

Parenting Together

PARENTINGTOGETHER.EU



Εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης υποθέσεων



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο της συμφωνίας επιχορήγησης αριθ. 2020-1-HU01-KA204-078751.

IO2/Task

Όταν οι γονείς έρχονται αντιμέτωποι με το γεγονός ότι τα παιδιά τους χρειάζονται επαγγελματική βοήθεια για την ανάπτυξή τους, συχνά βρίσκονται σε σύγχυση: από πού να ξεκινήσουν, ποια θεραπεία να επιλέξουν, πόσο καιρό να κάνουν την καθεμία από αυτές. Λόγω της έλλειψης πληροφόρησης και της απελπισίας τους να κάνουν όσο το δυνατόν περισσότερα μέσα στον συντομότερο δυνατό χρόνο, μπορεί να επιλέξουν θεραπείες που είναι αντιπαραγωγικές μεταξύ τους, καθώς οι θεραπευτές δεν επικοινωνούν μεταξύ τους. Αναζητούν απαντήσεις στο διαδίκτυο, χωρίς απαραίτητα να βρίσκουν τις πιο κατάλληλες λύσεις και θεραπείες. Ιδανικά, θα υπήρχε μια ομάδα ειδικών αποτελούμενη από κινησιοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ψυχολόγους κ.λπ. που θα έβλεπαν το παιδί ως "περίπτωση" και θα αξιολογούσαν την κατάσταση και θα πρότειναν την επόμενη θεραπεία που χρειάζεται. Σκοπεύουμε να συντάξουμε ένα μεθοδολογικό εγχειρίδιο/οδηγό/εργαλείο για τη δημιουργία τέτοιων κέντρων διαχείρισης περιστατικών, που θα επέτρεπε στους βοηθούς αυτούς και σε οποιαδήποτε πρόσωπα-κλειδιά στη ζωή του παιδιού να αρχίσουν να

εργάζονται ως ομάδα και να επικοινωνούν μεταξύ τους, να αξιολογούν την τρέχουσα κατάσταση του παιδιού και να προτείνουν το επόμενο βήμα. Αυτό θα απάλλασσε τον γονέα από την ευθύνη να αποφασίζει για τις θεραπείες χωρίς να έχει τις απαραίτητες γνώσεις. Η ομάδα στόχος αυτού θα ήταν οι θεραπευτές και οι γονείς. Το αποτέλεσμα θα δημοσιευθεί σε ηλεκτρονική μορφή που θα μπορεί να μεταφορτωθεί και να εκτυπωθεί.

Τίτλος

Εγχειρίδιο συστήματος διαχείρισης υποθέσεων

Ημερομηνία λήξης

Ημερομηνία έναρξης: 2021-09-01

Ημερομηνία λήξης: 2022-12-01

Ημερομηνία υποβολής

2022-09-30

Επίπεδο διάδοσης (εσωτερικό/δημόσιο)

Δημόσιο

Εισαγωγή

Όταν οι γονείς έρχονται αντιμέτωποι με το γεγονός ότι το παιδί τους χρειάζεται επαγγελματική βοήθεια για την ανάπτυξή του, συχνά βρίσκονται σε σύγχυση: από πού να ξεκινήσουν, ποια θεραπεία να επιλέξουν, πόσο καιρό να κάνουν την καθεμία από αυτές. Λόγω της έλλειψης πληροφόρησης και της απελπισίας τους να κάνουν όσο το δυνατόν περισσότερα μέσα στον συντομότερο δυνατό χρόνο, μπορεί να επιλέξουν θεραπείες που είναι αντιπαραγωγικές μεταξύ τους, καθώς οι θεραπευτές δεν επικοινωνούν μεταξύ τους. Αναζητούν απαντήσεις στο διαδίκτυο, χωρίς απαραίτητα να βρίσκουν τις πιο κατάλληλες λύσεις και θεραπείες.

Ιδανικά, αν ένα παιδί λαμβάνει θεραπεία από μια ομάδα ειδικών που αποτελείται από κινησιοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ψυχολόγους κ.λπ. βλέπουν το παιδί ως "περίπτωση" και θα αξιολογούν την κατάσταση και θα προτείνουν την επόμενη θεραπεία που χρειάζεται, αντί να επικεντρώνονται μόνο στον τομέα που αναπτύσσουν ως μεμονωμένοι επαγγελματίες.

Αυτό το μεθοδολογικό εγχειρίδιο προωθεί επίσης τη δημιουργία κέντρων διαχείρισης περιπτώσεων, τα οποία θα επιτρέψουν στους βοηθούς και σε κάθε πρόσωπο-κλειδί στη ζωή του παιδιού να αρχίσουν να εργάζονται ως ομάδα και να επικοινωνούν μεταξύ τους, να αξιολογούν την τρέχουσα κατάσταση του παιδιού και να προτείνουν το επόμενο βήμα. Αυτό θα απάλλασσε τον γονέα από την ευθύνη να αποφασίζει για τις θεραπείες χωρίς να έχει τις απαραίτητες γνώσεις. Το μοντέλο που προτείνουμε είναι μια πιθανή προσέγγιση για την αντιμετώπιση των πολύπλοκων προκλήσεων που σχετίζονται με την υποστήριξη της καλύτερης δυνατής ανάπτυξης ενός παιδιού με αναπηρία. Είναι πάντοτε απόφαση του γονέα ή των γονέων ποια προσέγγιση αισθάνονται πιο άνετα. Οι συγγραφείς πιστεύουν ότι επί του παρόντος η πιο αποτελεσματική προσέγγιση για το συντονισμό της ανάπτυξης και άλλων θεραπειών είναι η διαχείριση των περιπτώσεων, αλλά ακόμη και στο πλαίσιο της μεθόδου αυτής ο γονέας ή οι γονείς έχουν ένα ευρύ φάσμα επιλογών από τη συμφωνία με έναν επαγγελματία ειδικό ειδικής αγωγής να γίνει ο διαχειριστής των περιπτώσεων έως το να γίνουν οι ίδιοι διαχειριστές των περιπτώσεων.

Οι ομάδες-στόχοι αυτού του εγχειριδίου είναι οι θεραπευτές και οι γονείς. Σε μια ιδανική περίπτωση, και οι δύο θα πρέπει να εξετάσουν τις πληροφορίες που παρέχονται για να λάβουν την καλύτερη δυνατή απόφαση.

Διαχείριση υποθέσεων - θεωρία και πρακτική

1. Γιατί να χρησιμοποιήσετε την προσέγγιση της διαχείρισης περιπτώσεων

Η διαχείριση περιπτώσεων είναι μια συνεργατική πρακτική κατά την οποία ένας επαγγελματίας παρέχει βοήθεια σε ένα άτομο προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες του σε θέματα υγείας, εκπαίδευσης ή οποιοσδήποτε πρόσθετες ανάγκες. Η πρακτική αυτή χρησιμοποιείται στα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης και εκπαίδευσης, καθώς και στην κοινωνική εργασία σε όλο τον κόσμο και θεωρείται μια αποτελεσματική και χαμηλού κόστους μέθοδος που χρησιμοποιείται σε πολλούς διαφορετικούς τομείς.

Η φιλοσοφία της διαχείρισης περιστατικών βασίζεται στο γεγονός ότι όλοι επωφελούνται όταν ο πελάτης φτάνει στο βέλτιστο επίπεδο ευεξίας και λειτουργικότητας, καθώς η ευημερία του δεν επηρεάζει μόνο τον ίδιο, αλλά και την οικογένειά του, το σύστημα υποστήριξής του, ακόμη και το ίδιο το σύστημα υγείας. Ως εκ τούτου, ο κύριος στόχος της διαχείρισης περιστατικών είναι να επιτευχθεί η ευεξία του πελάτη και να βελτιωθεί η συνολική ποιότητα ζωής του μέσω της

συνηγορίας, της αξιολόγησης, του σχεδιασμού, του συντονισμού της φροντίδας, της επικοινωνίας, της εκπαίδευσης, της διαχείρισης πόρων και της διευκόλυνσης παροχής υπηρεσιών - με κύρια έμφαση στην αξιολόγηση των επιλογών και των υπηρεσιών που απαιτούνται και στη σύνδεση της οικογένειας/του πελάτη με τους σχετικούς παρόχους και πόρους.

Η διαχείριση των περιπτώσεων είναι μια αποτελεσματική, φθηνή και πελατοκεντρική μέθοδος, εφόσον εφαρμόζεται, καθώς ένας υπεύθυνος διαχείρισης περιπτώσεων μπορεί να σημαίνει μεγάλη βοήθεια για οικογένειες σε διαφορετικές συνθήκες: όπως οικογένειες με παιδιά που πρέπει να παρακολουθήσουν πολλές διαφορετικές θεραπείες ή οικογένειες με παιδιά με ειδικές ανάγκες. Ο διαχειριστής περίπτωσης συντονίζει και βοηθά στη λήψη αποφάσεων για το παιδί - διασφαλίζοντας τις ιατρικές, σωματικές και συναισθηματικές του ανάγκες. Με την πελατοκεντρική τους νοοτροπία, οι διαχειριστές υποθέσεων βοηθούν τις οικογένειες να περιηγηθούν στα πολύπλοκα συστήματα, διευκολύνοντάς τες να βρουν τους κατάλληλους πόρους και τις υπηρεσίες που χρειάζονται για τα παιδιά τους.

Για να φέρουμε ένα καλά λειτουργικό παράδειγμα εκτός Ευρώπης, μπορούμε να αναφέρουμε τη μέθοδο της διαχείρισης περίπτωσης, όπως αυτή έχει εφαρμοστεί στο σύστημα ειδικής εκπαίδευσης των Ηνωμένων Πολιτειών (Individualised Education Program), όπου ένας διαχειριστής περίπτωσης που έχει οριστεί σε ένα παιδί διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες και οι υποστηρίξεις παρέχονται κατάλληλα, όπως καθορίζεται από το συγκεκριμένο σχέδιο και τις ανάγκες του παιδιού. Επιπλέον, ο διαχειριστής περίπτωσης διασφαλίζει ότι όλη η γραφειοκρατία ενημερώνεται τακτικά και ότι οι συνάδελφοι ακολουθούν το σχέδιο του παιδιού, γεγονός που οδηγεί σε πολύτιμη συμβολή στη συνολική πρόοδο του μαθητή.

Η διαχείριση υποθέσεων μπορεί να κάνει τεράστια διαφορά όταν πρόκειται για γρήγορη συλλογή πληροφοριών. Για να ανταποκριθεί στις ταχέως μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών, η προσέγγιση του διαχειριστή υποθέσεων δεν είναι μόνο θεμελιωδώς προσαρμοστική, αλλά η διαχείριση μπορεί επίσης να εφαρμοστεί σε πολλούς, διαφορετικούς τύπους απρόβλεπτων και πολύπλοκων εργασιών, οι οποίες περιλαμβάνουν - κυρίως βασισμένες σε δεδομένα - κατακερματισμένους πόρους. Επιπλέον, για την επίτευξη καλύτερων και ταχύτερων αποτελεσμάτων, η διαχείριση υποθέσεων δρομολογεί ένα είδος σύνδεσης μεταξύ του πελάτη και του συστήματος παροχής υπηρεσιών. Οι διαχειριστές περιπτώσεων αλληλεπιδρούν με μεγαλύτερη ακρίβεια με ένα ευρύτερο φάσμα πληροφοριών, υπηρεσιών και πηγών. Δύο μόνο παραδείγματα για το πώς θα πρέπει να εφαρμόζονται οι υπηρεσίες διαχείρισης υποθέσεων: πολυάριθμες, συσχετιζόμενες έρευνες που λαμβάνουν χώρα ταυτόχρονα, με ελάχιστη έως καθόλου διαφάνεια μεταξύ τους, ή μια περίπτωση αξιοποίησης στην οποία η συνεργασία σε ένα ενιαίο αντικείμενο εργασίας περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω διαφόρων καναλιών.

Το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων λειτουργεί σε πολλούς τομείς της ζωής και είναι πολύ ωφέλιμο, είτε πρόκειται για επιχειρήσεις, είτε για την υγειονομική περίθαλψη, είτε για την εκπαίδευση, είτε για κοινωνικές υπηρεσίες.

Η διαχείριση της περίπτωσης είναι μια από τις σημαντικότερες πτυχές της κοινωνικής εργασίας- παρέχει μια λεπτομερή και οργανωμένη διαδικασία πολλαπλών βημάτων για να διασφαλίσει ότι όλες οι σχετικές πτυχές λαμβάνονται υπόψη για την κάλυψη των αναγκών και την ευημερία του ατόμου. Η διαχείριση υποθέσεων βοηθά στην αξιολόγηση, τον προγραμματισμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών και των πιθανών επιλογών για την κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Η διαχείριση των περιπτώσεων επιτρέπει στους κοινωνικούς λειτουργούς να επικεντρωθούν ατομικά στις ανάγκες του πελάτη και της οικογένειάς του, ώστε να εξασφαλίσουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα και τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Οι διαχειριστές περιπτώσεων κάνουν τα πάντα σύμφωνα με τις προσωπικές πεποιθήσεις, τον πολιτισμό, τη θρησκεία, τις επιθυμίες και τις ανάγκες του πελάτη. Οι διαχειριστές περιπτώσεων βοηθούν τους πελάτες και τα μέλη της οικογένειάς τους να αξιολογήσουν τις επιλογές τους, να καθορίσουν τι είναι καλύτερο για τις ανάγκες του ατόμου, να εφαρμόσουν τις καλύτερες δυνατές επιλογές για την επίτευξη των στόχων του ατόμου και να ανταποκριθούν στις προσδοκίες του. Οι διαχειριστές περιπτώσεων ενεργούν ως συνήγοροι του πελάτη, γι' αυτό είναι σημαντικό να είναι αποτελεσματικοί, αποδοτικοί, δίκαιοι και οργανωμένοι στο έργο τους.

Ορισμένοι λένε ότι δεν υπάρχει μεγάλη διαφορά μεταξύ ενός κοινωνικού λειτουργού και ενός διαχειριστή υποθέσεων. Ωστόσο, οι διαχειριστές υποθέσεων τείνουν να εστιάζουν περισσότερο στο ατομικό επίπεδο και να ακολουθούν μια πιο πελατοκεντρική προσέγγιση από ό,τι οι κοινωνικοί λειτουργοί γενικά. Οι διαχειριστές υποθέσεων έχουν ορισμένα βήματα που ακολουθούν όταν εργάζονται με τους πελάτες. Αυτά περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τα εξής:

- Συνοψίζοντας τις ατομικές ανάγκες, το ιστορικό, τα δυνατά σημεία και την ανάπτυξη κάθε παιδιού,
- Προσδιορισμός και αξιολόγηση εναλλακτικών επιλογών φροντίδας παιδιών και οικογενειών,
- Προσδιορισμός των συγκεκριμένων υπηρεσιών και σχεδίων που χρειάζονται τόσο το παιδί όσο και η οικογένειά του,
- Με τη συνδρομή τόσο της οικογένειας όσο και του παιδιού, διαμόρφωση ενός εξατομικευμένου σχεδίου φροντίδας που βασίζεται στα περιουσιακά στοιχεία του παιδιού για την κάλυψη των αναγκών του,
- Παρακολούθηση ολόκληρης της οικογένειας και του παιδιού καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, κρατώντας επαφή με τους γονείς, τους κοινωνικούς λειτουργούς, τους επαγγελματίες υγείας κ.λπ.
- Εντοπισμός εάν η οικογένεια ή το ίδιο το παιδί χρειάζονται πρόσθετη υποστήριξη ή, εάν είναι απαραίτητο, μια γρήγορη παρέμβαση.

Ο διαχειριστής περιπτώσεων είναι ένα άτομο που συνδέεται με τον πελάτη και το περιβάλλον του και που έχει πάντα το συμφέρον του πελάτη κατά νου.

Στις περιπτώσεις που ο πελάτης είναι παιδί, ο διαχειριστής περίπτωσης βοηθά τον γονέα ή τους γονείς (και όλη την οικογένεια) να διαχειριστούν όλα όσα χρειάζονται - ειδικά αν το παιδί είναι με αναπηρία και όταν τα πράγματα είναι ακόμη πιο δύσκολα - βοηθά στον συντονισμό και τη διαχείριση των ραντεβού, βοηθά στη λήψη σημαντικών αποφάσεων.

Διαθέτουν το γνωστικό υπόβαθρο για να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε κατάσταση και έχουν πρόσβαση στους πόρους και τις επαφές που μπορεί να χρειαστούν στην υπόθεση. Οι διαχειριστές υποθέσεων εργάζονται σε διαφορετικά περιβάλλοντα, οπότε το με ποιον συνεργάζονται εξαρτάται από την κατάσταση. Μπορεί να συνεργάζονται με ιατρικές ομάδες, διαχειριστές, ασφαλιστές/ασφαλιστικές εταιρείες, παρόχους υπηρεσιών και κοινωνικούς λειτουργούς.

Εκτός του ότι ο διαχειριστής της υπόθεσης θα πρέπει να διατηρεί επαφή με όλους όσους ενδιαφέρονται για το συμφέρον του παιδιού, μπορεί να είναι ένα πρόσωπο που θα συνδυάζει όλους τους διαφορετικούς επαγγελματίες, τους οποίους μπορεί να χρειάζεται η οικογένεια. Βοηθούν τις οικογένειες να διαχειριστούν το κόστος, ιδίως να βρουν τις πιο αποδοτικές λύσεις, και να περιηγηθούν στα διάφορα συστήματα και θεσμικά όργανα. Εκτός αυτού, βοηθούν στην αντιμετώπιση νομικών, επαγγελματικών, τεχνικών και τεχνολογικών ζητημάτων.

2. Τι είναι

α) Τι πρέπει να γνωρίζει ο διαχειριστής της υπόθεσης

Ο διαχειριστής της περίπτωσης πρέπει να συλλέξει πολλές πληροφορίες για τον πελάτη του, προκειμένου να του παράσχει τη βοήθεια που χρειάζεται. Ο διαχειριστής υποθέσεων πρέπει να αξιολογήσει τις ανάγκες και τους στόχους της εμπλεκόμενης οικογένειας, να συγκεντρώσει πληροφορίες σχετικά με το τι έχει συμβεί στην οικογένεια - καθώς και να κατανοήσει την κατάσταση του πελάτη του. Επιπλέον, πρέπει να γνωρίζει τους διαθέσιμους πόρους και τις κοινωνικές υπηρεσίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει και να προσφέρει στον πελάτη του και να αξιολογήσει ποιες υπηρεσίες λειτούργησαν και ποιες όχι. Επικοινωνούν και συνδέονται με τον ασθενή/πελάτη για να παρακολουθούν την πρόοδό του και να διασφαλίζουν την ικανοποίησή του.

Επιπλέον, οι αρμοδιότητες του διαχειριστή περιπτώσεων περιλαμβάνουν τη διαχείριση και το χειρισμό των αναθέσεων περιπτώσεων, την προετοιμασία ενός σχεδίου υπηρεσιών, τον προσδιορισμό και την επανεξέταση της προόδου της περίπτωσης και τον προσδιορισμό του κλεισίματος της περίπτωσης. Η κύρια ευθύνη τους είναι να συντονίζουν και να παρέχουν ασφαλή, αποδοτική, έγκαιρη, αποτελεσματική, δίκαιη και προσανατολισμένη στον πελάτη φροντίδα και να βοηθούν τους πελάτες να επιτύχουν ευημερία και ανεξαρτησία.

Στόχος τους είναι η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών και η προώθηση ποιοτικών και οικονομικά αποδοτικών παρεμβάσεων και αποτελεσμάτων. Ο διαχειριστής περιστατικών θα είναι υπεύθυνος για ολόκληρο τον κύκλο φροντίδας του ασθενούς. Στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνονται ο σχεδιασμός, η αξιολόγηση, η εφαρμογή, η παρακολούθηση και η αξιολόγηση των ενεργειών που απαιτούνται για την κάλυψη των αναγκών του πελάτη σε υπηρεσίες υγείας και ανθρωπίνες υπηρεσίες. Και - αν απαιτείται - να δημιουργήσει μια αποτελεσματική σχέση εργασίας και συνεργασίας με την ιατρική ομάδα καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διαχείρισης περιστατικών.

Ο διαχειριστής περίπτωσης θα εξετάσει και θα αξιολογήσει τα κίνητρα και τα ψυχοκοινωνικά ζητήματα και, εάν είναι απαραίτητο, θα οργανώσει συναντήσεις με κοινωνικούς, υγειονομικούς και κυβερνητικούς φορείς. Επιπλέον, καταγράφει πληροφορίες σχετικά με τις περιπτώσεις, συμπληρώνει με ακρίβεια τα απαραίτητα έντυπα και ετοιμάζει στατιστικές αναφορές και τηρεί τα επαγγελματικά πρότυπα που ορίζονται από πρωτόκολλα, κανόνες και κανονισμούς, καθώς και τα πρότυπα τήρησης αρχείων και τηρεί την εμπιστευτικότητα.

Αυτές είναι οι γνώσεις/δεξιότητες που αναμένονται από έναν διαχειριστή περιπτώσεων: άριστη γνώση των αρχών διαχείρισης περιπτώσεων, της διαχείρισης της υγειονομικής περίθαλψης και της αποζημίωσης- αποτελεσματικές επικοινωνιακές δεξιότητες- γνώση νέων επαγγελματικών και τεχνικών δεξιοτήτων- δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων- δεξιότητες ομαδικής εργασίας και ικανότητα πολλαπλών εργασιών και συμπόνιας και ενσυναίσθησης.

Το να είσαι διαχειριστής περιπτώσεων απαιτεί υψηλό επίπεδο ευθύνης. Ο διαχειριστής περίπτωσης δεν είναι μόνο υπεύθυνος για τη θεραπεία (ή τις θεραπείες σε ορισμένες περιπτώσεις), τη φαρμακευτική αγωγή και την αποκατάσταση του πελάτη, αλλά μερικές φορές πρέπει επίσης να αναλάβει την οικονομική διαχείριση, τη συμμετοχή στην κοινότητα και την εκπαίδευση του πελάτη. Παρόλο που ο διαχειριστής περίπτωσης μπορεί να μην χρειάζεται να κάνει ο ίδιος αυτά τα καθήκοντα, είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και την οργάνωση των πάντων ώστε να φροντίζει για αυτές τις πτυχές της εργασίας.

Η ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας σχετικά με τα σχέδια αποκατάστασης, φαρμακευτικής αγωγής και θεραπείας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας. Επιπλέον, θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν στον πελάτη πολιτισμικά και γλωσσικά κατάλληλες υπηρεσίες.

Ο διαχειριστής υποθέσεων πρέπει να είναι σε θέση να αναθέτει αποτελεσματικά καθήκοντα προκειμένου να ολοκληρώσει με επιτυχία τα καθήκοντα και τις ευθύνες που του έχουν ανατεθεί. Οι διαχειριστές υποθέσεων πρέπει να έχουν επίγνωση του πότε ο όγκος των εργασιών γίνεται υπερβολικός και να φροντίζουν να αναθέτουν τις εργασίες στα κατάλληλα μέλη της ομάδας. Γνωρίζουν ότι η ποιότητα είναι πιο σημαντική από την ποσότητα.

Οι δεξιότητες καλής διαχείρισης του χρόνου είναι σημαντικές για τους διαχειριστές υποθέσεων ώστε να μπορούν να διαχειρίζονται χρονοδιαγράμματα, συναντήσεις και προθεσμίες. Έχουν πάντα εύκολη πρόσβαση σε καταλόγους επαφών, υλικό αναφοράς και πληροφορίες πηγών.

Μερικές φορές ο διαχειριστής υποθέσεων πρέπει να ενεργεί ως διαμεσολαβητής για τον πελάτη, γι' αυτό και οι δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων είναι επίσης σημαντικές. Ευθύνη τους να επιλύσουν τη σύγκρουση και να βοηθήσουν όλους να καταλήξουν σε μια ικανοποιητική και λειτουργική λύση. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη διοργάνωση μιας συνάντησης μεταξύ των διαφόρων πλευρών, τη συγκέντρωση όλων των γεγονότων και την ανάπτυξη μιας βιώσιμης λύσης.

