

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Αλεξάνδρα Βεργέτη¹

Περίληψη

Η μελέτη περίπτωσης ως ερευνητική στρατηγική έχει συχνή εφαρμογή στην πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας καθώς επιτρέπει μια πολύπλευρη και σε βάθος διερεύνηση των προβλημάτων κοινωνικής λειτουργικότητας ατόμων, ομάδων, οργανισμών και κοινοτήτων, τα οποία αναφέρονται στο αντικείμενο της κοινωνικής εργασίας. Καθιστά δυνατή τη λεπτομερή μελέτη των μεθόδων και των μοντέλων παρέμβασης που χρησιμοποιούνται καθώς και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων τους. Επίσης, η μελέτη περίπτωσης επιτρέπει τη διερεύνηση και αποτίμηση της επίδρασης της ισχύουσας κοινωνικής πολιτικής στο πλαίσιο της οποίας εφαρμόζεται η Κοινωνική Εργασία.

Το άρθρο αυτό επιχειρεί αρχικά μια αναφορά στη χρήση και τη μεθοδολογία εφαρμογής της μελέτης περίπτωσης στην έρευνα παρέμβασης της Κοινωνικής Εργασίας. Στη συνέχεια απεικονίζει την εφαρμογή της μελέτης περίπτωσης μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες και αποτελέσματα παρέμβασης μιας έρευνας, η οποία αφορά στην αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης σε σχήματα οικογένειας, στο πλαίσιο του προνοιακού συστήματος στη χώρα μας.

1. Ποιοτική έρευνα

Ο όρος ποιοτική έρευνα δεν ορίζεται με ακρίβεια. Συνήθως αναφέρεται σε σχέση με μια σειρά ερευνητικές προσεγγίσεις όπως η εθνογραφία, η θεμελιωμένη θεωρία, η ανάλυση αφηγήσεων, ο κονστρουκτιβισμός, η φαινομενολογία, ο μεταμοντερνισμός, η μελέτη περίπτωσης κ.ά. Οι ρίζες της ποιοτικής έρευνας ανάγονται στην Ανθρωπολογία (τέλος του 19^{ου} αιώνα), την Κοινωνιολογία, τη Φιλοσοφία και τη Γλωσσολογία (McCracken, 1988). Η κοινωνική εργασία υιοθέτησε ποιοτικές προσεγγίσεις στην έρευνα της πρακτικής της από την αρχή της καθιέρωσής της, επειδή αυτές αποδίδουν τη σημασία των συμπεριφορών, των συναισθημάτων, των σκέψεων, των στάσεων και των προσδοκιών των ατόμων σε συνάρτηση με το περιβάλλον τους.

Οι κυριότεροι λόγοι για τη χρήση της ποιοτικής έρευνας στην κοινωνική εργασία εντοπίζονται στη διερεύνηση θεμάτων για τα οποία δεν έχουμε αρκετή γνώση, στη σύλληψη της πραγματικότητας από τη σκοπιά των ανθρώπων που τη βιώνουν και στην αξιολόγηση προσεγγίσεων και προγραμμάτων. Οι ποιοτικές μέθοδοι επιλέγονται ιδιαίτερα για τη διερεύνηση προγραμμάτων και διαδικασιών παρέμβασης και συμπληρώνουν τα ποσοτικά ευρήματα παρέχοντας βαθύτερη γνώση σε σχέση με τα αποτελέσματα των παρεμβάσεων (Padgett 1998: 7-11). Απαντούν με προσφυγή σε ποιοτικά δεδομένα στο αδιέξοδο των ποσοτικών μεθόδων να εξηγήσουν τα ευρήματά τους.²

1. Κοινωνική λειτουργός (Ph.D), καθηγήτρια εφαρμογών στο Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του ΤΕΙ Αθήνας.

2. Η Padgett (1998:10) αναφέρεται σε μια ποσοτική έρευνα στην οποία συμμετείχε η ίδια με θέμα: *εθνικές διαφορές και αιτήματα ψυχικής υγείας* (Padgett, Patrick, Burns & Schlesinger, 1994) κατά τη διεξαγωγή της οποίας οι ερευνητές οδηγήθηκαν συχνά σε πολιτισμικές ερμηνείες και χρειάστηκε να διερευνηθεί σε βάθος με ποιον τρόπο τα μέλη διαφόρων εθνικών μειονοτήτων αντιλαμβάνονταν την ψυχική αρρώστια και το σύστημα παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

2. Μελέτη περίπτωσης

Η *μελέτη περίπτωσης* είναι μια ερευνητική στρατηγική με κύριο γνώρισμα την εστίαση σε μία ή σε ένα πολύ μικρό αριθμό περιπτώσεων και τη λεπτομερή, πολύπλευρη και σε βάθος εξέταση του αντικειμένου της έρευνας. Εξετάζει σε βάθος γεγονότα, σχέσεις, βιώματα και διαδικασίες μιας συγκεκριμένης περίπτωσης, σε ένα πραγματικό πλαίσιο ζωής (Denscombe, 2003:30-31) και αντλεί στοιχεία από διάφορες πηγές (Creswell, 1998:61). Οδηγεί στην αποκάλυψη αφθονίας δεδομένων, η ανάλυση των οποίων εστιάζεται σε αλληλεπιδράσεις, σχέσεις και ερμηνείες και στη διαμόρφωση μιας βαθιάς αντίληψης για τα φαινόμενα (Tomison, Goddard 2001:5).

Η μελέτη περίπτωσης έχει ευρύτατη εφαρμογή στη διερεύνηση / αξιολόγηση των παρεμβάσεων της κοινωνικής εργασίας (Marlow, 1997:113) και δύναται να δώσει, αν όχι πειστικές μαρτυρίες, ισχυρές ενδείξεις για τα αποτελέσματα (Fortune, Reid 1999:124). Έχει ομοιότητες με την πρακτική της κοινωνικής εργασίας σε σημαντικά σημεία, όπως οι δεξιότητες-τεχνικές συνέντευξης, η εκτίμηση της επίδρασης του πλαισίου μέσα στο οποίο διεξάγεται η έρευνα, η αλληλεπιδραστική άποψη για τη σχέση ερευνητή - ερευνώμενου, η κύρια εμπλοκή των ερευνώμενων στις συνεντεύξεις και η ολιστική αντίληψη για την εξεταζόμενη περίπτωση. Ειδικότερα η μελέτη περίπτωσης, που αποβλέπει στη διερεύνηση – αξιολόγηση της πρακτικής, περιλαμβάνει συλλογή δεδομένων για το προφίλ των εξεταζόμενων περιπτώσεων και για τις επιχειρούμενες παρεμβάσεις με σκοπό την αλλαγή.

Η παρέμβαση της κοινωνικής εργασίας αφορά σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων που αναλαμβάνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί από κοινού με τους αποδέκτες των υπηρεσιών ή για λογαριασμό τους, με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Ωστόσο, οι στόχοι που αναλαμβάνονται σε κάθε παρεμβατική δραστηριότητα της κοινωνικής εργασίας συγκεκριμενοποιούνται και περιγράφονται με συγκεκριμένες προσεγγίσεις (π.χ. επικεντρωμένου στόχου, συμπεριφορικής, παρέμβασης σε κρίση κ.ο.κ.) (Cheetham et al., 1997:51). Επομένως, τα ευρήματα των μελετών περίπτωσης καταλήγουν στην υποστήριξη ισχυουσών αρχών και προσεγγίσεων ή διαφοροποιούνται από αυτές και υποδεικνύουν αλλαγές ή νέες αρχές και προσεγγίσεις (Marlow, 1997:114).

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η μελέτη περίπτωσης στην αξιολόγηση των παρεμβάσεων, καθώς διεισδύει στη διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των μεθόδων παρέμβασης και των αποτελεσμάτων (Cheetham et al., 1997:29). Με άλλα λόγια το μείζον πλεονέκτημα αυτής της στρατηγικής είναι ότι επιτρέπει μια πιο ολοκληρωμένη εξέταση και αποσαφήνιση των πτυχών που συνθέτουν την παρέμβαση της κοινωνικής εργασίας.

