοινωνικής στήριξης, ή την παρορμητική δράση.

Αυτή η εκτίμηση προσανατολίζει τις στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούνται για να αντιμετωπιστεί η στρεσογόνο κατάσταση: στρατηγικές των οποίων ο στόχος είναι να μειωθεί άμεσα η συναισθηματική ένταση χωρίς να αλλάξει το πρόβλημα (διαχείριση που να είναι επικεντρωμένη στο συναίσθημα) ή στρατηγικές που θα επηρεάσουν την κατάσταση επιδρώντας έτσι έμμεσα στο συναίσθημα (διαχείριση επικεντρωμένη στο πρόβλημα).

Σύμφωνα με τους Folkman & Lazarus (1988) οι διαδικασίες της εκτίμησης των σχέσεων πρόσωπο – περιβάλλον επηρεάζονται από τα

προηγούμενα *προσωπικά χαρακτηριστικά* (προσωπικά αποθέματα) και από τις *περιβαλλοντικές μεταβλητές*.

Αυτό μπορεί να εξηγήσει γιατί το ίδιο γεγονός μπορεί να εκληφθεί ως απειλή για ένα άτομο και ως πρόκληση για ένα άλλο .

Τα προσωπικά χαρακτηριστικά είναι τα ακόλουθα :

- Οι *πίστεις* όπως οι θρησκευτικές πίστεις, ή ακόμα η πίστη του ατόμου στη δική του ικανότητα να ελέγξει τα γεγονότα, αυτό που ο Rotter(1966) ονόμασε 'εσωτερικό τόπο ελέγχου'.
- Η *αντοχή* ή σταθερή διάθεση του ατόμου να αντιστέκεται στις εξωτερικές απαιτήσεις .
- Το *χαρακτηριστικό άγχος*, ένα σταθερό συστατικό της προσωπικότητας.

Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές μεταβλητές αυτές οπωσδήποτε επηρεάζουν την εκτίμηση του γεγονότος. Η Paulhan _(1992) διατείνεται ότι επηρεάζουν την επιλογή των στρατηγικών διαχείρισης.

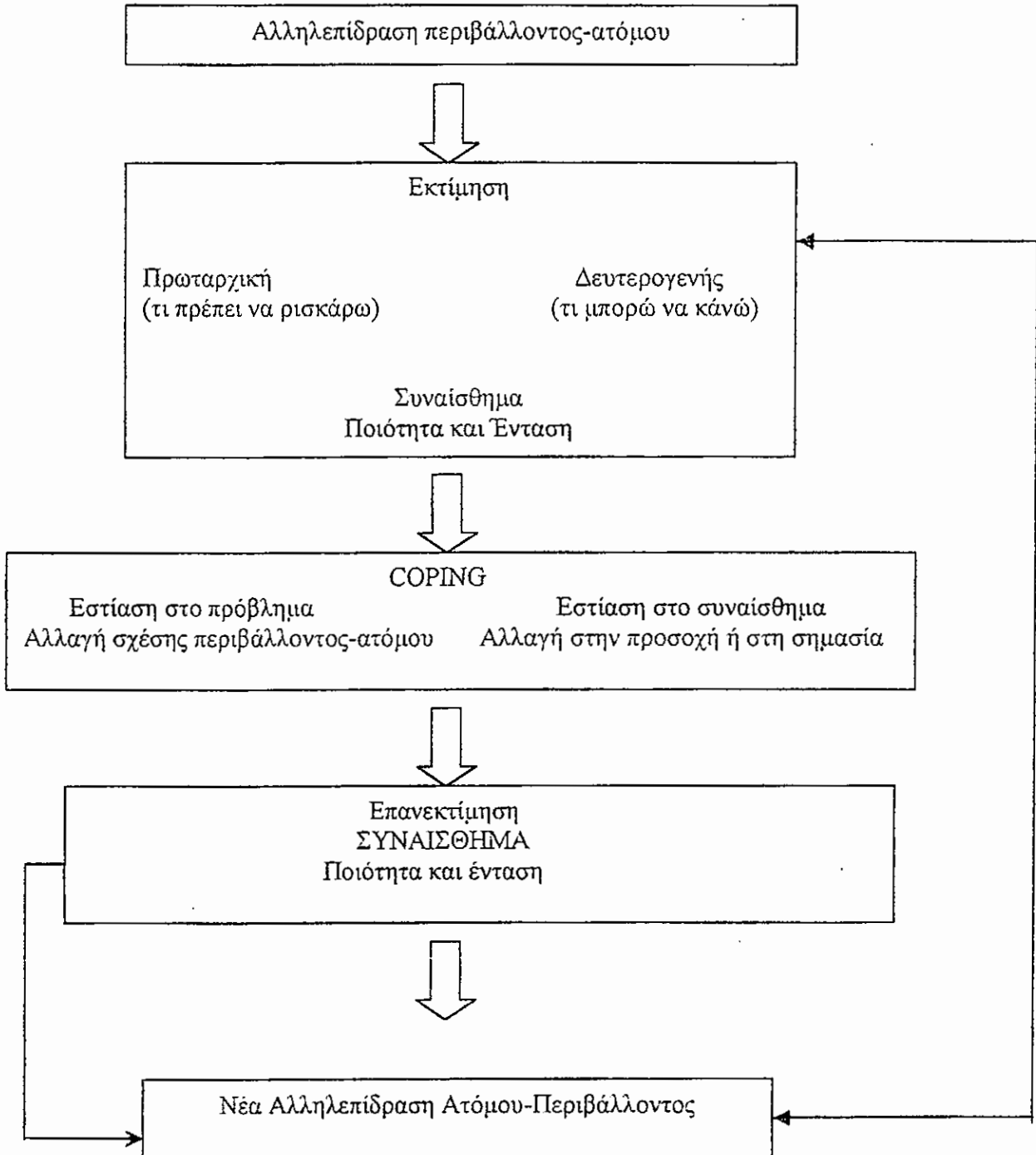
Αυτές είναι :

- Τα *χαρακτηριστικά της κατάστασης* : η φύση του κινδύνου, η διάρκεια του κ.λ.π. Έτσι οι στρατηγικές διαχείρισης που είναι εστιασμένες στο πρόβλημα χρησιμοποιούνται πιο πολύ, εάν η κατάσταση εκτιμάται ως πιθανή να αλλάξει ή να εξελιχθεί, ενώ οι στρατηγικές διαχείρισης που είναι εστιασμένες στη μείωση της συναισθηματικής έντασης χρησιμοποιούνται πιο πολύ εάν η κατάσταση εκτιμάται ότι δεν μπορεί να αλλάξει ή να ελεγχθεί.
- Τα *κοινωνικά αποθέματα* ή το δίκτυο βοήθειας του ατόμου .Ο όρος '*κοινωνική στήριξη*' που χρησιμοποιούν οι Lazarus & Folkman σημαίνει το σύνολο των διαπροσωπικών σχέσεων που έχει το άτομο και του παρέχουν ένα θετικό διαπροσωπικό

σύνδεσμο (φιλία, αγάπη), μια πρακτική βοήθεια, αλλά και πληροφορίες και εκτιμήσεις σχετικές με την απειλητική κατάσταση. Οι έρευνες δείχνουν ξεκάθαρα ότι όταν υπάρχει αυτό το δίκτυο, το στρες ελέγχεται καλύτερα και το άτομο γίνεται πιο ικανό να αντιμετωπίσει την κατάσταση.

Β. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

ΣΧΕΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



Η διαχείριση μπορεί να τροποποιήσει το συναίσθημα με διάφορους τρόπους (Lazarus & Folkman, 1986, Paulhan, 1992) :

α). Μια πρώτη πιθανότητα δράσης συνίσταται στην **τροποποίηση της προσοχής** :

1. Είτε με το να την στρέψει από την πηγή του άγχους (στρατηγικές αποφυγής)

2. Είτε να κατευθύνει την προσοχή προς σ' αυτή (στρατηγικές επαγρύπνησης).

1. Η διαχείριση της αποφυγής είναι αυτή που χρησιμοποιείται περισσότερο. Μπορεί να πρόκειται για δραστηριότητες υποκατάστασης συμπεριφορικές ή γνωστικές (αθλητικές δραστηριότητες ,παιχνίδια ,χαλάρωση, διασκεδάσεις) που προορίζονται να ρευστοποιήσουν την συναισθηματική ένταση και να βοηθήσουν έτσι το άτομο να αισθανθεί καλύτερα. Αυτός ο τύπος στρατηγικής μπορεί να είναι αποτελεσματικός, όταν συνδέεται με στρατηγικές αντιμετώπισης του αγχογόνου γεγονότος.

Μια άλλη ομάδα στρατηγικών λιγότερο αποτελεσματική είναι η περίπτωση της φυγής , η οποία για παράδειγμα συνίσταται στο να εύχεται κάποιος ότι ο στρεσογόνος παράγοντας θα εξαφανιστεί με το ποτό, με το κάπνισμα ή με τη λήψη φαρμάκων.

Σύμφωνα με τους Suls & Fletcher (1985),η διαχείριση της φυγής προκαλεί μια ανακούφιση προσωρινή και αποδεικνύεται να είναι πολύ λίγο αποτελεσματική εάν η δύσκολη κατάσταση επιμένει.

Όντως, πολυάριθμες έρευνες δείχνουν ότι αυτό το είδος διαχείρισης συνδέεται με συμπτώματα άγχους και κατάθλιψης τα οποία συνήθως συνοδεύονται και από προβλήματα ψυχοσωματικά (Coyne, Aldwin & Lazarus, 1981,Folkman & Lazarus,1986).

2. Σε αντίθεση με τη διαχείριση αποφυγής που απομακρύνει την προσοχή από το πρόβλημα, βρίσκεται η διαχείριση επαγρύπνησης, που κατευθύνει την προσοχή προς αυτό για να το προλάβει ή να το ελέγξει. Οι Janis & Mann (1977) διακρίνουν δύο μορφές διαχείρισης επαγρύπνησης :

– η έρευνα πληροφοριών για να μάθει κάποιος περισσότερα για την κατάσταση και

– η εφαρμογή σχεδίων για την επίλυση του προβλήματος

Η καταφυγή σε αυτό τον τύπο στρατηγικών μπορεί να επιτρέψει την μείωση της συναισθηματικής δυσάρεστης κατάστασης διευκολύνοντας τον έλεγχο της κατάστασης: το γεγονός ότι κάποιος γνωρίζει πιο πολλά για το πρόβλημα μπορεί να τον βοηθήσει να θέσει σε εφαρμογή σχέδια δράσης. Παρ' όλαυτά, η διαχείριση επαγρύπνησης μπορεί να αυξήσει την ένταση του συναισθήματος, όταν η έρευνα πληροφοριών αποκαλύπτει ότι τα πράγματα είναι χειρότερα από ότι σκεφτόμαστε ή όταν τίποτε δεν μπορεί να γίνει για να αλλάξει την κατάσταση .

β). Μια δεύτερη δυνατότητα δράσης συνίσταται στην αλλαγή της υποκειμενικής σημασίας του γεγονότος με την καταφυγή σε γνωστικές δραστηριότητες όπως :

– η αποστασιοποίηση μέσω της διασκέδασης (η σκέψη κάποιου ευχάριστου πράγματος)

- ο υπερβολικός τονισμός των ευχάριστων πλευρών μιας κατάστασης (από τότε που έχω αυτό το πρόβλημα, όλα πάνε καλύτερα στη ζωή μου)

- το χιούμορ

- η υποτίμηση των αρνητικών πλευρών της κατάστασης (να λέει κάποιος ότι έχει μια απλή κύστη ενώ πρόκειται για όγκο καρκίνου)

- η θετική επανεκτίμηση, να μετατρέψει κάποιος μια απειλή σε μια πρόκληση (θα πολεμήσω με όλες μου τις δυνάμεις το πρόβλημα)

Αυτές οι στρατηγικές συχνά δημιουργούν θετικά συναισθήματα και έχει αποδειχτεί ότι είναι αποτελεσματικές στο να μειώνουν τη συναισθηματική ένταση σε περιπτώσεις στρεσογόνες σύντομης διάρκειας και κυρίως όταν δεν είναι δυνατό η διαχείριση να εστιαστεί στο πρόβλημα (π.χ. απώλεια κάποιου συγγενικού προσώπου, σοβαρή ασθένεια).

γ). Μια τρίτη δυνατότητα δράσης συνίσταται στην άμεση τροποποίηση των όρων της σχέσης πρόσωπο – περιβάλλον .

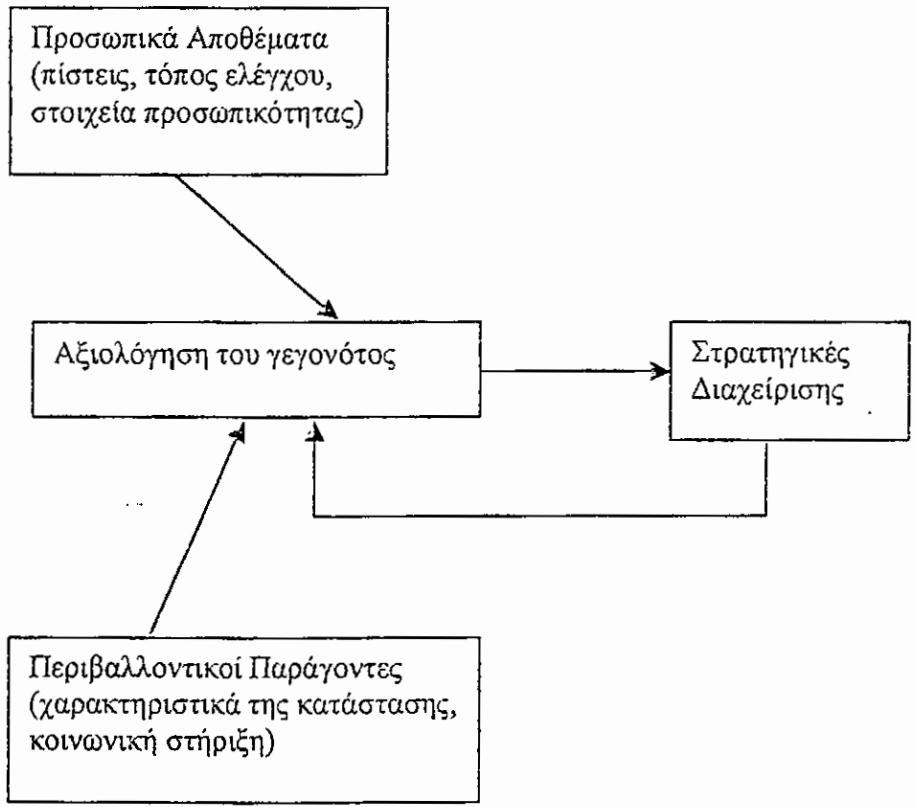
Αυτή επιτυγχάνεται όταν το άτομο θέτει σε εφαρμογή κάποιες έμπρακτες προσπάθειες και όταν προσπαθεί να αντιμετωπίσει το πρόβλημα με σκοπό να το επιλύσει.

Αυτές οι στρατηγικές περιλαμβάνουν:

- την αντιμετώπιση
- την επεξεργασία και
- την εφαρμογή σχεδίων δράσης, που επιτρέπουν στο υποκείμενο να βρει τα μέσα για την αλλαγή της κατάστασης που πρόκειται να ζήσει. Κατά συνέπεια, αυτή η αλλαγή θα συμβάλλει έμμεσα και στην αλλαγή της συναισθηματικής κατάστασης.

Η διαχείριση λοιπόν μπορεί να επηρεάσει το συναίσθημα μέσω αυτών των τριών πιθανοτήτων δράσης και της αίσθησης ότι το άτομο έχει αποτελεσματικότητα με τη χρήση αυτών των στρατηγικών (δηλ. τα οφέλη που κερδίζει μπορεί να εκτιμηθούν με αυτοαξιολόγηση της ψυχολογικής του ευεξίας). Έτσι, στη συνέχεια όταν θα αξιολογήσει το γεγονός θα κάνει μια επαναξιολόγηση του στρεσογόνου δυναμικού του .

Μπορεί λοιπόν να σχηματιστεί η διαδικασία της διαχείρισης:



Διαδικασία Διαχείρισης (Coping)
(Coping Process, I. Paulhan)

2.6.4. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ

Η ερευνητική ομάδα του Πανεπιστημίου της Τουλούζης παρουσιάζει μια ενδιαφέρουσα θεωρία όπου συσχετίζει τις στρατηγικές διαχείρισης με την διεργασία του ατόμου να αποκτήσει δική του ξεχωριστή προσωπικότητα. Με βάση αυτή τη θεωρία δημιούργησαν και την κλίμακα της διαχείρισης που χρησιμοποιείται σε αυτήν την μελέτη (Tap, Sordes, Espardes, 1993). Επειδή πιστεύουμε ότι η θεωρία αυτή είναι αρκετά σημαντική, γι αυτό και θα την παρουσιάσουμε στη συνέχεια του κειμένου.

Ο Tap (1991,1993) ονομάζει «στρατηγικές διαχείρισης» το σύνολο των συμπεριφορών που χρησιμοποιούνται από ένα πρόσωπο σε μια στρεσογόνο κατάσταση και το οποίο προσπαθεί να απομακρύνει τις αιτίες και τα αποτελέσματα του στρες.

Η προσωποποίηση αφορά στην ιστορία της ζωής ενός προσώπου, το σύνολο των στρατηγικών που υιοθετεί ένα πρόσωπο για να επιβιώσει, να κοινωνικοποιηθεί, να συμπεριφερθεί όπως ένα πρόσωπο και να κατασκευάσει έτσι ένα δρομολόγιο στο οποίο είναι αποτυπωμένη η σφραγίδα του, γεγονός που φαίνεται τόσο στα δικά του μάτια, όσο και στα μάτια του περιβάλλοντος του. Αυτό που είναι σημαντικό και μελετάει ο Tap είναι το *νόημα* που το άτομο αποδίδει στις συμπεριφορές του και στις συμπεριφορές των άλλων.

Επίσης, σημαντική είναι η αξία που αποδίδει σε ένα σύνολο συμπεριφορών, στα κοινωνικά ή στα πολιτιστικά συστήματα που χρησιμοποιεί ως σημεία αναφοράς. Επιπλέον, ενδιαφέρον έχει πως διαμορφώνεται η προσωπικότητα του μέσα από τις ενασχολήσεις του, το κλείσιμο στον εαυτό του ή την ανάληψη επικίνδυνων έργων και πως δικαιολογεί τις επιλογές του και τα έργα του.

Μελετώντας τις στρατηγικές διαχείρισης και συσχετίζοντάς τις με το μοντέλο της "προσωποποίησης", ο Γάλλος ερευνητής και η ομάδα του αναλύει τη θέση των συναισθηματικών συμπεριφορών και ιδιαίτερα του στρες στην προσωπική οργάνωση της ζωής του ανθρώπου.

Υποστηρίζει ότι η μελέτη των αντιδράσεων των προσώπων σε καταστάσεις δύσκολες, έχει προπαντός σαν στόχο να καταλάβει κανείς τις γενικές διαδικασίες της ανάπτυξης των προσώπων, με μια λέξη την προσωποποίηση την ίδια.

