

ΔΠΘ- ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας  
1<sup>ο</sup> Μάθημα  
«Εισαγωγή»

Όλγα Κατσιάνη, Επίκουρη Καθηγήτρια

## Μαθησιακοί Στόχοι του μαθήματος

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας οι φοιτητές/τριες θα είναι σε θέση:

1. Να γνωρίζουν τις πιο σημαντικές θεωρίες και μεθόδους της κοινωνικής εργασίας.
2. Να αποκτήσουν δεξιότητες παρέμβασης σε ποικίλα πλαίσια κοινωνικής εργασίας
3. Να αναπτύξουν δεξιότητες διεξαγωγής της συνέντευξης για τη λήψη κοινωνικού ιστορικού και διαγνωστικής εκτίμησης
4. Να κατανοούν τους ποικίλους ρόλους που αναλαμβάνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί στις διάφορες κοινωνικές υπηρεσίες
5. Να κατανοούν τα χαρακτηριστικά και τη δυναμική της επαγγελματικής σχέσης

## Περιεχόμενο Μαθήματος

- 1) Εισαγωγή: Βασικές έννοιες και θεωρητικό πλαίσιο άσκησης της κοινωνικής εργασίας
- 2) Η επαγγελματική σχέση κοινωνικού λειτουργού- απευθυνόμενου- Σημεία Επικοινωνίας- Αρχές που διέπουν την επαγγελματική σχέση
- 3) Επικοινωνία: βασικές έννοιες και δεξιότητες
- 4) Λεκτική και μη Λεκτική επικοινωνία
- 5) Βασικές θεωρίες στην Κοινωνική Εργασία
- 6) Το Γενικό ολιστικό μοντέλο στην Κοινωνική Εργασία
- 7) Η συνέντευξη: στάδια, παρεμβάσεις και ανατροφοδότηση (feedback)
- 8) Στάδια διαχείρισης περίπτωσης
- 9) Διεπιστημονική συνεργασία
- 10) Επεξεργασία περιπτώσεων
- 11) Διαγνωστικές Μέθοδοι
- 12) Αυτογνωσία και εποπτεία
- 13) Κλείσιμο – Αξιολόγηση

# Μέθοδοι αξιολόγησης

Η αξιολόγηση του μαθήματος είναι 100% γραπτή τελική εξέταση

# Προτεινόμενη βιβλιογραφία



Karen Healy



Επιστημονική επιμέλεια  
Βασίλης Καραγκούνης

# Η ΕΜΠΛΑΣΙΩΣΗ ΤΩΝ ΘΕΩΡΙΩΝ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Τι είναι η  
Κοινωνική  
Εργασία;

**Η κοινωνική εργασία είναι:**

Επιστήμη

Επαγγελματική Πρακτική

Κοινωνική Παρέμβαση

Που στοχεύει  
η κοινωνική  
εργασία

A) Στην αντιμετώπιση  
κοινωνικών προβλημάτων

B) Στην ενδυνάμωση ατόμων,  
οικογενειών και κοινοτήτων

Γ) Στην προαγωγή της  
κοινωνικής δικαιοσύνης και των  
ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

# Τι εννοούμε με τον όρο «Μεθοδολογία»

Η μεθοδολογία προέρχεται από τις λέξεις:

**Μέθοδος** = δρόμος προς έναν σκοπό

+

**Λόγος** = συστηματική σκέψη/ανάλυση

# Τι εννοούμε με τον όρο «Μεθοδολογία»

## **Η μεθοδολογία αναφέρεται:**

- Στον συστηματικό τρόπο με τον οποίο εργάζεται ο κοινωνικός λειτουργός
- Στη λογική ακολουθία βημάτων από την πρώτη επαφή έως το κλείσιμο της συνεργασίας
- Στον συνδυασμό γνώσεων, δεξιοτήτων και αξιών

## Ορισμός Μεθοδολογίας στην Κοινωνική Εργασία

Μεθοδολογία είναι το οργανωμένο σύνολο θεωρητικών παραδοχών, αρχών, σταδίων, τεχνικών και επαγγελματικών κρίσεων που καθοδηγούν τη διαδικασία παρέμβασης.

