

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ

(ΘΕΣΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ
ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ -
ΓΝΩΜΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ)



ΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:

ΒΑΡΒΙΑ ΜΑΡΙΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
ΘΕΟΧΑΡΙΔΗ ΜΑΡΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΜΑΙΡΗ

ΠΑΤΡΑ, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 1998

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ

(ΘΕΣΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ
ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ -
ΓΝΩΜΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ)



ΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:

ΒΑΡΒΙΑ ΜΑΡΙΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ

ΘΕΟΧΑΡΙΔΗ ΜΑΡΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΜΑΙΡΗ

ΠΑΤΡΑ, ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 1998

ΑΡΙΘ. ΠΡ. ΕΙΣΑΓ. ΠΡΑΞ.	2625
---------------------------	------

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Στο σημείο αυτό νιώθουμε την ανάγκη να ευχαριστήσουμε κάποια άτομα που βοήθησαν και συμπαραστάθηκαν στην πραγματοποίηση αυτής της μελέτης. Συγκεκριμένα, ευχαριστούμε την υπεύθυνη καθηγήτρια της πτυχιακής Κα Μαίρη Χαραλάμπους για την πολύτιμη και πολύπλευρη βοήθεια που μας προσέφερε.

Θέλουμε, επίσης, να ευχαριστήσουμε την Κα. Ελένη Καράτζά, Κοινωνική Λειτουργό του Νοσοκομείου Παιδων Καραμανδάνειο, γιατί χωρίς τη συμπαράστασή της δεν θα ήταν δυνατόν να πραγματοποιήσουμε το δεύτερο τμήμα της μελέτης μας.

Τέλος, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον Κο Γιώργο Δημητρόπουλο στην παροχή των μέσων επεξεργασίας των κειμένων, στη παροχή βοήθειας σχετικά με τη στατιστική ανάλυση και των εικόνων που εμφανίζονται στην εργασία μας. Επίσης, και την Κα Ευγενία Δημητροπούλου για την βοήθειά της στην δακτυλογράφηση των κειμένων. Ευχαριστούμε και τον Κο Σπύρο Χατζή για την πολύτιμη βοήθειά του στην εκτύπωση της μελέτης.

Κλείνοντας, κρίνουμε απαραίτητο να ευχαριστήσουμε η μία ερευνήτρια την άλλη, για την άψογη συνεργασία και αλληλοσυμπάρσταση και ευχόμαστε, η μία στην άλλη: Καλή Σταδιοδρομία!!!!!!!

Βαρβία Μαρία Αλεξάνδρα

Θεοχαρίδη Μαρία

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η μελέτη αυτή που έγινε σε δύο διαφορετικά επίπεδα (σε εκείνο των επαγγελματιών Κοινωνικών Λειτουργών και σε εκείνο των πελατών των Κοινωνικών Υπηρεσιών) είχε σκοπό να αναζητήσει από τη μία, το πως αντιδρούν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί στο ενδεχόμενο πραγματοποίησης μιας έρευνας που αφορά τις αντιλήψεις των πελατών των Κοινωνικών Υπηρεσιών για την Κοινωνική Εργασία, και από την άλλη, αποσκοπούσε στην αναζήτηση των αντιλήψεων ενός μικρού δείγματος πελατών μιας Κοινωνικής Υπηρεσίας.

Θέλαμε, δηλαδή, να δούμε αν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί επιθυμούν ή όχι να γίνει μια τέτοια έρευνα, ποιές είναι οι επιφυλάξεις τους και ποια είναι η στάση τους απέναντι στους πελάτες τους. Από την άλλη θέλαμε να έχουμε μια ένδειξη για το αν οι αντιλήψεις των πελατών των Κοινωνικών Υπηρεσιών θα μπορούσαν να φανούν χρήσιμες στους επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς.

Ξεκινώντας την μελέτη, γίνεται μια ιστορική αναδρομή στο Κράτος Πρόνοιας και την εξέλιξή του μέχρι σήμερα, μία γενική αναφορά στην εξέλιξη της Κοινωνικής Εργασίας και στο πως αυτή συνδέεται με τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Στη δεύτερη ενότητα επιχειρείται μία αναφορά στις αρχές και αξίες που καθορίζουν την Κοινωνική Εργασία, καθώς και στον Κώδικα Δεοντολογίας του επαγγέλματος. Αναφορά, επίσης, γίνεται στις μεθόδους Κοινωνικής Εργασίας (Κ.Ε.Α.-Κ.Ε.Ο-Κ.Ε.Κ.), γιατί παρόλο που εμείς δώσαμε έμφαση μόνο στη μία μέθοδο (Κ.Ε.Α.) - και αυτό γιατί κατά την άποψή μας, από αυτή θα αντλούσαμε τις πληροφορίες που θέλαμε σχετικά με τα ζητούμενά μας - κρίναμε απαραίτητο ο αναγνώστης να έχει μία πιο ολοκληρωμένη άποψη για την Κοινωνική Εργασία.

Στη συνέχεια έγινε αναφορά στους τομείς δραστηριότητας του Κοινωνικού Λειτουργού και στην δομή και λειτουργία των Κοινωνικών Οργανώσεων. Επίσης, αναφέρονται οι συνθήκες κάτω από τις οποίες εργάζεται ο Κοινωνικός Λειτουργός. Ιδιαίτερα, εστίασαμε στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων.

Στη τέταρτη και πέμπτη ενότητα μελετήσαμε την έννοια «πελάτης» αναλυτικά, καθώς και τις δεξιότητες που πρέπει να έχει ο Κοινωνικός Λειτουργός· στη συνέχεια αναφερθήκαμε στην μεταξύ τους σχέση.

Το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε και που έχει δύο κατευθύνσεις: η μία αφορά τους Κοινωνικούς Λειτουργούς και η άλλη αφορά τους πελάτες. Η μέθοδος που χρησιμοποιήσαμε για να μελετήσουμε το πρώτο δείγμα μας ήταν η συνέντευξη, ενώ για το δεύτερο δείγμα μας χρησιμοποιήσαμε το ερωτηματολόγιο με συνέντευξη. Το πρώτο δείγμα είναι Κοινωνικοί Λειτουργοί που εργάζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων, ενώ το δεύτερο δείγμα μας είναι άτομα που μεταγγίζονται στη Μονάδα Μεσογειακής Αναιμίας του Νοσοκομείου Παίδων Πατρών Καραμανδάνειο.

Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στην ποσοτική και ποιοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Στο τελευταίο κεφάλαιο, μετά από την βιβλιογραφική μας μελέτη και την περαιτέρω εργασία καταλήγουμε σε συμπεράσματα και προτάσεις που αφορούν τη σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη.

Τέλος, ελπίζουμε πως αυτή η μελέτη θα αποτελέσει ερέθισμα για περαιτέρω διερεύνηση του αντικειμένου.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ

Σχήμα 1: Οι κατηγορίες των πελατών σύμφωνα με τους Mayer και Timms	σελ.91
Σχήμα 2: Οι κατηγορίες των πελατών κατά την Καλούτση	σελ.94
Σχήμα 3: Οι κατηγορίες των πελατών κατά την Breton	σελ.95
Σχήμα 4: Οι κατηγορίες των πελατών κατά την Μαλακιώση Λοϊζου	σελ.96
Σχήμα E1: Μικρό, πυκνό οικογενειακό δίκτυο	σελ.98
Σχήμα E2: Κοινωνικό δίκτυο χαμηλής πυκνότητας	σελ.99
Σχήμα E3: Η εργασιμότητα του πελάτη κατά την Perlman	σελ.102
Πίνακας 1: Φύλο	σελ.119
Πίνακας 2: Ηλικία	σελ.120
Πίνακας 3: Με πόσα άτομα μένετε;	σελ.120
Πίνακας 4: Με πόσα άτομα μένετε;	σελ.121
Πίνακας 5: Με πόσα άτομα μένετε;	σελ.121
Πίνακας 6: Με πόσα άτομα μένετε;	σελ.121
Πίνακας 7: Εκπαίδευση	σελ.122
Πίνακας 8: Εργάζεστε;	σελ.122
Πίνακας 9: Τι δουλειά κάνετε;	σελ.123
Πίνακας 10: Γνωρίζατε ότι στο Καραμανδάνειο υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία;	σελ.123
Πίνακας 11: Αν Ναι, πως το γνωρίζατε;	σελ.124
Πίνακας 12: Τι νομίζετε ότι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός;	σελ.125
Πίνακας 13: Είχατε προσωπική επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό;	σελ.125
Πίνακας 14: Πως έγινε η πρώτη επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό;	σελ.126
Πίνακας 15: Σας είχαν ενημερώσει ότι πρόκειται να σας επισκεπτει Κοινωνικός Λειτουργός;	σελ.126

Πίνακας 16: Πριν έρθετε σε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό είχατε προσπαθήσει να συζητήσετε θέματα που σας απασχολούν με κάποιον άλλο;	σελ.126
Πίνακας 17: Εαν είχατε προσπαθήσει να συζητήσετε θέματα που σας απασχολούν με κάποιον άλλον, ποιός ήταν αυτός;	σελ.127
Πίνακας 18: Την πρώτη φορά που είδατε τον Κοινωνικό Λειτουργό ήσασταν μόνη/μόνος ή με κάποιο άλλο πρόσωπο;	σελ.127
Πίνακας 19: Σε ποιόν έχετε πει ότι έχετε επικοινωνία με Κοινωνικό Λειτουργό;	σελ.128
Πίνακας 20: Πως νιώθατε πριν δείτε τον Κοινωνικό Λειτουργό την πρώτη φορά;	σελ.129
Πίνακας 21: Πως νιώθατε κατά τη διάρκεια της πρώτης σας συνάντησης με τον Κοινωνικό Λειτουργό;	σελ.129
Πίνακας 22: Μετά από κάθε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό πως νιώθατε;	σελ.130
Πίνακας 23: Κατά την πρώτη επικοινωνία ορίσατε τον αριθμό των συναντήσεων που θα έχετε;	σελ.131
Πίνακας 24: Ορίσατε τη συχνότητα των συναντήσεων;	σελ.131
Πίνακας 25: Ορίσατε το περιεχόμενο των συναντήσεών σας;	σελ.132
Πίνακας 26: Κάθε πότε είχατε συνάντηση με τον Κοινωνικό Λειτουργό;	σελ.132
Πίνακας 27: Τι κάνετε με τον Κοινωνικό Λειτουργό κατά τη διάρκεια των συναντήσεών σας;	σελ.132
Πίνακας 28: Όλα αυτά που κάνετε σας βοηθάνε σε κάτι;	σελ.133
Πίνακας 29: Πόσες συναντήσεις έχετε κάνει μέχρι τώρα;	σελ.133
Πίνακας 30: Οι συναντήσεις έχουν γίνει μόνο στο Νοσοκομείο	σελ.134
Πίνακας 31: Υπήρξαν και άλλοι τρόποι επικοινωνίας μεταξύ σας κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας;	σελ.135
Πίνακας 32: Εάν υπήρξαν κι άλλοι τρόποι επικοινωνίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας ποιοί ήταν αυτοί;	σελ.135
Πίνακας 33: Αν υπήρξαν κι άλλοι τρόποι επικοινωνίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό ποια πρωτοβουλία ήταν;	σελ.136
Πίνακας 34: Έχουν γίνει όλες οι συναντήσεις που έχετε ορίσει;	σελ.136

Πίνακας 35: Εάν δεν έγιναν όλες οι συναντήσεις που είχατε ορίσει ποιός ήταν ο λόγος;	σελ.137
Πίνακας 36: Έχει λήξει η συνεργασία σας;	σελ.137
Πίνακας 37: Εάν έχει λήξει η συνεργασία σας έφτασε μέχρι το τέλος όπως είχατε ορίσει;	σελ.138
Πίνακας 38: Μείνατε ευχαριστήμενοι από τη συνεργασία σας;	σελ.138
Πίνακας 39: Μετά το τέλος της συνεργασίας σας πως νιώσατε;	σελ.139
Πίνακας 40: Εάν δεν έχει λήξει η συνεργασία σας είσαστε ευχαριστημένος μέχρι τώρα;	σελ.139
Πίνακας 41: Τι περιμένετε από έναν Κοινωνικό Λειτουργό;	σελ.141
Πίνακας 42: Θα ξαναζητούσατε βοήθεια από Κοινωνικό Λειτουργό;	σελ.141
Κατάλογος Κοινωνικών Υπηρεσιών Πάτρας	Παράρτημα Δ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το πρόβλημα

Ιστορικό της μελέτης και διαμόρφωση του σκοπού

Σκοπός της μελέτης

Ορισμοί όρων

II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Ενότητα Α1.1: Ιστορική αναδρομή της Κοινωνικής Πρόνοιας - Α1.11: Η εξέλιξη της Κοινωνικής Πρόνοιας στην Ελλάδα - Α1.111: Η Κοινωνική Πρόνοια σήμερα

Ενότητα Α2.1: Ιστορική αναδρομή της Κοινωνικής Εργασίας - Α2.11: Σύγχρονες τάσεις

Ενότητα Α3: Τα ανθρώπινα δικαιώματα

Ενότητα Β1: Αρχές - Αξίες - Δεοντολογία

Ενότητα Β2: Μέθοδοι Κοινωνικής Εργασίας (Κ.Ε.Α., Κ.Ε.Ο., Κ.Ε.Κ.)

Ενότητα Γ1: Τομείς δραστηριότητας του Κοινωνικού Λειτουργού

Ενότητα Γ2: Κοινωνικές Υπηρεσίες-Δίκτυο Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Πατρέων. Γ21: Δομή και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών - Γ211: Η δομή των Υπηρεσιών - Γ2111: Η διοίκηση των Υπηρεσιών - Γ21111: Οι οικονομικοί πόροι των

Κοινωνικών Υπηρεσιών - Γ2ν: Ο ρόλος της Κοινωνικής Εργασίας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες - Γ2νι: Δυσκολίες στις συνθήκες εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού - Γ2νιι: Δίκτυο Κοινωνικών Υπηρεσιών Δήμου Πατρέων

Ενότητα Δ: Ο Κοινωνικός Λειτουργός

Δι: Δεξιότητες του Κοινωνικού Λειτουργού

Διι: Η σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - πελάτη

Διιι: Η θέση ισχύος του Κοινωνικού Λειτουργού - Πατερναλισμός

(paternalism)

Διiv: Η ενίσχυση (empowerment) του πελάτη

Ενότητα Ε: Ο πελάτης

Ει: Η ψυχολογία του πελάτη

Ειι: Οι προσδοκίες του πελάτη

Ειιι: Κατηγορίες πελατών

Εiv: Τα φυσικά - κοινωνικά δίκτυα των πελατών

Εv: Η εργασιμότητα του πελάτη

III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Ενότητα Α: Είδος της έρευνας

Ενότητα Β: Σκοπός της έρευνας

Ενότητα Γ: Ερωτήματα - Υποθέσεις

Ενότητα Δ: Δειγματοληψία

Ενότητα Ε: Τρόπος προσέγγισης

Ενότητα Στ: Το ερωτηματολόγιο

Ενότητα Ζ: Το πλαίσιο μελέτης

Ενότητα Η: Τρόπος ανάλυσης των πληροφοριών

IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ενότητα Α: Ποσοτική ανάλυση στοιχείων

Ενότητα Β: Ποιοτική ανάλυση στοιχείων

V. ΠΕΡΙΛΗΨΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

A. Τα ερωτηματολόγια

ΑΙ: Το ερωτηματολόγιο προς τους Κοινωνικούς Λειτουργούς

ΑΙΙ: Το ερωτηματολόγιο προς τους πελάτες

B. Αλληλογραφία:

ΒΙ: Σχέδιο Γράμματος

ΒΙΙ: Υπηρεσιακό Σημείωμα από την υπεύθυνη καθηγήτρια της μελέτης

ΒΙΙΙ: Υπηρεσιακό Σημείωμα από τον προϊστάμενο του Τμήματος

Κοινωνικής Εργασίας, του Τ.Ε.Ι Πάτρας

Γ. Υπουργικές Αποφάσεις

ΓΙ: Ν.Δ 1978 «Περί καθορισμού του αντικειμένου εργασίας των

Κοινωνικών Λειτουργών»

ΓΙΙ: Ν.Δ 1992 «Άσκηση του Επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού»

Δ. Κατάλογος Κοινωνικών Υπηρεσιών Πάτρας

Ε. Γνωμοδότηση περί του απορρήτου 9/31-10-88 Εισαγγελία Αρείου

Πάγου

ΣΤ. Οι Μηχανισμοί Άμυνας του Εγώ (κατά τον Μάνου Ν. 1988, σελ.61)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Η Μ. Mathieu (1985, σελ.19) αναφέρει ότι, “σήμερα το Κράτος είναι ο κύριος φορέας Κοινωνικών Υπηρεσιών. Στις χώρες που συνηθίζουμε να ονομάζουμε ανεπτυγμένες, οι Κοινωνικές Υπηρεσίες ήταν δημιούργημα της ιδιωτικής πρωτοβουλίας. Το Κράτος άρχισε να αναλαμβάνει αυτόν τον τομέα όταν τα προβλήματα ξεπέρασαν τις δυνατότητες της ιδιωτικής πρωτοβουλίας. Έτσι, σήμερα μπορούμε να πούμε με σιγουριά ότι ο μεγαλύτερος εργοδότης των Κοινωνικών Λειτουργιών διεθνώς είναι το Κράτος -άμεσα στις κρατικές υπηρεσίες, έμμεσα στις υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από το Κράτος.

Στην Ελλάδα το δύσκολο έργο της κοινωνικής πρόνοιας έχει αναλάβει κυρίως το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας με τις κεντρικές και περιφερειακές του Υπηρεσίες. Εφαρμόζει προγράμματα, μέσω των Κοινωνικών Υπηρεσιών, που στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την ευημερία όλων των πολιτών, και παρέχουν διευκολύνσεις σε άτομα και ομάδες πληθυσμού για να καλλιεργήσουν όλες τις δυνατότητές τους και να δώσουν έκφραση στη δημιουργικότητά τους (Α. Καφαντάρη, 1987, σελ.35).

Αξιοσημείωτο, όμως, είναι το γεγονός ότι τα προγράμματα αυτά δεν φέρουν τη σφραγίδα εκείνων των ανθρώπων που χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο τις υπηρεσίες αυτές. Η συμμετοχή του πελάτη, όπως προέβλεπε το νέο σύστημα δημοκρατικού προγραμματισμού (Εκθέσεις για το πρόγραμμα 1983-1987, σελ.58), δεν επιτυγχάνεται. Ο πελάτης εξακολουθεί να παραμένει ένας απλός θεατής των όσων γίνονται γι' αυτόν.

Στην παρούσα μελέτη θέλουμε να σχηματίσουμε μια άποψη για το πώς αντιμετωπίζουν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί το ενδεχόμενο πραγματοποίησης μιας έρευνας των αντιλήψεων των πελατών των Κοινωνικών Οργανώσεων για την Κοινωνική Εργασία. Θέλουμε, επίσης, να μελετήσουμε ένα μικρό δείγμα πελατών μιας Κοινωνικής Υπηρεσίας, για να δούμε αν τα αποτελέσματα μιας τέτοιας έρευνας θα μπορούσαν να φανούν χρήσιμα στους Κοινωνικούς Λειτουργούς ειδικότερα, και στις Κοινωνικές Υπηρεσίες γενικότερα.

Κατά τη βιβλιογραφική μας μελέτη συναντήσαμε ελάχιστα βιβλία, άρθρα και μελέτες (κυρίως στη ξένη βιβλιογραφία), όπου μιλά το ίδιο το άτομο - πελάτης και κρίνει τις υπηρεσίες που έχει δεχτεί και κατ' επέκταση και την Κοινωνική Εργασία.

Οι Mayer και Timms (1970, σελ.2-3) υποστηρίζουν πως, εάν επιθυμούμε να αξιοποιήσουμε, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, τις πηγές της Κοινωνικής Εργασίας, θα πρέπει να λάβουμε υπόψη μας το πώς εκτιμούν οι πελάτες των Οργανώσεων τις υπηρεσίες αυτές. Αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να προσαρμόζουμε τις υπηρεσίες μας στις «απαιτήσεις» του πελάτη, δεν ισχύει εδώ το γνωμικό: «ο πελάτης έχει πάντα δίκιο», γιατί πολλές φορές αυτό που πιστεύει ότι έχει ανάγκη είναι διαφορετικό από αυτό που πραγματικά έχει ανάγκη. Όπως και να'χει πάντως, οι απόψεις των πελατών πρέπει να παίζουν το σημαντικότερο ρόλο στο είδος των προγραμμάτων που θα τους προσφέρονται.

Γνωρίζουμε ότι είναι σχεδόν αδύνατο να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες όλων αυτών που έρχονται στην Υπηρεσία μας, εντούτοις όμως η γνώμη των πελατών για τις υπηρεσίες που τους προσφέρουμε είναι ιδιαίτερης σημασίας, γιατί μπορεί να μας δώσει ένα πλούσιο υλικό σχετικά με το τι τους προσφέρουμε, τι δεν τους προσφέρουμε και τι μπορούμε επιπλέον να τους προσφέρουμε.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΣΚΟΠΟΥ

Η παρούσα μελέτη ξεκίνησε με τον τίτλο «Οι αντιλήψεις των πελατών των Κοινωνικών Οργανώσεων απέναντι στην Κοινωνική Εργασία». Βασικό της σκοπό είχε να αναζητηθούν οι αντιλήψεις των πελατών των Υπηρεσιών Κοινωνικής Πρόνοιας για την Κοινωνική Εργασία. Αυτή τη γνώμη θέλαμε να την μάθουμε από τους ίδιους τους πελάτες και όχι από υποθέσεις ή απόψεις επαγγελματιών Κοινωνικών Λειτουργών και άλλων κοινωνικών επιστημόνων. Για αυτό το λόγο έπρεπε να συνεργαστούμε τουλάχιστον με μία Κοινωνική Υπηρεσία, η οποία θα μας έδινε μια ομάδα πληθυσμού που θα λάμβανε μέρος στην μελέτη.

Λόγω, όμως, της πληθώρας των Κοινωνικών Οργανώσεων, από τη μία, και των περιορισμένων μέσων που διαθέταμε, από την άλλη, αποφασίσαμε να επιλέξουμε μια μεγάλη Οργάνωση - όπως τη Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας Πάτρας - η οποία εφαρμόζει πολλά προγράμματα και εξυπηρετεί μεγάλη ομάδα πληθυσμού, και αυτό προκειμένου τα συμπεράσματά μας να είναι όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτικά.

Αρχικά, λοιπόν, συμφωνήθηκε με την υπεύθυνη καθηγήτρια, για λόγους ιδιαιτερότητας της μελέτης, να επικοινωνήσει η ίδια, τηλεφωνικά, με την προϊσταμένη της Κοινωνικής Υπηρεσίας της Διεύθυνσης Κοινωνικής Πρόνοιας Πάτρας. Έτσι και έγινε. Εξηγήθηκε ακριβώς τι αφορούσε και τι θα περιελάμβανε η συγκεκριμένη μελέτη και επισημάνθηκε και το ενδιαφέρον που μπορεί να είχε για την

Υπηρεσία. Εκείνη συμφώνησε. Το επόμενο βήμα θα ήταν να επικοινωνήσουμε μαζί της για τα περαιτέρω.

Τηλεφωνήσαμε και ζητήσαμε ένα ραντεβού, προκειμένου να της εξηγήσουμε και προσωπικά τι ακριβώς αφορούσε η μελέτη μας και τι θα θέλαμε από την συγκεκριμένη Υπηρεσία. Αφού μας ρώτησε αρκετά σχετικά με το θέμα της μελέτης, μας είπε πως πρέπει να πάρει την έγκριση από την διευθύντρια της Διεύθυνσης της Κοινωνικής Πρόνοιας Πάτρας. Για αυτό να επικοινωνήσουμε μαζί της μετά από δύο εβδομάδες, για να μας απαντήσει. Έτσι και έγινε. Στην τηλεφωνική μας επικοινωνία, μας τόνισε πως η ίδια δεν θα είχε καμία αντίρρηση να γίνει η μελέτη στην Υπηρεσία, αλλά πως δεν το επιτρέπει η διευθύντρια της Πρόνοιας.

Οι ερευνήτριες, ωστόσο, λόγω ότι είχαν μελετήσει σχετικά με το θέμα τους και είχαν λάβει υπόψη τους τα εμπόδια που θα εμφανίζονταν, δεν παραιτήθηκαν.

Σε δεύτερο στάδιο, η υπεύθυνη καθηγήτρια επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την διευθύντρια της Διεύθυνσης Κοινωνικής Πρόνοιας και της έθεσε εκ νέου το θέμα μας και το τι θέλαμε από την Οργάνωση.

Η διευθύντρια φάνηκε πρόθυμη να το συζητήσει και έτσι κανονίσαμε ένα ραντεβού για να συζητήσουμε από κοντά. Είχε ήδη περάσει περίπου 1 ½ μήνας, από την αρχική μας επικοινωνία με την Υπηρεσία.

Στην συνάντησή μας με τη διευθύντρια προσκομίσαμε ένα υπηρεσιακό σημείωμα (βλ. παράρτ.Β) της υπεύθυνης καθηγήτριας, όπου της εξηγούσε γραπτώς τι αφορούσε η μελέτη και ποιά ήταν τα ζητούμενά μας. Μετά από μία ώρα συνομιλίας, η διευθύντρια απάντησε ότι ήταν θετική στο να πραγματοποιηθεί η μελέτη, αλλά επειδή το θέμα μας αφορούσε καθαρά την Κοινωνική Υπηρεσία της Πρόνοιας, θα έπρεπε να συνεργαστούμε με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς.

Μετά το τέλος της συνάντησής μας επικοινωνήσαμε προσωπικά - ξεχωριστά με τον καθένα - με τους τέσσερις από τους επτά Κοινωνικούς Λειτουργούς και αφού συζητήσαμε αρκετά και τους εξηγήσαμε με κάθε λεπτομέρεια την μελέτη

μας - το θέμα, το σκοπό, το τρόπο προσέγγισης και την διαφύλαξη του απορρήτου (βλ. παράρτ.Ε) - τους αφήσαμε χρόνο να το σκεφτούν. Εκείνο, πάντως που εμείς διακρίναμε ήταν ένα επιφυλακτικό μεν, αλλά θετικό κλίμα δε.

Τον επόμενο μήνα συναντηθήκαμε και με τους υπόλοιπους Κοινωνικούς Λειτουργούς, μετά από προγραμματισμένα ραντεβού. Ο καθένας ξεχωριστά, μας είπε πως είναι θέμα της προϊσταμένης αφενός, και αφετέρου πρέπει να συζητήσουν όλοι μαζί, για να πάρουν μία απόφαση από κοινού.

Επικοινωνήσαμε την επόμενη εβδομάδα, αλλά ακόμα δεν είχαν συναντηθεί όλοι μαζί, λόγω φόρτου εργασίας. Πέρασε ένας μήνας, αλλά ακόμα δεν είχαν καταφέρει να βρεθούν όλοι μαζί, προκειμένου να πάρουν μία απόφαση. Μέχρι στιγμής δεν είχε δοθεί καμία αρνητική απάντηση, αλλά και καμιά σαφώς θετική. Είχε περάσει δε, συνολικά διάστημα τεσσάρων μηνών από την πρώτη μας επικοινωνία.

Καθώς η αναμονή μίας απάντησης είχε ξεπεράσει τα όρια του χρονοδιαγράμματός μας, κατά πολύ, και επειδή δεν φαινόταν πια ότι από μόνοι τους, οι Κοινωνικοί Λειτουργοί της Υπηρεσίας, θα προέβαιναν στον καθορισμό μιας συνάντησης για να καταλήξουν σε κοινή απόφαση, ζητήσαμε μέσω της καθηγήτριάς μας μία συνάντηση με την προϊσταμένη και όλους τους Κοινωνικούς Λειτουργούς της Υπηρεσίας. Η προϊσταμένη ανέλαβε να προετοιμάσει τη συνάντηση και μας ενημέρωσε για την ημερομηνία και ώρα, καθώς επίσης ότι οι Κοινωνικοί Λειτουργοί θα ήταν παρόν στη συνάντηση.

Στην ορισθείσα συνάντηση εκτός από εμάς (τις ερευνήτριες) και την υπεύθυνη καθηγήτρια, παρευρίσκονταν μόνο τρεις από τους επτά Κοινωνικούς Λειτουργούς και η προϊσταμένη. Οι υπόλοιποι, παρόλο που το ραντεβού είχε προγραμματιστεί, δεν παρευρέθηκαν. Κατά τη διάρκεια της συνάντησής μας αναφερθήκαμε διεξοδικά στο σκοπό της μελέτης και με λεπτομέρεια στον τρόπο διεξαγωγής της. Επίσης, συζητήσαμε για τη χρησιμότητα της μελέτης και την αξιοποίηση των συμπερασμάτων από την συγκεκριμένη Υπηρεσία.

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί σε θεωρητικό επίπεδο ήταν θετικοί με τη διεξαγωγή μιας τέτοιας έρευνας, παράλληλα όμως εξέφρασαν φόβους που σχετίζονταν με τη

σχέση τους με τους πελάτες. Εκεί που στάθηκαν ιδιαίτερα, ήταν στον τρόπο που προτείναμε εμείς σχετικά με τη διαφύλαξη του απορρήτου. Έντονος ήταν ο φόβος τους ότι θα διαταρασσόταν η σχέση τους με τους πελάτες και ότι μετά θα υπήρχε πρόβλημα στη συνεργασία τους. Τέλος, εκφράστηκε ο φόβος μήπως οι πελάτες κρίνουν αρνητικά τη μέχρι τώρα δουλειά των Κοινωνικών Λειτουργών.

Το κλίμα ήταν ευνοϊκό εκτός από μία Κοινωνική Λειτουργό, η οποία δήλωσε την άρνησή της να συμμετέχει στην μελέτη. Μετά το τέλος της συνάντησής μας, και οι τέσσερις Κοινωνικοί Λειτουργοί, συμπεριλαμβανομένης και της προϊσταμένης, μας διαβεβαίωσαν ότι δεν θα είχαν αντίρρηση να διενεργηθεί η μελέτη. Εκείνο που έμενε ήταν να επικοινωνήσει η υπεύθυνη καθηγήτρια με την προϊσταμένη της Κοινωνικής Υπηρεσίας για την τελική έγκριση. Με πραγματική απορία ακούσαμε ότι η τελική απάντηση της Υπηρεσίας ήταν αρνητική!

Σε αυτό το σημείο θα θέλαμε να αναφερθούμε σε μερικές προσωπικές διαπιστώσεις, οι οποίες βασίζονται σε προσωπική παρατήρηση και εντυπώσεις από την προσωπική μας επικοινωνία με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς. Παρατηρήσαμε:

1. μια ανασφάλεια, ως προς το να εκφράσουν ανοιχτά την άποψή τους,
2. μία ανησυχία πως ο σκοπός μας ήταν να ελέγξουμε τον τρόπο εργασίας τους,
3. μία τάση μετάθεσης της ευθύνης της τελικής απόφασης στους ανωτέρους τους, και
4. ένα υποτονικό κλίμα συνεργασίας μεταξύ τους.
5. και ότι παρόλο που έρχονται (Κοινωνικοί Λειτουργοί) σε επαφή με μεγάλο αριθμό ατόμων και ομάδων πληθυσμού και γνωρίζουν ποιές είναι οι ανάγκες τους, δεν χρησιμοποιούν επικοδομητικά την εμπειρία τους, με το να διεξάγουν ή να συμμετέχουν σε κοινωνικές έρευνες, οι οποίες θα εντοπίσουν τις ανάγκες των περιοχών αυτών· ώστε στη συνέχεια να προωθήσουν τα αποτελέσματα των ερευνών στους αρμόδιους, με σκοπό να εμπλουτίσουν ή και να αλλάξουν τα προγράμματα και να τα προσαρμόσουν στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων.