2.6.4.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ, ΣΤΥΛ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Οι Lazarus & Folkman (1984) θεωρούν ότι είναι σημαντικό να αναλυθούν οι διαδικασίες που παρεμβαίνουν στη στρεσογόνο κατάσταση, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά της κατάστασης. Σημαντικό είναι επίσης να αναλυθούν και ότι σκέφτονται ή πράττουν τα υποκείμενα το διάστημα που έχουν να αντιμετωπίσουν τους "στρεσογόνους παράγοντες" (αντικείμενα, γεγονότα, πρόσωπα ή περιβάλλοντα που προξενούν στρες).

Αυτή η προσέγγιση που μελετά τις διαδικασίες έρχεται ε αντίθεση με την προσέγγιση 'χαρακτηριστικά-στυλ' (trait-style) της εκτίμησης της διαχείρισης, που εστιάζεται σε αυτό που κάνουν συνήθως τα άτομα ή αυτό που θα μπορούσαν να κάνουν για να αντιμετωπίσουν τους στρεσογόνους παράγοντες σε συνάρτηση με τους 'συνηθισμένους τρόπους αντίδρασης τους'. Γι' αυτό θεωρούμε σκόπιμο να δούμε λίγο πιο αναλυτικά την προσέγγιση αυτή.

A. Η προσέγγιση 'χαρακτηριστικά-στυλ'

Σύμφωνα με τους Lazarus & Folkman (1984:120), τα χαρακτηριστικά της διαχείρισης είναι σταθερές διαθέσεις κάποιου να αντιδράσει έχοντας συγκεκριμένες επιλογές απέναντι σε συγκεκριμένους τύπους καταστάσεων. Τα στυλ της διαχείρισης διαφέρουν από τα χαρακτηριστικά ως προς το βαθμό. Είναι εσωτερικά και αναφέρονται σε ιδιαίτερους τρόπους αντιμετώπισης κάποιων καταστάσεων, π.χ. να ενεργήσει κάποιος με τρόπο "επιθετικό", "αποφευκτικό" κ.λ.π.

Πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι τα στυλ και τα συνηθισμένα χαρακτηριστικά διαχείρισης δεν προλέγουν την συμπεριφορά του ατόμου στην τωρινή κατάσταση (Cohen & Lazarus, 1973, Lazarus και συν. , 1974).

Σύμφωνα με τους Lazarus & Folkman (1984) η προσέγγιση χαρακτηριστικά –στυλ υποτιμά τη ποικιλία και τη συνθετότητα των συμπεριφορών της πρόσφατης διαχείρισης.

B. Το 'προσωπικό στυλ'

Ο καθηγητής Tap και οι συνεργάτες του αναφέρουν μια άλλη οπτική θεώρηση του στυλ, δηλαδή υποστηρίζουν αν το στυλ ιδωθεί ως μια δυναμική δομή, οι διαπιστώσεις αλλάζουν.

Έτσι ο Γάλλος καθηγητής και η ομάδα του προτείνουν μια θεωρία όπου η προσωπικότητα ως σύστημα λειτουργικό έχει ένα δυναμικό χαρακτήρα. Η προσωπικότητα είναι μια δομή ελέγχου και συντονισμού, που ενεργεί έτσι ώστε να παρεμβαίνουν οι γνωστικές διεργασίες διαχείρισης των πληροφοριών. Αυτές οι διεργασίες επιτρέπουν την διάρθρωση μεταξύ των συμπεριφορών, των συναισθημάτων, των αξιών και των σημασιών τους.

Ο Tap ορίζει ως εξής την προσωπικότητα: είναι μια δομή ένα συντονισμένο σύνολο των συστημάτων ελέγχου και αντιμετώπισης. Υπονοεί την προσπάθεια της ενοποίησης, του ελέγχου και των αμυνών του εαυτού, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κατάστασης και σύμφωνα με τα σχεσιακά συστήματα.

Κατ' επέκταση γίνεται μια διαφορετική θεώρηση του στυλ: το στυλ μπορεί να οριστεί ως ένας συνήθης τρόπος της προσωπικής λειτουργίας. Το στυλ εκφράζεται διαμέσου των στρατηγικών, των τρόπων, των αντιδράσεων, που υπονοούν κάποιες επαναλήψεις. Παίρνει όμως ένα άλλο νόημα από τη στιγμή που βρίσκεται μέσα σε μια στρατηγική δυναμική.

Γ. Η στρατηγική προσέγγιση

Όταν το άτομο αντιμετωπίζει μια εντελώς καινούρια κατάσταση και βρίσκεται σε αναταραχή, το στυλ δεν είναι αρκετό για να επιβεβαιώσει την προσαρμογή του. Πρέπει να ρισκάρει, να βιάσει τον εαυτό του, να είναι έτοιμο να αλλάξει, να πενήσει για κάτι ή για κάποιον δικό του. Πρέπει να πάρει το ρίσκο να αλλάξει.

Στην περίπτωση αυτή υποστηρίζει ο Tap (1995) περνάμε από μια ψυχολογία των ατομικών διαφορών (στυλ) σε μια ψυχολογία της στρατηγικής: δηλαδή το άτομο πρέπει να αλλάξει στάσεις και συμπεριφορές.

Το άτομο υφίσταται μια κρίση προσωπικότητας και η λειτουργία του ελέγχου υπολειτουργεί. Η κατάσταση της κρίσης θέτει υπό αμφισβήτηση όχι μόνο το συνηθισμένο στυλ του ατόμου, αλλά επιπλέον το σύστημα της ταυτότητας του (αμφιβολία για τον εαυτό, έκπληξη που δεν μπορεί να λύσει το πρόβλημα), όπως και τα σχέδια του (υποχρέωση να επανεκτιμήσει τα μέσα και τους σκοπούς). Όλες οι στρατηγικές υπονοούν ένα τριπλό έλεγχο ο οποίος ορίζεται με όρους κυριαρχίας των πράξεων, γνωστικού ελέγχου και χειρισμού των συναισθημάτων.

Το στυλ θεμελιώνεται πάνω στο άτομο, ενώ οι στρατηγικές διαρθρώνονται πάνω στη σχέση που έχει το άτομο με το περιβάλλον του και πάνω στον τρόπο που αυτή η διάρθρωση αποκτά νόημα για αυτό, θετικό ή αρνητικό, με όρους των μέσων που πρέπει να βρει και της επανεκτίμησης του εαυτού που πρέπει να ξαναβρεί.

Σύμφωνα με τον Tap, κάθε στρατηγική χαρακτηρίζεται από την διάρθρωση μιας εσωτερικής λογικής, η οποία έχει ένα σκοπό, και των συμπεριφορών που θα υλοποιήσουν αυτή την λογική. Υπονοεί το να μπει σε

λειτουργία μια ενέργεια επένδυσης και μια δυναμική απόφασης μέσα στον προσδιορισμό των σκοπών (μεσαίων ή τελικών), μέσα στην επιλογή των μέσων(υλικών ή συμβολικών)και μέσα στην ακολουθία των δρομολογίων που διευκολύνουν την επεξεργασία ή την εκτέλεση ενός σχεδίου, που είναι πάντα ένα σχέδιο του εαυτού. Όλες αυτές οι διεργασίες υπονοούν μια ρύθμιση αλληλεπίδρασης ανάμεσα στις εξωτερικές συνθήκες (καταστάσεις, εμπόδια, σχέσεις) και στη δυναμική του ατόμου που αντιμετωπίζει το πρόβλημα

Έτσι, το άτομο που βρίσκεται σε μια δύσκολη κατάσταση θέτει σε λειτουργία μια στρατηγική δυναμική, μέσω της οποίας δίνει στον εαυτό του στόχους να πετύχει, κατασκευάζει σχέδια για να υλοποιήσει και βρίσκει διαμέσου αυτών ένα δρομολόγιο που του επιτρέπει να αυτοπραγματωθεί. Αυτός ο στρατηγικός συνδυασμός εγγράφεται σε μια διαδικασία πιο πλατιά, τη διαδικασία της προσωποποίησης που περιλαμβάνει το χειρισμό της παρούσας κατάστασης (διαχείριση), την επιβεβαίωση ή την άμυνα της ταυτότητας της παρούσας ή της παρελθούσας (στρατηγική της ταυτότητας) και τον προσανατολισμό προς ένα μέλλον που υπονοεί τις στρατηγικές των σχεδίων.

2.6.5 Η ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ

Η προσωποποίηση είναι η διάρθρωση των στρατηγικών αναζητήσεων και υπονοεί την αμφισβήτηση των στυλ που ήδη υπάρχουν. Είναι μια διεργασία ψυχολογική και κοινωνιολογική μέσω της οποίας το άτομο αναπτύσσεται ως πρότυπο. Το άτομο προσωποποιείται εάν βρίσκεται σε:

1. Αναζήτηση δύναμης και επιρροής, εάν ελέγχει την κατάσταση και ότι του συμβαίνει.
2. Αναζήτηση νοήματος και σημασίας, εάν προσπαθεί να τοποθετηθεί σε σχέση με τα σημαντικά συστήματα που υπάρχουν έξω από αυτό (κουλτούρα, ιδεολογία, ηθική, πίστες). Αυτή η αναζήτηση δεν συγχέεται με μια απλή ιδεολογική αποδοχή.

Επιτρέπει στο υποκείμενο να δώσει νόημα στην δική του ζωή.

3. Αναζήτηση αυτονομίας, προσπάθεια για να δώσει στον εαυτό του τους δικούς του κανόνες, να προσδιορίσει τα δικά του όρια, τόσο τα εσωτερικά, όσο και τα εξωτερικά, αποφεύγοντας μια υπερβολική εξάρτηση από τους άλλους.
4. Αναζήτηση ιεράρχησης των αξιών: Αξίες που εγκαθιστούν μια νομιμότητα μέσα σε μια σχέση με αυτούς που υπερασπίζονται ή προωθούν παρόμοιες αξίες. Επίσης σημαντικό είναι το υποκείμενο να δώσει μια αξία στον ίδιο του τον εαυτό, να αναπτύξει την αυτοεκτίμηση και να οδηγηθεί προς την αυτοπραγμάτωση.

Όμως σε μια δύσκολη κατάσταση όλα τα προηγούμενα στοιχεία τίθενται υπό αμφισβήτηση. Όταν όλα γίνονται αρνητικά, το υποκείμενο πέφτει σε αλλοτρίωση (διεργασία αντίστροφη από την προσωποποίηση). Δεν ελέγχει πλέον τίποτε (ανικανότητα), πλέον τίποτε δεν έχει σημασία (απουσία σημασίας), δεν μπορεί να τοποθετηθεί απέναντι σε κανένα κανόνα (ανομία), δεν εκτιμάει πλέον τον εαυτό του και δεν ψάχνει άλλες

αξίες (αποξένωση από τις αξίες), δεν έχει πλέον ιδανικά, δεν πιστεύει πλέον στον εαυτό του και στο μέλλον του (απουσία αυτοπραγμάτωσης).

Απέναντι στο ανυπόφορο συναίσθημα της αλλοτρίωσης, του ψυχικού θανάτου ή της απώλειας, το άτομο θέτει σε λειτουργία στρατηγικές που του επιτρέπουν να αντιμετωπίσει την κατάσταση. Έτσι, προσωποποιείται εκ νέου, καθώς προσαρμόζεται στην τωρινή κατάσταση (χρησιμοποιώντας τις στρατηγικές διαχείρισης), καθώς επιβεβαιώνει εκ νέου την ταυτότητά του (μέσω των στρατηγικών της ταυτότητας) και καθώς προωθεί ένα σχέδιο για το μέλλον, (στρατηγικές σχεδίων).

Η διαχείριση συμβάλλει στην αντιμετώπιση της κατάστασης και στον έλεγχο της. Οι στρατηγικές της ταυτότητας συμβάλλουν στην υπεράσπιση του παρελθόντος. Εξαρτώνται περισσότερο από το άτομο παρά από την κατάσταση την οποία ζει. Η ταυτότητα είναι αγκυροβολημένη σε μια προσωπική ιστορία, σε ένα βίωμα μέσω πολλών εμπειριών. Οι στρατηγικές των σχεδίων αναφέρονται στο μέλλον που πρόκειται να κατασκευαστεί. Το σχέδιο υπονοεί μια κινητοποίηση του ατόμου προκειμένου να πετύχει τους σκοπούς του.

Το νόημα δεν συνδέεται ούτε με τη διαχείριση, ούτε με την ταυτότητα, ούτε με το σχέδιο. Χαρακτηρίζει τη διάρθρωση ανάμεσα στις τρεις στρατηγικές διεργασίες (στρατηγικές διαχείρισης, στρατηγικές ταυτότητας, στρατηγικές σχεδίων).

Το σχέδιο δίνει νόημα με όρους προσανατολισμού και κατεύθυνσης. Το άτομο στρέφεται προς το μέλλον του, το μέλλον που έχει να κατασκευάσει. Το νόημα είναι μια πραγμάτωση διαμέσου ενός σχεδίου ζωής.

Παρελθόν



Οι στρατηγικές της Προσωποποίησης (Tap, 1995)

Η ταυτότητα αγκυροβολείται σε ένα σύστημα σημασιών με βάση το οποίο το άτομο εκτιμά και αξιολογεί τον εαυτό του. Καθώς το άτομο εκτιμά τον εαυτό του, δίνει στον εαυτό του νόημα. Χρησιμοποιεί τις γνωστικές του ικανότητες, αλλά και τις ικανότητες να αναλύει τις παρελθούσες ή τις τωρινές καταστάσεις και να προσδοκά αυτές που είναι να έλθουν. Το σύστημα αυτοεκτίμησης του ατόμου θα επηρεαστεί από τον τρόπο που αντιλαμβάνεται τον έλεγχο του εαυτού του. Ο τρόπος με τον οποίο

προσανατολίζεται και οργανώνει την αναπαράσταση και την αξία του εαυτού του έχει καθοριστική επίδραση στις αντιδράσεις του, στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζει τις δύσκολες καταστάσεις και στην επεξεργασία των σχεδίων.

2.6.6 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Μελετώντας τις δύσκολες καταστάσεις διαφαίνονται οι διαφορετικές στρατηγικές που επιλέγει ο καθένας. Σε καταστάσεις σύγκρουσης λαμβάνουν χώρα δομήσεις και επαναδομήσεις και εμφανίζονται καινούρια στυλ συμπεριφοράς λόγω της επείγουσας κατάστασης. Συμβαίνει σε καταστάσεις δύσκολες τα άτομα να εγκαταλείπουν τις συνήθειες και τις συμπεριφορές που δεν βοηθούν στην προσαρμογή.

Για να ξεπεράσει τη σύγκρουση το άτομο εφαρμόζει στρατηγικές διαχείρισης που του επιτρέπουν να προσαρμοστεί στην καινούρια κατάσταση. Η διαχείριση είναι ένας σταθεροποιητικός παράγοντας που επιτρέπει στο υποκείμενο να διατηρήσει μια ψυχοκοινωνική προσαρμογή κατά τη διάρκεια των περιόδων με στρες. Συνήθως, τα άτομα δεν υπομένουν παθητικά μια κατάσταση. Τροποποιούν συνεχώς το περιβάλλον τους για να διαμορφώσουν τις συνθήκες έτσι ώστε συμβαδίζουν με τις επιθυμίες και τις δυνατότητες τους.

Το να αντιμετωπίσει κανείς μια κατάσταση θα εξαρτηθεί από την προηγούμενη εμπειρία του υποκειμένου, από τις γνώσεις του, τις ικανότητές του, από την μνήμη των επιτυχιών και των αποτυχιών από την αυτοεκτίμηση: από την ικανότητά του να ανταποκρίνεται απαιτητική συνθήκη (Rivolier, 1989). Για να υπάρχει στρες, πρέπει η απαίτηση να γίνει αντιληπτή ως απειλή και το άτομο να εκτιμήσει ότι δεν μπορεί να την αντιμετωπίσει.

Σύμφωνα με τον Lazarus(1985),όντως, η αντιμετώπιση του προβλήματος μπορεί να θεωρηθεί ως ένας τρόπος επίλυσης του προβλήματος, στο οποίο αυτό που διακυβεύεται είναι η ευεξία του

προσώπου. Η αντιμετώπιση αυτή αναφέρεται ειδικά στη σχέση με την απαιτητική συνθήκη.

Τα πιο σημαντικά συστατικά του μηχανισμού αντιμετώπισης είναι:

-Η υποκειμενική εκτίμηση της κατάστασης (τι νόημα δίνει το άτομο στην κατάσταση, ποια σημασία έχει γι' αυτό)

-Η επανεκτίμηση, αφού το άτομο έχει αρχίσει να ανταποκρίνεται στο στρεσογόνο ερέθισμα.

Η γνωστική εκτίμηση είναι μια κρίση, μια εκτίμηση που ξεκινάει από μια πληροφορία που προσδιορίζει γιατί και σε ποιο βαθμό η σχέση προσώπου-περιβάλλοντος μπορεί να είναι στρεσογόνος. Αυτή η κρίση εξαρτάτε ταυτόχρονα από τις εξωτερικές συνθήκες και από τα μέσα που διαθέτει το άτομο, ιδιαίτερα δε από τις γνωστικές δυνατότητες και από την συναισθηματική του ευαισθησία.

Τέλος το άτομο πρέπει να συνθέσει με τις απαιτήσεις της κατάστασης και τα συναισθήματα που αυτή προκαλεί τον τρόπο παρέμβασης του. Οι στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιεί έχουν διαστάσεις συμπεριφορικές, γνωστικές και συναισθηματικές.(Αυτές οι διαστάσεις αναλύονται διεξοδικά παρακάτω όπου παρουσιάζεται η Κλίμακα Διαχείρισης της Τουλούζης, κατασκευασμένη από τον καθηγητή Tap και τους συνεργάτες του).

Συγκεκριμένα ο καθηγητής Tap(1993,1995)προτείνει 3 τομείς / διαστάσεις:

-Τον *συμπεριφορικό*, ο οποίος αντιπροσωπεύει τις διεργασίες με τις οποίες ένας οργανισμός δραστηριοποιείται, δηλ. την προετοιμασία της πράξης την δράση και τις συνέπειές της.

-Τον τομέα της *πληροφόρησης ή τον γνωστικό*, ο οποίος προσδιορίζει τις διεργασίες εκείνες με τις οποίες ένας οργανισμός αποκτά πληροφορίες για το περιβάλλον του και τις επεξεργάζεται για να ρυθμίσει την συμπεριφορά του.

-Τον *συναισθηματικό* τομέα, ο οποίος είναι το σύνολο των μη γνωστικών και μη δραστήριων διεργασιών, που περιλαμβάνει από τα απλά συναισθήματα μέχρι τις πιο σύνθετες συναισθηματικές αντιδράσεις.

Ο συντονισμός αυτών των τριών τομέων επιτρέπει την εμφάνιση έξι στρατηγικών που η κάθε μια περιλαμβάνει τρεις διαστάσεις. Αυτές είναι: *εστίαση, κοινωνική στήριξη, έλεγχος, αλλαγή, απόσυρση, άρνηση*

Αναλυτικότερα:

Εστίαση :

Απέναντι σε μια δύσκολη κατάσταση το άτομο μπορεί να υιοθετήσει διάφορες στρατηγικές. Μπορεί να συγκεντρωθεί στο πρόβλημα και στους τρόπους επίλυσής του, χρησιμοποιώντας τρεις διαστάσεις:

- α) την ενεργητική εστίαση (να αντιμετωπίσει την κατάσταση),
- β) την γνωστική εστίαση (να αναλύσει την κατάσταση) και
- γ) η συναισθηματική εστίαση υπονοεί ότι το άτομο κατακλύζεται ή κατευθύνεται από τα συναισθήματά του.