Η συνηγορία είναι η εκπροσώπηση των συμφερόντων του πελάτη. Η συνηγορία είναι κεντρικό στοιχείο της εργασίας των διαχειριστών υποθέσεων και αποτελεί πολύτιμη δεξιότητα. Συνήθως, η συνηγορία περιλαμβάνει τη διοργάνωση υπηρεσιών για τους πελάτες και τη διασφάλιση της ικανοποίησης των αναγκών τους. Περιλαμβάνει τη διασφάλιση πραγμάτων όπως ότι οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες ή τη θεραπεία που χρειάζονται, ότι αντιμετωπίζονται δίκαια και ότι εκπληρώνονται τα νόμιμα δικαιώματά τους. Μπορεί επίσης να χρειαστεί να εξετάσετε τα κενά ή τις αδυναμίες του συστήματος που εμποδίζουν τον πελάτη σας να λάβει το σωστό επίπεδο φροντίδας και υποστήριξης. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να γνωρίζετε τους νόμους και τους κανονισμούς που διέπουν αυτές τις υπηρεσίες. Σίγουρα θα χρειαστεί να εκπαιδεύσετε τους πελάτες σας (ή, στην περίπτωση ενός παιδιού, την οικογένειά τους) στο πώς να υπερασπίζονται τον εαυτό τους στο πλαίσιο της διαχείρισης της υπόθεσης. Αυτό θα τους βοηθήσει να γίνουν πιο αυτάρκεις και με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση.

Επιπλέον, ένας καλός διαχειριστής περιστατικών είναι στοργικός, οργανωμένος και διαθέτει ισχυρές δεξιότητες οικοδόμησης σχέσεων και τεκμηρίωσης. Είναι ανοιχτός στην εκμάθηση νέων μοντέλων και τρόπων εργασίας, καθώς και στην κατανόηση των ανθρώπων. Σε αυτή τη δουλειά, η γνώση ότι ο καθένας έχει τη δική του μοναδική διαδρομή και οι διαχειριστές υποθέσεων που αφιερώνουν χρόνο για να κατανοήσουν τους πελάτες τους είναι απαραίτητες για την επιτυχία. Οι διαχειριστές υποθέσεων κατανοούν και γνωρίζουν τους διάφορους πόρους που είναι διαθέσιμοι στην κοινότητα.

Συνολικά, οι διαχειριστές περιπτώσεων βοηθούν τους ασθενείς να κατανοήσουν τις επιλογές τους σε σχέση με τη συγκεκριμένη κατάστασή τους αυτή τη στιγμή. Αποτελούν τη γέφυρα μεταξύ των ασθενών και της θεραπείας τους (ή των επιλογών φροντίδας). Οι διαχειριστές περιπτώσεων εργάζονται στην εκπαίδευση, την ψυχική υγεία, την αποκατάσταση, την ιατρική, τη νομική και άλλους τομείς. Εργάζονται απευθείας με τους πελάτες. Εξετάζουν τους φακέλους τους, εμπλέκουν και συνομιλούν με τα μέλη της οικογένειάς τους και κατανοούν το ιατρικό ιστορικό τους για να αξιολογήσουν σωστά τις ανάγκες και τις περιστάσεις τους. Συνεργάζονται με οργανισμούς για λογαριασμό των ασθενών τους για να βρουν τις καλύτερες επιλογές. Βασικό μέρος του ρόλου του διαχειριστή περιπτώσεων είναι η ανάπτυξη ενός κατάλληλου σχεδίου φροντίδας. Η ικανότητα του διαχειριστή περιπτώσεων να επικοινωνεί με τον ασθενή και την οικογένειά του είναι αυτό που τον καθιστά αποτελεσματικό.

β) Τι πρέπει να γνωρίζουν οι γονείς για το έργο του "διαχειριστή περίπτωσης"; Ποιοι είναι και ποια είναι η δουλειά τους;

Οι γονείς των παιδιών με αναπηρία που έχουν ενταξιακή εκπαίδευση χρειάζονται κάποια σταθερά σημεία στήριξης. Ένα από αυτά - ίσως το πιο σημαντικό - είναι το πρόσωπο του διαχειριστή της περίπτωσης.

Είναι...

- το πρόσωπο επικοινωνίας του παιδιού, εάν το παιδί λαμβάνει πολλαπλές αναπτυξιακές υπηρεσίες
- τον υπεύθυνο επικοινωνίας για το παιδί στο ενταξιακό σχολείο
- παρέχει και παρακολουθεί όλες τις υπηρεσίες που χρειάζεται το παιδί με αναπηρία κατά τη διάρκεια της ενταξιακής εκπαίδευσης
- από την αρχή της ενταξιακής εκπαίδευσης, διατηρώντας επαφή με τους γονείς και τους εξωτερικούς επαγγελματίες που υποστηρίζουν την ανάπτυξη του παιδιού μέσω κάποιων δραστηριοτήτων.
- διοργανώνει τακτικά συζητήσεις και κοινά φόρουμ για την κοινότητα των συνομηλίκων του παιδιού με διαφορετικό εκπαιδευτικό υπόβαθρο. Οι συζητήσεις αυτές μπορεί να αφορούν ένα συγκεκριμένο πρόβλημα ή ένα προσχεδιασμένο θέμα. Οι συζητήσεις πρέπει να επαναλαμβάνονται αρκετές φορές κατά τη διάρκεια του σχολικού έτους.

Ο επαγγελματίας που παρέχει στο παιδί με ιδιαιτερότητες και στην οικογένειά του ασφάλεια και το σχολείο ένταξης επαγγελματική υποστήριξη για να πετύχει το παιδί με ιδιαιτερότητες στο σχολείο.

Ο διαχειριστής της περίπτωσης είναι συνήθως άτομο με ειδικευση στην ειδική εκπαίδευση, αλλά μπορεί επίσης να είναι άλλος επαγγελματίας ή γονέας με εμπειρία σε παρόμοιες προκλήσεις. Ανάλογα με τον τύπο της αναπτυξιακής καθυστέρησης που έχει το παιδί, μπορεί να είναι χρήσιμο να υπάρχει μια εξειδίκευση στον επαγγελματία που βοηθάει. Κατά περίπτωση, εάν το παιδί το χρειάζεται, μπορεί να εργαστεί ατομικά με το παιδί με αναπτυξιακές διαφορές. Ωστόσο, είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου ότι ο στόχος της ατομικής υποστήριξης είναι πάντα να κλείσει το χάσμα και να μπορέσει το παιδί να ενταχθεί ευέλικτα στη μαθησιακή διαδικασία της τάξης/ομαδικής κοινότητας στην οποία βρίσκεται.

Αξίζει να επιδιώκεται η ύπαρξη ενός μόνιμου ατόμου που θα συνοδεύει, θα βοηθά και θα οργανώνει το αναπτυξιακό και εκπαιδευτικό πρόγραμμα των παιδιών που το έχουν ανάγκη από την αρχή της εισόδου τους στο σχολείο/προνήπιο μέχρι το τέλος της διαδικασίας, αν είναι δυνατόν. Αυτό επιτρέπει στους γονείς και τους επαγγελματίες να σχεδιάζουν από κοινού την αναπτυξιακή διαδικασία, προς το συμφέρον των παιδιών.

Υποστήριξη του παιδιού με ιδιαιτερότητες σε ένα σχολείο/κέντρο ημερήσιας φροντίδας χωρίς αποκλεισμούς

Οι διαχειριστές περιπτώσεων έχουν σημαντικό και ουσιαστικό ρόλο να διαδραματίσουν στα πλαίσια της εκπαίδευσης χωρίς αποκλεισμούς. Είναι υπεύθυνοι για την οργάνωση και την παροχή υποστήριξης για την ανάπτυξη των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Αυτό δεν σημαίνει ότι παραδίδουν προσωπικά τις συνεδρίες σε όλες τις περιπτώσεις, αλλά ότι προσαρμόζουν τις υπηρεσίες στο σύστημα του ιδρύματος.

Σε κάθε περίπτωση, καταβάλλουν μεγάλη προσοχή και φροντίδα για τον εντοπισμό των ειδικών αναγκών του εκάστοτε παιδιού και, βάσει αυτών, καταρτίζουν εξατομικευμένα σχέδια ανάπτυξης

και εκπαίδευσης. Είναι υπεύθυνοι για την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας και την πραγματοποίηση των απαραίτητων αλλαγών.

Ο αριθμός των παιδιών που ανατίθενται σε έναν υπεύθυνο διαχείρισης εξαρτάται από τον αριθμό των μαθητών. Η ιδανική κατάσταση είναι να παρακολουθείται η πρόοδος 2-3 παιδιών. Για τους γονείς, το πιο σημαντικό είναι το αίσθημα ασφάλειας που νιώθουν ότι υπάρχει ένα άτομο στο ίδρυμα που είναι επαγγελματικά υπεύθυνο για την επίλυση και τη διαχείριση των προβλημάτων που προκύπτουν από την ιδιαίτερη κατάσταση των παιδιών. Αυτό προϋποθέτει ότι, εκτός από την πληροφόρηση που λαμβάνουν από τους γονείς και το σχολείο/νηπιαγωγείο, εξασφαλίζεται η ευρύτερη δυνατή συνεργασία. Η τακτική τυπική και άτυπη αξιολόγηση αποτελεί μέρος της συνεχούς παρακολούθησης των παιδιών με αναπτυξιακές καθυστερήσεις που έχουν λάβει ολοκληρωμένη εκπαίδευση. Αυτές θα πρέπει επίσης να ενημερώνονται από τον υπεύθυνο της περίπτωσης. Οι αξιολογήσεις θα πρέπει πάντα να πραγματοποιούνται σε κοινές συναντήσεις με τους γονείς, τους συναδέλφους και, κατά περίπτωση, με εξωτερικούς ειδικούς σε ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα. Εάν είναι απαραίτητο, μπορούν να γίνουν αλλαγές στα εκπαιδευτικά ή/και υποστηρικτικά προγράμματα από τους εκπαιδευτικούς των ιδρυμάτων.

Μπορεί να αναπτυχθεί μια ψηφιακή πλατφόρμα με τους γονείς και όλους τους βοηθούς γύρω από το παιδί για την ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών και την υποστήριξη της προόδου των παιδιών με μια συνεπή προσέγγιση ανά πάσα στιγμή. Εξάλλου, το πιο σημαντικό για τα παιδιά που βρίσκονται σε ένταξη είναι ότι οι ικανότητες και οι δεξιότητές τους γίνονται όλο και πιο σαφείς σε όσους εμπλέκονται στην εκπαίδευση και την ανατροφή τους, ενώ παράλληλα γίνεται σαφές πού και σε ποιο βαθμό υστερούν. Αυτό απαιτεί συνεχή παρακολούθηση, η οποία είναι έργο του διαχειριστή περίπτωσης, ο οποίος γνωρίζει το πλήρες και λεπτομερές αναμνηστικό, το σχέδιο ανάπτυξης και την πρόοδο του παιδιού.

Σε κάθε περίπτωση, ο ρυθμός προόδου θα πρέπει να αλλάζει εάν προκύψει ανάγκη σε τακτικές επαγγελματικές διαβουλεύσεις. Δεδομένου ότι ο διαχειριστής περίπτωσης συμμετέχει επίσης στις εργασίες της σχολικής/ προσχολικής ομάδας (τακτικά ή περιστασιακά), μπορεί να παρέχει στους εκπαιδευτικούς υποστήριξη και ιδέες για να τους βοηθήσει να επιτύχουν τους στόχους τους.

Η πρόοδος των παιδιών στην ενταξιακή εκπαίδευση θα πρέπει να παρακολουθείται τακτικά. Η συχνότητά τους εξαρτάται από τον τύπο και τη σοβαρότητα της αναπτυξιακής διαφοράς. Αυτό καθορίζεται από μια κοινή συνάντηση που συντονίζεται από τον διαχειριστή περίπτωσης. Σε κάθε περίπτωση, οι γονείς ενημερώνονται σχετικά, καθώς και για τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και των δοκιμασιών παρακολούθησης.

Πριν από την έναρξη των εργασιών στο ίδρυμα, το σχολείο ή το νηπιαγωγείο χωρίς αποκλεισμούς, οι γονείς λαμβάνουν ακριβείς και λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με το τι σημαίνει η εκπαίδευση και η ανατροφή με ένταξη για το παιδί τους.

Πόση και τι είδους υποστήριξη θα λάβει ένα συγκεκριμένο παιδί.

Σε ορισμένα μαθήματα, το παιδί υποστηρίζεται τακτικά ατομικά από έναν ειδικό (προγραμματιστή) στην τάξη ή στην ομαδική αίθουσα.

Περιστασιακά, αλλά τακτικά, σε ατομικές συνεδρίες, το παιδί λαμβάνει υποστηρικτικές δραστηριότητες με βάση την κατάλληλη μεθοδολογία για το παιδί. Αυτές μπορεί να είναι μικρές ομάδες ή ατομικές συνεδρίες.

Εξωσχολικές απογευματινές συνεδρίες θεραπείας μπορούν να παρέχονται σε παιδιά των οποίων η αναπτυξιακή καθυστέρηση ή η αναπηρία το δικαιολογεί. Αυτές περιλαμβάνουν διαταραχές επικοινωνίας, αντίληψης και αισθητηριακές διαταραχές.

Τα παιδιά με αναπτυξιακές δυσκολίες στην επικοινωνία και τις κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να επωφεληθούν από τη σκιάδη εκπαίδευση.

Οι εν λόγω δραστηριότητες υποστήριξης και βοήθειας συντονίζονται από τον υπεύθυνο της περίπτωσης, σε συνεννόηση με τη διοίκηση του ιδρύματος, τη μεθοδολογία και τις διαδικασίες λειτουργίας του παιδικού σταθμού/σχολείου.

Ο διαχειριστής περίπτωσης μπορεί να αναλάβει οποιοδήποτε έργο εκτός από αυτό του σκιάδου δασκάλου (εκπαιδευτικός βοηθός που εργάζεται άμεσα με ένα μόνο παιδί με ειδικές ανάγκες κατά τα πρώτα σχολικά του χρόνια).

Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα θα ενημερώνουν τα μέλη της ομάδας τους αμέσως μόλις υποβάλλεται αίτημα από γονέα για την εγγραφή παιδιού με αναπηρία στο ίδρυμα. Ο διαχειριστής της περίπτωσης θα επικοινωνήσει με τους γονείς και (με την άδεια και τη συνεργασία τους) με τους προηγούμενους φορείς που έχουν εμπλακεί στην ανάπτυξη του παιδιού.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ο διαχειριστής περίπτωσης δεν είναι ιδιωτικός δάσκαλος ενός συγκεκριμένου παιδιού, στο πλαίσιο του νηπιαγωγείου ή της σχολικής κοινότητας. Οι γονείς μπορούν να διατηρούν επαφή με τους δασκάλους όπως κάθε άλλος γονέας ενός παιδιού, αλλά επειδή μιλάμε για ειδικές ανάγκες, για υποστήριξη παιδιών που αναπτύσσονται διαφορετικά, πρέπει να υπάρχει ένας επαγγελματίας με διαφοροποιημένη γνώση και προσοχή στις ενδιαφερόμενες οικογένειες.

Ο ρόλος του διαχειριστή περίπτωσης προτιμάται από τα σχολεία/νηπιαγωγεία που γνωρίζουν και αποδέχονται την ενταξιακή εκπαίδευση ακριβώς επειδή θέλουν να αποφύγουν τους γονείς να είναι οι συνήγοροι, οι ιδιωτικοί δάσκαλοι, των παιδιών με ειδικές ανάγκες. Ως γονείς, είναι σημαντικό ο καθένας να επιλέγει τον τρόπο ανατροφής του και οι ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες να καλύπτονται από επαγγελματίες που είναι αρμόδιοι σε αυτόν τον τομέα. Επίσης, αφαιρείται μεγάλο βάρος από τους ώμους των ιδρυμάτων αν οι ειδικές ανάγκες καλύπτονται και συντονίζονται από επαγγελματίες που μπορούν να τις αντιμετωπίσουν στοχευμένα και μόνο με αυτόν τον τρόπο.

Η σχέση των ιδρυμάτων υποδοχής με τον "διαχειριστή περίπτωσης"

Αναφέρθηκε παραπάνω ότι ο διαχειριστής περίπτωσης είναι μέλος της επαγγελματικής ομάδας του σχολείου/του κέντρου ημερήσιας φροντίδας. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε περιπτώσεις όπου απαιτείται αλλαγή φορέα λόγω της ηλικίας του παιδιού ή του ρυθμού προόδου.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο διαχειριστής της περίπτωσης διατυπώνει συστάσεις προς τους εκπαιδευτικούς και τους γονείς με βάση την αξιολόγησή του για τα αποτελέσματα και τις διαδικασίες. Φυσικά θα συμμετέχει σε όλες τις συζητήσεις που μπορεί να επηρεάσουν τις αποφάσεις.

Συχνά πρέπει να γίνουν συμβιβασμοί, είτε από τους γονείς είτε από το ίδρυμα. Ο διαχειριστής περίπτωσης παίζει σημαντικό ρόλο στην αποδοχή αυτών των συμβιβασμών.

Τα παιδιά με διαφορετικά επίπεδα ανάπτυξης παρουσιάζουν συχνά μεταβλητές επιδόσεις, κυμαινόμενη πρόοδο, μερικές φορές στασιμότητα στην ανάπτυξή τους, αλλά και ξαφνικά άλματα.

Η συζήτηση αυτών των αλλαγών είναι σημαντική για τους εκπαιδευτές συνομηλίκων και τους γονείς. Ως εκ τούτου, ο διαχειριστής περίπτωσης θα πρέπει να:

- Συντονισμός τακτικών συναντήσεων μεταξύ γονέων και εκπαιδευτικών σχετικά με το πρόγραμμα μάθησης των παιδιών

- Βεβαιωθείτε ότι όλα τα μέλη της ομάδας του νηπιαγωγείου/σχολείου που έχουν σχέση με το παιδί καταγράφουν τις απόψεις και τα σχόλιά τους. Μετά τη συνάντηση, είναι σημαντικό οι συνάδελφοι να ενημερώνονται με τον ίδιο τρόπο για τις αποφάσεις που ελήφθησαν στη συνάντηση.
- Κάθε παιδί που συμμετέχει σε εκπαιδευτικό πλαίσιο χωρίς αποκλεισμούς ή έχει ατομικό πρόγραμμα ένταξης, το οποίο διαχειρίζεται ο διαχειριστής περίπτωσης. Είναι δική του ευθύνη να χρησιμοποιεί τις νέες πληροφορίες και τις αποφάσεις που λαμβάνονται στις συναντήσεις για την επικαιροποίηση του προγράμματος ένταξης του παιδιού.
- Είναι επίσης σημαντικό ο διαχειριστής της περίπτωσης να ενημερώνεται για τυχόν αλλαγές στο σχέδιο μάθησης ή στις διαδικασίες μαθησιακής υποστήριξης για όσους δεν συμμετείχαν στη συνάντηση για οποιονδήποτε λόγο.

Οι διαχειριστές υποθέσεων διατηρούν επαγγελματικές επαφές με εκπαιδευτικούς και άλλους παρόχους υπηρεσιών που είναι σημαντικοί για το παιδί. Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται σε κάθε περίπτωση ότι τα πρόσωπα που εμπλέκονται στο πρόγραμμα έχουν πλήρη επίγνωση των στοιχείων του ολοκληρωμένου εκπαιδευτικού προγράμματος και μοιράζονται τις ίδιες αρχές στην προσέγγισή τους.

Στις συναντήσεις, μπορείτε να τους ενημερώσετε για τους υλικούς ή ανθρώπινους πόρους που μπορεί να χρειαστούν για να επιτύχουν τους στόχους τους με μεγαλύτερη επιτυχία. Εάν καταρτίζεται σχέδιο συμπεριφοράς για ένα συγκεκριμένο παιδί, μπορείτε επίσης να ενημερώσετε τους επαγγελματίες για τον τρόπο πρόσβασης σε αυτό το σχέδιο.

Συνεργασία με τον διαχειριστή περίπτωσης στην εκπαίδευση χωρίς αποκλεισμούς

Οι εκπαιδευτικοί που εργάζονται με παιδιά αλλάζουν από καιρό σε καιρό μέσα σε ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα. Το ίδιο ισχύει και για τα παιδιά με διαφορετικές αναπτυξιακές ανάγκες, αλλά ο διαχειριστής περίπτωσης που τους έχει ανατεθεί παραμένει ο ίδιος για όσο διάστημα το παιδί βρίσκεται στο ίδιο εκπαιδευτικό ίδρυμα. Αυτό βέβαια εξαρτάται από τη στελέχωση και τις εγκαταστάσεις του σχολείου/σχολικής μονάδας. Σε κάθε περίπτωση, όμως, θα πρέπει να επιδιώκεται αυτή η συνέχεια, καθώς ο διαχειριστής περίπτωσης γνωρίζει το ιστορικό, το αναπτυξιακό και το εκπαιδευτικό ιστορικό του παιδιού. Ένα κλειδί για την επίτευξη των στόχων ενός επιτυχημένου εκπαιδευτικού σχεδίου ένταξης και τη μεγιστοποίηση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των παιδιών είναι η μονιμότητα του διαχειριστή περίπτωσης.

Δίνει στους γονείς την ασφάλεια ότι γνωρίζουν τι συμβαίνει στο σχολείο/προνηπιαγωγείο σε όλες τις περιπτώσεις και μπορεί εύκολα να ενσωματωθεί στην καθημερινή τους ζωή. Καλή επικοινωνία σημαίνει ότι οι γονείς και ο υπεύθυνος της περίπτωσης συναντώνται εβδομαδιαία (ενδεχομένως δεκαπενθήμερη) με τον υπεύθυνο της περίπτωσης για να συζητήσουν την πρόοδο του προγράμματος catch-up ή τυχόν αλλαγές που πρέπει να γίνουν. Οι συναντήσεις αυτές δεν είναι πάντα απαραίτητο να είναι πρόσωπο με πρόσωπο. Μπορούν να γίνουν μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων. Σε κάθε περίπτωση, ο διαχειριστής περίπτωσης γνωρίζει καλύτερα το πρόγραμμα ειδικής αγωγής/αναπτυξιακής υποστήριξης του παιδιού στην ολοκληρωμένη εκπαίδευση και ο γονέας επιθυμεί το άτομο αυτό να γνωρίζει καλύτερα για το παιδί του. Για να συμβεί αυτό, πρέπει να υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη, προβληματισμός και πλήρης συνεργασία.

Το πιο σημαντικό βήμα είναι να εντοπίσει ο γονέας τα δυνατά σημεία του παιδιού του, ώστε να τα μοιραστεί με τον διαχειριστή περίπτωσης. Αυτά τα δυνατά σημεία μπορούν ακόμη και να καταγραφούν με τη μορφή κάρτας, την οποία ο διαχειριστής περίπτωσης μπορεί στη συνέχεια να μοιραστεί με τους εκπαιδευτικούς που εμπλέκονται στην προσχολική/σχολική ζωή του παιδιού.

Συνοπτικά, οι βασικοί ρόλοι είναι

Ο διαχειριστής της περίπτωσης θα πρέπει να διασφαλίζει ότι το σχέδιο ενταξιακής εκπαίδευσης για ένα συγκεκριμένο παιδί είναι γνωστό και κατανοητό από όλα τα μέλη της εκπαιδευτικής ομάδας.

Ο διαχειριστής της περίπτωσης διασφαλίζει την καλή επικοινωνία μεταξύ του ιδρύματος και της οικογένειας, αποφεύγοντας τις περιττές ή μερικές φορές απογοητευτικές συναντήσεις.

Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης με τον διαχειριστή της περίπτωσης δημιουργεί την ευκαιρία να μοιραστούν σημαντικές πληροφορίες για τα παιδιά, βοηθώντας έτσι το παιδί με αναπηρία να καλύψει το κενό και να ενταχθεί.

Πώς η σχολική υποστήριξη μπορεί να βοηθήσει σε ένα εκπαιδευτικό σύστημα χωρίς αποκλεισμούς

Χωρίς να είναι σε καμία περίπτωση εξαντλητικά, παρουσιάζουμε μερικά παραδείγματα καλών αποτελεσμάτων που είναι γνωστά.