Η επιλογή των περιπτώσεων (δείγμα) για τη μελέτη περίπτωσης βασίζεται στο σκοπό και στο θεωρητικό πλαίσιο της εκάστοτε έρευνας. Επιλέγονται συνήθως περιπτώσεις αντιπροσωπευτικού τύπου ώστε τα ευρήματα να έχουν ευρύτερη απήχηση ή ακραίου τύπου, υπό την επήρεια συγκεκριμένου παράγοντα (McRoy, 1997:4, Denscombe, 2003:33). Ο αριθμός των περιπτώσεων (μέγεθος δείγματος) πρέπει να είναι πολύ μικρός (το ανώτερο μέχρι τέσσερις), διότι η λεπτομερής εξέταση κάθε περίπτωσης περιορίζεται με την αύξηση του αριθμού τους (Creswell, 1998:63). Αναλόγως του αριθμού, η *μελέτη περίπτωσης* ονομάζεται *ολιστική*, όταν εξετάζεται σε βάθος και σε κάθε επίπεδο μία μόνο περίπτωση ή *πολλαπλή*, όταν εξετάζονται περισσότερες από μία περιπτώσεις (Robson, 1993:160 - 162).

Η μελέτη περίπτωσης επιτρέπει στον ερευνητή να αξιοποιήσει μια ποικιλία δεδομένων και μεθόδων για την εξέταση του αντικειμένου έρευνας, δεν αποκλείει καμία μέθοδο συλλογής και ανάλυσης δεδομένων (Cheetham et al.1997:29, Fortune, Reid 1999:123, Denscombe, 2003:31). Επί παραδείγματι ο/ η ερευνητής/ ρια κοινωνικός /η λειτουργός μπορεί να συνδυάσει διαθέσιμα στοιχεία αρχείου κοινωνικών οργανώσεων, με στοιχεία που προκύπτουν από συνεντεύξεις βάθους, συστηματική παρατήρηση ή από τυποποιημένο ερωτηματολόγιο στο πλαίσιο της ίδιας έρευνας.

Μια συνήθης μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων σε μελέτες περίπτωσης είναι η *ανάλυση περιεχομένου* η οποία μπορεί να είναι ποσοτική ή ποιοτική.³ Ωστόσο δεν αποκλείεται μια ποιοτική ανάλυση δεδομένων να ενσωματώνει κάποιες ποσοτικές μετρήσεις (Tyson,1995:247). Η διεξαγωγή της ποιοτικής ανάλυσης περιεχομένου περιλαμβάνει:

- α) λεπτομερή περιγραφή του υλικού της έρευνας
- β) δημιουργία κατηγοριών (κωδικοποίηση), οι οποίες εκφράζουν τύπους νοημάτων που προκύπτουν από το συνεχή διάλογο του ερευνητή με τα δεδομένα της έρευνας
- γ) άντληση νοήματος (ερμηνεία) σε κάθε κατηγορία
- δ) εξέταση σχέσεων μεταξύ κατηγοριών (άντληση νοήματος)
- ε) διατύπωση ερμηνειών από τη συνολική ανάλυση του υλικού (Creswell, 1998:153-154).

Σχεδόν κάθε καταγραφή στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας μπορεί να εξεταστεί μέσα από κάποια μορφή ανάλυσης περιεχομένου (Fortune & Reid, 1999:408). Ήδη από το 1972, η Florence Hollis είχε χρησιμοποιήσει τη μέθοδο αυτή προκειμένου να ταξινομήσει περιγραφές κλινικών συνεντεύξεων σε τύπους επικοινωνίας (McRoy, 1997:4).

Συμπερασματικά, η ανάλυση ποιοτικών δεδομένων επικεντρώνεται στην εξέταση ομοιοτήτων και διαφορών μεταξύ των περιπτώσεων της έρευνας. Ο ερευνητής, μέσα από ένα συνεχή διάλογο με το πρωτογενές υλικό της έρευνάς του, οδηγείται στη δόμηση κατηγοριών των δεδομένων, στην εξέταση σχέσεων μεταξύ κατηγοριών και καταλήγει σε διαπιστώσεις και ερμηνείες τις οποίες συγκρίνει με το γνωστικό υπόβαθρο της έρευνάς του.

3. Ζητήματα εγκυρότητας και αξιοπιστίας

Η *εγκυρότητα* στην ποσοτική έρευνα των κοινωνικών επιστημών αφορά στην ακριβή απεικόνιση και ερμηνεία του φαινομένου της μελέτης. Αντίθετα το βασικό ερώτημα του ποιοτικού ερευνητή είναι εάν οι μέθοδοι που χρησιμοποιεί παράγουν δεδομένα τα οποία εκφράζουν την πραγματικότητα του ερευνώμενου προβλήματος (Denscombe, 2003:301).

Οι *τεχνικές* που συνήθως χρησιμοποιούνται για να μειώσουν τους παράγοντες που απειλούν την εγκυρότητα και αξιοπιστία των ποιοτικών ερευνών, σύμφωνα με την αναφορά του Colin Robson (2007:203-208) είναι:

3. Στην περίπτωση της ποσοτικής ανάλυσης η έρευνα βασίζεται σε συγκεκριμένη θεωρία/ υποθέσεις που οδηγούν στη διαμόρφωση κατηγοριών για την ταξινόμηση των δεδομένων (παραγωγική προσέγγιση). Αντίθετα, η ποιοτική ανάλυση περιεχομένου δεν βασίζεται σε συγκεκριμένες υποθέσεις. Οι κατηγορίες για την ταξινόμηση των δεδομένων διαμορφώνονται μετά την εξέταση του ερευνητικού υλικού (επαγωγική προσέγγιση)(Κυριαζή, 2001:283- 90).

- α) Η *τριγωνοποίηση* που αφορά στο συνδυασμό ποιοτικών - ποσοτικών προσεγγίσεων στη συλλογή και ανάλυση-ερμηνεία των δεδομένων. Η τεχνική αυτή μειώνει κάθε παράγοντα που απειλεί την εγκυρότητα της έρευνας.
- β) Η *ανατροφοδότηση* ή ο *έλεγχος ευρημάτων* από τους ίδιους τους ερευνώμενους που επίσης μειώνει κάθε απειλή στην εγκυρότητα.
- γ) Η *παρατεταμένη εμπλοκή* του ερευνητή στη συλλογή δεδομένων με σκοπό την ελαχιστοποίηση της μεροληψίας του αποκρινόμενου.
- δ) Η *εποπεία και υποστήριξη* του ερευνητή από συναδέλφους, η ανάλυση μιας περίπτωσης που δεν εμπίπτει στο θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας (*αρνητικής περίπτωσης*) ⁴ και η *πλήρης καταγραφή των δραστηριοτήτων της έρευνας*, οι οποίες μειώνουν τη μεροληψία του ερευνητή.

Επιπλέον, για τον έλεγχο ευρημάτων προτείνεται η *αξιολόγηση εναλλακτικών εξηγήσεων* και ο *προσδιορισμός επαναληπτικών ευρημάτων* (Tyson, 1995:248). Επειδή η έλλειψη τυποποίησης των μεθόδων παραγωγής δεδομένων στην ποιοτική έρευνα αποκλείει τον τυπικό έλεγχο αξιοπιστίας, η πλήρης καταγραφή των δραστηριοτήτων του ερευνητή είναι ένας τρόπος για να δείξει την αξιοπιστία των μεθόδων και της πρακτικής του (Robson, 2007:209). Επίσης, η ομοιότητα που παρουσιάζει η ποιοτική έρευνα με τη συνέντευξη στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας θεωρείται θετικός παράγοντας για την εγκυρότητα και αξιοπιστία της μεθόδου παραγωγής δεδομένων. ⁵

Η εγκυρότητα του δείγματος στην ποιοτική έρευνα, βασίζεται σε κριτήρια επιλογής που απορρέουν από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και των γνώσεων σχετικά με το αντικείμενο της μελέτης (McRoy, 1997:4).