Κοινωνική στήριξη :

- α) ενεργητική κοινωνική στήριξη

Όταν το άτομο εργάζεται σε συνεργασία με τους άλλους χρησιμοποιεί αυτή την στρατηγική.

- β) γνωστική κοινωνική στήριξη

Το άτομο ζητάει βοήθεια (συμβουλές και πληροφορίες).

γ) συναισθηματική κοινωνική στήριξη.

Το άτομο ζητάει να το ακούσουν, να το βοηθήσουν συναισθηματικά, να το αναγνωρίσουν (έχει ανάγκη να μιλήσει σε κάποιον, να το παρηγορήσει κάποιος).

Η κοινωνική στήριξη μπορεί να τροποποιήσει την επίδραση των στρεσογόνων γεγονότων. Η Susan Gore, (Tap, 1995), θεωρεί ότι μια ποιοτική κοινωνική στήριξη μπορεί να παίξει ένα καθοριστικό ρόλο στην ευαλωτότητα ενός ατόμου απέναντι στο στρες.

Έλεγχος :

Το άτομο μπορεί επίσης να προσπαθήσει να χρησιμοποιήσει τη στρατηγική του ελέγχου απέναντι στην κατάσταση.

α) ενεργητικός έλεγχος

Το άτομο προσπαθεί να κυριαρχήσει πάνω στην κατάσταση είτε αντιστεκόμενος στην παρόρμηση να κάνει απερίσκεπτες κρίσεις ή παίρνοντας απόσταση για να πάρει το χρόνο να δράσει (ρύθμιση των δραστηριοτήτων)

β) γνωστικός έλεγχος και σχεδιασμός

Το άτομο θέτει στόχους κάνοντας σχεδιασμό

γ) συναισθηματικός έλεγχος

Το άτομο αρνείται να δείξει στους άλλους τα συναισθήματα που τον διακατέχουν ή όταν δεν πανικοβάλλεται.

Αλλαγή:

α) συμπεριφορική ή ενεργητική αλλαγή. μπορεί να αλλάξει το άτομο ή να μεταβάλλει τις αντιδράσεις του,

β)αποδοχή ή γνωστική αλλαγή, αλλάζει τις γνωστικές του θέσεις αποδεχόμενος την κατάσταση

γ)αλλαγή των αξιών ή συναισθηματική αλλαγή, αλλάζει τις αξίες του εμπιστευόμενος το Θεό, προσφέροντας στον εαυτό του μια φιλοσοφία ζωής ή αστειευόμενος με το θέμα χρησιμοποιώντας έτσι μια στρατηγική της αλλαγής.

Απόσυρση :

Όταν το άτομο κλείνεται στον εαυτό του χρησιμοποιεί την στρατηγική της απόσυρσης,

α)απόσυρση κοινωνική και συμπεριφορική ή ενεργητική καθώς το άτομο απομακρύνεται από τους άλλους και αποφεύγει την κατάσταση

β)διανοητική απόσυρση ή γνωστική διώχνοντας το άτομο το πρόβλημα από το πνεύμα του και ξεχνώντας

γ)συναισθηματική απόσυρση χρησιμοποιώντας ως υποκατάστατο την διατροφή ή τα φάρμακα(εθισμός στις ουσίες)

Άρνηση :

α) γνωστική άρνηση μπορεί το άτομο να υιοθετήσει την στρατηγική άρνησης, κάνοντας σαν να μην υπήρχε το πρόβλημα

β)ενεργητική άρνηση ψάχνοντας να διασκεδάσει δια μέσου δραστηριοτήτων (δραστηριότητα)

γ)συναισθηματική άρνηση εκδηλώνοντας μια ανικανότητα να περιγράψει τα συναισθήματά του. (αλεξιθυμία)

Η ποικιλία των στρατηγικών αυτών που υιοθετεί το άτομο το βοηθάει να αντιμετωπίσει την κατάσταση, υποστηρίζει ο καθηγητής Tap.

Θετικές στρατηγικές:

1. Ενεργός Εστίαση
2. Συνεργασία
3. Κοινωνική πληροφοριακή στήριξη
4. Αποδοχή
5. Συναισθηματικός έλεγχος
6. Γνωστικός έλεγχος και σχεδιασμός
7. Διασκέδαση
8. Γνωστική Εστίαση
9. Κοινωνική Συναισθηματική Στήριξη

Αρνητικές Στρατηγικές:

1. Εθισμός στις ουσίες
2. Διανοητική απόσυρση
3. Αλλαγή Αξιών
4. Συμπεριφορική και Κοινωνική Απόσυρση
5. Συμπεριφορική Αλλαγή
6. Αλεξιθυμία
7. Ρύθμιση των δραστηριοτήτων
8. Άρνηση
9. Συναισθηματική Εστίαση

Οι αναφερθέντες ερευνητές, δεν είναι απόλυτα σύμφωνοι για το ποιες στρατηγικές μπορεί να θεωρηθούν αρνητικές και ποιες θετικές. Σημασία έχει να είναι λειτουργικές.

Θεωρείται σκόπιμο στη συνέχεια να δούμε κατά πόσο οι στρατηγικές διαχείρισης γενικότερα είναι αποτελεσματικές.

2.6.7 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Τα κριτήρια της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης είναι πολυδιάστατα: μια στρατηγική είναι καλή, εάν επιτρέπει στο άτομο να κυριαρχήσει ή να μειώσει την επίδραση της επίθεσης στην σωματική ή την ψυχολογική του ευεξία (Folkman & Lazarus, 1986, Di Matteo, 1991). Το ερώτημα λοιπόν που τίθεται είναι: ποια από τις στρατηγικές (π.χ. αυτές που είναι εστιασμένες στο πρόβλημα) είναι αποτελεσματική;

Η μελέτη της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης έγινε το αντικείμενο πολυάριθμων ερευνών. Έτσι, οι εργασίες του Schmidt (1988) πάνω στα υποκείμενα που νοσηλεύτηκαν για μια χειρουργική παρέμβαση δείχνουν ότι τα άτομα που χρησιμοποιούν μια ενεργητική στρατηγική διαχείρισης (π.χ. έρευνα πληροφοριών σχετικά με την διαδικασία της εγχείρισης και των συνεπειών είναι σημαντικά λιγότερο αγχωμένα και παρουσιάζουν λιγότερες επιπλοκές μετά την εγχείριση σε σύγκριση με τα άτομα που χρησιμοποιούν μια παθητική στρατηγική (στάση παραίτησης και μοιρολατρία).

Επίσης, οι Mikulincer & Solomon (1989) βρήκαν ότι η σοβαρότητα των μετατραυματικών προβλημάτων του στρες στους στρατιώτες συνδέεται θετικά με τις στρατηγικές διαχείρισης που εστιάζουν στο συναίσθημα. Έτσι, φαίνεται ότι ένα στυλ διαχείρισης ενεργητικό, που εστιάζει στο πρόβλημα αποκαλύπτεται πιο αποτελεσματικό από ένα στυλ διαχείρισης εστιασμένο στο συναίσθημα, με σκοπό να μειώσει την συναισθηματική ένταση που προκαλείται από το γεγονός.

Η αποτελεσματικότητα των στρατηγικών διαχείρισης εξαρτάται επίσης από τα χαρακτηριστικά της περιστασης όπως η διάρκεια και η

δυνατότητα ελέγχου του στρεσογόνου γεγονότος, (Paulhan, 1992). Έτσι, η αποφυγή είναι πιο αποτελεσματική για σύντομο χρονικό διάστημα (από μηδέν έως τρεις μέρες μετά το στρεσογόνο γεγονός) και οι ενεργητικές στρατηγικές για μεγάλο χρονικό διάστημα (μετά από δυο εβδομάδες).

Η αποτελεσματικότητα των στρατηγικών διαχείρισης εξαρτάται επίσης από τα χαρακτηριστικά της περίπτωσης όπως η διάρκεια και η δυνατότητα ελέγχου του στρεσογόνου γεγονότος, (Paulhan, 1992). Έτσι, η αποφυγή είναι πιο αποτελεσματική για σύντομο χρονικό διάστημα (από μηδέν έως τρεις μέρες μετά το στρεσογόνο γεγονός) και οι ενεργητικές στρατηγικές για μεγάλο χρονικό διάστημα (μετά από δυο εβδομάδες).

Ένα στυλ διαχείρισης παθητικό (π.χ. η άρνηση) διευκολύνει μια ψυχική εργασία που επιτρέπει σε κάποιον χωρίς αμφιβολία να αφομοιώσει προοδευτικά την πραγματικότητα (Suls & Fletcher, 1985).

Επίσης, σύμφωνα με τους Lazarus & Folkman (1984), οι ενεργητικές στρατηγικές δεν μοιάζουν αποτελεσματικές, παρά μόνο όταν το γεγονός είναι υπό τον έλεγχο του ατόμου. Στην περίπτωση ενός γεγονότος που δεν ελέγχεται οι παθητικές στρατηγικές βοηθούν καλύτερα στην προσαρμογή.

Δεν υπάρχει στην πραγματικότητα, όμως, στρατηγική διαχείρισης που να είναι αποτελεσματική από μόνη της, ανεξάρτητα από τις αντιληπτικές και γνωστικές πλευρές (τόπος ελέγχου, κοινωνική στήριξη) της προσωπικότητας του ατόμου, οι οποίες προσδιορίζουν το τελικό αποτέλεσμα, (Paulhan, 1992).

Τέλος, όσον αφορά την επίδραση της διαχείρισης στη *σωματική υγεία* οι Lazarus & Folkman (1984) αναφέρουν τα εξής:

1. Μπορεί να επηρεάσει τη συχνότητα, την ένταση και τη διάρκεια των σωματικών αντιδράσεων (καρδιακοί παλμοί, αρτηριακή πίεση) και τις χημικές αντιδράσεις του στρες στην περίπτωση που:

- Το άτομο δεν μπορεί να προλάβει ή να βελτιώσει τις περιβαλλοντικές αγχογόνες συνθήκες λόγω έλλειψης ή ανεπάρκειας των στρατηγικών που είναι εστιασμένες στο πρόβλημα.
- Απέναντι σε ένα γεγονός που δεν ελέγχεται, το άτομο δεν μπορεί να ρυθμίσει την δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση.
- Το άτομο έχει ένα στυλ ζωής ή στυλ διαχείρισης που είναι από μόνο του επικίνδυνο.

2. Μπορεί να επηρεάσει άμεσα και αρνητικά την υγεία (αύξηση του κινδύνου θνησιμότητας) όταν πρόκειται για υπερβολική χρήση βλαβερών ουσιών όπως καπνός, αλκοόλ, ναρκωτικά.

3. Οι μορφές της διαχείρισης που είναι εστιασμένες στο συναίσθημα μπορούν να απειλήσουν την υγεία, όταν εμποδίζουν την υιοθέτηση προσαρμοστικών μηχανισμών.

Πρόκειται για την περίπτωση του μηχανισμού άρνησης ή της αποφυγής που μπορεί να οδηγήσουν το άτομο να μην αντιληφθεί τα συμπτώματα και να μην απευθυνθεί έγκαιρα στο γιατρό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η παρούσα μελέτη για τη συγγραφή της δεν βασίστηκε μόνο στην βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετών και συγγραμμάτων αλλά και στην διεξαγωγή έρευνας η οποία πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίου.

Θεωρήσαμε ενδιαφέρουσα την διεξαγωγή έρευνας μέσω της οποίας αναζητήθηκαν οι στρατηγικές διαχείρισης των επαγγελματικών προβλημάτων.

Ως εκ τούτου ο μικρός αριθμός μελετών Ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας αποτελούσε ανασταλτικό παράγοντα στην εκτίμηση των στρατηγικών διαχείρισης των επαγγελματικών προβλημάτων στον ελληνικό χώρο.

Έτσι, λοιπόν αναζητήθηκαν πληροφορίες από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς στην περιοχή της Κεντρικής και Δυτικής Ελλάδας.

Συγκεκριμένα επισκεφθήκαμε τέσσερις (4) αστικές πόλεις της Ελλάδας (Αθήνα, Πάτρα, Πύργος, Καλαμάτα) και τρεις ημιαστικές πόλεις (Αμαλιάδα, Φιλιατρά, Λεχαινά).

Συγκεντρώσαμε διάφορα είδη έντυπου υλικού (επιστημονικά εγχειρίδια, εγκυκλοπαιδικά λεξικά, άρθρα από επιστημονικά περιοδικά) τα οποία μελετήθηκαν κατά ενότητες και εν συνεχεία ταξινομήθηκαν.

Το συγκεντρωθέν βιβλιογραφικό υλικό βασίζεται σε στοιχεία από έλληνες και ξένους ερευνητές.

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση μαζί με την διεξαγωγή έρευνας αποτέλεσαν την βάση για την καλύτερη δυνατή επεξεργασία της παρούσας μελέτης.

Το βιβλιογραφικό υλικό συστηματοποίησε τις υπάρχουσες διάσπαρτες πληροφορίες και έδωσε μία συνολική εικόνα της κατάστασης ενώ παράλληλα υπήρξε και επιστημονική ισχύ των όσων γράφηκαν μέσω της διεξαγωγής έρευνας.

3.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε συμμετείχαν 132 κοινωνικοί λειτουργοί από την ευρύτερη περιοχή της Κεντρικής και Δυτικής Ελλάδας.

Η έρευνα διεξήχθη μέσω ερωτηματολογίου ο μέσος χρόνος που απαιτήθηκε για κάθε ερωτηματολόγιο ήταν 20 λεπτά περίπου.

Η ερευνητική μας προσπάθεια διήρκησε περίπου τέσσερις μήνες.

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο Statistica for Windows.

Ο έλεγχος της κανονικότητας ή μη των κατανομών των παρατηρήσεων, τόσο στο σύνολο του δείγματος όσο και στις διάφορες υποομάδες, έγινε με τη μέθοδο των Kolmogorov- Smirnov.

Ο στατιστικός έλεγχος που χρησιμοποιήθηκε για τον έλεγχο των διαφορών στις τιμές των δεικτών που παρατηρήθηκαν μεταξύ των εξεταζόμενων ομάδων και υποομάδων ήταν t- test (student's t-test) και two way ANOVA.

3.3. ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το άγχος και το σύνδρομο burnout επηρεάζουν την ποιότητα και απόδοση των κοινωνικών λειτουργών στην επαγγελματική τους ζωή. Προκειμένου οι κοινωνικοί λειτουργοί να αντιμετωπίσουν τις δύσκολες καταστάσεις επιλέγουν διάφορες στρατηγικές με στόχο να ξεπεράσουν τη δυσκολία και θα τους επιτρέψει να προσαρμοστούν.

Σκοπός της έρευνας είναι η ανίχνευση των στρατηγικών διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί προκειμένου ν'

αντιμετωπίσουν το στρες και τις δύσκολες καταστάσεις στην εργασία τους τα οποία τους δημιουργούν ποικίλα προβλήματα.

3.4.ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

- Κυρίαρχη υπόθεση είναι ότι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί θα είναι επιρρεπείς στο επαγγελματικό άγχος λόγω των αυξημένων απαιτήσεων του επαγγέλματός τους.
- Επίσης, βασική υπόθεση είναι ότι θα εντοπιστούν διαφορές σε ορισμένες στρατηγικές διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί σε συνάρτηση με την ηλικία τους και τα χρόνια προϋπηρεσίας, λόγω των αυξημένων ή μειωμένων εμπειριών τους από το επάγγελμα τους αλλά και γενικότερα από τη ζωή τους.
- Ακόλουθα, υπόθεσή μας είναι ότι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί θα χρησιμοποιήσουν τις στρατηγικές διαχείρισης λειτουργώντας σύμφωνα με την εμπειρία τους, τις γνώσεις τους και γενικότερα τις ικανότητές τους.

3.5.ΣΤΟΧΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

- Συσχέτιση της εμφάνισης των στρατηγικών διαχείρισης με ατομικά χαρακτηριστικά όπως φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, χρόνια προϋπηρεσίας των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών.
- Ανίχνευση και μέτρηση του επιπέδου των τομέων διαχείρισης (συμπεριφορικός, γνωστικός συναισθηματικός) από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.

- Ανίχνευση και μέτρηση του επιπέδου των στρατηγικών διαχείρισης (εστίαση, κοινωνική στήριξη, έλεγχος, άρνηση, απόσυρση, αλλαγή) από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.

3.6. ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείτο από επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Έλαβαν μέρος 132 άτομα από την ευρύτερη περιοχή της Κεντρικής και Δυτικής Ελλάδας. Η επιλογή του δείγματος έγινε ανεξάρτητα από καταγωγή, οικογενειακή και κοινωνικοοικονομική κατάσταση. Τα συγκεντρωθέντα ερωτηματολόγια ήταν προϊόν συστηματικής δειγματοληψίας που πραγματοποιήθηκε σε επτά (7) πόλεις της Ελλάδας (Αθήνα, Πάτρα, Πύργος, Καλαμάτα, Αμαλιάδα, Λεχαινά, Φιλιατρά) το καλοκαίρι και φθινόπωρο του 2001.

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος ήταν γυναίκες. Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια συγκεντρώθηκαν από διαφορετικούς χώρους εργασίας, πράγμα που έγινε με σκοπό τον αποκλεισμό, στο βαθμό που αυτό ήταν δυνατό, της μονομέρειας στις απαντήσεις.

Τα δημογραφικά στοιχεία δείχνουν ότι στο δείγμα επιτεύχθηκαν σχετικά ετερογενή χαρακτηριστικά σε πολλές μεταβλητές, ιδιαίτερα μάλιστα σε εκείνες που σχετίζονται με την ηλικία τα χρόνια προϋπηρεσίας και κατ' επέκταση με την οικογενειακή κατάσταση.

3.7.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα είναι χωρισμένο σε δύο μέρη.

Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει πέντε γενικές δημογραφικές ερωτήσεις, σχετικές με χαρακτηριστικά του ατόμου και τις εργασίας. Ζητήθηκε να δώσουν πληροφορίες για το φύλο, την ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, χρόνια προϋπηρεσίας και τον τόπο μόνιμης κατοικίας.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από πενήντα τέσσερις (54) κλιμακούμενες απαντήσεις και έχει συνταχθεί από τον Γάλλο καθηγητή Tap και τους συνεργάτες του. Ζητείται από τον επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό να τσεκάρει την απάντηση εκείνη η οποία του επιτρέπει να συνθέσει σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κατάστασης και τα συναισθήματα που αυτή προκαλεί τον τρόπο παρέμβασής του.

Ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός εκτιμά και αξιολογεί τον εαυτό του, τσεκάρει τις γνωστικές του ικανότητες αλλά και τις ικανότητες του να αναλύει τις παρελθούσες ή τις τωρινές καταστάσεις και να προσδοκά αυτές που είναι να έλθουν.