# Μεθοδολογία

## Δεν είναι:

- Συνταγή
- Μηχανιστική διαδικασία
- Άκαμπτο μοντέλο
- Ουδέτερη

## Είναι:

- Δυναμική
- Ευέλικτη
- Προσαρμοσμένη στο κάθε πρόσωπο και πλαίσιο

Η Μεθοδολογία  
ενσωματώνει:



- Αξίες
- Ιδεολογία
- Κοινωνική Αντίληψη
- Επιστημονικές παραδοχές για τον άνθρωπο και την κοινωνία

Μεθοδολογία ≠  
Τεχνική ≠ Θεωρία

## Θεωρία

### Εξηγεί:

- Γιατί συμβαίνει ένα φαινόμενο
- Πώς λειτουργεί η ανθρώπινη συμπεριφορά
- Πώς αλληλοεπιδρούν άτομο και περιβάλλον

π.χ. Η συστημική θεωρία ερμηνεύει το άτομο ως μέρος ενός αλληλεξαρτώμενου συστήματος

## Τεχνική

### Εφαρμόζει:

- Συγκεκριμένα εργαλεία
- Δεξιότητες επικοινωνίας
- Πρακτικές- Στρατηγικές

π.χ. ενεργητική ακρόαση

## Μέθοδος

### Οργανώνει:

- Τα στάδια παρέμβασης
- Τη λογική ακολουθία ενεργειών

π.χ. Εκτίμηση – Σχεδιασμός – Παρέμβαση - Αξιολόγηση

## Η μεθοδολογία ως διαδικασία λήψης επαγγελματικών αποφάσεων

Η κοινωνική εργασία δεν είναι μηχανική εφαρμογή κανόνων  
Η μεθοδολογία περιλαμβάνει:

- ✓ Κριτική Σκέψη
- ✓ Εκτίμηση Κινδύνου
- ✓ Στάθμιση Ηθικών Διλημμάτων
- ✓ Αναστοχασμό
- ✓ Προσαρμογή σε δυναμικά περιβάλλοντα

Ο/Η κοινωνικός/ή λειτουργός καλείται να απαντήσει:

- ✓ Τι συμβαίνει;
- ✓ Γιατί συμβαίνει;
- ✓ Ποιος/α επηρεάζεται;
- ✓ Ποιοι πόροι υπάρχουν;
- ✓ Ποια παρέμβαση είναι κατάλληλη;
- ✓ Ποιες συνέπειες θα έχει;

# Γενική κοινωνική εργασία

Δεν περιορίζεται σε ένα  
μόνο πεδίο (π.χ. παιδική  
προστασία, ψυχική υγεία)

Εφαρμόζεται σε όλα τα  
επίπεδα παρέμβασης:

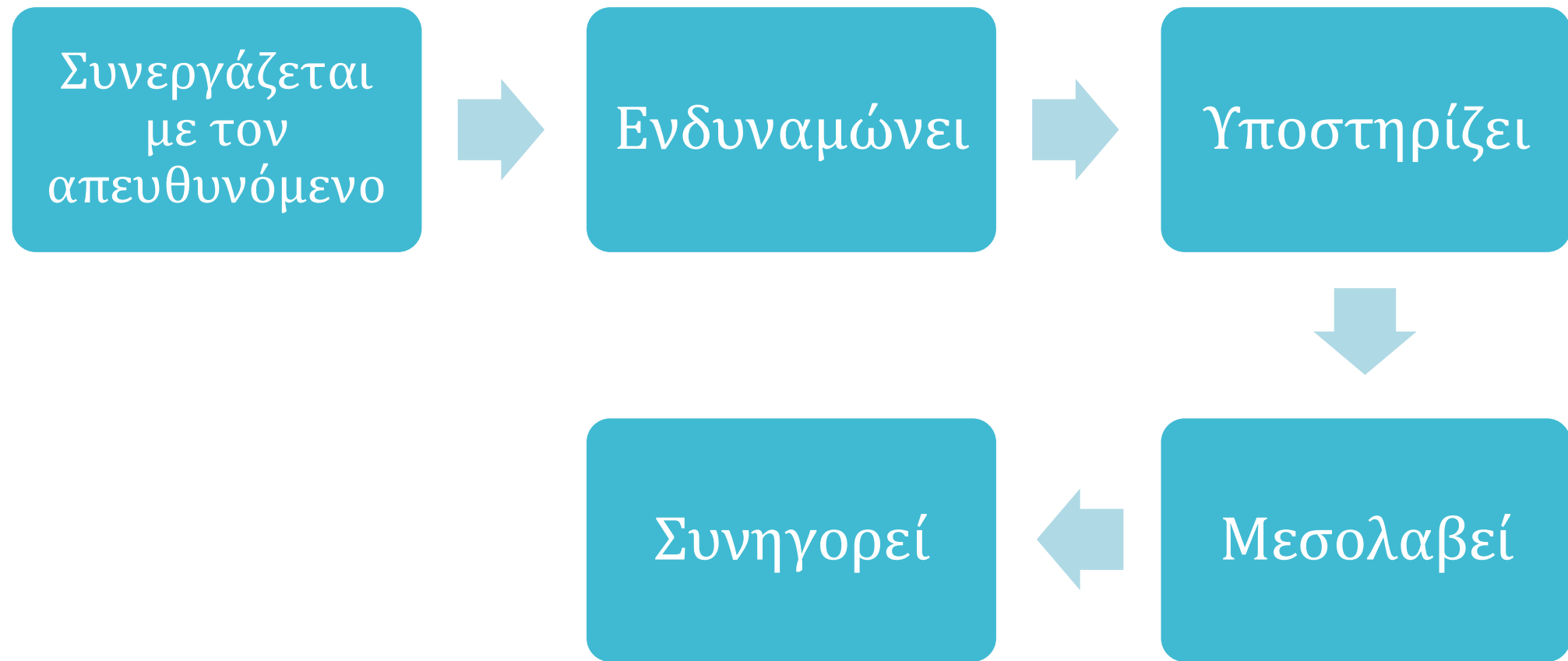
- Άτομο
- Οικογένεια
- Ομάδα
- Κοινότητα