Τέλος, σε ότι αφορά στην απήχηση των ευρημάτων ποιοτικών μελετών περίπτωσης, αυτή εξαρτάται από το βαθμό ομοιότητας των περιπτώσεων της μελέτης με άλλες του ίδιου τύπου (Denscombe, 2003:36). Με άλλα λόγια, προκειμένου τα ευρήματα μιας μελέτης να έχουν ευρύτερη απήχηση, ο ερευνητής περιγράφει και τεκμηριώνει τις ομοιότητες των περιπτώσεων της έρευνάς του με άλλες συναφείς περιπτώσεις. Ειδικότερα η *πολλαπλή μελέτη περίπτωσης* αυξάνει την ικανότητα γενίκευσης των ευρημάτων (Tomison, Goddard, 2001:15). Επίσης η Mason επισημαίνει ότι η γενίκευση στην ποιοτική έρευνα εξαρτάται από μια σαφή σύνδεση με τα ερευνητικά ερωτήματα, τον τρόπο δειγματοληψίας, τη μέθοδο ανάλυσης και την ευρύτερη απήχηση των αποτελεσμάτων της έρευνας (2003:346-356).

4. Ηθικά ζητήματα

Οι ερευνητές της κοινωνικής εργασίας οφείλουν, σύμφωνα με τις αρχές και τη δεοντολογία του επαγγέλματος, να χρησιμοποιούν συναινετικές διαδικασίες κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας και να διασφαλίζουν το απόρρητο των αναδυόμενων πληροφοριών.

-
- 4. Οι περιπτώσεις που δεν εμπίπτουν στο εννοιολογικό πλαίσιο μιας έρευνας καλούνται αρνητικές. Όταν συμβαίνει αυτό ο ερευνητής χρειάζεται να εξετάσει, εάν η αρνητική περίπτωση αποτελεί: α) μια αναμενόμενη κοινωνική διαφοροποίηση, β) έλλειψη δικής του γνώσης για την ποικιλομορφία αναμενόμενων συμπεριφορών, γ) μια αληθινά ασυνήθιστη περίπτωση (Marlow, 1997: 218).
 - 5. Ο ερευνητής χρησιμοποιεί έναν οδηγό συνέντευξης και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης, προκειμένου να αποκτήσει πληροφορίες για το αντικείμενο της έρευνάς του. Με βάση αυτή την πληροφόρηση παράγει νέες ερωτήσεις και ιδέες για περαιτέρω διερεύνηση, σε μια διαρκή αναζήτηση νοήματος και κατανόησης. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και στην κλινική συνέντευξη (βλ. Cooper, Lesser 2002:212).

Ένα ηθικό δίλημμα που αντιμετωπίζουν συχνά αυτοί οι ερευνητές σχετίζεται με την παρεμβολή της έρευνας στην επαγγελματική πρακτική επίλυσης προβλημάτων. Συγκεκριμένα, η προβληματική έγκειται στο πώς οι ερευνητές μπορούν να ανταποκρίνονται συγχρόνως στις απαιτήσεις της επαγγελματικής πρακτικής και της έρευνας. Η απάντηση στο ερώτημα αυτό σχετίζεται με την προαγωγή της ποιότητας των υπηρεσιών του επαγγέλματος. Δηλαδή επισημαίνεται ότι η εμπλοκή των εξυπηρετούμενων στη συλλογή / παραγωγή δεδομένων μιας έρευνας επαυξάνει τη συμμετοχή τους στη διεργασία επίλυσης προβλημάτων που τους αφορούν. Η Christene Marlow, σχετικά με την έρευνα αξιολόγησης, αναφέρει ότι ο ερευνητής κοινωνικός λειτουργός μπορεί να κρατήσει τις υποχρεώσεις της πρακτικής στο επίκεντρο της δράσης του, εκτιμώντας συγχρόνως με συστηματικό τρόπο την έκταση της αλλαγής στα προβλήματα κοινωνικής λειτουργικότητας (ατόμων, ομάδων, οργανισμών) και ως εκ τούτου να εξελίσσεται σε ένα πιο ευαίσθητο γνώστη και αποτελεσματικό επαγγελματία (1997:128).

Ορισμένοι ερευνητές (Dziegielewski, Powers 2000:508) εκφράζουν επιφυλάξεις ως προς το βαθμό μεθοδολογικής σαφήνειας που μπορεί να επιτευχθεί σε έρευνες αξιολόγησης κλινικών παρεμβάσεων (π.χ. καταστάσεις κρίσης), όπου απαιτείται ταχεία εφαρμογή της παρέμβασης με παράλληλη έρευνα. Οι επαγγελματίες αναπόφευκτα καλούνται να ισορροπήσουν τις απαιτήσεις της έρευνας με εκείνες της παρέμβασης. Άλλωστε σε κάθε εμφανή σύγκρουση μεταξύ των δύο, προτεραιότητα έχει η επαγγελματική παρέμβαση. Ωστόσο επισημαίνουν ότι ενδεχόμενοι περιορισμοί στην έρευνα καθόλου δεν μειώνουν τη χρησιμότητα των αποτελεσμάτων της στην προαγωγή των υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας.

5. Ένα παράδειγμα μελέτης περίπτωσης:

Παρέμβαση σε καταστάσεις οικογενειών σε κρίση

Ένα παράδειγμα μελέτης περίπτωσης αποτελεί μία πρόσφατη έρευνα παρέμβασης σε οικογένειες που βίωναν καταστάσεις κρίσης (Βεργέτη, 2006). Η έρευνα αυτή εξέτασε τους παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση μιας κατάστασης κρίσης και μελέτησε την αποτελεσματικότητα μεθοδολογικών προσεγγίσεων της κοινωνικής εργασίας στην επίλυσή τους. Η έννοια της κρίσης εκλαμβάνεται ως απόρροια αιφνίδιων γεγονότων στη ζωή της οικογένειας, που οδηγούν σε απώλεια της ικανότητας ενός ή περισσότερων μελών της για προσαρμογή, απορύθμιση της λειτουργικότητας του μέλους και απώλεια ελέγχου σε βασικές πτυχές της ζωής του. Η έρευνα βασίστηκε σε ένα εκλεκτικό θεωρητικό πλαίσιο, που κατέστησε δυνατή την αποτίμηση των ατομικών και οικογενειακών παραγόντων σε συνδυασμό με τους περιβαλλοντικούς παράγοντες και τους πόρους κοινωνικής πολιτικής, οι οποίοι επιδρούν στην εμφάνιση αλλά και την αντιμετώπιση μιας κρίσης. Ειδικότερα, οι στόχοι της παρέμβασης για την επίλυση της κρίσης είχαν ως βάση το ευέλικτο και ευρείας αποδοχής μοντέλο της Golan (1978), το οποίο αναφέρεται σε παρεμβάσεις του κοινωνικού λειτουργού σε καταστάσεις κρίσης. Αφορούσαν αλλαγές σε επίπεδο γνωστικής αντίληψης των ατόμων, διαχείριση έντονων συναισθημάτων, τρόπους προσαρμογής και διασφάλιση πόρων. Απώτερη επιδίωξη της έρευνας ήταν η αξιοποίηση των πορισμάτων στην ανάδειξη ενός ολιστικού πλαισίου και μοντέλου άμεσης παρέμβασης, βραχείας διάρκειας, το οποίο να συνδυάζει οικογενειακές και περιβαλλοντικές προσεγγίσεις για την επίλυση κρίσεων σε κοινωνικές υπηρεσίες πρώτης γραμμής στη χώρα μας.

5.1. Μεθοδολογία της έρευνας

Οι περιπτώσεις της έρευνας επιλέχθηκαν από δύο Δημόσιες Προνοιακές Κοινωνικές Υπηρεσίες στην Αθήνα, οι οποίες υποδέχονται συχνά άτομα και οικογένειες σε κατάσταση κρίσης. Οι υπηρεσίες αυτές διαθέτουν μακροχρόνια και τη μεγαλύτερη δυνατή εμπειρία, από κάθε άλλη δημόσια ή ιδιωτική υπηρεσία ιδίου τύπου. Ως εκ τούτου οι περιπτώσεις μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικές των περιπτώσεων κρίσης, που παρουσιάζονται στην καθημερινή πρακτική των κοινωνικών λειτουργών. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα πληρούσαν τα κριτήρια: Σχήματα οικογενειών με παιδιά, εφήβους ή νέους μετεφηβικής ηλικίας σε κατάσταση κρίσης, κατά την άφιξη τους στην υπηρεσία.