1. Καθοδήγηση: Η καθοδήγηση λαμβάνει πολλές μορφές σε όλο τον κόσμο, σε διαφορετικά ιδρύματα, με διαφορετικούς στόχους. Στην περίπτωσή μας, πρόκειται για την υποστήριξη ενός παιδιού με διαφορετική ανάπτυξη σε μια ολοκληρωμένη κοινότητα. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σκιαγραφηθεί το είδος και η έκταση της αναπτυξιακής διαφοράς. Στην περίπτωση ενός παιδιού με μαθησιακές δυσκολίες, ο υποστηρικτικός ρόλος ενός ενήλικα μπορεί να είναι αποτελεσματικός εάν αναπτύξει μια στενή σχέση μεταξύ του παιδιού, του γονέα και του εκπαιδευτικού του συγκεκριμένου γνωστικού αντικείμενου. Σε αυτή την περίπτωση, οι γονείς γνωρίζουν τον μέντορα από την αρχή της εκπαίδευσης και συζητούν από κοινού τις ικανότητες και τις δυσκολίες του παιδιού. Η υποστήριξη μπορεί να παρέχεται στην τάξη ή περιστασιακά σε ειδική αίθουσα. Εάν ο μέντορας έχει δημιουργήσει μια καλή σχέση με το παιδί, η ιδανική κατάσταση είναι το παιδί να προσεγγίζεται από τον μέντορα μέσω διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας και να ζητά βοήθεια για την επίλυση ή την κατανόηση δύσκολων εργασιών. Ο δάσκαλος του μαθήματος θα συμβουλευέται τακτικά τον μέντορα και μαζί θα καταρτίζουν ένα σχέδιο υποστήριξης, σύμφωνα με το αναλυτικό πρόγραμμα και λαμβάνοντας υπόψη τις συγκεκριμένες δυσκολίες του παιδιού. Ο μέντορας θα πρέπει να είναι άτομο εκπαιδευμένο στην ειδική αγωγή, το οποίο θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του όλα τα δεδομένα που αφορούν την κατάσταση του παιδιού, τις ικανότητες και τα ελλείμματα δεξιοτήτων του. Ο μέντορας θα πρέπει να ενημερώνεται από τον εκπαιδευτικό για τα "τεστ" αξιολόγησης και παρακολούθησης που θα πραγματοποιηθούν κατά τη διάρκεια της σχολικής χρονιάς και θα πρέπει να προετοιμάζει τον μαθητή που χρήζει υποστήριξης για τα γεγονότα αυτά. Το ερώτημα αν ο μέντορας θα συμμετέχει προσωπικά στην ολοκλήρωση των εργασιών αξιολόγησης θα πρέπει πάντα να αποφασίζεται από κοινού. Θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο τύπος της μαθησιακής δυσκολίας και η πρόοδος του παιδιού. Η απόφαση θα κοινοποιείται στον γονέα ή μπορεί να λαμβάνεται από κοινού με τον γονέα.

2. Φοιτητική λέσχη: Μπορούμε να υποστηρίξουμε ένα συγκεκριμένο αναπτυξιακό χάσμα ή μια καθυστερημένη αναπτυξιακή πορεία με καλά αποτελέσματα στις μαθητικές λέσχες, παρέχοντας μαθητικές λέσχες για 2-3 παιδιά με παρόμοιες ικανότητες και δυσκολίες. Σε αυτές τις λέσχες, μικρές

ομάδες μαθητών διδάσκονται ένα μάθημα ανάλογα με το επίπεδο των μαθητών που συμμετέχουν. Το υλικό για τη λέσχη προετοιμάζεται πολύ προσεκτικά εκ των προτέρων, μαζί με τον εκπαιδευτικό που διδάσκει το θέμα, από τον εκπαιδευτικό που διευθύνει τη λέσχη, κατά προτίμηση έναν εκπαιδευτικό με εξειδίκευση στην ειδική αγωγή. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί επίσης να συμμετέχει ένας ειδικευμένος βοηθός. Η διδασκαλία σε αυτές τις λέσχες ποικίλλει ως προς τη μέθοδο, την ένταση και την προσέγγιση των θεμάτων. Η διδακτέα ύλη δεν διαφέρει από εκείνη της τάξης σας. Οι μαθητές στις λέσχες παρακολουθούν επίσης την πρόοδό τους ταυτόχρονα με τους συμμαθητές τους, αλλά η ποσότητα και το βάθος της ύλης προσαρμόζεται στις διαφορετικές ικανότητές τους. Όταν σχεδιάζετε λέσχες μελέτης, είναι σημαντικό να δίνετε προσοχή στην ευελιξία που επιτρέπει στους μαθητές να εγκαταλείπουν το περιβάλλον της λέσχης μελέτης κατά περίπτωση και να συνεχίζουν την πρόοδό τους στην τάξη με τη βοήθεια ενός μέντορα. Το μέγεθος της λέσχης δεν πρέπει να είναι σταθερό, αλλά να αποτελεί εφιαλτήριο για τα παιδιά που το έχουν ανάγκη.

3. Διαβούλευση, συμβουλευτική υποστήριξη: Για παιδιά με δυσκολίες συμπεριφοράς, ένταξης και προσοχής, απαιτείται η υποστήριξη ενός εξειδικευμένου κέντρου. Τα σχολεία ένταξης παρέχουν εξωσχολικές - εκτός σχολικού ωραρίου - ομαδικές ή ατομικές συνεδρίες. Σε αυτές τις συνεδρίες, τα παιδιά μαθαίνουν στρατηγικές, συνειδητοποίηση της κατάστασης, δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και προβλημάτων μέσα από παιγνιώδεις, θεραπευτικές δραστηριότητες που αποσκοπούν στον εντοπισμό και την ανακούφιση των συγκεκριμένων δυσκολιών τους. Οι συνεδρίες αυτές λαμβάνουν χώρα στο σχολικό περιβάλλον και οργανώνονται και υλοποιούνται από το σχολείο. Οι συμμετέχοντες επιλέγονται βάσει αιτήματος των γονέων, σύστασης των εκπαιδευτικών ή πρότασης των ειδικών υπηρεσιών που συνεργάζονται με το σχολείο. Υπάρχουν περιπτώσεις όπου υπάρχει συνδυασμός αυτών των επιλογών. Αυτές είναι οι πραγματικά βέλτιστες καταστάσεις. Η συνεργασία είναι απαραίτητη για την επιτυχία του στόχου, των παιδιών του εγκεφάλου. Αυτή η μορφή υποστήριξης βασίζεται σε πολύ στενή και συναινετική συνεργασία. Η συνεδρία καθοδηγείται από έναν εκπαιδευτικό με ειδικές ανάγκες ή έναν σχολικό ψυχολόγο με ειδικές γνώσεις σε αυτούς τους τομείς. Η τακτική επαφή με τους γονείς και όλη την ομάδα του εκπαιδευτικού ιδρύματος μπορεί να συμβάλει στην παροχή αυτής της μορφής υπηρεσιών υποστήριξης.

γ) Συνεργασία με το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης

Ενώ ορισμένα συστήματα διαχείρισης περιστατικών επικεντρώνονται στη γενική υγειονομική περίθαλψη και τη διαχείριση της ζωής των ασθενών, άλλα έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το χειρισμό σύνθετων περιστατικών σε περιβάλλοντα υγειονομικής περίθαλψης. Αυτά τα αυτοματοποιημένα εργαλεία βοηθούν τους υπεύθυνους διεκπεραίωσης υποθέσεων να αντιμετωπίζουν σύνθετες εργασίες, περιστατικά και απαιτήσεις που σχετίζονται με ασθενείς σε περιβάλλοντα υγειονομικής περίθαλψης, όπως νοσοκομεία, κέντρα ασφάλισης υγείας και οίκους ευγηρίας.

Οι διαχειριστές περιπτώσεων που συνεργάζονται με νοσοκομεία είναι υπεύθυνοι για το συντονισμό και τη διευκόλυνση της φροντίδας των ασθενών, λειτουργώντας ως νοσηλευτές πόρων - καθώς και ως σχεδιαστές μεταβατικών προγραμμάτων. Οι διαχειριστές περιπτώσεων αξιολογούν αρχικά τις ανάγκες του ασθενούς πριν από την επιστροφή στο σπίτι, και στη συνέχεια αναπτύσσουν ένα σχέδιο φροντίδας με τη συμμετοχή των γιατρών και των νοσηλευτών. Ο πρωταρχικός τους ρόλος είναι να συνεργαστούν με τον ασθενή για τη δημιουργία ενός ασφαλούς σχεδίου εξόδου (για παράδειγμα μετά από χειρουργική επέμβαση). Επιπλέον, οι διαχειριστές περιστατικών διασφαλίζουν την παραπομπή νέων ασθενών και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του ασθενούς μαζί με την αξιολόγηση της συνολικής αποτελεσματικότητας του προγράμματος.

Υπάρχουν πολλοί ρόλοι στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης που μπορούν να καλυφθούν από έναν διαχειριστή περιπτώσεων. Ο ακριβής τους ρόλος εξαρτάται κυρίως από τον επιχειρησιακό

τομέα που εξυπηρετούν. Σε αντίθεση με έναν διαχειριστή περιστατικών που εργάζεται σε νοσοκομείο - όπως αναφέρθηκε προηγουμένως - για παράδειγμα, η δουλειά ενός διαχειριστή περιστατικών ασφάλισης υγείας είναι να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα της καλύτερης δυνατής ιατρικής φροντίδας με γνώμονα την οικονομική κατάσταση του ασθενούς.

Παρόλο που αυτοί οι δύο διαχειριστές υποθέσεων δεν θα συνεργαστούν απαραίτητα άμεσα μεταξύ τους, οι υποθέσεις τους είναι πιθανό να συναντηθούν.

Τα περισσότερα οφέλη που μπορεί να απολαμβάνει ένας ασθενής όταν συνεργάζεται με έναν διαχειριστή περιστατικών προέρχονται από τις σύγχρονες αυτοματοποιημένες λύσεις διαχείρισης περιστατικών. Έχουν σχεδιαστεί για να ελίσσονται στις ποικίλες ανάγκες της διαδικασίας διαχείρισης υποθέσεων υγειονομικής περίθαλψης και να διευκολύνουν μερικώς τους διαχειριστές υποθέσεων. Ορισμένα από τα οφέλη περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη συνεχή ενημέρωση των ασθενών, επιτρέποντας στους εργαζόμενους στη γνώση να αλληλεπιδρούν αβίαστα με τους ασθενείς μέσω διαφόρων καναλιών.

δ) Υποστήριξη ενός γονέα

Οι διαχειριστές υποθέσεων υποστηρίζουν τους γονείς με πολλαπλούς τρόπους, βοηθούν στη λήψη αποφάσεων, τους βοηθούν να λάβουν το παιδί τους μια σωστή διάγνωση (ανάλογα με την περίπτωση) και να λάβουν οικονομική βοήθεια, αν χρειαστεί. Επιπλέον, μπορούν να βοηθήσουν στο συντονισμό των λεπτομερειών μαζί με την οργάνωση του σχεδίου θεραπείας/ευεξίας. Είναι εκεί για να βοηθήσουν τους γονείς, να τους καθοδηγήσουν και να τους βοηθήσουν να αποκτήσουν την τέλεια θεραπεία για τα παιδιά τους.

Η διαχείριση της περίπτωσης (και οι ίδιοι οι διαχειριστές της περίπτωσης) εμπλέκουν τα μέλη της οικογένειας καθ' όλη τη διάρκεια της περίπτωσης, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται καλύτερα στις δυνάμεις και τις ανάγκες της οικογένειας, δημιουργώντας έτσι ένα οικογενειοκεντρικό περιβάλλον και μια περίπτωση που βασίζεται στις δυνάμεις της οικογένειας. Τα μέλη της οικογένειας μπορούν να συμμετέχουν στο χρονοδιάγραμμα για τα αναμενόμενα αποτελέσματα και την εφαρμογή του σχεδίου και μπορούν να προτείνουν τις υπηρεσίες που τους είναι πιο χρήσιμες.

Εάν το παιδί έχει πρόγραμμα ειδικής αγωγής (ή βρίσκεται στη διαδικασία να το αποκτήσει), ένας διαχειριστής περίπτωσης θα το βοηθήσει να το περάσει από αυτό. Ο διαχειριστής περίπτωσης βρίσκεται σε επαφή με το σχολείο από την αρχή του προγράμματος (ή νωρίτερα) και γνωρίζει το σχολικό σύστημα και τους επαγγελματίες που εργάζονται εκεί. Στην πραγματικότητα, υπάρχουν περιπτώσεις όπου ο ίδιος ο διαχειριστής περίπτωσης είναι μέρος του προγράμματος. Σε αυτή την περίπτωση, ο διαχειριστής περίπτωσης μπορεί να είναι εκπαιδευτικός ειδικής αγωγής που εργάζεται απευθείας με το παιδί σας.

Ο διαχειριστής της περίπτωσης είναι υπεύθυνος να διασφαλίσει ότι οι ανάγκες και οι υπηρεσίες ειδικής εκπαίδευσης του παιδιού βρίσκονται σε καλά χέρια. Ο διαχειριστής της περίπτωσης διασφαλίζει ότι αυτές οι ανάγκες και οι υπηρεσίες παρέχονται όπως περιγράφεται στο σχέδιο του παιδιού. Οι αρμοδιότητες του διαχειριστή περίπτωσης μπορεί να περιλαμβάνουν την εποπτεία του παιδιού.

Επιπλέον, ο διαχειριστής της περίπτωσης θα διασφαλίζει ότι όλα τα έγγραφα και οι αξιολογήσεις για το παιδί είναι ενημερωμένα. Ο διαχειριστής της περίπτωσης διασφαλίζει επίσης ότι όλοι ακολουθούν το πρόγραμμα του παιδιού, ώστε να διασφαλίζεται ότι το παιδί σας λαμβάνει την υποστήριξη που χρειάζεται για να επιτύχει συγκεκριμένους στόχους.

Θα ενημερώνουν τους γονείς για τα πάντα, όπως π.χ. για το πότε θα πραγματοποιηθεί η εξέταση ή η θεραπεία του παιδιού τους. Ο διαχειριστής της περίπτωσης μπορεί επίσης να βοηθήσει στην εξήγηση της διαδικασίας ειδικής εκπαίδευσης στους γονείς και μπορεί να συγκαλέσει μια ειδική συνάντηση για την επιλεξιμότητα του προγράμματος μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης. Μόλις το παιδί κριθεί επιλέξιμο για υπηρεσίες ειδικής αγωγής, ο διαχειριστής περίπτωσης θα είναι ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας.

Οι περισσότεροι γονείς δεν θέλουν να είναι ο μάνατζερ του παιδιού τους, θέλουν απλώς να είναι ο γονιός τους. Φυσικά, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν εμπλέκονται ή ότι δεν έχουν λόγο στην όλη διαδικασία. Μπορούν πάντα να επικοινωνούν με τον διαχειριστή της περίπτωσης αν έχουν ερωτήσεις ή αιτήματα.

Όποια και αν είναι η περίπτωση, ο διαχειριστής της περίπτωσης θα βοηθήσει τους γονείς να προσανατολιστούν στα ραντεβού. Επιπλέον, ο διαχειριστής περίπτωσης θα ενημερώνει τους γονείς για την πρόοδο του παιδιού τους και θα τους ενημερώνει εάν υπάρχουν προβλήματα με το σχολείο ή άλλους φορείς.

Στα καθήκοντα και τις ευθύνες του διαχειριστή περιπτώσεων περιλαμβάνονται ο συντονισμός και η οργάνωση των συναντήσεων και ο προγραμματισμός τους μεταξύ των επαγγελματιών και των γονέων για την καλύτερη δυνατή συνεργασία. Διασφαλίζει ότι όλα τα μέλη της ομάδας ενημερώνονται πριν από τις συναντήσεις. Έργο του είναι να συλλέγει πληροφορίες και ενημερώσεις από τους επαγγελματίες, ιδίως εάν δεν μπορούν να παρευρεθούν στη συνάντηση. Επίσης, αν είναι απαραίτητο, να κρατούν σημειώσεις, να συλλέγουν δεδομένα και να συντάσσουν τα απαραίτητα έγγραφα.

Οι διαχειριστές υποθέσεων συνεργάζονται επίσης με όλους τους επαγγελματίες που εργάζονται με το παιδί και τους παρόχους συναφών υπηρεσιών για να βεβαιωθούν ότι κατανοούν τις ανάγκες του παιδιού. Ο διαχειριστής περίπτωσης μπορεί να τους πει ποιους πόρους χρειάζονται, πώς να τους βρουν και πώς να φτιάξουν ένα σχέδιο για το παιδί.

Επιπλέον, ο διαχειριστής της υπόθεσης θα βοηθήσει τον γονέα (ή τους γονείς) να λάβει σημαντικές αποφάσεις και, εάν χρειαστεί, μπορεί να σας δώσει παραδείγματα διαφόρων παρόμοιων περιπτώσεων.

Εάν ένα παιδί παρακολουθεί περισσότερες από μία θεραπευτικές συνεδρίες, θα σας βοηθήσουν να παρακολουθείτε όλα τα ραντεβού και τις πληροφορίες. Μερικές φορές το παιδί μπορεί να μην χρειάζεται να πηγαίνει σε περισσότερες από μία συνεδρίες θεραπείας, χάρη στον διαχειριστή περίπτωσης, ο οποίος μπορεί να είναι όλα όσα χρειάζονται σε ένα άτομο.

Επιπλέον, η οικογένεια δεν χρειάζεται πλέον να προσλαμβάνει διαφορετικούς επαγγελματίες από διαφορετικούς τομείς για να κάνουν ορισμένες εργασίες, αλλά μπορεί να προσλάβει μόνο έναν διαχειριστή περίπτωσης που γνωρίζει και κάνει όλα όσα χρειάζονται για το παιδί και την οικογένειά του.

Η πλοήγηση σε πολύπλοκα συστήματα και η υποβολή αιτήσεων για υπηρεσίες μπορεί να προκαλέσει σύγχυση και να δυσκολέψει τους γονείς, αλλά ευτυχώς με την πελατοκεντρική νοοτροπία των εργαζομένων σε περιπτώσεις είναι ευκολότερο να βρουν και να εγγραφούν σε κατάλληλους πόρους και υπηρεσίες που μπορεί να χρειάζονται οι γονείς για τα παιδιά τους.

Ένας διαχειριστής υποθέσεων που έχει οριστεί για τα παιδιά διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες και η υποστήριξη που χρειάζονται τα εν λόγω παιδιά καθορίζονται από τις συγκεκριμένες ανάγκες των παιδιών και εντάσσονται στο καθιερωμένο σχέδιό τους. Επιπλέον, ο διαχειριστής φροντίζει επίσης να ενημερώνεται όσο το δυνατόν πιο τακτικά κάθε συνάδελφος που εργάζεται με το παιδί, ότι η απαιτούμενη γραφειοκρατία είναι ενημερωμένη και ότι όλοι οι εργαζόμενοι ακολουθούν το σχέδιο του παιδιού που οδηγεί στη συνολική πρόοδο των παιδιών.

Κάθε επαγγελματίας διαχειριστής περιπτώσεων πρέπει να επιβλέπει και να ενημερώνει τους γονείς σχετικά με την ανάπτυξη του παιδιού τους μέσω αξιολογήσεων και ελέγχων, δημιουργώντας έτσι τη σύνδεση μεταξύ γονέων και ιδρυμάτων. Επιπλέον, η ήδη καθιερωμένη διαχείριση απαιτεί συχνές, προγραμματισμένες επαφές μεταξύ του διαχειριστή περίπτωσης και της οικογένειας για την αξιολόγηση της προόδου προς την επίτευξη των στόχων τους. Όλοι οι διαχειριστές περιπτώσεων επικοινωνούν - και προγραμματίζουν - με πολυάριθμα συστήματα υπηρεσιών για να διασφαλίσουν την κατάλληλη παροχή υπηρεσιών και να αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να έχουμε κατά νου ότι η οικογένεια παίζει επίσης μεγάλο ρόλο στο να βοηθήσει το παιδί να επιτύχει τον στόχο του. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο, οι υπεύθυνοι της περίπτωσης ενθαρρύνουν επίσης τα μέλη της οικογένειας να αξιοποιήσουν όλες τις δεξιότητές τους για να έχουν πρόσβαση σε πόρους, να αξιολογούν την πρόοδο και να συμμετέχουν πλήρως στο σχέδιο και τις υπηρεσίες του παιδιού.

Οι διαχειριστές υποθέσεων θα κάνουν ό,τι περνάει από το χέρι τους για να διασφαλίσουν την ευημερία, την ασφάλεια και την πρόοδο κάθε παιδιού που συναντούν, και όλα αυτά για να διασφαλίσουν ότι τα παιδιά μπορούν να αναπτυχθούν σύμφωνα με τις δικές τους ανάγκες.

3. Διαχειριστής περιπτώσεων πρώιμης παρέμβασης

Οι διαχειριστές περιπτώσεων πρώιμης παρέμβασης παρέχουν ποικίλες υπηρεσίες σε βρέφη και νήπια με αναπτυξιακές καθυστερήσεις ή αναπηρίες και στις οικογένειές τους. Διευκολύνουν τη φροντίδα των μικρών παιδιών αξιολογώντας τις ανάγκες τους, αξιολογώντας τις θεραπευτικές επιλογές, δημιουργώντας σχέδια θεραπείας, συντονίζοντας τη φροντίδα και αξιολογώντας την πρόοδο. Συχνά οι διαχειριστές περιστατικών συνεργάζονται με γιατρούς, κοινωνικούς λειτουργούς, οικογένειες και παρόχους ανθρώπινων υπηρεσιών.

Οι ακριβείς εκπαιδευτικές απαιτήσεις για τους διαχειριστές περιπτώσεων πρώιμης παρέμβασης διαφέρουν από χώρα σε χώρα. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι διαχειριστές περιστατικών πρώιμης παρέμβασης πρέπει να έχουν τουλάχιστον πτυχίο σε ένα συναφές επάγγελμα υγείας, όπως η λογοθεραπεία ή η φυσικοθεραπεία, ή σε άλλο τομέα των ανθρώπινων υπηρεσιών, όπως η κοινωνική εργασία, η συμβουλευτική, η ψυχολογία ή η δημόσια υγεία.

- Αρμοδιότητες

Η κύρια ευθύνη των διαχειριστών περιπτώσεων πρώιμης παρέμβασης είναι ο συντονισμός των υπηρεσιών φροντίδας. Συνήθως είναι μέλη διεπιστημονικών ομάδων υγειονομικής περίθαλψης που μπορεί να περιλαμβάνουν κοινωνικούς λειτουργούς, φυσικοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ψυχολόγους, διατροφολόγους και ιατρούς. Ανάλογα με τον οργανισμό, ένας διαχειριστής περίπτωσης πρώιμης παρέμβασης μπορεί να συμμετέχει στη διαδικασία ελέγχου για τον προσδιορισμό της επιλεξιμότητας ενός παιδιού για υπηρεσίες, να παρέχει εκπαίδευση στις οικογένειες σχετικά με τη διαδικασία πρώιμης παρέμβασης, να διεξάγει εκπαιδευτικές συνεδρίες για γονείς και εκπαιδευτικούς, να βοηθά στη διαμόρφωση σχεδίων θεραπείας και να παρέχει παραπομπές για πρόσθετες υπηρεσίες.

- Απαιτούμενες δεξιότητες

Δεδομένου ότι οι διαχειριστές περιπτώσεων πρώιμης παρέμβασης έρχονται σε άμεση επαφή με τα παιδιά και τις οικογένειές τους, πρέπει να διαθέτουν άριστες επικοινωνιακές δεξιότητες. Πρέπει να είναι σε θέση να αλληλεπιδρούν με τα παιδιά και τις οικογένειές τους με φιλικό, στοργικό, συμπονετικό και υπομονετικό τρόπο. Επιπλέον, πρέπει να είναι σαφείς και περιεκτικοί όταν επικοινωνούν μαζί τους.

Οι διαχειριστές περιπτώσεων πρώιμης παρέμβασης πρέπει να γνωρίζουν καλά τις υπηρεσίες και τα οφέλη που είναι διαθέσιμα στις οικογένειες στο πλαίσιο του νομοθετικού συστήματος. Πρέπει επίσης να ενημερώνονται για τυχόν νομοθετικές αλλαγές που ενδέχεται να επηρεάσουν αυτές τις υπηρεσίες. Η διαχείριση των περιπτώσεων συχνά απαιτεί τη συνηγορία υπέρ των οικογενειών για τη λήψη κοινοτικών και κυβερνητικών πόρων. Επίσης, συνηγορούν εκ μέρους των οικογενειών, στις ασφαλιστικές εταιρείες για να διασφαλίσουν ότι λαμβάνουν τη φροντίδα που δικαιούνται.

Ένας επιτυχημένος διαχειριστής περιπτώσεων μπορεί να συνεργαστεί σε ένα σχέδιο φροντίδας με το παιδί και τα μέλη της οικογένειας. Για παράδειγμα, μπορεί να συνδέσει τα παιδιά και τις οικογένειές τους με πρόσθετους πόρους στις κοινότητές τους που θα μπορούσαν να βελτιώσουν τη φροντίδα τους.

Οι διαχειριστές περιπτώσεων εργάζονται επίσης ως μέρος μιας ομάδας με άλλους γιατρούς, νοσηλευτές, εκπαιδευτικούς και ειδικούς για να παρέχουν την απαραίτητη φροντίδα στο παιδί. Η ενεργητική ακρόαση, η αξιοπιστία και η επίλυση προβλημάτων είναι μεταξύ των ιδιοτήτων ενός διαχειριστή περιπτώσεων που προσφέρονται για καλύτερη συνεργασία.