Ύστερα από το γεγονός αυτό, αναρωτηθήκαμε αν αυτή ήταν μια στάση που εκδηλώθηκε στη συγκεκριμένη Υπηρεσία και ποιά θα ήταν η αντιμετώπιση του

θέματος από τις περισσότερες Κοινωνικές Οργανώσεις του Δήμου Πάτρας. Έτσι στρέψαμε τον σκοπό μας προς αυτή την κατεύθυνση, και επειδή δεν θέλαμε να εγκαταλείψουμε «αμαχητή» την επιθυμία μας να συζητήσουμε με πελάτες Κοινωνικών Υπηρεσιών για το πώς αντιλαμβάνονται την Κοινωνική Εργασία, η μελέτη μας απέκτησε διπλό σκοπό.

Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Ο σκοπός της μελέτης αυτής είναι διπλός:

Πρώτον, να μελετηθούν οι απόψεις των Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων, σχετικά με το ενδεχόμενο πραγματοποίησης έρευνας των αντιλήψεων των πελατών των Κοινωνικών Οργανώσεων για την Κοινωνική Εργασία.

Ειδικότερα, ενδιαφερόμαστε να γνωρίσουμε:

- το πως αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί μια έρευνα που έχει να κάνει με τους πελάτες τους, δεδομένης της διαφύλαξης του απορρήτου.
- εάν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί θεωρούν ότι θα μπορούσε ο πελάτης να αποτελέσει πηγή γνώσεων για την εξέλιξη της Κοινωνικής Εργασίας.
- τις άμεσες και έμμεσες σκέψεις των Κοινωνικών Λειτουργών για την ικανότητα του πελάτη να συμμετέχει ισότιμα στην μεταξύ τους συνεργασία.
- εάν θεωρείται προτιμότερο μία τέτοια έρευνα να γίνεται από την ίδια την Υπηρεσία ή από εξωτερικούς φορείς.

Δεύτερον, να αναζητηθούν οι αντιλήψεις των πελατών που έχουν εξυπηρετηθεί από μία Κοινωνική Υπηρεσία, για το προϊόν και το αποτέλεσμα της συνεργασίας.

Δηλαδή:

- Να δούμε το τι γνωρίζει ο πελάτης για την Κοινωνική Υπηρεσία της Οργάνωσης από την οποία εξυπηρετείται.
- Να μελετηθούν: η διαδικασία της πρώτης επικοινωνίας του πελάτη με τον Κοινωνικό Λειτουργό, καθώς και οι υπόλοιπες συναντήσεις.

- Να γνωρίσουμε τα συναισθήματα των πελατών σχετικά με τη συνεργασία τους με Κοινωνικό Λειτουργό.
- Να μελετηθεί ο πελάτης σε σχέση με το κοινωνικό του δίκτυο, και πώς αυτό επηρεάζει τη σχέση του με τον Κοινωνικό Λειτουργό.
- Και, τέλος, να δούμε το βαθμό που ο πελάτης θεωρεί επιτυχή ή μη επιτυχή την συνεργασία του με την Κοινωνική Υπηρεσία.

ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ

Ανθρώπινα δικαιώματα: «Είναι οι συνθήκες της καθημερινής ζωής, που μας παρέχουν όλες τις δυνατότητες να αναπτυχθούμε και να χρησιμοποιήσουμε τις ανθρώπινες ιδιότητές μας», (Τόμος 111 της Unesco, 1983, σελ.159).

Ενίσχυση: «Είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ο πελάτης μιας Κοινωνικής Οργάνωσης λαμβάνει ψυχολογική, κοινωνική ή ηθική συμπαράσταση με σκοπό την προώθηση επίλυσης του προβλήματός του. Η αξία του όρου έγκειται στο γεγονός ότι προσδίδει στον πελάτη την δύναμη και την ορθή καθοδήγηση με σκοπό την αυτοαντιμετώπιση των προβλημάτων του, ακόμα και μετά την απομακρυνσή του από τον χώρο της Οργάνωσης», (Davies, 1994, σελ.11).

Εργασιμότητα: «Η ικανότητα του πελάτη για εργασία και η δυνατότητα ανταπόκρισής του σε θεραπευτική επίδραση», (Perlman, 1957, σελ.232).

Κοινωνική Εργασία: «Η Κοινωνική Εργασία είναι μια επαγγελματική δραστηριότητα που παρεμβαίνει στο τομέα των σχέσεων του ατόμου με το περιβάλλον του. Επιδίωξη είναι: α. Να επαυξήσει την προσαρμοστική ικανότητά τους στην επίλυση προβληματικών καταστάσεων, β. Να συνδέει τα άτομα με τις υπάρχουσες πηγές στο περιβάλλον τους και με τα συστήματα που προσφέρουν υπηρεσίες, παροχές και ευκαιρίες, γ. Να προαγάγει την αποτελεσματική και εξανθρωπιστική λειτουργία των συστημάτων αυτών, δ. Να συμβάλει στην ανάπτυξη και βελτίωση της Κοινωνικής Πολιτικής, (Pincus, Μετάφραση: Οριέττα Εξάρχου, Νέοι Προσανατολισμοί στην Κοινωνική Εργασία, σελ.5).

Κοινωνικό Δίκτυο: «Αποτελείται από τους ανθρώπους που γνωρίζει ένα άτομο και μιλά μαζί τους τακτικά, αλλά και από εκείνους που βρίσκονται μεν μακριά από

γεωγραφική άποψη αλλά που θα είναι στη διαθεσή του, όποτε τους χρειστεί», (Parry, 1993, σελ.120).

Κοινωνική Πρόνοια: «Είναι ένας οριζόμενος από Κανόνες Δικαίου θεσμός επικουρικής και εξατομικευμένης προστασίας που παρέχεται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς προς άτομα ή ομάδες με σκοπό την πρόληψη, την μείωση ή την επανόρθωση των συνεπειών μιας κατάστασης κοινωνικής ή οικονομικής ανάγκης», (Κ. Κρεμαλής, 1991, σελ.65).

Κοινωνικές Υπηρεσίες: «Σημαίνει τις οργανωμένες δραστηριότητες δημοσίων ή ιδιωτικών φορέων Κοινωνικής Πολιτικής, οι οποίοι επιδιώκουν - συνήθως με διαδικασίες αναδιανομής εισοδημάτων - την διατήρηση, τη βελτίωση ή την αποκατάσταση της ικανότητας των ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων, για να αντιμετωπίζουν τα πιεστικά κοινωνικά ή οικονομικά προβλήματα από τις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες ζωής», (Κ. Κρεμαλής, 1991, σελ.72-73).

Πατερναλισμός: «Χαρακτηρίζει μια σχέση στην οποία παρατηρείται ανισότητα ως προς την άσκηση εξουσίας από τα μέλη της», (Webb Stephen, 1994, σελ.5).

Πελάτης: «Είναι το πρόσωπο που, όχι μόνο έρχεται σε μια Κοινωνική Οργάνωση και ζητά βοήθεια για κάποιο πρόβλημα κοινωνικής ή συναισθηματικής του φύσεως, αλλά και που αρχίζει να παίρνει βοήθεια, είτε με τη μορφή χειροπιαστής παροχής, είτε με τη μορφή συμβουλής», (Perlman, 1957, σελ.20).

Σχέση: «Είναι μια συνθήκη στην οποία δύο πρόσωπα με κάποιο κοινό ενδιαφέρον μεταξύ τους, μακροχρόνιο ή προσωρινό, επιδρούν ο ένας στον άλλον με συναισθηματική φόρτιση», (Perlman, 1957, σελ.95).

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

Στο κεφάλαιο αυτό θεωρούμε σκόπιμο να αναφερθούμε σύντομα στην ανάπτυξη και εξέλιξη της Κοινωνικής Πρόνοιας γιατί, η Κοινωνική Πρόνοια είναι προγενέστερη της Κοινωνικής Εργασίας και έχει βάλει τις βάσεις για την δημιουργία και εξέλιξη της. Επειδή αποτελούν δύο έννοιες που η μία συμπληρώνει την άλλη, αναφερθήκαμε αναλυτικά και στις δύο.

Επίσης, επειδή η Κοινωνική Εργασία έχει επηρεαστεί από την ιδεολογία του ανθρωπισμού, κάνουμε μία σύντομη αναφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα και στο πως αυτά εφαρμόζονται στα πλαίσια της Κοινωνικής Εργασίας.

Α1.1: ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Η έννοια της «κοινωνικής πρόνοιας» είναι διαχρονική μια και ο άνθρωπος από τη στιγμή που γεννήθηκε και άρχισε να χαράζει την πορεία του πάνω σ' αυτόν τον πλανήτη ένωσε την ανάγκη - κάτι σαν βιολογική παρόρμηση - να φροντίζει τον συνάνθρωπό του. Από τον άνθρωπο της σπηλιάς μέχρι και τον άνθρωπο του σήμερα η ανάγκη για επιβίωση και υγεία παραμένει κοινή· εκείνο που έχει αλλάξει είναι η μέθοδος αντιμετώπισης των προβλημάτων, καθώς και η σκοπιμότητα.

Η εκδήλωση φροντίδας και συμπαράστασης προς τους αδυνάτους δεν παρέμεινε ωστόσο στο ατομικό επίπεδο. Έγινε κοινωνική υποχρέωση, θεσμοθετήθηκε σε νόμους που η πολιτεία είχε ευθύνη να εφαρμόζει. Ο Λυκούργος στη Σπάρτη (το 800 π.Χ.), ο Σόλωνας στην Αθήνα (το 630 π.Χ.) και ο Περίανδρος στην Κόρινθο (το 688

π.Χ.), ήταν μερικοί από αυτούς που θέσπισαν μέτρα κοινωνικής πρόνοιας (Σταθόπουλος, 1995, σελ.83).

Την περίοδο της Αρχαιότητας διαδέχεται η *Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία*, η οποία χαρακτηρίζεται από μια σειρά κοινωνικών μεταρρυθμίσεων, που αποσκοπούσαν στη διατήρηση της κοινωνικής γαλήνης και την αποφυγή κοινωνικών εξεγέρσεων (Μαστρογιάννης, 1968, σελ.20).

Καινούριο νόημα στις μέχρι τότε αντιλήψεις για την κοινωνική πρόνοια έρχεται να δώσει η *διδασκαλία του Χριστού*. Διακήρυξε την αγάπη προς τον συνάνθρωπό μας με την πολύ γνωστή σε όλους μας φράση: «Αγάπα τον πλησιόν σου», πρόκειται για μια ανιδιοτελή αγάπη και φροντίδα που απευθύνεται όχι μόνο στους φίλους, τους ομοϊδεάτες και τους πιστούς, αλλά και στους αντιπάλους, τους διώκτες και τους ειδωλολάτρες.

Φυσικό και επόμενο είναι την περίοδο αυτή η κοινωνική πρόνοια να προωθηθεί κυρίως μέσω της Εκκλησίας, που είχε αποκτήσει πολύ μεγάλη επιρροή μέσα στην κοινωνία.

Με την ίδρυση του *Βυζαντίου* έχουμε και την ανάπτυξη συστήματος προστασίας και βοήθειας, από την Εκκλησία, την Πολιτεία, τους Βασιλείς και όλους τους πολίτες, με σκοπό την αντιμετώπιση της πενίας, που ήταν ιδιαίτερα διαδεδομένη κατά την περίοδο αυτή (Μαστρογιάννης, 1968, σελ.22).

Η Εκκλησία ασκούσε το δικό της πλούσιο και πολύπλευρο έργο, σύμφωνα με τη δική της θεολογική αντίληψη, ενώ το κράτος είχε κι αυτό αναλάβει τις ευθύνες του για το προνοιακό έργο και δεν έλειπε και η άσκηση ιδιωτικής κοινωφελούς προνοιακής δραστηριότητας (Σταθόπουλος, 1995, σελ.87).

Κατά την *περίοδο της Τουρκοκρατίας* φορείς κοινωνικής προστασίας αποτελούσαν η οικογένεια, η εκκλησία, οι συνεταιρισμοί, οι συντεχνίες και η κοινότητα. Η κοινωνική προστασία που παρείχαν οι κοινότητες είχε την μορφή που απαιτούσαν οι ιστορικές συγκυρίες της εποχής: απελευθέρωση αιχμαλώτων,

προστασία χηρών, ορφανών και απροστάτευτων παιδιών, νοσοκομειακή και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη (Κατσαρού, σελ.6).

Στη διάρκεια της *περιόδου της Αναγέννησης* το Κράτος αναλαμβάνει την κύρια ευθύνη για την θέσπιση μέτρων κοινωνικής πρόνοιας. Η πρόνοια χρηματοδοτείται από τη φορολογία και σ'σύνεπός η έκταση, η μορφή και το ύψος των βοηθημάτων γίνονται αντικείμενο νομοθετικών ρυθμίσεων και δημοσίου ελέγχου. Απόρροια της στροφής αυτής αποτελούν και οι «νόμοι για τη φτώχεια» της Ελισάβετ, στην Αγγλία το 1601, με τους οποίους για πρώτη φορά ρυθμίζεται με νομοθετικό τρόπο η αντιμετώπιση της φτώχειας.

Η εκκλησία, ιδιαίτερα μετά τη Γαλλική Επανάσταση (1789), αναγνωρίζει την πρωταρχική ευθύνη της κρατικής εξουσίας σε θέματα κοινωνικής πρόνοιας και περιορίζει το φιλανθρωπικό της έργο. Ένα σημαντικό επίτευγμα αυτής της εποχής είναι η διαμόρφωση μιας επιστημονικής προσέγγισης στα προβλήματα των απόρων, των ανέργων και των αναπήρων· ο Juan Luis Vives κάνει το πρώτο βήμα στην εδραίωση της επιστημονικής μελέτης των φαινομένων της φτώχειας και της επαιτείας, και στην αντιμετώπισή τους.

Τέλος, το 1834, ψηφίστηκε ένας νέος νόμος, ο οποίος ανακεφαλαίωνε τις προηγούμενες μεταρρυθμίσεις αλλά, ταυτόχρονα, εξέφραζε το νέο πνεύμα του οικονομικού φιλελευθερισμού, το οποίο έδινε έμφαση στην ευθύνη του ατόμου για την κάλυψη των αναγκών του με την αναζήτηση εργασίας, αυτοβοήθειας και συμπαράστασης από την οικογένειά του, με αντίστοιχη μείωση της ευθύνης της ευρύτερης κοινότητας και κοινωνίας (Σταθόπουλος, 1995, σελ.106).

Ο 19ος αιώνας χαρακτηρίστηκε ως αιώνας της *Βιομηχανικής Επανάστασης*, μια και οι τεχνικές εφευρέσεις είχαν ως συνέπεια την ανάπτυξη των μεγάλων βιομηχανιών. Η επανάσταση αυτή που ώθησε τον άνθρωπο προς την πρόοδο, συνέβαλε και στη συσσώρευση του πληθυσμού στα αστικά κέντρα, άσχημες συνθήκες ζωής των μεταναστών και των εργατών, ανεργία, φτώχεια του πληθυσμού και εξασθένηση των παραδοσιακών συστημάτων αλληλοβοήθειας.

Με όλα τα παραπάνω και με την επίδραση των αρχών της Γαλλικής Επανάστασης για κοινωνική ισότητα και αδελφосύνη, σε συνδυασμό με την κοινωνική σκέψη στην περίοδο του Διαφωτισμού, εδραιώνεται η αντίληψη για τη φτώχεια σαν κοινωνικό φαινόμενο αλλά και σαν ατομική ευθύνη, και τίθεται επείγουσα η ανάγκη λήψης νέων μέτρων για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων (Στασινοπούλου, 1990, σελ.43).

Πρώτος ο Owen με τις ουτοπιστικές του ιδέες συνέβαλε στη σταδιακή αναγνώριση των δικαιωμάτων των εργαζομένων στην απεργία και την ασφάλιση και αποζημίωση σε περιπτώσεις ανεργίας και ασθένειας. Ο Bismarck (1833) εισήγαγε προοδευτική νομοθεσία για την κοινωνική ασφάλιση, που περιλάμβανε τρεις τομείς: ασφάλιση υγείας, ατυχημάτων και αναπηρίας (Σταθόπουλος, 1995, σελ.110).

Σημαντικό ρόλο στην κοινωνική ασφάλιση έπαιξε και το σχέδιο Beveridge, όπου επικρατεί η άποψη ότι, «το Κράτος πρέπει να εξασφαλίσει ένα ελάχιστο όριο αγαθών, υπηρεσιών και ευκαιριών σε κάθε άτομο» (Νομικού, σελ.11).

Σύμφωνα με την Ο. Στασινοπούλου (1990, σελ.42-58) η ανάπτυξη του Κράτους Πρόνοιας προσδιορίζεται χρονικά σε δύο περιόδους. Η πρώτη περίοδος ισχύει από το τέλος του 18ου αιώνα περίπου μέχρι το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, όπου παρατηρούμε ότι η κοινωνική λειτουργία του Κράτους διαμορφώνεται σταδιακά, αλλά με επιταχυνόμενο ρυθμό, και διευρύνεται η θεσμική και ιδεολογική βάση για τη δημιουργία του μεταπολεμικού Κράτους Πρόνοιας στις ανεπτυγμένες χώρες.

Η δεύτερη περίοδος που ισχύει από το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο μέχρι σήμερα, χαρακτηρίζεται από προσπάθειες αντιμετώπισης των μεγάλων προβλημάτων και τις βαθιές τομές που δημιούργησε ο πόλεμος στις κοινωνίες των Δυτικών Ευρωπαϊκών χωρών με την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και προγραμμάτων. Έντονη ήταν η κριτική που ασκήθηκε αυτή την περίοδο στο Κράτος Πρόνοιας: τόσο η νεοφιλελεύθερη - συντηρητική παράταξη όσο και οι Μαρξιστές αμφισβήτησαν το φεμινιστικό και αντιρατσιστικό κίνημα.

Τέλος, την περίοδο αυτή τη χαρακτηρίζει η αναζήτηση μιας νέας σχέσης μεταξύ του κρατικού και του ιδιωτικού τομέα, με έντονο το ρόλο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε πολλές χώρες.

Α1.11: Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σύμφωνα με τον Ι. Μαστρογιάννη (1968, σελ.41-48), η πρώτη εμφάνιση κρατικών προνοιακών προγραμμάτων έγινε την περίοδο διακυβέρνησης του Κράτους από τον Ι. Καποδίστρια.

Ο Καποδίστριας στην προσπάθειά του να ανασυγκροτήσει το ελληνικό Κράτος δεν παρέβλεψε και την προώθηση της Κοινωνικής Πρόνοιας. Παράλληλα με άλλους φορείς (την εκκλησία, την ιδιωτική πρωτοβουλία και τους Μεγάλους Ευεργέτες) ο κυβερνήτης πήρε τα εξής μέτρα:

- Για την προστασία των παιδιών, που τα θεωρούσε «την καλλίστην ελπίδα του Έθνους», ίδρυσε «Το Ορφανοτροφείο Αιγίνης». Φιλότητα υπήρξε και η προσπάθεια του Θεόφιλου Καίρη με «Το εν Άνδρω Ορφανοτροφείον».

- Για την αντιμετώπιση της «πανώλης», που μάστιζε εκείνη την εποχή τον πληθυσμό, δημιούργησε νοσοκομεία, από τα οποία το πρώτο υπήρξε το υγειονομικό κέντρο των Σπετσών.

- Για την αποκατάσταση των προσφύγων, προχώρησε στην οικοδόμηση ερημωμένων περιοχών.

Όπως αναφέρει ο Ι. Μαστρογιάννης (1968, σελ.56-79), μεγάλος σταθμός στην ιστορία της Κοινωνικής Πρόνοιας στην Ελλάδα υπήρξε το έτος 1914· ήταν τότε ακριβώς που τη χώρα μας απασχολούσαν πολεμικά γεγονότα. Την περίοδο αυτή η

ανάμιξη του Κράτους σε θέματα κοινωνικής πρόνοιας γίνεται εντονότερη. Το 1918 γίνεται για πρώτη φορά προσπάθεια συγκεντρώσεως των προνοιακών αρμοδιοτήτων, δια μέσου της συγκρότησης του «Υπουργείου Περιθάλψεως». Κύρια αρμοδιότητα του Υπουργείου ήταν η περίθαλψη των ορφανών του πολέμου, των προσφύγων και των αναπήρων.

Τέσσερα χρόνια νωρίτερα (1914) παίρνονται τα πρώτα μέτρα για την προστασία της μητρότητας και του παιδιού μέσω του Π.Ι.Κ.Π.Α, για τις ώρες και μέρες εργασίας, και από το 1900 και μετά παίρνονται κατά καιρούς διάφορα μέτρα για τους εργαζόμενους. Το 1922 έχουμε τη σύσταση του Υπουργείου Υγιεινής και Κοινωνικής Πρόνοιας, που ήρθε να λάβει μέτρα για την αντιμετώπιση των δυσάρεστων συνεπειών του πολέμου.

Προτού προλάβει το Έθνος να ορθοποδήσει έχουμε την έκρηξη του Β' Παγκοσμίου Πολέμου που ήρθε να δυσκολέψει ακόμα περισσότερο το έργο του Υπουργείου Εθνικής Πρόνοιας, όπως ονομάστηκε το 1944. Από την απελευθέρωση και μετά, η Ελλάδα εισέρχεται προοδευτικά σε μια περίοδο ανασυγκροτήσεως, όπου πολύ σπουδαίο ρόλο έπαιξαν τα μέτρα της Κοινωνικής Πρόνοιας.

Λίγο αργότερα η Ελλάδα δέχεται και ένα άλλο μεγάλο πλήγμα, την εγκαθίδρυση της δικτατορίας για 7 χρόνια (1936-1974), γεγονός που όχι μόνο ανέστειλε το προνοιακό έργο του Κράτους, αλλά και απαγόρευσε την εφαρμογή των μέτρων που μέχρι τότε ίσχυαν.

Μετά την πτώση της δικτατορίας και τη θεσμοθέτηση του συντάγματος το 1975 και την αναθεώρησή του το 1986, καθώς και την ενίσχυση του θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η δημιουργία Κοινωνικών Υπηρεσιών (παιδικοί σταθμοί, γηροκομεία κ.α) αποτελεί μία από τις συντρέχουσες αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α.. Η ένταξη της Ελλάδος στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα και η συνεργασία του Ε.Ο.Π. με αυτή, είχε σαν αποτέλεσμα την προώθηση της κοινωνικής πρόνοιας στην Ελλάδα.

Παρατηρούμε, ότι μέχρι την αρχή της δεκαετίας του 1980 η παρέμβαση του Κράτους στις κοινωνικές διαδικασίες είναι περιορισμένη, σε αντίθεση με σήμερα, όπου έχει την κύρια ευθύνη.

A1.iii: Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ ΣΗΜΕΡΑ

Όπως αναφέρει η Ο. Στασινοπούλου (1990, σελ.24), η ανάπτυξη της Κοινωνικής Πρόνοιας συνδέεται άμεσα με τις δύο αντιλήψεις που επικράτησαν, σύμφωνα με τους Wilensky και Lebeaux, την **υπολειμματική** και τη **θεσμική**.

Το υπολειμματικό μοντέλο στηρίζεται στη φιλοσοφία του *laissez - faire*, στην αντίληψη ότι η κάλυψη των αναγκών πρέπει να γίνεται μέσα από τους μηχανισμούς της ελεύθερης αγοράς και από την οικογένεια. Το Κράτος παρεμβαίνει μόνο σε περιπτώσεις που η με κάποιον τρόπο κάλυψη δεν είναι εφικτή. Δρα σαν δίχτυ ασφαλείας και στόχος είναι η αποφυγή της εξαθλίωσης και η παροχή βοήθειας σε εκείνους που πραγματικά τη χρειάζονται.

Το δεύτερο μοντέλο, που σήμερα έχει επικρατήσει κυρίως στο Δυτικό κόσμο και ταυτίζεται με την έννοια του Κράτους Πρόνοιας, είναι το θεσμοποιημένο, αναδιανεμητικό πρότυπο που αναπτύσσει μεθόδους καθολικής κάλυψης των αναγκών. Η Κοινωνική Πρόνοια αποτελεί έναν ολοκληρωμένο θεσμό που παρέχει γενικές υπηρεσίες για όλα τα άτομα, αλλά και ειδικές υπηρεσίες σε άτομα με ιδιαίτερες ανάγκες.

Τα τελευταία, όμως, χρόνια έχει αρχίσει μια έντονη αμφισβήτηση του Κράτους Πρόνοιας σε σχέση με την εκπλήρωση των σκοπών του. Ο Δ. Ιατρίδης (1980, σελ.18), αναφέρει ότι, «το σημερινό σύστημα πρόνοιας είναι ένας σύνθετος, ατελέσφορος, δαπανηρός διοικητικά, περιπλεγμένος μηχανισμός, όπου απουσιάζει η εννοιολογική συνοχή, και χρειάζεται ριζική αλλαγή και όχι τμηματική ή περιθωριακή βελτίωση».

Α2.1: ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εμφάνιση της Κοινωνικής Εργασίας τοποθετείται στα τέλη του 19ου αιώνα, έχοντας τις πρώτες εφαρμογές στις οργανωμένες δραστηριότητες φιλανθρωπίας, που δημιουργήθηκαν στις φτωχογειτονιές των βιομηχανικών πόλεων της Αγγλίας και της Αμερικής, κυρίως στα γκέτο των μεταναστών, από την ιδιωτική πρωτοβουλία, (Μ.Ασημακοπούλου - Ο.Ζάρναρη, 1984, σελ.6).

Σε αυτά τα χρόνια η Κοινωνική Εργασία δεν υπήρχε σαν εφαρμοσμένη επιστήμη, αλλά σαν λειτούργημα. Η διαδικασία βοήθειας στους άπορους και στους αναξιοπαθόντες, μέχρι εκείνη τη στιγμή, δεν φαινόταν να απαιτεί ειδικές γνώσεις ή ειδικές μεθόδους. Το πνεύμα αλληλεγγύης και η αίσθηση του καθήκοντος ήταν αρκετά. Μετά τις αρχές του 20ου αιώνα οργανώθηκαν στη Νέα Υόρκη οι πρώτοι επίσημοι κύκλοι μαθημάτων και ανάλογα μαθήματα εγκαινιάστηκαν μετά από λίγα χρόνια στο Βέλγιο και στην Γαλλία. Εκκίνηση αυτών των προσπαθειών αποτέλεσε η αντίληψη ότι για την παροχή μέσων κάλυψης κοινωνικών αναγκών προϋπόθετε ειδικές γνώσεις.

Στα επόμενα 50 χρόνια το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού αναπτύχθηκε και εξαπλώθηκε από την Ευρώπη και τις Η.Π.Α. σε όλο και περισσότερες χώρες του κόσμου. Το 1928 συγκροτήθηκε το πρώτο Διεθνές Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών και 111 ιδρύματα προσέφεραν επαγγελματική εκπαίδευση στις περισσότερες χώρες της Δ. Ευρώπης και της Β. Αμερικής, τη Χιλή.

Στις επόμενες δεκαετίες ιδρύθηκαν σχολές Κοινωνικών Λειτουργών στις περισσότερες χώρες της Λατινικής Αμερικής και στην Ινδία, στην Αυστραλία, τη Νέα Ζηλανδία, τη Νότιο Αφρική, την Αίγυπτο, την Κίνα και την Ιαπωνία. Μια επισκόπηση των Ηνωμένων Εθνών που έγινε το 1950 επισήμανε 373 ιδρύματα σε 46 χώρες. Πέντε χρόνια αργότερα ο αριθμός τους ξεπερνούσε τα εξακόσια [Μ.Χαραλάμπους (Ιστορία της ανθρωπότητας UNESCO) 1991, σελ.2].

Ο Δ. Ιατρίδης (1981) διακρίνει τρία στάδια εξέλιξης της Κοινωνικής Εργασίας. Αυτή του η άποψη διατυπώθηκε στο 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών το 1978, γι' αυτό και θα πρέπει να προστεθεί ένα ακόμη στάδιο, το τέταρτο. Σύμφωνα με τον Δ. Ιατρίδη (1981) τα στάδια είναι τα εξής:

α. Το «φιλανθρωπικό», με έμφαση στις συνθήκες του φυσικού περιβάλλοντος (κατοικία- εργασία, κ.λ.π.). Διαρκεί από το 19ο αιώνα έως τον Α' Παγκόσμιο Πόλεμο.

β. Της «ανάπτυξης ψυχοκοινωνικών λειτουργιών του ατόμου». Μεταξύ των δύο παγκοσμίων πολέμων, όπου ο ρόλος του Κράτους ήταν μεσολαβητικός, ο στόχος της Κοινωνικής Εργασίας αλλάζει. Το επάγγελμα αποσκοπεί αποκλειστικά στη βελτίωση κοινωνικών και ψυχολογικών λειτουργιών του ατόμου.

γ. Της «επέμβασης» για κοινωνική αλλαγή. Στην τρίτη περίοδο εξέλιξης του επαγγέλματος, μετά το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο έως το 1980. Η Κοινωνική Εργασία παίρνει συγκεκριμένη επαγγελματική μορφή και κατεύθυνση. Βασίζεται ριζικά στη διαδικασία παρέμβασης για κοινωνική αλλαγή στο επίπεδο του ατόμου (μακροκλίμακα).

δ. Ευαισθητοποίηση - κινητοποίηση - χειραφέτηση του ατόμου. Οι ερευνήτριες προσθέτουν ότι η τέταρτη περιόδός εξέλιξης του επαγγέλματος, από το 1980 έως τις μέρες μας, εκτυλίσσεται στην φάση όπου το Κράτος προσπαθεί να αποκεντρωθεί μεταθέτοντας μεγάλο μέρος των αρμοδιοτήτων του στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Α2.ΙΙ: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΙΕΘΝΗ ΧΩΡΟ ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η Ο. Εξάρχου σε ομιλία της, σε Σεμινάριο μετεκπαίδευσεως Κοινωνικών Λειτουργών του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών (στις 14 Οκτωβρίου 1976) επισήμανε τους εξής τέσσερους νέους (για τότε) προσανατολισμούς της Κοινωνικής Εργασίας;

α) Η αποστολή της Κοινωνικής Εργασίας έκανε εντυπωσιακή στροφή προς την επίτευξη της κοινωνικής αλλαγής. Η όλο και μεγαλύτερη ανάμιξη του Κοινωνικού Λειτουργού στη διαδικασία για κοινωνική αλλαγή, ήταν η διάσταση της άσκησης της Κοινωνικής Εργασίας που πήρε μεγαλύτερη έμφαση. Έμφαση στην κοινωνική αλλαγή, καθόλου δεν σημαίνει απομάκρυνση του ενδιαφέροντος του Κοινωνικού Λειτουργού από τα ατομικά προβλήματα, αλλά ένα άλλο τρόπο για την επίτευξη της ευημερίας του ατόμου.

β) Η διαμεθοδική προσέγγιση στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που χειρίζεται η Κοινωνική Εργασία κερδίζει συνεχώς έδαφος εις βάρος των τριών κλασικών μεθόδων της (Κ.Ε.Α. - Κ.Ε.Ο. -Κ.Ε.Κ.). Σημασία πλέον δεν δινόταν στην συγκεκριμένη μέθοδο ή μεθόδους που θα χρησιμοποιηθούν, αλλά στις επαγγελματικές δραστηριότητες που θα αναπτύξει ο Κοινωνικός Λειτουργός για να αντιμετωπίσει το πρόβλημα. Η Κοινωνική Εργασία από έντονα « μέθοδο-κεντρική» έγινε περισσότερο « προβλήματα-κεντρική».

γ) Η άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας επεκτάθηκε σε τομείς και πλαίσια, που θεωρούνταν ότι δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Κοινωνικού Λειτουργού. Προσλαμβάνονται Κοινωνικοί Λειτουργοί ως διευθυντικά στελέχη μη κοινωνικό - προνοιακών Υπηρεσιών, ως επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί στα γραφεία γερουσιαστών.