Η επεξεργασία του ερωτηματολογίου επιτρέπει την εμφάνιση τριών τομέων (συμπεριφορικός, πληροφόρησης και συναισθηματικός) και ο συντονισμός αυτών την εμφάνιση των στρατηγικών διαχείρισης.

Όλα τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία που ζητήθηκαν ήταν αναγκαία για την έρευνα και οι ερωτήσεις που αφορούσαν αυτά τα στοιχεία είχαν απρόσωπο χαρακτήρα.

3.8. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΛΙΜΑΚΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Συγκεκριμένα ο καθηγητής Tap(1993,1995)προτείνει 3 τομείς / διαστάσεις:

-Τον *συμπεριφορικό*, ο οποίος αντιπροσωπεύει τις διεργασίες με τις οποίες ένας οργανισμός δραστηριοποιείται, δηλ. την προετοιμασία της πράξης την δράση και τις συνέπειές της.

-Τον τομέα της *πληροφόρησης ή τον γνωστικό*, ο οποίος προσδιορίζει τις διεργασίες εκείνες με τις οποίες ένας οργανισμός αποκτά πληροφορίες για το περιβάλλον του και τις επεξεργάζεται για να ρυθμίσει την συμπεριφορά του.

-Τον *συναισθηματικό* τομέα, ο οποίος είναι το σύνολο των μη γνωστικών και μη δραστήριων διεργασιών, που περιλαμβάνει από τα απλά συναισθήματα μέχρι τις πιο σύνθετες συναισθηματικές αντιδράσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1.ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Στους πίνακες που ακολουθούν οι μεν μετρήσιμες μεταβλητές παρουσιάζονται με τη μέση τιμή (mean value) των μετρήσεων τους, την τυπική απόκλιση (standard deviation), την ελάχιστη (min value) και τη μέγιστη (max value) τιμή, οι δε μη μετρήσιμες μεταβλητές (βαθμωτές, διχοτομικές ή κατηγορικές) παρουσιάζονται με τη συχνότητα (απόλυτος αριθμός) εμφάνισης της απάντησης καθώς και με τη σχετική συχνότητα (ποσοστιαία αναλογία) εμφάνισης της κάθε τιμής της μεταβλητής.

Ο έλεγχος της κανονικότητας ή μη των κατανομών των παρατηρήσεων, τόσο στο σύνολο του δείγματος όσο και στις διάφορες υποομάδες, έγινε με τη μέθοδο των Kolmogorov - Smirnov.

Ο στατιστικός έλεγχος που χρησιμοποιήθηκε για τον έλεγχο των διαφορών στις τιμές των δεικτών που παρατηρήθηκαν μεταξύ των εξεταζομένων ομάδων και υποομάδων ήταν t-test (student's t-test) και two way ANOVA.

Για τον έλεγχο των συσχετίσεων μεταξύ των διαφόρων παραμέτρων χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson (r) (Pearson's product moment correlation coefficient). Οι τιμές που μπορεί να λάβει ο συντελεστής συσχέτισης του Spearman ανήκουν στο διάστημα $[-1, +1]$. Οι τιμές $+1$, -1 αντιστοιχούν σε τέλεια συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, ενώ η τιμή 0 αντιστοιχεί σε πλήρη έλλειψη συσχέτισης μεταξύ των δύο υπό εξέταση μεταβλητών. Θετικές τιμές του συντελεστή συσχέτισης δηλώνουν πως οι δύο μεταβλητές αυξάνονται ή μειώνονται με τον ίδιο τρόπο (ταυτόχρονα), ενώ αρνητικές τιμές του συντελεστή συσχέτισης δηλώνουν πως όταν η μία μεταβλητή αυξάνει η άλλη ελαττώνεται.

Κατά τη στατιστική ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων οι διαφορές και συσχετίσεις που προκύπτουν θεωρούνται στατιστικά σημαντικές αν και μόνο αν αντιστοιχούν σε πιθανότητα $p < 0.05$ (όπως αυτή προκύπτει από τον αντίστοιχο κάθε φορά στατιστικό έλεγχο).

Για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων της έρευνάς μας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο Statistica for Windows.

4.2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην έρευνα έλαβαν μέρος 132 άτομα από τη ευρύτερη περιοχή της Κεντρικής και Δυτικής Ελλάδας, μέσου όρου ηλικίας 37.86 ετών. Η επιλογή του δείγματος έγινε ανεξάρτητα από καταγωγή, οικογενειακή και κοινωνικοοικονομική κατάσταση.

Από την ανάλυση και στατιστική επεξεργασία των δεδομένων μας προέκυψαν τα ακόλουθα:

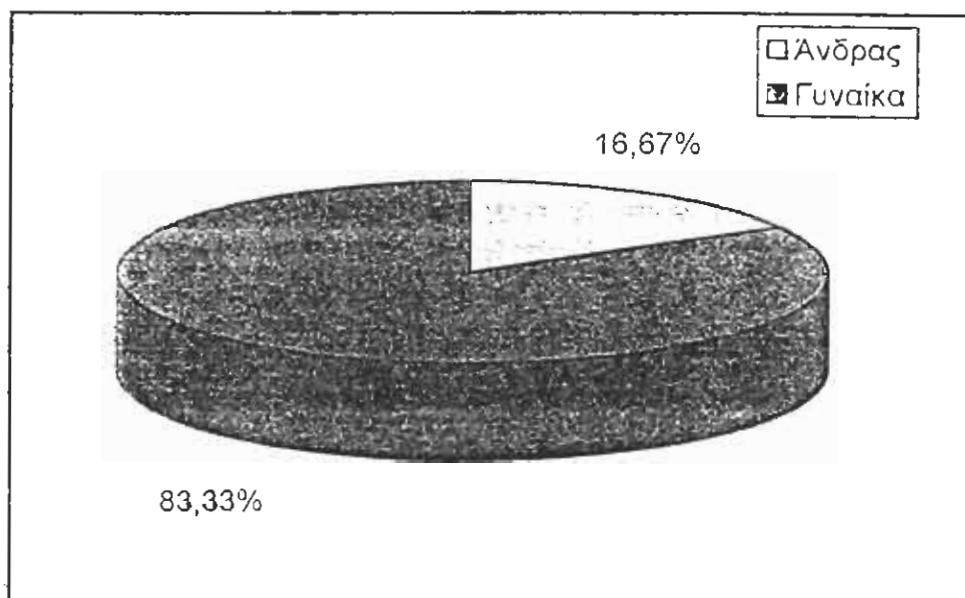
4.2.1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το 83.33% των ερωτηθέντων στην παρούσα έρευνα ήταν γυναίκες και το 16.67% άντρες (Πίνακας 1, Σχήμα 1).

Πίνακας 1: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το φύλο.

ΦΥΛΟ	N=132	Percent
Άνδρας	22	16.67%
Γυναίκα	110	83.33%

Σχήμα 1: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το φύλο.



Η ηλικία των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 23 και 61 ετών με μέσο όρο ηλικίας τα 37.86 έτη και τυπική απόκλιση 8.70 έτη (Πίνακας 2).

Πίνακας 2 : Κατανομή ασθενών ως προς την ηλικία.

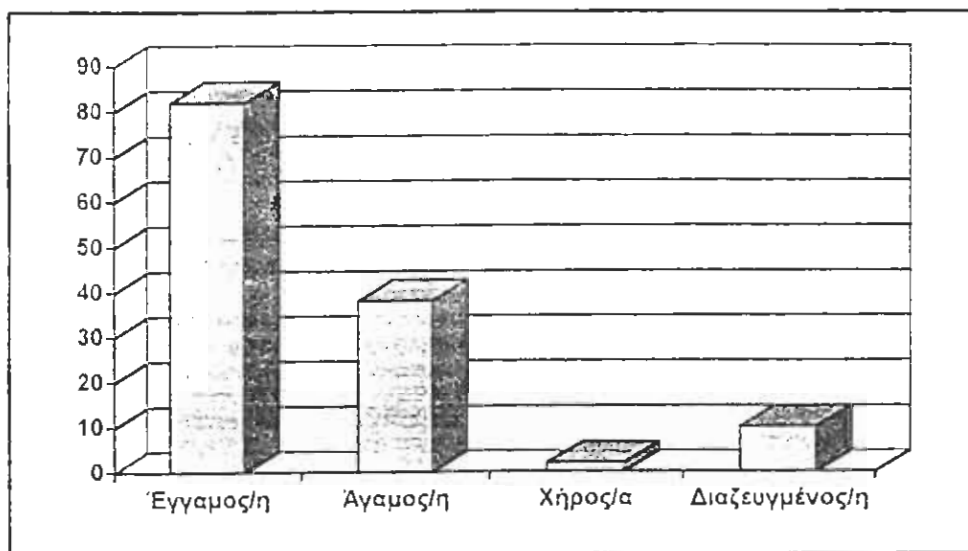
ΗΛΙΚΙΑ	N=132
Μέση τιμή	37.86
Τυπική απόκλιση	8.70
Ελάχιστη τιμή	23.00
Μέγιστη τιμή	61.00

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν έγγαμοι (82 άτομα - ποσοστό 62.12%). Από τους υπόλοιπους 38 άτομα (ποσοστό 28.79%) ήταν άγαμοι, 10 άτομα (ποσοστό 7.57%) διαζευγμένοι και μόλις 2 άτομα (ποσοστό 1.51%) χήρες/οι (Πίνακας 3, Σχήμα 2).

Πίνακας 3: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς την οικογενειακή τους κατάσταση.

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	N=132	Percent
Έγγαμος / η	82	62.12%
Άγαμος / η	38	28.79%
Χήρος / α	2	1.51%
Διαζευγμένος / η	10	7.57%

Σχήμα 2: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς την οικογενειακή τους κατάσταση.

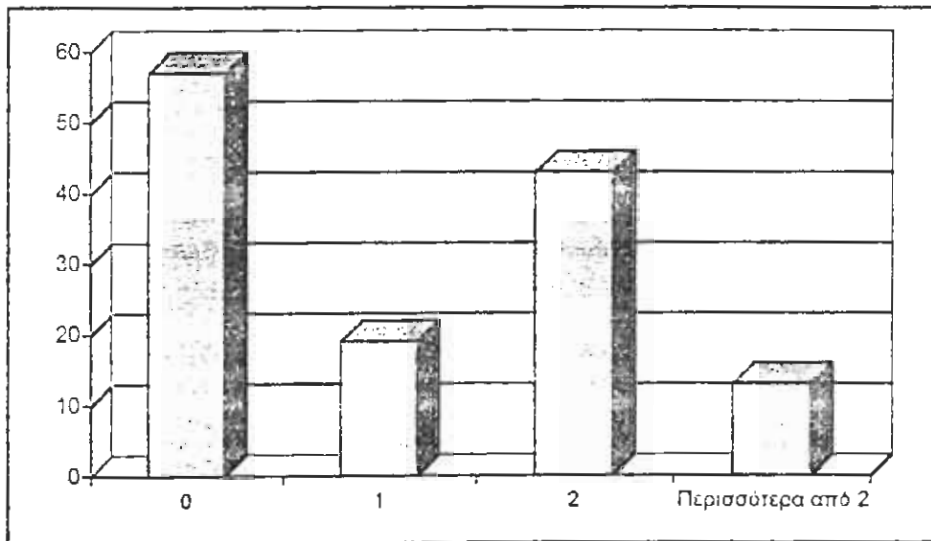


Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό ερωτηθέντων 43.18% (57 άτομα) είναι άτεκνοι ενώ 19 άτομα (ποσοστό 14.39%) έχουν 1 παιδί. Ακολουθούν 43 άτομα (ποσοστό 32.57%) με 2 παιδιά, και 13 άτομα (ποσοστό 9.86%) με περισσότερα από 2 παιδιά (Πίνακας 3α, Σχήμα 2α) .

Πίνακας 3α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς τον αριθμό των τέκνων τους.

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΚΝΩΝ	N=132	Percent
0	57	43.18%
1	19	14.39%
2	43	32.57%
Περισσότερα από 2	13	9.86%

Σχήμα 2α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς τον αριθμό των τέκνων τους.



Τα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων κυμάνθησαν μεταξύ 1 και 37 έτη με μέσο όρο προϋπηρεσίας τα 11.42 έτη και τυπική απόκλιση 8.75 έτη (Πίνακας 4) .

Πίνακας 4: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς τα χρόνια προϋπηρεσίας τους.

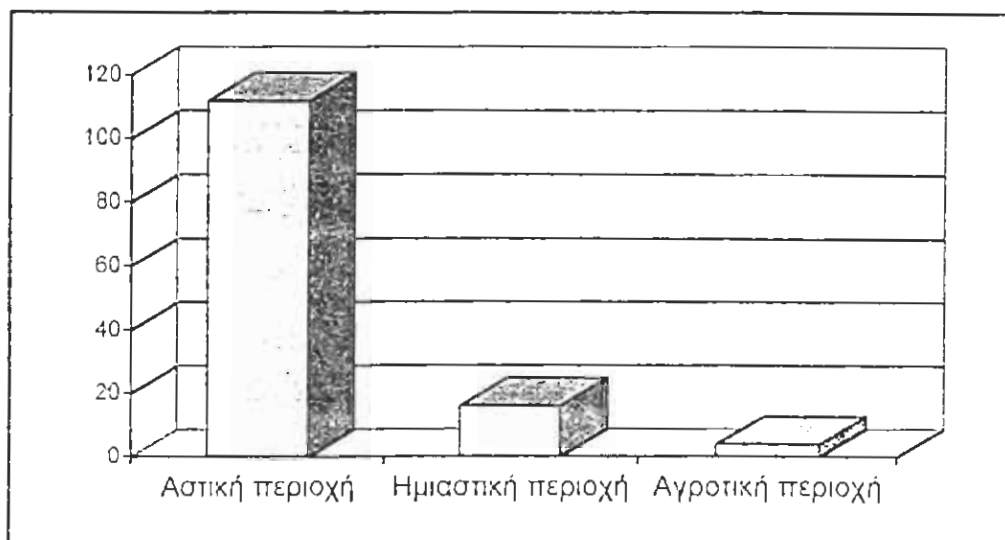
ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ	N=132
Μέση τιμή	11.42
Τυπική απόκλιση	8.75
Ελάχιστη τιμή	1.00
Μέγιστη τιμή	37.00

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (112 άτομα - ποσοστό 84.85%) ζει μόνιμα σε αστική περιοχή ενώ 16 μόλις άτομα (ποσοστό 12.12%) ζουν σε ημιαστική περιοχή και άλλα 4 άτομα από τους ερωτηθέντες (ποσοστό 3.03%) ζουν μόνιμα σε αγροτική περιοχή (Πίνακας 5, Σχήμα 3).

Πίνακας 5: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.

ΤΟΠΟΣ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	N=132	Percent
Αστική περιοχή	112	84.85%
Ημιαστική περιοχή	16	12.12%
Αγροτική περιοχή	4	3.03%

Σχήμα 3: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.

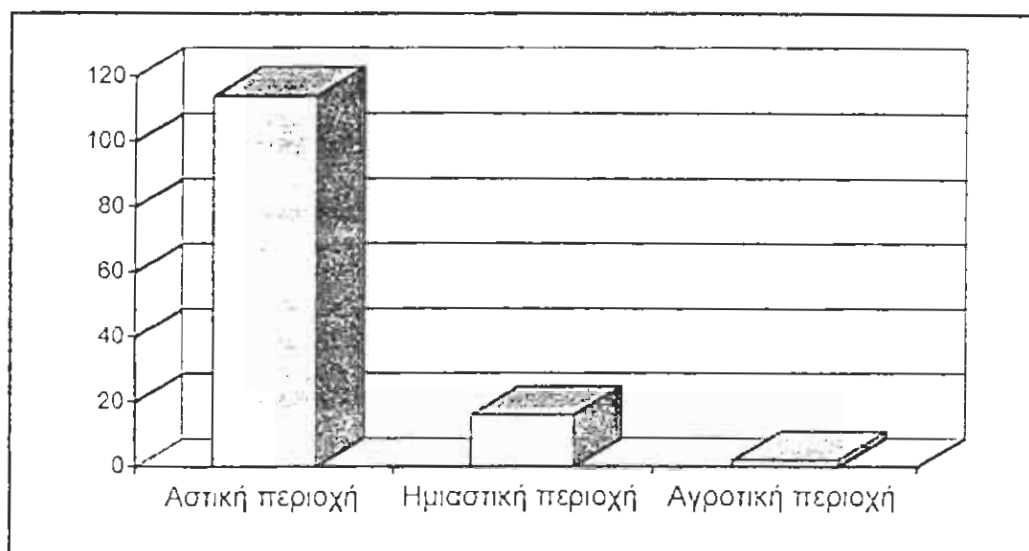


Στην προσπάθεια να ποσοτικοποιήσουμε - διαβαθμίσουμε τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στην ερώτηση για τον τόπο της μόνιμης εργασίας τους προέκυψαν τα ακόλουθα συμπεράσματα. Οι ερωτηθέντες που ζουν μόνιμα σε αστική περιοχή εργάζονται σε αστική περιοχή (114 άτομα - ποσοστό 86.36%), πράγμα που συμβαίνει και για τους ερωτηθέντες που ζουν και εργάζονται σε ημιαστική περιοχή (16 άτομα - ποσοστό 12.12%). Αντίθετα, από τους ερωτηθέντες που δηλώνουν ως τόπο μόνιμης κατοικίας τους αγροτική περιοχή μόνο 2 άτομα (ποσοστό 1.51%) εργάζονται στον τόπο κατοικίας τους (Πίνακας 6, Σχήμα 4).

Πίνακας 6: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.

ΤΟΠΟΣ ΜΟΝΙΜΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	N=132	Percent
Αστική περιοχή	114	86.36%
Ημιαστική περιοχή	16	12.12%
Αγροτική περιοχή	2	1.51%

Σχήμα 4: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους.



Ακολουθως για κάθε ερωτώμενο ανάλογα με τις απαντήσεις που έδωσε σε συγκεκριμένες ερωτήσεις, υπολογίστηκαν οι τιμές των δεικτών των διαφόρων στρατηγικών οι οποίες παρατίθενται ακολούθως:

4.2.2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ

Ο δείκτης δράσης (action) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 34.00 και 75.00, με μέσο όρο τα 53.45 και τυπική απόκλιση 7.13 (Πίνακας 7).

Πίνακας 7: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη δράσης.