Βασικά  
χαρακτηριστικά  
της γενικής  
κοινωνικής  
εργασίας

Ολιστική  
Προσέγγιση

Έμφαση στη  
συνολική εικόνα  
του ανθρώπου

Σύνδεση  
μικρου- μέσο-  
μακρο επιπέδου



Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού

## Τα χαρακτηριστικά και η δυναμική της επαγγελματικής σχέσης

Η σχέση του κοινωνικού λειτουργού με το εξυπηρετούμενο άτομο για να είναι καλή και αποτελεσματική θα πρέπει να οριοθετηθεί.

1. Πρέπει να έχει έναν σκοπό

2. Οριοθετείται από την ιδιαιτερότητα των ρόλων του ΚΛ και του ατόμου

3. Οριοθετείται από τις αξίες, τις αρχές και τη δεοντολογία του επαγγέλματος

# Αρχές που διέπουν την επαγγελματική σχέση

- 1) Εξατομίκευση
- 2) Σκόπιμη έκφραση συναισθημάτων
- 3) Ελεγχόμενη συναισθηματική εμπλοκή
- 4) Παραδοχή
- 5) Μη κριτική στάση
- 6) Αυτοδιάθεση
- 7) Εχεμύθεια

# Εξατομίκευση

- Είναι η αναγνώριση & η κατανόηση της μοναδικότητας του ατόμου και η χρήση εξειδικευμένων αρχών και μεθόδων της Κ.Ε. με σκοπό τη βελτίωση της προσαρμοστικότητάς του.
- Βασίζεται στο δικαίωμα του ανθρώπου να γίνεται αποδεκτός από το κοινωνικό σύνολο ως ξεχωριστό πρόσωπο με τις δικές του διαφορές και ιδιαιτερότητες.

## Σκόπιμη έκφραση συναισθημάτων από τον εξυπηρετούμενο

- Είναι η αναγνώριση της ανάγκης του ατόμου για ελεύθερη έκφραση των συναισθημάτων του και ιδιαίτερα των αρνητικών.
- Ο/Η Κ.Λ. ακούει με προσοχή, χωρίς να αποθαρρύνει, ούτε να κατακρίνει το άτομο στην έκφραση αυτών των συναισθημάτων.

Ο/Η Κ.Λ. προκαλεί το άτομο να εκφράσει τα συναισθήματά του επιδιώκοντας:

- 1) Ανακούφιση από εντάσεις και άγχος.
- 2) Κατανόηση από τον ΚΛ του πραγματικού προβλήματος.
- 3) Προσεκτική ακρόαση του ατόμου, η οποία συμβάλλει στην υποστήριξή του.
- 4) Εκφόρτιση των αρνητικών του συναισθημάτων σε υποστηρικτική και δοτική ατμόσφαιρα.
- 5) Εμβάθυνση της επαγγελματικής σχέσης ΚΛ και ατόμου.

## Ελεγχόμενη συναισθηματική εμπλοκή από τον/την Κ.Λ.

- Είναι η **ευαισθησία** του/της ΚΛ στα συναισθήματα του ατόμου, η **κατανόηση** της σημασίας τους και η **σκόπιμη ανταπόκρισή** του σε αυτά.
- Τα τρία αυτά στοιχεία απαρτίζουν την «ελεγχόμενη συναισθηματική εμπλοκή».