Η ερευνήτρια συμμετείχε στις συνεντεύξεις υποδοχής νέων περιστατικών για τη διερεύνηση του αρχικού αιτήματος, που επέτρεπε την επιλογή μόνο των περιπτώσεων σε κατάσταση κρίσης. Η ίδια ανελάμβανε την ευθύνη της εφαρμογής της όποιας παρέμβασης για την επίλυση της κρίσης, ενώ τυπικά η περίπτωση «χρεωνόταν» και σε επαγγελματία της οργάνωσης. Μεταξύ ερευνήτριας και επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού αναπτύχθηκε στενή συνεργασία, ιδιαίτερα χρήσιμη κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής παρέμβασης και απαραίτητη στο μέλλον για πιθανή παρακολούθηση των περιπτώσεων ανάλογα με τις ανάγκες τους. Μελετήθηκε η παρέμβαση σε πέντε (5) περιπτώσεις οικογενειών σε κατάσταση κρίσης. Η παρέμβαση σε κάθε περίπτωση για την επίλυση της κρίσης και την παραγωγή δεδομένων της έρευνας διήρκεσε από δύο έως τρεις μήνες. Τα δεδομένα της έρευνας προέκυψαν από πενήντα τέσσερις (54) συνεντεύξεις εκ των οποίων οι σαράντα δύο (42) ήταν συνεντεύξεις με τα άτομα σε κρίση και δώδεκα (12) με συγγενικά πρόσωπα και επαγγελματίες.

Η *κλινική συνέντευξη* ήταν η κύρια μέθοδος για την επίλυση της κρίσης και για την παραγωγή δεδομένων της έρευνας. Η ερευνήτρια στο ρόλο κλινικού κοινωνικού λειτουργού διεξήγαγε συνεντεύξεις με τα μέλη της οικογένειας σε κρίση και παράλληλα στον ερευνητικό ρόλο συγκέντρωνε στοιχεία και κατέγραφε την όλη διαδικασία της παρέμβασης, για τους σκοπούς της έρευνας. Ο διπλός ρόλος που υιοθέτησε η ερευνήτρια, από τη μια θεραπευτικός (για την επίλυση της κρίσης) και από την άλλη ερευνητικός (για την εξέταση της απήχησης των προσεγγίσεων επίλυσης που δοκιμάστηκαν), είχε ένα μείζον πλεονέκτημα. Η ερευνήτρια είχε τη δυνατότητα να παρακολουθεί και να ελέγχει την παραγωγή των δεδομένων, να εξετάζει τη θεωρητική τους τεκμηρίωση και να ελέγχει την εγκυρότητά τους. Ωστόσο χρειαζόταν ιδιαίτερη προσοχή, ώστε τα όρια των δύο ρόλων να είναι πάντα σαφή και διακριτά για όλους τους εμπλεκόμενους.

Η συμμετοχή στις κλινικές συνεντεύξεις ήταν έντονη. Στην αρχή με το να αφηγούνται οι εξυπηρετούμενοι τη δυσμενή κατάσταση που βίωναν λόγω της κρίσης και να εκφράζουν αντίστοιχα συναισθήματα. Στη συνέχεια, ενθαρρύνονταν να εκφράσουν ιδέες και απόψεις για την επίλυση των προβλημάτων τους, να φαντάζονται τη ζωή τους χωρίς αυτά και να σχεδιάζουν τη λύση τους. Παρακινήθηκαν να περιγράψουν τις επιτυχίες και τις ματαιώσεις που βίωναν στις προσπάθειες επίλυσης που επιχειρούσαν. Η έρευνα αξιοποίησε δεξιότητες και τεχνικές συνέντευξης ευρέως αποδεχτών προσεγγίσεων της κοινωνικής εργασίας στην επίλυση κρίσεων (Golan 1978, O' Hagan 1986, Roberts 2000).

Επιπλέον, πηγές δεδομένων αποτέλεσαν και οι συνεντεύξεις που διεξήγαγε η ερευνήτρια με άτομα εκτός των οικογενειών της μελέτης, όπως συγγενικά

πρόσωπα, κοινωνικούς λειτουργούς τοπικών υπηρεσιών και επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων οι οποίοι συνέβαλαν στον εφοδιασμό των οικογενειών με απαραίτητους πόρους.

Η ερευνήτρια κρατούσε αναλυτικές σημειώσεις από κάθε συνέντευξη, στοιχεία για την εξέλιξη της περίπτωσης σε κάθε φάση, την άποψή της για την κατάσταση, τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες και τεχνικές παρέμβασης και το σχεδιασμό των προσδοκώμενων αλλαγών. Η καταγραφή αυτών των στοιχείων γινόταν στο συντομότερο δυνατό χρόνο, μετά το πέρας κάθε συνέντευξης. Δεν επιχειρήθηκε η καταγραφή τους κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, ούτε έγινε χρήση οπτικοακουστικού μέσου για να αποφευχθεί τυχόν αλλοίωση των στοιχείων από τυχόν επίδραση της οποιαδήποτε καταγραφής στη συμπεριφορά των ερευνώμενων.⁶

Η ανάλυση των δεδομένων της έρευνας βασίστηκε στην *ανάλυση περιεχομένου*. Τα δεδομένα κωδικοποιήθηκαν σε ενότητες και κατηγορίες για κάθε μία περίπτωση χωριστά και ακολούθησε μια ενιαία κωδικοποίηση για όλες τις περιπτώσεις. Η κωδικοποίηση περιελάμβανε: α) *αναγνωριστικά στοιχεία* της κρίσης (στρεσογόνα - εκλυτικά γεγονότα και αντιδράσεις των ατόμων), β) *εκτίμηση της κρίσης* (προβλήματα κοινωνικής λειτουργικότητας, περιβαλλοντικά, ψυχικής και φυσικής υγείας),⁷ γ) *επίλυση της κρίσης* (σε ατομικό επίπεδο, αλλαγές σε γνωστική αντίληψη, διαχείριση συναισθημάτων, τρόπους αντιμετώπισης και σε κοινοτικό επίπεδο, διασφάλιση πόρων), δ) *αξιολόγηση της παρέμβασης* (αποτίμηση της λειτουργικότητας των ατόμων στη λήξη της συνεργασίας, αντιδράσεις, προσδοκίες), ε) *διάρκεια - χώροι* (συχνότητα συνεντεύξεων, χώροι διεξαγωγής, διάρκεια παρέμβασης). Οι κατηγορίες προέκυψαν από την ανάγνωση των δεδομένων, επειδή, κατά την κρίση της ερευνήτριας, αντιστοιχούσαν στο θεωρητικό πλαίσιο που υιοθέτησε για την εκτίμηση και επίλυση της κρίσης.

Στην ανάλυση των ευρημάτων αξιοποιήθηκαν τρεις μορφές κατανόησης δεδομένων: Η «ερμηνευτική», η «αναστοχαστική» και η «κυριολεκτική» (Mason, 2003:242-243).⁸ Η «ερμηνευτική» αξιοποιήθηκε στην εκτίμηση της σοβαρότητας της κρίσης, των συναισθηματικών αντιδράσεων και δεξιοτήτων προσαρμογής των οικογενειακών μελών, καθώς και στην αποτίμηση του επιπέδου λειτουργικότητας, που είχαν πετύχει τα άτομα όταν έληξε η παρέμβαση. Η «αναστοχαστική» περιείχε

6. Στην περίπτωση της κρίσης τα άτομα είναι πολύ εύαλτα και παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο ψυχολογικής αναστάτωσης. Κατά συνέπεια, οποιαδήποτε παρεμβολή στη φυσική επικοινωνία ερευνητή-ερευνώμενου μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των δύο και άρα την ποιότητα των δεδομένων.