δ) Ο Κοινωνικός Λειτουργός όλο και περισσότερο συνεργαζόταν με ειδικούς από άλλους κλάδους. Αποτελεί όλο και πιο συχνά μέλος της ομάδας με άλλους

επαγγελματίες (γιατρός - νομικός - δάσκαλος- φυσικοθεραπευτής, κλπ.) και συνεργάζεται μαζί τους χωρίς να χάσει την δική του επαγγελματική ταυτότητα.

Οι νέες τάσεις στην Κοινωνική Εργασία συμπίπτουν κατά ένα βαθμό με τα λεγόμενα της Ο. Εξάρχου το 1976. Πιο συγκεκριμένα, η Δημοπούλου Λαγωνίκα (1987) στο Γ' Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών το 1985 αναφέρει τις εξής νέες τάσεις στην Κοινωνική Εργασία:

α. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί συμμετέχουν σε διεπιστημονικές ομάδες και συχνά ηγούνται των προγραμμάτων. Σκοπός της εργασίας τους δεν είναι μόνο να βοηθούν άτομα και ομάδες να προσαρμοστούν στο κοινωνικό τους περιβάλλον, αλλά να συμβάλουν στη διεκδίκηση οργανωμένων δικαιωμάτων τους και να προχωρήσουν σε αλλαγές δομών στον άμεσο περίγυρο που τους επηρεάζει.

β. Νέα προγράμματα δημιουργούνται με επίκεντρο την κοινότητα και αναπτύσσονται ποικίλα μοντέλα εργασίας με αποκεντρωμένα σχήματα Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Τ.Α.) και έξω-ιδρυματικής περίθαλψης των αποκλινόντων ατόμων.

γ. Όσον αφορά την μεθοδολογία της Κοινωνικής Εργασίας, η Κ.Ε.Α. δεν εγκαταλείπεται, αλλά διαφοροποιείται. Δίνεται έμφαση στη θεωρία της κρίσης, στην βραχείας διάρκειας παρεμβολή, στην εργασία με πολυπροβληματικές οικογένειες, στην «επιθετική» Κοινωνική Εργασία.

Η Κ.Ε.Ο. άρχισε βαθμιαία να ενσωματώνει γνώσεις για την συμπεριφορά των ατόμων στις ομάδες. Η Κ.Ε.Α. και η Κ.Ε.Ο. ενοποιούνται με στόχο τη «θεραπεία της οικογένειας» με κοινό σημείο αναφοράς την συστηματική θεωρεία.

Η Κ.Ε.Κ. δίνει έμφαση στην ισχυροποίηση της ικανότητας της κοινότητας για την επίλυση των προβλημάτων στην χρησιμοποίηση διεκδικητικών και «επιθετικών» τεχνικών, στην κινητοποίηση της κοινοτικής ανάπτυξης, κοινωνικής

δράσης, και του κοινωνικού σχεδιασμού για προγραμματισμένη κοινωνική αλλαγή.

δ. Παράλληλα, ανεξάρτητες ομάδες Κοινωνικών Λειτουργών διανοούμενων κοινωνικών επιστημόνων, που δεν βρίσκουν έκφραση μέσα από τα πολιτικά κόμματα, διατυπώνουν την αντίθεσή τους με το υπάρχον κοινωνικό - προνοιακό - πολιτικό σύστημα, οραματιζόμενοι την αλλαγή των θεσμών εκείνων που προκαλούν τα κοινωνικά προβλήματα.

Όμως, για να διαμορφωθούν και να εφαρμοστούν οι νέες τάσεις της μεθοδολογίας του επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας θα πρέπει οι ίδιοι οι Κοινωνικοί λειτουργοί να αξιοποιήσουν τις ήδη υπάρχουσες έρευνες, να βοηθήσουν στην εκτόνηση νέων για να εντοπίσουν τις ιδιαιτερότητες του χώρου και τη σύνδεση του ιστορικού με το κοινωνικό, οικονομικό και πολιτικό περίγυρο.

Επίσης, να γίνεται αξιολόγηση και εντόπιση εκείνων των μεθόδων και τεχνικών που αποδείχθηκαν αποτελεσματικές στην εφαρμογή τους. Τέλος, να συνεργάζονται με κυβερνητικούς φορείς προκειμένου να καλύψουν σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο ποσοστό τις κοινωνικές ανάγκες σε εθνικό επίπεδο.

A3: ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί έχουν μοναδικό ρόλο και ευθύνη στην κατοχύρωση, στην προάσπιση και εφαρμογή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η Κοινωνική Εργασία λειτουργεί για την εξάλειψη της κοινωνικής ανισότητας, των ατομικών, ομαδικών και κοινοτικών προβλημάτων και την διασφάλιση της κοινωνικής δικαιοσύνης.

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί λόγω της φύσης του επαγγέλματός τους, συχνά αποτελούν την συνείδηση της κοινότητας. Σαν υπέρμαχοι της κοινωνικής αλλαγής βρίσκονται στη πρώτη γραμμή των κινημάτων και ενεργειών για αλλαγή και εξάλειψης των παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Η Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών, αντιπροσωπεύοντας το επάγγελμα της Κοινωνικής Εργασίας διεθνώς, διακηρύσσει τα ακόλουθα ανθρώπινα δικαιώματα σαν κοινό πρότυπο και οδηγό για την εργασία όλων των επαγγελματιών Κοινωνικών Λειτουργών, [Χ. Μουζακίτης, σελ. 42-46 (Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών. Γενική Συνέλευση, 10 Ιουλίου 1976, Πόρτο-ρίκο)].

-Κάθε άτομο πρέπει να έχει δικαίωμα στη ζωή, την ελευθερία, την σκέψη, το λόγο και τη προσωπική ασφάλεια, χωρίς καμιά διάκριση.

-Κάθε άνθρωπος δικαιούται μία ιθαγένεια και να συμμετέχει στην διακυβέρνηση της χώρας του μέσω μιας κυβέρνησης που προέρχεται από τη θέληση των ανθρώπων, όπως αυτή εκφράζεται με τίμιες ενέργειες. Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα να ζητά και να του παρέχεται άσυλο σε περίπτωση παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

-Κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα στην αναγνώριση της νομικής του προσωπικότητας και σε ίση και δίκαιη μετχείρηση και προστασία του νόμου.

- Η οικογένεια είναι η φυσική και βασική μονάδα της κοινωνίας και πρέπει να την προστατεύει η κοινωνία και το Κράτος. Κάθε άνθρωπος δικαιούται να ιδρύει και να διατηρεί μια οικογένεια που βασίζεται στην ελεύθερη και πλήρη συμφωνία των μελών της.

- Καθένας έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση για να πετύχει τη μέγιστη υλοποίηση των προσωπικών του/της δυνατοτήτων σε όφελος της κοινωνίας. Η εκπαίδευση πρέπει να παρέχεται δωρεάν και ίση προς όλους.

- Καθένας έχει το δικαίωμα να εργάζεται με ευνοϊκή αμοιβή και ασφαλείς συνθήκες εργασίας, ώστε να εξασφαλίζονται σε αυτόν και στην οικογένειά του συνθήκες ζωής άξιες στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

- Κάθε άνθρωπος δικαιούται μια ζωή φυσικής και πνευματικής ευεξίας δίχως αρρώστια ή αναπηρία. Καθένας έχει δικαίωμα στα πλήρη μέτρα για τη πρόληψη της ασθένειας, στις διαγνωστικές αξιολογήσεις και στα μέσα θεραπευτικής αγωγής.

- Καθένας είναι υπεύθυνος απέναντι στη κοινότητα, το Έθνος και τη διεθνή τάξη και ανάπτυξη, να συμβάλει με προσωπική του δραστηριότητα και υποχρέωση, να επιτευχθεί η κοινωνική πρόοδος.

Στην άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας η διάκριση μεταξύ αναγκών και δικαιωμάτων μπορεί να είναι πολύ δύσκολη. Ενώ ο πολίτης μπορεί να έχει κάποιο δικαίωμα, μπορεί να μην δικαιούται τη συγκεκριμένη παροχή ή υπηρεσία. Η ικανοποίηση οποιουδήποτε δικαιώματος εξαρτάται από τον ορισμό της συγκεκριμένης ανάγκης και τον καθορισμό του νομικού δικαιώματος του πελάτη να τύχει της συγκεκριμένης παροχής.

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί βρίσκονται σε θέση κλειδί ως προς τον καθορισμό των αναγκών των νομικών δικαιωμάτων των πελατών τους. Το βάρος της ευθύνης των Κοινωνικών Λειτουργών να είναι δίκαιοι και αντικειμενικοί είναι σοβαρό, [(Ron Lacey, 1987, σελ. 164) Εκλογή, 1987, σελ. 164].

ΕΝΟΤΗΤΑ Β

Στην ενότητα αυτή θα εξετάσουμε αναλυτικά τις αξίες - αρχές - δεοντολογία, γιατί απαρτίζουν μεγάλο μέρος του περιεχομένου της συνεργασίας των Κοινωνικών Λειτουργών με τους πελάτες. Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στις μεθόδους της Κοινωνικής Εργασίας για δύο λόγους: πρώτον, γιατί θέλουμε ο αναγνώστης να έχει μία ολοκληρωμένη άποψη για την Κοινωνική Εργασία, και δεύτερον, γιατί παρόλο που εμείς μελετήσαμε την μία μόνο μέθοδο, οι Κοινωνικές Οργανώσεις σε μεγάλο ποσοστό εφαρμόζουν και τις τρεις.

Β1: ΑΞΙΕΣ - ΑΡΧΕΣ - ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ

ΑΞΙΕΣ

Όπως όλα τα επαγγέλματα, έτσι και η Κοινωνική Εργασία έχει τις δικές της αξίες, οι οποίες δίνουν σκοπό, έννοια και κατεύθυνση στα άτομα που ασκούν το επάγγελμα αυτό. Ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να είναι σε θέση να εκτιμήσει συστήματα αξιών, τα οποία πολλές φορές είναι διαφορετικά από τα δικά του, να έχει την ικανότητα να ερμηνεύει τις αξίες που περιέχονται στο επάγγελμά του, καθώς και το σθένος να αντιστέκεται σε πιέσεις για παρέκκλιση από τις αξίες του επαγγέλματός του (Νομικού, σελ.41-42).

Οι αξίες προσδιορίζουν τις γενικές βάσεις και τα ιδεώδη που χρησιμοποιούμε για να καθορίσουμε, τόσο τη δική μας συμπεριφορά, όσο και αυτή άλλων. Αντιπροσωπεύουν το δέον παρά αυτό που είναι επιθυμητό, ή αυτό που εξυπηρετεί την κοινωνία, ή αυτό που στην πραγματικότητα γίνεται. Οι αξίες της Κοινωνικής

Εργασίας εκφράζουν αυτό που οι Κοινωνικοί Λειτουργοί θεωρούν ότι θα έπρεπε να γίνεται (Νομικού, σελ.44).

Για την Κοινωνική Εργασία βασική αξία είναι ο άνθρωπος. Ολόκληρη η φιλοσοφία του επαγγέλματος στρέφεται γύρω από τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και την ομαλή λειτουργικότητα του ατόμου σαν μέλος του κοινωνικού συνόλου. Ο σεβασμός στην αξιοπρέπεια και ιδιαιτερότητα του ατόμου, και η αυτοδιάθεση του ατόμου-πελάτη, αποτελούν τις δύο πιο ουσιαστικές αξίες, που πρέπει να έχουν διαρκώς υπόψη τους οι Κοινωνικοί Λειτουργοί (Νομικού, σελ.42).

Σύμφωνα με τους MORALES και SHEAFOR (1986) μια περίληψη των επικρατέστερων αξιών στην Κοινωνική Εργασία είναι:

1. Κάθε άτομο έχει μια ενυπάρχουσα αξία σ' αυτό και πρέπει να ζεί με αξιοπρέπεια.

2. Κάθε άτομο έχει μια ενυπάρχουσα ικανότητα και θέληση για αλλαγή που κάνει τη ζωή πιο εμπειλεκτική. Αυτή η ικανότητα θα πρέπει να ενισχύεται στην άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας.

3. Κάθε άτομο πρέπει να είναι υπεύθυνο για την συμπεριφορά του και πρέπει να συμπεριφέρεται υπεύθυνα προς τους άλλους- συμπεριλαμβανομένης της κοινωνίας.

4. Κάθε άτομο έχει ανάγκη να ανήκει (κάπου) και πρέπει να του δίνεται η ευκαιρία για κοινωνική συναλλαγή.

5. Κάθε άτομο έχει βασικές ανάγκες οι οποίες είναι κοινές σ' όλους τους ανθρώπους, πλην όμως, κάθε άνθρωπος έχει τη δική του ατομικότητα ή ιδιαιτερότητα. Ατομικότητα και διαφοροποίηση είναι ποιότητες/στοιχεία που εμπλουτίζουν το άτομο και την κοινωνία γενικά.

6. Κάθε άτομο πρέπει να έχει την ευκαιρία για πραγμάτωση όλων των δυνατοτήτων του.

7. Κάθε άτομο πρέπει να έχει επαρκείς πόρους και υπηρεσίες να αντιμετωπίζει τις ανάγκες του, ώστε να αποφεύγονται τέτοια προβλήματα, όπως πείνας, μη επαρκούς εκπαίδευσης, διακρίσεων, ασθενειών χωρίς φροντίδα και μη επαρκή στέγη.

8. Κάθε άτομο πρέπει να έχει ίση ευκαιρία για να συμμετάσχει στην διαμόρφωση της κοινωνίας.

Ο Herbert Stean (1978) εξετάζοντας την κλινική Κοινωνική Εργασία, διατυπώνει τις εξής αξίες ως βασικές στην Κοινωνική Εργασία γενικά:

1. Πίστη στην αξιοπρέπεια και αξία του ατόμου, άσχετα από τον κοινωνικό, ψυχολογικό, διανοητικό, ή πολιτικό προσανατολισμό, φύλο, φυλή ή ηλικία.
2. Πίστη στην ικανότητα του ατόμου να αναπτυχθεί και να αλλάξει προς κοινωνικά και προσωπικά ιδεώδη που έχουν σχέση με την ελεύθερη ουμανιστική έννοια της βελτίωσης του ανθρώπου.
3. Πίστη στην αυτοδιάθεση του ατόμου (πελάτη), δηλαδή το δικαίωμα κάθε ατόμου να ζει την ζωή του με τον δικό του τρόπο, εφόσον δεν έχει επιπτώσεις στα δικαιώματα των άλλων.
4. Αποδοχή της μοναδικότητας (ιδιαιτερότητας) κάθε ατόμου (πελάτη) ή συστήματος πελατών.
5. Βοήθεια σε άλλους για την ανάπτυξη ή επαναπόκτηση ικανοτήτων για αυτοβοήθεια.
6. Συμμετοχή των ατόμων (πελατών) διευκρινίζοντας ότι οι ανθρώπινες δυνατότητες θεωρούνται πάντοτε ως δεδομένες από τον κοινωνικό λειτουργό, και γι' αυτό αποδέχεται τον πελάτη ως συναλλασόμενο εταίρο στην επαγγελματική σχέση η οποία θα τον ενισχύσει ψυχοκοινωνικά.

Πολλές φορές, όμως, ο Κοινωνικός Λειτουργός βρίσκεται σε δύσκολη θέση, διότι οι προσωπικές του αξίες έρχονται σε αντιπαράθεση με τις επαγγελματικές. Τότε ο Κοινωνικός Λειτουργός βρίσκεται σε δίλημμα. Εξάλλου, οι αξίες παρουσιάζουν μια ιδεώδη κατάσταση που πολλές φορές η πραγματοποίησή τους βρίσκεται σε στενή σχέση και εξάρτηση με την κοινότητα. Γι' αυτό το λόγο οι Κοινωνικοί Λειτουργοί θα πρέπει να είναι ευέλικτοι, ώστε να διευκολύνουν αξίες διαφορετικών τοποθετήσεων στα περισσότερα θέματα που έχουν σχέση με την ηθική και πολιτική. Διαφορετικές τοποθετήσεις αξιών δεν σημαίνουν αποκλίσεις μεταξύ των Κοινωνικών Λειτουργών στις σημαντικές αξίες που έγινε αναφορά πιο πάνω. Τέτοιες διαφορές σημαίνουν ότι υπάρχουν διάφοροι τρόποι για την επίτευξη στόχων που διασφαλίζουν τόσο το ατομικό, όσο και το κοινωνικό συμφέρον (Μουζακίτης, σελ.5-6).

Το μεγαλύτερο μέρος όλων των αξιών είναι γενικές, μη συγκεκριμένες και έτσι δεν μπορούν να προσφέρουν συμπεριφοριακές κατευθύνσεις. Η Perlman (1976)

ανέφερε ότι, «μια αξία έχει μικρή σπουδαιότητα, εκτός κι αν αυτή μεταφερθεί από την πίστη στην πράξη, από προφορική διαβεβαίωση στην δράση».

Είναι κατανοητό πως οι αξίες που δεν προσφέρουν οδηγίες έχουν μικρό όφελος για τους Κοινωνικούς Λειτουργούς. Από την στιγμή όμως που οι αξίες χρησιμοποιηθούν σαν βάση για να εξαχθούν ηθικές αρχές, στις οποίες στηρίζονται οι Κοινωνικοί Λειτουργοί για να πάρουν δύσκολες αποφάσεις στην πρακτική εφαρμογή, το όφελός τους είναι εμφανές και αναμφισβήτητο (Μουζακίτης, σελ.9).

ΑΡΧΕΣ

Οι αρχές της Κοινωνικής Εργασίας βρίσκονται σε συνάρτηση με την πρόθεση της κοινωνίας να διασφαλίσει στους πολίτες της ένα ικανοποιητικό όριο επιβίωσης, καλύπτοντας, ή τουλάχιστον προσπαθώντας να καλύψει τις βασικές ανθρώπινες ανάγκες (Νομικού, σελ.35-36).

Οι βασικές αρχές που υπηρετούν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί σύμφωνα με τη Γενική Συνέλευση της Διεθνούς Ομοσπονδίας Κοινωνικών Λειτουργών, στο Κολόμπο, Σρι-Λάνκα, τον Ιούλιο του 1994 είναι:

1. Κάθε ανθρώπινο πλάσμα έχει μοναδική αξία, η οποία δικαιολογεί τον σεβασμό σε κάθε άτομο.
2. Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα στην αυτοπραγμάτωση στο βαθμό που δεν καταπατά τα δικαιώματα των άλλων και έχει την υποχρέωση να συνεισφέρει στην καλή λειτουργία της κοινωνίας.
3. Κάθε κοινωνία, ανεξάρτητα από την μορφή της, πρέπει να λειτουργεί έτσι ώστε να προσφέρει τις μέγιστες απολαβές σε όλα τα μέλη της.
4. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί είναι δεσμευμένοι στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης.
5. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί έχουν την ευθύνη να αφιερώσουν την αντικειμενική και πειθαρχημένη γνώση και ικανότητά τους στο να βοηθήσουν άτομα, ομάδες, κοινότητες και κοινωνίες, ώστε να αναπτυχθούν και να λύσουν προσωπικές-κοινωνικές συγκρούσεις και τις συνέπειες αυτών των συγκρούσεων.

6. Από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς αναμένεται να παρέχουν την όσο το δυνατόν καλύτερη βοήθεια σε όποιον ζητά την συνδρομή τους και την συμβουλή, χωρίς άδικες διακρίσεις με βάση το φύλο, την ηλικία, την αναπηρία, το χρώμα, την κοινωνική τάξη, τη φυλή, τη θρησκεία, τη γλώσσα, τις πολιτικές πεποιθήσεις, τον σεξουαλικό προσανατολισμό.

7. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί σέβονται τα βασικά ανθρώπινα δικαιώματα των ατόμων και των ομάδων, όπως εκφράζονται στη Παγκόσμια Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών και οι άλλες διεθνείς συμβάσεις, οι οποίες προέκυψαν από αυτή τη Διακήρυξη.

8. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί σέβονται τις αρχές του απορρήτου, της εμπιστευτικότητας και της υπεύθυνης χρήσης των πληροφοριών στην εξάσκηση του επαγγέλματός τους. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί σέβονται την δικαιολογημένη χρήση του απορρήτου ακόμα κι όταν η νομοθεσία της πατρίδας τους βρίσκεται σε σύγκρουση με αυτή την αρχή.

9. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί πρέπει να εργάζονται σε πλήρη συνεργασία με τους πελάτες τους δουλεύοντας για τα συμφέροντα των άλλων που εμπλέκονται. Οι πελάτες ενθαρρύνονται στο να λαμβάνουν μέρος όσο το δυνατόν περισσότερο και πρέπει να ενημερώνονται για τους κινδύνους και τις πιθανές απολαβές των προτεινόμενων ενεργειών.

10. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί γενικά περιμένουν από τους πελάτες να αναλάβουν ευθύνες σε συνεργασία με τους ίδιους, για να προσδιορίσουν τον τρόπο δράσης όσον αφορά τη ζωής τους.

Η χρήση πίεσης η οποία μπορεί να είναι απαραίτητη για να λυθούν τα προβλήματα της μιας πλευράς σε βάρος των συμφερόντων άλλων που εμπλέκονται στην υπόθεση, πρέπει να εφαρμόζεται μετά από εξονυχιστική εκτίμηση των διεκδικήσεων από τις δύο αντίπαλες πλευρές. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί να χρησιμοποιούν όσο γίνεται λιγότερο τον νομικό εξαναγκασμό.

11. Ο Κοινωνικός Λειτουργός έρχεται σε αντίθεση με κάθε άμεση ή έμμεση υποστήριξη σε άτομα, ομάδες, πολιτικές δυνάμεις ή δυναμικές δομές που καταπιέζουν τους συνανθρώπους τους χρησιμοποιώντας τρομοκρατία, βασανιστήρια ή παρόμοια βάνανυσα μέσα.

12. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί λαμβάνουν αποφάσεις δεοντολογικά στηριγμένες, και τις υπερασπίζονται σεβόμενοι τη Διεθνή Διακήρυξη των Δεοντολογικών Αρχών της

Δ.Ο.Κ.Λ. και τους «Διεθνείς Δεοντολογικούς Κανόνες για τους Κοινωνικούς Λειτουργούς», όπως έχουν γίνει αποδεκτοί από τον Εθνικό τους Επαγγελματικό Σύνδεσμο.

Οι παραπάνω αρχές παρουσιάζουν μία ιδανική εικόνα και θα ήταν ουτοπικό να πιστεύαμε πως οι Κοινωνικοί Λειτουργοί, μπορούν να τις εφαρμόσουν ολοκληρωτικά, πάντοτε. Διότι, πολλές φορές τα μέσα που διαθέτουν είναι λιγιστά, οι αρμοδιότητές τους περιορισμένες, αλλά και οι ανάγκες του πελάτη προϋποθέτουν κάποιους χειρισμούς που μπορεί να παρεκκλίνουν από τα αυστηρό νόημα των αρχών.

Οι αρχές δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές, ένα γερό υπόβαθρο για περαιτέρω ιδεολογική διερεύνηση είναι ένα ερέθισμα για να συζητηθούν τα ηθικά διλήμματα και να βρεθούν λύσεις, οι οποίες θα σκοπεύουν στην αποτελεσματικότερη εργασία των Κοινωνικών Λειτουργών, αλλά και στην ανάπτυξη και εξέλιξη της Κοινωνικής Εργασίας σαν εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Κάθε επάγγελμα στο οποίο η κοινωνία αναγνωρίζει το σώμα γνώσεων και αξιών, τους σκοπούς του και τη μεθοδολογία του, και του επιτρέπει να θέσει αυτά τα χαρακτηριστικά στη διάθεσή της για την εξυπηρέτηση του συνόλου, οφείλει να καθορίσει έναν Κώδικα Δεοντολογίας, ο οποίος να αναφέρεται στην επαγγελματική του υπόσταση (Νομικού, σελ.52).

Ένας Κώδικας Δεοντολογίας αποτελείται από ένα σύστημα κανόνων που αναφέρονται σε όλους τους τομείς εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας καθορίζει τις σχέσεις του Κοινωνικού Λειτουργού με το επάγγελμα, τα καθήκοντά του απέναντι στον εξυπηρετούμενο, την κοινότητα, τον εργοδοτικό οργανισμό και τις υποχρεώσεις προς τους συναδέλφους.

Η Κοινωνική Εργασία προέρχεται από φιλανθρωπικά θρησκευτικά και δημοκρατικά ιδεώδη και φιλοσοφίες και έχει σαν στόχο της να γνωρίζει, να καλύπτει

τις ανθρώπινες ανάγκες και να συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και της κοινωνικής ευημερίας.

Οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί είναι αφοσιωμένοι στην ανάπτυξη και την πειθαρχημένη χρήση της έγκυρης γνώσης. Στην αξιοποίηση των πηγών που θα βοηθήσουν στο να γνωρίσουμε το άτομο, την ομάδα, τις εθνικές και διεθνείς ανάγκες και φιλοδοξίες, και τέλος, στην επίτευξη κοινωνικής δικαιοσύνης (Μουζακίτης, σελ.31).

Με βάση την Διεθνή Διακήρυξη των Δεοντολογικών Αρχών της Κοινωνικής Εργασίας, ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι υποχρεωμένος να σεβαστεί και να τηρήσει τους παρακάτω κανόνες:

Γενικοί κανόνες δεοντολογικής συμπεριφοράς.

1. Να προσπαθεί να κατανοήσει κανείς κάθε πελάτη ως άτομο και ως σύστημα, καθώς επίσης και τα στοιχεία τα οποία επιδρούν στην συμπεριφορά και στην υπηρεσία που απαιτείται.

2. Να υποστηρίζει και να προωθεί τις αξίες, τις γνώσεις και την μεθοδολογία του επαγγέλματος, αποφεύγοντας κάθε συμπεριφορά που βλάπτει την λειτουργία του επαγγέλματος.

3. Να αναγνωρίζει τα επαγγελματικά και προσωπικά όρια.

4. Να ενθαρρύνει τη χρήση όλων των σχετικών γνώσεων και ικανοτήτων.

5. Να εφαρμόζει σχετικές μεθόδους με σκοπό την ανάπτυξη και την επικύρωση της γνώσης.

6. Να συνεισφέρει την επαγγελματική εμπειρία του για την ανάπτυξη της πολιτικής και των προγραμμάτων, τα οποία βελτιώνουν την ποιότητα της ζωής στην κοινωνία.

7. Να αναγνωρίζει και να ερμηνεύει τις κοινωνικές ανάγκες.

8. Να αναγνωρίζει και να ερμηνεύει τη βάση και τη φύση των ατομικών, των ομαδικών, των κοινοτικών, των εθνικών και των διεθνών κοινωνικών προβλημάτων.

9. Να αναγνωρίζει και να ερμηνεύει τη δουλειά του επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας.

10. Να διευκρινίζει εάν οι δημόσιες δηλώσεις ή οι ενέργειές του γίνονται σε ατομική βάση ή αντιπροσωπεύουν μια επαγγελματική οργάνωση, γραφείο ή Σύλλογο ή κάποια άλλη ομάδα.

Οι Κανόνες της Κοινωνικής Εργασίας σε Σχέση με τον Πελάτη.

1. Να δέχεται κανείς την βασική ευθύνη για τον αναγνωρισμένο πελάτη, αλλά μέσα στα όρια που τίθενται από τα ηθικά δικαιώματα των άλλων.

2. Να υπερασπίζει το δικαίωμα που έχει ο πελάτης σε μία σχέση εμπιστοσύνης, ιδιωτικότητας και απορρήτου και στην υπεύθυνη χρήση των πληροφοριών. Η συλλογή και η συζήτηση με άλλους, των στοιχείων και πληροφοριών, συνδέεται με τη λειτουργία των επαγγελματικών υπηρεσιών και με την ενημέρωση του πελάτη για την χρησιμότητα της χρήσης τους.

Καμιά πληροφορία δεν δίνεται χωρίς την προηγούμενη γνώση και συγκατάθεση του πελάτη, εκτός από τις περιπτώσεις όπου ο πελάτης δεν μπορεί να είναι υπεύθυνος ή άλλα άτομα βρίσκονται σε κίνδυνο. Ο πελάτης έχει πρόσβαση στα αρχεία της Κοινωνικής Εργασίας που τον αφορά.

3. Να αναγνωρίζει και να σέβεται τους ατομικούς στόχους, τις ευθύνες και τις διαφορές των πελατών. Μέσα στα πλαίσια των σκοπών του φορέα και του κοινωνικού περιβάλλοντος του πελάτη, η επαγγελματική υπηρεσία πρέπει να βοηθάει τον πελάτη να αναλάβει την ευθύνη για τις προσωπικές του ενέργειες και να βοηθάει όλους τους πελάτες με την ίδια προθυμία. Στις περιπτώσεις που η επαγγελματική υπηρεσία δεν μπορεί να παρασχεθεί κάτω από αυτές τις συνθήκες, οι πελάτες πρέπει να ενημερώνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν ελεύθερα να ενεργούν.

4. Να βοηθά τον πελάτη- άτομο, ομάδα, κοινότητα ή κοινωνία να φτάσει στην αυτοπραγμάτωση και στο μέγιστο των δυνατοτήτων του, μέσα στα όρια του σεβασμού των δικαιωμάτων των άλλων. Η παρεχόμενη υπηρεσία θα πρέπει να βασίζεται στο να δίνει βοήθεια στον πελάτη να κατανοήσει και να χρησιμοποιήσει την επαγγελματική σχέση προς εξυπηρέτηση των νόμιμων επιθυμιών και ενδιαφερόντων του πελάτη.

Οι Κανόνες της Κοινωνικής Εργασίας σε Σχέση με τις Υπηρεσίες και τους Οργανισμούς.

1. Να εργάζεται και/ή να συνεργάζεται με αυτές τις Υπηρεσίες και τους Οργανισμούς των οποίων η πολιτική, οι διαδικασίες και οι λειτουργίες έχουν στόχο την ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών και την ενθάρρυνση της επαγγελματικής πρακτικής, που βασίζεται πάντα στις αρχές της Δ.Ο.Κ.Α.

2. Να ενεργεί υπεύθυνα για την εκτέλεση των σκοπών της Υπηρεσίας ή του Οργανισμού, συνεισφέροντας στην ανάπτυξη μιας υγιούς πολιτικής, πρακτικής και διαδικασιών, έτσι ώστε να επιτευχθεί το υψηλότερο δυνατό επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

3. Να διατηρεί τη μεγαλύτερη υπευθυνότητα προς την πελάτη, προτείνοντας αλλαγές στην πολιτική, τις διαδικασίες και την πρακτική μέσω των κατάλληλων καναλιών κάθε Οργανισμού και Υπηρεσίας. Αν οι απαραίτητες διορθώσεις δεν έχουν επιτευχθεί, αφού εξαντληθούν τα κανάλια αυτά, να καταφεύγει στις αρμόζουσες ανώτερες Αρχές της ευρύτερης κοινωνίας.

4. Να εξασφαλίζει επαγγελματική υπευθυνότητα στον πελάτη και στην κοινότητα για αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα μέσα από τακτικούς απολογισμούς σχετικά με τις διαδικασίες της παροχής υπηρεσιών.

5. Να χρησιμοποιεί όλα τα δυνατά ηθικά μέσα για να τερματίσει κάθε ανήθικη πρακτική, όταν η πολιτική, σε διαδικασίες και η πρακτική έρχονται σε άμεση αντίθεση με όλες τις δεοντολογικές αρχές της Κοινωνικής Εργασίας.

Οι Κανόνες της Κοινωνικής Εργασίας σε σχέση με τους Συναδέλφους.

1. Να αναγνωρίζει τη μόρφωση, την επαγγελματική εκπαίδευση και την επίδοση των συναδέλφων Κοινωνικών Λειτουργών και επαγγελματιών άλλων επιστημών, παρέχοντας την απαραίτητη συνεργασία που θα επαυξήσει την αποτελεσματικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

2. Να δέχεται τις διαφορές στις απόψεις και την πρακτική των συναδέλφων Κοινωνικών Λειτουργών και άλλων επαγγελματιών, εκφράζοντας κριτική μέσω των καθιερωμένων οδών, με υπεύθυνο τρόπο.