Διαχείριση υποθέσεων

Η διαχείριση περιπτώσεων είναι μια συνεργατική διαδικασία αξιολόγησης, σχεδιασμού, διευκόλυνσης και συνηγορίας για επιλογές και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ολιστικές ανάγκες ενός ατόμου μέσω της επικοινωνίας και των διαθέσιμων πόρων για την προώθηση ποιοτικών και οικονομικά αποδοτικών αποτελεσμάτων.

(Marfleet, F., Trueman, S. & Barber, R. (2013). 3rd Edition, National Standards of Practice for Case Management, Case Management Society of Australia & New Zealand.)

a. Στάδια διαχείρισης υποθέσεων

1. Υποδοχή: Η υποδοχή είναι η αρχική συνάντηση μεταξύ ενός διαχειριστή περίπτωσης και μιας οικογένειας με ένα άτομο με χρήση ΝΑΦ. Ο διαχειριστής περίπτωσης χρησιμοποιεί αυτόν τον χρόνο για να συγκεντρώσει δημογραφικές πληροφορίες για την οικογένεια, να εντοπίσει τυχόν άμεσες ανάγκες, να εδραιώσει την εμπιστοσύνη και να οικοδομήσει μια σχέση. Αυτή η πρώτη αλληλεπίδραση είναι χρήσιμη για τον διαχειριστή περίπτωσης ώστε να καθορίσει αν ένα παιδί θα επωφεληθεί από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Εάν ναι, τότε προχωρά στην αξιολόγηση των ατομικών αναγκών του παιδιού. Εάν οι ανάγκες του δεν εμπίπτουν στην οργάνωση, ο διαχειριστής περίπτωσης εργάζεται για να εντοπίσει και να παραπέμψει/προτείνει έναν άλλο πόρο.

2. Αξιολόγηση αναγκών: Το στάδιο της Αξιολόγησης Αναγκών βασίζεται στις πληροφορίες που συλλέχθηκαν κατά το στάδιο της Εισαγωγής, εμβαθύνοντας περισσότερο στις ατομικές προκλήσεις και τους στόχους του παιδιού. Κατά τη διάρκεια αυτού του σταδίου, πρωταρχικός στόχος του διαχειριστή περίπτωσης είναι να εντοπίσει τα βασικά προβλήματα του παιδιού που πρέπει να αντιμετωπιστούν, καθώς και τις ατομικές ανάγκες και ενδιαφέροντα και τους κινδύνους για την

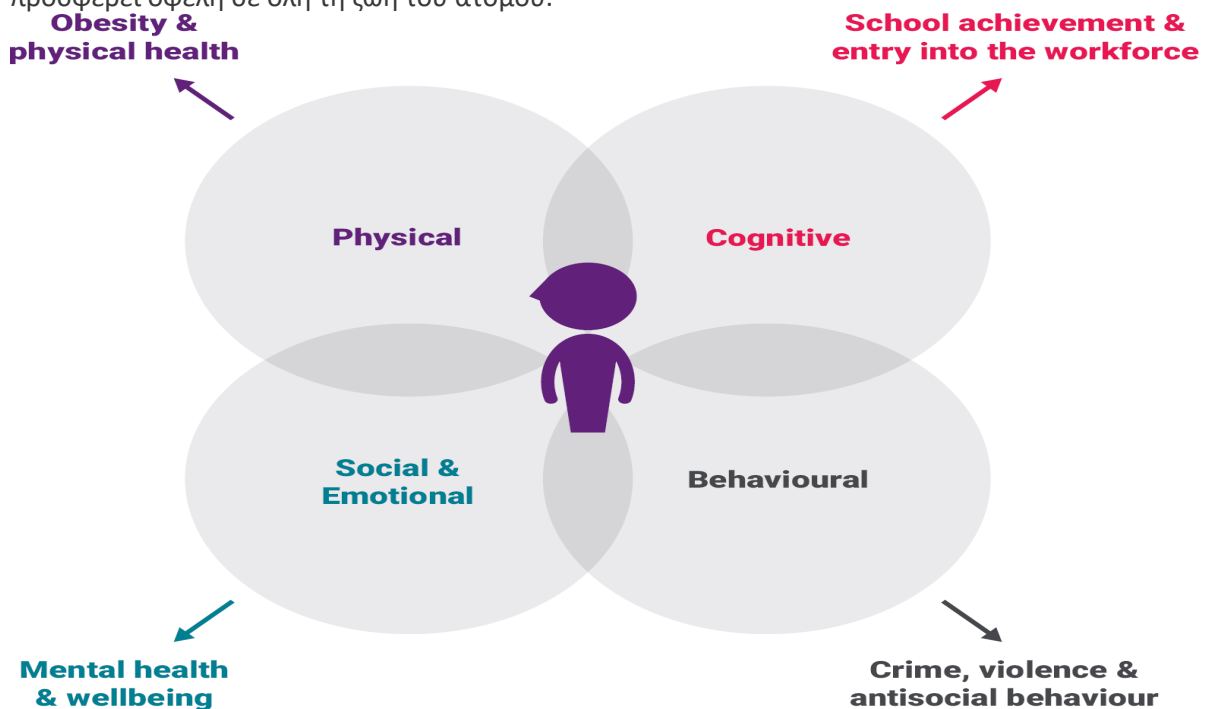
επιτυχία. Ενώ κάθε παιδί περνάει από αυτό το στάδιο όταν έρχεται για πρώτη φορά σε έναν οργανισμό, είναι σημαντικό να επαναξιολογείται με την πάροδο του χρόνου, καθώς οι ανάγκες και οι συνθήκες συχνά αλλάζουν.

3. Σχεδιασμός υπηρεσιών: Ο διαχειριστής της περίπτωσης καθορίζει συγκεκριμένους στόχους και τις ενέργειες που θα αναληφθούν για την επίτευξη των στόχων αυτών. Το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας καθορισμού στόχων είναι ένα σχέδιο διαχείρισης της περίπτωσης που περιλαμβάνει εκροές και αποτελέσματα που θα μετρήσουν την επιτυχία. Ένα σχέδιο υπηρεσιών πρέπει να είναι τόσο εφικτό όσο και μετρήσιμο.

4. Παρακολούθηση και αξιολόγηση: Η αξιολόγηση είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση του αντίκτυπου που έχουν συγκεκριμένα προγράμματα και υπηρεσίες σε ένα παιδί. Ο διαχειριστής περίπτωσης θα πρέπει να παρακολουθεί και να αξιολογεί συνεχώς την πρόοδο ενός παιδιού χρησιμοποιώντας τις μετρήσεις εκροών και αποτελεσμάτων που καθορίστηκαν στα προηγούμενα στάδια.

Τι μπορεί να επιτύχει η διαχείριση περιπτώσεων στην πρώιμη παρέμβαση;

Οι προσεγγίσεις πρώιμης παρέμβασης συχνά επικεντρώνονται στην υποστήριξη τεσσάρων βασικών πτυχών της ανάπτυξης του παιδιού - της σωματικής, γνωστικής, συμπεριφορικής, κοινωνικής και συναισθηματικής ανάπτυξης - όπου έχει τη δυνατότητα να κάνει τη μεγαλύτερη διαφορά και να προσφέρει οφέλη σε όλη τη ζωή του ατόμου.



- Η **σωματική ανάπτυξη** περιλαμβάνει τη σωματική υγεία, την ωρίμανση και την παρουσία ή απουσία σωματικής αναπηρίας των παιδιών και αποτελεί τη βάση για τη θετική ανάπτυξη σε όλους τους άλλους τομείς. Τα σωματικά αποτελέσματα στα οποία στοχεύουν οι δραστηριότητες πρώιμης παρέμβασης περιλαμβάνουν τη βελτίωση των αποτελεσμάτων της γέννησης, τη μείωση της συχνότητας εμφάνισης μολυσματικών ασθενειών και τη μείωση της παιδικής παχυσαρκίας.
- Η **γνωστική ανάπτυξη** περιλαμβάνει την απόκτηση από τα παιδιά δεξιοτήτων λόγου και ομιλίας, την ικανότητά τους να διαβάζουν και να γράφουν, τις αριθμητικές τους ικανότητες και την κατανόηση της επίλυσης λογικών προβλημάτων. Η θετική γνωστική ανάπτυξη

συνδέεται στενά με την επιτυχία του παιδιού στο σχολείο και την είσοδό του στο εργατικό δυναμικό. Τα γνωστικά αποτελέσματα στα οποία συνήθως στοχεύει η πρώιμη παρέμβαση περιλαμβάνουν τις επιδόσεις σε τυποποιημένα τεστ, τη σχολική επίδοση και τις ευκαιρίες για ανώτερη εκπαίδευση και απασχόληση μετά την αποφοίτησή τους από το σχολείο.

- **Η ανάπτυξη της συμπεριφοράς** περιλαμβάνει την ικανότητα των παιδιών να παρακολουθούν και να ρυθμίζουν τη συμπεριφορά, την προσοχή και τις παρορμήσεις τους. Οι δεξιότητες αυτορρύθμισης των παιδιών συνδέονται σε μεγάλο βαθμό με την ικανότητά τους να δημιουργούν θετικές σχέσεις με τους άλλους, καθώς και με την επιτυχία τους στο σχολείο. Οι δυσκολίες αυτορρύθμισης της συμπεριφοράς κατά τη διάρκεια της παιδικής ηλικίας προβλέπουν σε μεγάλο βαθμό την εμπλοκή των παιδιών σε εγκληματικές δραστηριότητες κατά την εφηβεία και την ενηλικίωση. Τα αποτελέσματα της συμπεριφοράς που συχνά στοχεύονται από την πρώιμη παρέμβαση περιλαμβάνουν τη μείωση της αντικοινωνικής συμπεριφοράς και της εγκληματικότητας, της βίας και της επιθετικότητας στο σχολείο και της σύνδεσης με αντικοινωνικούς συνομηλίκους.
- **Η κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη** περιλαμβάνει την επίγνωση των συναισθηματικών αναγκών των παιδιών και των συναισθηματικών αναγκών των άλλων. Η κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη περιλαμβάνει επίσης την ανάπτυξη της αυτοεκτίμησης των παιδιών και την ικανότητά τους να διαχειρίζονται τα αρνητικά συναισθήματα. Η κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη συνδέεται στενά με την ικανότητα του παιδιού να δημιουργεί θετικές σχέσεις με τους άλλους και με μειωμένο κίνδυνο κατάθλιψης και άλλων αποτελεσμάτων ψυχικής υγείας. Τα αποτελέσματα της πρώιμης παρέμβασης που σχετίζονται με την κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη των παιδιών περιλαμβάνουν την αύξηση της φιλοκοινωνικής συμπεριφοράς, τη βελτίωση της αυτοεκτίμησης και τη μείωση της συχνότητας εμφάνισης κλινικά διαγνωσμένων προβλημάτων ψυχικής υγείας.

Στρατηγικές διαχείρισης ομάδων

Διεπιστημονική ομαδική εργασία: Αυτό το μοντέλο περιλαμβάνει μια ομάδα επαγγελματιών που εργάζονται ανεξάρτητα με μια οικογένεια και έχουν ελάχιστη αλληλεπίδραση μεταξύ τους. Κάθε ειδικός διεξάγει τη δική του αξιολόγηση, αναπτύσσει ειδικούς στόχους και εργάζεται άμεσα με το παιδί για την αποκατάσταση των αδυναμιών που εντοπίστηκαν στις αξιολογήσεις του.

Το πλεονέκτημα αυτού του μοντέλου είναι ότι μεγιστοποιεί τις εξειδικευμένες δεξιότητες των διαφόρων επαγγελματιών κλάδων. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένα μειονεκτήματα που προκύπτουν από την έλλειψη συντονισμού μεταξύ των ενεργειών των διαφόρων επαγγελματιών. Υπάρχει μεγάλος κίνδυνος οι επαγγελματίες να παρέχουν αντιφατικές συμβουλές στις οικογένειες και να θέτουν σωρευτικές απαιτήσεις στις οικογένειες που είναι μη ρεαλιστικές και ιδιαίτερα αγχωτικές.

Σε αυτό το μοντέλο, ο ρόλος του διαχειριστή περιστατικών είναι να συνδυάζει και να συντονίζει τις ενέργειες και την επικοινωνία των επαγγελματιών.

Διεπιστημονική ομαδική εργασία: αλλά συναντώνται τακτικά για να συντονίσουν το σχεδιασμό των υπηρεσιών. Η πραγματική παροχή υπηρεσιών εξακολουθεί να γίνεται από τους επαγγελματίες ξεχωριστά, αλλά ως μέρος ενός συνολικού σχεδίου.

Αυτή η μορφή ομαδικής εργασίας μειώνει το ενδεχόμενο να παρέχονται στις οικογένειες αντικρουόμενες συμβουλές και να επιβαρύνονται με απαιτήσεις από το χρόνο τους, αλλά δεν εξαλείφει εντελώς αυτά τα προβλήματα. Υπάρχουν ενδείξεις ότι οι οικογένειες βρίσκουν τη συνεχή εναλλαγή επισκέψεων από διαφορετικούς επαγγελματίες συγκεχυμένη και αγχωτική. Υπάρχουν

επίσης ενδείξεις ότι η ύπαρξη πολλών επαγγελματιών από διαφορετικούς κλάδους που παρέχουν παρεμβάσεις χωρίς πλαίσιο, με επίκεντρο το παιδί και με βάση το έλλειμμα δεν είναι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος παροχής υποστήριξης στις οικογένειες.

Σε αυτό το μοντέλο ο ρόλος του διαχειριστή υποθέσεων προσδιορίζει τις κατάλληλες πειθαρχικές επιλογές και υποστηρίζει την οικογένεια.

Διεπιστημονική ομαδική εργασία: Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει μια ομάδα επαγγελματιών που συνεργάζονται και μοιράζονται τις ευθύνες της αξιολόγησης, του σχεδιασμού και της εφαρμογής των υπηρεσιών προς τα παιδιά και τις οικογένειές τους. Οι οικογένειες είναι πολύτιμα μέλη της ομάδας και συμμετέχουν σε όλες τις πτυχές της παρέμβασης. Ένας επαγγελματίας επιλέγεται ως ο κύριος πάροχος υπηρεσιών για την οικογένεια και λειτουργεί ως αγωγός για την εμπειρογνωμοσύνη της ομάδας. Όλη η ομάδα παραμένει αναμειγμένη και ο κύριος πάροχος υπηρεσιών υποβάλλει συνεχώς αναφορές στην ομάδα.

Στο ακόλουθο μοντέλο ο διαχειριστής περίπτωσης συντονίζει και διασφαλίζει τη συμμετοχή στη διαδικασία σχεδιασμού. Ο διαχειριστής της περίπτωσης εξασφαλίζει την ισόρροπη συμμετοχή των εμπειρογνομόνων και της οικογένειας.

Ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό αυτού του μοντέλου είναι αυτό που είναι γνωστό ως μεταφορά ρόλου ή απελευθέρωση ρόλου: ο πρωτοβάθμιος πάροχος χρησιμοποιεί ορισμένες στρατηγικές άμεσης παρέμβασης εκτός της ειδικότητάς του με επίβλεψη και υποστήριξη από τα αρμόδια μέλη της ομάδας. Αυτή η κατανομή ρόλων πέρα από τα πειθαρχικά όρια είναι η πιο δύσκολη πτυχή της διεπιστημονικής πρακτικής και η πιο αμφιλεγόμενη μεταξύ των επαγγελματιών που έχουν εκπαιδευτεί σε παραδοσιακές μορφές παροχής υπηρεσιών.

Ο κύριος λόγος για την υιοθέτηση αυτής της προσέγγισης είναι ότι υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι οι γονείς προτιμούν και τα καταφέρνουν καλύτερα με έναν μόνο διαχειριστή υποθέσεων. Όσο περισσότερα προβλήματα υγείας ή ανάπτυξης έχει ένα παιδί, τόσο περισσότερες υπηρεσίες λαμβάνει και τόσο περισσότερες θέσεις υπηρεσιών πρέπει να προσεγγίσει. Υπό αυτές τις συνθήκες, οι υπηρεσίες είναι λιγότερο οικογενειοκεντρικές. Αυτό που επιθυμούν οι γονείς είναι ένα ενιαίο σημείο επαφής με τις υπηρεσίες και ένα αποτελεσματικό, έμπιστο πρόσωπο που θα τους υποστηρίξει να πάρουν αυτό που χρειάζονται.

Αυτός είναι ένας από τους κύριους λόγους για τους οποίους η διεπιστημονική πρακτική θεωρείται ως βέλτιστη πρακτική στις υπηρεσίες πρώιμης παρέμβασης. Τα πλεονεκτήματα αυτού του τρόπου εργασίας είναι ότι απλοποιεί σημαντικά τις σχέσεις της οικογένειας με την εξειδικευμένη ομάδα, διασφαλίζει ότι η οικογένεια λαμβάνει συντονισμένες συμβουλές, εμπλέκει την οικογένεια σε όλες τις αποφάσεις, δίνει τη δυνατότητα στην οικογένεια να διαχειριστεί τις απαιτήσεις από το χρόνο της και μειώνει το άγχος της οικογένειας. Υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι αυτό έχει ως αποτέλεσμα μεγαλύτερη ικανοποίηση της οικογένειας από τις υπηρεσίες, παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο την οικογένεια και καλύτερα αποτελέσματα για τα παιδιά και τις οικογένειες.

Ωστόσο, το μοντέλο αυτό δεν είναι εύκολο να εφαρμοστεί. Απαιτεί υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων επαγγελματιών και, ως εκ τούτου, λειτουργεί καλύτερα με μια σταθερή ομάδα έμπειρων επαγγελματιών. Οι νέοι επαγγελματίες πρέπει πρώτα να αναπτύξουν επάρκεια στους δικούς τους τομείς δεξιοτήτων και στη συνέχεια να επεκτείνουν τις γνώσεις τους ώστε να συμπεριλάβουν κάποιες βασικές παρεμβάσεις εκτός του δικού τους κλάδου. Δεδομένου ότι σταθερές ομάδες έμπειρων επαγγελματιών δεν είναι πάντα διαθέσιμες, μπορεί να μην είναι εφικτό να αναμένεται ή να επιβάλλεται η διεπιστημονική πρακτική σε κάθε περίπτωση.

Αυτά τα **τρία μοντέλα ομαδικής εργασίας** είχαν αρχικά σχεδιαστεί στο πλαίσιο ενός μοντέλου παροχής υπηρεσιών που επικεντρωνόταν κυρίως στις παρεμβάσεις μεταξύ επαγγελματία και

παιδιού, με περιορισμένη προσοχή στους ενήλικες στη ζωή των παιδιών και στην ποιότητα του καθημερινού περιβάλλοντος των παιδιών. Η προσέγγιση αυτή αποδείχθηκε στην καλύτερη περίπτωση μέτρια αποτελεσματική και πλέον αναγνωρίζεται ότι η παρέμβαση στην πρώιμη παιδική ηλικία θα πρέπει να εστιάζει πολύ περισσότερο στην υποστήριξη των φροντιστών για την παροχή βέλτιστων εμπειριών για τα παιδιά κατά τη διάρκεια της καθημερινής τους ζωής.

Ένα μοντέλο ομαδικής εργασίας που ταιριάζει καλύτερα με αυτή την επαναπροσδιορισμό της παρέμβασης στην πρώιμη παιδική ηλικία είναι το μοντέλο του κύριου παρόχου υπηρεσιών ή του βασικού εργαζόμενου.

Μοντέλο πρωτοβάθμιου παρόχου υπηρεσιών / βασικού εργαζόμενου: Αυτό περιλαμβάνει μια ομάδα επαγγελματιών από διαφορετικούς κλάδους, η οποία συνεδριάζει τακτικά και ορίζει ένα μέλος της ως τον κύριο πάροχο υπηρεσιών ή τον βασικό εργαζόμενο - στη δική μας προσέγγιση αυτό ονομάζεται διαχειριστής περίπτωσης. Με την υποστήριξη των άλλων μελών της ομάδας, ο κύριος πάροχος υπηρεσιών συνεργάζεται με τους γονείς και τους άλλους φροντιστές για να υποστηρίξει και να ενισχύσει την ικανότητά τους να παρέχουν στα παιδιά ευκαιρίες και εμπειρίες που θα προωθήσουν τη μάθηση, την ανάπτυξη και τη συμμετοχή των παιδιών στις καθημερινές δραστηριότητες.

Το πρώτο καθήκον του κύριου παρόχου υπηρεσιών είναι να οικοδομήσει μια υποστηρικτική σχέση συνεργασίας με τις οικογένειες και τους άλλους φροντιστές. Η έμφαση δίνεται στο παιδί στο πλαίσιο της οικογένειας και της κοινότητας και όχι στο παιδί μεμονωμένα. Ο πρωτοβάθμιος πάροχος υπηρεσιών επιδιώκει να γίνει ειδικός στις συνθήκες, τις συνήθειες, τα ενδιαφέροντα και τις αξίες της οικογένειας ως βάση για να βοηθήσει την οικογένεια να βρει τρόπους να προωθήσει την ανάπτυξη των ικανοτήτων του παιδιού κατά τη διάρκεια των καθημερινών δραστηριοτήτων.

Ένας άλλος κύριος στόχος είναι η ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανότητας των γονέων και των άλλων φροντιστών να προωθούν την ανάπτυξη και τη συμμετοχή του παιδιού. Ο στόχος δεν είναι ο πάροχος πρωτοβάθμιας φροντίδας να εργαστεί άμεσα με το παιδί για τη βελτίωση της λειτουργικότητας, αλλά να ενισχύσει την ικανότητα όσων φροντίζουν το παιδί να το πράξουν.

Ο κύριος πάροχος υπηρεσιών ενεργεί επίσης ως ο κύριος πόρος και το ενιαίο σημείο επαφής για μια οικογένεια, παρέχοντάς της υποστήριξη, πόρους και πληροφορίες προσαρμοσμένες στις ατομικές της ανάγκες και βοηθώντας την να έχει πρόσβαση και να συντονίζει τις υπηρεσίες που χρειάζεται.

Όπως και με το διεπιστημονικό μοντέλο, το σκεπτικό αυτού του μοντέλου βασίζεται στα στοιχεία που αποδεικνύουν ότι οι γονείς και τα αποτελέσματα σε καλύτερα αποτελέσματα προτιμούν την παροχή ενός κύριου παρόχου υπηρεσιών για τα παιδιά και τις οικογένειες.

Παρόλο που μοιράζεται πολλές ομοιότητες με το διεπιστημονικό μοντέλο ομαδικής εργασίας, το μοντέλο του πρωτοβάθμιου παρόχου υπηρεσιών θεωρείται ως ενίσχυση αυτού του μοντέλου και, ως εκ τούτου, διαφέρει από το διεπιστημονικό μοντέλο σε μερικούς σημαντικούς τρόπους.

4. Εργασία με τους γονείς/σχέση με τους γονείς, αντιμετώπιση ενός γονέα με τραύμα/περίοδος πένθους

a. Πώς να επικοινωνείτε με τους γονείς χρησιμοποιώντας απλή γλώσσα

Όταν γεννιέται ένα παιδί με αναπτυξιακά προβλήματα ή αναπηρίες ή όταν αυτά τα προβλήματα ανακαλύπτονται, αυτό θα έχει αναμφίβολα βαθιές επιπτώσεις σε μια οικογένεια. Ωστόσο, οι επιπτώσεις αυτές διαφέρουν σημαντικά από οικογένεια σε οικογένεια, όχι μόνο ανάλογα με τη φύση και τη σοβαρότητα των προβλημάτων του παιδιού και την ανάγκη για πρόσθετη υποστήριξη,

σε σύγκριση με αυτή που παρέχεται σε όλα τα παιδιά, αλλά και λόγω πολλών άλλων παραγόντων, εσωτερικών ή εξωτερικών της οικογένειας. Πρόκειται πάντα για μια πολύ δύσκολη και αγχωτική κατάσταση που έχει βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο στη ζωή μιας οικογένειας.

Κάτω από αυτές τις συνθήκες, οι γονείς περνούν από διαφορετικά στάδια αντιδράσεων και προσαρμογής, και μετά τις πρώτες στιγμές σοκ και άρνησης, οι γονείς μπορεί να βιώσουν πολλά διαφορετικά συναισθήματα και συγκινήσεις. Από το θυμό, την κατηγορία των άλλων και του εαυτού τους, την κατάθλιψη, το άγχος, το φόβο της αποτυχίας, οι περισσότεροι γονείς θα φτάσουν σταδιακά σε μια φάση προσαρμογής και προσανατολισμού. Συχνά, οι οικογένειες ξεκινούν μια δύσκολη διαδικασία, σε αναζήτηση πληροφοριών και διευκρινίσεων, καθώς και βοήθειας και διαφορετικών λύσεων στα προβλήματα και τις ανάγκες του παιδιού, προσπαθώντας να βρουν υποστήριξη από διαφορετικούς επαγγελματίες και διαφορετικές υπηρεσίες.