7. Η εκτίμηση περιελάμβανε ταξινόμηση προβλημάτων σύμφωνα με την τυπολογία του συστήματος «πλεύση». Το σύστημα αυτό έχει διεθνή αποδοχή στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας και είναι κατάλληλο για την ανάδειξη της περιπλοκότητας των προβλημάτων που συνοδεύουν τις καταστάσεις κρίσης. Προβλέπει ταξινόμηση προβλημάτων κοινωνικού ρόλου, περιβαλλοντικών προβλημάτων, υγείας και ψυχικής υγείας και μέτρηση της σοβαρότητας των προβλημάτων και της επάρκειας δεξιοτήτων. Βλ. Karls, J.M., Wandrei, K.E. (2004). Εγχειρίδιο «Πλεύση»: Το πρόσωπο στο περιβάλλον του. Καλλινικάκη, Θ.(επ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα..

8. Η «ερμηνευτική» αφορά μια τεκμηριωμένη άποψη του ερευνητή για τη σημασία των δεδομένων η οποία «προϋποθέτει κατανόηση μέσα και πίσω ή πέρα από τα δεδομένα αυτά κάθε αυτά». Με την «αναστοχαστική» κατανόηση ο ερευνητής εκλαμβάνει και εκφράζει τις σχέσεις ανάμεσα στα δεδομένα και στον ίδιο, τόσο στη συλλογή/παράγωγή τους όσο και στην ερμηνεία τους. Η «κυριολεκτική» κατανόηση, αφορά το λεξιλόγιο, την ακολουθία της αλληλεπίδρασης μεταξύ συνεντευκτή και ερωτώμενου, τη φόρμα και τη δομή διαλόγου και το κυριολεκτικό του περιεχόμενο (Mason, 2003:242-243).

μια συνεχή εξέταση τεχνικών και δεξιοτήτων, που υιοθετήθηκαν από την ερευνήτρια καθ' όλη τη διάρκεια της παρέμβασης για την επίλυση της οικογενειακής κρίσης. Η «κυριολεκτική» αξιοποιήθηκε με την ανάλυση αποσπασμάτων από τα λεγόμενα της ερευνήτριας και των ερευνώμενων.

Οι προσεγγίσεις για τη διερεύνηση, την εκτίμηση της παρούσας κατάστασης και την επίλυση της κρίσης των οικογενειών της έρευνας, αναλύθηκαν ειδικότερα. Τα δεδομένα σχετικά με τους σύνθετους στρεσογόνους και εκλυτικούς παράγοντες που πυροδότησαν τις κρίσεις αντιλήθηκαν από αποσπάσματα του λόγου, όπως είχαν διατυπωθεί από τα άτομα σε κρίση κατά τις συνεδρίες με την ερευνήτρια - κοινωνική λειτουργό και αναλύθηκαν καθαυτά, καθώς και σε συνάρτηση με τις αντιδράσεις που τα συνόδευαν. Ενδεικτικά αποσπάσματα διαλόγου από τις συνεντεύξεις αξιοποιήθηκαν για την επισήμανση συγκεκριμένων τεχνικών, μέσω των οποίων επιχειρήθηκαν αλλαγές στη γνωστική αντίληψη που είχαν τα άτομα σχετικά με τα γεγονότα της κρίσης και τις επιπτώσεις τους. Επίσης αναλύθηκαν οι τεχνικές που αξιοποιήθηκαν και απέβλεπαν στην έκφραση και στη διαχείριση επώδυνων συναισθημάτων καθώς και στην παρακίνηση για την ανάπτυξη νέων τρόπων αντιμετώπισης των προβλημάτων.

Αναλύθηκε η πολύσημη συνεργασία που ανέπτυξε η ερευνήτρια με στελέχη διαφορετικών κοινωνικών υπηρεσιών και με μέλη του συγγενικού περιβάλλοντος των περιπτώσεων με σκοπό τον εφοδιασμό τους με τους κατάλληλους πόρους για την επίλυση της κρίσης. Ένα ακόμη βασικό μέρος της ανάλυσης ήταν η αξιολόγηση της κλινικής παρέμβασης σε κάθε οικογένεια της μελέτης, με εστίαση στο επίπεδο της κοινωνικής λειτουργικότητας που ανέπτυξαν τα μέλη. Επίσης αξιολογήθηκαν οι αντιδράσεις κατά τη διάρκεια του τερματισμού της συνεργασίας με την ερευνήτρια – κοινωνική λειτουργό. Ακόμη αναλύθηκαν τα στοιχεία του χρόνου και των χώρων διεξαγωγής των κλινικών παρεμβάσεων. Τέλος, η ανάλυση ολοκληρώθηκε με την συσχέτιση ευρημάτων και θεωρητικού πλαισίου της έρευνας.

Οι παράγοντες εγκυρότητας σε αυτή την έρευνα ήταν οι συχνές και τακτικές συνεντεύξεις, η πολύχρονη επαγγελματική εμπειρία της ερευνήτριας και η επιλογή των περιπτώσεων της έρευνας με κριτήρια που απορρέουν από τη θεωρία της κρίσης. Η αξιοπιστία της έρευνας ενισχύθηκε με την πιλοτική εφαρμογή του μοντέλου παρέμβασης καθώς και του συστήματος που χρησιμοποιήθηκε για τη γνωστική εκτίμηση των προβλημάτων των περιπτώσεων.

5.2. Ευρήματα της έρευνας – προτάσεις

Η δομή των οικογενειών της μελέτης χαρακτηριζόταν από σημαντικά ελλείμματα ρόλων και από τη ρευστότητα των σχημάτων τους, που τις καθιστούσε ευάλωτες. Κοινά στοιχεία ήταν η διάσταση ή το διαζύγιο των γονέων, η επιμέλεια των παιδιών από τις μητέρες με ανεπαρκή ή καθόλου υποστήριξη από τον πατέρα, καθώς και η εγκατάλειψη παιδιών από τους γονείς. Οι τραυματικές αυτές εμπειρίες και τα κενά ρόλων στις οικογένειες λειτούργησαν ως επιβαρυντικά στοιχεία για την εμφάνιση της κρίσης. Παρόμοιες διαπιστώσεις υποστηρίζονται από μελέτες της δεκαετίας του 1980 (Zimmerman, 1988: 81-84) αλλά και από πιο πρόσφατες (Μουσούρου, 2005 : 154).

Η εμφάνιση της κρίσης στις οικογένειες συνδεόταν με μια αλληλουχία ποικίλων και πρόσφατων στρεσογόνων γεγονότων, τα οποία συνδυάζονταν με αναπτυξιακούς

παράγοντες ή και με χρόνιους στρεσογόνους παράγοντες (π.χ. απρόσμενος θάνατος γονιού, μετεφηβεία παιδιών, ξαφνική απώλεια εισοδήματος, ανεργία, ανεπάρκεια κοινωνικής υποστήριξης, διαζύγιο, ανεπαρκής στέγαση κ.ά.). Η πολλαπλότητα και η αλληλουχία των στρεσογόνων παραγόντων που συνόδευσαν την κρίση στις οικογένειες επιβεβαιώνουν τη βασική θεωρία της κρίσης (Golan, 1978).

Τα προβλήματα που παρουσίαζαν τα ενήλικα μέλη των οικογενειών λόγω της κρίσης επηρέαζαν σοβαρά τη λειτουργία σημαντικών κοινωνικών ρόλων (γονέα, συζύγου, εργαζόμενου κ.ά.). Αυτή η δυσλειτουργία εκδηλωνόταν με υψηλά επίπεδα άγχους, χαμηλή αυτοεκτίμηση και ανεπάρκεια δεξιοτήτων αντιμετώπισης των προβλημάτων. Ακόμη η δυσλειτουργία εντεινόταν από την αρνητική συνεισφορά του συγγενικού δικτύου των οικογενειών, το οποίο ήταν ανίκανο να συμβάλλει θετικά στην αντιμετώπιση της κρίσης. Στα μέλη παρατηρήθηκαν σχέσεις εξάρτησης, καταπίεσης και αναβίωσης συγκρούσεων του παρελθόντος στις συγγενικές σχέσεις, ενώ τα στοιχεία ισοτιμίας, αποδοχής και αλληλοϋποστήριξης ήταν σχεδόν ανύπαρκτα.