3. Να προωθεί και να μοιράζεται τις ευκαιρίες για επιμόρφωση, εμπειρία και ιδέες με όλους τους συναδέλφους Κοινωνικούς Λειτουργούς, επαγγελματίες άλλων επιστημών και εθελοντές, για την επίτευξη αμοιβαίας βελτίωσης.

4. Να φέρνει κάθε καταπάτηση των επαγγελματικών δεοντολογικών αρχών και κανόνων, στα αρμόζοντα όργανα, εντός και εκτός του επαγγέλματος και να εξασφαλίζει την συμμετοχή των πελατών που εμπλέκονται στην υπόθεση.

5. Να υπερασπίζει τους συναδέλφους, από άδικες εις βάρος τους ενέργειες.

Κανόνες Σχετικοί με το Επάγγελμα.

1. Να διατηρεί τις αξίες, τις δεοντολογικές αρχές, τη γνώση και τη μεθοδολογία του επαγγέλματος και να συμβάλλει στην αποσαφήνιση και τη βελτίωσή τους.

2. Να υποστηρίζει τους επαγγελματικούς κανόνες της πρακτικής και να εργάζεται για την προαγωγή τους.

3. Να υπερασπίζεται το επάγγελμα ενάντια στην άδικη κριτική και να δουλεύει για την αύξηση της εμπιστοσύνης στην χρησιμότητα της επαγγελματικής πρακτικής.

4. Να κάνει εποικοδομητική κριτική του επαγγέλματος, των θεωριών του, των μεθόδων και της πρακτικής του.

5. Να ενθαρρύνει καινούργιες προσεγγίσεις και μεθοδολογίες απαραίτητες στην αντιμετώπιση νέων υπαρχουσών αναγκών.

B2: ΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Κοινωνική Εργασία χρησιμοποιεί, για την εφαρμογή της στην πράξη, τρεις κλασικούς, ανθρώπινους σχηματισμούς: τη δυάδα, την ομάδα και την κοινότητα. Για πολλά χρόνια, μέχρι και σήμερα, το άτομο που αντιμετώπιζε δυσκολίες ήταν στο επίκεντρο της προσοχής της Κοινωνικής Εργασίας. Η πείρα και οι γνώσεις που αποκτήθηκαν έκτοτε, μεθοδεύτηκαν και οργάνωθηκαν σε ένα σύνολο γνώσεων και δεξιοτήτων, που αποτέλεσαν τη Μέθοδο της Κοινωνικής Εργασίας με Άτομα (Κ.Ε.Α.). Αργότερα, με τον ίδιο περίπου τρόπο, πήρε επίσημη μορφή, ως ιδιαίτερο γνωστικό αντικείμενο, η για πολλά χρόνια, εφαρμοζόμενη Μέθοδος της Κοινωνικής Εργασίας με Ομάδες (Κ.Ε.Ο.), καθώς και η γνωστή, για τη συστηματική εφαρμογή της σε Κοινοτικά Προγράμματα, Μέθοδος της Κοινωνικής Εργασίας με την Κοινότητα (Κ.Ε.Κ.), (Χ. Κατσορίδου Παπαδοπούλου, 1993).

Οι τρεις βασικές μέθοδοι της Κοινωνικής Εργασίας έχουν κοινούς σκοπούς και κοινή φιλοσοφία. Κάθε μία από αυτές χρησιμοποιείται σαν μια βασική διαδικασία της Κοινωνικής Εργασίας και κάθε μία από αυτές επιδιώκει τους ίδιους αντικειμενικούς σκοπούς. Και οι τρεις μέθοδοι επιδιώκουν την ευημερία και την καλύτερη προσαρμογή του εξυπηρετούμενου προς το περιβάλλον του, είτε πρόκειται για άτομο, ομάδα ατόμων ή την κοινότητα (Νομικού, σελ. 81).

Η διαφορά στις τρεις αυτές μεθόδους βρίσκεται στις δεξιότητες και τις τεχνικές, που η κάθε μία χρησιμοποιεί προκειμένου να επιτύχει τους σκοπούς της, καθώς και στους συντελεστές που συνιστούν την συνεργασία. Για παράδειγμα, στην Κ.Ε.Α. ο Κοινωνικός Λειτουργός έχει να κάνει με ένα πρόσωπο, στην Κ.Ε.Ο. με ένα σύνολο προσώπων που απαρτίζουν μια ομάδα, και στην Κ.Ε.Κ. με ένα ακόμα μεγαλύτερο σύνολο που λέγεται κοινότητα.

Η Κοινωνική Εργασία με Άτομα.

Ο όρος Κοινωνική Εργασία με Άτομα (Νομικού, σελ.82), χρησιμοποιήθηκε αρχικά στις Ηνωμένες Πολιτείες από άτομα τα οποία ασχολούντο με την κοινωνική πρόνοια σε Κοινωνικές Οργανώσεις της εποχής και ο όρος αναφερόταν σε ένα είδος μεθόδου ατομικής συνεργασίας, σε αντίθεση προς το γενικό κλίμα της εποχής, όπου επιδιώκονταν η επίλυση μαζικών προβλημάτων.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1960 - 1970 η συμμετοχή του ίδιου του πελάτη στην επίλυση των προβλημάτων του αρχίζει να διαφαίνεται. Σκοπός της Κ.Ε.Α. πια είναι να επηρεάσει με τέτοιο τρόπο την συμπεριφορά του ατόμου, ώστε αυτός να αναπτύξει αποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση του προβλήματός του.

Η Κοινωνική Εργασία με Άτομα στρέφει την προσοχή της στις ανάγκες του ατόμου και χρησιμοποιεί ως κύριο μέσο (όργανο) βοήθειας την ίδια την επαγγελματική σχέση, που αναπτύσσεται μεταξύ του ατόμου και του Κοινωνικού Λειτουργού. Την επαγγελματική σχέση χρησιμοποιούν και οι άλλες μέθοδοι, αλλά όχι με τόσο άμεσο τρόπο, (Κατσορίδου, 1993, σελ.23). Και πρόκειται για μια σχέση στην οποία το ένα μέλος εκφράζει συναίσθημα, ενώ το άλλο το δέχεται και ανταποκρίνεται σε αυτό.

Όπως αναφέρει η Perlman, η Κ.Ε.Α. είναι μία διεργασία που χρησιμοποιείται από οργανώσεις πρόνοιας για να βοηθήσει άτομα να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά τα προβλήματα σε σχέση με την κοινωνική τους ένταξη. Συνεχίζοντας, η Perlman αναφέρει, ότι μέσω της Κ.Ε.Α., επιζητούμε να θέσουμε και να διατηρήσουμε σε κίνηση τις ικανότητες εκείνες για προσαρμογή και να προμηθεύσουμε τα υλικά μέσα και τις ευκαιρίες εκείνες που θα κάνουν ικανό το πρόσωπο να κυριαρχήσει πάνω στα δεινά του, ή τουλάχιστον να κάνει κάποιο ισορροπημένο συμβιβασμό μ' αυτά.

Η Κ.Ε.Α. αναγνωρίζει τόσο τις εσωτερικές ψυχολογικές επιδράσεις, όσο τις εξωτερικές κοινωνικές αιτίες δυσλειτουργίας και προσπαθεί να δώσει την ικανότητα να χρησιμοποιήσει σωστά τις ίδιες του τις δυνάμεις και να ενεργεί με πιο

αποδοτικό τρόπο στις σχέσεις του με το περιβάλλον του. Με λίγα λόγια, τα προβλήματα που περιλαμβάνονται στην Κοινωνική Εργασία με Άτομα είναι εκείνα που ζωτικά επηρεάζουν ή επηρεάζονται από την κοινωνική λειτουργία ενός προσώπου.

Η Κοινωνική Εργασία με Ομάδα.

Η μέθοδος της Κοινωνικής Εργασίας με Ομάδα (Κ.Ε.Ο.) τοποθετείται χρονικά στα τέλη του 19ου αιώνα, κατά την διάρκεια της Βιομηχανικής Επανάστασης (Νομικού, σελ.85-86) στις ΗΠΑ -κατά κύριο λόγο- και στην Αγγλία. Η εμφάνιση της μεθόδου αυτής είχε ως σκοπό τη βελτίωση του τρόπου διαβίωσης και των συνθηκών εργασίας των φτωχών μεταναστών που είχαν αρχίσει να εισρρέουν στις χώρες αυτές. Η κατάσταση των ανθρώπων αυτών είχε μία εξαιρετικά φθίνουσα εξέλιξη, λόγω της οικονομικής αδυναμίας και της αποξένωσης από το ευρύτερο κοινωνικό γίγνεσθαι, που τους προσέδιδε η μη ικανή χρήση της γλώσσας και η έλλειψη κοινών πολιτισμικών στοιχείων με το καινούριο περιβάλλον.

Η προσπάθεια εφαρμογής της Κ.Ε.Ο. άρχισε με τη δημιουργία των Οίκων Αποκατάστασης (Settlement Houses), που ήταν κέντρα για διάφορες κοινωνικές εκδηλώσεις σε τοπικό επίπεδο και που είχαν ως σκοπό να δώσουν την ευκαιρία στους ανθρώπους να αποκτήσουν μεγαλύτερη οικειότητα μεταξύ τους και να δημιουργήσουν σχέσεις μέσα από την συμμετοχή τους σε διάφορες πολιτισμικές εκδηλώσεις και σε ομάδες κοινών ενδιαφερόντων (Νομικού, σελ.86).

Η πορεία της Κ.Ε.Ο. πέρασε από διάφορα στάδια μέχρι να αποκτήσει την τελική μορφή με την οποία παρουσιάζεται τα τελευταία 50 -περίπου- χρόνια. Η προσοχή της λοιπόν, έχει στραφεί στις ανάγκες του ατόμου και παράλληλα διατηρεί ζωηρό το ενδιαφέρον της για τις ανάγκες, τους περιορισμούς και τις ικανότητες της ομάδας, όπου το άτομο ανήκει (Κατσορίδου, 1993, σελ.24).

Συνήθως, μια ομάδα αποτελείται από άτομα τα οποία ωθήθηκαν να συνυρπάξουν μαζί, με σκοπό να αντιμετωπίσουν κάποιο θέμα που τους ενδιαφέρει από κοινού. Στις

ομάδες αυτές, είναι απαραίτητη η παρουσία κάποιου εξωτερικού φορέα, ο οποίος θα έχει την ικανότητα να προσφέρει καθοδήγηση κατά τρόπο συστηματικό και οργανωμένο (Νομικού, σελ.87).

Ο Βίον ορίζει ως ομάδα μια λειτουργία, ή μια σειρά από λειτουργίες από ένα σύνολο ατόμων. Αναφέρει ότι, οι άνθρωποι δεν χρειάζεται να συγκεντρώνονται στο ίδιο δωμάτιο για να σχηματίσουν μία ομάδα, αρκεί να γνωρίζουν ποιά είναι η ομάδα στην οποία ανήκουν και τι είναι αυτό που τους κάνει ομάδα.

Τρία είναι τα κύρια χαρακτηριστικά που αποτελούν τα μέλη μιας ομάδας:

- η σχέση του ατόμου προς τον εαυτό του,
- οι σχέσεις των μελών της ομάδας μεταξύ τους, και
- οι σχέσεις της ομάδας με τον Κοινωνικό Λειτουργό (Κατσορίδου, 1993, σελ.80).

Βέβαια, εκείνο που θα πρέπει να τονισθεί είναι πως δεν είναι και απαραίτητο να διατηρείται πιστά αυτό το σχήμα, αφού σκοπός της ομάδας δεν είναι η εφαρμογή των λειτουργικών διαδικασιών, αλλά η επιτυχία του κοινού σκοπού.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός που καλείται να απασχοληθεί με την μέθοδο αυτή θα πρέπει να πληρεί κάποιες προϋποθέσεις, έτσι ώστε να μπορέσει να ελέγξει και να καθοδηγήσει ομαλά το θεραπευτικό πρόγραμμα της ομάδας. Οι προϋποθέσεις αυτές είναι οι εξής (Νομικού, σελ.91):

- Ικανότητα να βοηθά την ομάδα του να πραγματοποιεί εφικτούς στόχους και δραστηριότητες που ταιριάζουν στους περισσότερους.
- Ικανότητα να οδηγεί την ομάδα σε σωστές αποφάσεις, οι οποίες να μην μένουν στη θεωρία, αλλά να βρίσκουν και πρακτική εφαρμογή.
- Ικανότητα να λειτουργεί στο χώρο της ομάδας με πνεύμα αντικειμενικό, δηλαδή να μπορεί να καθοδηγεί τις δραστηριότητες, χωρίς ωστόσο να επιβάλλει τις προσωπικές του απόψεις.
- Ικανότητα να προσδίδει στην ομάδα μία πιο αποδοτική σύνθεση, τοποθετώντας τα διάφορα άτομα στις αρμόζουσες θέσεις.

- Πρέπει να βοηθά να συμμετέχουν όλα τα άτομα στις διάφορες δραστηριότητες και να αποτρέπει με την κατάλληλη παρότρυνσή του την αποφυγή φαινομένων περιθωριοποίησης.
- Τέλος, πρέπει να ελέγχει τη συμπεριφορά των ατόμων και να περιορίζει τη δραστηριότητά τους, όταν κρίνει ότι αυτή παραβιάζει τα συμφέροντα της ομάδος. Με αυτόν το τρόπο διοχετεύει στην ομάδα την αίσθηση του αυτοελέγχου.

Η Κοινωνική Εργασία, όπως αναφέρει η Κατσορίδου (1993, σελ.168-169), στην εφαρμογή της, βασίζεται στις γενικά παραδεκτές αξίες, την αξία της ζωής του ανθρώπου, την ατομική ελευθερία, τη δικαιοσύνη, την ατομική και τη κοινωνική ευθύνη κ.α. Στην εφαρμογή της Κοινωνικής Εργασίας με Ομάδες, ορισμένες από αυτές τις αξίες αποκτούν ιδιαίτερη σημασία, τόσο για τον Κοινωνικό Λειτουργό όσο και για την ομάδα, και αυτές είναι:

- **Η αξία του ατόμου - η αξία της ομάδας.** Στην Κοινωνική Εργασία αναγνωρίζεται η αξία και των δύο. Στην πράξη της Κ.Ε.Ο. παραμένει ευθύνη κάθε Κοινωνικού Λειτουργού, τότε και γιατί θα δώσει προτεραιότητα στη μια και τότε στην άλλη.

- **Η αλληλεξάρτηση - η αυτονομία του ατόμου.** Η αλληλεξάρτηση των ατόμων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να επιτύχει η ομάδα τους στόχους της· ως πιο σημείο, όμως θα πρέπει να περιορίζεται η αυτονομία του κάθε μέλους, είναι κάτι το οποίο ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να ελέγχει και να ρυθμίζει.

- **Η αρχή της εξατομίκευσης της συμπεριφοράς - η αρχή της τυποποίησης της συμπεριφοράς.** Κάθε άτομο είναι μοναδικό και οι άνθρωποι δεν πρέπει να κρίνονται από ένα ή δύο γεγονότα. Ο Κοινωνικός Λειτουργός οφείλει να εργάζεται με το κάθε άτομο χωριστά και με ένα μοναδικό τρόπο και όχι με μια κατηγορία ανθρώπων.

Τέλος, είναι χρήσιμο να αναφερθεί ότι η βασική διαφορά της Κ.Ε.Ο. με την Κ.Ε.Α. είναι ότι, στη μεν πρώτη ο Κοινωνικός Λειτουργός έχει ως κύριο στόχο του την αξιοποίηση του προγράμματος, δηλαδή το σχεδιασμό και την εφαρμογή

δραστηριοτήτων με συγκεκριμένους σκοπούς και στόχους, ενώ στη δεύτερη έχει ως κύριο σκοπό την αξιοποίηση της συνέντευξης.

Η Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα.

Αντίθετα με τις άλλες δύο μεθόδους, η Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα στρέφει την προσοχή της στην αλλαγή των συνθηκών εκείνων, που υπάρχουν μέσα στην ίδια την Κοινότητα και εμποδίζουν τη λειτουργική ικανότητα τόσο των κατοίκων (ως άτομα και συνολών), όσο και της ίδιας της Κοινότητας.

Στην Αγγλία αναγνωρίστηκε από πολύ νωρίς ότι, τη παροχή βοήθειας με τη μορφή φιλανθρωπίας έπρεπε να αντικαταστήσει η «βοήθεια για αυτοβοήθεια», γεγονός που σήμαινε την χειραφέτηση των ενδιαφερομένων. Ο Βραζιλιάνος παιδαγωγός Paulo Freire ορίζει τη χειραφέτηση σαν μια διαδικασία κατά την οποία το άτομο καθίσταται ικανό να αντιληφθεί την κατάστασή του σαν πρόβλημα (ευαισθητοποίηση) και να προσπαθήσει να λύσει το πρόβλημα αυτό συλλογικά σε μία διαλεκτική ενέργειας και θεωρητικής εμβάθυνσης (Ζωγράφου, 1992, σελ. 60).

Αποτέλεσμα αυτής της στροφής ήταν η δημιουργία των «Settlements» (εστιών), που ήταν σχεδιασμένες σαν κοινόβια και κέντρα επιμόρφωσης μέσα στις συνοικίες. Έτσι, νέα άτομα από τα μεσαία και ανώτερα κοινωνικά στρώματα, έδειχναν στους εργάτες και στους φτωχούς των φτωχών γειτονιών μια έμπρακτη αλληλεγγύη. Τους υποδείκνυαν τρόπους ανάπτυξης των δικών τους δυνάμεων, ώστε να μπορούν να προβαίνουν σε δραστικές ενέργειες για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσής τους, και ταυτόχρονα να μπορούν να διατηρούν την αυτονομία τους.

Σύμφωνα με τον Ross (Ζωγράφου, 1992, σελ. 62), ο Κοινωνικός Λειτουργός που ακολουθεί τη μέθοδο της Κοινωνικής Εργασίας με Κοινότητα, πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα:

- Να γνωρίζει, ότι η βοήθεια που προσφέρει, δεν έχει ως σκοπό μόνο την επίτευξη του αντικειμενικού στόχου (π.χ. ίδρυση ενός παιδικού σταθμού), αλλά και

την προετοιμασία των ενδιαφερομένων για συμμετοχή σε διαδικασίες αυτόνομης και υπεύθυνης δράσης για την κοινωνική τους ένταξη στην κοινότητα.

- Να γνωρίζει ότι η προσέγγιση αυτή, αν και επίπονη και πολύπλοκη, είναι η αποτελεσματικότερη, σε σχέση με τις άλλες δύο μεθόδους, για την αλλαγή της κοινωνικής πραγματικότητας.

Όπως αναφέρει ο Ζωγράφου (1992, σελ. 79-83), για να μπορέσει κανείς να εκπονήσει και να υλοποιήσει ένα κοινοτικό έργο ή πρόγραμμα, πρέπει να ακολουθήσει τις ακόλουθες φάσεις:

- **Φάση διερεύνησης:** Αρχικά γίνεται μια συστηματική μελέτη και ανάλυση της Κοινότητας για να διαπιστωθεί αν το προβλεπόμενο πρόγραμμα είναι δυνατόν να υλοποιηθεί στη συγκεκριμένη περίπτωση, και εκτιμάται η σημασία του για την κοινότητα. Επι του προκειμένου, κοινότητα μπορεί να είναι μια γεωγραφική κοινότητα (μια πόλη, ένα χωριό, μια συνοικία, μια γειτονιά), μια λειτουργική κοινότητα (ένα σχολείο, ένα νοσοκομείο) ή μια κατηγοριακή κοινότητα (μια πληθυσμιακή ομάδα με κοινά χαρακτηριστικά: άστεγοι, νέοι).

- **Φάση διάγνωσης:** Προσδιορίζεται το πρόβλημα και αναζητούνται μέσα και τρόποι επίλυσής του.

- **Φάση σχεδιασμού:** Σ' αυτή τη φάση εξετάζονται όλοι οι παράμετροι του προβλήματος, συλλέγονται όλα τα σχετικά στοιχεία και γνώμες, και γίνεται η διαμόρφωση των προγραμμάτων και προτάσεων.

- **Φάση εκτέλεσης ή δράσης.** Είναι η φάση εκείνη στην οποία εκτελείται το έργο ή πρόγραμμα.

Τα κοινά στοιχεία μεταξύ των τριών μεθόδων της Κοινωνικής Εργασίας (Κ.Ε.Α., Κ.Ε.Ο., Κ.Ε.Κ.), όπως τα διατυπώνει η Carter, είναι τα ακόλουθα:

- Η μελέτη και η διάγνωση, που είναι απαραίτητα για να έχουμε τα επιθυμητά αποτελέσματα.

- Η εκτίμηση των εσωτερικών δυνάμεων που διαθέτει το άτομο, η ομάδα, η κοινότητα, και η σωστή αξιοποίηση αυτών.

- Χρήση των βοηθητικών πόρων (π.χ. άλλες Οργανώσεις και Υπηρεσίες, οικογένεια, φιλικές σχέσεις, προγράμματα εκπαίδευσης, διάθεση εργασίας, κατοικίας, κ.λ.π.).

- Τροποποίηση ή αλλαγή: Ανάλογα με την εξέλιξη της κατάστασης τροποποιείται η προσέγγιση και προσαρμόζεται στην ιδιαιτερότητα της κατάστασης.

- Αξιολόγηση: Η αξιολόγηση μπορεί να συνοδεύει συνεχώς τη διαδικασία της Κοινωνικής Εργασίας.

Η Carter (Ζωγράφου, 1992, σελ. 61), όμως, αναφέρει και τις διαφορές της Κ.Ε.Κ από τις άλλες μεθόδους της Κοινωνικής Εργασίας, που είναι οι ακόλουθες:

Διαφορά ως προς την Κ.Ε.Α.

Η διαφορά της Κ.Ε.Κ. από την Κ.Ε.Α. είναι, ότι στην μεν πρώτη ο Κοινωνικός Λειτουργός επικεντρώνεται στην αποστολή και στον στόχο και όχι στις ανάγκες του πελάτη, ενώ στη δεύτερη επικεντρώνεται στις προσωπικές ανάγκες του ατόμου.

Διαφορά ως προς την Κ.Ε.Ο.

Και στην Κ.Ε.Κ. ο Κοινωνικός Λειτουργός εργάζεται με ομάδες, αλλά βασικός του στόχος είναι η επίλυση των προβλημάτων από την κοινότητα με δικά της μέσα. Ο ρόλος του Κοινωνικού Λειτουργού δεν είναι θεραπευτικός, ούτε σκοπεύει να

βοηθήσει τα άτομα να προσαρμοστούν μεμονωμένα στην κοινότητα, αλλά να αλλάξει τις συνθήκες στην κοινότητα.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ

Στην τρίτη ενότητα γίνεται αναφορά στους τομείς όπου μπορεί να απασχοληθεί ο Κοινωνικός Λειτουργός. Ο λόγος της εκτενής αυτής αναφοράς είναι για να γνωρίσουμε τους τομείς και το αντικείμενο εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού στον καθένα από αυτούς. Επίσης, γίνεται ανάλυση της λειτουργίας και δομής των Κοινωνικών Οργανώσεων με ιδιαίτερη έμφαση στις Κοινωνικές Υπηρεσίες της Πάτρας, οι οποίες αποτελούν μέρος της μελέτης μας.

Γ1: ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Το έτος 1950 το Υπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας προσέλαβε για πρώτη φορά Κοινωνικούς Λειτουργούς, οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν ως «ειδικευμένα στελέχη» στην εφαρμογή του πρωτοποριακού, για την εποχή και τις συνθήκες στη χώρα μας, προγράμματος προστασίας του παιδιού.

Πολύ αργότερα με το Ν.Δ. 272/ 1974 δημιουργήθηκε στο Υπουργείο αυτό, κλάδος και 285 τακτικές θέσεις Κοινωνικών Λειτουργών, παρά το γεγονός ότι όλα αυτά τα χρόνια συνέχισαν να χρησιμοποιούνται οι Κοινωνικοί Λειτουργοί, κυρίως, στην εφαρμογή των Κρατικών Προγραμμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας στις Κρατικές αυτές υπηρεσίες.

Το 1977 με τον οργανισμό του Υπουργείου δημιουργήθηκαν στην οργανωτική δομή των περιφερειακών Κρατικών Υπηρεσιών Τμήματα και Γραφεία Κοινωνικής

Εργασίας και πλαισιώθηκαν με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς που υπηρετούσαν με προϊστάμενο επίσης Κοινωνικό Λειτουργό (Α. Καφαντάρη, σελ. 36 - 37).

Με την ανάπτυξη και διάκριση των Κοινωνικών Υπηρεσιών, οι οποίες στόχο έχουν να καλύψουν ανθρώπινες ανάγκες, να βελτιώσουν τη ποιότητα ζωής των ανθρώπων, να δώσουν λύσεις σε ατομικά και κοινωνικά προβλήματα και να συμβάλουν στη πρόληψη της ατομικής και κοινωνικής παθολογίας, διερευνήθηκαν οι τομείς εργασίας των Κοινωνικών Λειτουργών (Α. Καλούτση, 1982, σελ. 75).

Γενικά, οι τομείς εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού σύμφωνα με το Ν.Δ του 1978 (βλ. παράρτημα Γ1) είναι:

1. Προγράμματα βοήθειας στην οικογένεια από δημόσιες ή ιδιωτικές κοινωνικές οργανώσεις, τα οποία περιλαμβάνουν:

- **Προγράμματα παιδικής προστασίας Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών, όπου ο Κοινωνικός Λειτουργός μεριμνά για την κοινωνική προστασία και αποκατάσταση ανηλίκων, τη λήψη αναγκαίων μέτρων και την αποτελεσματική εφαρμογή τους.**
- **Προγράμματα υιοθεσίας και ανάδοχων οικογενειών κέντρων κοινωνικής Πολιτικής ή άλλων Δημοσίων ή ιδιωτικών φορέων, όπου ο Κοινωνικός Λειτουργός διεξάγει κοινωνική έρευνα για την οικογένεια του προτεινόμενου προς υιοθεσία ανηλίκου, του ίδιου του ανήλικου, όσο και για την οικογένεια των υποψηφίων θετών γονέων. Επίσης, πριν και μετά την υιοθεσία συνεργάζεται με τους φυσικούς και τους θετούς γονείς, τους οποίους προετοιμάζει ψυχολογικά για την υιοθεσία. Τέλος, ο Κοινωνικός Λειτουργός αναλαμβάνει την εκλογή των καταλληλοτέρων οικογενειών, ως ανάδοχες και παρακολουθεί τη διαβίωση του ανηλίκου μέσα στην ανάδοχο οικογένεια.**
- **Προγράμματα βοήθειας σωματικώς αναπήρων Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών ή άλλων Ν.Π.Δ.Δ ή Ν.Π.Ι.Δ, όπου ο Κοινωνικός Λειτουργός διεξάγει έρευνα για τις περιπτώσεις των ατόμων που δικαιούνται τα ειδικά προγράμματα.**

Επίσης, ενημερώνει την οικογένεια και προσπαθεί να εφαρμόσει προγράμματα, τα οποία βοηθούν τόσο ψυχολογικά, όσο και σωματικά τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

- **Προγράμματα βοήθειας υπερηλίκων του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών ή άλλων Ν.Π.Δ.Δ ή Ν.Π.Ι.Δ,** όπου ο Κοινωνικός Λειτουργός συνεργάζεται με τους υπερήλικες για την αποδοχή της καλύτερης προτεινόμενης λύσεως. Επίσης, ο Κοινωνικός Λειτουργός παρέχει υποστηρικτικές, συμβουλευτικές και ενημερωτικές υπηρεσίες στον υπερήλικα. Ακόμη, ο κοινωνικός λειτουργός αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ υπερηλίκου και του περιβάλλοντός του, σε περίπτωση τοποθετήσεώς του εκτός του οικείου για αυτούς περιβάλλοντος. Επιπλέον, αποτελεί τον σύνδεσμο μεταξύ ιδρύματος και κοινότητας.
- **Προγράμματα στεγάσεως παραπηγματούχων, σεισμοπλήκτων, κ.λ.π, του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών ή άλλων Ν.Π.Δ.Δ ή Ν.Π.Ι.Δ,** όπου ο Κοινωνικός Λειτουργός διενεργεί κοινωνική έρευνα για να διαπιστώσει τις υπάρχουσες ανάγκες. Συνεργάζεται με τις οικογένειες και βοηθά στην επίλυση των προβλημάτων παντός είδους.

2. Προγράμματα Ιδρυματικής Περιθάλψεως.

- **Ιδρύματα παιδικής προστασίας Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών, Εθνικού Οργανισμού Πρόνοιας, Αρχιεπισκοπής Αθηνών ή Εκκλησιαστικών Οργανώσεων, ετέρων Ν.Π.Δ.Δ ή Ν.Π.Ι.Δ (κλειστή περίθαλψη).** Ο Κοινωνικός Λειτουργός συμμετέχει στη διαδικασία επιλογής μεταξύ των υποψηφίων για την εισαγωγή ανηλίκων στο Ίδρυμα. Βοηθά τον νεοεισαχθέντα ανήλικο να προσαρμοστεί στο ίδρυμα, και επιδιώκει τις ομαλές και ικανοποιητικές για τους ανηλίκους συνθήκες διαβίωσης. Αποτελεί συνδετικό κρίκο μεταξύ κοινότητας και ιδρύματος και συνεργάζεται, εάν κριθεί απαραίτητο, με άλλες ειδικότητες.
- **Ιδρύματα αποκαταστάσεως ατόμων με ειδικές ανάγκες,** όπου μετέχει στην ομάδα αποκαταστάσεως του ιδρύματος. Βοηθά για την προσαρμογή του ατόμου και το ενθαρρύνει να μετέχει στις διαδικασίες και στα προγράμματα του

ιδρύματος. Κινητοποιεί και ευαισθητοποιεί την κοινότητα. Βοηθά την οικογένεια να αποδεχτεί την κατάσταση και προσπαθεί να προετοιμάσει το άτομο να ξαναγυρίσει στο οικογενειακό και κοινωνικό του περιβάλλον.

3. Προγράμματα σε αστικά κέντρα, κοινοτικά κέντρα και Κέντρα Νεότητας.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός χρησιμοποιεί τις τρεις μεθόδους της Κοινωνικής Εργασίας, παρέχοντας κοινωνικές υπηρεσίες στους κατοίκους της υπό του Κέντρου εξυπηρετούμενης περιοχής, και ενεργεί για τη γενική κοινωνική και πνευματική ανάπτυξη των κατοίκων της περιοχής αυτής.

4. Νοσοκομειακή Περίθαλψη.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός συμμετέχει στη θεραπευτική ομάδα και αναπτύσσει κάθε δραστηριότητα για την επίτευξη του κοινού σκοπού, την θεραπεία, την πρόληψη και τη διατήρηση της υγείας. Επιλαμβάνεται των ιατροκοινωνικών προβλημάτων των ασθενών, των εξωτερικών ιατρείων. Βοηθά τους νεοεισερχομένους ασθενείς και τις οικογένειες τους για την προσαρμογή τους στις συνθήκες διαβίωσης του νοσοκομείου.

Βοηθά τον ασθενή να αποδεχτεί το πρόβλημα υγείας και τη θεραπευτική αγωγή που του προτείνεται. Συνεργάζεται με την οικογένεια και προσπαθεί να βοηθήσει, ώστε τα μέλη της οικογένειας και ο ίδιος ο ασθενής να ξεπεράσουν το άγχος και το φόβο. Βοηθά τον ασθενή σε θέματα πρακτικής φύσεως, όταν ο ίδιος δεν μπορεί και στερείται άμεσων συγγενών.

5. Προγράμματα Ψυχικής Υγιεινής.