Μια εξαιρετικά σημαντική πτυχή αυτής της διαδικασίας έχει να κάνει με την πρώτη επαφή ενός επαγγελματία με τους γονείς. Οι συνθήκες υπό τις οποίες γίνεται η ανακοίνωση, ο τρόπος με τον οποίο παρέχονται οι πληροφορίες, η ευκαιρία που δίνεται στους γονείς να υποβάλουν ερωτήσεις και οι συγκεκριμένες κατευθύνσεις και προοπτικές που ανακοινώνονται από τον/τους επαγγελματία/ες στους γονείς, σχετικά με τις υπηρεσίες και τις υποστηρίξεις που απαιτούνται για το παιδί και την οικογένεια στο μέλλον.

Ώρα για περισυλλογή...

Προσπαθήστε να θυμηθείτε πώς λάβατε τις πληροφορίες ή πώς αντιληφθήκατε ότι το παιδί σας είχε αναπτυξιακά προβλήματα ή αναπηρίες.

Ποιος ήταν ο πρώτος επαγγελματίας που το μοιράστηκε μαζί σας και υπό ποιες συνθήκες/περιπτώσεις;

Ανατρέχοντας στο παρελθόν, μπορείτε να θυμηθείτε αν θεωρήσατε ότι ο επαγγελματίας μοιράστηκε μαζί σας τις πληροφορίες με τον καλύτερο τρόπο; Και μπορείτε να εντοπίσετε τόσο τις κατάλληλες όσο και τις ακατάλληλες συμπεριφορές αυτού του επαγγελματία ή της ομάδας;

Το έργο των επαγγελματιών και των υπηρεσιών μπορεί να διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο τόσο στην ανάπτυξη του παιδιού όσο και στην ευημερία και την προσαρμογή της οικογένειας και των γονέων. Όταν μιλάμε για την εργασία των επαγγελματιών με τους γονείς, τι σκεφτόμαστε; Τι σημαίνει η εργασία με τους γονείς και για ποιο λόγο; Πώς λαμβάνει χώρα; Είναι σημαντικό για τους επαγγελματίες να αμφισβητούν τον εαυτό τους και να βασίζονται σε επιστημονικά στοιχεία, για να λαμβάνουν αποφάσεις με βάση το πώς μπορούν να εφαρμόσουν πιο αποτελεσματικές πρακτικές παροχής βοήθειας με τα παιδιά και τις οικογένειες.

Αυτό συνέβη τις τελευταίες δεκαετίες. Πολλές αλλαγές έχουν συντελεστεί στον τρόπο με τον οποίο οι υπηρεσίες και οι επαγγελματίες εργάζονται με τις οικογένειες και τα παιδιά, ιδίως με τα βρέφη και τα νήπια με αναπτυξιακές αναπηρίες. Η έρευνα και η επιστημονική πρόοδος έχουν αναγνωρίσει τον κεντρικό ρόλο της οικογένειας στην ανάπτυξη και τη μάθηση των παιδιών σε νεαρή ηλικία. Έχει επίσης αποδειχθεί ότι τα πιο αποτελεσματικά προγράμματα και πρακτικές είναι οι παρεμβάσεις που υιοθετούν μια προσέγγιση με επίκεντρο την οικογένεια και όχι πρακτικές με επίκεντρο το παιδί. Αν το παιδί χρειάζεται πρόσθετη υποστήριξη, τι γίνεται με τις οικογένειες; Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι και η οικογένεια χρειάζεται υποστήριξη.

Από τη δεκαετία του '70-80, σε διάφορες χώρες, όπως στις ΗΠΑ και σε ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες, η αναγνώριση της σημασίας των πρώτων χρόνων της ζωής και του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ανάπτυξη και η εκπαίδευση του παιδιού, είχε επιπτώσεις στην ανάπτυξη πολιτικών, προγραμμάτων και συνεργατικών ολοκληρωμένων υπηρεσιών (υγείας, εκπαίδευσης και κοινωνικών

υπηρεσιών), γνωστών ως **παρέμβαση στην πρώιμη παιδική ηλικία (ECI)**. Με διεπιστημονικές ομάδες, η ECI δεν είναι ένα περιορισμένο πρόγραμμα πρώιμης διέγερσης που παρέχεται απευθείας στα μικρά παιδιά, από έναν ή περισσότερους θεραπευτές παράλληλα, αντιμετωπίζοντας αποκλειστικά τους περιορισμούς ή τα ελλείμματα του παιδιού. Αντίθετα, είναι μια παρέμβαση σε φυσικά πλαίσια, βασισμένη στις ρουτίνες, τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες του παιδιού και της οικογένειας, δηλαδή στο σπίτι ή σε επίσημα περιβάλλοντα φροντίδας και προσχολικής αγωγής. Σύμφωνα με τα επιστημονικά στοιχεία, οι αρχές και οι πρακτικές της ΕΕΠ, σήμερα, έχουν πολύ συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, δηλαδή μια προσέγγιση με επίκεντρο την οικογένεια, η οποία αναγνωρίζεται ως τρόπος υποστήριξης με αποτελέσματα σε 2 γενιές.

Αλλά γιατί αυτές οι αλλαγές;

Πριν μιλήσουμε για τους λόγους που οδήγησαν στις αλλαγές στις μορφές παρέμβασης με τα μικρότερα παιδιά και τις οικογένειές τους, σας ζητάμε να σκεφτείτε τις σχέσεις με τους επαγγελματίες και να προβληματιστείτε σχετικά με τις παρακάτω προτάσεις, αναφέροντας ποιες θεωρείτε αληθείς (αλήθεια) ή ψευδείς (μύθος).

Ας σκεφτούμε

Διαβάστε κάθε πρόταση και σκεφτείτε αν είναι **μύθος** ή **αλήθεια**.

1. Οι επαγγελματίες πρέπει να λαμβάνουν αποφάσεις για το παιδί μου.

Αυτός είναι ένας ΜΥΘΟΣ: Οι επαγγελματίες πρέπει να παρέχουν στους γονείς σχετικές γνώσεις και πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα εκπαίδευσης και υποστήριξης που βοηθούν τους γονείς να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για τα παιδιά τους.

2. Στη σχέση που δημιουργώ με τους επαγγελματίες, ο κύριος ρόλος μου, ως γονέας/οικογένεια, είναι να παρέχω τις πληροφορίες που μας ζητούνται, να ακούω τους επαγγελματίες και να συμμορφώνομαι με τις οδηγίες που μας δίνουν.

Αυτός είναι ένας ΜΥΘΟΣ: Οι γονείς/οικογένειες θα πρέπει να έχουν ουσιαστική συμμετοχή και εμπλοκή στη διαδικασία παρέμβασης στο παιδί. Οι επαγγελματίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην υποστήριξη και ενίσχυση των ικανοτήτων και της αυτοπεποίθησης των γονέων για την παροχή εμπειριών και ευκαιριών που ενισχύουν την ανάπτυξη του παιδιού κατά τα πρώτα χρόνια της ζωής του.

3. Για να εξασφαλιστεί μια αποτελεσματική σχέση μεταξύ επαγγελματιών και γονέων, οι επαγγελματίες θα πρέπει να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν τις ανάγκες των διαφόρων μελών της οικογένειας, πέρα από τις ανάγκες του παιδιού.

Αυτή είναι η ΑΛΗΘΕΙΑ: Είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη η ποιότητα ζωής τόσο του παιδιού όσο και της οικογένειάς του στο σύνολό της, χωρίς να παραβλέπονται οι ατομικές ανάγκες και τα συμφέροντα των διαφόρων στοιχείων.

4. Σε γενικές γραμμές, οι γονείς είναι αυτοί που γνωρίζουν καλύτερα το παιδί και κατανοούν καλύτερα τις αντιδράσεις και τις συμπεριφορές του.

Αυτή είναι η ΑΛΗΘΕΙΑ: Οι αμοιβαίες αλληλεπιδράσεις μεταξύ του παιδιού και των γονέων του, οι οποίες δημιουργούνται καθημερινά, παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη του παιδιού. Οι επαγγελματίες θα πρέπει να υποστηρίξουν τους γονείς να συνειδητοποιήσουν τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζουν στη μάθηση, την ανάπτυξη και την ένταξη των παιδιών, ως κύριοι φροντιστές κατά τα πρώτα χρόνια.

5. Είναι σημαντικό ένα μικρό παιδί με αναπτυξιακά προβλήματα και η οικογένειά του να μπορούν να έχουν την υποστήριξη μιας ομάδας που περιλαμβάνει διαφορετικούς επαγγελματίες. Ένας από αυτούς τους επαγγελματίες πρέπει να είναι ο διαμεσολαβητής της υπόθεσης ή ο συντονιστής της υπόθεσης και να έχει προνομιακή σχέση με το παιδί και την οικογένεια.

Αυτή είναι η ΑΛΗΘΕΙΑ: Ένας "βασικός συνεργάτης", συνήθως ένας επαγγελματίας από τις υπηρεσίες πρώιμης παιδικής ηλικίας ή τις διεπιστημονικές ομάδες, που ονομάζεται διαμεσολαβητής ή συντονιστής της περίπτωσης, έχει προνομιακό ρόλο στη δημιουργία επαφής με την οικογένεια και το παιδί και στην εκπροσώπηση των άλλων στοιχείων της ομάδας.

Παραδοσιακά, αλλά και σήμερα, οι γονείς, όταν συνάπτουν σχέσεις με τους επαγγελματίες που υποστηρίζουν τα παιδιά τους, τείνουν να τους θεωρούν ειδικούς που κατέχουν τη γνώση. Με τη σειρά τους, οι γονείς τείνουν επίσης να υποτιμούν το ρόλο τους και όλες τις γνώσεις που αποκτούν σε καθημερινή βάση, σχετικά με το παιδί τους, νιώθοντας λίγη αυτοπεποίθηση στην αντιμετώπιση των αναγκών και των απαιτήσεων του παιδιού.

Η προοδευτική πρόοδος της επιστημονικής γνώσης έχει οδηγήσει σε σημαντικές αλλαγές στις πρακτικές εργασίας και παρέμβασης των επαγγελματιών με τα παιδιά και τις οικογένειες, οι οποίες βασίζονται σε σημαντικά στοιχεία:

- Η οικογένεια διαδραματίζει κυρίαρχο ρόλο στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη του παιδιού, ιδίως στις μικρές ηλικίες,
- Αμοιβαίες επιδράσεις εμφανίζονται μεταξύ του παιδιού, της οικογένειάς του και των διαφόρων πλαισίων στα οποία εμπλέκονται.
- Τα δίκτυα κοινωνικής υποστήριξης επηρεάζουν άμεσα και έμμεσα την οικογενειακή ευημερία.

Εκτός από την υποστήριξη των ειδικών αναγκών του παιδιού, η υποστήριξη της οικογένειας και η συνεκτίμηση των αναγκών της είναι ζωτικής σημασίας. Και πάλι, είναι πολύ σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη η ποιότητα ζωής του παιδιού και της οικογένειας στο σύνολό της, χωρίς να παραβλέπονται οι ατομικές ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των διαφόρων στοιχείων. Το σύνολο της οικογένειας πρέπει να αποτελεί τη μονάδα παρέμβασης. Ο τρόπος με τον οποίο οι υπηρεσίες παρέχουν τη βοήθειά τους στην οικογένεια, ο τρόπος με τον οποίο εργάζονται οι επαγγελματίες και η ποιότητα της σχέσης γονέων-επαγγελματιών είναι καθοριστικά για τη μεγαλύτερη ή μικρότερη επίδραση στην ευημερία της οικογένειας και, κατά συνέπεια, στην ανάπτυξη του παιδιού.

Οικοδόμηση μιας εταιρικής σχέσης γονέων-επαγγελματιών: μια οικογενειοκεντρική προσέγγιση

Καθώς προβληματιζόμαστε για τις σχέσεις γονέων-επαγγελματιών, δεν μπορούμε να ξεχάσουμε ορισμένα σχετικά θέματα όπως οι πρακτικές με επίκεντρο την οικογένεια, η συνεργασία, η σύμπραξη και η εμπλοκή !

Το γεγονός ότι οι γονείς συναντώνται με έναν ή περισσότερους επαγγελματίες δεν σημαίνει ότι δημιουργείται πάντα μια πραγματική συνεργασία. **Συνεργασία** είναι οτιδήποτε οικοδομείται μεταξύ ανθρώπων, που συνεπάγεται "κοινή κατανόηση των προσδοκιών και των συμπεριφορών του άλλου" - στην προκειμένη περίπτωση, μεταξύ γονέων και επαγγελματιών. Περαιτέρω, η εταιρική σχέση μπορεί να περιγραφεί ως περιλαμβάνουσα "σχέσεις συνεργασίας, που χαρακτηρίζονται από κοινή λήψη αποφάσεων και στόχους, αμοιβαίο σεβασμό, ισότητα, αξιοπρέπεια, εμπιστοσύνη και ειλικρίνεια" (Rouse, E., 2012).

Η **οικογενειοκεντρική προσέγγιση κατέχει** εξέχουσα θέση στις συνεργασίες και τις σχέσεις οικογένειας-επαγγελματιών, ιδίως στο πλαίσιο των πρακτικών παρέμβασης στην πρώιμη παιδική ηλικία.

Τι είναι η προσέγγιση με επίκεντρο την οικογένεια;

Η **οικογενειοκεντρική προσέγγιση** είναι μια ολοκληρωμένη (οικολογική) προσέγγιση, η οποία αποσκοπεί στην προώθηση και ενίσχυση (ενδυνάμωση) των δεξιοτήτων της οικογένειας και στην κινητοποίηση των δικτύων υποστήριξής της ώστε, άμεσα και έμμεσα, να παρέχει στα παιδιά εμπειρίες και ευκαιρίες που προάγουν την ανάπτυξη και την ποιότητα ζωής τους. Είναι σημαντικό ότι η προσέγγιση αυτή ωφελεί τόσο τα παιδιά όσο και τις οικογένειες.

Επίσης, η προσέγγιση με επίκεντρο την οικογένεια είναι ένας τρόπος συνεργασίας με τις οικογένειες για την καλύτερη κατανόηση των περιστάσεων τους και για να βοηθηθούν οι γονείς να αποφασίσουν ποιες στρατηγικές θα εξυπηρετήσουν καλύτερα τα παιδιά τους καθώς και ολόκληρη την οικογένεια. Οι επαγγελματίες μπορούν να λειτουργήσουν ως διαμεσολαβητές, υποστηρίζοντας τους γονείς στην αντιμετώπιση της μάθησης και της συμπεριφοράς των παιδιών - αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της συμβουλευτικής συνεργασίας.

Οι οικογένειες αναγνωρίζονται ως καθοριστικής σημασίας για τη ζωή των παιδιών, καθώς είναι πλήρως ικανές να κάνουν συνειδητές επιλογές. Οι επαγγελματίες θεωρούν τους εαυτούς τους ως παράγοντες των οικογενειών που ενισχύουν τις υπάρχουσες δεξιότητες και προωθούν την απόκτηση νέων δεξιοτήτων. Οι παρεμβάσεις πρέπει να δίνουν προτεραιότητα στην ανάπτυξη ικανοτήτων και στην κινητοποίηση πόρων/υποστηρικτικών μέσων από τις οικογένειες, προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή εμπειριών και ευκαιριών και να προωθηθούν αλληλεπιδράσεις γονέων-παιδιών υψηλής ποιότητας, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν την ανάπτυξη του παιδιού κατά τα πρώτα χρόνια της ζωής του.

Κατά την έναρξη της εργασίας μεταξύ γονέων και επαγγελματιών, είναι πολύ σημαντικό να οικοδομηθεί μια **αποτελεσματική αμοιβαία συνεργασία** και μια **συνεργασία εμπιστοσύνης μεταξύ οικογένειας και επαγγελματία**.

Ο επαγγελματίας θα πρέπει να παρεμβαίνει σύμφωνα με τις οικογενειοκεντρικές πρακτικές και τις βασικές συνιστώσες τους, όπως:

- Εμπλοκή και ουσιαστική συμμετοχή των φροντιστών της οικογένειας σε όλη τη διαδικασία που αφορά το παιδί, από την αξιολόγηση και τον σχεδιασμό της παρέμβασης μέχρι τις δράσεις που θα αναπτυχθούν και θα ενσωματωθούν στην καθημερινή ζωή του παιδιού και της οικογένειας,
- Συνεργαστείτε με την οικογένεια για να θέσετε στόχους και να ενισχύσετε την ικανότητα και την αυτοπεποίθηση των γονέων να λαμβάνουν αποφάσεις,
- Παροχή εξατομικευμένων, πολιτισμικά ανταποκρινόμενων και τεκμηριωμένων παρεμβάσεων σε κάθε οικογένεια.

Στο πλαίσιο αυτό, το εξατομικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, που προηγουμένως ήταν αποκλειστικά παιδοκεντρικό, αντικαθίσταται από ένα **εξατομικευμένο σχέδιο οικογενειακής υποστήριξης** (*Individualised Family Service Plan - IFSP*), όπου το παιδί με αναπτυξιακά προβλήματα ή αναπηρίες προφανώς δεν ξεχνιέται.

Εργασία και συνεργασίες μεταξύ γονέων και επαγγελματιών: ποιος είναι ο κύριος στόχος;

Ο απώτερος **στόχος κατά τη συνεργασία με τους γονείς βρεφών και νηπίων** ή κατά την ανάπτυξη ενός προγράμματος παρέμβασης στην πρώιμη παιδική ηλικία θα πρέπει να είναι η ενεργοποίηση και η ενδυνάμωση της οικογένειας, προωθώντας την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους και την αίσθηση του ελέγχου σημαντικών πτυχών της οικογενειακής ζωής. Οι επαγγελματίες θα πρέπει να υποστηρίζουν τους γονείς στην εξεύρεση λύσεων και στην καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προτεραιότητες της οικογένειας και του παιδιού, μειώνοντας το οικογενειακό άγχος. Κατά τη

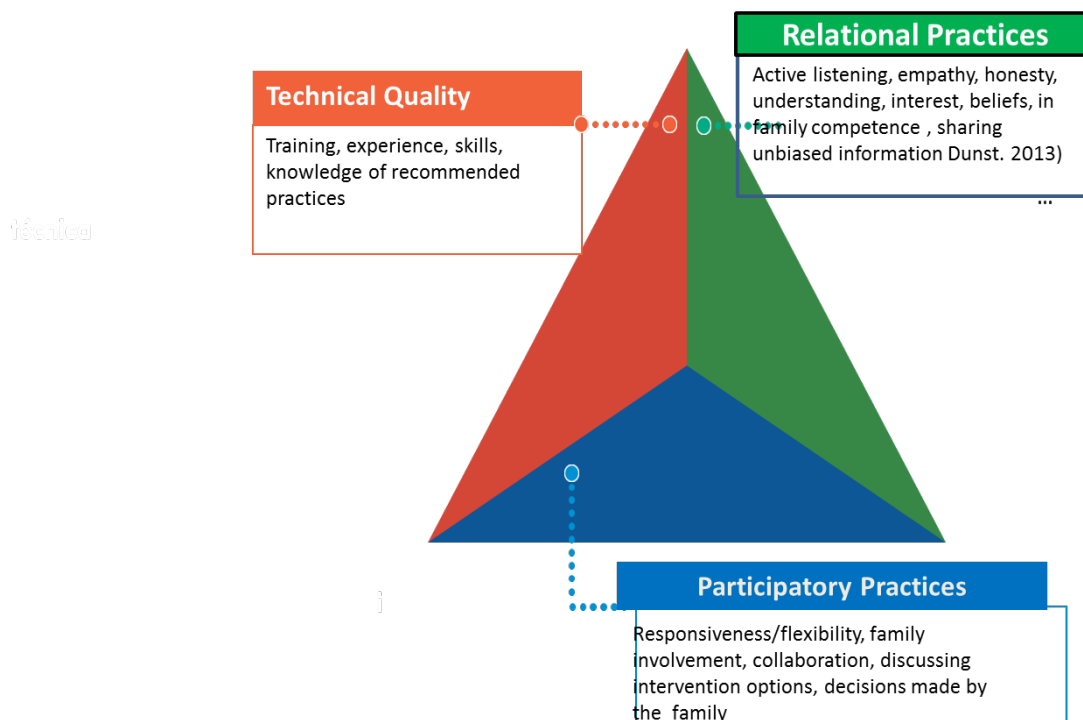
συνεργασία τους με τους γονείς, οι επαγγελματίες θα πρέπει επίσης να συμβάλλουν στην παροχή δυνατότητας και ενδυνάμωσης στις οικογένειες να είναι πιο αυτόνομες και λιγότερο εξαρτημένες από τους επαγγελματίες (Dunst, Trivette και Deal, 1988).

Δεν αρκεί απλώς η έγκαιρη παρέμβαση για να συμβάλει σε μια σημαντική αλλαγή στην ποιότητα ζωής του παιδιού και της οικογένειας. Οι μορφές βοήθειας, οι σχέσεις συνεργασίας μεταξύ των επαγγελματιών και της οικογένειας, οι ρόλοι και οι ευθύνες που πρέπει να αναλάβει κάθε ένα από τα μέρη, η οργάνωση και η λειτουργία των υπηρεσιών και της κοινότητας, είναι καθοριστικοί παράγοντες που συμβάλλουν στα αποτελέσματα της έγκαιρης παρέμβασης, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Τα αποτελέσματα των παρεμβάσεων στις οποίες δεν υπάρχει αποτελεσματική γονική συμμετοχή είναι εξαιρετικά αμφίβολα.

Αποτελεσματικές πρακτικές παροχής βοήθειας για την οικοδόμηση μιας εταιρικής σχέσης

Οι Dunst και Trivette έχουν συμβάλει σημαντικά στην προαγωγή της γνώσης σχετικά με τις πιο αποτελεσματικές πρακτικές παροχής βοήθειας και τον τρόπο προώθησής τους από τους επαγγελματίες. Οι συγγραφείς έχουν εντοπίσει **τρία συστατικά στοιχεία των αποτελεσματικών πρακτικών παροχής βοήθειας** (add reference - Dunst & Trivette, 1987, 1988, citados por Dunst, 1998):

The three components of effective help giving



Source: Dunst, C. J. (1998). Joint responsibility and help giving practices which are effective in the work with families. In L. M. Correia & A. M. Serrano (Org). Parental involvement in early intervention: From child centred practices to family-centred practices (pp. 123-138). Porto: Porto Editora. Adapted and reproduced with the author's permission.

Τα τρία βασικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν τις αποτελεσματικές πρακτικές παροχής βοήθειας και αλληλοσυμπληρώνονται περιλαμβάνουν:

- **Τεχνική ποιότητα:** Θεωρητικές και πρακτικές γνώσεις του επαγγελματία σχετικά με τον τομέα στον οποίο εργάζεται, γνωρίζοντας πώς να απαντά στις αμφιβολίες και τα ερωτήματα που

θέτει η οικογένεια (π.χ. τυπική ανάπτυξη του παιδιού- αναγνώριση και αναγνώριση των αναπτυξιακών αλλαγών).

- **Σχετικές πρακτικές:** Οικοδόμηση της σχέσης εμπιστοσύνης και συνεργασίας, εξασφάλιση ειλικρίνειας, ενσυναίσθησης και σαφήνειας και παροχή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών στην οικογένεια, ενεργή ακρόαση όσων η οικογένεια θέλει να μοιραστεί (π.χ. συμμετοχή των γονέων, εντοπισμός αναγκών, σεβασμός των αποφάσεων της οικογένειας).
- **Συμμετοχικές πρακτικές:** Παροχή των απαραίτητων πληροφοριών, παρέχοντας χώρο στην οικογένεια να λάβει τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Εδώ μπορείτε να βρείτε λεπτομερέστερες πληροφορίες σχετικά με τα συστατικά στοιχεία των αποτελεσματικών πρακτικών παροχής βοήθειας (προσαρμοσμένες από Dunst, 2013).