Η δυσλειτουργία σε βασικούς ρόλους εντεινόταν, σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, από πτυχές της ισχύουσας κοινωνικής πολιτικής όπως τα πενιχρά επιδόματα ανεργίας και πρόνοιας, η απουσία υπηρεσιών έγκαιρης παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης, η ανεπαρκής στέγαση, η υποαπασχόληση, η ανεργία, η έλλειψη ασφάλισης για υπηρεσίες υγείας, η μη τήρηση του νόμου από τους εν διαστάσει ή διαζευγμένους πατέρες σε ότι αφορά στη διατροφή των εξαρτημένων μελών της οικογένειας, η αποσπασματική διαχείριση και χρονιότητα των προβλημάτων αυτών.

Ιδιαίτερα σοβαρή αποδείχθηκε η απουσία υπηρεσιών έγκαιρης παρέμβασης σε καταστάσεις κρίσης. Ενδεικτική είναι μια περίπτωση της μελέτης, η οποία αν είχε τύχει άμεσης παρέμβασης πριν ένα χρόνο, θα είχε αποτραπεί η εισαγωγή και η παραμονή τριχρονου παιδιού στο ίδρυμα, με παράλληλα προβλήματα σωματικής και ψυχικής υγείας που εμφάνισε εκεί (κρίσεις βρογχικού άσθματος και επιθετικότητα). Επιπλέον το ίδιο διάστημα είχε επιταθεί το άγχος και το οικονομικό πρόβλημα της γιαγιάς του, η οποία φέρει την ευθύνη της ανατροφής του. *Η αναγκαιότητα της έγκαιρης παρέμβασης στην κρίση για την πρόληψη του κινδύνου να ανακύψει χρόνια δυσλειτουργία στην οικογένεια ήταν μια σημαντική διαπίστωση σε αυτή την έρευνα.*

Αξιοσημείωτο ήταν και το πρόβλημα της κατοικίας σε μία από τις περιπτώσεις που παρέμεινε άλυτο παρά τη δεκαπενταετή εμπλοκή αρμοδίων Υπηρεσιών για την υποστήριξη της λειτουργικότητάς της. Πρόκειται για μια πολύτεκνη – μονογονεϊκή οικογένεια με ανάπηρο μέλος, στην οποία οι εμπλεκόμενες κοινωνικές υπηρεσίες παρείχαν οικονομική βοήθεια, επίδομα αναπηρίας και ιδρυματική φροντίδα, χωρίς να αγγίζουν το πρόβλημα της στέγης της οικογένειας και οι διαθέσιμοι στεγαστικοί πόροι δεν είχαν αξιοποιηθεί. Η αντιμετώπιση αυτή είναι ενδεικτική της αποσπασματικότητας που εξακολουθεί να διέπει την αντίληψη και την πρακτική των κοινωνικών υπηρεσιών της χώρας.

Σημαίνουσα διαπίστωση της έρευνας ήταν η παρουσία πολλαπλών προβλημάτων στο περιβάλλον των οικογενειών, τα οποία συνέβαλαν στην κορύφωση ή επέτειναν την ένταση της κρίσης που βίωναν τα μέλη τους. Αυτό το γεγονός επιβεβαιώνει το αξίωμα της κοινωνικής εργασίας για την αλληλεπίδραση / αλληλεξάρτηση προσώπου – περιβάλλοντος, η οποία καθιστά αναπόσπαστη την εκτίμηση της κρίσης σε επίπεδο ρόλων με την αποτίμηση των περιβαλλοντικών πόρων. Επίσης, οι διαπιστώσεις σχετικά με τις ελλείψεις δεξιότητες των οικογενειών στην αντιμετώπιση

της κρίσης και με την ανεπάρκεια του επίσημου και ανεπίσημου κοινωνικού δικτύου στήριξης, επιβεβαιώνουν τον κρίσιμο ρόλο των πόρων και των υπηρεσιών στην εκδήλωση της κρίσης (Zimmerman, 1988:95-96) και φυσικά την αναγκαιότητα «ανεφοδιασμού» των οικογενειών για την ανάκαμψη του δυναμικού τους (Walsh, 2000: 246 -251).

Η επαγγελματική παρέμβαση της ερευνήτριας – κοινωνικής λειτουργού απέβλεπε στην εξωτερίκευση και κατανόηση των συναισθημάτων των οικογενειακών μελών σε κρίση, στην απόκτηση επαρκών δεξιοτήτων αντιμετώπισης των προβλημάτων τους, στην προώθηση της αυτονομότητάς τους από σχέσεις εξάρτησης, στην οριοθέτηση του συγγενικού δικτύου και στον εφοδιασμό των οικογενειών με αναγκαίους πόρους.

Η ερευνήτρια χρησιμοποίησε όλο το εύρος των δεξιοτήτων και τεχνικών της κλινικής κοινωνικής εργασίας. Στην αρχή έδωσε έμφαση στη συναισθηματική υποστήριξη για τη μείωση του άγχους και στη συνέχεια στην κατανόηση των συναισθημάτων και αλλαγή των δυσλειτουργικών συμπεριφορών.

Τα ενήλικα μέλη είχαν ανάγκη από πληροφόρηση και ενημέρωση σχετικά με τις αναπτυξιακές ανάγκες των παιδιών τους, διαθέσιμους πόρους, κ.ά. Ακόμη να αποκτήσουν επίγνωση της επίδρασης των συναισθημάτων τους στην συμπεριφορά τους, να εξετάσουν διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις, να ανακαλύψουν και να καλλιεργήσουν κοινωνικές δεξιότητες και να υιοθετήσουν αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων τους. Στις συναντήσεις και τις τηλεφωνικές επικοινωνίες με τα πρόσωπα του κοινωνικού δικτύου (επαγγελματίες υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, ιδρυμάτων, υπηρεσιών υγείας, παιδικού σταθμού, προγραμμάτων οικονομικής βοήθειας και στέγασης, εθελοντές και συγγενείς) η ερευνήτρια ανέλαβε ρόλο *συνηγόρου* για την εξασφάλιση των απαιτούμενων πόρων, ρόλο *εμπυκρωτή* για την αναγνώριση της συνεισφοράς των προσώπων του δικτύου στην επίλυση των προβλημάτων και *διαμεσολαβητή* παρέχοντας πληροφόρηση, καθυσύχαση ή και προειδοποίηση των συγγενών σχετικά με τον αντίκτυπο της κρίσης.

Με το πέρας της επαγγελματικής παρέμβασης, η λειτουργικότητα των ατόμων και στις πέντε περιπτώσεις είχε αποκατασταθεί. Είχαν καταφέρει να αποτρέψουν τους κινδύνους που απειλούσαν τους οικογενειακούς και άλλους ρόλους. Το έντονο άγχος είχε υποχωρήσει, η αυτοεκτίμησή τους είχε βελτιωθεί και είχαν αρχίσει να συμφιλιώνονται με τις πρόσφατες απώλειες ή μαινώσεις των προσδοκιών τους. Σε γνωστικό επίπεδο, είχαν αποκτήσει αναγνώριση αρνητικών συναισθημάτων και κινήτρων συμπεριφοράς, εστίαζαν τη σκέψη τους σε εποικοδομητικούς τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων τους και κατανοούσαν την ανάγκη για αλλαγή «πλεύσης». Σε επίπεδο συμπεριφοράς οι συμμετέχοντες στην έρευνα είχαν πετύχει αποφυγή μιας νέας κρίσης σε συγγενικές σχέσεις, οριοθέτηση οικογενειακών και συγγενικών σχέσεων, υιοθέτηση ευέλικτης συμπεριφοράς με τα παιδιά τους, μεγαλύτερη αυτονομία και διαφοροποίηση από τις οικογένειες καταγωγής και αυξημένη οικονομική ανεξαρτησία, ύστερα από την έναρξη εργασίας. Σε ό,τι αφορά στην υγεία τους, οι διαταραχές κατά την έναρξη της παρέμβασης, όπως σωματικά ενοχλήματα, δυσκολίες ύπνου, άρνηση τροφής και το αίσθημα κόπωσης είχαν ξεπεραστεί.