- **Ιατροπαιδαγωγικά Κέντρα**, στα οποία ο Κοινωνικός Λειτουργός συμμετέχει στο επιστημονικό συμβούλιο. Ευθύνεται για την διενέργεια της κοινωνικής έρευνας και λήψεως κοινωνικού ιστορικού από την οικογένεια του ανηλίκου και του

ευρύτερου κοινωνικού περoβάλλοντός του. Συνεργάζεται με άλλους φορείς για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των προβλημάτων. Συμμετέχει σε ερευνητικά προγράμματα για την αξιολόγηση του έργου της οργάνωσης. Ενημερώνει το κοινό, για θέματα ψυχικής υγείας και για τα προγράμματα της οργάνωσης.

- **Νοσηλευτικά Ιδρύματα Ψυχικών Παθήσεων.**

Ο Κοινωνικός Λειτουργός συμμετέχει στην ερευνητική ομάδα. Επιλαμβάνεται των προβλημάτων του ασθενή και της οικογένειάς του, με την εισαγωγή του στο Νοσοκομείο. Συμβουλεύει και συνεργάζεται με την οικογένεια του ασθενή για την φύση της ασθένειάς του και τους ενημερώνει για τις ενέργειες που πρέπει να κάνουν.

Διοργανώνει μικρές κοινωνικές, ψυχαγωγικές και μορφωτικές δραστηριότητες, αυτοδιοικούμενες από τους ασθενείς ομάδες, με σκοπό την απόκτηση επαφής με την πραγματικότητα, τη σύσφιξη των σχέσεων μεταξύ τους και την καλύτερη προσαρμογή τους στο ίδρυμα. Προετοιμάζει τον αποθεραπευθέντα για την επάνοδό του στο οικογενειακό και κοινωνικό του περιβάλλον. Επιπλέον, συμμετέχει σε έρευνες και ενημερώνει την κοινότητα σχετικά με τις ψυχικές παθήσεις.

6. Προγράμματα πρόληψης και καταστολής αντικοινωνικής συμπεριφοράς.

- **Δικαστήρια ανηλίκων, Εταιρίες προστασίας ανηλίκων,** όπου ο Κοινωνικός Λειτουργός επιλαμβάνεται κάθε περιπτώσεως, Διεξάγει κοινωνική έρευνα και συντάσσει έκθεση, αναφέροντας τους κοινωνικούς, ψυχολογικούς ή οργανικούς παράγοντες, που συντελούν στη διαμόρφωση της αντικοινωνικής συμπεριφοράς. Παραπέμπει τον ανήλικο για εξέταση σε ιατροπαιδαγωγικό κέντρο, εφ' όσον χρειασθεί. Αναλαμβάνει την παρακολούθηση του ανηλίκου, συνεργαζόμενος με το περιβάλλον του. Βοηθά για να πετύχει ικανοποιητική σχολική, επαγγελματική και γενικώς κοινωνική προσαρμογή. Συνεργάζεται με τους φορείς της κοινότητας για την αποκατάσταση και προσαρμογή των ανηλίκων μετά την έξοδό τους από το ίδρυμα. Εργάζεται για την δημιουργία υπηρεσιών και προγραμμάτων που αποσκοπούν στην πρόληψη της αντικοινωνικής συμπεριφοράς.

• **Αναμορφωτικά καταστήματα, σωφρονιστικά καταστήματα, φυλακές.**

Ο Κοινωνικός Λειτουργός βοηθά τους εισερχομένους να προσαρμοστούν στο ίδρυμα. Αναπτύσσει διάφορα προγράμματα με στόχο την επανένταξη του τροφίμου στο κοινωνικό σύνολο. Αποτελεί το συνδετικό κρίκο του τροφίμου με την οικογένειά του. Συμμετέχει στην αναμόρφωση του ιδρύματος. Συνεργάζεται και προετοιμάζει τον τρόφιμο και το περιβάλλον του για την έξοδό του από το ίδρυμα και την ομαλή επανένταξη στη κοινότητα.

7. Ο Κοινωνικός Λειτουργός στην βιομηχανία, εργοστάσια, επιχειρήσεις, κ.λ.π.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός στη βιομηχανία ενδιαφέρεται γενικά για την ανάπτυξη και την αξιοποίηση των ικανοτήτων του υπάρχοντος δυναμικού του εργαζομένου και επομένως της αποδοτικότητάς του στον επαγγελματικό τομέα. Βοηθά τον εργαζόμενο στα προσωπικά του προβλήματα. Υπερασπίζει τα δικαιώματα του εργαζομένου και συνεργάζεται με τους επόπτες για την καλύτερη μεταχείριση των εργαζομένων. Ενημερώνει τους εργοδότες σχετικά με τις συνθήκες εργασίας, τις επιπτώσεις αυτών στους εργαζομένους και προτείνει τρόπους βελτίωσης. Διοργανώνει ψυχαγωγικές, αθλητικές και εκπαιδευτικές δραστηριότητες για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους.

8. Δημόσια και ιδιωτική εκπαίδευση.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός που εργάζεται σε πλαίσια εκπαιδευτικών ιδρυμάτων επιλαμβάνεται κάθε περιπτώσεως μαθητού ή σπουδαστού, ο οποίος εμφανίζει προβλήματα προσαρμογής ή επαρκούς αποδόσεως στη φοίτησή του. Διεξάγει έρευνα σε συνεργασία με το μαθητή ή σπουδαστή, τους γονείς του και των καθηγητών του. Συνεργάζεται με την οικογένειά του με σκοπό την κινητοποίησή της για την αντιμετώπιση των δυσκολιών. Συνεργάζεται με το Σύλλογο Γονέων και τους βοηθά να κατανοήσουν τις ανάγκες των μαθητών. Συμμετέχει σε αυτά τα προβλήματα, που αντιμετωπίζουν οι μαθητές στην εκπαιδευτική διαδικασία.

9. Κοινωνική Ασφάλιση

Ο Κοινωνικός Λειτουργός συμβάλλει στην πρόληψη ή την αντιμετώπιση συναισθηματικών ή κοινωνικοοικονομικών προβλημάτων έμμεσα ή άμεσα ασφαλισμένων.

10. Κοινοτική οργάνωση και ανάπτυξη

Ο Κοινωνικός Λειτουργός στον τομέα αυτό συμβάλλει στην επικοινωνία και συναισθηματική προσέγγιση των κατοίκων μιας περιοχής για να αναπτύξει μεταξύ τους πνεύμα συνεργασίας, κοινωνικής ευθύνης και αλληλεγγύης.

Γ2: ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΔΙΚΤΥΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΕΩΝ

Σε αυτή την ενότητα θα γίνει γενικά μία αναφορά στην δομή και στην λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Επειδή η έρευνά μας πραγματοποιήθηκε στις Υπηρεσίες της Πάτρας, μελετήθηκαν ιδιαίτερα τα συμπεράσματα της πτυχιακής εργασίας «Οργάνωση και Λειτουργία του Δικτύου των Κοινωνικών Υπηρεσιών στην Πάτρα» (Ε. Κορρέ, Α.Ρήττα, 1994).

Ο όρος «Κοινωνικές Υπηρεσίες» αναφέρεται στην ύπαρξη ενός εκτεταμένου δικτύου υπηρεσιών, τόσο στον δημόσιο, όσο και στον ιδιωτικό (κερδοσκοπικό και μη κερδοσκοπικό) τομέα, περιλαμβάνοντας τις επίσημα αναγνωρισμένες Υπηρεσίες και ανεπίσημες Υπηρεσίες που προσφέρονται (Σταθόπουλος, 1994, σελ.27).

Η Α. Καλούτση (1982, σελ.75), συγκεκριμένα, αναφέρει ότι «οι Κοινωνικές Υπηρεσίες αποτελούν έκφραση κοινωνικής αλληλεγγύης, που σε τελευταία ανάγκη είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιβίωση του ανθρώπου σαν μεμονωμένης ύπαρξης ή σαν ομάδας... Η ύπαρξη των Κοινωνικών Υπηρεσιών αποτελεί απάντηση στην πανανθρώπινη και μακράιωνη ανάγκη του ανθρώπου για κοινωνική ασφάλεια και κοινωνική δικαιοσύνη. Μπορούμε να πούμε ότι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες είναι οι απτές αποδείξεις των προσπαθειών του ανθρώπου να δώσει λύση στις ανάγκες αυτές».

Από τα ανωτέρω καταλαβαίνουμε πως οι Κοινωνικές Υπηρεσίες αποτελούν, εκτός των άλλων, το επιστέγασμα των προσπαθειών του Κράτους για παροχή κοινωνικής προστασίας στους πολίτες του.

Το Σύνταγμα και τα Διεθνή Κείμενα προβλέπουν τους τρόπους με τους οποίους ο πολίτης μπορεί να διεκδικήσει τα δικαιώματά του, σε περίπτωση που δεν προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος.

Στις σύγχρονες κοινωνίες, με τις ραγδαίες εξελίξεις και τους γρήγορους ρυθμούς ζωής, το πλέγμα των Κοινωνικών Υπηρεσιών πρέπει να έχει ως χαρακτηριστικό, την πλαστικότητα, την κινητικότητα, το ευμετάβολο, προκειμένου να μπορέσουν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες να ανταπεξέλθουν και να καλύψουν τις ανάγκες κάθε κοινωνίας (Καλούτση, 1982, σελ.75).

Βασικός τους στόχος είναι η προώθηση της λειτουργικότητας του ατόμου με:

- α) προγράμματα θεραπείας ικανά να αυξήσουν τη λειτουργικότητα των ατόμων.
- β) προγράμματα καταστολής - παρέμβασης, για να εμποδίσουν τη χειροτέρευση μιας κατάστασης.
- γ) προγράμματα πρόληψης, με σκοπό να εμποδίσουν τη μείωση της λειτουργικότητας των ατόμων, (Σταθόπουλος, 1994, σελ.28).

Γ2ι: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Τα παρατιθέμενα είναι από την πτυχιακή εργασία «Οργάνωση και Λειτουργία του δικτύου Κοινωνικών Υπηρεσιών στην Πάτρα», (Ε.Κορρέ, Α.Ρήττα, Πάτρα 1994).

Διάκριση των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, όπως αναφέρει ο Κ.Κρεμαλής (1991, σελ.71-80), είναι δυνατόν να συστηματοποιηθούν, προκειμένου τα άτομα να ασκήσουν αποτελεσματικά το προνοιακό τους δικαίωμα.

Η συστηματοποίησή τους μπορεί να γίνει ανάλογα με:

- α. Την οργανική τους έννοια.
- β. Την λειτουργική τους έννοια.
- γ. Τον τρόπο που παρέχονται οι υπηρεσίες.
- δ. Τις λειτουργίες που επιτελούν.
- ε. Την οργανωτική τους δομή.
- στ. Τον χρόνο χορήγησης και τον βαθμό σύμπραξης του ατόμου.

ζ. Τις ιδιαίτερες τοπικές συνθήκες όπου παρέχονται.

α. Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες με την οργανική τους έννοια, είναι όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και ιδιωτικής πρωτοβουλίας, όπως Υπουργεία, Ν.Π.Δ.Δ, Ν.Π.Ι.Δ.

β. Με την λειτουργική τους έννοια Κοινωνικές Υπηρεσίες είναι όσες Υπηρεσίες παρέχουν Κοινωνική Εργασία στα άτομα και τον πληθυσμό, για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους και την προαγωγή της ποιότητας ζωής.

γ. Ανάλογα με τον τρόπο παροχής υπηρεσιών διακρίνονται σε:

1. Παροχές σε είδος, όπως διανομή τροφίμων, ματισμού, θέρμανσης, προσφορά εργασίας σε αντάλλαγμα παροχής στέγης και τροφής.

2. Παροχές σε χρήμα, οι οποίες, όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1984, σελ.16-17), έχουν την μορφή:

-Εφάπαξ βοηθήματος, δηλαδή χρήματα που δίνονται μία φορά για να καλύψουν μία συγκεκριμένη ανάγκη.

-Επιδόματος, δηλαδή καταβολή μηνιαίου ποσού σε ορισμένες ομάδες πληθυσμού για να ανταποκριθούν στις ανάγκες τους.

-Δικαιώματος για υπηρεσίες, που στοιχίζουν χρήματα δίχως επιβάρυνση, όπως δωρεάν φαρμακευτική περίθαλψη.

Οι παραπάνω παροχές αποτελούν παραδοσιακούς τρόπους παροχής υπηρεσιών, οι οποίοι λόγω της συνθετότητας των κοινωνικών προβλημάτων και των περιορισμένων πόρων δεν έχουν πάντα τόση αποτελεσματικότητα. Για αυτό υπάρχει και ένας τρίτος τρόπος παροχής υπηρεσιών, που είναι:

3. Οι προσωπικές Κοινωνικές Υπηρεσίες. Τέτοιες είναι οι συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες διάγνωσης και θεραπείας, οι υπηρεσίες επιμόρφωσης και ανάπτυξης του περιβάλλοντος (Θ. Παπαφλέσσα, 1984, σελ.17).

δ. Ανάλογα με τις λειτουργίες που επιτελούν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε:

1. αυτές που αποβλέπουν στην ικανοποίηση και αποκατάσταση αναγκών, που προέρχονται από έκτακτα συμβάντα, όπως πυρκαγιές, σεισμοί.

2. σε αυτές που στοχεύουν στη πρόληψη δυσλειτουργικών καταστάσεων.

ε. Ανάλογα με την οργανωτική τους δομή οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε:

1. Πρωτογενείς.
2. Δευτερογενείς.

1. Πρωτογενείς είναι οι Υπηρεσίες που εργάζονται σύμφωνα με τις αρχές και τις μεθόδους της Κοινωνικής Εργασίας, όπως Κ.Α.Π.Η. ή Ιδρύματα για άτομα με ειδικές ανάγκες.

2. Δευτερογενείς είναι οι Υπηρεσίες που έχουν συσταθεί για να εκπληρώσουν άλλο σκοπό και στις οποίες η Κοινωνική Εργασία επιτελεί ένα βοηθητικό ενισχυτικό ρόλο, όπως τα σχολεία ή τα νοσοκομεία.

στ. Ανάλογα με το χρόνο χορήγησης και το βαθμό συμμετοχής του ατόμου, οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε:

1. Προκαταρκτικές, όπως η ενημέρωση για το πιο κατάλληλο προνοιακό πρόγραμμα.
2. Οριστικές, όπως η εισαγωγή σε ειδική μονάδα αποκατάστασης.
3. Προσωρινές, όπως η συναισθηματική υποστήριξη θυμάτων από καιρικές συνθήκες.
4. Μόνιμες, όπως η οικιακή βοήθεια σε κατάκοιτους.

ζ. Ανάλογα με τις ιδιαίτερες τοπικές συνθήκες, όπου παρέχονται οι Κοινωνικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε:

- α. ανοικτές, όπως συμβουλευτικής περίθαλψης, και
- β. κλειστές, όπως ιδρυματικής περίθαλψης.

Γ2II: Δομή των Υπηρεσιών.

Η δομή μιας Υπηρεσίας αφορά, όπως αναφέρει ο Δ. Τσαούσης (1987, σελ.82), έναν ορισμένο τρόπο διάταξης και συναρμογής επιμέρους στοιχείων σε ένα ενιαίο αυτοτελές σύνολο.

Σχετικά με τον τρόπο διάταξης των ατόμων μέσα σε μια Υπηρεσία διακρίνουμε δύο ταξινομήσεις;

Η πρώτη είναι η κάθετη διαφοροποίηση (vertical differentiation), η οποία αναφέρεται στην ιεραρχία της Οργάνωσης. Η ιεράρχηση δημιουργεί μία κάθετη απόσταση μεταξύ των ατόμων που βρίσκονται στη κορυφή και των ατόμων που βρίσκονται στη βάση της πυραμίδας.

Η δεύτερη είναι η οριζόντια διαφοροποίηση (horizontal differentiation), η οποία αναφέρεται στη διαίρεση της εργασίας και απαντάται σε όλα τα επίπεδα, καθώς η συγκέντρωση των ατόμων γίνεται στο κάθε επίπεδο της Οργάνωσης.

Η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ.58-59) αναφέρει πως οι λειτουργίες των Υπηρεσιών διακρίνονται σε:

Επιτελικές. Οι λειτουργίες αυτές είναι γνωμοδοτικού, συμβουλευτικού χαρακτήρα, σχεδιασμού και πολιτικής.

Εκτελεστικές. Με τις λειτουργίες αυτές υλοποιείται το έργο, καθώς και τα προγράμματα των Υπηρεσιών.

Βοηθητικές. Οι λειτουργίες αυτές συμβάλλουν στη διεκπεραίωση του κυρίως έργου.

Οι λειτουργίες μιας οργάνωσης μπορεί να συμπληρωθούν με γενικές υπηρεσίες, όπως προσωπικού, και με ειδικές, όπως συμβούλια ή επιτροπές.

Καθήκοντα ή έργα

Στις Κοινωνικές Υπηρεσίες γίνεται καταμερισμός του έργου και των καθηκόντων. Ο καταμερισμός αυτός γίνεται ανάλογα με τον αριθμό του προσωπικού, τις ειδικές γνώσεις που διαθέτει και την θέση που κατέχει στην ιεραρχία της Υπηρεσίας:

Επίσης, ο καταμερισμός του έργου σύμφωνα με την Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ.58) μπορεί να γίνει ανάλογα με:

- τον σκοπό που έχει θέσει η Υπηρεσία να υλοποιήσει (π.χ παροχή συμβουλευτικής...σε οικογένειες).
- την κατηγορία του προβλήματος (π.χ, καρδιολογική κλινική)
- το γεωγραφικό χώρο, τον οποίο καλύπτει (π.χ, Νομός Φωκίδος)
- τον πληθυσμό, στον οποίο απευθύνεται (π.χ, παιδιά, ενήλικες)
- τη μέθοδο της Κοινωνικής Εργασίας που χρησιμοποιεί (Κ.Ε.Α., Κ.Ε.Ο., Κ.Ε.Κ.).
- το φορέα (π.χ, κρατική, δημοτική Υπηρεσία).

Το Προσωπικό

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες στελεχώνονται από το προσωπικό, το οποίο είναι απαραίτητο να διαθέτει τα ανάλογα προσόντα προκειμένου να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της θέσης του. Τα προσόντα αυτά αναφέρονται στην κατοχή πτυχίου εξειδίκευσης, τη γνώση ξένων γλωσσών, τη χρήση Η/Υ.

Όπως αναφέρει η Θ. Παπαφλέσσα (1985, σελ.58), το προσωπικό διακρίνεται σε:

- α. Γραμμής ή διοικητικό,
- β. Επιτελείου ή επαγγελματικό, και
- γ. Βοηθητικό

Ο αριθμός του προσωπικού στις Κοινωνικές Υπηρεσίες πρέπει να είναι επαρκής και να απαρτίζεται από όλες τις επιστημονικές ειδικότητες προκειμένου

να ανταπεξέλθει επιτυχώς στα κοινωνικά προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει.

Γ2iii: Η Διοίκηση των Υπηρεσιών.

Η διοίκηση είναι η πραγματοποίηση ενός έργου, η μετατροπή μιας ιδέας σε πραγματικότητα με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Απαιτεί γνώσεις, τεχνικές και δεξιότητες προκειμένου να υλοποιηθούν οι στόχοι των Κοινωνικών Υπηρεσιών, (Θ. Παπαφλέσσα, 1985, σελ.59).

Όπως αναφέρει η συγγραφέας, η διοίκηση αναφέρεται στη διαδικασία εκ της οποίας διατυπώνονται οι σκοποί μιας Οργάνωσης, η πολιτική της, γίνονται τα προγράμματα, βρίσκονται οι πόροι, ο τεχνικός εξοπλισμός και εξασφαλίζεται το ανθρώπινο δυναμικό. Επίσης, η διοίκηση περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, την εξέλιξη του προσωπικού, το συντονισμό του έργου, την επικοινωνία από τη Διοίκηση προς το υφιστάμενο προσωπικό (κάθετη), καθώς και την επικοινωνία ανάμεσα στο προσωπικό που βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο ιεραρχίας (οριζόντια).

Τέλος, η διοίκηση αναφέρεται στον έλεγχο για την εξασφάλιση ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης, καθώς και στο να ανιχνευθούν λάθη ή αποκλίσεις και να τεθούν όρια.

Γ2iv: Οι Οικονομικοί Πόροι των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Οι οικονομικοί πόροι των Κοινωνικών Υπηρεσιών είναι δυνατόν να προέρχονται από:

α. Το Κράτος.

Το Κράτος, που αντλεί την Δύναμή του από το Σύνταγμα, αναθέτει στα Υπουργεία την αρμοδιότητα να παρέχουν υπηρεσίες προς όφελος του

κοινωνικού συνόλου. Οι οικονομικοί πόροι προέρχονται από τα δημόσια έσοδα και τη φορολόγηση των πολιτών.

β. Την Εκκλησία.

Η Εκκλησία παρέχει κοινωνικές υπηρεσίες και αντλεί τους πόρους της από την περιουσία που έχει, τη συνδρομή των πιστών, τους εράνους, τις δωρεές και τα κληροδοτήματα.

γ. Τα Νομικά Πρόσωπα Δημοδίου Δικαίου.

Τα Ν.Π.Δ.Δ. συστήνονται από την Πολιτεία και έχουν την δυνατότητα να ασκήσουν κοινωνική πολιτική με μία σχετική αυτονομία. Οι πόροι των Ν.Π.Δ.Δ. προέρχονται από το κρατικό προϋπολογισμό και τη συμβολή των εξυπηρετούμενων.

δ. Τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου.

Τα Ν.Π.Ι.Δ. διακρίνονται σε Σωματεία και Ιδρύματα. Οι πόροι τους προέρχονται από κληροδοτήματα, δωρεές, εισφορές των μελών τους, καθώς και τις επιχορηγήσεις του κράτους.

ε. Οι Διεθνείς Οργανισμοί.

Οι πόροι των οργανώσεων αυτών προέρχονται από τις διεθνείς πηγές, όπως Ο.Η.Ε., Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, συνδρομές, επιχορηγήσεις ξένων κρατών.

Γ2ν: Ο Ρόλος της Κοινωνικής Εργασίας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες

Συνθήκες εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού.

Η Κοινωνική Εργασία σαν εφαρμοσμένη επιστήμη έχει την υποχρέωση να συμβάλλει στη βελτίωση και ανάπτυξη των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, η άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας αποτελεί τη λειτουργική δραστηριότητα της Οργάνωσης και είναι το κύριο έργο της.

Για την δημιουργία κατάλληλων συνθηκών εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού, μέσα σε μία Κοινωνική Υπηρεσία, είναι αναγκαίο να ισχύουν τα εξής (Τ. Κουσίδου, 1985, σελ.88-90):

1. **Οι αξίες της Οργάνωσης:** Είναι απαραίτητο οι αξίες που προωθεί η Οργάνωση, σε σχέση με την αντιμετώπιση του προσωπικού, και η πολιτική που θέλει να ενθαρρύνει στους διαφόρους τομείς εργασίας, να μην έρχονται σε σύγκρουση με τις αξίες και τη δεοντολογία του επαγγέλματος. Ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να διατηρεί το κύρος του και να ενισχύει, και να τυγχάνει πλήρους σεβασμού και αναγνώρισης από την Υπηρεσία. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Κοινωνικός Λειτουργός αισθάνεται ξένο σώμα προς την Υπηρεσία και παράλληλα, μπορεί και ο ίδιος άθελά του να χρησιμοποιήσει στην εργασία του μεθόδους αντίθετες προς τις αξίες της Κοινωνικής Εργασίας.

2. **Η διοικητική ευελιξία:** Αν και η δομημένη ιεραρχικά Οργάνωση, με τους κανονισμούς της και την ομοιομορφία, εξασφαλίζει αντικειμενική αντιμετώπιση και προστασία του προσωπικού, τείνει να περιορίζει την ατομική προσπάθεια, την διαφοροποίηση, την ευελιξία, τα οποία είναι εντελώς αντίθετα στις αρχές της Κοινωνικής Εργασίας, η οποία δίνει έμφαση στην αυτοδιάθεση, αυτονομία και στην εξατομίκευση.

3. **Η επικοινωνία:** Η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ διοίκησης και προσωπικού, δηλαδή από τη μεριά η έγκαιρη και σαφής ενημέρωση του προσωπικού για τα προβλήματα της Υπηρεσίας και τις αποφάσεις της διοίκησης, και από την άλλη η βούληση της διοίκησης να πληροφορείται επίσημα για τις ανάγκες και τα προβλήματα του προσωπικού, δημιουργεί στον Κοινωνικό Λειτουργό το συναίσθημα ότι αποτελεί ενεργό μέρος της Υπηρεσίας.

4. **Η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων:** Μέσα στην Υπηρεσία οι διαδικασίες πρέπει να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων όλων όσων από το προσωπικό επηρεάζονται στην εργασία τους από αυτές τις αποφάσεις. Η συμμετοχή του Κοινωνικού Λειτουργού στη λήψη αποφάσεων τον βοηθά να

εφαρμόζει με μεγαλύτερη επιτυχία και αποτελεσματικότητα τα προγράμματα, για τον απλούστατο λόγο, γιατί τα έχει αποδεχθεί ο ίδιος και τα πιστεύει.

5. Η εκχώρηση εξουσίας: Η εκχώρηση εξουσίας για κάποιο συγκεκριμένο έργο στους Κοινωνικούς Λειτουργούς από τους προϊστάμενους τους ανάλογα με τις ειδικές τους ικανότητες, ενισχύει την ανάπτυξη του Κοινωνικού Λειτουργού σαν επαγγελματία και την ταύτισή του με την Οργάνωση.

6. Οι ενδοπηρεσιακές σχέσεις: Ιδιαίτερα σημαντικό για την εξέλιξη του Κοινωνικού Λειτουργού είναι το κλίμα των διαπροσωπικών σχέσεων που δημιουργούνται μέσα στον επαγγελματικό χώρο. Σχέσεις ανταγωνισμού, καχυποψίας, μη παραδοχής, αποδυναμώνουν την αξιοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα. Για αυτό μέσα στα καθήκοντα του επόπτη είναι να βοηθήσει στη διατήρηση θετικών ενδοπηρεσιακών σχέσεων.

7. Οι περιβαντολλογικές συνθήκες εργασίας: Τέλος, είναι προφανές, ότι οι ικανοποιητικές περιβαλλοντικές συνθήκες εργασίας δημιουργούν το συναίσθημα άνεσης και ενθαρρύνουν τον Κοινωνικό Λειτουργό για την εργασία του και την προσπάθειά του για ανάπτυξη.

Τα ανωτέρω, όλοι καταλαβαίνουμε πως είναι εξειδανικευμένα, αν όχι ουτοπικά. Δυστυχώς, ο Κοινωνικός Λειτουργός καλείται να εφαρμόσει τις αξίες και τις μεθόδους του επαγγέλματός του σε όχι τόσο ευνοϊκές συνθήκες.

Γ21ν: Δυσκολίες στις Συνθήκες Εργασίας του Κοινωνικού Λειτουργού.

Σύμφωνα με μια έρευνα που παρουσιάστηκε στο Διήμερο Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών στην Αθήνα 13-14 Δεκεμβρίου 1996, με θέμα «Στάσεις και αντιλήψεις των Κοινωνικών Λειτουργών σχετικά με τις συνθήκες εργασίας τους», ο πιο αρνητικός παράγοντας ήταν η έλλειψη αυτονομίας στη σχέση των Κοινωνικών Λειτουργών με τους πελάτες τους.

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν έχουν αυτονομία, όταν δεν περιορίζονται, δηλαδή από τις απαιτήσεις για πηγές χρηματοδότησης και δεν πιέζονται από την γραφειοκρατία που ελέγχει και διευθύνει τα πλαίσια εργασίας τους.

Οι λόγοι που συμβάλλουν στην δυσαρέσκεια των Κοινωνικών Λειτουργών είναι οι εξής:

- Η έλλειψη αναγνώρισης προσφοράς του Κοινωνικού Λειτουργού.
- Η άσκηση καθηκόντων που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους, με αποτέλεσμα να υπάρχει φόρτος εργασίας.
- Το ύψος των αποδοχών.
- Την ανεπάρκεια εργαλείων δουλειάς.
- Τις παρεμβάσεις από προϊστάμενες αρχές.
- Την ελλιπή και κακή συνεργασία με άλλους φορείς; Υπηρεσίες και επαγγελματίες.

Η Α. Καφαντάρη (1987, σελ.39-40) αναφέρει πως, οι δυσκολίες και τα προβλήματα που επηρεάζουν την ολοκληρωμένη άσκηση του έργου των Κοινωνικών Λειτουργών, θα μπορούσαν να αναζητηθούν στους εξής παράγοντες:

α. Στον περιορισμένο αριθμό των Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται στις Δ/σεις και στα Τμήματα Κοινωνικής Πρόνοιας, σε σχέση με τον όγκο και τις συνθήκες εργασίας.

β. Στον μεγάλο όγκο εργασίας που διαμορφώνεται κυρίως από την δραστηριότητα των Κοινωνικών Λειτουργών στην εφαρμογή των προγραμμάτων κοινωνικής προστασίας, τα οποία τα τελευταία χρόνια έχουν διπλασιαστεί σε αριθμό, ενώ ο αριθμός των εξυπηρετούμενων έχει σχεδόν τετραπλασιαστεί, και απορροφά το μεγαλύτερο μέρος - και σε πολλές περιπτώσεις - εξαντλεί τα περιθώρια του υπηρεσιακού χρόνου των Κοινωνικών Λειτουργών.

γ. Στην έλλειψη επαρκούς χρόνου για μια ολοκληρωμένη διερεύνηση των αναγκών και προβλημάτων των εξυπηρετούμενων, η άνετη σε χρόνο και συχνότητα επικοινωνία.

δ. Στις περιορισμένες δυνατότητες μετακινήσεως των Κοινωνικών Λειτουργών στον τόπο διανομής των εξυπηρετούμενων που οφείλονται σε δυσκολίες από την μορφολογία του εδάφους, τις αποστάσεις των κοινοτήτων από την έδρα του Νόμου, την κατάσταση των συγκοινωνιακών δικτύων. Δυσκολίες που συντελούν στην κόπωση, στην απώλεια υπηρεσιακού χρόνου, και όπως είναι φυσικό, στην μείωση παραγωγικότητας των Κοινωνικών Λειτουργών.

ε. Στην οργανωτική δομή και διάρθρωση των Υπηρεσιών και το είδος του προσανατολισμού τους. Παρά το γεγονός ότι στην οργανωτική δομή των Υπηρεσιών έχουν περιληφθεί «υπηρεσιακές μονάδες» Κοινωνικής Εργασίας, που είναι πλαισιωμένες αποκλειστικά με Κοινωνικούς Λειτουργούς, ο παραδοσιακός τρόπος οργανώσεως και λειτουργίας τους, η διάρθρωση και η στελέχωσή τους, δεν αφήνουν περιθώρια για την σωστή - σύμφωνα με τις αρχές της Κοινωνικής Εργασίας - λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Ακόμα, οι πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες που χρησιμοποιούνται, πολλές φορές αναγκάζουν τους Κοινωνικούς Λειτουργούς να εμπλέκονται εις βάρος της Κοινωνικής Εργασίας.

στ. Τέλος, οι «υπηρεσιακές μονάδες Κοινωνικής Εργασίας» δεν έχουν πολλές φορές ισότιμη μεταχείριση με τις υπόλοιπες διοικητικές μονάδες, σε «μέσα» και διευκολύνσεις (γραφείο για συνεντεύξεις, άνετη χρήση τηλεφώνου, κ.α.).

Ως συμπέρασμα θα λέγαμε, λοιπόν, πως οι Κοινωνικοί Λειτουργοί συναντούν πολλές δυσκολίες στην επιτέλευση του έργου τους. Για αυτό πρέπει να γίνουν αλλαγές, ώστε οι Κοινωνικοί Λειτουργοί να έχουν ποιοτική και ποσοτική παραγωγή έργου. Πρέπει να γίνει αναδιόρθωση της δομής των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Να λειτουργήσουν σε ένα περαιτέρω αποκεντρωμένο τοπικό επίπεδο, να καλύπτουν όλο το φάσμα των κοινωνικών αναγκών της περιοχής και να είναι προσιτές σε όλους τους πολίτες.