ΔΡΑΣΗ	N=132
Μέση τιμή	53.45
Τυπική απόκλιση	7.13
Ελάχιστη τιμή	34.00
Μέγιστη τιμή	75.00

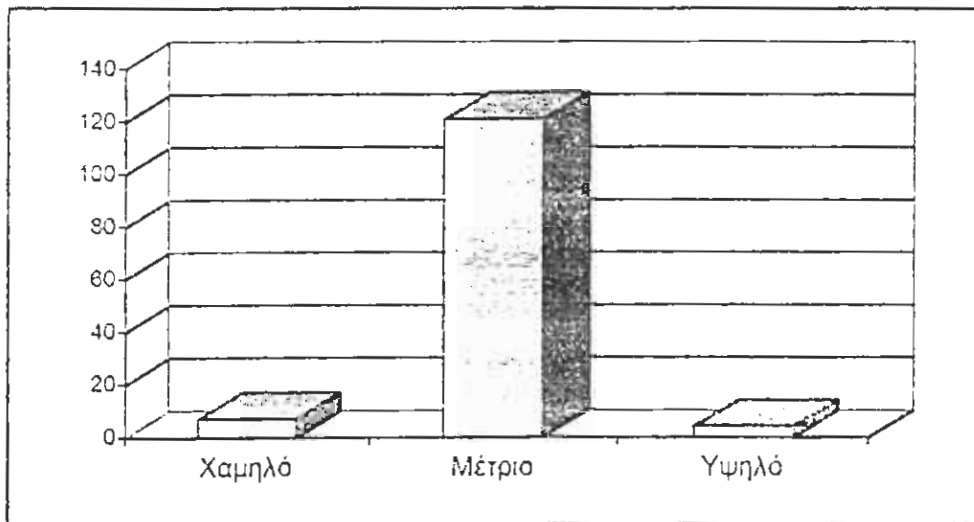
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη δράσης χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 42 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη δράσης. Ερωτώμενοι με συνολικό score 43-66 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη δράσης και ερωτώμενοι με συνολικό score 67-90 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στον δείκτη δράσης.

Στην συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (121 άτομα - ποσοστό 91.67%) το επίπεδο του δείκτη δράσης υπολογίστηκε μέτριο. Σε 7 άτομα (ποσοστό 5.30%) υπολογίστηκε χαμηλό ενώ αντίθετα σε 4 άτομα (ποσοστό 3.03%) ο δείκτης δράσης υπολογίστηκε υψηλός (Πίνακας 7α, Σχήμα 5).

Πίνακας 7α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη δράσης.

ΔΡΑΣΗ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 42)	7	5.30%
Μέτριο (43-66)	121	91.67%
Υψηλό (67-90)	4	3.03%

Σχήμα 5: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη δράσης.



Ο δείκτης πληροφόρησης (information) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 36.00 και 75.00, με μέσο όρο τα 58.54 και τυπική απόκλιση 6.06 (Πίνακας 8).

Πίνακας 8: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	N=132
Μέση τιμή	58.54
Τυπική απόκλιση	6.06
Ελάχιστη τιμή	36.00
Μέγιστη τιμή	75.00

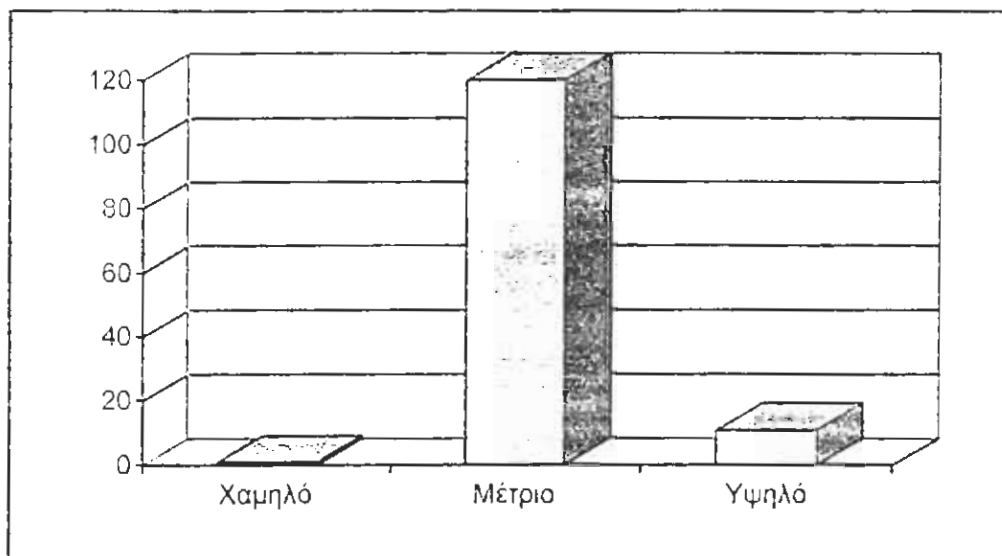
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη πληροφόρησης χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 42 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη πληροφόρησης. Ερωτώμενοι με συνολικό score 43-66 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη πληροφόρησης και ερωτώμενοι με συνολικό score 67-90 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης.

Σε ένα ποσοστό 90.91% (120 άτομα) το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης των ερωτηθέντων υπολογίστηκε μέτριο ενώ σε άλλα 11 άτομα (ποσοστό 8.33%) υπολογίστηκε υψηλό. Λξιοσημείωτο είναι ότι σε μόνο 1 άτομο (ποσοστό 0.76%) το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης είναι χαμηλό (Πίνακας 8α, Σχήμα 6).

Πίνακας 8α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 42)	1	0.76%
Μέτριο (43-66)	120	90.91%
Υψηλό (67-90)	11	8.33%

Σχήμα 6: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη πληροφόρησης.



Ο δείκτης συναισθήματος (emotion) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 28.00 και 64.00, με μέσο όρο τα 44.72 και τυπική απόκλιση 7.35 (Πίνακας 9).

Πίνακας 9: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη συναισθήματος.

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ	N=132
Μέση τιμή	44.72
Τυπική απόκλιση	7.35
Ελάχιστη τιμή	28.00
Μέγιστη τιμή	64.00

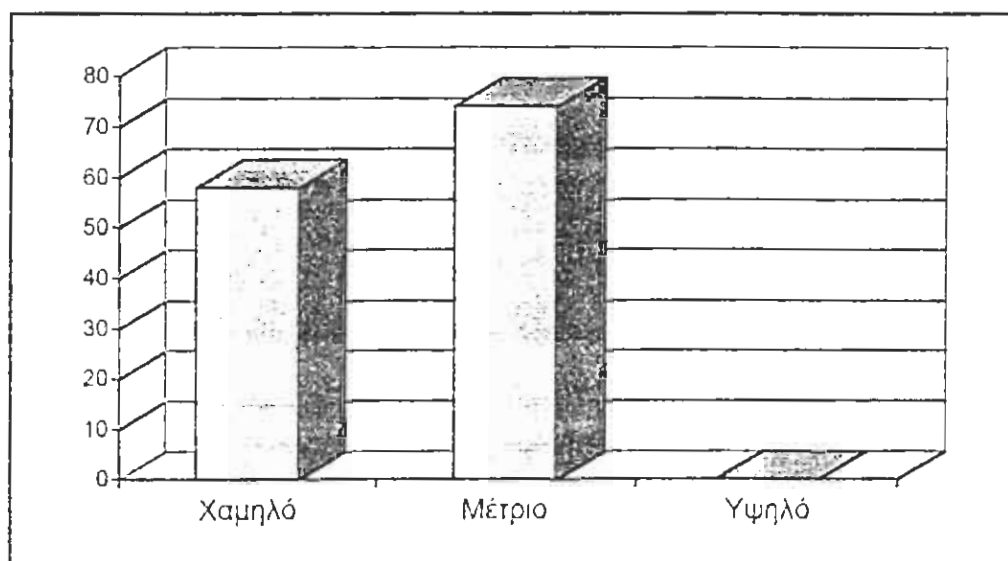
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη συναισθήματος χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 42 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη συναισθήματος. Ερωτώμενοι με συνολικό score 43-66 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη συναισθήματος και ερωτώμενοι με συνολικό score 67-90 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο του δείκτη συναισθήματος.

Στους μισούς και πλέον ερωτηθέντες (74 άτομα - ποσοστό 56.06%) το επίπεδο του δείκτη συναισθήματος υπολογίστηκε μέτριο και σε 58 άτομα (ποσοστό 43.94%) χαμηλό. Αξιοσημείωτο είναι ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν έχει υψηλό δείκτη συναισθήματος (Πίνακας 9α, Σχήμα 7).

Πίνακας 9α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη συναισθήματος.

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 42)	58	43.94%
Μέτριο (43-66)	74	56.06%
Υψηλό (67-90)	0	0.00%

Σχήμα 7: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη συναισθήματος.



Ο δείκτης των θετικών στρατηγικών (positif) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 65.00 και 124.00, με μέσο όρο τα 98.85 και τυπική απόκλιση 10.59 (Πίνακας 10).

Πίνακας 10: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη των θετικών στρατηγικών.

ΘΕΤΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ		N=132
Μέση τιμή		98.85
Τυπική απόκλιση		10.59
Ελάχιστη τιμή		65.00
Μέγιστη τιμή		124.00

Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη των θετικών στρατηγικών χωρίσαμε

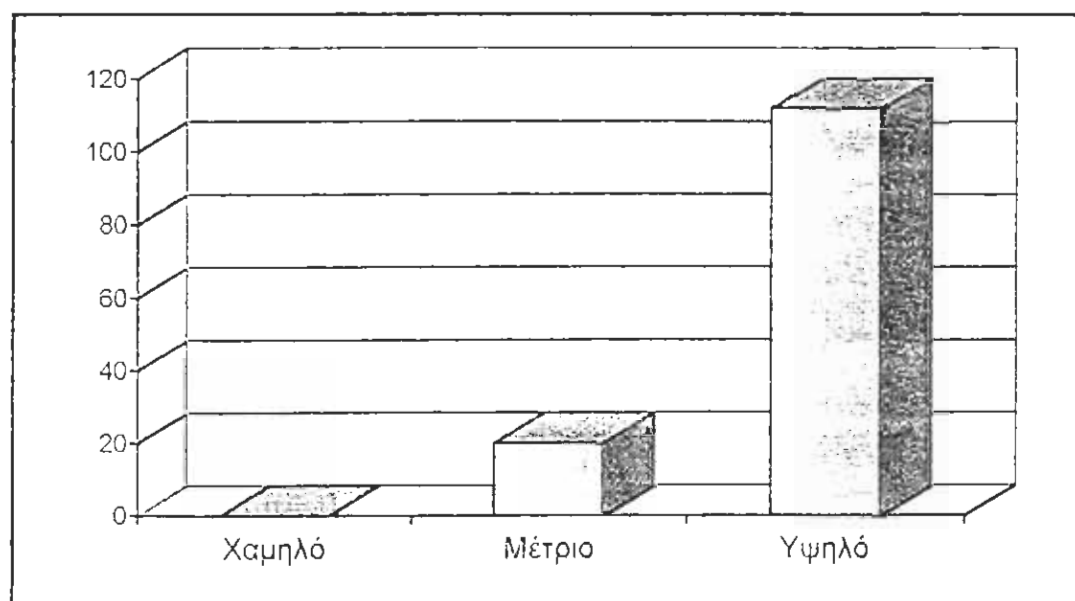
την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 53 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη των θετικών στρατηγικών. Ερωτώμενοι με συνολικό score 54-89 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη των θετικών στρατηγικών και ερωτώμενοι με συνολικό score 90-135 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο του δείκτη των θετικών στρατηγικών.

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (112 άτομα - ποσοστό 84.85%) έχει επίπεδο στον δείκτη των θετικών στρατηγικών υψηλό ενώ σε 20 άτομα (ποσοστό 15.15%) το επίπεδο του δείκτη των θετικών στρατηγικών τους υπολογίστηκε μέτριο. Αξιοσημείωτο είναι ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν έχει χαμηλό δείκτη θετικών στρατηγικών (Πίνακας 10α, Σχήμα 8).

Πίνακας 10α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη των θετικών στρατηγικών.

ΘΕΤΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 53)	0	0.00%
Μέτριο (54-89)	20	15.15%
Υψηλό (90-135)	112	84.85%

Σχήμα 8: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη των θετικών στρατηγικών.



Ο δείκτης των αρνητικών στρατηγικών (negatif) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 36.00 και 91.00, με μέσο όρο τα 57.86 και τυπική απόκλιση 10.38 (Πίνακας 11).

Πίνακας 11: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών.

ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ		N=132
Μέση τιμή		57.86
Τυπική απόκλιση		10.38
Ελάχιστη τιμή		36.00
Μέγιστη τιμή		91.00

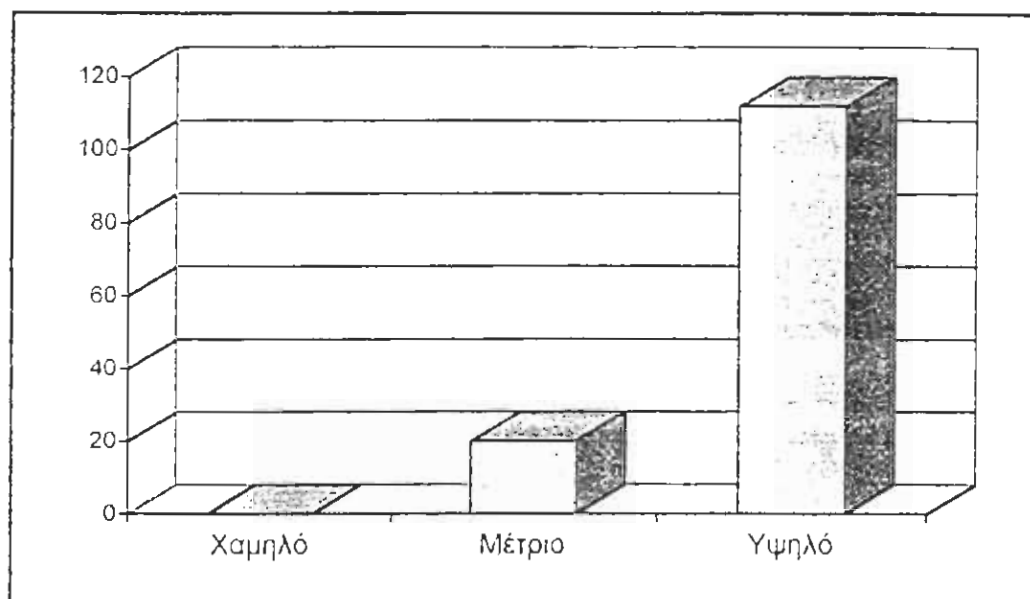
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη των αρνητικών στρατηγικών χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 53 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη των αρνητικών στρατηγικών. Ερωτώμενοι με συνολικό score 54-89 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη των αρνητικών στρατηγικών και ερωτώμενοι με συνολικό score 90-135 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών.

Οι μισοί και πλέον από τους ερωτηθέντες (79 άτομα - ποσοστό 59.85%) υπολογίστηκε ότι έχουν μέτριο επίπεδο στον δείκτη αρνητικών στρατηγικών ενώ 52 άτομα (ποσοστό 39.39%) υπολογίστηκε ότι έχουν χαμηλό δείκτη αρνητικών στρατηγικών. Μόλις 1 άτομο (ποσοστό 0.76%) έχει υψηλό επίπεδο στον δείκτη των αρνητικών στρατηγικών (Πίνακας 11α, Σχήμα 9).

Πίνακας 11α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών.

ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 53)	52	39.39%
Μέτριο (54-89)	79	59.85%
Υψηλό (90-135)	1	0.76%

Σχήμα 9: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών.



Το σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης (total g) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 110.00 και 214.00, με μέσο όρο τα 156.71 και τυπική απόκλιση 17.87 (Πίνακας 12).

Πίνακας 12: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης.

ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	N=132
Μέση τιμή	156.71
Τυπική απόκλιση	17.87
Ελάχιστη τιμή	110.00
Μέγιστη τιμή	214.00

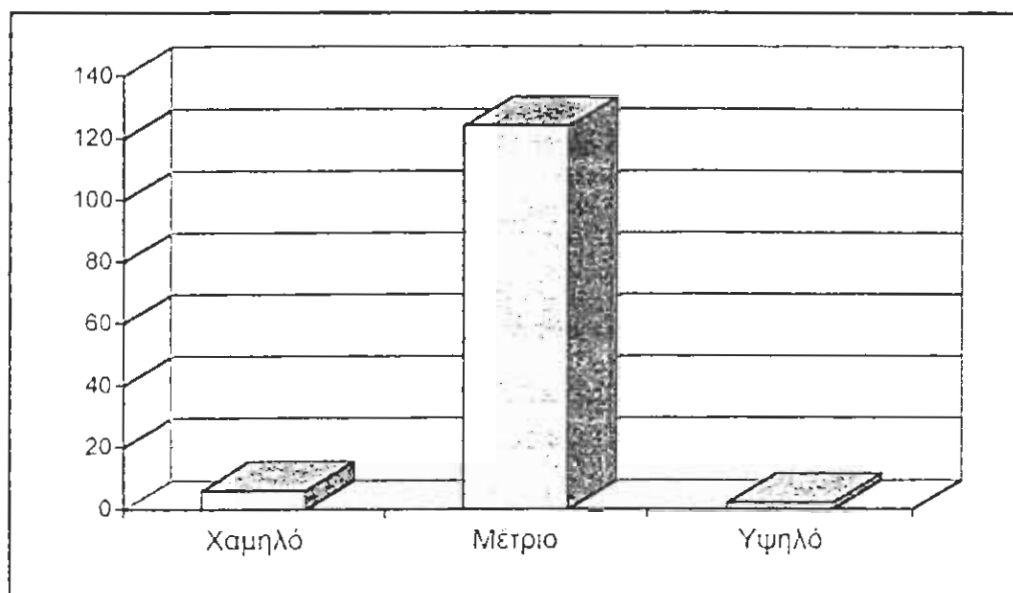
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά το σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 126 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στο σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης. Ερωτώμενοι με συνολικό score 127-198 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στο σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης και ερωτώμενοι με συνολικό score 199-270 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στο σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης.

Σε ένα ποσοστό 93.94% (124 άτομα) το σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης των ερωτηθέντων υπολογίστηκε μετρίου επιπέδου ενώ σε 6 άτομα (ποσοστό 4.54%) υπολογίστηκε χαμηλού επιπέδου. Αξιοσημείωτο είναι ότι σε μόνο 2 άτομα (ποσοστό 1.51%) το επίπεδο του συνόλου των στρατηγικών διαχείρισης υπολογίστηκε υψηλό (Πίνακας 12α, Σχήμα 10).

Πίνακας 12α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης.

ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 126)	6	4.54%
Μέτριο (127-198)	124	93.94%
Υψηλό (199-270)	2	1.51%

Σχήμα 10: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το σύνολο των στρατηγικών διαχείρισης.



Ο δείκτης εστίασης (focalisation) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 22.00 και 38.00, με μέσο όρο τα 31.92 και τυπική απόκλιση 3.44 (Πίνακας 13).

Πίνακας 13: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη εστίασης.