Η εξασφάλιση και η αξιοποίηση περιβαλλοντικών και κοινοτικών πόρων αναδείχθηκε απαραίτητη προϋπόθεση για την επίλυση της κρίσης σε όλες τις περιπτώσεις της έρευνας. Οι αναγκαίοι πόροι εξασφαλίστηκαν με την ενεργοποίηση

προσωπικών ικανοτήτων και την αξιοποίηση κάθε πηγής (δημόσιας, ιδιωτικής, εθελοντικής, συγγενικής, φιλικής). Τα προγράμματα απασχόλησης ανταποκρίθηκαν με μεγάλη καθυστέρηση στο αίτημα για εργασία και με ανεπαρκή τρόπο (προσφορά μερικής απασχόλησης, χαμηλές αποδοχές). Η συνεισφορά του φιλικού, εθελοντικού και του ιδιωτικού μη κερδοσκοπικού δικτύου αποδείχθηκε ζωτικής σημασίας στον εφοδιασμό των οικογενειών με τις απαραίτητες υπηρεσίες και χρήματα. Αντίθετα, η ανταπόκριση του συγγενικού δικτύου παρέμεινε αποδυναμωμένη και δεν ήταν σε θέση να αναπληρώσει τις ελλείψεις του επίσημου δικτύου υπηρεσιών, όπως προσδοκάται από το ισχύον μοντέλο κοινωνικής πολιτικής στη χώρα μας. Επιπροσθέτως, η μονογονεϊκή θέση των μητέρων με τον πατέρα αμέτοχο, το ελάχιστο ποσό των επιδομάτων ανεργίας και των προνοιακών παροχών αποδείχθηκαν αρνητικοί παράγοντες στην αντιμετώπιση της οικογενειακής κρίσης.

Η δικτύωση των οικογενειών με υπηρεσίες και ειδικούς, αφενός ήταν απαραίτητη για την επαναφορά της λειτουργικότητας των μελών τους σε ζωτικούς ρόλους, αφετέρου αποτελεί μια βάση ανεφοδιασμού σε περίπτωση μελλοντικού προβλήματος. Η ευελιξία ωραρίου και η διαθεσιμότητα της ερευνήτριας - κοινωνικής λειτουργού ανάλογα με τις ανάγκες κάθε οικογένειας αναδείχθηκαν κρίσιμα στοιχεία του χειρισμού των περιπτώσεων.

Η σύνθετη προσέγγιση που ανέπτυξε η ερευνήτρια για την επίλυση της κρίσης στις οικογένειες συνάδει, πρωτίστως, με το μοντέλο της Golan (1978), το οποίο στην ολότητά του έδειξε να έχει δυνατότητα εφαρμογής σε υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας της χώρας μας. Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν τις απόψεις της Golan για τη σπουδαιότητα που έχει η δέσμευση των ατόμων σε κρίση, να επιδιώξουν αλλαγές στους τρόπους εκπλήρωσης σημαντικών κοινωνικών ρόλων. Ακόμη τα αποτελέσματα συνάδουν με τις προσεγγίσεις άλλων συναφών γνωστών μοντέλων κοινωνικής εργασίας, όπως των Parad, Parad (1999), του O' Hagan, (1996) και του Roberts (2000).

Τα ευρήματα αυτής της έρευνας οδηγούν σε προτάσεις για αλλαγές των πολιτικών που επηρεάζουν τις οικογένειες, τη λειτουργία των κοινωνικών οργανώσεων και την εξειδίκευση των επαγγελματιών που τις στελεχώνουν.

Σε επίπεδο πολιτικής, οι παρεμβάσεις για την επίλυση των πολύσημων οικονομικών, κοινωνικών και ψυχολογικών προβλημάτων, που αντιμετωπίζουν οι οικογένειες σε κατάσταση κρίσης, συναντούν σημαντικά εμπόδια στα ισχύοντα συστήματα Ασφάλισης, Απασχόλησης, Κοινωνικής Πρόνοιας και Δικαιοσύνης. Τα συστήματα αυτά πρέπει να προσαρμόζονται, προκειμένου να διασφαλίζουν επαρκή επιδόματα ανεργίας ή άμεση σύνδεση των ανέργων με θέσεις απασχόλησης, από τις οποίες θα μπορούν να αποκομίζουν ένα επαρκές εισόδημα. Όσοι δεν είναι σε θέση να εργαστούν, χρειάζονται πρόσβαση μέσω του ασφαλιστικού συστήματος σε ένα αξιοπρεπές εισόδημα, που θα καλύπτει βασικές ανάγκες των ίδιων αλλά και των εξαρτημένων μελών της οικογένειάς τους. Το ισχύον σύστημα των προσωρινών ασφαλιστικών μέτρων για τα παιδιά των μονογονεϊκών οικογενειών (λόγω διαζυγίου) είναι αναγκαίο να συνοδεύεται από ρυθμίσεις σχετικά με τη διατροφή τους. Οι δε αγωγές για τη διατροφή των παιδιών πρέπει να έχουν προτεραιότητα και να εκδικάζονται σε σύντομο χρονικό διάστημα, ιδιαίτερα εκείνες που αφορούν οικογένειες με σοβαρά οικονομικά προβλήματα ή σε καταστάσεις κρίσης. Επιπρόσθετα, στις περιπτώσεις διαζευγμένων γονιών με παιδιά στην εφηβική ηλικία με σοβαρές δυσκολίες (λόγω

άλυτων διαπροσωπικών συγκρούσεων) πρέπει να ελέγχεται η τήρηση των δικαστικών αποφάσεων για την επικοινωνία γονιού – παιδιού, καθώς και αυτών για τη διατροφή των παιδιών από ειδική Υπηρεσία Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης της οικογένειας.

Τα προνοιακά επιδόματα (απροστάτευτου παιδιού, έκτακτο οικονομικό βοήθημα) χρήζουν αναπροσαρμογής ως προς το ποσό και επέκταση προς τους δύο γονείς. Επίσης χρειάζεται να υπάρχει δυνατότητα χορήγησης άτοκου δανείου μέσω προνοιακού προγράμματος σε οικογένειες με σοβαρά οικονομικά προβλήματα έως ότου τα μέλη τους αποκτήσουν εισόδημα από εργασία. Αυτό το μέτρο θα βοηθούσε αποτελεσματικά νέους μετεφηβικής ηλικίας σε κρίση, χρόνια ανέργους, απόρους, χωρίς γονείς. Ακόμη τα προγράμματα ανάδοξης φροντίδας χρειάζεται να επεκταθούν, ώστε να περιλάβουν την επείγουσα αναδοχή για παιδιά σε καταστάσεις οικογενειακής κρίσης.

Σε επίπεδο παροχής υπηρεσιών, η επαρκής αντιμετώπιση οικογενειών σε κρίση απαιτεί ειδικευμένες υπηρεσίες, σε κρατικούς φορείς με 24ωρη λειτουργία, στελεχωμένες με ικανό αριθμό, άρτια εκπαιδευμένων και έμπειρων επαγγελματιών. Προϋποθέτει επαγγελματίες διαθέσιμους να υπερβούν το συμβατικό ωράριο τους (έγκαιρη έναρξη της παρέμβασης, πιθανές εντατικές συνεδρίες κ.ά.) και υπεύθυνους για ένα περιορισμένο αριθμό περιπτώσεων. Απαιτείται ένα σύγχρονο, ολοκληρωμένο και πλήρως ενημερωμένο σύστημα πληροφόρησης για τους διαθέσιμους κοινοτικούς πόρους (υπηρεσίες, προγράμματα, παροχές), επειδή είναι απαραίτητο επαγγελματικό εργαλείο για άμεση εξυπηρέτηση στις ανάγκες επιβίωσης των οικογενειών σε κρίση, που απευθύνονται στις προνοιακές υπηρεσίες πρώτης γραμμής.

Το *Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης*, ως κύριος φορέας στην αντιμετώπιση του προβλήματος, πρέπει να προωθήσει *οργανωτικές ρυθμίσεις δικτύωσης δημοσίων και ιδιωτικών φορέων κοινωνικής φροντίδας*, για τη λειτουργία Κέντρων Υποδοχής Οικογενειών σε Κρίση και Ξενώνων Προσωρινής Φιλοξενίας, τα οποία να λειτουργούν σε στενή συνεργασία με τις με τις Κοινωνικές Υπηρεσίες Α' και Β' βαθμού αυτοδιοίκησης.