Συνιστώμενες πρακτικές στην παρέμβαση στην πρώιμη παιδική ηλικία. Ένας οδηγός για επαγγελματίες (<https://www.eurlyaid.eu/eciguidebook-englishversion/>)

Συμπράξεις γονέων-επαγγελματιών: μια ομαδική εργασία

Ορισμένες φορές, οι επαγγελματίες και οι υπηρεσίες (υγείας, κοινωνικές και εκπαιδευτικές) μπορούν να αποτελέσουν πηγή άγχους. Καθημερινά, τα παιδιά και οι γονείς αντιμετωπίζουν και πρέπει να αντιμετωπίσουν διάφορους επαγγελματίες, διαφορετικές θεραπείες, μέσα σε επίσημα εκπαιδευτικά πλαίσια, υπηρεσίες υγείας κ.λπ. Η κατάσταση αυτή δεν είναι εύκολη, φυσικά, όσον αφορά την οργάνωση του οικογενειακού χρόνου και της ζωής ή την οικονομική διαθεσιμότητα της οικογένειας. Επίσης, δεδομένης της ύπαρξης πολλών παράλληλων και κατακερματισμένων θεραπευτικών στηρίξεων, οι απόψεις και οι ασυντόνιστες ενέργειες μεταξύ διαφορετικών επαγγελματιών μπορεί να γίνουν ακατάλληλες ή και να αποτελέσουν υπερφόρτωση, τόσο για το παιδί όσο και για τους γονείς, ψυχολογικά. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να εξασφαλιστούν ολοκληρωμένες υπηρεσίες παρέμβασης στην πρώιμη παιδική ηλικία, με διεπιστημονικές ομάδες που μπορούν να παρέχουν ποιοτικότερες υπηρεσίες στα παιδιά και τις οικογένειες, όπως ήδη υπάρχει σε ορισμένες χώρες. Οι υπηρεσίες ECI μπορούν να βοηθήσουν να ξεπεραστούν πολλές από αυτές τις δυσκολίες.

Ο ρόλος του **διαχειριστή της υπόθεσης, του συντονιστή της υπόθεσης ή του διαμεσολαβητή της υπόθεσης** (μπορεί να υπάρχουν διαφορετικές ονομασίες σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές) είναι επίσης ζωτικής σημασίας. Πρόκειται για έναν επαγγελματία-κλειδί που συντονίζει τις δράσεις με την οικογένεια και άλλους επαγγελματίες υποστήριξης ή πόρους, ο οποίος παρεμβαίνει πρωτίστως απευθείας στο παιδί και τους γονείς, πάντα με την υποστήριξη της ομάδας (ομάδα ECI όταν υπάρχει). Μερικές φορές στις κατ' οίκον επισκέψεις του, ο εν λόγω διαχειριστής μπορεί να συνοδεύεται από άλλον επαγγελματία, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του παιδιού και της οικογένειας.

Το ακόλουθο βίντεο "**Το παιδί σας, η οικογένειά σας και η παρέμβαση στην πρώιμη παιδική ηλικία**": είναι πολύ ενδεικτικό των προοπτικών της οικογένειας και των επαγγελματιών σχετικά με τις αποτελεσματικές πρακτικές παροχής βοήθειας. Πιστεύουμε ότι μπορεί να φανεί χρήσιμο στο έργο που αναπτύσσουν οι διαχειριστές υποθέσεων με τις οικογένειες και με άλλους επαγγελματίες ή ομάδες.

Βίντεο: Το παιδί σας, η οικογένειά σας και η παρέμβαση στην πρώιμη παιδική ηλικία: (6:49)



<https://www.youtube.com/watch?v=DbuV4isNLDI>

Μερικές ερωτήσεις που μπορεί να υποστηρίξουν την εργασία σας με τις οικογένειες...

Με βάση τις προηγούμενες πληροφορίες και το περιεχόμενο του βίντεο, σκεφτείτε να χρησιμοποιήσετε τις ακόλουθες ερωτήσεις με τις οικογένειες, ώστε να μπορέσουν να προβληματιστούν σχετικά με τις εμπειρίες τους όσον αφορά τις σχέσεις που δημιουργούνται με τους επαγγελματίες που παρέχουν συστηματικά υποστήριξη στο παιδί ή/και την οικογένεια. Οι οικογένειες μπορούν να προβληματιστούν σχετικά με τις σχέσεις που έχουν δημιουργηθεί με επαγγελματίες από το περιβάλλον εκπαίδευσης και φροντίδας ή άλλους επαγγελματίες που επίσης παρέχουν συστηματική υποστήριξη στο παιδί και την οικογένεια (π.χ. θεραπευτές, ειδικοί εκπαιδευτικοί, ψυχολόγοι, επαγγελματίες υγείας κ.λπ.)

1. Ακούει πραγματικά ο επαγγελματίας τις ανησυχίες και τα αιτήματά μου;
2. Βλέπει ο επαγγελματίας το παιδί μου και την οικογένειά μου με θετικό και υγιή τρόπο;
3. Παρέχει ο επαγγελματίας τις πληροφορίες που χρειάζομαι για να κάνω σωστές επιλογές;
4. Ανταποκρίνεται ο επαγγελματίας στα αιτήματά μου για συμβουλές ή υποστήριξη;
5. Προσπαθεί πραγματικά ο επαγγελματίας να κατανοήσει την κατάσταση του παιδιού μου και της οικογένειάς μου;
6. Αναγνωρίζει ο επαγγελματίας τα δυνατά σημεία του παιδιού μου και της οικογένειάς μου;
7. Με βοηθά ο επαγγελματίας να συμμετέχω ενεργά στην απόκτηση των πόρων που χρειάζομαι;
8. Είναι ο επαγγελματίας ευέλικτος όταν αλλάζει η κατάσταση της οικογένειάς μου;
9. Με ενθαρρύνει ο επαγγελματίας να πετύχω αυτό που θέλω για τον εαυτό μου;
10. Είναι ο επαγγελματίας ευαίσθητος στις προσωπικές μου πεποιθήσεις;
11. Με υποστηρίζει ο επαγγελματίας όταν παίρνω μια απόφαση;
12. Αναγνωρίζει ο επαγγελματίας τα καλά πράγματα που κάνω ως πατέρας/μητέρα;

Πηγή: Συνιστώμενες πρακτικές στην παρέμβαση στην πρώιμη παιδική ηλικία. Ένας οδηγός για επαγγελματίες (προσαρμοσμένο από Dunst, 2013).

Τέλος, μπορείτε να βοηθήσετε τις οικογένειες να σκεφτούν πώς μπορούν να συμβάλουν ώστε η σχέση που δημιουργούν με τους επαγγελματίες να βασίζεται περισσότερο σε αποτελεσματικές πρακτικές παροχής βοήθειας.

5. Τι πρέπει να γνωρίζει ο διαχειριστής περίπτωσης

a. Επικοινωνία

Γνώση	Πώς λειτουργεί η διαδικασία επικοινωνίας
-------	--

	Κατανόηση του αντίκτυπου των πολιτισμικών διαφορών στην επικοινωνία
	Δικαιώματα των παιδιών και των γονέων
	Επαγγελματικά συστήματα υποστήριξης και υφιστάμενοι κανονισμοί σε αυτά
	Τακτικά και επιτυχημένα εργαλεία επικοινωνίας
	Διαφορετικά στυλ επικοινωνίας
	Σημασία της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας
	Εμπόδια στην επικοινωνία και πώς να τα ξεπεράσετε
Δεξιότητες	Χρήση διαφορετικών γλωσσικών μητρών
	Διαχείριση συγκρούσεων μεταξύ μέντορα και μαθητευόμενου
	Διαμεσολάβηση
	Επικοινωνία με τις αρχές και το σχολείο ως θεσμό
	Οργανωτική
	Ηγεσία
	Παντρολογήματα
	Εποπτικό
	Ευελιξία
	Διαχείριση συγκρούσεων

	Επίγνωση της δικής τους μη λεκτικής επικοινωνίας
	Ελέγξτε αν το μήνυμα έγινε κατανοητό
	Ακούγοντας ενεργά
	Δείχνοντας ενσυναίσθηση
	Κατανόηση της μη λεκτικής επικοινωνίας
	Βοηθώντας τους άλλους να διατυπώσουν τα μηνύματά τους
	Διαχείριση αλλαγών
	Προσαρμόζει τον τρόπο ομιλίας του στο άτομο που τον ακούει
Στάσεις	Ενσυναίσθηση

b. Ανθεκτικότητα

Γνώση	Σύνδεση μεταξύ του πώς σκεφτόμαστε και του πώς αισθανόμαστε
	Εσωτερική και εξωτερική εστίαση του ελέγχου
	Στρατηγικές για να βοηθήσετε τους άλλους να βρουν εναλλακτικές/θετικές σκέψεις
	Συνειδητοποίηση και κατανόηση των λεκτικών (τόνος φωνής, επιλογή και ροή των λέξεων) και μη λεκτικών (οπτική επαφή, γλώσσα του σώματος) ενδείξεων που δείχνουν ότι η αλλαγή είναι δυνατή.
	Θετικές στρατηγικές αντιμετώπισης
Δεξιότητες	Προβλέπει προβλήματα ή καταστάσεις

	Βλέπει τα πράγματα αντικειμενικά
	Δέχεται εποικοδομητική κριτική
	Αναγνωρίζει και αυτορρυθμίζει τα συναισθήματά του
	Ζητά βοήθεια τις κατάλληλες στιγμές
	Ικανότητα αυτόνομης εργασίας
	Κατευθύνει τη συζήτηση από το πρόβλημα στη λύση
	Μιλάει και μοιράζεται συναισθήματα ή/και καταστάσεις
Στάσεις	Επιμονή
	Αισιοδοξία
	Προληπτικότητα
	Κριτική σκέψη
	Αυτοαποτελεσματικότητα

c. Διαχείριση του ομίλου

Γνώση	Ομαδική δυναμική: ρόλοι σε μια ομάδα (ο επιτιθέμενος, ο αστεειεύομενος, ο αρνητής, ο αποσυρόμενος, ο αναζητητής της αναγνώρισης)
	Διαφορετικά στυλ ηγεσίας
	Διαφορετικές στρατηγικές για τη διατήρηση των κινήτρων της ομάδας (δυναμικές συνεδρίες, ατομικές/ομαδικές εργασίες κ.λπ.)

	Τα οφέλη της συνεργασίας με μια ομάδα καθώς και οι προκλήσεις της
	Κατανόηση του ρόλου σας σε μια ομάδα
	Συνθήκες/κανόνες που είναι αναγκαίοι για την αποτελεσματική λειτουργία μιας ομάδας
Δεξιότητες	Διαμεσολαβεί στις οδούς επικοινωνίας εντός μιας ομάδας
	Δημιουργεί ένα άνετο περιβάλλον όπου η ομάδα αισθάνεται ελεύθερη να εκφράσει απόψεις και συναισθήματα
	Διαχειρίζεται διαφορετικούς ανθρώπους, στάσεις και απόψεις
	Ικανός να κρατήσει μια ομάδα σε κίνητρα
	Αλλαγή στυλ για προσαρμογή στη δυναμική της ομάδας
Στάσεις	Ηγεσία
	Δημιουργικότητα
	Δυναμισμός
	Ευκολία στις συναλλαγές με τους ανθρώπους
	Εμπιστοσύνη

d. Διαχείριση συγκρούσεων

Γνώση	Στρατηγικές αντιμετώπισης συγκρούσεων
	Τεχνικές διαχείρισης του άγχους

	<p>Διαφορετικά επίπεδα στα οποία μπορεί να εμφανιστούν συγκρούσεις (ενδοπροσωπικά, διαπροσωπικά, ενδοομαδικά, ενδοοργανωτικά, διαομαδικά και διαοργανωτικά)</p>
	<p>Διαφορετικές αιτίες/πηγές σύγκρουσης (σχέση, διαφορετικές προοπτικές για τη μάθηση των παιδιών, έλλειψη αποσαφήνισης των ρόλων)</p>
	<p>Η σύγκρουση ως κάτι θετικό για την προώθηση της ανάπτυξης</p>
	<p>Δεξιότητες διαπραγμάτευσης</p>
Δεξιότητες	<p>Αποδέχεται διαφορετικούς ανθρώπους, απόψεις και καταστάσεις</p>
	<p>Παρατηρεί και ακούει με προσοχή</p>
	<p>Προσδιορίζει τα συναισθήματα και τις συγκινήσεις που εμπλέκονται σε μια σύγκρουση</p>
	<p>Παραμένει ήρεμος και ουδέτερος σε κατάσταση σύγκρουσης</p>
	<p>Προβλέπει τη σύγκρουση, είναι σε θέση να εστιάζει σε πραγματικές πληροφορίες αντί να επηρεάζεται από τα συναισθήματα</p>
	<p>Βοηθά άλλους ανθρώπους να επιλύσουν μια κατάσταση σύγκρουσης</p>
	<p>Αυτορυθμίζει τα συναισθήματα</p>
Στάσεις	<p>Ηρεμία</p>
	<p>Αυτοπεποίθηση</p>
	<p>Αυτοπεποίθηση</p>
	<p>Αυτοαποτελεσματικότητα</p>
	<p>Αμεροληψία</p>

	Συνεργασία
--	------------

e. Ενημέρωση για την ανάπτυξη του παιδιού

Γνώση	Ανάπτυξη του εγκεφάλου
	Γνωστική ανάπτυξη
	Κατανόηση του αντίκτυπου του στρες και του τραύματος στην ανάπτυξη του παιδιού
	Κοινωνικοπολιτιστική ανάπτυξη
	Μέθοδοι μάθησης
Δεξιότητες	Σχεδιάζει τη μαθησιακή υποστήριξη ανάλογα με τις αναπτυξιακές ανάγκες
	Προσδιορίζει τα στάδια της αλλαγής
Στάσεις	Με επίκεντρο τον άνθρωπο
	Αλλαγή ευαίσθητη

f. Συναισθηματική νοημοσύνη

Γνώση	Mindfulness (αναστοχασμός της ημέρας, του γεγονότος, του ατόμου)
	Στυλ γονέων
	Αυτοδιαχείριση
	Συνειδητοποίηση των προσωπικών συναισθηματικών ερεθισμάτων

	Επίλυση κοινωνικών προβλημάτων
	Κοινωνικά ζητήματα που σχετίζονται με τους συνομηλίκους
	Θετικά συναισθήματα
	Εθνοτικές και πολιτισμικές διαφορές
	Διαχείριση σχέσεων
Δεξιότητες	Αντιλαμβάνεται και κατανοεί τα συναισθήματα
	Επαναδιαμορφώνει τις αντιλήψεις για τον εαυτό του
	Ενσυναίσθηση
	Προοπτικές
	Διαχειρίζεται και ρυθμίζει τα συναισθήματα (δεξιότητες αντιμετώπισης)
	Αποδέχεται τη συναισθηματική επίδειξη
	Γιορτάζει τα θετικά συναισθήματα
	Ανταποκρίνεται στις ανάγκες του παιδιού
	Επιλύει προβλήματα
Στάσεις	Αυτογνωσία
	Αυτοδιαχείριση
	Αυτοπεποίθηση

	Αυτοκινητοποίηση
	Κοινωνική ευαισθητοποίηση

g. Συνεχής αυτοανάπτυξη

Γνώση	Πού να βρείτε και να υποβάλετε αίτηση για κατάρτιση για την ανάπτυξη δεξιοτήτων
	Συνειδητοποίηση των δικών σας δυνάμεων και αδυναμιών
	Συνειδητοποίηση της σημασίας της αυτοανάπτυξης και της δια βίου μάθησης
Δεξιότητες	Οι ίδιες οι αυτόματες αναλύσεις
	Σκέφτεται κριτικά για την απόδοσή του
	Αναγνωρίζει και αναλαμβάνει την ευθύνη για τις δικές του αποφάσεις/λάθη
	Κατανοεί τους δικούς του πόρους και τις αδυναμίες του και εργάζεται για την αυτοανάπτυξή του
	Ζητά και ενεργεί βάσει των ανατροφοδοτήσεων
Στάσεις	Αυτογνωσία και αυτοαναστοχασμός
	Κίνητρο για μάθηση και ανάπτυξη
	Προληπτικότητα
	Περιέργεια

6. Παραδείγματα του πραγματικού κόσμου για έμπνευση

- a. Ο ρόλος του διαχειριστή περίπτωσης στην πρώιμη ανάπτυξη και τις θεραπείες

1. Ο Boldi είναι ένα αγόρι 2,5 ετών. Οι αναπτυξιακές εξετάσεις δείχνουν ότι παρουσιάζει ελλείψεις σε όλους τους τομείς (κινητικός συντονισμός, χειρισμός, γλώσσα και κοινωνικοποίηση), αλλά είναι ένα πολύ ευγενικό, ζωηρό και χαρούμενο παιδί. Έχει επιληψία για την οποία λαμβάνει φαρμακευτική αγωγή. Έχει έναν μικρότερο αδελφό.

Οι γονείς του, ένα νεαρό ζευγάρι, είναι γεμάτοι απόγνωση και ανασφάλεια. Παρακολουθούν κάθε κίνηση του Boldi με μεγεθυντικό φακό. Ζουν σε ένα μέρος και με τέτοιο τρόπο που μπορούν να κάνουν τα πάντα για την ανάπτυξη του Boldi, περιτριγυρισμένοι από μια πληθώρα δυνατοτήτων, όμως είναι φοβισμένοι και αβέβαιοι: θα ήθελαν να δώσουν στο παιδί τους τα πάντα, αλλά δεν θέλουν να το καταβάλουν. Θα πρέπει να ενταχθούν σε μια κοινότητα κατάλληλη για την ηλικία του, να βάλουν το παιδί τους σε παιδικό σταθμό για κοινωνικοποίηση και γλωσσική ανάπτυξη ή να κάνουν ό,τι μπορούν γι' αυτό στο σπίτι για να αποφύγουν πιθανές μολύνσεις; Οι ιατρικές διαβουλεύσεις αφορούσαν κυρίως τη ρύθμιση και τη δοσολογία των φαρμάκων. Αλλά ο Boldi άλλαζε μέρα με τη μέρα, αναπτυσσόταν με τον δικό του τρόπο, με τον δικό του ρυθμό. Κάθε μέρα προέκυπταν νέα ερωτήματα για τους γονείς...

2. Δεν της αρέσει να την αγγίζουν, γι' αυτό και δεν μπορεί να ηρεμήσει για μεγάλο χρονικό διάστημα μετά τα ξεσπάσματά της, τα οποία συχνά φαίνονται να είναι αδικαιολόγητα για το περιβάλλον. Δεν τους αρέσει να πηγαίνουν πουθενά μαζί της εξαιτίας αυτού, μπορεί να έχει ξεσπάσματα ανά πάσα στιγμή, κάτι που η οικογένεια φοβάται, και το περιβάλλον κάνει πολλά αντιφατικά "καλοπροαίρετα" σχόλια. Οι αλλαγές είναι τραυματικές. Μιλάει με πολύ modal τρόπο, με πολύ επιλεκτικό λεξιλόγιο, σε σύνθετες προτάσεις. Ο μικρότερος αδελφός της συχνά δεν καταλαβαίνει τις αντιδράσεις της αδελφής του. Αλλά όταν η Liza δεν έχει προβλήματα, της αρέσει να εμπλέκει τον αδελφό της σε παιχνίδια ρόλων. Ωστόσο, τα ξεσπάσματα έρχονται ξαφνικά, αφήνοντας συχνά ένα από τα αδέλφια, κυρίως τη Liza, να περάσει τη μέρα στο σπίτι των παππούδων και της γιαγιάς και την οικογένεια να ονειρεύεται ένα ευτυχισμένο Σαββατοκύριακο μαζί.

3. Ο Ντόμι, ένα 4χρονο αγόρι, ζει σε ένα αγρόκτημα στην ύπαιθρο. Ένας παράδεισος για άλλα παιδιά: ζώα, φυτά, ανοιχτοί χώροι. Παρόλο που ο γείτονάς του μένει μακριά, η μόνη του παρέα είναι στο νηπιαγωγείο. Αυτό το περιβάλλον προστατεύει τον Ντόμι από τις "δοκιμασίες και τα βάσανα" της κοινότητας, καθώς ο Ντόμι είναι αδέξιος στην επικοινωνία και δεν μιλάει σχεδόν τίποτα. Οι γονείς του, σε απόγνωση, του μιλούν συνέχεια και χαίρονται όταν ο Domi κάνει επιτέλους έναν θόρυβο, όποιος κι αν είναι αυτός. Η προσαρμογή στο νηπιαγωγείο ήταν πολύ δύσκολη και ακόμη και τώρα δεν μπορεί να πει ότι αισθάνεται ευτυχισμένη στην κοινότητα της ηλικίας της. Οι γονείς της νιώθουν τη μοναξιά και τη δυστυχία της.

4. Ο Dani, ένα αγόρι 4 ετών, άρχισε να μιλάει αργά, μετά την ηλικία των 3 ετών, και η ομιλία και η έκφρασή του έγινε δύσκολη με τραυλισμό που έμοιαζε με τραυλισμό. Σε πολλές περιπτώσεις, δεν μπορούσε να κατανοήσει το ρυθμικό, συνεκτικό λόγο που του απευθύνονταν και αντιμετώπιζε δυσκολίες στην ολοκλήρωση των εργασιών, των οδηγιών και των αιτημάτων που του απευθύνονταν. Τα παιδιά δεν μπορούσαν επίσης να συνδεθούν μαζί του, διότι ούτε αυτά καταλάβαιναν τον Dani ούτε ο Dani τα καταλάβαινε. Το προηγούμενος ευγενικό και ενδιαφερόμενο αγοράκι γινόταν όλο και πιο αποτραβηγμένο. Πιθανόν να βρισκόταν συνεχώς αντιμέτωπο με τις δυσκολίες του, άρχισε να μισεί τον κόσμο, που σήμαινε τόση αποτυχία και αβεβαιότητα γι' αυτόν. Η αντίσταση και η προκλητικότητά του έκαναν ακόμη πιο δύσκολη την επικοινωνία μαζί του και την ενασχόληση με κοινές δραστηριότητες. Ο Dani πήγαινε από εξέταση σε εξέταση, από διάγνωση σε διάγνωση, από συμβουλή σε συμβουλή στους γονείς, αλλά όσο περισσότερο προσπαθούσαν να βοηθήσουν οι άνθρωποι, τόσο πιο ισχυρή γινόταν η αντίσταση του Dani.

Και οι τέσσερις περιπτώσεις είναι πραγματικές, με κοινό χαρακτηριστικό την αφοσίωση, την προσοχή, την αβεβαιότητα και την αδυναμία των γονέων. Το αίτημα των γονέων προς τους

επαγγελματίες: να τους πουν τι είδους θεραπεία χρειάζεται το παιδί τους, πόσο τακτικά, για να επιτύχει την κατάλληλη ανάπτυξη. Τι μπορούν να κάνουν οι ίδιοι, οι γονείς, σε αυτή τη διαδικασία, αφού το παιδί περνάει το μεγαλύτερο μέρος της ημέρας μαζί τους στο σπίτι. Είναι επίσης σημαντικό να υπάρχει διαθέσιμη θεραπεία, και αν υπάρχουν πολλοί θεραπευτές που ασχολούνται με το παιδί, θα πρέπει να έχουν μια από κοινού ανεπτυγμένη αντίληψη, ώστε να συγκροτείται ένα συνεκτικό σύστημα.

Οι γνώσεις μας για ορισμένους τομείς της ιατρικής και της θεραπευτικής παιδαγωγικής είναι ήδη τόσο βαθιές που είναι αδύνατο να τις γνωρίσουμε σε πλήρες βάθος. Με άλλα λόγια, είναι απίθανο ο ίδιος θεραπευτής να διεξάγει κινησιοθεραπεία και λογοθεραπεία ή η μουσικοθεραπεία, η οποία συνιστάται ως συμπληρωματική θεραπεία, ή η θεραπεία με τη βοήθεια ζώων, να διεξάγεται από συνάδελφο που είναι ειδικά εξειδικευμένος σε αυτόν τον τομέα.

Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να υπάρχει ένας ειδικός, ένας θεραπευτής, ο οποίος να γνωρίζει την περίπτωση, το παιδί και το περιβάλλον του και ο οποίος να γνωρίζει επίσης τις διαθέσιμες θεραπείες. Φυσικά, στην περίπτωση παιδιών με ελλείμματα επικοινωνίας και λόγου, καλό είναι να υπάρχει ένας λογοθεραπευτής ως επαγγελματίας υποστήριξης, ενώ στην περίπτωση ενός μικρού παιδιού με επιληψία, είναι απαραίτητη η σύνδεση με παιδονευρολόγο. Η γνώση των βασικών θεραπειών που είναι διαθέσιμες στη χώρα είναι επίσης σημαντική για έναν επαγγελματία που εργάζεται σε αυτόν τον ρόλο "διαχειριστή περίπτωσης". Αυτές περιλαμβάνουν: θεραπείες κίνησης, θεραπείες αισθητηριακής ένταξης, θεραπείες γλωσσικής ανάπτυξης και επικοινωνίας και εργοθεραπείες.

i. Τι αναμένεται από έναν διαχειριστή περίπτωσης στην πρώιμη ανάπτυξη;

- Να γνωρίζει τους θεσμικούς και επαγγελματικούς πόρους και τις εγκαταστάσεις στο περιβάλλον
- Να γνωρίζετε τις θεραπείες που χρησιμοποιούνται στην πρώιμη ανάπτυξη, τους στόχους και τις μεθόδους τους.
- Διατηρήστε επαφή με το περιβάλλον του ασθενούς, συμπεριλαμβανομένων των μελών της οικογένειας, των δασκάλων και των γιατρών.
- Να έχουν γνώση της αναπτυξιακής ψυχολογίας και να είναι εξοικειωμένοι με τα βασικά αναπτυξιακά ορόσημα στους αναπτυξιακούς τομείς της γλώσσας, της κινητικότητας, της κοινωνικής συμπεριφοράς και του παιχνιδιού.

ii. Πώς λειτουργεί ένα τέτοιο δίκτυο;

Για να εργαστείτε καλά, χρειάζεστε έναν συνεκτικό και σύνθετο τρόπο σκέψης. Όπως καταδεικνύουν οι παραπάνω περιπτώσεις, υπάρχουν πολλοί αβέβαιοι, απελπισμένοι γονείς που μετακινούνται από ειδικό σε ειδικό μέσα στο σύστημα φροντίδας, από τη μία θεραπεία που αφορά τη συγκεκριμένη μέθοδο στην άλλη. Κάνουν ό,τι τους προτείνει ο γιατρός ή ο ειδικός, σε πολλές περιπτώσεις πέρα από τις δυνάμεις και τις οικονομικές δυνατότητές τους. Σε αυτές τις περιπτώσεις, μια προσέγγιση διαχείρισης περιστατικών μπορεί να είναι αποτελεσματική.