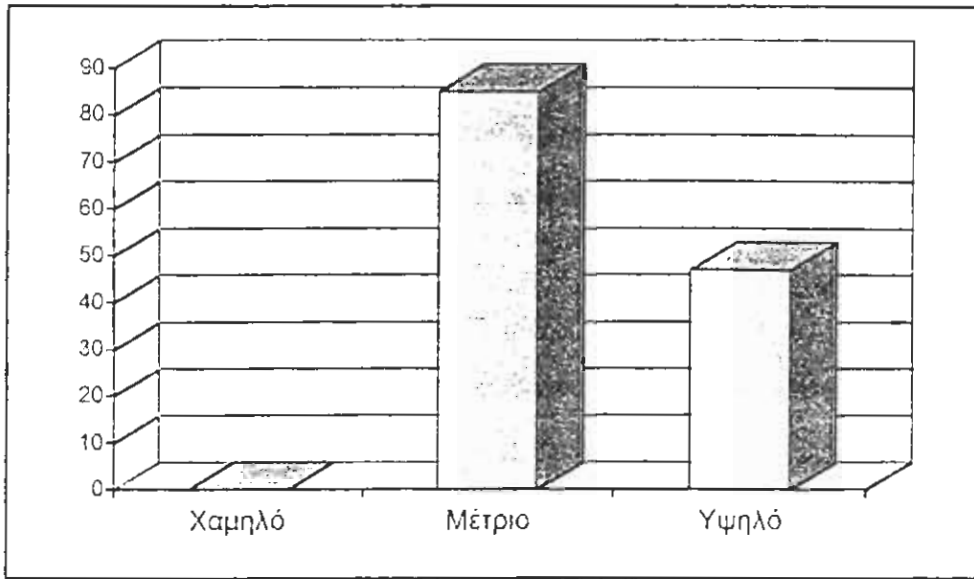
ΕΣΤΙΑΣΗ		N=132
Μέση τιμή		31.92
Τυπική απόκλιση		3.44
Ελάχιστη τιμή		22.00
Μέγιστη τιμή		38.00

Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά το επίπεδο του δείκτη εστίασης χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 21 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη εστίασης. Ερωτώμενοι με συνολικό score 22-33 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη εστίασης και ερωτώμενοι με συνολικό score 34-45 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στον δείκτη εστίασης. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (85 άτομα - ποσοστό 64.39%) υπολογίστηκε ότι έχει μέτριο επίπεδο του δείκτη εστίασης και 47 άτομα (ποσοστό 35.61%) υψηλό. Αξιοσημείωτο είναι ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν έχει χαμηλό επίπεδο στον δείκτη εστίασης (Πίνακας 13α, Σχήμα 11).

Πίνακας 13α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη εστίασης.

ΕΣΤΙΑΣΗ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 21)	0	0.00%
Μέτριο (22-33)	85	64.39%
Υψηλό (34-45)	47	35.61%

Σχήμα 11: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη εστίασης.



Ο δείκτης κοινωνικής στήριξης (support social) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 10.00 και 44.00, με μέσο όρο τα 29.98 και τυπική απόκλιση 6.25 (Πίνακας 14).

Πίνακας 14: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη κοινωνικής στήριξης.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΤΗΡΙΞΗ		N=132
Μέση τιμή		29.98
Τυπική απόκλιση		6.25
Ελάχιστη τιμή		10.00
Μέγιστη τιμή		44.00

Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη κοινωνικής στήριξης χωρίσαμε την

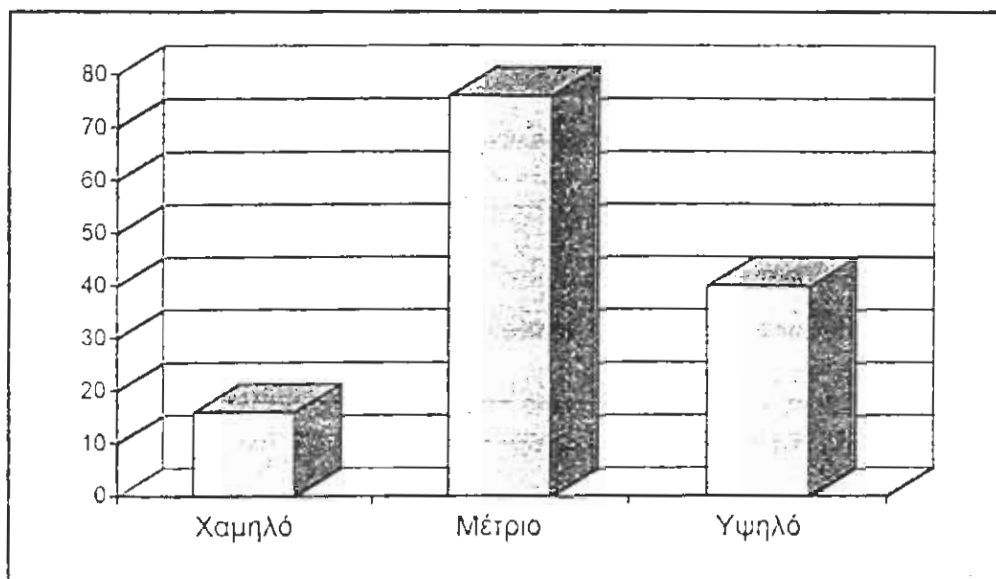
κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 21 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης. Ερωτώμενοι με συνολικό score 22-33 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης και ερωτώμενοι με συνολικό score 34-45 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης.

76 άτομα (ποσοστό 57.57%) υπολογίστηκε ότι έχουν μέτριο επίπεδο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης. Ακολουθούν 40 άτομα (ποσοστό 30.30%) με υψηλό επίπεδο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης και 16 άτομα (ποσοστό 12.12%) με χαμηλό επίπεδο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης (Πίνακας 14α, Σχήμα 12).

Πίνακας 14α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη κοινωνικής στήριξης.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΤΗΡΙΞΗ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 21)	16	12.12%
Μέτριο (22-33)	76	57.57%
Υψηλό (34-45)	40	30.30%

Σχήμα 12: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη κοινωνικής στήριξης.



Ο δείκτης απόσυρσης (retrait) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 9.00 και 29.00, με μέσο όρο τα 15.17 και τυπική απόκλιση 4.13 (Πίνακας 15).

Πίνακας 15: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη απόσυρσης.

ΑΠΟΣΥΡΣΗ		N=132
Μέση τιμή		15.17
Τυπική απόκλιση		4.13
Ελάχιστη τιμή		9.00
Μέγιστη τιμή		29.00

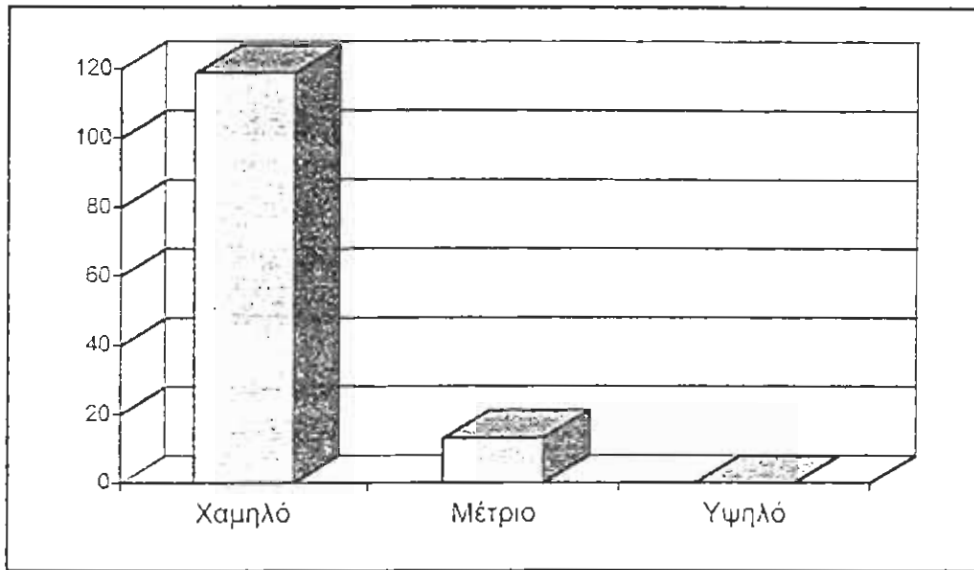
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά το επίπεδο του δείκτη απόσυρσης χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 21 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη απόσυρσης. Ερωτώμενοι με συνολικό score 22-33 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη απόσυρσης και ερωτώμενοι με συνολικό score 34-45 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στον δείκτη απόσυρσης.

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων (119 άτομα - ποσοστό 90.15%) υπολογίστηκε ότι έχει χαμηλό επίπεδο στον δείκτη απόσυρσης ενώ 13 άτομα (ποσοστό 9.85%) μέτριο. Αξιοσημείωτο είναι ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν έχει υψηλό επίπεδο στον δείκτη απόσυρσης (Πίνακας 15α, Σχήμα 13).

Πίνακας 15α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη απόσυρσης.

ΑΠΟΣΥΡΣΗ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 21)	119	90.15%
Μέτριο (22-33)	13	9.85%
Υψηλό (34-45)	0	0.00%

Σχήμα 13: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη απόσυρσης.



Ο δείκτης μεταστροφής (conversion) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 14.00 και 40.00, με μέσο όρο τα 26.41 και τυπική απόκλιση 4.71 (Πίνακας 16).

Πίνακας 16: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη μεταστροφής.

ΜΕΤΑΣΤΡΟΦΗ		N=132
Μέση τιμή		26.41
Τυπική απόκλιση		4.71
Ελάχιστη τιμή		14.00
Μέγιστη τιμή		40.00

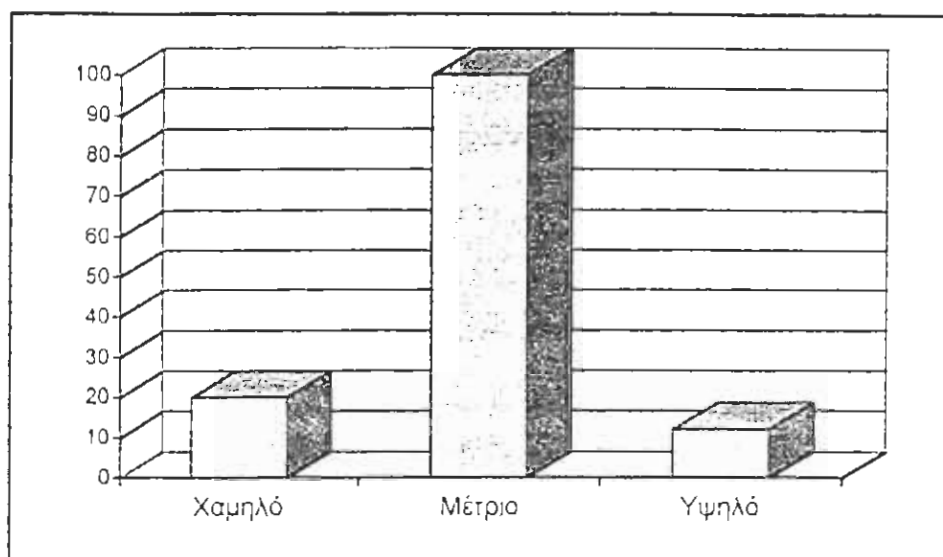
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά το επίπεδο του δείκτη μεταστροφής χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 21 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη μεταστροφής. Ερωτώμενοι με συνολικό score 22-33 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη μεταστροφής και ερωτώμενοι με συνολικό score 34-45 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στον δείκτη μεταστροφής.

Οι μισοί και πλέον από τους ερωτηθέντες (100 άτομα - ποσοστό 75.76%) υπολογίστηκε ότι έχουν μέτριο επίπεδο στον δείκτη μεταστροφής. Ακολουθούν 20 άτομα (ποσοστό 15.15%) με χαμηλό επίπεδο στον δείκτη μεταστροφής και 12 άτομα (ποσοστό 9.09%) με υψηλό επίπεδο στον δείκτη μεταστροφής (Πίνακας 16^α, Σχήμα 14).

Πίνακας 16α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη μεταστροφής.

ΜΕΤΑΣΤΡΟΦΗ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 21)	20	15.15%
Μέτριο (22-33)	100	75.76%
Υψηλό (34-45)	12	9.09%

Σχήμα 14: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη μεταστροφής.



Ο δείκτης ελέγχου (control) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 21.00 και 43.00, με μέσο όρο τα 33.13 και τυπική απόκλιση 3.84 (Πίνακας 17).

Πίνακας 17: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη ελέγχου.

ΕΛΕΓΧΟΣ		N=132
Μέση τιμή		33.13
Τυπική απόκλιση		3.84
Ελάχιστη τιμή		21.00
Μέγιστη τιμή		43.00

Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη ελέγχου χωρίσαμε την κλίμακα σε

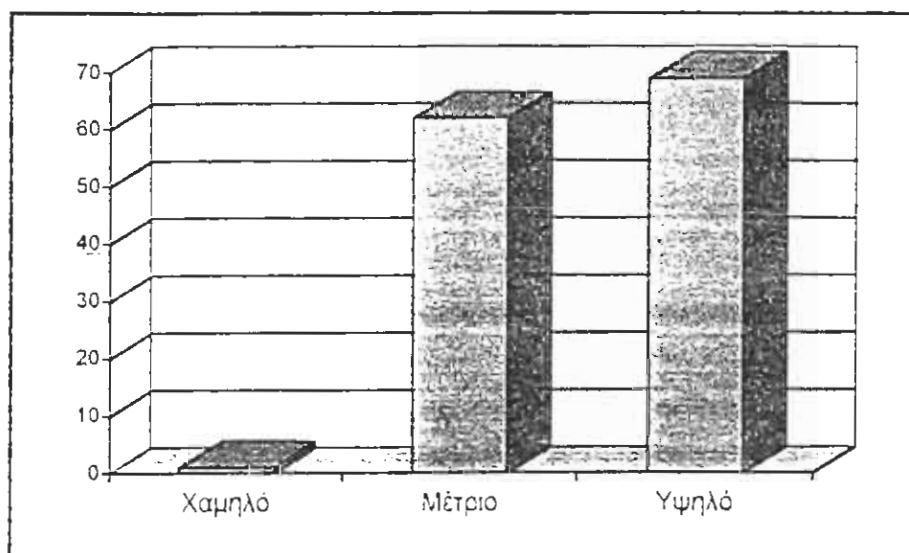
τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 21 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη ελέγχου. Ερωτώμενοι με συνολικό score 22-33 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη ελέγχου και ερωτώμενοι με συνολικό score 34-45 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στον δείκτη ελέγχου.

Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό ερωτηθέντων (52.27% - 69 άτομα) έχουν υψηλό επίπεδο στον δείκτη ελέγχου και ακολουθούν με μικρή διαφορά 62 άτομα (ποσοστό 46.97%) με μέτριο επίπεδο στον δείκτη ελέγχου. Αξιοσημείωτο είναι ότι μόλις 1 από τους ερωτηθέντες (ποσοστό 0.76%) έχει χαμηλό επίπεδο στον δείκτη ελέγχου (Πίνακας 17α, Σχήμα 15).

Πίνακας 17α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη ελέγχου.

ΕΛΕΓΧΟΣ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 21)	1	0.76%
Μέτριο (22-33)	62	46.97%
Υψηλό (34-45)	69	52.27%

Σχήμα 15: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη ελέγχου



Ο δείκτης άρνησης (refus) των ερωτηθέντων κυμάνθηκε μεταξύ 9.00 και 33.00, με μέσο όρο τα 19.95 και τυπική απόκλιση 4.95 (Πίνακας 18).

Πίνακας 18: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη άρνησης.

ΑΡΝΗΣΗ	N=398
Μέση τιμή	19.95
Τυπική απόκλιση	4.95
Ελάχιστη τιμή	9.00
Μέγιστη τιμή	33.00

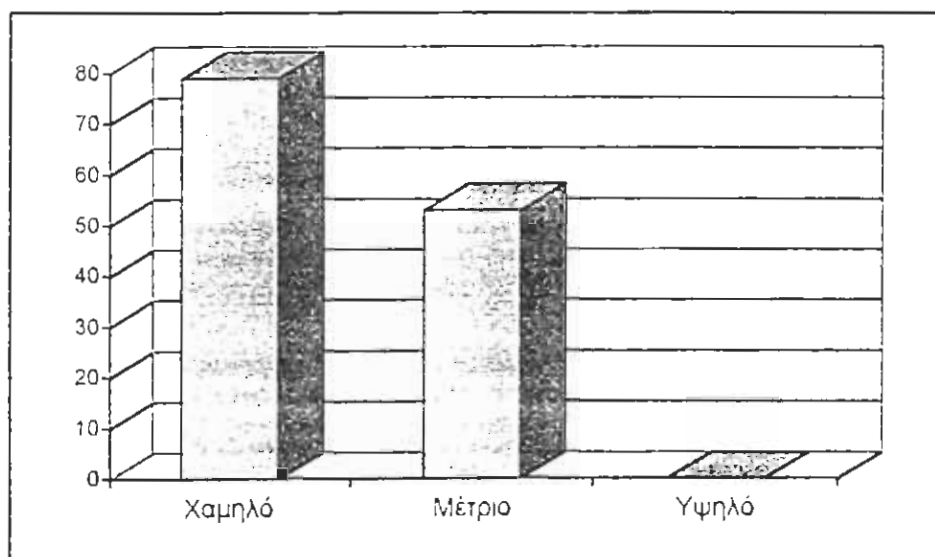
Στην προσπάθεια να διαβαθμίσουμε τις τιμές των απαντήσεων των ερωτηθέντων όσον αφορά τον δείκτη άρνησης χωρίσαμε την κλίμακα σε τρία διαστήματα. Έτσι οι ερωτώμενοι των οποίων οι απαντήσεις είχαν συνολικό score έως 21 θεωρήθηκαν ότι έχουν "χαμηλό" επίπεδο στον δείκτη άρνησης. Ερωτώμενοι με συνολικό score 22-33 θεωρήθηκαν ότι έχουν "μέτριο" επίπεδο στον δείκτη άρνησης και ερωτώμενοι με συνολικό score 34-45 θεωρήθηκαν ότι έχουν "υψηλό" επίπεδο στον δείκτη άρνησης.

Οι μισοί και πλέον από τους ερωτηθέντες (79 άτομα - ποσοστό 59.85%) υπολογίστηκε ότι έχουν χαμηλό επίπεδο στον δείκτη άρνησης ενώ 53 άτομα (ποσοστό 40.15%) υπολογίστηκε ότι έχουν μέτριο επίπεδο στον δείκτη άρνησης. Αξιοσημείωτο είναι ότι κανένα άτομο δεν έχει υψηλό επίπεδο στον δείκτη άρνησης (Πίνακας 18α, Σχήμα 16).

Πίνακας 18α: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη άρνησης.

ΑΡΝΗΣΗ	N=132	Percent
Χαμηλό (έως 21)	79	59.85%
Μέτριο (22-33)	53	40.15%
Υψηλό (34-45)	0	0.00%

Σχήμα 16: Κατανομή ερωτηθέντων ως προς το επίπεδο του δείκτη άρνησης.