Τέλος, οι Κοινωνικοί Λειτουργοί να αποτελέσουν τα βασικότερα επαγγελματικά στελέχη και το πολυπληθέστερο τμήμα του προσωπικού των Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Γ2VII: Δίκτυο Κοινωνικών Υπηρεσιών Δήμου Πατρέων.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων λειτουργούν με το γραφειοκρατικό τρόπο οργάνωσης και έχει ως αποτέλεσμα οι αποφάσεις να παίρνονται από τις προϊστάμενες αρχές και τα διευθυντικά στελέχη, με μερική συμμετοχή του προσωπικού και την έλλειψη συμμετοχής των ενδιαφερομένων σε αυτή τη διαδικασία.

Το προσωπικό κρίνεται ανεπαρκές, ενώ ο ρόλος των Κοινωνικών Λειτουργών που είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση των κοινωνικών προγραμμάτων - είναι υποβαθμισμένος.

Υπάρχει σοβαρό πρόβλημα ανεπάρκειας των μέσων υποδομής στις Κοινωνικές Υπηρεσίες, των μέσων πρόσβασης και υποδοχής του πληθυσμού, διαπιστώθηκε έλλειψη συντήρησης των κτιρίων και σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού.

Έτσι, δημιουργείται πρόβλημα στην προσιτότητα και προσελασιμότητα των Υπηρεσιών, που έχει ως συνέπεια να κάνει δύσκολη τη χρήση τους από το κοινό, καθώς και τις διαδικασίες να είναι αργές και χρονοβόρες.

Οι ώρες λειτουργίας των Υπηρεσιών είναι όμοιες στο σύνολο τους με τις ώρες λειτουργίας των Δημοσίων Υπηρεσιών. Αυτό καθιστά ακόμη πιο δύσκολο την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών, ιδιαίτερα όταν εργάζονται ή βρεθούν ξαφνικά σε κατάσταση ψυχολογικής ανάγκης. Έτσι, υπάρχει πρόβλημα στη διαθεσιμότητα των Κοινωνικών Υπηρεσιών και στην εκπλήρωση του σκοπού για τον οποίο επεκτάθηκαν.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες δεν έχουν εκσυγχρονίσει την λειτουργία τους, αλλά αντίθετα λειτουργούν με παραδοσιακούς τρόπους. Με αυτό το τρόπο γίνεται μια ανακύκλωση της στασιμότητας και του έργου, δεν προάγονται οι σκοποί, οι στόχοι και οι δραστηριότητές τους.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες σε ένα μεγάλο ποσοστό εφαρμόζουν προγράμματα επιδοματικής πολιτικής, ενώ είναι λιγότερες οι παροχές σε είδος ή σε προσωπικές Κοινωνικές Υπηρεσίες, συμβουλευτικής ενημέρωσης, αποκατάστασης και υποστήριξης.

Επίσης, δεν εφαρμόζουν προγράμματα ούτε Κοινωνικής Εργασίας με Κοινότητα, πράγμα που αποδεικνύει την παραδοσιακή τους μορφή. Για αυτό δεν θα μπορούσαν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων να χαρακτηριστούν προληπτικές ή αναπτυξιακές, ίσως ούτε και θεραπευτικές, αφού δεν αποσκοπούν στη βελτίωση των κοινωνικών συνθηκών, παρά μόνο στη μερική αποκατάσταση ορισμένων ομάδων πληθυσμού.

Επίσης η παροχή υπηρεσιών από πολλά Υπουργεία και η έλλειψη ενός συντονιστικού φορέα, έχει ως αποτέλεσμα την επικάλυψη προγραμμάτων και την ύπαρξη κενών.

Όσον αφορά την σχέση των Υπηρεσιών με τους πολίτες, η έρευνα έδειξε ότι δεν γίνεται οργανωμένη παραπομπή του πολίτη, ούτε ικανοποιητική αξιολόγηση και εποπτεία. Συμπερασματικά οι Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων, δεν χαρακτηρίζονται από ευελιξία, προσαρμοστικότητα και ανταποκριτικότητα στις ανάγκες των ενδιαφερομένων.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ

Ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ

Στην ενότητα αυτή γίνεται μια σύντομη αναφορά στα χαρακτηριστικά του πρώτου (ισότιμου) μέλους της σχέσης Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη. Συγκεκριμένα, αναφερόμαστε στις δεξιότητες που πρέπει να έχει ένας Κοινωνικός Λειτουργός, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στην έκκληση βοήθειας που του γίνεται από έναν άνθρωπο που αντιμετωπίζει πρόβλημα. Περιγράφεται, αρχικώς, η σχέση των δύο μελών (Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη), και στη συνέχεια, ειδικότερα, το πως υπερিশχύει το ένα (μέλος) έναντι του άλλου και το πως μπορεί αυτό να αλλάξει (ενίσχυση).

ΔΙ: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Για να μπορέσει ο Κοινωνικός Λειτουργός να βοηθήσει αποτελεσματικά τους πελάτες του πρέπει να διαθέτει ορισμένες τεχνικές· στην ενότητα αυτή θα αναφερθούν οι πιο σημαντικές απ' αυτές.

Ο Rogers (1959) πιστεύει ότι οι τρεις βασικές δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι οι εξής:

- Ενσυναίσθηση.
- Μη-κτητική ζεστασιά, και
- Γνησιότητα.

Με τον όρο «ενσυναίσθηση» εννοεί, «να αντιλαμβάνεται ο Κοινωνικός Λειτουργός το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς ενός άλλου ανθρώπου με ακρίβεια, με τα

συναισθηματικά στοιχεία και νοήματα που ενυπάρχουν σ' αυτό, σα να ήταν ο άλλος άνθρωπος, χωρίς όμως να ξεχάσει ποτέ τον όρο "σαν"».

Τη «μη-κτητική ζεστασιά» την ορίζει ως εξής: «να αντιλαμβάνεται ο Κοινωνικός Λειτουργός τις προσωπικές εμπειρίες ενός άλλου κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην μπορεί να κάνει διάκριση μεταξύ των προσωπικών του εμπειριών ως περισσότερο ή λιγότερο άξιων θετικής εκτίμησης».

Ένας άνθρωπος είναι «γνήσιος»: «όταν συμβολίζει επακριβώς τις προσωπικές του εμπειρίες και τις εντάσεις στην αυτό-αντίληψή του κατά ένα σαφώς συμβολιζόμενο τρόπο», (Μαλακιώση-Λοΐζου, 1994, σελ.327).

Πέρα όμως από τις τρεις παραπάνω δεξιότητες ο Rogers (Μαλακιώση-Λοΐζου, 1994, σελ.329) υποστηρίζει, ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να έχει και τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Ενδιαφέρον να εργάζεται με ανθρώπους.
- Ευφυΐα -δηλαδή να διαθέτει τις απαραίτητες πνευματικές ιδιότητες που του επιτρέπουν να σκέπτεται λογικά και να επιλύει προβλήματα, καθώς και να τα ανακαλύπτει.
- Αποδοχή του εαυτού, ώστε να μη χρησιμοποιεί τους πελάτες του για να ικανοποιήσει ατομικές επιθυμίες.
- Η ανθρωπιά και η αξιοπρέπεια συνοδευόμενη και από αίσθηση χιούμορ.
- Πρέπει να έχει ένα προσωπικό σύστημα αξιών με το οποίο να δεσμεύεται.
- Πρέπει να έχει ανοχή σε ασαφείς, διφορούμενες καταστάσεις και να διαθέτει την ικανότητα να τις αντιμετωπίζει χωρίς να αποδιοργανώνεται η εργασία και η ζωή του.
- Πρέπει να γνωρίζει αρκετά την ανθρώπινη ψυχολογία, ώστε να είναι εύκαμπτος, να αναγνωρίζει και να χειρίζεται όλες τις ανθρώπινες συμπεριφορές.
- Πρέπει να διαθέτει τα χαρακτηριστικά εκείνα της προσωπικότητας που θα του επιτρέψουν να εργαστεί με άτομα ποικίλων εθνικών, πολιτισμικών και θρησκευτικών προελεύσεων.

Η Meyer (1983, σελ.56) αναφέρει ότι οι σπουδαιότερες παρεμβατικές δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι: «η χρησιμοποίηση της

επαγγελματικής σχέσης με ευαισθησία, η συνέντευξη που γίνεται σκόπιμα για ένα συγκεκριμένο σκοπό, η επικοινωνιακή χρήση προσωπικών, οικογενειακών και κοινοτικών πηγών και η ανάπτυξη καινούργιων».

Άλλη μία λειτουργία που πρέπει να είναι ευδιάκριτη στον Κοινωνικό Λειτουργό, σύμφωνα με τη Johnson-Τουρνά (1992, σελ.300), είναι η εμπραθητική του στάση. Με τον όρο αυτό η συγγραφέας εννοεί την ικανότητα του Κοινωνικού Λειτουργού να ζει τα συναισθήματα του άλλου, να μπαίνει στα παπούτσια του, αλλά και συγχρόνως να λειτουργεί ξέχωρα απ' αυτόν χωρίς να απαιτεί την προσκόλληση και εξάρτηση του πελάτη.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να έχει και τις ακόλουθες δεξιότητες, σύμφωνα με την Νομικού (σελ.66):

- Δεξιότητα στη συνέντευξη, μέσω της οποίας τα αναζητούμενα στοιχεία θα έρθουν στην επιφάνεια.
- Δεξιότητα στη χρησιμοποίηση της σχέσης μεταξύ του εξυπηρετούμενου και του ίδιου, ώστε να μπορεί να τον βοηθήσει.
- Δεξιότητα στην παροχή πληροφοριών σ' ότι αφορά τους σκοπούς, τις δυνατότητες και τους περιορισμούς της Οργάνωσης (για την οποία εργάζεται).
- Δεξιότητα στην αναζήτηση των πληροφοριών οι οποίες έχουν άμεση σχέση με το πρόβλημα.
- Δεξιότητα στη συγκέντρωση πάνω στο πρόβλημα, καθώς αυτό αρχίζει να γίνεται αντιληπτό στην πορεία της σύνεργασίας με τον εξυπηρετούμενο.

Ο Davies (1994, σελ.203-204) αναφέρει ως πιο σημαντικές τις ακόλουθες δεξιότητες:

- Στον τομέα των διαπροσωπικών σχέσεων ο Κοινωνικός Λειτουργός οφείλει να έχει την ικανότητα να έρχεται σε επαφή, όχι μόνο με τους πελάτες του και τον στενό κύκλο τους, αλλά ακόμα κι εκείνους με τους οποίους ο πελάτης έχει συνδιαλέξεις, συμπεριλαμβανομένου ακόμα και ανθρώπους με διαφορετικό επαγγελματικό υπόβαθρο.

- Μια σημαντική παράμετρος που επίσης πρέπει να χαρακτηρίζει έναν Κοινωνικό Λειτουργό είναι η δυνατότητα εκτίμησης της κατάστασης στην οποία βρίσκεται ο

πελάτης. Πράγματι, κάθε Κοινωνικός Λειτουργός οφείλει να εξετάζει σφαιρικά τα ψυχολογικά και κοινωνικά δεδομένα κάθε περίπτωσης και στη συνέχεια να προβάλει ολοκληρωμένες εκτιμήσεις. Για να επιτευχθεί αυτό, ο Κοινωνικός Λειτουργός απαιτείται να έχει ευρεία αντίληψη, να χρησιμοποιεί δικαιοσύνη και αντικειμενικότητα στην κρίση του, έτσι ώστε να φτάνει σε αξιοκρατικές αποφάσεις.

- Ως αναγκαία πρέπει να χαρακτηριστεί και η δεξιότητα του Κοινωνικού Λειτουργού στον τομέα της γραπτής παρουσίασης: και αυτό γιατί πολλές από τις υποθέσεις χρειάζεται να παρουσιαστούν με τον γραπτό λόγο και επίσης συχνή είναι η ανάγκη επικοινωνίας με άλλους συναδέλφους (Κοινωνικούς Λειτουργούς) μέσω αυτής της οδού.

- Τέλος, οφείλει να έχει την ικανότητα να χειρίζεται ταυτόχρονα πολλές και σύνθετες υποθέσεις, μέσα στα στενά χρονικά όρια που του παραχωρεί ο Οργανισμός για τον οποίο εργάζεται.

ΔΙΙ: Η ΣΧΕΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Απαραίτητη προϋπόθεση για να αναπτυχθεί ο άνθρωπος ως προσωπικότητα είναι οι σχέσεις του με άλλους ανθρώπους, γι' αυτό και η Κοινωνική Εργασία που στόχο έχει να βοηθήσει τον άνθρωπο να αναπτυχθεί σωστά, χρησιμοποιεί ως βασικό της όργανο την σχέση με τον πελάτη.

«Σχέση», σύμφωνα με την Perlman (1957, σελ.95), είναι «μια συνθήκη στην οποία δύο πρόσωπα με κάποιο κοινό ενδιαφέρον μεταξύ τους, μακροχρόνιο ή προσωρινό, επιδρούν ο ένας στον άλλον με συναισθηματική φόρτιση».

Πρόκειται για μια σχέση στην οποία δουλεύουν και τα δύο μέλη (Κοινωνικός Λειτουργός και πελάτης) με ίση συμμετοχή, αλλά κατά τρόπο διαφορετικό, ο καθένας.

Επενδύουν και οι δύο συναίσθημα, και ταυτόχρονα αποδέχονται και ανταποκρίνονται σ' αυτό. Ο Κοινωνικός Λειτουργός δουλεύει, όχι για τον πελάτη, αλλά μαζί μ' αυτόν για να βρεθεί η λύση στο πρόβλημά του.

Η σχέση μεταξύ του Κοινωνικού Λειτουργού και του πελάτη πρέπει να χαρακτηρίζεται από δύο στοιχεία: ίση συμμετοχή των μελών και αξίες ανεξαρτησίας του πολίτη.

Ο Webb (1994, σελ.5) αναφέρει ότι υπάρχουν τέσσερις λόγοι που δικαιώνουν την παραπάνω αντίληψη της σχέσης:

- Η ύπαρξη σχέσης μεταξύ του Κοινωνικού Λειτουργού και του πελάτη, αποτελεί ένα είδος «αυτό-προστασίας» από την παρέμβαση άλλων Κοινωνικών Υπηρεσιών.

- Η Κοινωνική Εργασία βελτιώνεται (ως μορφή παροχής υπηρεσιών), όταν οι απόψεις και οι ανάγκες των πελατών εκφράζονται στους Κοινωνικούς Λειτουργούς.

- Ο πελάτης λαμβάνει εξαιρετικά εφόδια μέσα από μια σχέση ισοτιμίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

- Τέλος, μία σχέση ίσης συμμετοχής, μεταξύ πελάτη και Κοινωνικού Λειτουργού, σημαίνει και σεβασμό της αξιοπρέπειας του πελάτη, εφόσον έχει το δικαίωμα να συμμετάσχει και να μοιράζεται με τον Κοινωνικό Λειτουργό τις απολαβές της συνεργασίας τους.

Ο Wilding (Webb, 1994, σελ.6) υποστηρίζει ότι: «συνεργασία δεν σημαίνει απλώς ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ του Κοινωνικού Λειτουργού και του πελάτη, αλλά και μοίρασμα εξουσίας (power sharing). Έτσι, δίνεται η ευκαιρία στους πελάτες να βελτιώσουν τη ζωή τους και να αποφύγουν οποιαδήποτε εξάρτηση από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες».

Η Richardson (1983, σελ.24) διακρίνει τρεις κατηγορίες σχέσεων με βάση τη συμμετοχή των μελών:

- Η σχέση που βασίζεται σε ψευδή συμμετοχή των μελών (pseudo-participation). Στη περίπτωση αυτή υποτίθεται ότι και τα δύο μέλη (Κοινωνικός Λειτουργός - πελάτης) συμμετέχουν ισότιμα στη διαδικασία λύσης του προβλήματος, στην ουσία όμως, το ένα από τα δύο μέλη (ο πελάτης) συμφωνεί με τις αποφάσεις που έχουν παρθεί από το άλλο μέλος (τον Κοινωνικό Λειτουργό).

- Η σχέση που βασίζεται σε πλήρη συμμετοχή των μελών (full participation). Σύμφωνα με τη σχέση αυτή και τα δύο μέλη (Κοινωνικός Λειτουργός - πελάτης) ασκούν την ίδια δύναμη-ισχύ στον καθορισμό των αποφάσεων.

- Η σχέση που βασίζεται στη συμμετοχή μόνο του ενός μέλους (partial participation) για τη λήψη των αποφάσεων.

ΔΙΙ: ΠΑΤΕΡΝΑΛΙΣΜΟΣ

Σύμφωνα με τα παραπάνω παρατηρούμε ότι τη σχέση Κοινωνικού Λειτουργού-πελάτη, πρέπει να τη χαρακτηρίζει η ισοτιμία των δύο μελών, η ίση συμμετοχή και των δύο στην επίλυση του προβλήματος (έστω και κατά τρόπο διαφορετικό), καθώς και μοίρασμα εξουσίας (power sharing).

Εκείνο, όμως, που τελικά παρατηρείται είναι η «ζυγαριά της ισχύος» να γέρνει προς το μέρος του Κοινωνικού Λειτουργού, γεγονός που τροφοδοτείται τόσο από τον ίδιο τον πελάτη, όσο και από τον Κοινωνικό Λειτουργό και την Οργάνωση στην οποία εργάζεται. Στην ενότητα, λοιπόν, αυτή θα γίνει μια προσπάθεια ανάλυσης του «πατερναλισμού» (paternalism), όρου που χαρακτηρίζει τη στάση των «ισχυρών» Κοινωνικών Λειτουργών απέναντι στους πελάτες τους.



Σύμφωνα με τον Jonathan Moffett (1968, σελ.70), οι Κοινωνικοί Λειτουργοί λειτουργούν με «πατερναλιστική συμπεριφορά» (paternalistic behaviour), συμπεριφέρονται, δηλαδή, σαν «κηδεμόνες των πελατών τους». Όπως οι γονείς ενός

παιδιού του «περνάνε» την άποψή τους με μοναδικό επιχείρημα ότι εκείνοι έχουν περισσότερη πείρα και γνώσεις, έτσι ακριβώς συμπεριφέρεται και ο Κοινωνικός Λειτουργός.

Ο πατερναλισμός θα μπορούσαμε να πούμε ότι έχει δύο όψεις, εκείνη που είναι φανερή μέσα από τη συμπεριφορά του Κοινωνικού Λειτουργού προς τον πελάτη του, και εκείνη που «κρύβεται» πίσω από το συμβόλαιο που συνάπτεται μεταξύ τους. Στην πρώτη περίπτωση, έχουμε έναν «κηδεμόνα» που παρουσιάζει έντονα στοιχεία προστασίας του πελάτη του και ταυτόχρονα έναν άνθρωπο που ενισχύει τη θέση ισχύος του ίδιου μέσα από τη σχέση του με τον πελάτη. Στην δεύτερη περίπτωση έχουμε το συμβόλαιο που όπως ισχυρίζεται ο Davies (1994, σελ.11), είναι μια τεχνική που προσδιορίζει την ποιότητα της σχέσης Κοινωνικού Λειτουργού - πελάτη και δείχνει την υπεύθυνη θέση του πρώτου να διασφαλίσει μια συμφωνία με όσο πιο σαφείς όρους γίνεται. Και αυτή η διαδικασία πρέπει να δίνει την ευκαιρία στους πελάτες να καταθέτουν τις απόψεις τους σχετικά με τους όρους που θα χαρακτηρίζουν τη σχέση τους.

Ο Webb (1994, σελ.14), όμως, ισχυρίζεται ότι αυτά τα συμβόλαια γίνονται κυρίως προς όφελος του Κοινωνικού Λειτουργού και αυτό για τρεις λόγους:

α) οι Κοινωνικοί Λειτουργοί αναλαμβάνουν υποθέσεις που πολλές φορές οδηγούν σε απρόβλεπτες και συχνά μεταβαλλόμενες καταστάσεις, στην περίπτωση αυτή το συμβόλαιο αποτελεί ένα είδος «διασφάλισης» του κύρους και της θέσης του Κοινωνικού Λειτουργού απέναντι στο πελάτη.

β) λόγω της γραπτής τους μορφής αποτελούν ένα είδος περιοριστικού μέτρου σε οποιαδήποτε προσπάθεια του πελάτη να παρεκκλίνει.

γ) διατηρείται η «επαγγελματική απόσταση» μεταξύ τους, οπότε δεν υπάρχει σύγχυση των ορίων.

Ο Webb (1994, σελ.14) αναφερόμενος στον πατερναλισμό μιλάει για την «διπλή σχέση» του Unger, ο οποίος ισχυρίζεται ότι ο πατερναλισμός έχει δύο αντικρουόμενες, αλλά ταυτόχρονα και συμπληρωματικές πλευρές: η μία είναι βασισμένη σε ιεραρχικές σχέσεις εξουσίας, όπου υπάρχει εξάρτηση μεταξύ των μελών και η δεύτερη βασίζεται στην κοινωνική συναλλαγή και την αμοιβαιότητα. Και ενώ αυτές οι πλευρές φαίνονται αντικρουόμενες, στην ουσία είναι αναπόφευκτα συνδεδεμένες μεταξύ τους και αυτό γιατί

δεν μπορεί να διατηρηθεί μία σχέση ιεραρχίας στηριζόμενη μόνο στην άσκηση εξουσίας, αλλά είναι απαραίτητη η συνεργασία και η συμφωνία.

Ο John Wax (1971, σελ.3) αναφέρει ότι η έννοια της ισχύος στην Κοινωνική Εργασία για πολλά χρόνια είχε παρανοηθεί από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς, κυρίως επειδή εθεωρείτο αντίθετη προς τις αρχές της αυτοδιαθέσεως, της δημοκρατίας και της προσωπικής αξιοπρέπειας. Τα τελευταία, όμως, χρόνια η θέση των Κοινωνικών Λειτουργών απέναντι στην απόκτηση ισχύος έχει αλλάξει. Πιστεύουν ότι εκείνος που διαθέτει «ισχύ» είναι και εκείνος που έχει την ικανότητα να προξενήσει μια αλλαγή».

Υπάρχει άλλος ένας λόγος για τον οποίο ο Κοινωνικός Λειτουργός έχει την ανάγκη να είναι ο «ισχυρός» της σχέσης του με τον πελάτη, και αυτός είναι η προσωπική του αυτοεκτίμηση. Όπως ισχυρίζονται οι διάφοροι ψυχολόγοι, ότι ο άνθρωπος βλέπει τον εαυτό του μέσα από τους άλλους, έτσι και ο Κοινωνικός Λειτουργός κρίνει τον εαυτό του μέσα από τους πελάτες του. Νιώθει ικανοποίηση όταν βλέπει ότι υπάρχουν άνθρωποι που τον χρειάζονται και τον έχουν ανάγκη, ή και ακόμα ότι εξαρτιώνται απ' αυτόν.

Όπως, όμως, αναφέραμε παραπάνω, η τάση αυτή του Κοινωνικού Λειτουργού ενισχύεται και από τον πελάτη και από την Οργάνωση στην οποία εργάζεται.

Ο πελάτης προσδίδει στο πρόσωπο του Κοινωνικού Λειτουργού περισσότερη «ισχύ» απ' ότι έχει ο ίδιος, και αυτό συμβαίνει - σύμφωνα με την Perlman (1957, σελ.99) - γιατί το πρόσωπο σε ανάγκη βοήθειας αναζητά κάποιον πιο ικανό απ' αυτόν για να μπορέσει να τον βοηθήσει. Συνεχίζοντας, η Perlman αναφέρει ότι μερικές φορές με το ζήλο τους να επιβεβαιώσουν τα δικαιώματα του πελάτη, οι Κοινωνικοί Λειτουργοί μιλούν και δρουν σα να αρνούνται ότι έχουν πείρα ή γνώσεις μιας μεγαλύτερης χρησιμότητας απ' αυτής του ίδιου του πελάτη τους. Για ένα πρόσωπο που αισθάνεται αβοήθητο, αυτό είναι ασφαλώς ένα λυπηρό είδος ισότητας. Ο πελάτης, λοιπόν, στην προσπάθειά του να νιώσει ο ίδιος ασφαλής, απαρνείται τη δική του δύναμη, και την αναγνωρίζει στο πρόσωπο του Κοινωνικού Λειτουργού.

Η Perlman (1957, σελ.100) αναφέρει άλλον έναν λόγο για τον οποίο ο ίδιος ο πελάτης ενισχύει την θέση ισχύος του Κοινωνικού Λειτουργού στην σχέση τους. Για τον πελάτη ο Κοινωνικός Λειτουργός εκπροσωπεί μια ορισμένη κοινωνική μορφή, τον

βλέπει σαν έναν εκπρόσωπο του Κράτους, που έχει κάποιες ιδιαίτερες δυνάμεις, Νιώθει ανίσχυρος μπροστά στο «Κράτος» και αυτό δεν το θεωρεί παρά μονάχα φυσιολογικό.

Και η ίδια, όμως η Οργάνωση (για την οποία εργάζεται ο Κοινωνικός Λειτουργός) ενισχύει τη θέση ισχύος του, και αυτό γιατί καμία Υπηρεσία δεν χρειάζεται υπαλλήλους που νιώθουν αδύναμοι και ανίσχυροι (Davies, 1994, σελ.95). Και όπως λέει ο John Wax (1971, σελ.4): «Η ισχύς δεν ευρίσκεται στους παθητικούς, στους δειλούς, στους νικημένους ή στους δουλοπρεπείς. Τόσο η ανάπτυξη, όσο και η άσκηση της ισχύος είναι έργο δύσκολο, που απαιτεί ενεργητικότητα, πειθώ, θάρρος, ρεαλισμό, αντοχή και ευελιξία».

Η παραπάνω παρατήρηση της Perlman μας δίνει το ερέθισμα να σκεφτούμε το εξής: ότι ενώ, δηλαδή, στην σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - πελάτη, ο πρώτος φαίνεται να είναι ο ισχυρός, στην ουσία επειδή αυτός αντλεί την ισχύ του, κυρίως, από τη θέση του μέσα στην Οργάνωση, που και αυτή με τη σειρά της αποτελεί όργανο του Κράτους, ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι πιο ισχυρός από τον πελάτη, μα ταυτόχρονα είναι ανίσχυρος μπροστά στο Κράτος.

Τέλος, θα αναφερθούμε στον Lindley (1988, σελ,54) που υποστηρίζει ότι ο πατερναλισμός περιορίζει την ελευθερία έκφρασης του ανθρώπου και δεν σέβεται την αυτονομία του, γι' αυτό και θα πρέπει να αποφεύγεται. Ακόμα και σε περίπτωση που κάποιος θέλει να αυτοκτονήσει, αυτός δεν θα πρέπει να περιορίζεται, γιατί δεν πρόκειται να βλάψει κανέναν άλλον παρά μονάχα τον εαυτό του. Ο Lindley, όμως, εξαιρεί δύο κατηγορίες ανθρώπων: τα παιδιά και τους ενήλικες που έχουν κάποια ψυχική ασθένεια, καθώς και τις περιπτώσεις εκείνες, όπου κάποιος άνθρωπος κινδυνεύει παρά τη θέλησή του. Και εξαιρεί αυτές τις δύο κατηγορίες, γιατί δεν γνωρίζουν ποιά είναι το καλό και ποιά το κακό τους.

Δiv: ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Στην ενότητα «Η Σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη» αναφερθήκαμε στα στοιχεία εκείνα που πρέπει να χαρακτηρίζουν την συνεργασία αυτών των δύο ατόμων. Περιληπτικά, πρέπει να υπάρχει ίση συμμετοχή στον καθορισμό των αποφάσεων, καθώς και μοίρασμα εξουσίας. Στη συνέχεια, στην ενότητα «Πατερναλισμός», καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι, μπορεί τα δύο μέλη (ο Κοινωνικός Λειτουργός και ο Πελάτης) να φαίνονται ισότιμα, στην ουσία όμως η «ζυγαριά της ισχύος» γέρνει προς το μέρος του Κοινωνικού Λειτουργού. Το ερώτημα, λοιπόν, που προκύπτει είναι, πώς μπορεί ο πελάτης να αποκτήσει ίση ισχύ με τον Κοινωνικό Λειτουργό, σε ότι αφορά τη μεταξύ τους σχέση.



Η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα μας δίνεται από την ξένη βιβλιογραφία, και τονίζουμε το γεγονός αυτό, γιατί πουθενά στην ελληνική βιβλιογραφία δεν συναντήσαμε τον όρο «ενίσχυση» του πελάτη. Σύμφωνα με την Margolin (1997, σελ.118), ενίσχυση ενός ατόμου σημαίνει, «να προσπαθείς πάντα να ερμηνεύεις με θετικό τρόπο τις ενέργειές του, να αποφεύγεις την ντροπή και την ενοχή, να του δίνεις ελπίδες, ενθαρρύνοντάς τον να εκφράσει με τον δικό του τρόπο το πρόβλημά του, καθώς και τις δυνάμεις που διαθέτει».

Η Delois (1995, σελ.249) αναφέρει ότι η σπουδαιότητα της ενίσχυσης του πελάτη έγκειται στο γεγονός ότι, αυτός (ο πελάτης) αποκτάει ισχύ μέσα από μια σχέση και μια διαδικασία ασφαλής, όπως είναι αυτή που προσφέρεται σε μια Κοινωνική Υπηρεσία από τον Κοινωνικό Λειτουργό, με αποτέλεσμα να μπορεί να μεταφέρει αυτή (την ισχύ) και στις άλλες του σχέσεις πέρα από την Κοινωνική Οργάνωση. Στη συνέχεια, η Delois αναφέρει ότι, εφόσον ο πελάτης αποκτήσει ισχύ τότε θα μπορεί να βρίσκει τις λύσεις των προσωπικών και κοινωνικών του προβλημάτων.

Πολλοί Κοινωνικοί Λειτουργοί, σε έρευνα που έκανε η Delois, υποστήριξαν, πως για να επιτευχθεί η ενίσχυση του πελάτη, πρέπει να εκπαιδευτούν αυτοί (οι πελάτες) στο να κατανοούν τις λειτουργίες του κοινωνικού τους περιβάλλοντος, να αποκτήσουν δεξιότητες απαραίτητες για την επιβίωσή τους και για την απόκτηση δύναμης, και όλα αυτά μέσα από μια δημοκρατική διαδικασία.

Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί της παραπάνω έρευνας υποστήριξαν ότι υπάρχουν και εμπόδια στην προσπάθειά τους να χρησιμοποιήσουν μεθόδους που στοχεύουν στην ενίσχυση του πελάτη, και αυτά είναι:

α. Η χρήση διαδικασιών ενίσχυσης του πελάτη απαιτούν περισσότερο χρόνο εργασίας με τον εξυπηρετούμενο, γεγονός ιδιαίτερα δύσκολο για μια πρωτογενή Κοινωνική Υπηρεσία, όπου οι πελάτες είναι πάρα πολλοί και ο χρόνος ιδιαίτερα περιορισμένος, λόγω της γραφειοκρατίας που χαρακτηρίζει τις Υπηρεσίες.

β. Οι Κοινωνικές Οργανώσεις συνεργάζονται μεταξύ τους και μοιράζονται πολλούς πελάτες. Δεν θα ήταν, λοιπόν, ότι καλύτερο για έναν πελάτη να πηγαίνει σε μία Οργάνωση που εφαρμόζει προγράμματα που στοχεύουν στην ενίσχυση του πελάτη και στην συνέχεια να βρίσκεται σε μία άλλη Οργάνωση που δεν εφαρμόζει, αλλά ούτε καν γνωρίζει τέτοιου είδους προγράμματα.

γ. Οι μέθοδοι ενίσχυσης του πελάτη είναι δύσκολο και -πόλλες φορές- αδύνατο να εφαρμοστούν σε άτομα με διανοητικά προβλήματα.

δ. Είναι πολύ δύσκολο για τον Κοινωνικό Λειτουργό να συμφωνήσει να γίνει αυτό που θέλει ο πελάτης, ιδιαίτερα όταν δεν πρόκειται για τη σωστή απόφαση και ο Κοινωνικός Λειτουργός κρίνει πως ο πελάτης κινδυνεύει.