Στο *εκπαιδευτικό επίπεδο των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών*, η κατάρτιση στις προσεγγίσεις της κρίσης απαιτεί ευρεία θεωρητική βάση και δεξιότητες πρακτικής στη γενική και την κλινική πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Η ειδικευση (παρέμβαση σε κρίση) σε μεταπτυχιακό επίπεδο στη χώρα μας να είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επαρκή ανταπόκριση στις υψηλές απαιτήσεις της προσέγγισης. Η συνεχής εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών στην κατανόηση των αναγκών της σύγχρονης ελληνικής οικογένειας και στις προσεγγίσεις επίλυσης των κρίσεων αποτελεί προτεραιότητα στη σύγχρονη πραγματικότητα και η επιμόρφωση των επαγγελματιών που εργάζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες Α' και Β' βαθμού αυτοδιοίκησης σε μοντέλα παρέμβασης στην κρίση (ιδίως σε κλινικές δεξιότητες) συνιστάται για μια έγκαιρη αναγνώριση και πιο αποτελεσματική αντιμετώπιση του προβλήματος.

Τέλος, το πλαίσιο κατανόησης και το μοντέλο παρέμβασης, στο οποίο βασίστηκε η παρούσα έρευνα, θα μπορούσε να αποτελέσει αφετηρία για μια πιο συστηματική προσέγγιση και αξιολόγηση των κρίσεων καθώς και για την ανάπτυξη ειδικευμένης πρακτικής της κοινωνικής εργασίας στον τομέα παροχής των ανάλογων κοινωνικών υπηρεσιών.

6. Επίλογος

Η μελέτη περίπτωσης στην οποία βασίστηκε η εν λόγω έρευνα επέτρεψε μια ολιστική εξέταση και σε βάθος διερεύνηση της πολύσημης κατάστασης στην οποία εισέρχονται οι οικογένειες σε κρίση. Παράλληλα επέτρεψε την αποτίμηση της πολύπλευρης και ενεργού εμπλοκής της ειδικού σε διαδικασίες παρέμβασης για την επίλυση των προβλημάτων των οικογενειών με ταυτόχρονη παρακολούθηση – αποτίμηση κάθε πτυχής της παρέμβασης μέχρι την ολοκλήρωσή της. Επίσης, έριξε φως στη σύνδεση των μεθόδων παρέμβασης με τα αποτελέσματα, αποσαφηνίζοντας τις σύνθετες εφαρμογές της κοινωνικής εργασίας στην περίπτωση της κρίσης στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Κοινωνικής Πρόνοιας της χώρας μας.

Οι περιπτώσεις της έρευνας είναι μάλλον αντιπροσωπευτικές των περιπτώσεων κρίσης που παρουσιάζονται στην καθημερινή πρακτική των κοινωνικών λειτουργών, εφόσον προέρχονται από κοινωνικές υπηρεσίες μεγάλης εμβέλειας, με μακροχρόνια και αυξημένη εμπειρία στην αντιμετώπιση προβλημάτων κρίσης. Άρα οι διαπιστώσεις και τα ευρήματα ενδιαφέρουν την ευρύτερη πρακτική των επαγγελματιών, την εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών και την καθαυτή διαδικασία της παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο της επίσημης κοινωνικής πολιτικής.

Εν κατακλείδι, η μελέτη περίπτωσης ως ερευνητική στρατηγική δίνει τη δυνατότητα στους κοινωνικούς λειτουργούς να εξετάζουν σχολαστικά τη σύνθετη φύση των προβλημάτων με τα οποία καταπιάνονται, καθώς και των παρεμβάσεων τις οποίες επιχειρούν για την επίλυσή τους. Η καταγραφή και η ανάλυση των παρεμβάσεων με συνακόλουθη κοινοποίηση των αποτελεσμάτων, προάγουν τη θεωρία και την πρακτική της επιστήμης και του επαγγέλματος.

Βιβλιογραφική Αναφορά

A. Ελληνική

- Βεργέτη, Α.(2007). Η Έρευνα στην Κοινωνική Εργασία: Σύγχρονες Τάσεις. *Κοινωνική Εργασία*, τ.88, σσ. 199 -213.
- Βεργέτη, Α.(2006). *Κοινωνική Εργασία με Οικογένεια σε Κρίση* (Διδακτορική διατριβή). Εθνικό Αρχείο Διδακτορικών Διατριβών (ND 14337), <http://www.ekt.gr>.
- Karls, J.M., Wandrei, K.E.(2004). *Εγχειρίδιο «Πλεύση»: Το Πρόσωπο στο Περιβάλλον του*. Καλλινικάκη, Θ.(επ.). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κυριαζή, Ν. (2001). *Η Κοινωνιολογική Έρευνα*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Mason, J., Κυριαζή, Ν. (επ.) (2003). *Η Διεξαγωγή της Ποιοτικής Έρευνας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Μουσούρου, Λ. και Σρατηγάκη, Μ.(επ.). (2004). *Ζητήματα Οικογενειακής Πολιτικής*. Αθήνα: Gutenberg.
- Robson, C., Μιχαλοπούλου, Κ.(επ.) (2007). *Η Έρευνα του Πραγματικού Κόσμου*. Αθήνα: Gutenberg.

B. Αγγλική

- Archbold, P. (1986). Ethical Issues in Qualitative Research. In Chenitz, W.C. & Swanson, J.M.(eds.). *From Practice to Grounded Theory*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley (pp.155-1663).

- Cheetham, J., Fuller, R., McIvor, G., Petch, A.(1997). *Evaluating Social Work Effectiveness*. Great Britain: Open University Press.
- Cooper, M. G., Lesser, G.L. (2002). *Clinical Social Work Practices. An Integrated Approach*. Boston Allyn and Bacon.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing Among Five Traditions*. London: Sage Publications.
- Denscombe, M.(2003). *The Good Research Guide*. USA: Open University Press.
- Fortune, A. Reid, W.(1999).*Research in Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Dziegielewski, S., Powers, G.(2000). Designs and Procedures for Evaluating Crisis Intervention. Στο: Roberts A. (επ.) *Crisis Intervention Handbook*. New York: Oxford University Press.
- Golan, N.(1978). *Treatment in Crisis Situation*. New York: The Free Press.
- Marlow Chr. (1997). *Research Methods for Generalist Social Work*. New York: Brooks/ Cole Publishing Company.
- McRoy, R. G. (1997). Qualitative Research. *Social Work Reference Library CD-ROM*. NASW Press.
- McCracken, G.(1988). *The Long Interview*. Newbury Park, CA: Sage.
- O'Hagan, K.(1996). Crisis Intervention in Social Work. Στο: Lishman, J. (επ.) *Handbook of Theory for Practice Teachers in Social Work*. London: Jessika Kingsley.
- Padgett, D.K.(1998).*Qualitative Methods in Social Work Research*. USA: Sage Publication.
- Padgett, D. K., Patrick, C., Burns, B.J., & Schlesinger, H. S.(1994). Ethnicity and Use of Outpatient Mental Health Service in a National Insured Population. *American Journal of Public Health*, 84,222-226.
- Parad, H. J., Parad, L. G.(1999). *Crisis Intervention Book 2*. Ontario Canada: Mantic ore Publishers.
- Roberts, A. (2000). *Crisis Intervention Handbook*. New York: Oxford University Press
- Trochim, Willian M.K. (2006a). Qualitative Measures.
<http://www.socialresearchmethods.net/kb/qual.htm>
- Trochim, Willian M.K. (2006b). Qualitative Validity
<http://www.socialresearchmethods.net/kb/qualval..htm>
- Tomison, A. M., Goddard, Ch. R.,(2001). Blending Qualitative and Quantitative Approaches: Case Tracking Studies in Child Protection Systems.
<http://www.aifs.org.au/institute/pubs/papers/>, pp.1- 15.
- Zimmerman, S.(1988). *Understanding Family Policy*. California: Sage Publications.