4.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Στην προσπάθειά μας να συσχετίσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας που προέκυψαν για τους διάφορους δείκτες παρατηρούμε τα παρακάτω:

Ο μέσος όρος του δείκτη δράσης για τους άνδρες ήταν 51.00 και η τυπική απόκλιση 7.09 ενώ για τις γυναίκες ήταν 53.95 και 7.07 αντίστοιχα. Παρά την υψηλότερη τιμή στον μέσο όρο των γυναικών δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη δράσης ($t = -1.78$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Ο μέσος όρος του δείκτη πληροφόρησης για τους άνδρες ήταν 56.73 και η τυπική απόκλιση 7.11 ενώ για τις γυναίκες ήταν 58.90 και 5.80 αντίστοιχα. Δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη πληροφόρησης ($t = -1.54$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Επιπλέον, ο μέσος όρος του δείκτη συναισθήματος για τους άνδρες ήταν 43.41 και η τυπική απόκλιση 7.42 ενώ για τις γυναίκες ήταν 44.98 και 7.34 αντίστοιχα. Παρόλο που η τιμή του μέσου όρου των γυναικών είναι υψηλή δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη συναισθήματος ($t = -0.92$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Ακόμα, ο μέσος όρος του δείκτη των θετικών στρατηγικών για τους άνδρες ήταν 97.14 και η τυπική απόκλιση 10.83 ενώ για τις γυναίκες ήταν 99.19 και 10.56 αντίστοιχα. Δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη θετικών στρατηγικών ($t = -0.83$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Ο μέσος όρος του δείκτη στρατηγικών διαχείρισης για τους άνδρες ήταν 151.14 και η τυπική απόκλιση 18.97 ενώ για τις γυναίκες ήταν 157.83

και 17.52 αντίστοιχα. Και για τον δείκτη των στρατηγικών διαχείρισης ο μέσος όρος των γυναικών είναι υψηλός παρόλα αυτά όμως δεν παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες ($t = -1.61$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Επίσης, ο μέσος όρος του δείκτη εστίασης για τους άνδρες ήταν 31.41 και η τυπική απόκλιση 3.05 ενώ για τις γυναίκες ήταν 32.03 και 3.51 αντίστοιχα. Παρόλα αυτά δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη εστίασης ($t = -0.77$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Ο μέσος όρος του δείκτη κοινωνικής στήριξης για τους άνδρες ήταν 27.77 και η τυπική απόκλιση 6.15 ενώ για τις γυναίκες ήταν 30.43 και 6.20 αντίστοιχα. Παρά την υψηλότερη τιμή στον μέσο όρο των γυναικών δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη κοινωνικής στήριξης ($t = -1.83$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Ο μέσος όρος του δείκτη απόσυρσης για τους άνδρες ήταν 14.50 και η τυπική απόκλιση 4.68 ενώ για τις γυναίκες ήταν 15.31 και 4.02 αντίστοιχα. Παρά την υψηλότερη τιμή στον μέσο όρο των γυναικών δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη απόσυρσης ($t = -0.84$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Ακόμα, ο μέσος όρος του δείκτη μεταστροφής για τους άνδρες ήταν 26.59 και η τυπική απόκλιση 4.72 ενώ για τις γυναίκες ήταν 26.37 και 4.80 αντίστοιχα. Δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη μεταστροφής ($t = 0.19$, $df = 130$, NS) (Πίνακας 19).

Τέλος, ο μέσος όρος του δείκτη ελέγχου για τους άνδρες ήταν 33.14 και η τυπική απόκλιση 4.42 ενώ για τις γυναίκες ήταν 33.13 και 3.74

αντίστοιχα. Δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες στον δείκτη ελέγχου ($t= 0.01$, $df=130$, NS) (Πίνακας 19).

Πίνακας 19: Συσχέτιση του επιπέδου των διαφόρων δεικτών με το φύλο των ερωτηθέντων.

	Mean ανδρών	Std.Dev ανδρών	Mean γυναικών	Std.Dev. γυναικών	t- value	df	p-level
Δείκτης δράσης	51.00	7.09	53.95	7.07	-1.78	130	NS
Δείκτης πληροφόρησης	56.73	7.11	58.90	5.80	-1.54	130	NS
Δείκτης συναισθήματος	43.41	7.42	44.98	7.34	-0.92	130	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	97.14	10.83	99.19	10.56	-0.83	130	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	54.00	12.14	58.64	9.88	-1.93	130	$p<0.05$
Σύνολο στρατηγικών διαχείρισης	151.14	18.97	157.83	17.52	-1.61	130	NS
Δείκτης εστίασης	31.41	3.05	32.03	3.51	-0.77	130	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	27.77	6.15	30.43	6.20	-1.83	130	NS
Δείκτης απόσυρσης	14.50	4.68	15.31	4.02	-0.84	130	NS
Δείκτης μεταστροφής	26.59	4.72	26.37	4.80	0.19	130	NS
Δείκτης ελέγχου	33.14	4.42	33.13	3.74	0.01	130	NS
Δείκτης άρνησης	17.68	5.47	20.41	4.73	-2.40	130	$p<0.05$

Ο μέσος όρος του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών για τους άνδρες ήταν 54.00 και η τυπική απόκλιση 12.14 ενώ για τις γυναίκες ήταν 58.64 και 9.88 αντίστοιχα. Η διαφορά που προκύπτει με υψηλότερη τιμή

στον μέσο όρο των γυναικών είναι στατιστικά σημαντική ($t = -1.93$, $df = 130$, $p < 0.05$) (Πίνακας 19).

Αναλύοντας την διαφορά αυτή παρατηρούμε ότι οι άνδρες έχουν σε μεγάλο ποσοστό (59.09%) χαμηλό επίπεδο στον δείκτη των αρνητικών στρατηγικών ενώ αντίθετα οι γυναίκες έχουν σε μεγάλο ποσοστό (63.64%) μέτριο επίπεδο στον δείκτη αυτό (Πίνακας 20).

Πίνακας 20: Συσχέτιση του επιπέδου του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών των ερωτηθέντων με το φύλο τους.

		Φύλο		
		Άνδρας	Γυναίκα	
Επίπεδο του δείκτη των αρνητικών στρατηγικών	Χαμηλό	13	39	52
		59.09%	35.45%	
	Μέτριο	9	70	79
		40.91%	63.64%	
	Υψηλό	0	1	1
		0.00%	0.91%	
		22	110	132

Ο μέσος όρος του δείκτη άρνησης για τους άνδρες ήταν 17.68 και η τυπική απόκλιση 5.47 ενώ για τις γυναίκες ήταν 20.41 και 4.73 αντίστοιχα. Η διαφορά που προκύπτει με υψηλότερη τιμή στον μέσο όρο των γυναικών είναι στατιστικά σημαντική ($t = -2.40$, $df = 130$, $p < 0.05$) (Πίνακας 19).

Αναλύοντας την διαφορά αυτή παρατηρούμε ότι οι άνδρες έχουν σε μεγάλο ποσοστό (72.73%) χαμηλό επίπεδο στον δείκτη άρνησης ενώ

αντίθετα οι γυναίκες έχουν σε μεγάλο ποσοστό (42.73%) μέτριο επίπεδο στον δείκτη αυτό (Πίνακας 21).

Πίνακας 21: Συσχέτιση του επιπέδου του δείκτη άρνησης των ερωτηθέντων με το φύλο τους.

		Φύλο		
		Άνδρας	Γυναίκα	
Επίπεδο του δείκτη άρνησης	Χαμηλό	16 72.73%	63 57.27%	79
	Μέτριο	6 27.27%	47 42.73%	53
	Υψηλό	0 0.00%	0 0.00%	0
		22	110	132

Στην προσπάθειά μας να συγκρίνουμε τις διάφορες τιμές που έλαβαν οι δείκτες που χρησιμοποιήθηκαν ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων παρατηρούμε ότι δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφορά σε κανένα δείκτη (Πίνακας 22).

Έτσι οι τιμές των διαφόρων δεικτών για τα άτομα που έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα είναι ανεξάρτητες της οικογενειακής τους κατάστασης (έγγαμος, άγαμος, διαζευγμένος, χήρος).

Πίνακας 22: Σχέση των διαφόρων δεικτών με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων.

	df	F	p-level
Δείκτης δράσης	3	0.95	NS
Δείκτης πληροφόρησης	3	0.39	NS
Δείκτης συναισθήματος	3	1.00	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	3	0.16	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	3	1.28	NS
Σύνολο στρατηγικών διαχείρισης	3	0.69	NS
Δείκτης εστίασης	3	0.44	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	3	0.32	NS
Δείκτης απόσυρσης	3	1.54	NS
Δείκτης μεταστροφής	3	1.09	NS
Δείκτης ελέγχου	3	1.03	NS
Δείκτης άρνησης	3	1.65	NS

Ακολούθως στην προσπάθειά μας να συσχετίσουμε τις τιμές των διαφόρων δεικτών με την ηλικία των ερωτηθέντων έχουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία των ερωτηθέντων και στους δείκτες δράσης ($r = -0.09$, NS), πληροφόρησης ($r = 0.03$, NS) και συναισθήματος ($r = -0.12$, NS) (Πίνακας 23).

Ομοίως δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία των ερωτηθέντων και στον δείκτη των θετικών στρατηγικών ($r = -0.02$, NS), στον δείκτη των αρνητικών στρατηγικών ($r = -0.11$, NS) αλλά ούτε και στον δείκτη του συνόλου των στρατηγικών διαχείρισης ($r = -0.08$, NS) (Πίνακας 23).

Ακόμα δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία των ερωτηθέντων και στους δείκτες εστίασης ($r = -0.07$, NS), μεταστροφής ($r = -0.03$, NS) και άρνησης ($r = 0.03$, NS) (Πίνακας 23).

Αντίθετα οι δείκτες κοινωνικής στήριξης και απόσυρσης συσχετίζονται αρνητικά με την ηλικία των ερωτηθέντων. Έτσι άτομα μεγαλύτερης ηλικίας έχουν μικρότερο επίπεδο τιμής τόσο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης ($r = -0.19$, $p < 0.05$) όσο και στον δείκτη απόσυρσης ($r = -0.16$, $p < 0.05$) έναντι των νεώτερων (Πίνακας 23).

Τέλος, ο δείκτης ελέγχου συσχετίζεται θετικά με την ηλικία των ερωτηθέντων. Έτσι άτομα μεγαλύτερης ηλικίας έχουν υψηλότερο επίπεδο δείκτη ελέγχου ($r = 0.17$, $p < 0.05$) έναντι των νεώτερων (Πίνακας 23).

Πίνακας 23: Συσχέτιση της ηλικίας των ερωτηθέντων με τους δείκτες.

pearson	r	p-level
Ηλικία		
Δείκτης δράσης	- 0.09	NS
Δείκτης πληροφόρησης	0.03	NS
Δείκτης συναισθήματος	- 0.12	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	- 0.02	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	- 0.11	NS
Σύνολο στρατηγικών διαχείρισης	- 0.08	NS
Δείκτης εστίασης	- 0.07	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	- 0.19	$p < 0.05$
Δείκτης απόσυρσης	- 0.16	$p < 0.05$
Δείκτης μεταστροφής	- 0.03	NS
Δείκτης ελέγχου	0.17	$p < 0.05$
Δείκτης άρνησης	0.03	NS

Αντίστοιχα, στην προσπάθειά μας να συσχετίσουμε τις τιμές των διαφόρων δεικτών με τα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων έχουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων και στους δείκτες δράσης ($r = -0.11$, NS), πληροφόρησης ($r = -0.01$, NS) και συναισθήματος ($r = -0.14$, NS) (Πίνακας 24).

Ομοίως, δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων και στον δείκτη των θετικών στρατηγικών ($r = -0.07$, NS), στον δείκτη των αρνητικών στρατηγικών ($r = -0.10$, NS) αλλά ούτε και στον δείκτη του συνόλου των στρατηγικών διαχείρισης ($r = -0.10$, NS) (Πίνακας 24).

Ακόμα, δεν προκύπτει συσχέτιση ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων και στους δείκτες εστίασης ($r = -0.14$, NS) και μεταστροφής ($r = -0.05$, NS) (Πίνακας 24).

Τέλος, καμία επίσης συσχέτιση δεν προκύπτει ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων και στους δείκτες ελέγχου ($r = 0.15$, NS) και άρνησης ($r = 0.07$, NS) (Πίνακας 24).

Αντίθετα, οι δείκτες κοινωνικής στήριξης και απόσυρσης συσχετίζονται αρνητικά με τα χρόνια προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων. Έτσι άτομα με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας έχουν μικρότερο επίπεδο τιμής τόσο στον δείκτη κοινωνικής στήριξης ($r = -0.21$, $p < 0.01$) όσο και στον δείκτη απόσυρσης ($r = -0.18$, $p < 0.05$) έναντι των ατόμων με λιγότερα χρόνια προϋπηρεσίας (Πίνακας 24).

Πίνακας 24: Συσχέτιση των ετών προϋπηρεσίας των ερωτηθέντων με τους δείκτες.

pearson	r	p-level
Χρόνια προϋπηρεσίας		
Δείκτης δράσης	- 0.11	NS
Δείκτης πληροφόρησης	- 0.01	NS
Δείκτης συναισθήματος	- 0.14	NS
Δείκτης θετικών στρατηγικών	- 0.07	NS
Δείκτης αρνητικών στρατηγικών	- 0.10	NS
Σύνολο στρατηγικών διαχείρισης	- 0.10	NS
Δείκτης εστίασης	- 0.14	NS
Δείκτης κοινωνικής στήριξης	- 0.21	p<0.01
Δείκτης απόσυρσης	- 0.18	p<0.05
Δείκτης μεταστροφής	- 0.05	NS
Δείκτης ελέγχου	0.15	NS
Δείκτης άρνησης	0.07	NS

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Στην προσπάθεια τους οι κοινωνικοί λειτουργοί να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του ρόλου τους να είναι ιδιαίτερα επιρρεπείς σε οποιαδήποτε αγχογόνο κατάσταση που προκύπτει στον επαγγελματικό τους χώρο. Γενικότερα, η κοινωνική εργασία ως επάγγελμα πυροδοτεί καταστάσεις άγχους.
- Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί εφαρμόζουν στρατηγικές διαχείρισης που τους επιτρέπουν να προσαρμοστούν σε μια καινούρια κατάσταση.
- Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες που προκύπτουν στο χώρο εργασίας τους επηρεασμένοι από την εμπειρία τους, τις γνώσεις τους, τις ικανότητές τους, την μνήμη των επιτυχιών και των αποτυχιών.
- Διαπιστώθηκε ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) επηρεάζει την ποιότητα και την απόδοση του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού στον επαγγελματικό χώρο. Ιδιαίτερα επιρρεπείς είναι οι νέοι επαγγελματίες κοινωνικοί

λειτουργοί και εκείνοι οι οποίοι έχουν μια ιδεαλιστική αντίληψη ότι η κοινωνική εργασία είναι "λειτουργήμα" και "αποστολή".

Ως εκ τούτου οι κοινωνικοί λειτουργοί καταλαμβάνονται από άγχος στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στα επαγγελματικά τους καθήκοντα.

- Το σύνολο των συμπεριφορών που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί λειτουργοί σε μια στρεσογόνο κατάσταση κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα σε όλους τους τομείς και δείκτες των στρατηγικών διαχείρισης σε συνάρτηση με φύλο, ηλικία, χρόνια προϋπηρεσίας και οικογενειακή κατάσταση.

Αξιοσημείωτες όμως ήταν οι διαφορές που εντοπίστηκαν σε ορισμένους τομείς και δείκτες των στρατηγικών και είναι οι εξής:

- Οι κοινωνικοί λειτουργοί μεγαλύτερης ηλικίας, σε μια δύσκολη κατάσταση που παρουσιάζεται στο χώρο εργασίας τους αποφεύγουν να ζητήσουν βοήθεια ή να συνεργαστούν με άλλους επαγγελματίες προκειμένου να αντιμετωπίσουν την δύσκολη κατάσταση. Επίσης δεν κλείνονται στον εαυτό τους και δεν αποφεύγουν την κατάσταση, σε αντίθεση με τους νεώτερους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, όπως φαίνεται από τους δείκτες κοινωνικής στήριξης και απόσυρσης.
- Οι νεώτεροι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί όταν αντιμετωπίζουν μια δύσκολη κατάσταση στον επαγγελματικό χώρο δεν ελέγχουν τις πράξεις και τα συναισθήματά τους, κάνουν απερίσκεπτες κρίσεις και συχνά διακατέχονται από πανικό σε αντίθεση, με επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς μεγαλύτερης ηλικίας οι οποίοι κυριαρχούν στη δύσκολη κατάσταση που παρουσιάστηκε θέτοντας στόχους, κάνοντας

σχεδιασμό των ενεργειών και παίρνοντας τον απαραίτητο χρόνο για δράση.

- Τα χρόνια προϋπηρεσίας παίζουν καθοριστικό ρόλο στην συμπεριφορά των κοινωνικών λειτουργών.

Έτσι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί με πολλά χρόνια προϋπηρεσίας αποφεύγουν να ζητήσουν συμβουλές και πληροφορίες όπως και να συνεργαστούν με άλλους επαγγελματίες. Σε αντίθετη περίπτωση οι κοινωνικοί λειτουργοί με λιγότερα χρόνια προϋπηρεσίας αναζητούν την συμπαράσταση και αποφεύγουν την κατάσταση, ξεχνώντας την χρησιμοποιώντας ως υποκατάστατο την διατροφή ή τα φάρμακα.

- Οι άνδρες κοινωνικοί λειτουργοί χρησιμοποιούν λιγότερο αρνητικές στρατηγικές διαχείρισης σε αντίθεση με τις γυναίκες κοινωνικούς λειτουργούς οι οποίες τις χρησιμοποιούν περισσότερο.

5.2. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Παρακάτω παραθέτονται κάποιες σκέψεις υπό μορφή προτάσεων που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην καλύτερη αντιμετώπιση των δύσκολων καταστάσεων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί στο χώρο εργασίας τους.

- Απαραίτητη θεωρείται η εποπτεία στους χώρους εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Η εποπτεία μπορεί να γίνεται μεταξύ συναδέλφων σε προκαθορισμένα τακτά χρονικά διαστήματα ή και με την πρόσληψη από την υπηρεσία ενός επαγγελματία εκτός του χώρου εργασίας.

Σκοπός της εποπτείας είναι η θετική επιρροή στην εργασία των κοινωνικών λειτουργών συμβάλλοντας στην ποιοτική αναβάθμιση του παρεχόμενου έργου τους καθώς και συμπαράσταση των κοινωνικών λειτουργών στα καθημερινά τους προβλήματα. Έτσι τυχόν προβλήματα ή καταστάσεις που τείνουν να γίνουν προβληματικές θα προλαμβάνονται και τα επίπεδα του επαγγελματικού άγχους θα είναι χαμηλά.