Το θέμα της ενίσχυσης του πελάτη πρωτοπαρουσιάστηκε γύρω στα μέσα της δεκαετίας του '70 στις χώρες της Ευρώπης και σήμερα, περίπου 25 χρόνια μετά, εξακολουθεί να είναι ένας όρος υπό συζήτηση, με πολλά ερωτηματικά και αρκετά ασαφής. Και ίσως ο λόγος να είναι ότι τελικά, ενώ είναι οι Κοινωνικοί Λειτουργοί εκείνοι που προτείνουν την ενίσχυση του πελάτη, αυτοί οι ίδιοι, ή τουλάχιστον οι περισσότεροι, δεν νοιώθουν ιδιαίτερα άνετα στην ιδέα ότι οι πελάτες θα μπόρουν να

συμμετέχουν ισότιμα σε διαδικασίες αποφάσεων. Άλλωστε, το ένα μέλος της σχέσης έχει εκπαιδευτεί στην επίλυση προβλημάτων, ενώ το άλλο έρχεται προς ανανζήτηση βοήθειας με σκόπο να λύσει το πρόβλημά του.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Στο σημείο αυτό κρίνουμε σκόπιμο να αναφέρουμε πως ασχοληθήκαμε μόνο με Κ.Ε.Α., πρώτον λόγω των περιορισμένων μέσων που διαθέταμε και δεύτερον, διότι μέσα από την Κ.Ε.Α. μπορούσαμε να αντλήσουμε περισσότερες πληροφορίες για την σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - πελάτη. Γι' αυτό στην ενότητα αυτή γίνεται εκτενής ανάλυση του όρου «πελάτης» και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του (ψυχολογία - προσδοκίες - κατηγορίες - φυσικά δίκτυα - εργασιμότητα).

Ποιός Είναι ο Πελάτης των Κοινωνικών Οργανώσεων

Ο όρος «πελάτης» αναφέρεται σε ένα πρόσωπο που έρχεται σε μια Κοινωνική Οργάνωση, εκούσια ή ακούσια, με κάποιο πρόβλημα. Η χρήση αυτής της λέξης δεν θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως απόλυτα εύστοχη, καθώς επιφέρει σύγκριση με ανθρώπους, όπως είναι οι πελάτες των Δικηγόρων, που εμπλέκονται σε διαφορετικού είδους συναλλαγής σε σχέση με τους πελάτες των Κοινωνικών Οργανώσεων. Είναι, επίσης, ένας «πομπώδης» όρος, σαν δηλαδή να τον χρησιμοποιεί ο Κοινωνικός Λειτουργός για να δείξει τη διαφορά που υπάρχει μεταξύ του ίδιου και του ατόμου που έχει απέναντί του (Moffett, 1979, σελ.8).

Όπως και να' χει πάντως, ο όρος «πελάτης» μας δίνει πολλά στοιχεία από μόνος του. Αντίθετα με τη λέξη «περίπτωση» αναφέρεται σ' ένα πρόσωπο και όχι σ' ένα πράγμα, και αντίθετα με τη λέξη «πρόσωπο» αναφέρεται σ' ένα άτομο που έχει εμπλακεί σε μία επαγγελματική συναλλαγή κατά την οποία προέχουν τα

ενδιαφέροντά του, και όχι απλώς σ' ένα άτομο που έρχεται σε μία Κοινωνική Οργάνωση (Moffett, 1979, σελ.8).

Η Perlman (1957, σελ.20) αναφέρει σχετικά: «Πελάτης των Κοινωνικών Οργανώσεων ονομάζεται το πρόσωπο που, όχι μόνο έρχεται σε αυτές και ζητά βοήθεια για κάποιο πρόβλημα κοινωνικής ή συναισθηματικής του φύσεως, αλλά και που αρχίζει να παίρνει βοήθεια, είτε με τη μορφή χειροπιαστής παροχής, είτε με τη μορφή συμβουλής».

Παρόλο που ο Κοινωνικός Λειτουργός δεν πρέπει να χάνει επαφή με το άτομο που του έχει παρουσιαστεί από την αρχή ως ο πελάτης, εντούτοις όμως, μπορεί να προσφέρει βοήθεια και σε άλλα άτομα που σχετίζονται με τον πελάτη. Συχνά, ο Κοινωνικός Λειτουργός θα αποφασίσει ότι το πρόβλημα προκαλείται από άλλο μέλος της οικογένειας και έτσι θα στρέψει την προσοχή του στο άτομο αυτό.

Σ' άλλες περιπτώσεις κρίνει ότι είναι απαραίτητο να βοηθήσει περισσότερο το άτομο που είναι υπεύθυνο για τον πελάτη. Και υπάρχουν και φορές που γονείς φέρνουν ένα δύσκολο παιδί στον Κοινωνικό Λειτουργό, και τότε ο Κοινωνικός Λειτουργός μπορεί να βοηθήσει, τόσο το ίδιο το παιδί (πελάτης), όσο και τους γονείς του (Moffett, 1979, σελ.8).

Σύμφωνα με την Perlman (1957, σελ.25-42), υπάρχουν ορισμένα στοιχεία που αφορούν τον πελάτη, και τα οποία πρέπει να γνωρίζουν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί:

- Η συμπεριφορά του ατόμου έχει ως σκοπό να πετύχει ικανοποιήσεις, να αποφύγει ή να υπερβεί απογοητεύσεις και να διατηρήσει την ισορροπημένη προς τα εμπρός κίνησή του στη ζωή.
- Η αποτελεσματικότητα ή όχι της συμπεριφοράς του ατόμου στην προώθηση της ευημερίας του εξαρτάται από τις λειτουργίες της προσωπικότητάς του (το «εγώ», το «αυτό» και το «υπερεγώ»), καθώς και τη μεταξύ τους σχέση.

- Τους μηχανισμούς που χρησιμοποιεί ο άνθρωπος για να ανακουφισθεί από την εσωτερική ένταση και να προφυλαχθεί από επώδυνες εμπειρίες (Βλ. Παράρτημα ΣΤ).
- Ο πελάτης φέρνει μαζί του στη συνέντευξη, όχι μόνο το πρόβλημά του και τον εαυτό του, αλλά επίσης ένα πλήθος από αφανείς και γεμάτους ζωτικότητα ανθρώπους και περιστάσεις.
- Συναρτημένος από το παρελθόν του και κάτω από την επίδραση του παρόντος, ο άνθρωπος επηρεάζεται επίσης πολύ από το μέλλον του.
- Το πρόσωπο που έρχεται στην Κοινωνική Οργάνωση, έρχεται σε εποχή κακής προσαρμογής σ' έναν από τους ζωτικούς του ρόλους.

ΕΙ: Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Το πρόσωπο που έρχεται για βοήθεια σε μια Κοινωνική Οργάνωση βρίσκεται πάντοτε σε μια κατάσταση τουλάχιστον προσωρινής αδυναμίας, και επομένως με συναισθήματα επάρκειας σε χαμηλή στάθμη. Συνήθως έρχεται στην Υπηρεσία με άλλο πρόβλημα απ' αυτό που πραγματικά τον «απασχολεί», και αυτό οφείλεται στο γεγονός, ότι το πραγματικό πρόβλημα το έχει παρακάμψει για να απαλλαγεί από το άγχος, το στρες και την ένταση που αυτό συνεπάγεται.

Οποιοδήποτε κι αν είναι το πρόσωπο (άνδρας, γυναίκα, παιδί) και οποιαδήποτε κι αν είναι η φύση του προβλήματός του, ο πελάτης όταν έρχεται σε μια Κοινωνική Οργάνωση βρίσκεται σε ένταση. Η έντασή του είναι διπλή: απ' τη μία αισθάνεται το πρόβλημά του σαν απειλή ή σαν μια πραγματική επίθεση, και από την άλλη νιώθει ανίκανος που δεν μπορεί να το λύσει μόνος του. Βρίσκεται σε αδυναμία να επιτελέσει ένα ή περισσότερα από τα καθήκοντα της ζωής του, με ισορροπία και ικανοποίηση, είτε γιατί τα προσεγγίζει με ακατάλληλους τύπους ενεργειών που καταλήγουν σε

διαταραχή ή ανεπάρκεια, είτε γιατί κοινωνικές περιστάσεις εμποδίζουν ή υπονομεύουν την απόδοσή του (Perlman, 1957, σελ.45- 46).

Το πρόσωπο, πριν αποφασίσει να αναζητήσει την υποστήριξη της Κοινωνικής Οργάνωσης έχει προσπαθήσει να επιληφθεί του προβλήματός του και προφανώς δεν το έχει κάνει με τρόπο επιτυχημένο. Έχει συμβουλευθεί φίλους και συγγενείς, αλλά η λύση στο πρόβλημά του δεν έχει βρεθεί, γι' αυτό και έρχεται κυριευμένος από ένα αίσθημα απαγοήτευσης και αμφιβολίας για το αν θα μπορέσει να τον βοηθήσει η Οργάνωση, και πιο συγκεκριμένα ο Κοινωνικός Λειτουργός (Mayer and Timms, 1970, σελ.136).

Βλέπει το πρόβλημά του σαν μια κατάσταση ματαιώσης των επιθυμιών του, εμπόδιο στην ευτυχία του και σαν ένα βάρος που δεν μπορεί να απαλλαγεί απ' αυτό χωρίς τη βοήθεια κάποιου δεύτερου. Το βιώνει σαν πρόβλημα ζωής, στο οποίο ανακαλύπτει τον εαυτό του ανίσχυρο. Νιώθει ενοχή ή θυμό για το ότι έχει τη δυσκολία αυτή, όποια και αν είναι, απαγοήτευση από την ανακάλυψη της αδυναμίας του εαυτού του, ανησυχία για την προοπτική να πάρει βοήθεια. Πολλοί είναι εκείνοι που νιώθουν έντονα όχι μόνο αισθήματα αποτυχίας, αλλά και αισθήματα ντροπής, που χρειάστηκε να απευθυνθούν σε κάποια Υπηρεσία για να τους λύσει τα προβλήματά τους.

«Για πολλούς ανθρώπους το να διαβούν το κατώφλι μιας Κοινωνικής Οργάνωσης είναι σαν ένα βήμα στο άγνωστο. Μπορεί να ξέρουν το γενικό σκοπό της Οργάνωσης, αλλά ποια θα είναι η σημασία του σκοπού αυτού για τον ίδιο ειδικά είναι αβέβαιο, και αυτή η αβεβαιότητα εμπνέει φόβο» (Perlman, 1957, σελ.61).

«Αν και δεν ξέρει τι αυτός ο τόπος εκπροσωπεί, ξέρει όμως ότι είναι μια οργανωμένη πηγή βοήθειας έξω από τον εαυτό του, και ότι το πρώτο του βήμα προς αυτήν αντιπροσωπεύει μια προσπάθεια από μέρους του για το χειρισμό του προβλήματός του. Την νέα αυτή προσπάθεια δεν την αισθάνεται πάντα επικοδομητική και ελπιδοφόρα», (Perlman, 1957, σελ.61).

Καθώς το πρόσωπο στέκεται στην πόρτα της Οργάνωσης, αντιλαμβάνεται ότι βρίσκεται μπροστά σ' ένα νέο πρόβλημα: το πρόβλημα του να ζητήσει και να πάρει

βοήθεια από έναν άγνωστο. Τα ερωτήματα που τον βασανίζουν είναι: « Τι θα σκεφτούν για μένα;», «Τι θα με ρωτήσουν;», « Τι θα κάνουν για μένα;».

Νιώθει ενοχή, συναισθήμα που οι ενήλικοι στην κοινωνία μας έχουν μάθει να αισθάνονται, όταν δεν κατορθώνουν να είναι ανεξάρτητα και υπεύθυνα για τον εαυτό τους (Perlman, 1957, σελ.143-145). Επιπλέον, όπως έδειξε μια πρόσφατη έρευνα, ο εξυπηρετούμενος είναι ιδιαίτερα επιφυλακτικός ως προς τον Κοινωνικό Λειτουργό όταν τον προσεγγίζει ο Κοινωνικός Λειτουργός πρώτος.

Καθώς ο πελάτης βρίσκεται απ' έξω από την Οργάνωση, στην οποία έχει έρθει για να ζητήσει βοήθεια, είναι ανήσυχος και έχει αγωνία σχετικά με το τι πρόκειται να αντιμετωπίσει. Αναρωτιέται «περί τίνος πρόκειται» και «πώς θα είναι ο Κοινωνικός Λειτουργός που θα τον βοηθήσει». Φοβάται ότι θα τον κρίνει, θα του επιρρίψει ευθύνες και στη συνέχεια θα προσπαθήσει να τον αλλάξει.

Οι Corden και Preston-Shoot (1987, σελ.19) ισχυρίζονται, ότι μερικά απ' τα πράγματα που απασχολούν τους πελάτες όταν πρωτοέρχονται σε μια Κοινωνική Οργάνωση είναι τα εξής: η ισχύς του Κοινωνικού Λειτουργού, η εχεμύθεια και κατά πόσο αυτή θα διατηρηθεί, η κράτηση αρχείων (απ' τον Κοινωνικό Λειτουργό), και τέλος, ο φόβος μήπως ο Κοινωνικός Λειτουργός πάρει αποφάσεις που αφορούν τον ίδιο (τον πελάτη) χωρίς προηγουμένως να τον ενημερώσει.

Ιδίως όταν πρόκειται για οικονομική ενίσχυση, οι πελάτες αποφεύγουν να ζητήσουν βοήθεια από «ντροπή» και «εγωϊσμό». Νομίζουν ότι εξευτελίζονται και πιστεύουν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα τους δει απ' υψηλού. Πιστεύουν, επίσης, ότι προκειμένου να τους δωθεί η ενίσχυση θα πρέπει ο Κοινωνικός Λειτουργός να «ελέγξει» το σπίτι τους, για να διασταυρώσει την αλήθεια. Υπάρχουν, βέβαια, και εκείνες οι περιπτώσεις, όπου ο πελάτης πιστεύει ότι το Κράτος οφείλει να τους προσφέρει κάθε οικονομική ενίσχυση (Mayers and Timms, 1970, σελ.99).

Φτάνοντας στη στιγμή να αναζητήσει τη βοήθεια της Κοινωνικής Υπηρεσίας, ο πελάτης διακατέχεται από άγχος, και ενώ έχει κάνει ένα τόσο σοβαρό βήμα προς τη λύση του προβλήματός του, βρίσκεται ακόμα σε ενδιασμό σχετικά με το αν έχει

κάνει τη σωστή κίνηση και δεν είναι λίγες οι φορές που υπερισχύει ο φόβος και αποφασίζει να γυρίσει σπίτι του για να επιχειρήσει άλλη μία φορά να λύσει μόνος του το πρόβλημά του.

Όταν τελικά ο πελάτης χτυπήσει την πόρτα της Οργάνωσης και αυτή ανοίξει, καθώς αναφέρει τ' όνομά του στον υπάλληλο επί της υποδοχής είναι τόσο πνιγμένος στο άγχος του, ώστε ούτε καν παρατηρεί τη φυσική όψη του χώρου. Υπάρχουν, βέβαια και πρόσωπα που λειτουργούν εντελώς διαφορετικά και ελέγχουν τον χώρο εξουχιστικά (Perلمان, 1957, σελ.147).

Στην πρώτη επαφή του πελάτη με τον Κοινωνικό Λειτουργό, ο πρώτος είναι καχύποπτος, επιφυλακτικός, συχνά εχθρικός, αμήχανος και φοβάται μήπως πει κάτι που θα κάνει τη θέση του δυσκολότερη. Νιώθει δέος, σεβασμό, φόβο, θαυμασμό και πίστη ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα του λύσει όλα τα προβλήματα (Τζόνσον, 1995, σελ.15). Μερικές φορές νιώθει τόσο φοβισμένος και αποδιοργανωμένος που χρειάζεται επιβεβαίωση ότι δεν είναι τρελός.

Πολλές φορές ο πελάτης διακατέχεται, στην αρχή τουλάχιστον, από αμφιθυμικά συναισθήματα, πράγμα που σημαίνει, ότι αμφιβάλει για την ικανότητα του Κοινωνικού Λειτουργού, και ταυτόχρονα φοβάται για τις απαιτήσεις που θα έχει ο θεραπευτής απ' αυτόν. Απ' την άλλη, όμως, πλευρά της αμφιθυμίας, ελπίζει ότι θα λάβει τη βοήθεια που εκείνος θέλει και έχει τόσο ανάγκη.

Οι πρώτες συναντήσεις σ' όλες τις θεραπευτικές σχέσεις είναι σημαντικές. Εάν χειρισθούν σωστά, μπορεί να θέσουν τα θεμέλια για μια παραγωγική δουλειά και ν' αρχίσει η διαδικασία ενδυνάμωσης της σχέσης θεραπευτή και πελάτη. Εάν δεν χειρισθεί σωστά μπορεί να αποτρέψουν τον πελάτη μακριά από τις υπηρεσίες που του διατίθενται.

«Το συναίσθημα που κυριαρχεί στην πρώτη συνάντηση είναι η αμηχανία. Ο πελάτης αισθάνεται αμηχανία που προέρχεται, εν μέρη από άγνοια για το τι πρόκειται να συμβεί, και εν μέρη από κάποιες λανθασμένες προσδοκίες που μπορεί να έχει για τη συμβουλευτική διαδικασία· εμφανίζεται συχνά το φαινόμενο να παραμένει

σιωπηλός, ή αντίθετα να φλυαρεί ακατάσχετα για διάφορα θέματα άνευ σημασίας», (Μαλακιώση-Λοϊζου, 1994, σελ. 347).

Ο Rogers λέει, ότι ο άνθρωπος που ονομάζουμε συμβουλευόμενο ή πελάτη, βρίσκεται σε μια κατάσταση απόκλισης, είναι ευάλωτος και αγχωμένος.

Με τον όρο «απόκλιση», ο Rogers εννοεί τη διαφορά μεταξύ της πραγματικότητας (της πραγματικής εμπειρίας) και της εικόνας που έχει ο άνθρωπος για τον εαυτό του, στο μέτρο που η εικόνα αυτή αντιπροσωπεύει (αυτή) την εμπειρία (Μαλακιώση-Λοϊζου, 1994, σελ.338).

Ο Albert Ellis (1958) βρίσκει πως οι άνθρωποι που ζητούν ψυχολογική βοήθεια διακατέχονται από κάποιες νευρωτικές αντιλήψεις του τύπου:

- ότι είναι απαραίτητο ένας ενήλικος να γίνεται αποδεκτός και να αγαπιέται απ' όλους για όλα όσα κάνει.

- ότι πρέπει να είναι απόλυτα επαρκής, ικανός, ταλαντούχος και έξυπνος σχεδόν παντού και για όλα· ότι δεν αξίζει τίποτε αν είναι ανίκανος σε κάποιο τομέα.

- ότι πρέπει να κατηγορεί αυστηρά τον εαυτό του και τους άλλους για λάθη και για πράξεις που δεν έγιναν όπως έπρεπε· ότι η πρόληψη μελλοντικών λαθών θα επιτευχθεί τιμωρώντας τον εαυτό του και τους άλλους για τα λάθη που κάνουν.

- ότι είναι τρομερό, φοβερό και καταστροφικό όταν τα πράγματα δεν γίνονται έτσι όπως τα θέλει· ότι οι άλλοι πρέπει να τον διευκολύνουν, να τον βοηθούν με τις δυσκολίες της ζωής.

- ότι η περισσότερη ανθρώπινη δυστυχία έχει τις αιτίες της σε εξωτερικά γεγονότα ή επιβάλλεται στον άνθρωπο από άλλους ανθρώπους και γεγονότα, και επομένως, εφόσον ο άνθρωπος δεν μπορεί βασικά να ελέγξει τα συναισθήματά του, δεν μπορεί και να αποτρέψει τον εαυτό του από το να αισθάνεται άσχημα σε πολλές περιπτώσεις (Μαλακιώση-Λοϊζου, 1994, σελ. 338-339).

Σύμφωνα με τον Moffett (1968, σελ.92), πρέπει πάντα να έχουμε υπόψιν μας, ότι ο πελάτης μπορεί να μην μας αποκαλύπτει τα συναισθήματά του για τους παρακάτω λόγους:

- Φοβάται να μιλήσει για τα συναισθήματά του, γιατί ντρέπεται γι' αυτά, ή γιατί φοβάται την κριτική που μπορεί να υποστεί.
- Αγνοεί τη σπουδαιότητα της αποκάλυψής τους.
- Αγνοεί ποιά είναι τα συναισθήματά του.

ΕΙΙ: ΟΙ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ο πελάτης έρχεται σε μια Κοινωνική Υπηρεσία προκειμένου να βρεί λύση στο πρόβλημά του. Συνήθως, επιθυμεί να απαλλαγεί από αυτό χωρίς ο ίδιος να καταβάλει καμία προσπάθεια. Πιστεύει πως μόλις εκθέσει το πρόβλημά του στον Κοινωνικό Λειτουργό, θα λυθεί αυτό αυτόμάτως χωρίς να χρειαστεί να ξάνα έρθει στην Κοινωνική Υπηρεσία.

Οι Mayer και Timms (1970, σελ.67) αναφέρουν ότι, «οι πελάτες που έρχονται σε μία Κοινωνική Οργάνωση περιμένουν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα ακούσει την ιστορία τους και μετά από μία ή δύο συναντήσεις θα καταλήξει στο συμπέρασμα που θα είναι βασισμένο στα «δίκαια» και στα «άδικα» της υπόθεσής τους. Για παράδειγμα, μια μητέρα που χτυπούσε το παιδί της επειδή της έκανε ζημιές στο σπίτι, περίμενε ότι η Κοινωνικός Λειτουργός θα της έδινε δίκαιο και ότι θα κατηγορούσε το σύζυγο που λείπει πολλές ώρες από το σπίτι». Στην ουσία οι πελάτες αυτοί δεν περιμένουν από τον Κοινωνικό Λειτουργό να τους πει ποιός έχει δίκιο και ποιός έχει άδικο, γιατί πιστεύουν ότι οι ίδιοι έχουν δίκιο και περιμένουν απλώς από τον Κοινωνικό Λειτουργό να συμφωνήσει μαζί τους.

Άλλοι πελάτες περιμένουν απλώς από τον Κοινωνικό Λειτουργό να τους καταλάβει, και στη συνέχεια να τους δείξει τι ακριβώς πρέπει να κάνουν για να απαλλαγούν από το πρόβλημά τους. Επιθυμούν την έτοιμη λύση, που εφόσον θα προέρχεται από επαγγελματία, θα είναι και η σωστή. Έχουν ήδη ταλαιπωρηθεί από το πρόβλημα, γι' αυτό και επιθυμούν να βιώσουν την όλη διαδικασία όσο πιο ανώδυνα γίνεται.

Ο Carl Rogers (1951) δίνει μια πολύ καλή εικόνα των προσδοκιών του πελάτη:

«Ο πελάτης μπορεί να προσδοκούσε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα είναι μια γονεϊκή μορφή που θα τον προστατέψει από οποιαδήποτε βλάβη και που θα αναλάβει την καθοδήγηση της ζωής του. Μπορεί να περίμενε να είναι ο Κοινωνικός Λειτουργός ένας χειρουργός της ψυχής, που θα φτάσει στις ρίζες των δυσκολιών του προκαλώντας του μεγάλο πόνο, και που κατόπιν θα τον ξαναφτιάξει παρά τη θέλησή του. Μπορεί να περίμενε να είναι ένας συμβουλάτορας και η συμβουλή του μπορεί να

είναι ειλικρινά και υπεύθυνα επιθυμητή ή μπορεί να είναι επιθυμητή για να την αποδείξει λάθος ο πελάτης», (Μαλακιώση-Λοΐζου, 1994, σελ.339).

Σύμφωνα με τον Ζωγράφου (1991, σελ.55), μερικές από τις επιθυμίες των πελατών είναι οι ακόλουθες:

- Επιθυμεί ένα δημοκρατικό διάλογο και ένα εξατομικευμένο τρόπο αντιμετώπισης.
- Σεβασμό της προσωπικότητας και αποφυγή της ουδετερότητας.
- Επιθυμεί σχέση ισοτιμίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό.
- Δεν επιθυμεί να τον μεταχειρίζονται σαν «περίπτωση».
- Επιθυμεί απόρριψη της κατηγοριοποίησης και διαφύλαξη του απορρήτου.
- Άμεση λύση του προβλήματός του.
- Επάρκεια χρόνου κατά την εξυπηρέτηση.

Οι πελάτες περιμένουν εχεμύθεια - αν και πολλές φορές είναι έτοιμοι να θυσιάσουν και αυτό προκειμένου να βοηθηθούν. Ζητούν να τους φερθούμε με αξιοπρέπεια, σεβασμό και κατανόηση.

ΕΙΙΙ: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

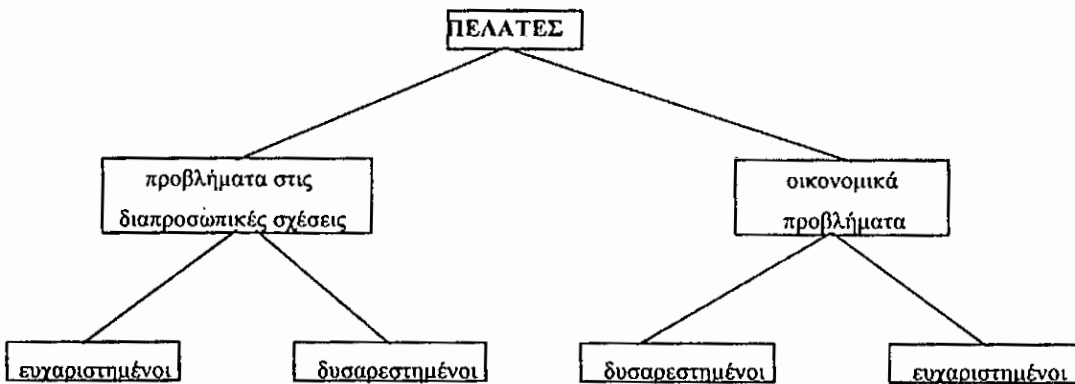
«Ο πελάτης μιας Κοινωνικής Οργάνωσης είναι όμοιος με όλα τα άλλα πρόσωπα που γνωρίζουμε και συγχρόνως είναι διαφορετικός. Σε ευρεία έννοια είναι όμοιος με όλα τα ανθρώπινα όντα. Αν τον εξετάσουμε με τρόπο κάπως πιο περιορισμένο, είναι όμοιος με όλα τ' άλλα ανθρώπινα όντα της ηλικίας του, του καιρού του, του πολιτισμού του. Αλλά, καθώς προχωρούμε από την προσπάθεια να τον καταλάβουμε σαν αυτό το ιδιαίτερο ανθρώπινο ον, ανακαλύπτουμε ότι παρ' όλες τις γενικές ομοιότητές του με τους άλλους, είναι τόσο μοναδικός, όσο τα δακτυλικά αποτυπώματά του», (Perlman, 1957, σελ.23).

Εντούτοις, η Βαριδάκη (σελ.15) αναφέρει ότι: «Η μοναδικότητα κάθε ατόμου τον διαφοροποιεί από τους «όμοιούς» του και συγχρόνως, αναπόφευκτα, τον «κατηγοριοποιεί» σε ευρύτερες ενότητες -νοητικά κατασκευάσματα- με κοινά

χαρακτηριστικά. Με αυτόν τον τρόπο, οι κατηγοριοποιήσεις-ετικέτες διευκολύνουν τους ειδικούς επαγγελματίες να κατατάξουν τα άτομα σε ευρύτερες κατηγορίες, με σκοπό την πληρέστερη κατανόηση της προσωπικότητάς τους και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν».

Με βάση την αναφορά της Βαριδάκη και της βιβλιογραφικής μελέτης που πραγματοποιήσαμε, παρουσιάζουμε παρακάτω ορισμένες κατηγορίες πελατών.

Οι Mayer και Timms (1970, σελ.65-100) χωρίζουν τους πελάτες σε δύο κατηγορίες: σε αυτούς που αναζητούν βοήθεια για προβλήματα που αφορούν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις, και σε αυτούς που αναζητούν βοήθεια για προβλήματα οικονομικής φύσεως.



Σχήμα 1. Οι κατηγορίες των πελατών σύμφωνα με τους Mayer και Timms.

Αναλυτικά:

α. Οι πελάτες που αναζητούν βοήθεια για προβλήματα που αφορούν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις είναι άνθρωποι που δεν γνωρίζουν τι ακριβώς να περιμένουν από την Κοινωνική Οργάνωση στην οποία ήρθαν. Δεν γνωρίζουν πως θα είναι ο Κοινωνικός Λειτουργός, πόσες συναντήσεις θα έχουν, καθώς και που θα γίνουν οι συναντήσεις αυτές. Κάτι βέβαιο που δεν συναντάμε σε ανθρώπους που επισκέπτονται δικηγόρους, γιατρούς, ψυχιάτρους. Παρόλο αυτά όμως, είναι άνθρωποι που έχουν προσδοκίες από την Κοινωνική Υπηρεσία.

Στη συνέχεια, οι συγγραφείς χωρίζουν τους πελάτες της πρώτης αυτής κατηγορίας σε: αυτούς που δεν μείνανε ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες που λάβανε και σε αυτούς που φύγανε από την Οργάνωση πλήρως ευχαριστημένοι.

Οι δυσαρεστημένοι πελάτες είναι αυτοί:

- που περιμένανε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα έβρισκε ότι έχουν δίκιο για το πρόβλημα που φέρνουνε στην Οργάνωση, ότι είναι τα «θύματα» της υπόθεσης αυτής και ότι το φταίξιμο το έχει κάποιος άλλος (π.χ. ο σύζυγος).
- που ήλπιζαν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα άρχιζε απευθείας να δουλεύει με το «άλλο» άτομο, που οι ίδιοι (οι πελάτες) παρουσιάζουν ως υπεύθυνο για την όλη κατάσταση.
- που περιμένανε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα τους έδινε τη λύση στο χέρι, χωρίς οι ίδιοι να κοπιάσουν γι' αυτή.
- που περιμένανε ενεργητική συμμετοχή από τον Κοινωνικό Λειτουργό, και όχι απλώς έναν καλό ακροατή.
- που ενοχλήθηκαν από τις αμέτρητες ερωτήσεις που τους έκανε ο Κοινωνικός Λειτουργός, που νόμιζαν ότι γίνονταν από περιέργεια.
- που είχαν εξυπηρετηθεί από άλλη Υπηρεσία και περιμένανε την ίδια ανταπόκριση.
- που ενοχλήθηκαν από την ουδετερότητα του Κοινωνικού Λειτουργού, την οποία εκλάβανε ως αδιαφορία, ή άγνοια απέναντι σε τέτοιου είδους προβλήματα (που είχαν φέρει στην Οργάνωση).
- που ενοχλήθηκαν από τις ερωτήσεις που γίνονταν σχετικά με το παρελθόν τους.
- που ένιωθαν ότι οι συναντήσεις γίνονταν πολύ βιαστικά.

Οι ευχαριστημένοι πελάτες είναι αυτοί:

- που ένιωσαν ανακούφιση εξομολογώντας το πρόβλημά τους στον Κοινωνικό Λειτουργό.
- που ένιωθαν ότι είχαν έναν πολύ καλό ακροατή απέναντί τους.
- που έλαβαν συναισθηματική υποστήριξη από τον Κοινωνικό Λειτουργό.
- που ένιωσαν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός ενδιαφέρεται γι' αυτούς και το πρόβλημά τους.
- που είδαν και κατάλαβαν το πρόβλημά τους καλύτερα χάρη στον Κοινωνικό Λειτουργό.

- που δέχθηκαν την καθοδήγηση που τους έδωσε ο Κοινωνικός Λειτουργός.