Κατά την πρώτη συνάντηση, ο διαχειριστής της υπόθεσης γνωρίζει την οικογένεια, το παιδί και το κύριο πρόβλημα. Κατά τη διάρκεια των πρώτων συναντήσεων, ο διαχειριστής περίπτωσης σκιαγραφεί το ιστορικό της περίπτωσης, το ιστορικό της οικογένειας και του παιδιού, τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούσαν και τις επιλογές τους. Ο διαχειριστής περίπτωσης παρατηρεί και κρατά σημειώσεις. Ιδανικά, όλες αυτές οι συναντήσεις γίνονται υπό την καθοδήγηση μιας ομάδας που μπορεί αργότερα να παρακολουθήσει την εξέλιξη του παιδιού. Ο θεραπευτής εμπλέκεται σε μεγάλο

βαθμό στη θεραπευτική διαδικασία και στη ζωή μιας οικογένειας, είναι καλό να υπάρχει ένας αντικειμενικός επαγγελματίας διαθέσιμος για να παρακολουθεί τη διαδικασία από καιρό σε καιρό.

Ταυτόχρονα με την εκμάθηση του περιβάλλοντος, είναι επίσης πολύ σημαντικό να παρατηρούμε το παιδί. Συνιστώ τα "Κριτήρια παρατήρησης" που έχουμε καταρτίσει. Το σύνολο των πτυχών περιλαμβάνει την παρατήρηση σε περιβάλλον κοινότητας, κάτι που είναι σημαντικό επειδή η συμπεριφορά ενός παιδιού μπορεί να είναι πολύ διαφορετική σε μια κοινότητα και σε μια κατάσταση δύο ατόμων. Είναι επίσης απαραίτητο να διατηρούμε επαφή με τους επαγγελματίες που εργάζονται στο ίδρυμα φροντίδας προκειμένου να παρέχουμε αποτελεσματική φροντίδα και, ως εκ τούτου, συνιστάται να επισκέπτεται ο διαχειριστής της περίπτωσης το ίδρυμα του παιδιού για να παρατηρεί το παιχνίδι, την επικοινωνία, την ένταξη και τη συμπεριφορά του στην κοινότητα.

Μετά από αυτές τις παρατηρήσεις, είναι απαραίτητη μια κοινή συζήτηση με τους γονείς. Εάν η ομάδα προτείνει θεραπευτική φροντίδα, θα χρειαστεί ένας προβληματισμός: σύμφωνα με τις προτεινόμενες θεραπευτικές μεθόδους και τις τοπικές δυνατότητες. Είναι πολύ σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι οι θεραπευτικές μέθοδοι δεν πρέπει να βασίζονται στα ελλείμματα αλλά στις υπάρχουσες δεξιότητες και ικανότητες, τα δυνατά σημεία, που μπορεί να επιδείξει το παιδί.

Λίγους μήνες μετά την έναρξη των θεραπειών (οι οποίες πραγματοποιούνται σε εβδομαδιαία βάση), οργανώνεται μια συνάντηση παρακολούθησης από τον υπεύθυνο της περίπτωσης. Στη συνάντηση αυτή πρέπει να παρευρίσκονται όλοι όσοι περνούν ποιοτικό χρόνο με το παιδί: γονείς, παππούδες και γιαγιάδες, επαγγελματίες, θεραπευτές. Σε αυτή τη συνάντηση θα πρέπει να συζητηθεί το επίπεδο των σημερινών ικανοτήτων του παιδιού, δηλαδή η αρχική κατάσταση, με ιδιαίτερη έμφαση στο ποιο είναι το επίπεδο (δυνατά σημεία, αγαπημένες δραστηριότητες) πάνω στο οποίο μπορεί να βασιστεί. Θα πρέπει να περιλαμβάνει ποιο είναι το επόμενο αναπτυξιακό ορόσημο, ο επόμενος συγκεκριμένος στόχος και οι ενέργειες που απαιτούνται για την επίτευξή του, καταναμημένες ανά επάγγελμα και μέλη της οικογένειας.

Η εξέλιξη παρακολουθείται κατά τη διάρκεια μιας επίσκεψης ελέγχου, βάσει των κριτηρίων παρατήρησης, 6 μήνες μετά την έναρξη των εργασιών.

Τα αποτελέσματα αξιολογούνται σε μια συνάντηση με τους γονείς, οι οποίοι πρώτα και κύρια λένε στους γονείς τι θεωρούν επιτυχίες, τι θεωρούν προβλήματα και δυσκολίες και πώς βλέπουν το παιδί τους να εξελίσσεται. Οποιοσδήποτε δυσκολίες προκύψουν πρέπει να συζητηθούν και οι γονείς πρέπει να λάβουν συγκεκριμένη βοήθεια. Εάν είναι απαραίτητο, σε αυτή τη συζήτηση θα πρέπει να συμμετέχουν και οι θεραπευτές, οι οποίοι θα είναι επίσης σε θέση να δώσουν ιδέες για το πώς να ξεπεραστούν οι όποιες δυσκολίες προκύπτουν.

Μόλις επιτευχθεί το αναπτυξιακό ορόσημο-στόχος, ο στόχος και τα σχετικά καθήκοντα του περιβάλλοντος και της ομάδας υποστήριξης πρέπει να επανεξεταστούν. Η οργάνωση αυτή είναι ένα από τα καθήκοντα του διαχειριστή περίπτωσης.

Σε πολλές περιπτώσεις ο διαχειριστής της υπόθεσης μπορεί να είναι ο κύριος θεραπευτής του παιδιού. Αλλά είναι επίσης πιθανό τη μια στιγμή να είναι υπεύθυνος/η μόνο για την οργάνωση και την επαφή και την άλλη στιγμή να συμμετέχει στο θεραπευτικό έργο.

ii. Ο ιδανικός χώρος για θεραπευτική φροντίδα που οργανώνεται σε μια μονάδα

Συντονισμένη εργασία σε τουλάχιστον 4 δωμάτια: ένα δωμάτιο κινησιοθεραπείας, ένα δωμάτιο αισθητηριακής ενταξιακής θεραπείας, ένα δωμάτιο παιγνιοθεραπείας και ένα δωμάτιο με λιγότερα ερεθίσματα.

Ο εξοπλισμός των αιθουσών κινησιοθεραπείας είναι αρκετά λεπτομερής στη βιβλιογραφία, δεν θα υπεισέλθω σε λεπτομέρειες.

Η αίθουσα αισθητηριακών ερεθισμάτων είναι εξοπλισμένη με διάφορους εξοπλισμούς αφής, οπτικών ερεθισμάτων και εργοθεραπείας, ο εξοπλισμός αυτός περιγράφεται επίσης λεπτομερώς στη βιβλιογραφία.

Στην αίθουσα παιγνιοθεραπείας, τα παιχνίδια που χρειάζονται είναι κυρίως για καταστασιακό παιχνίδι και παιχνίδι ρόλων: κουζίνα κούκλας, κουκλόσπιτο με κούκλες και έπιπλα, μικρά αυτοκινητάκια, ζάρια, πλαστικά ζωάκια σε μέγεθος χεριού, παιχνίδια μαγαζιού, ζάρια, κάποια παιχνίδια για αποσυσκευασία και συναρμολόγηση, παιχνίδια αντιστοίχισης.

Η αίθουσα χαμηλών ερεθισμάτων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη βρεφική ανάπτυξη και τη λογοθεραπεία για μεγαλύτερα παιδιά, καθώς και για παιδιά που δυσκολεύονται με πλήθος ερεθισμάτων και κουράζονται εύκολα σε μια θάλασσα ερεθισμάτων.

Μόλις γίνει γνωστή η "περίπτωση", ο διαχειριστής της περίπτωσης καθορίζει ποιο δωμάτιο και ποιος θεραπευτής θα πρέπει να παρέχει θεραπεία στο εν λόγω παιδί και την οικογένεια και με ποια συχνότητα. Οι θεραπείες εργάζονται με διαφορετικά εργαλεία αλλά για τον ίδιο στόχο, αυτό εξασφαλίζει τη συνέπεια και την πολυπλοκότητα, αυτό εξασφαλίζει την αποτελεσματικότητα της θεραπείας. Συνεργάζεται με φυσιοθεραπευτές, κινησιοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ειδικούς στην επικοινωνία, γιατρούς ή ψυχολόγους και, πάνω απ' όλα, με την οικογένεια.

Η παρουσίαση των μεθόδων έγκαιρης παρέμβασης που είναι διαθέσιμες στην Ουγγαρία γίνεται κυρίως για να τονιστεί η σημασία και η ποικιλομορφία του έργου του διαχειριστή περιπτώσεων. Είναι αδύνατο για έναν γονέα να βρει το δρόμο του μέσα σε τόσους πολλούς διαφορετικούς τύπους θεραπείας, και ακόμη και οι ιατρικοί βοηθοί δεν μπορεί να αναμένεται ότι γνωρίζουν όλες τις αναπτυξιακές μεθόδους που είναι διαθέσιμες στις συγκεκριμένες περιστάσεις.

b. Το έργο του διαχειριστή υποθέσεων στην πράξη, με συγκεκριμένες περιπτώσεις

1. Ο Τζέιμς είναι ένα αγόρι 2 ετών. Δεν μιλάει καθόλου κατά την εγγραφή του, προφέρει τα πάντα με τον μελωδικό ήχο "e". Ενδιαφέρεται για τα πάντα, ακούει τα αιτήματα, ακούει το όνομά του. Του αρέσει να οδηγεί, γι' αυτό κάνει θόρυβο όταν σπρώχνει το αυτοκίνητο, βάζει το μωρό μέσα ή παίρνει τους κύβους. Του αρέσει επίσης να δραστηριοποιείται στην κουζίνα του μωρού, φορτώνοντας το μωρό στο φούρνο και βάζοντάς το στο πιάτο. Εμπλέκει τον ενήλικα στο παιχνίδι του, αλλά δεν επαναλαμβάνει τις λέξεις. Κάνει και κρατάει οπτική επαφή, μοιράζοντας την ευχαρίστηση και την επιτυχία του. Λιγότερο πρόθυμο να παίξει παιχνίδια κατασκευών, αλλά μπορεί να συμμετέχει. Οι μεγάλες κινήσεις της φαίνονται αρμονικές, αλλά είναι ασταθής και επιφυλακτική. Η ανάπτυξη της κίνησής της έχει προχωρήσει καλά, αν και τα πόδια της έχουν έντονη κλίση προς τα μέσα, γεγονός που τη δυσκολεύει να διατηρήσει τη στάση και την ισορροπία της. Τείνει να δρα απομονωμένα από τους άλλους στην κοινότητα, κάτι που οι φροντιστές θεωρούν ότι προκαλεί άγχος.

2. Η προσοχή της είναι εξαιρετικά ασταθής, αφιερώνοντας μερικά δευτερόλεπτα σε ένα παιχνίδι. Προτιμά να καθαρίζει τα ράφια. Οτιδήποτε βλέπει, το παίρνει, μετά το αφήνει και προχωράει. Μπορεί να εμπλακεί στο παιχνίδι, συνεχίζει τη δραστηριότητα με την καθοδήγηση του ενήλικα, μιμείται απλές κινήσεις (κλείνει την αναδυόμενη πόρτα), αλλά δεν κατανοεί το πλαίσιο του παιχνιδιού (η πόρτα ανοίγει επειδή γύρισε το πόμολο, μετά όταν την κλείσει μπορεί να προσπαθήσει να την ξαναοίξει). Ο κινητικός του συντονισμός φαίνεται άθικτος, αλλά ο έλεγχος και ο σχεδιασμός του παρουσιάζουν σημαντικά ελλείμματα. Δεν περπατάει, σχεδόν τρέχει όλη την ώρα, οπότε πέφτει συχνά. Προτιμά τα παιχνίδια που περιλαμβάνουν δυνατούς ήχους, αλλαγές χρώματος και έντονα απτικά ερεθίσματα και μπορεί να σταματήσει να πετάει σιτάρι ή να πιτσιλάει στο νερό μόνο με μεγάλη δυσκολία. Δεν ακολουθεί στοιχειώδεις οδηγίες, μιμείται μια δραστηριότητα αφού του δείξουν πώς να την κάνει, αλλά σταματά γρήγορα, δεν δίνει σημασία στο αποτέλεσμα, δεν παρακινείται από την ευχαρίστηση της επίλυσης.

3. Ο Ζήνωνας είναι ένα ευγενικό, ήσυχο αγόρι. 2,5 ετών, δεν μιλούσε καθόλου μέχρι τα 2 του χρόνια, τώρα λέει λέξεις, αλλά σπάνια προτάσεις δύο λέξεων, και δεν μπορεί να εκφράσει τις σκέψεις του. Σε καταστάσεις δύο ατόμων, δέχεται και μάλιστα καλωσορίζει τις οδηγίες και την καθοδήγηση των ενηλίκων. Όταν του τίθεται μια ερώτηση επιλογής, επαναλαμβάνει τη δεύτερη εκδοχή, ακόμη και όταν του ζητείται το πρώτο στοιχείο. Σε μια κοινότητα, θα προσκολληθεί σε ένα παιδί μεγαλύτερο ή πιο διεκδικητικό από αυτό και θα μιμηθεί τις ενέργειές του. Σε πολλές περιπτώσεις, δεν κατανοεί τις συνέπειες των πράξεών του ή μαθαίνει μόνο τις κινήσεις. Περιστασιακά, σφίγγει ή δαγκώνει το χέρι του ατόμου που στέκεται ή κάθεται δίπλα του. Τις περισσότερες φορές χωρίς λόγο. Όταν ο σύντροφός του αρχίζει να κλαίει, δεν απομακρύνεται και δεν αντιδρά στο κλάμα. Δεν του αρέσει να ακούει ιστορίες. Του αρέσει να τριγυρνάει και να κοιτάζει με ορθάνοιχτα μάτια, σχεδόν με απορία τον κόσμο. Στις εξετάσεις, προσπαθεί να κάνει όλες τις εργασίες, καταλαβαίνει και ολοκληρώνει τις σαφείς οδηγίες. Τοποθετεί τα παιχνίδια στη θέση τους, ακόμη και όταν ο ενήλικας δεν του το έχει ζητήσει και ακόμη και όταν έχει ζητήσει ρητά από το αγόρι να αφήσει τα παιχνίδια στο τραπέζι.

4. Ήρθαν επειδή δεν μιλάει. Προσκολλάται στη μητέρα του για μεγάλο χρονικό διάστημα. Έχουν πάει σε πολλές εξετάσεις πρόσφατα- η μητέρα του μεταφράζει τη συμπεριφορά του Άγρι ως "φοβισμένη". Η Άγρι δεν ακούει το όνομά της, τραβάει το χέρι της μητέρας της, θέλει να βγει από την πόρτα, αλλά δεν ξέρει τι να κάνει ή πού να πάει. Χαίρεται να ανοίγει και να κλείνει την πόρτα ή να ανάβει και να σβήνει το φως, αλλά δεν κοιτάζει το φως όταν ανάβει ή σβήνει. Ενδιαφέρεται μόνο για τα παιχνίδια μέχρι να τα πάρει από το ράφι. Του αρέσει να παίζει με ένα κουτάλι ή ένα παιχνίδι τραβώντας το ή κουνώντας το μπροστά στα μάτια του. Δεν παίζει με το περιεχόμενο, αλλά παίρνει οπτική ευχαρίστηση από την κίνηση ενός πολύχρωμου παιχνιδιού, ανεξάρτητα από το περιεχόμενο ή τη λειτουργία του. Δεν πηγαίνει στην κοινότητα. Κινείται χωρίς την αίσθηση του κινδύνου. Οι γονείς του δεν μπορούν να συσχετιστούν μαζί του. Δεν μπορεί να εκφράσει τη θέλησή του και δεν ζητά ή δεν δέχεται βοήθεια.

Και οι 4 περιπτώσεις καθυστερημένης ανάπτυξης του λόγου παραπέμφθηκαν στο Ίδρυμα από τους γονείς.

Ωστόσο, και στις 4 περιπτώσεις η καθυστερημένη ανάπτυξη του λόγου οφειλόταν σε άλλα αίτια. Καθώς η αιτία είναι διαφορετική, δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί η ίδια θεραπεία ή οι ίδιες θεραπείες και το περιβάλλον πρέπει να είναι προετοιμασμένο να υιοθετήσει την ίδια προσέγγιση.

Η ιστορία θα μπορούσε να είναι απλή: η λογοθεραπεία έναρξης ομιλίας είναι απαραίτητη και στις 4 περιπτώσεις. Πώς διαφέρουν και πώς μπορεί αυτό να ενταχθεί στο έργο του διαχειριστή περιστατικών;

1. Όταν πραγματοποιείται η πρώτη αξιολόγηση με δύο επαγγελματίες, στόχος τους είναι να περιγράψουν την πιθανή ασυμφωνία που κρύβεται πίσω από το πρόβλημα του παιδιού. Ποια είναι τα δυνατά σημεία, οι αδυναμίες και τα ενδιαφέροντα του παιδιού.

2. Ο θεραπευτής πρέπει να έχει κατά νου τον περιγραφόμενο στόχο πάνω απ' όλα στο έργο του, είτε χρησιμοποιεί κινησιοθεραπεία, είτε αισθητηριακή ένταξη, είτε λογοθεραπεία και γλωσσική παιγνιοθεραπεία. Ο στόχος και το έργο είναι τα ίδια για ένα - ένα παιδί, τα θεραπευτικά εργαλεία και η προσέγγιση μπορεί να διαφέρουν κάπως. Για παράδειγμα, η μίμηση μπορεί να είναι ο στόχος για ένα παιδί που δεν μιλάει, τότε αυτός ο στόχος θα πρέπει να έχει προτεραιότητα σε όλες τις θεραπείες. Όποια μέθοδο και αν χρησιμοποιεί ο θεραπευτής, ο συμφωνημένος αναπτυξιακός στόχος θα πρέπει να είναι το επίκεντρο.

3. Υπό το πρίσμα των υποθέσεων:

Ο Τζέιμς έχει ήδη φτάσει στο στάδιο της χρήσης συμβόλων. Η επικοινωνία του είναι κατάλληλη για την ηλικία του. Ο κινητικός του συντονισμός και έλεγχος είναι ασταθής και είναι αδέξιος στις κινήσεις του. Τα κινητικά ελλείμματα επηρεάζουν τα όργανα που σχηματίζουν την ομιλία. Η

καθυστέρηση της ομιλίας του πιθανόν να οφείλεται σε αυτή την ανωμαλία. Ο διαχειριστής της περίπτωσης θα του παρέχει θεραπείες που θα βελτιώσουν τις κινητικές του δεξιότητες, αλλά θα του επιτρέψουν να εκφράζεται ελεύθερα και δημιουργικά, προς το παρόν, μη λεκτικά. Η λογοθεραπεία έχει ρόλο στην κινητική επιδεξιότητα.

Οι αναπτυξιακές διαφορές του Ραννί επηρεάζουν διάφορους τομείς. Ο διαχειριστής της περίπτωσης πρέπει να συνεργάζεται με τον παιδονευρολόγο, το ίδρυμα φροντίδας και τους δασκάλους, τους θεραπευτές και την οικογένειά της. Χρειάζεται θεραπεία όπου οι αισθητηριακοί δίαυλοι είναι παρόντες στον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό και στη μεγαλύτερη δυνατή δύναμη. Στη βάση της θεραπείας αισθητηριακής ένταξης, χρειάζονται από την αρχή και τα τρία επίπεδα ανάπτυξης της κίνησης: σχεδιασμός, ρύθμιση και συντονισμός, γλωσσική ανάπτυξη ενσωματωμένη στη θεραπεία παιχνιδιού και γνωστική ανάπτυξη. Στην κοινότητα, η φροντίδα των παιδιών με επιληψία απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή, ειδικά επειδή πρέπει να δουλεύονται με ιδιαίτερη προσοχή, αλλά δεν πρέπει ποτέ να αποκλείονται από την ομάδα, ακόμη και με τη μεγαλύτερη καλή διάθεση ("Ξέρω ότι αυτό είναι δύσκολο για σένα, γι' αυτό δεν χρειάζεται να το κάνεις τώρα" πρέπει να αντικατασταθεί από καταστάσεις στις οποίες το παιδί μπορεί να το κάνει μαζί με τους άλλους. Αυτές οι μικρές αλλά σημαντικές πρακτικές θα πρέπει να διδάσκονται από τον διαχειριστή περίπτωσης, μαζί με τους θεραπευτές, στον δάσκαλο και στον βοηθό που είναι ο βοηθός του Ραννί στην ομάδα. Η παροχή φροντίδας σε παιδιά με διαφορετικές αναπτυξιακές ανάγκες και διαφορετική θεραπεία δεν μπορεί να γίνει χωρίς διεπαγγελματική διαβούλευση. Ο διαχειριστής περίπτωσης είναι επίσης υπεύθυνος για την οργάνωση αυτών των συνεδριών.

Το πιο σημαντικό καθήκον για τον Ζήνωνα είναι να μάθει να αντιλαμβάνεται την αιτιότητα, να χρησιμοποιεί την ανθρώπινη ομιλία ως πληροφορία και να χρησιμοποιεί το σύστημα συμβόλων του ως εργαλείο. Αυτά τα καθήκοντα αφορούν τους τομείς της αισθητηριακής ένταξης και της επικοινωνίας και δεν περιλαμβάνουν τη χρήση παραδοσιακών εργαλείων λογοθεραπείας για την έναρξη και την ανάπτυξη της ομιλίας. Η ένταση και ο συντονισμός των θεραπειών θα είναι ευθύνη του διαχειριστή περίπτωσης. Το Ζενο θα χρειαστεί έναν διαμεσολαβητή στην κοινότητα, η εκπαίδευση του οποίου θα είναι επίσης ευθύνη του διαχειριστή περίπτωσης. Καθώς ο Ζήνω είναι ένα νεαρό αγόρι με καλές μαθησιακές ικανότητες, είναι πιθανό ότι οι θεραπείες θα μπορέσουν να επιτύχουν γρήγορα αποτελέσματα. Τα περαιτέρω καθήκοντα, οι στόχοι, η μέθοδος και η συχνότητα των θεραπειών αποτελούν επίσης ευθύνη του διαχειριστή περίπτωσης.