- Αναγκαίο είναι η αξιοποίηση στο έπακρο του ελεύθερου χρόνου του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού, έτσι ώστε να αποφορτίζετε από τα προβλήματα της δουλειάς του και να έχει ταυτόχρονα μια ή περισσότερες πηγές ενέργειας
- Η ύπαρξη διαλειμμάτων και αδειών παρέχει στους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς την ευκαιρία να αποφορτιστούν από το ιδιαίτερα απαιτητικό επάγγελμά τους, επιτυγχάνοντας λιγότερο στρεσογόνα καθήκοντα για κάποια χρονικά διαστήματα

- Ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια και ημερίδες ενημέρωσης στα συμπτώματα εμφάνισης του επαγγελματικού άγχους και του burnout αλλά και στους τρόπους που αντιμετωπίζονται, χρησιμοποιώντας τις ανάλογες στρατηγικές διαχείρισης.
- Ανέγερση σύγχρονων κτιριακών οικοδομών και εξασφάλιση της υλικοτεχνικής υποδομής που απαιτεί η εργασία του κοινωνικού λειτουργού. Ένα ευχάριστο περιβάλλον που παρέχει στον επαγγελματία όλα τα απαραίτητα μέσα για να εργαστεί αποδοτικά, εξασφαλίζει τη μείωση των επιπέδων άγχους του.
- Ο σαφής προσδιορισμός ρόλων και καθηκόντων των κοινωνικών λειτουργών μέσα από την κατάρτιση ενός ακριβούς κανονισμού λειτουργίας μπορεί να επιφέρει σημαντικά αποτελέσματα και να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη εκπλήρωση των καθηκόντων του.
- Η πρόσληψη απαιτούμενου αριθμού κοινωνικών λειτουργών σε μια υπηρεσία θα επιφέρει την μείωση των συμπτωμάτων επαγγελματικού άγχους και την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων που παρουσιάζονται στο χώρο εργασίας.
- Σημαντική θεωρείται η ανάπτυξη του επαγγελματικού προσανατολισμού σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης. Έτσι, κάθε άνθρωπος θα επιλέγει ένα επάγγελμα που πραγματικά θέλει και δεν θα αναπτύσσει υψηλά επίπεδα άγχους λόγω δυσάρεστης εργασίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ❖ Αναγνωστόπουλος Φ- Παπαδάτου Α., Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας, εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, Αθήνα 1995.
- ❖ Αντωνοπούλου- Καλούρη Ρ., Γενική ψυχολογία, εκδόσεις Έλλην Αθήνα 1994.
- ❖ Γαλανός Γ., Το άγχος στο σημερινό κόσμο, εκδόσεις Μπουκουμάνη, Αθήνα 1981.
- ❖ Ζωγράφου Α., Κοινωνική εργασία με κοινότητα. Θεωρία, πράξη προβληματισμοί, Πάτρα 1997.
- ❖ Ζωγράφου Α., Ο διπλός ρόλος της κοινωνικής εργασίας στο πλαίσιο των κοινωνικών οργανώσεων, Πάτρα 1997.
- ❖ Καβάκας Α., Συναισθήματα και πως επηρεάζουν τη ζωή μας, εκδόσεις Λυχνία, Αθήνα 1988.
- ❖ Κάντας Α, Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία, (Μέρος 1^ο), Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1993.
- ❖ Κάντας Α, Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία, (Μέρος 3^ο), Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1995.
- ❖ Κάντας Α.- Χατζή Α., Θεωρίες επαγγελματικής ανάπτυξης, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1991.
- ❖ Μάνος Ν., Βασικά στοιχεία κλινικής ψυχιατρικής, University Studio Press, Θεσσαλονίκη 1988.
- ❖ Μαρίνος Γ., Το άγχος, οι νευρώσεις και η θεραπεία τους, εκδόσεις Γλάρος, Αθήνα 1992.
- ❖ Πανουτσοπούλου Κασσιανή, 33 χρόνια Κοινωνικοί Λειτουργοί, εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 1983.

- ❖ Πανουτσοπούλου Κασσιανή, Κοινωνική πρόνοια Ιστορική εξέλιξη-Σύγχρονες τάσεις, Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 1984.
- ❖ Παπαδοπούλου Κατσορίδου Χρυσούλα, Κοινωνική εργασία με ομάδες, εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1993.
- ❖ Παπαϊωάννου Καλλιόπη, Κλινική κοινωνική εργασία με άτομα, εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1998.
- ❖ Πιντέρης Γ., Προσωπικότητα και υγεία, εκδόσεις "Θυμάρι", Αθήνα 1984.
- ❖ Ρώτας Π. Ρ., Αποφεύγετε το στρες, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1997.
- ❖ Σταθόπουλος Π., Κοινοτική εργασία θεωρία και πράξη, εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1990.
- ❖ Σταθόπουλος Π., Κοινοτική εργασία. Διαδικασία, μέθοδοι και τεχνικές παρέμβασης, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2000.
- ❖ Σταθόπουλος Π., Κοινωνική πρόνοια μια γενική θεώρηση, εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1996.
- ❖ Χαρτοκόλλης Π., Εισαγωγή στην ψυχιατρική, εκδόσεις Θεμέλιο, Αθήνα 1986.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΣΕ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ

- ❖ Carlson Richard, Μη βασανίζεστε για μικροπράγματα ...στην επαγγελματική σας ζωή (μετάφραση Μπακοδήμου Αγορίτσα), εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1999.
- ❖ Cohen L., Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας (μετάφραση Μητσοπούλου Χ.-Φιλοπούλου Μ.), εκδόσεις Έκφραση, Αθήνα 1997.
- ❖ Fontana D., Άγχος και η αντιμετώπισή τους, (μετάφραση Τερζίδου Μ.), εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, Αθήνα 1993

- ❖ Glenys Parry, Ψυχολογικές κρίσεις και η αντιμετώπισή τους, (μετάφραση Ρώντα Ντενίτζ), εκδόσεις Ελληνικά γράμματα, Αθήνα 1996.
- ❖ Hadfield J., Ψυχολογία και ψυχική υγεία (μετάφραση Δερμιτζάκης Μπάμπης), εκδόσεις Θυμάρη, Αθήνα 1991.
- ❖ Hillary Jones, Υπεραπασχόληση και άγχος (μετάφραση Μ. Κουλεντιανού), εκδόσεις Θυμάρη, Αθήνα 1999.
- ❖ Horney K., Ο νευρωτικός άνθρωπος της εποχής μας (μετάφραση Βαμβάλης Γ.), εκδόσεις Επίκαιρος, Αθήνα 1975.
- ❖ Lawson A., Πώς να καταπολεμήσετε το άγχος χωρίς φάρμακα (μετάφραση Χιόνη Α.), εκδόσεις Διόπτρα, Αθήνα 1978.
- ❖ Mey Rollo, Η έρευνα του ανθρώπου για τον εαυτό του (μετάφραση Βλουτάκη Πόπη), Εκδόσεις Κονιδάρη, Αθήνα 1981.
- ❖ Payne Malcolu, Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας, (μετάφραση Θεανώ Καλλινικάκη), εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000.
- ❖ Perlman H., κοινωνική Εργασία με Άτομα- μια Διεργασία Λύσης Προβλημάτων. (Μετάφραση Α. Καλούτση), Έκδοση Ατλαντίς, Αθήνα 1957.
- ❖ Satir V., Πλάθοντας ανθρώπους (μετάφραση Στυλιανούδη Λίλη), Εκδόσεις Κέρδος, Αθήνα 1989.
- ❖ Spielberg C., Άγχος – στρες και πώς να τα καταπολεμήσετε (μετάφραση Κωστόπουλος Ι.), εκδόσεις Ψυχογιός, Αθήνα 1982.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ❖ Baum A., Fleming R., & Singer J.E.,(1983) Coping with victimization by technological disaster, Journal of Social Issues, 39,117-138.

- ❖ Cohen F., Lazarus R.S.,(1973)Active coping processes, coping dispositions and recovery from surgery, Psychosomatic Medicine 35, 375-389.
- ❖ Cohen F., Lazarus R.S.,(1979) Coping with the stresses of illness. Στο G. S Stone and N.E. Adler (Edit.) Health Psychology,San Francisco, Jossey- Bass, 217-254.
- ❖ Folkman S. and Lazarus R.S., Gruen R.J. and DeLongis A.,(1986) Appraisal, coping, health status and psychological symptoms , Journal of Personality and Social Psychology, 3, 571-579.
- ❖ Folkman S. and Lazarus R.S.,(1988) The relationship between coping and emotion, Social Science and Medicine, 16,309-317.
- ❖ Folkman S. and Lazarus R.S.(1991) Coping and Emotion . In A, Monat & R.S. Lazarus (Eds) Stress and Coping : an Anthology. New York, Columbia University Press 3^η εκδ., σελ 207-227.
- ❖ Haan N.,(1963) Proposed model of ego functioning: Coping and defense mechanisms in relationship to I. Q. change. Psychological Monographs 77, 8, Whole no 571)
- ❖ Janis I., Mann L.(1977) Decision making . New York, The Free Press,
- ❖ Lazarus R.S.(1966) Psychology stress and the coping process, New York, McGraw-Hill.
- ❖ Lazarus,R.S. and Folkman,S.(1984) Stress, Appraisal and Coping, New York, Springer.
- ❖ Lazarus R.S. and Folkman S.(1991) The Concept of Coping. Στο A. Monat & R.S. Lazarus (Eds) Stress and Coping : an Anthology. New York, Columbia University Press 3^η εκδ., σελ 189-206
- ❖ Paulhan, I.(1992)Le concept de coping. L'Annee Psychologique, 92,545-557

- ❖ Tap, P.(1986)(ed) Identite individuelle et personnalisation, Toulouse, Privat.
- ❖ Tap, P., Espabes S., Sordes-Ader F., (1995) Strategies de coping et Personnalisation.Psychologie.
- ❖ Tap, P(1991) Socialisation et constryction de l'identite personnelle.Εις P.Tap et H. Malewska-Peyre(eds) La socialisation de l'enfance a l'adolescence. Paris, P.U.F, 49-73.
- ❖ Tap, P.,Esraparbes,S.et Sordes-Ader, F.(1993) Presentation de l'echelle de coping, In Les strategies de coping. Journees du Labo St Criq.89-107
- ❖ Vaillant, G., E.(1977) Adaptation to life. Boston, Little Brown.

ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΑ

- ❖ Βάγια Χριστίνα, “Η τεχνολογία του κοινωνικού σχεδιασμού στην κοινωνική εργασία με κοινότητες”, εκλογή, 1978, τεύχος 47^ο, σελ. 117-118.
- ❖ Ιατρίδης Δημήτριος, “Ιδεολογία και Άσκηση κοινωνικής Εργασίας Επιστημονικές και Ουμανιστικές απόψεις του επαγγέλματος”, Κοινωνική Εργασία Ιανουάριος- Μάρτιος 1987 τεύχος 5^ο, σελ. 9-18.
- ❖ Καλούτση Α.,” Η αυτογνωσία και ο αυτοέλεγχος: Η αναγκαιότητα και η χρησιμότητά τους για τον Κοινωνικό Λειτουργό”, εκλογή, Απρίλιος 1983, σελ.3-7.
- ❖ Καλούτση Α., “Σύγχρονα προγράμματα κοινωνικών υπηρεσιών. Αρχές- έννοιες- αναφορά στον Ελληνικό χώρο”, εκλογή τεύχος 98^ο σελ.92-93, Αθήνα 1982.
- ❖ Καφαντάρη Α., “Οι κρατικές υπηρεσίες από τη σκοπιά του κοινωνικού λειτουργού”, κοινωνική εργασία 1985, τεύχος 5^ο σελ. 35-41.

- ❖ Καφαντάρη Α., “Οι Κρατικές Κοινωνικές Υπηρεσίες από τη σκοπιά του κοινωνικού λειτουργού” Κοινωνική Εργασία Ιανουάριος- Μάρτιος 1987 τεύχος 2^ο ,σελ. 35-42.
- ❖ Λύρα Μ., “Η δεοντολογία της κοινωνικής εργασίας. Αρχές και κανόνες”, κοινωνική εργασία, τεύχος 35 σελ.196-197, Αθήνα 1994
- ❖ Οριέττα Εξάρχου, “Νέοι προσανατολισμοί στην κοινωνική εργασία” εκλογή Σεπτέμβριος- Δεκέμβριος 1976, σελ.3-7.

ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΑ

- ❖ Meyer C., “Τι μας κάνει κοινωνικούς λειτουργούς” (μετάφραση Ασημακοπούλου Μ.), εκλογή Αύγουστος 1983, σελ.51-58.
- ❖ Vass A., “Η αποτελεσματικότητα της παρέμβασης της κοινωνική εργασίας” εκλογή Οκτώβριος- Δεκέμβριος 1988 τεύχος 79^ο, σελ. 180-192.

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ❖ Δημοπούλου- Λαγωνίκα Μ., Επικοινωνία- Συνέντευξη στη Κοινωνική Εργασία, σημειώσεις μαθημάτων κοινωνικής εργασίας με άτομα II, εξαμήνου Δ΄, Αθήνα 1998-99.
- ❖ Ζωγράφου Α., Σημειώσεις από τις παραδόσεις στο μάθημα της κοινωνική εργασίας με ομάδες Γ΄ εξάμηνο Πάτρα, Φεβρουάριος 1993.
- ❖ Ζωγράφου Ανδρέας, Σημειώσεις κοινωνικού σχεδιασμού ΤΕΙ Πάτρας, τμήμα κοινωνικής εργασίας, Πάτρα 1992.
- ❖ Ιωαννίδου- Τζόνσον Αμαλία, “Δεοντολογία της κοινωνικής εργασίας “ σημειώσεις μαθημάτων Ε΄ εξαμήνου του τμήματος κοινωνική εργασία, Πάτρα 1999.

- ❖ Νομικού Α., “Εισαγωγή στην Κοινωνική Εργασία”, σημειώσεις μαθημάτων Α΄ εξαμήνου του τμήματος κοινωνική εργασία, Πάτρα 1998.
- ❖ Παπαθανασοπούλου Ε., Σημειώσεις από τις παραδόσεις στο μάθημα της κοινωνικής εργασίας με ομάδες III Στ΄ εξάμηνο, Πάτρα Οκτώβριος 2000.
- ❖ Σταθόπουλος Πέτρος, Σημειώσεις κοινωνικού σχεδιασμού Ε΄ εξάμηνο ΤΕΙ Αθήνας, τμήμα κοινωνικής εργασίας, Αθήνα 1987.
- ❖ Βαριδάκη Λίλυ, The Social Work Processes, σημειώσεις κοινωνικής εργασίας με άτομα III Ε΄ εξάμηνο, Πάτρα 1999-2000.
- ❖ Βαριδάκη Λίλυ, Στρες- κρίση- μηχανισμοί αντιμετώπισης σημειώσεις κοινωνικής εργασίας με άτομα III Ε΄ εξάμηνο, Πάτρα 1999-2000.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. ΦΥΛΟ: ΑΝΔΡΑΣ

 ΓΥΝΑΙΚΑ

2. ΗΛΙΚΙΑ:

3. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: ΕΓΓΑΜΟΣ/Η

 ΑΓΑΜΟΣ/Η

 ΧΗΡΟΣ/Α

 ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ:

4. ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ:

5. ΤΟΠΟΣ ΜΟΝΙΜΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

Επιλογή της δύσκολης κατάστασης/ Απέναντι στη δύσκολη κατάσταση αντιδρώ με τον εξής τρόπο.

Καθόλου Σπάνια Που και που Συχνά Πολύ συχνά

	1	2	3	4	5
1. Αντιμετωπίζω την κατάσταση					
2. Ζητώ συμβουλές από επαγγελματίες (καθηγητές, γιατρούς)					
3. Προσπαθώ να αισθανθώ καλύτερα τρώγοντας					
4. Δουλεύω σε συνεργασία με άλλους για να κινητοποιηθώ					
5. Προσπαθώ να μην σκέφτομαι το πρόβλημα					
6. Ζητάω από το Θεό να με βοηθήσει					
7. Αποφεύγω να συναντώ ανθρώπους					
8. Αποδέχομαι το πρόβλημα αν αυτό είναι αναπόφευκτο					
9. Προσπαθώ να μην πανικοβληθώ					
10. Αλλάζω τον τρόπο ζωής μου					
11. Φτιάχνω ένα σχέδιο δράσης και μένω σταθερός σε αυτό					
12. Μου είναι δύσκολο να χρησιμοποιήσω λόγια για να περιγράψω αυτό που αισθάνομαι σε μια δύσκολη κατάσταση					
13. Δεν σκέφτομαι τα προβλήματα παρά μόνο όταν παρουσιάζονται					
14. Αρνούμαι να παραδεχτώ					
15. Μου συμβαίνει να αισθάνομαι επιθετικότητα για τον άλλο					
16. Κάνω κάτι πιο ευχάριστο					
17. Αναλύω την κατάσταση για να την καταλάβω καλύτερα					
18. Αισθάνομαι την ανάγκη να μοιράζομαι με τους δικούς μου αυτό που αισθάνομαι εσωτερικά					
19. Καταπιάνομαι με το πρόβλημα άμεσα ή αντιμετωπίζω το πρόβλημα κατά μέτωπο ή με επιθετικό τρόπο					
20. Συζητώ το πρόβλημα με τους δικούς μου ή με άλλους ενήλικες					
21. Ξεχνώ τα προβλήματά μου παίρνοντας φάρμακα					
22. Ψάχνω δραστηριότητες ομαδικές για να διασκεδάσω					
23. Καταφεύγω στη φαντασία ή στο όνειρο					
24. Ψάχνω να βρω μια φιλοσοφία ζωής για πολεμήσω ενάντια στο πρόβλημα					
25. Μου συμβαίνει να μην κάνω αυτό που είχα αποφασίσει					
26. Μαθαίνω να ζω με το πρόβλημα					
27. Ελέγχω τα συναισθήματά μου					
28. Αλλάζω τον τρόπο συμπεριφοράς μου					
29. Ξέρω αυτό που έχω να κάνω, γι' αυτό διπλασιάζω τις προσπάθειες για να το καταφέρω					
30. Φτάνω να μην αισθάνομαι τίποτα όταν συμβαίνουν οι δυσκολίες					
31. Αντιστέκομαι στην επιθυμία να δράσω μέχρι να μου το επιτρέψει η κατάσταση					
32. Ενεργώ σαν να μην υπήρχε το πρόβλημα					

Καθόλου Σπάνια Που και που Συχνά Πολύ συχνά

33.	Αισθάνομαι αίσχος				
34.	Πηγαίνω στο σινεμά ή βλέπω τηλεόραση για να σκέφτομαι λιγότερο το πρόβλημα				
35.	Σκέφτομαι τις εμπειρίες που θα μπορούσαν να βοηθήσουν να αντιμετωπίσω την κατάσταση				
36.	Ψάχνω για τη βοήθεια των φίλων μου για να ηρεμήσω το άγχος μου				
37.	Πηγαίνω κατευθείαν στο πρόβλημα				
38.	Ρωτώ τους ανθρώπους που είχαν μια Παρόμοια εμπειρία τι θα έκαναν				
39.	Παίρνω ναρκωτικά ή καπνίζω για να ηρεμήσω το άγχος μου				
40.	Βοηθώντας άλλους όπως θα μου άρεσε να με βοηθήσουν				
41.	Προσπαθώ με κάθε τρόπο να σκεφτώ άλλα πράγματα				
42.	Αστειεύομαι με την κατάσταση στην οποία βρίσκομαι				
43.	Απομακρύνομαι από τους άλλους				
44.	Αποδέχομαι η ίδια - (ο ίδιος) ότι πρέπει να λύσω το πρόβλημα				
45.	Κρατάω για μένα τα συναισθήματά μου				
46.	Τροποποιώ τις ενέργειές μου σε συνάρτηση με το πρόβλημα				
47.	Θέτω στόχους που πρέπει να πετύχω				
48.	Τα συναισθήματά μου εξαφανίζονται τόσο γρήγορα όσο εμφανίστηκαν				
49.	Συγκρατούμαι από το να αντιδράσω πολύ γρήγορα				
50.	Λεω στον εαυτό μου ότι το πρόβλημα δεν έχει καμία σημασία				
51.	Κατακλύζομαι από τα συναισθήματά μου				
52.	Στρέφομαι προς άλλες δραστηριότητες για να διασκεδάσω				
53.	Σκέφτομαι στρατηγικές που θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω για να λύσω καλύτερα το πρόβλημά μου				
54.	Ψάχνω την συμπάθεια και την ενθάρρυνση των άλλων				