Η **ευαισθησία** του/της Κ.Λ. στα συναισθήματα του ατόμου, αναπτύσσεται με τη γνώση, την εμπειρία, την εποπτεία και τον αυτοέλεγχο. Ο αυτοέλεγχος αναφέρεται στην επίγνωση του επαγγελματία των δικών του αναγκών και συναισθημάτων, με σκοπό την κατανόηση των συναισθημάτων του ατόμου και την αποφυγή ταύτισης με αυτό.

Η **κατανόηση** των συναισθημάτων σε σχέση με το άτομο και τα προβλήματά του αναφέρεται στη συνειδητή κατεύθυνση από την πλευρά του επαγγελματία, της συνέντευξης σε περιοχές όπου κρίνει σκόπιμο ότι το άτομο θα πρέπει να εκφραστεί, ενώ άλλοτε μπορεί να αποθαρρύνει μία παρόμοια έκφραση. Η κατανόηση των συναισθημάτων του ατόμου είναι μία δυναμική, σταδιακή πορεία και δεν είναι δυνατόν, ούτε πάντα σκόπιμο, να επιτευχθεί από τις πρώτες συνεντεύξεις.

Η **ανταπόκριση** είναι αποτέλεσμα της ευαισθησίας και της κατανόησης των συναισθημάτων του ατόμου. Ταυτίζεται με τις δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας κατά τη συνέντευξη και αναφέρεται όχι μόνο στην προφορική ανταπόκριση αλλά και στην ανταπόκριση με τη στάση, τη συμπεριφορά και τα συναισθήματα του/της Κ.Λ.

# Παραδοχή

- Η παραδοχή της προσωπικότητας και της μοναδικότητας του ατόμου και όχι πάντα των πράξεων του – αποδοχή του ατόμου και όχι της αποκλίνουσας συμπεριφοράς του-.
- Οι ΚΛ πρέπει να δημιουργούν σχέση με το άτομο όπως πράγματι είναι και όχι όπως θα ήθελαν να γίνει.

Η **παραδοχή** εμπειριέχει:

- ενεργητική ακρόαση
- ευγένεια
- ενδιαφέρον
- προσπάθεια προσέγγισης
- αντικειμενικότητα
- σταθερότητα
- συνειδητή επιθυμία για επικοινωνία με το άτομο

Η έννοια της παραδοχής βασίζεται σε μία βαθιά πίστη και εμπιστοσύνη του ΚΛ στις εσωτερικές, αναπτυξιακές διεργασίες κάθε ατόμου που το οδηγούν στην ωριμότητα. Εάν αυτές οι διεργασίες υποστηριχθούν κατάλληλα, σε κλίμα παραδοχής, η επαγγελματική σχέση εδραιώνεται και εξασφαλίζονται οι προϋποθέσεις για ουσιαστική βοήθεια του ατόμου.

## Μη κριτική στάση

- Ο/Η Κ.Λ. δεν ενοχοποιεί επικριτικά το άτομο για ενδεχόμενη βλαπτική συμπεριφορά του ή δημιουργία προβλημάτων, αλλά αξιολογεί τη στάση και τις πράξεις του.

## Αυτοδιάθεση του ατόμου

- Είναι η πρακτική αναγνώριση του δικαιώματος και της ανάγκης των ατόμων να διαμορφώνουν ελεύθερα τις δικές τους επιλογές και να καταλήγουν σε αποφάσεις.
- Το δικαίωμα αυτό περιορίζεται από την ικανότητα του ατόμου για λήψη θετικών και εποικοδομητικών αποφάσεων, σύμφωνα με τα όρια που θέτει ο νόμος και οι ηθικοί κανόνες.
- Ένα από τα πιο σταθερά «πιστεύω» της Κ.Ε. είναι ότι το άτομο έχει έμφυτη την ικανότητα για αυτοδιάθεση. Μία συνειδητή παραβίαση της ελευθερίας του ατόμου από τον Κ.Λ. είναι αντιεπαγγελματική.

# Εχεμύθεια

- Είναι η τήρηση από τον/την ΚΛ των εμπιστευτικών πληροφοριών που αποκαλύπτει το άτομο κατά τη διάρκεια της συνεργασίας.
- Η εχεμύθεια των προσωπικών στοιχείων του ατόμου είναι βασικό δικαίωμά του και δεοντολογική υποχρέωση του Κ.Λ.