Η Άρρι χρειάζεται σύνθετη υποστήριξη. Η επικοινωνία, ο κινητικός συντονισμός, η ρύθμιση και η οργάνωση, η ένταση των αισθήσεων, όλα εμπλέκονται στην αναπτυξιακή καθυστέρηση της Άρρι. Εδώ είναι σημαντικό να σχεδιαστεί ποιος θα είναι ο κύριος τομέας ανάπτυξης αρχικά, και στη συνέχεια πώς τακτικά και με ποια ένταση μπορεί να ενσωματωθεί ο επόμενος τομέας ανάπτυξης. πώς μπορεί να βοηθήσει το περιβάλλον και να βρεθεί ένας κατάλληλα υποστηρικτικός χώρος κοινοτικής φροντίδας για την Άρρι. Ο διαχειριστής της περίπτωσης θα φέρει σε επαφή τον θεραπευτή, τους γονείς και την οικογένεια και τους εκπαιδευτικούς από όλους τους τομείς που αναφέρονται. Οι μηνιαίες διαβουλεύσεις είναι απαραίτητες, για να προσδιοριστεί ο επόμενος στόχος που πρέπει να αναπτυχθεί, να βρεθούν τα κατάλληλα εργαλεία και το χρονοδιάγραμμα - όλες αυτές οι διαδικασίες συντονίζονται επίσης από τον διαχειριστή περίπτωσης

a. Διαχειριστής περιπτώσεων σε ιδρύματα

Η Ιωάννα είναι ένα 9χρονο κορίτσι. Το διανοητικό της επίπεδο βρίσκεται στα όρια της νοητικής αναπηρίας, η σκέψη της είναι ασπρόμαυρη και πολύ συγκεκριμένη, οπότε δυσκολεύεται να μετρήσει και να διαβάσει, που απαιτούν σκέψη σε σύμβολα. Ωστόσο, πίσω από τη στρατηγική σκέψης που είναι χαρακτηριστική του αυτισμού, αναδύεται μια πολύ ευγενική, καλά κοινωνικοποιημένη συμπεριφορά, που μοιράζεται τις χαρές και τις επιτυχίες του. Ζητά επίσης

βοήθεια, αλλά δεν μπορεί να αρθρώσει σε τι ζητά βοήθεια. Είναι αγχωμένη στο σχολείο, δυσκολεύεται να αφομοιώσει την ύλη, χρειάζεται συνεχή ενίσχυση και ο ιδιαίτερος τρόπος σκέψης της σημαίνει ότι η πρακτική εκπαιδευτική βοήθεια που είναι χρήσιμη για άλλα παιδιά δεν λειτουργεί γι' αυτήν.

Οι δάσκαλοί της είναι συνεργάσιμοι και υποστηρικτικοί με τους γονείς και τους θεραπευτές, αλλά η Ιωάννα αντιμετωπίζει συνεχείς δυσκολίες στην εκμάθηση του σχολικού προγράμματος - το οποίο προφανώς χρειάζεται.

Και σε αυτές τις περιπτώσεις, η βοήθεια ενός διαχειριστή υποθέσεων είναι αναπόφευκτη. Ποιοι είναι και τι κάνουν;

Είναι...

- τον υπεύθυνο επικοινωνίας για το παιδί στο ενιαίο σχολείο, ένα μέλος του συμβουλίου του ενιαίου σχολείου
- παρέχει και παρακολουθεί όλες τις υπηρεσίες που χρειάζεται το παιδί με αναπηρία κατά τη διάρκεια της ολοκληρωμένης εκπαίδευσης
- από την αρχή της ολοκληρωμένης εκπαίδευσης, διατηρώντας επαφή με τους γονείς και τους εξωτερικούς επαγγελματίες που υποστηρίζουν την ανάπτυξη του παιδιού μέσω κάποιας δραστηριότητας.
- Διοργανώνει τακτικές συζητήσεις και κοινά φόρουμ για την κοινότητα των συνομηλίκων του παιδιού με διαφορετική αναπτυξιακή διαταραχή. Οι συζητήσεις αυτές μπορεί να αφορούν ένα συγκεκριμένο πρόβλημα ή ένα προσχεδιασμένο θέμα.
- Παρακολούθηση της προόδου του παιδιού και πραγματοποίηση των απαραίτητων αλλαγών: Η τακτική επίσημη και ανεπίσημη αξιολόγηση αποτελεί μέρος της συνεχούς παρακολούθησης των παιδιών με αναπτυξιακές καθυστερήσεις που έχουν λάβει ολοκληρωμένη εκπαίδευση. Αυτές θα πρέπει επίσης να ενημερώνονται από τον διαχειριστή της περίπτωσης. Σε όλες τις περιπτώσεις, οι αξιολογήσεις αυτές πραγματοποιούνται σε κοινές συναντήσεις με τους γονείς, τους συναδέλφους και, κατά περίπτωση, με εξωτερικούς ειδικούς σε εξειδικευμένα διορθωτικά προγράμματα. Εάν είναι απαραίτητο, μπορούν να γίνουν αλλαγές στα εκπαιδευτικά ή/και υποστηρικτικά προγράμματα από τους εκπαιδευτικούς των ιδρυμάτων.

Ο "διαχειριστής περίπτωσης" είναι συνήθως ειδικός με πτυχίο στην ειδική εκπαίδευση. Κατά περίπτωση, εάν το παιδί το χρειάζεται, θα εργαστεί επίσης ατομικά με το παιδί με διαφορετικές αναπτυξιακές ανάγκες. Είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου, ωστόσο, ότι ο στόχος της ατομικής υποστήριξης είναι πάντα να κλείσει το χάσμα και να επιτρέψει στο παιδί την ευελιξία να ενταχθεί στη μαθησιακή διαδικασία της τάξης/ομαδικής κοινότητας στην οποία τοποθετείται.

b. Πόση και τι είδους υποστήριξη λαμβάνει ένα παιδί

- Για ορισμένα μαθήματα, το παιδί υποστηρίζεται τακτικά ατομικά στην τάξη ή στην ομαδική αίθουσα από έναν ειδικό (προγραμματιστή).
- Περιστασιακά, αλλά τακτικά, σε ατομικές συνεδρίες, το παιδί λαμβάνει υποστήριξη με βάση την κατάλληλη μεθοδολογία. Αυτές μπορεί να είναι μικρές ομάδες ή ατομικές συνεδρίες.
- Εξωσχολικές απογευματινές συνεδρίες θεραπείας μπορούν να παρέχονται σε παιδιά των οποίων η αναπτυξιακή καθυστέρηση ή η αναπηρία το δικαιολογεί. Αυτές περιλαμβάνουν διαταραχές της επικοινωνίας, της αντίληψης και των αισθήσεων.
- Τα παιδιά με αναπτυξιακές δυσκολίες στην επικοινωνία και τις κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να επωφεληθούν από τη σκιάδη εκπαίδευση.

Οι εν λόγω δραστηριότητες υποστήριξης και βοήθειας συντονίζονται από τον υπεύθυνο της περίπτωσης, σε συνεννόηση με τη διοίκηση του ιδρύματος, τη μεθοδολογία και τις διαδικασίες λειτουργίας του παιδικού σταθμού/σχολείου.

Ο διαχειριστής περίπτωσης μπορεί να αναλάβει οποιοδήποτε καθήκον εκτός από αυτό του σκιώδους δασκάλου.

Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα θα ενημερώνουν τα μέλη της ομάδας τους αμέσως μόλις υποβάλλεται αίτημα από γονέα για την εγγραφή παιδιού με αναπηρία στο ίδρυμα. Ο διαχειριστής της περίπτωσης θα επικοινωνήσει με τους γονείς και (με την άδεια και τη συνεργασία τους) με τους προηγούμενους φορείς που έχουν εμπλακεί στην ανάπτυξη του παιδιού.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ο διαχειριστής περίπτωσης δεν είναι ιδιωτικός δάσκαλος ενός συγκεκριμένου παιδιού, στο πλαίσιο του νηπιαγωγείου ή της σχολικής κοινότητας. Οι γονείς, όπως και οι γονείς οποιουδήποτε άλλου παιδιού, μπορούν να διατηρούν επαφή με τους εκπαιδευτικούς, αλλά εφόσον μιλάμε για ειδικές ανάγκες, για την υποστήριξη παιδιών που αναπτύσσονται διαφορετικά, πρέπει να υπάρχει ένας επαγγελματίας με διαφοροποιημένη γνώση και προσοχή στις ενδιαφερόμενες οικογένειες.

Ο ρόλος του διαχειριστή περιπτώσεων προτιμάται από τα σχολεία/νηπιαγωγεία που γνωρίζουν και αποδέχονται την ολοκληρωμένη εκπαίδευση ακριβώς επειδή θέλουν να αποφύγουν τους γονείς να είναι οι συνήγοροι των παιδιών με ειδικές ανάγκες, οι ιδιωτικοί δάσκαλοι. Ως γονείς, είναι σημαντικό όλοι να παίζουν τον παραδοσιακό γονεϊκό ρόλο και οι ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες να καλύπτονται από επαγγελματίες που είναι ικανοί σε αυτόν τον τομέα. Επίσης, αφαιρείται μεγάλο βάρος από τους ώμους των ιδρυμάτων αν οι ειδικές ανάγκες καλύπτονται και συντονίζονται από επαγγελματίες που μπορούν να τις αντιμετωπίσουν στοχευμένα και μόνο με αυτόν τον τρόπο.

c. Η σχέση των ιδρυμάτων υποδοχής με τον "διαχειριστή περίπτωσης"

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ο διαχειριστής περίπτωσης είναι μέλος της επαγγελματικής ομάδας του σχολείου/κέντρου φροντίδας. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε περιπτώσεις όπου απαιτείται αλλαγή φορέα λόγω της ηλικίας του παιδιού ή του ρυθμού προόδου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο διαχειριστής περίπτωσης διατυπώνει συστάσεις προς τους εκπαιδευτικούς και τους γονείς με βάση την αξιολόγησή του για τα αποτελέσματα και τις διαδικασίες. Φυσικά θα συμμετέχει σε όλες τις συζητήσεις που μπορεί να επηρεάσουν τις αποφάσεις.

Ο διαχειριστής της υπόθεσης:

- Συντονίζει τις τακτικές συναντήσεις μεταξύ γονέων και εκπαιδευτικών σχετικά με το πρόγραμμα μάθησης των παιδιών

- Κάθε ενταγμένο παιδί έχει ένα ατομικό πρόγραμμα ένταξης, το οποίο διαχειρίζεται ο υπεύθυνος της περίπτωσης. Είναι δική του/της ευθύνη να χρησιμοποιεί τις νέες πληροφορίες και τις αποφάσεις των συναντήσεων για την επικαιροποίηση του προγράμματος ένταξης του παιδιού. Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται σε κάθε περίπτωση ότι τα άτομα που συμμετέχουν στο πρόγραμμα έχουν πλήρη επίγνωση των στοιχείων του προγράμματος ενταξιακής εκπαίδευσης και συμμερίζονται τις ίδιες αρχές.

d. Πώς η σχολική υποστήριξη μπορεί να βοηθήσει σε ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό σύστημα Χωρίς να είμαστε εξαντλητικοί, παρουσιάζουμε μερικά παραδείγματα καλών αποτελεσμάτων που είναι γνωστά:

1. Καθοδήγηση

Η καθοδήγηση λαμβάνει πολλές μορφές σε όλο τον κόσμο, σε διαφορετικά ιδρύματα, με διαφορετικούς στόχους.

Στην περίπτωση μας, πρόκειται για την υποστήριξη ενός παιδιού με διαφορετική ανάπτυξη σε μια ολοκληρωμένη κοινότητα. Ωστόσο, είναι σημαντικό να περιγράψουμε το είδος και την έκταση της αναπτυξιακής διαφοράς. Στην περίπτωση ενός παιδιού με μαθησιακές δυσκολίες, ο υποστηρικτικός ρόλος ενός ενήλικα μπορεί να είναι αποτελεσματικός εάν αναπτύξει μια στενή σχέση μεταξύ του παιδιού, του γονέα και του εκπαιδευτικού του συγκεκριμένου γνωστικού αντικειμένου.

Στην περίπτωση αυτή, οι γονείς γνωρίζουν τον μέντορα από την αρχή της εκπαίδευσης και συζητούν μαζί του τις ικανότητες και τις δυσκολίες του παιδιού.

Η υποστήριξη μπορεί να παρέχεται στην τάξη ή περιστασιακά σε ειδική αίθουσα. Εάν ο μέντορας έχει δημιουργήσει μια καλή σχέση με το παιδί, η ιδανική κατάσταση είναι ότι το παιδί θα προσεγγίζεται από τον μέντορα μέσω διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας και θα ζητά βοήθεια για την επίλυση ή την κατανόηση δύσκολων εργασιών. Ο δάσκαλος που διδάσκει το μάθημα θα συμβουλευτεί τακτικά τον μέντορα και μαζί θα καταρτίζουν ένα σχέδιο υποστήριξης, σύμφωνα με το αναλυτικό πρόγραμμα και λαμβάνοντας υπόψη τις συγκεκριμένες δυσκολίες του παιδιού.

Ο μέντορας θα πρέπει να είναι ένα άτομο εκπαιδευμένο στην ειδική αγωγή, το οποίο θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του όλα τα δεδομένα σχετικά με την κατάσταση του παιδιού, τις ικανότητες και τα ελλείμματα δεξιοτήτων του.

Ο μέντορας θα πρέπει να ενημερώνεται από τον εκπαιδευτικό για τα "τεστ" αξιολόγησης και παρακολούθησης που θα πραγματοποιηθούν κατά τη διάρκεια του σχολικού έτους και θα πρέπει να προετοιμάζει τον μαθητή που χρειάζεται υποστήριξη για τα γεγονότα αυτά. Το ερώτημα αν ο μέντορας θα συμμετέχει προσωπικά στην ολοκλήρωση των εργασιών αξιολόγησης θα πρέπει πάντα να αποφασίζεται από κοινού. Θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο τύπος της μαθησιακής δυσκολίας και η πρόοδος του παιδιού. Ο γονέας θα ενημερώνεται για την απόφαση, ή μπορεί να ληφθεί η απόφαση από κοινού με τον γονέα.

2. Λέσχη μάθησης

Μπορούμε να υποστηρίξουμε μια συγκεκριμένη αναπτυξιακή καθυστέρηση ή μια καθυστερημένη αναπτυξιακή πορεία με καλά αποτελέσματα στις λέσχες μάθησης, όπου παρέχουμε λέσχες μάθησης για 2-3 παιδιά με παρόμοιες ικανότητες και δυσκολίες.

Σε αυτές τις λέσχες, μικρές ομάδες μαθητών διδάσκονται ένα θέμα ανάλογα με το επίπεδο των μαθητών που συμμετέχουν. Το υλικό για τη λέσχη προετοιμάζεται πολύ προσεκτικά εκ των προτέρων, μαζί με τον εκπαιδευτικό που διδάσκει το θέμα, από τον εκπαιδευτικό που διευθύνει τη λέσχη, κατά προτίμηση έναν εκπαιδευτικό που ειδικεύεται στην ειδική αγωγή. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί επίσης να συμμετέχει ένας ειδικευμένος βοηθός. Η διδασκαλία σε αυτές τις λέσχες ποικίλλει ως προς τη μέθοδο, την ένταση και την προσέγγιση των θεμάτων. Η διδακτέα ύλη δεν διαφέρει από εκείνη της τάξης σας.

Οι μαθητές στις λέσχες παρακολουθούν επίσης την πρόοδό τους ταυτόχρονα με τους συμμαθητές τους, αλλά η ποσότητα και το βάθος της ύλης προσαρμόζεται στις διαφορετικές ικανότητές τους.

Όταν σχεδιάζετε λέσχες μελέτης, είναι σημαντικό να δίνετε προσοχή στην ευελιξία που επιτρέπει στους μαθητές να εγκαταλείπουν το πλαίσιο της λέσχης μελέτης κατά περίπτωση και να συνεχίζουν την πρόοδό τους στην τάξη με τη βοήθεια ενός μέντορα. Το μέγεθος της λέσχης δεν πρέπει να είναι σταθερό, αλλά να αποτελεί εφελτήριο για τα παιδιά που το έχουν ανάγκη.

3. Συμβουλευτική, συμβουλευτική υποστήριξη

Για παιδιά με δυσκολίες συμπεριφοράς, προσαρμογής και προσοχής, υπ. Εξωσχολικές - εκτός σχολικού χρόνου - ομαδικές ή ατομικές συνεδρίες οργανώνονται από σχολεία που παρέχουν ολοκληρωμένη εκπαίδευση. Σε αυτές τις συνεδρίες, τα παιδιά μαθαίνουν στρατηγικές, επίγνωση της κατάστασης, δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και προβλημάτων μέσα από παιχνίδια, θεραπευτικές δραστηριότητες που έχουν σχεδιαστεί για να εντοπίσουν και να αμβλύνουν τις συγκεκριμένες δυσκολίες τους. Οι συνεδρίες αυτές λαμβάνουν χώρα στο σχολικό περιβάλλον και οργανώνονται και υλοποιούνται από το σχολείο.

Οι συμμετέχοντες επιλέγονται βάσει αιτήματος των γονέων, σύστασης των εκπαιδευτικών ή πρότασης των ειδικών υπηρεσιών που συνεργάζονται με το σχολείο. Υπάρχουν περιπτώσεις όπου υπάρχει συνδυασμός αυτών των επιλογών. Αυτές είναι οι πραγματικά βέλτιστες καταστάσεις. Η συνεργασία είναι απαραίτητη για την επιτυχία του στόχου, των παιδιών του εγκεφάλου. Αυτή η μορφή υποστήριξης βασίζεται σε πολύ στενή και συναινετική συνεργασία. Η συνεδρία καθοδηγείται από έναν εκπαιδευτικό με ειδικές ανάγκες ή έναν σχολικό ψυχολόγο με ειδικές γνώσεις σε αυτούς τους τομείς.

Η τακτική επαφή με τους γονείς και όλη την ομάδα του εκπαιδευτικού ιδρύματος μπορεί να συμβάλει στην παροχή αυτής της μορφής υποστηρικτικής υπηρεσίας.

Το παράδειγμα της Πορτογαλίας

Οι πολιτικές και οι πρακτικές παρέμβασης στην πρώιμη παιδική ηλικία που υιοθετήθηκαν στην Πορτογαλία, ιδίως μετά το 2009, με τη δημιουργία του Εθνικού Συστήματος Παρέμβασης στην Πρώιμη Παιδική Ηλικία (SNIPI) (νομοθετικό διάταγμα 281/2009), συνάδουν με ισχυρά επιστημονικά στοιχεία και έχουν αναγνωριστεί διεθνώς ως ορθές πρακτικές. Συγκεκριμένα, είναι σύμφωνες με τα μοντέλα ECI που ορίζονται από το 2005 από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για τις Ειδικές Ανάγκες και την Ενταξιακή Εκπαίδευση (EASNIE, <https://www.european-agency.org/>) με τη συμμετοχή διαφόρων ευρωπαϊκών χωρών και από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την Παρέμβαση στην Πρώιμη Παιδική Ηλικία (EURLY AID, <https://www.eurlyaid.eu/>). Μπορείτε να δείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές και τις πρακτικές ECI στο επόμενο σημείο (σημείο 8) και στον οδηγό που αναφέρεται παρακάτω.

"Συνιστώμενες πρακτικές στην παρέμβαση στην πρώιμη παιδική ηλικία: Associação Nacional de Intervenção Precoce (ANIP, <https://www.anip.pt/>) και των πορτογαλικών συνεργατών της, μεταφράστηκε αργότερα από την Eurlyaid από τα πορτογαλικά στα αγγλικά και σε πολλές άλλες ευρωπαϊκές γλώσσες (π.χ. ουγγρική, πολωνική, ουκρανική, ρωσική κ.λπ.). Ο παρών Οδηγός σκοπεύει να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο για τους επαγγελματίες της ΕΕΠ, καθώς και για τους γονείς και να εξυπηρετεί, ταυτόχρονα, τη διευκόλυνση του έργου της προώθησης και καθοδήγησης ποιοτικών πρακτικών σε όλα τα επίπεδα του Συστήματος Πρώιμης Παρέμβασης.

Επισημαίνουμε τα βασικά συστατικά στοιχεία του μοντέλου ECI και τις πρακτικές που θεωρούνται σημαντική συμβολή στην αποτελεσματικότητά του:

- Μια διατομεακή συνεργασία και ολοκληρωμένες υπηρεσίες - επαγγελματίες από διαφορετικά υπουργεία/υπηρεσίες (υγείας, εκπαίδευσης και κοινωνικής πρόνοιας) που εργάζονται σε διεπιστημονικές ομάδες ECI,
- Η διεπιστημονική ομαδική εργασία - ένας από τους επαγγελματίες της ομάδας ορίζεται ως συντονιστής ή διαμεσολαβητής της περίπτωσης και είναι αυτός/αυτή που παρεμβαίνει άμεσα με το παιδί και τους γονείς του (κατ' οίκον επισκέψεις) και με άλλους φροντιστές από τα εκπαιδευτικά περιβάλλοντα. Αυτός ο επαγγελματίας-κλειδί ενεργεί πάντα με την υποστήριξη της ομάδας και έχει προνομιακό ρόλο στο σχεδιασμό και την εφαρμογή του εξατομικευμένου σχεδίου οικογενειακών υπηρεσιών (IFSP) σε σχέση συνεργασίας με την οικογένεια. Έτσι, μπορεί να έχει ρόλο παρόμοιο με αυτόν του διαχειριστή περίπτωσης, είτε με την οικογένεια και το παιδί, είτε με άλλους επαγγελματίες.
- Ισχυρή εστίαση στην ανάπτυξη των ικανοτήτων των οικογενειών (οικογενειοκεντρική προσέγγιση)
- Μια παρέμβαση σε φυσικά πλαίσια και ρουτίνες του παιδιού και της οικογένειας, δηλαδή στο σπίτι ή σε επίσημες συνθήκες φροντίδας και προσχολικής αγωγής.

Η συνεργασία και η ολοκληρωμένη παρέμβαση δεν είναι μια εύκολη διαδικασία, αλλά, όπως και η διεπιστημονική ομαδική εργασία, αποτελεί το θεμέλιο για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών πρώιμης παρέμβασης για την αντιμετώπιση των αναγκών των παιδιών και των οικογενειών. Απαιτείται πραγματική δέσμευση και συνεχή προσπάθεια μεταξύ των αρμόδιων φορέων, ομάδων και επαγγελματιών.

Η προσέγγιση Nitzan coaching για την υποστήριξη των γονέων που γίνονται διαχειριστές περιπτώσεων

Η προσέγγιση Nitzan βασίζεται στην υπόθεση ότι το κλειδί για την επιτυχία ενός παιδιού βρίσκεται στα χέρια των γονέων. Έχουν τη δυνατότητα να βοηθήσουν τον εαυτό τους και τα παιδιά τους στο σπίτι, στο σχολείο και στην κοινωνία.

Μελέτες δείχνουν ότι η υποστήριξη των γονέων παιδιών με νοητική αναπηρία έχει ως αποτέλεσμα την ενίσχυση του αισθήματος ικανότητας των γονέων. Αυτό συμβάλλει στην επιτυχία του παιδιού τους. Παράγει ουσιαστικά, θετικά αποτελέσματα για τα παιδιά, την οικογένεια και την κοινωνία στην οποία ζουν.

Ο Nitzan Israel έχει αναπτύξει ένα ειδικό μοντέλο για την προπόνηση γονέων, από τη Maly Danino, συγγραφέα του βιβλίου "Ο γονέας ως προπονητής". Ο κύριος στόχος είναι να μπορέσουν οι γονείς να γίνουν διαχειριστές των περιπτώσεων των δικών τους παιδιών.

Το coaching είναι μια ενδυναμωτική διαδικασία που χρησιμοποιεί την αυτο-ανασκόπηση και την αυτο-διόρθωση του γονέα σύμφωνα με το δικό του ρυθμό, ενώ παράλληλα παρέχει προσεκτική ακρόαση και αποδοχή χωρίς κρίση ή κριτική από τον coach.

Η διαδικασία επιτρέπει την αξιολόγηση των επιτευγμάτων και της μετρήσιμης προόδου. Ο γονέας αποκτά γνώσεις και δεξιότητες μέσω της διαδικασίας coaching που τον βοηθούν να ενεργεί με αποτελεσματικότερο τρόπο με το παιδί του με ασκήσεις και πρακτική εξάσκηση. Ο γονέας μαθαίνει να αναγνωρίζει τα πρότυπα συμπεριφοράς του που χρησιμοποιεί για να αντιμετωπίζει κρίσεις και συγκρούσεις και βοηθά στη βελτίωση των σχέσεων σε όλους τους τομείς της ζωής.

Οι συνεδρίες coaching καθοδηγούνται από επαγγελματίες που ειδικεύονται στον τομέα των μαθησιακών δυσκολιών, σε ένα πλαίσιο 12 ατομικών συναντήσεων που πραγματοποιούνται μία φορά την εβδομάδα, μιάμιση ώρα για κάθε συνάντηση.

Η προσέγγιση coaching του Nitzan παρέχει:

- Προσδιορισμός και ανάπτυξη ικανοτήτων και δυνατών σημείων
- Βελτίωση και σχεδιασμός αποτελεσματικών προτύπων συμπεριφοράς
- Βελτιωμένη ικανότητα συνεργασίας και συντονισμού της επαγγελματικής υποστήριξης του παιδιού με αναπηρία
- Εργαλεία για την αποτελεσματική αντιμετώπιση συγκρούσεων και κρίσεων στην οικογένεια και με τους επαγγελματίες
- Ανάπτυξη της συνομιλικής ικανότητας με τη χρήση της οικείας και ενδυναμωτικής επικοινωνίας
- Βελτίωση των οικογενειακών σχέσεων

<https://eng.nitzan-israel.org.il/home/nitzan-services/parents-coaching.aspx>