β. Οι πελάτες που αναζητούν βοήθεια για προβλήματα οικονομικής φύσεως, είναι άνθρωποι που κατά κύριο λόγο έχουν προσπαθήσει να λύσουν μόνοι τους το πρόβλημά τους, στη συνέχεια ζήτησαν βοήθεια από τον κοινωνικό τους περίγυρο, και τελικά μετά από πολύ σκέψη, ένδοιασμούς και γεμάτοι ντροπή καταλήγουν να ζητούν βοήθεια από κάποια Κοινωνική Οργάνωση.

Οι συγγραφείς χωρίζουν και αυτή τη κατηγορία σε δύο ομάδες: σ' αυτούς που μέινανε ευχαριστημένοι, και σ' αυτούς που φύγανε δυσαρεστημένοι.

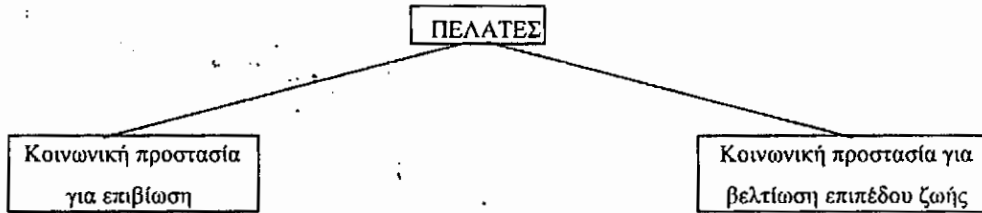
Οι ευχαριστημένοι πελάτες είναι ευνόητο ότι είναι αυτοί που πήραν την οικονομική βοήθεια (έστω και μικρότερο ποσό απ' αυτό που ζήτησαν). Υπάρχουν όμως και άλλα στοιχεία που συνέβαλαν σ' αυτό:

- Περίμεναν ότι το να αναζητήσουν οικονομική βοήθεια θα ήταν μια επώδυνη διαδικασία, και τελικά ο φόβος τους αυτός διαψεύστηκε.
- Κέρδισαν κι άλλα πράγματα μέσα από την επαφή που είχαν με τον Κοινωνικό Λειτουργό, π.χ. καθοδήγηση, διαφώτιση (σχετικά με το πρόβλημά τους), ανακούφιση, συναισθηματική υποστήριξη.
- Ένωσαν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός δεν ενδιαφέρεται μόνο να τους δώσει την οικονομική ενίσχυση που ζητούσαν, αλλά ενδιαφέρεται γενικότερα για τους ίδιους (τους πελάτες).
- Ένωσαν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός συμμετέχει στην επίλυση του προβλήματός τους.
- Ένωσαν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός τους εμπιστεύεται και δεν θεωρεί ότι λένε ψέματα για την αίτησή τους για οικονομική βοήθεια.

Οι δυσαρεστημένοι πελάτες ήταν αυτοί που δεν έλαβαν το βοήθημα που ζήτησαν από την Υπηρεσία. Εκτός αυτού, δεν πήραν και τα άλλα στοιχεία που πήραν οι ευχαριστημένοι πελάτες.

Η Καλούτση (1982, σελ.91-92) διακρίνει δύο κατηγορίες ανθρώπων που εξυπηρετούνται από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες: τους άνδρες, γυναίκες, παιδιά που

έχουν ανάγκη κοινωνικής προστασίας για να επιβιώσουν, και σε αυτούς που ανήκουν στον οικονομικό ενεργό πληθυσμό που επιθυμούν να βελτιώσουν το επίπεδο ζωής τους.



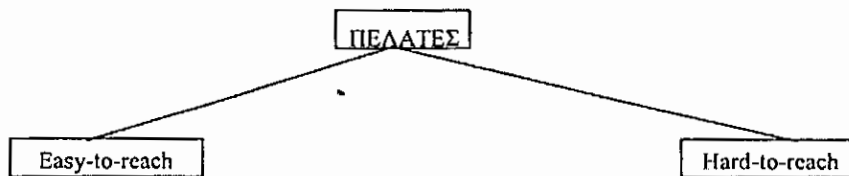
Σχήμα 2. Οι κατηγορίες των πελατών κατά την Καλούτση

Στην πρώτη ομάδα ανήκουν τα άπορα μέλη της κοινωνίας μας ή τα άτομα εκείνα που αδυνατούν να επιβιώσουν χωρίς την ενεργό συμπαράσταση των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Το εισόδημά τους είναι ανύπαρκτο ή εξαιρετικά χαμηλό.

Εκτός όμως από την φτώχεια, τα άτομα της ομάδας αυτής έχουν κι άλλα προβλήματα όπως: κακή σωματική και ψυχική υγεία, διάλυση της οικογένειας, εγκατάλειψη και κοινωνική απομόνωση των αδύναμων μελών της, ή άλλες παθολογικές καταστάσεις και κοινωνικές μειονεξίες και έλλειψη εκπαίδευσης που στερούν τη δυνατότητα για ομαλή ένταξη στην κοινωνική ζωή.

Στην δεύτερη ομάδα ανήκουν τα άτομα που χρησιμοποιούν υπηρεσίες που τους παρέχονται αφού καταβάλουν μέρος ή το σύνολο του κόστους, χωρίς κέρδος για τον Οργανισμό που τις παρέχει (μια και αναφερόμαστε σε Κοινοφελείς Οργανισμούς). Οι προσερχόμενοι σε τέτοιες υπηρεσίες, εκτός από το καλύτερο οικονομικό επίπεδο έχουν συνήθως και υψηλότερο μορφωτικό και κοινωνικό επίπεδο. Το αίτημά τους δεν είναι η επιβίωση, αλλά η καλύτερη ποιότητα ζωής,

Η Breton (1993, σελ.13-16) χωρίζει τους πελάτες των Κοινωνικών Οργανώσεων σε δύο κατηγορίες: σ' αυτούς που είναι εύκολο να τους πλησιάσει ο Κοινωνικός Λειτουργός (the «easy-to-reach»), και σ' αυτούς που είναι δύσκολο να τους πλησιάσει ο Κοινωνικός Λειτουργός (the «hard-to-reach»).



Σχήμα 3. Οι κατηγορίες των πελατών κατά την Breton

Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν τα άτομα που επιθυμούν να βοηθηθούν από την Κοινωνική Εργασία, που αντιδρούν στην όποια βοήθεια τους δίνεται και που εμπλέκονται στη διαδικασία λύσης του προβλήματος.

Η Breton δίνει μεγαλύτερη σημασία στην δεύτερη κατηγορία, όπου ανήκουν τα άτομα που είναι περιθωριοποιημένα.

Τα άτομα της κατηγορίας αυτής τα χωρίζει σε τέσσερες ομάδες:

α. Αυτοί που δεν αναζητούν βοήθεια. Στην ομάδα αυτή ανήκουν άτομα που:

- δεν έχουν καταλάβει ότι έχουν πρόβλημα.
- γνωρίζουν ότι έχουν πρόβλημα, αλλά νομίζουν ότι το αξίζουν.
- δεν γνωρίζουν ότι υπάρχουν Υπηρεσίες που μπορούν να τους βοηθήσουν.
- γνωρίζουν ότι έχουν πρόβλημα, γνωρίζουν τις Υπηρεσίες, στις οποίες μπορούν να απευθυνθούν, αλλά πιστεύουν ότι δεν μπορούν να βοηθηθούν.
- γνωρίζουν ότι έχουν πρόβλημα, ότι υπάρχουν Υπηρεσίες που μπορούν να τους εξυπηρετήσουν, αλλά δεν πιστεύουν ότι αξίζει τον κόπο να «στιγματιστούν» για κάποιες μικροαπολαβές.

β. Αυτοί που δεν ανταποκρίνονται στην προσφορά συγκεκριμένης Υπηρεσίας. Στην ομάδα ανήκουν άτομα που:

- αρνούνται τον τρόπο αντιμετώπισης του προβλήματος που τους προτείνεται.
- δεν έχουν ξανα-ζητήσει βοήθεια από Κοινωνική Υπηρεσία, και έτσι δεν γνωρίζουν πως ακριβώς πρέπει να λειτουργήσουν.
- αγχώνονται με το γεγονός ότι θα δεχθούν βοήθεια.
- πιστεύουν ότι έχουν ένα πρόβλημα που δεν μπορεί να λυθεί ποτέ.
- πιστεύουν ότι δεν μπορούν να βοηθηθούν από την Κοινωνική Εργασία.

γ. Αυτοί που έχουν δεχθεί τη βοήθεια που τους δίνεται αλλά που δεν την ακολουθούν. Σ' αυτήν την ομάδα ανήκουν άτομα που:

- από ντροπή δεν αρνούνται άμεσα τη βοήθεια που τους δίνεται.
- είναι μακριά από την Οργάνωση, έτσι δεν μπορούν να ακολουθήσουν τη βοήθεια που τους δίνεται.
- φοβούνται ότι η βοήθεια που θα δεχτούν, θα αποδείξει τη δική τους ανικανότητα.
- φοβούνται ότι θα απογοητευτούν απ' αυτούς που τους βοηθάνε.

δ. Αυτοί που τους δίνεται βοήθεια, τι δέχονται, αλλά δεν εμπλέκονται στη λύση του προβλήματός τους.

Τα κίνητρα των ανθρώπων που ανήκουν στις παραπάνω τέσσερις ομάδες είναι:

1. να αποφύγουν την αποτυχία.
2. να αποφύγουν οποιοδήποτε ρίσκο, και
3. να διατηρήσουν τον έλεγχο της δικής τους ζωής (την ανεξαρτησία τους).

Τέλος, η Μαλακίωση-Λοϊζου (1994, σελ.344) χωρίζει τους πελάτες: σ' αυτούς που αποζητούν από μόνοι τους και με τη θέλησή τους τη βοήθεια των Κοινωνικών Λειτουργών, και σ' αυτούς που παραπέμπονται στους Κοινωνικούς Λειτουργούς από άλλα άτομα.



Σχήμα 4: Οι κατηγορίες των πελατών σύμφωνα με τη Μαλακίωση-Λοϊζου

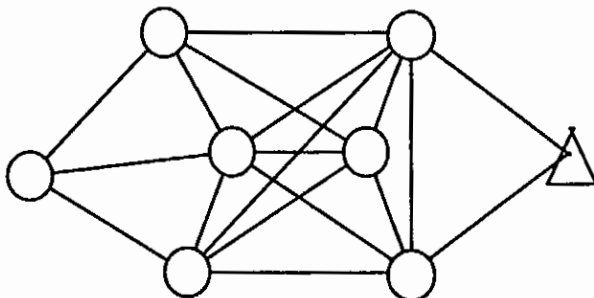
ΕΙΝ: ΤΑ ΦΥΣΙΚΑ-ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

«Το κοινωνικό δίκτυο αποτελείται από τους ανθρώπους που γνωρίζει ένα άτομο και μιλά μαζί τους τακτικά, αλλά και από εκείνους που βρίσκονται μεν μακριά από γεωγραφική άποψη, αλλά που θα είναι στη διάθεσή του, όποτε τους χρειαστεί», (Parry, 1993, σελ.119-120).

Τα χαρακτηριστικά των κοινωνικών δικτύων, σύμφωνα με την Parry (1993, σελ.120-121), είναι τα εξής:

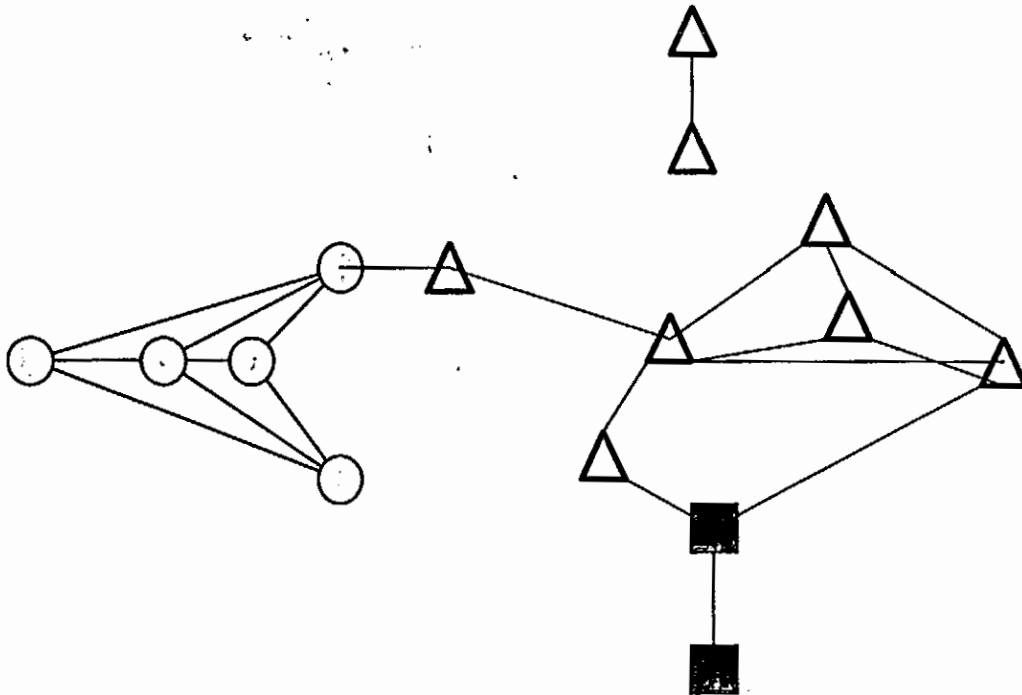
- το μέγεθος,
- η δομή,
- η ισχύς των κοινωνικών δεσμών, και
- η διαθεσιμότητα της αρωγής, κατά πόσο «σφιχτά» είναι δηλαδή πλεγμένο το δίκτυο.

Σχετικά με το τελευταίο χαρακτηριστικό η Parry αναφέρει: «Εκεί όπου πολλά μέλη του δικτύου γνωρίζονται μεταξύ τους, ίσως μέσω συγγένειας (αυτό ονομάζεται δίκτυο υψηλής πυκνότητας, Σχ. Ε1), η κινητοποίηση για βοήθεια μπορεί να γίνει πολύ γρήγορα. Αυτό ισχύει επειδή αρκεί να υπάρχει ένα μόνο πρόσωπο το οποίο γνωρίζει για την κρίση, για να δημιουργηθούν συζητήσεις ανάμεσα στα μέλη του δικτύου. Έτσι, κινητοποιούνται όλοι γρήγορα, πράγμα που συμβαίνει πολύ πιο δύσκολα σε ένα χαλαρό σύστημα».



Σχήμα Ε1: Μικρό, πυκνό οικογενειακό δίκτυο

Συνεχίζοντας, η Parry αναφέρει ότι, «ίσως το ιδεώδες κοινωνικό δίκτυο να είναι αυτό που συνδυάζει τις αρετές της συμμετοχής σε μια «σφιχτοδεμένη» ομάδα με τη διαθεσιμότητα ενός ευρέος φάσματος πληροφοριών και ικανοτήτων (Σχ. Ε2)».



Εξήγηση:

- Μέλος της οικογένειας
- △ Φίλος
- Συνάδελφος

Σχήμα Ε2: Κοινωνικό δίκτυο χαμηλής πυκνότητας

Δυστυχώς, όμως, η εκβιομηχανοποίηση και το επακόλουθό της, η αστικοποίηση, άλλαξαν ριζικά τον χαρακτήρα της κοινοτικής ζωής των αστικών πληθυσμών, μειώνοντας τις δυνατότητες αλληλοβοήθειας. Πάρα ταύτα, είτε από συνήθεια, είτε από ανάγκη, οι άνθρωποι χρειάζονται ένα σύστημα αλληλοβοήθειας, καθώς και την αίσθηση ότι ανήκουν σε μια κοινωνική ομάδα.

Οι Mayer και Timms (1970, σελ.37) αναφέρουν ότι, ο άνθρωπος θα προσπαθήσει να λύσει τα προσωπικά του προβλήματα, αρχικά μόνος του και στη συνέχεια θα αναζητήσει βοήθεια από το οικείο του περιβάλλον, συγκεκριμένα φίλους και συγγενείς.

Εκείνο που παρατηρείται είναι ότι, όταν ένα άτομο δεν βρεί τη βοήθεια που έχει ανάγκη στο οικείο του περιβάλλον, τότε είναι πιο πιθανό να ζητήσει τη βοήθεια αυτή από μια οργανωμένη πηγή, όπως είναι μια Κοινωνική Υπηρεσία.

Σύμφωνα με τους Mayer και Timms (1970, σελ.39), οι λόγοι που ωθούν τον άνθρωπο να μην ζητήσει βοήθεια από κάποιο συγγενικό του πρόσωπο ή φίλο, είναι οι εξής:

- Οι κοινωνικές νόρμες που θέλουν το άτομο να είναι ανεξάρτητο, παρά να εξαρτιέται από τους άλλους. Είναι βέβαια και η ντροπή που νιώθουν για το συγκεκριμένο πρόβλημα: δηλαδή, το αν θα ζητήσουν βοήθεια από οικείο τους πρόσωπο, εξαρτάται και από τη φύση του προβλήματος, π.χ.: μια γυναίκα που ο άντρας της αποδεικνύεται ότι είναι ομοφυλόφιλος, ντρέπεται να αποτανθεί για βοήθεια σε άτομο από το κοινωνικό της δίκτυο.
- Πολλοί πιστεύουν ότι θα χάσουν την υπόληψή τους αν γνωρίσουν άλλοι τα προβλήματά τους.
- Άλλοι δεν εκμυστηρεύονται το πρόβλημά τους, γιατί γνωρίζουν ότι το κοινωνικό τους δίκτυο δεν μπορεί να τους βοηθήσει.
- Άλλοι πάλι πιστεύουν, ότι μόνο όσοι είναι ουδέτεροι με το πρόβλημά τους θα μπορέσουν να τους βοηθήσουν.
- Άλλοι πάλι νιώθουν ότι γίνονται βάρος στους άλλους, γι' αυτό κρατούν τα προβλήματά τους για τους εαυτούς τους ή απευθύνονται σε Υπηρεσίες.
- Και τέλος, υπάρχουν και εκείνοι που δεν εμπιστεύονται άλλα άτομα και δεν μπορούν να ανοιχθούν σε άλλον.

«Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις, όπου άτομα ζητούν βοήθεια από το κοινωνικό τους δίκτυο και όταν αυτή τους δίνεται, ανακαλύπτεται ότι αυτή είναι ανεπαρκής», (Mayer και Timms, 1970, σελ.45).

Το πως ανακαλύπτουμε ότι η παροχή βοήθειας από το κοινωνικό μας δίκτυο είναι ανεπαρκής (γεγονός που μπορεί να δημιουργήσει περισσότερο κακό παρά καλό), παρουσιάζεται από τους Mayer και Timms (1970, σελ.45-49) ως εξής:

- Παίρνουμε αντιφατικές απόψεις που περισσότερο μας μπερδεύουν παρά μας βοηθούν.

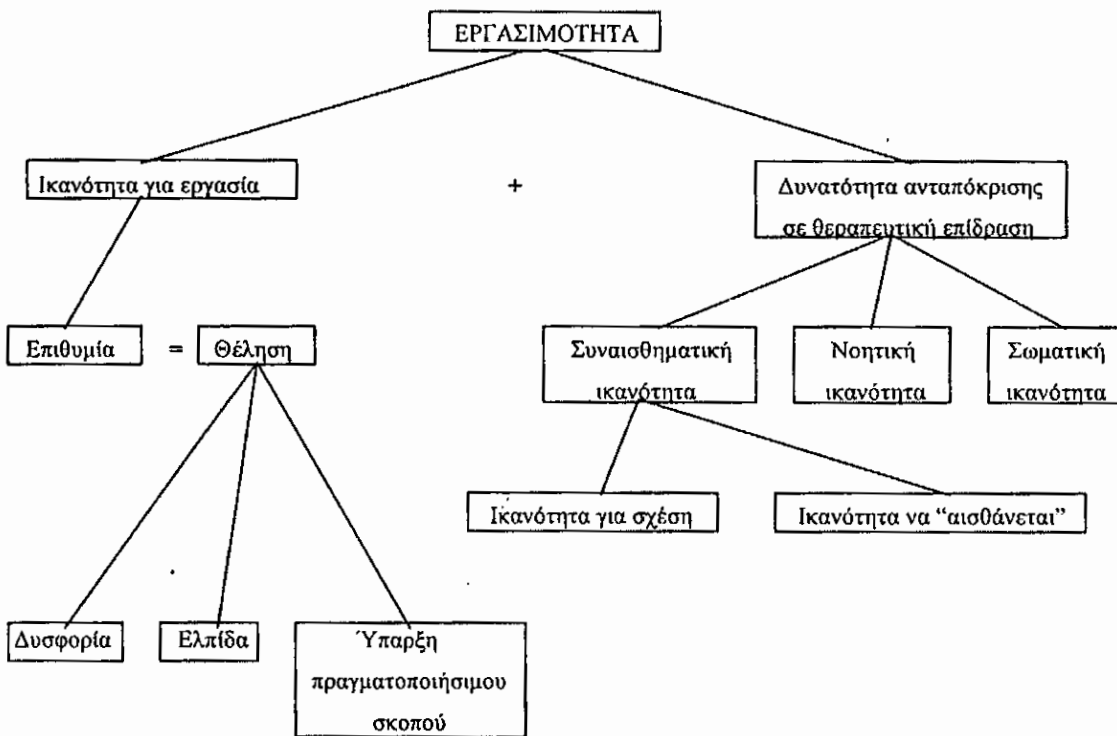
- Οι απόψεις και οι προτάσεις τους δεν λύνουν το πρόβλημα.
- Δεν ακολουθούμε τις προτάσεις τους από: πείσμα, εγωισμό, ή επειδή είναι αντίθετες με τις αρχές μας.
- Δεν μας βοηθούν, γιατί δεν θέλουν να εμπλακούν.

Συμπερασματικά, το πώς εκτιμούν οι πελάτες τη βοήθεια που έλαβαν από κάποια Κοινωνική Υπηρεσία εξαρτάται και από τις σχέσεις τους με τα άτομα που αποτελούν το κοινωνικό τους δίκτυο.

Εν: Η ΕΡΓΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

«Εργασιμότητα» κατά την Perlman (1957, σελ.232) είναι: «η ικανότητα του πελάτη για εργασία» και «η δυνατότητα ανταπόκρισής του σε θεραπευτική επίδραση».

Σύμφωνα με τη συγγραφέα (1957, σελ.232-250), ο πρώτος παράγοντας (η ικανότητα του πελάτη για εργασία) φαίνεται μέσα από τη θέληση του πελάτη για εργασία πάνω στο πρόβλημά του, και ο δεύτερος παράγοντας (η δυνατότητα ανταπόκρισής του σε θεραπευτική επίδραση) φαίνεται μέσα από: την συναισθηματική του ικανότητα, τη νοητική του ικανότητα και τη σωματική του ικανότητα, που του επιτρέπουν ή όχι να χρησιμοποιήσει τη βοήθεια ενός άλλου.



Σχήμα 3. Η εργασιμότητα κατά την Perlman.

Ο πελάτης ερχόμενος στην Υπηρεσία πρέπει να «επιθυμεί» να εμπλέξει τον εαυτό του στη χρησιμοποίηση της βοήθειας που θα του παρασχεθεί. Πρέπει να επιθυμεί να απαλλαγεί από κάποια δυσκολία ή να πετύχει κάποιο στόχο. Η «επιθυμία», όμως,

αυτή δεν πρέπει να παραμείνει σαν μια «ευχή», σαν μια νοσταλγία για αλλαγή, ένας πόθος ή μια ελπίδα ότι κάτι θα συμβεί έξω από τον εαυτό του, ότι οι περιστάσεις ή άλλα πρόσωπα θα του δώσουν τον ποθούμενο στόχο, ότι όλα θα συμβούν κυρίως με τις προσπάθειες των άλλων. Πρέπει αυτή η επιθυμία να μετατραπεί σε θέληση.

«Η θέληση συνίσταται στο να θεωρεί κανείς τον εαυτό του μια πιθανή δύναμη στη διαμόρφωση των σκοπών του· στο να επιφορτίζει τον εαυτό του ν' αναλάβει κάποιο ενεργητικό ρόλο για τις οποιεσδήποτε αλλαγές που πρέπει να γίνουν, και στην κινητοποίηση του εαυτού για δράση», (Perلمان, 1957, σελ.235).

Συνεχίζοντας, η συγγραφέας (1957, σελ.236) αναφέρει ότι, για να συντηρηθεί η δύναμη αυτής της θέλησης (στην οποία αναφέρεται παραπάνω) πρέπει να συνυπάρχουν δύο στοιχεία: δυσφορία και ελπίδα. Πρέπει, δηλαδή, ο πελάτης να νιώθει περισσότερο δυσάρεστα παρά άνετα με το πρόβλημά του για να θελήσει να κάνει κάτι γι' αυτό, και ταυτόχρονα πρέπει να υπάρχει υπόσχεση ότι κάνοντας κάτι για το πρόβλημά του, θα νιώσει μεγαλύτερη άνεση ή ικανοποίηση.

Για να μπορέσει όμως να διατηρηθεί η θέληση του πελάτη για εργασία πάνω στο πρόβλημά του, θα πρέπει οι δυνάμεις του να στραφούν προς πραγματοποιήσιμες λύσεις και σκοπούς, διαφορετικά ο πελάτης θα αποθαρρυνθεί και γρήγορα η θέλησή του για αλλαγή θα μετατραπεί απλώς σε «επιθυμία».

Όσον αφορά τον δεύτερο παράγοντα της «εργασιμότητας» του πελάτη (δυνατότητα ανταπόκρισής του σε θεραπευτική επίδραση), η Perlman (1957, σελ.239-250) αναφέρει ότι αυτή φαίνεται μέσα από:

1. Τη συναισθηματική ικανότητα του πελάτη,
2. Τη νοητική ικανότητα του πελάτη, και
3. Τη σωματική ικανότητα του πελάτη.

1. Η συναισθηματική ικανότητα του πελάτη σημαίνει δύο πράγματα: ικανότητα για σχέση και ικανότητα να «αισθάνεται».

Για να μπορέσει κανείς να χρησιμοποιήσει τη βοήθεια ενός άλλου, πρέπει να είναι ικανός να δημιουργήσει σχέση μ' αυτόν. Χωρίς αυτό, πολλά μπορούν να γίνουν σ' ένα πρόσωπο, μ' αυτό και σχετικά μ' αυτό, αλλά ποτέ μαζί του.

Η ικανότητα για σχέση μπορεί να γίνει αντιληπτή μέσα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Επιφυλακτικότητα του πελάτη στην αρχή της σχέσης, που σκοπό έχει να κατανοήσει τη φύση του άλλου προσώπου.
- Αντιλαμβάνεται μ' όλα τα αισθητήρια όργανά του τη φύση του άλλου προσώπου και το νόημα των λόγων του.
- Νιώθει (στην πορεία της σχέσης) άνεση και ανοίγεται περισσότερο.
- Αναπτύσσεται η εμπιστοσύνη του για τον Κοινωνικό Λειτουργό.
- Παραδέχεται την επαγγελματική ταυτότητα του Κοινωνικού Λειτουργού.
- Καταθέτει και εισπράττει συναισθήματα, και
- Αισθάνεται συμμετοχή με τον Κοινωνικό Λειτουργό στα αμοιβαία, αλλά διαφορετικά καθήκοντά τους.

Η ικανότητα να «αισθάνεται», δηλαδή να ζει, να ξέρει και να ζει τα συναισθήματά του, φαίνεται μέσα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Τα λόγια του και οι αντιδράσεις του προσώπου του και του σώματός του, έχουν το ίδιο νόημα.
- Παραδέχεται τα συναισθήματά του.
- Μπορεί και τα βιώνει.
- Μπορεί και τα εκφράζει.
- Μπορεί να ανταποκριθεί στη συμπάθεια, ενδιαφέρον και δύναμη που δείχνει ο Κοινωνικός Λειτουργός και μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις ιδιότητες για να επηρεάσει το δικό του συναίσθημα.

2. Η Perlman (1957, σελ.244) με τον όρο «νοητική ικανότητα», εννοεί κυρίως την «κοινωνική νοημοσύνη του πελάτη», της οποίας τα χαρακτηριστικά είναι:

- Η αντιληπτικότητα: ο πελάτης που μπορεί να θεωρηθεί ότι διαθέτει αντίληψη, είναι αυτός που βλέπει, όχι μόνο το πρόβλημά του σε σχέση με τον εαυτό του, αλλά, επίσης, τη σχέση του με την Οργάνωση και τη βοήθεια της Κοινωνικής Εργασίας.
- Η ικανότητα για επικοινωνία με τον εσωτερικό εαυτό και με κάποιον άλλον.

- Η ικανότητα για επικοινωνία να εκθέσει αυτά που νιώθει με λέξεις.
- Η ικανότητα για προσοχή.
- Η καλή κρίση.
- Η ικανότητα να γνωρίζει «πως ενεργεί».

3. «Η σωματική ικανότητα του πελάτη είναι πιθανόν πολύ εύκολο να εκτιμηθεί, ασφαλώς το ευκολότερο για το οποίο μπορεί κανείς να έχει συγκεκριμένη έγκυρη γνώμη. Εκτός εάν το πρόβλημα που αναφέρεται από τον πελάτη ανάγεται στη σωματική κατάστασή του, εκείνο που χρειάζεται εκτίμηση είναι κυρίως κατά πόσο ή όχι ο πελάτης έχει σωματικές δυνάμεις ελεύθερες για να “επενδύσει” μ’ αυτές την εργασία πάνω στο πρόβλημά του ή αν οι δυνάμεις του καταναλώνονται από αρρώστεια ή την εξασθένηση και εξάντληση, που είναι ο φόρος των σωματικών και συναισθηματικών αποστερήσεων», (Perlman, 1957, σελ.248).

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

ΕΙΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το είδος της έρευνας που διεξάγαμε ήταν διερευνητική. Διερευνητική είναι η έρευνα που εξετάζει μια δοσμένη κατάσταση (πχ. οι Κοινωνικοί Λειτουργοί που εργάζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες εξυπηρετούν τους πελάτες τους) και προσπαθεί να μελετήσει στοιχεία τα οποία ως τώρα δεν έχουν γίνει αντικείμενο μελέτης.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο σκοπός της μελέτης αυτής είναι διπλός:

Πρώτον, να μελετηθούν οι απόψεις των Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων, σχετικά με το ενδεχόμενο πραγματοποίησης έρευνας των αντιλήψεων των πελατών των Κοινωνικών Οργανώσεων για την Κοινωνική Εργασία.

Ειδικότερα, ενδιαφερόμαστε να γνωρίσουμε:

- το πως αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί μια έρευνα που έχει να κάνει με τους πελάτες τους, δεδομένης της διαφύλαξης του απορρήτου.
- εάν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί θεωρούν ότι θα μπορούσε ο πελάτης να αποτελέσει πηγή γνώσεων για την εξέλιξη της Κοινωνικής Εργασίας.

- τις άμεσες και έμμεσες σκέψεις των Κοινωνικών Λειτουργών για την ικανότητα του πελάτη να συμμετέχει ισότιμα στην μεταξύ τους συνεργασία.

- εάν θεωρείται προτιμότερο μια τέτοια έρευνα να γίνεται από την ίδια την Υπηρεσία ή από εξωτερικούς φορείς.

Δεύτερον, να αναζητηθούν οι αντιλήψεις των πελατών που έχουν εξυπηρετηθεί από μία Κοινωνική Υπηρεσία, για το προϊόν και το αποτέλεσμα της συνεργασίας.

Δηλαδή:

- Να δούμε το τι γνωρίζει ο πελάτης για την Κοινωνική Υπηρεσία της Οργάνωσης από την οποία εξυπηρετείται.

- Να μελετηθούν: η διαδικασία της πρώτης επικοινωνίας του πελάτη με τον Κοινωνικό Λειτουργό, καθώς και οι υπόλοιπες συναντήσεις.

- Να γνωρίσουμε τα συναισθήματα των πελατών σχετικά με τη συνεργασία τους με Κοινωνικό Λειτουργό.

- Να μελετηθεί ο πελάτης σε σχέση με το κοινωνικό του δίκτυο, και πώς αυτό επηρεάζει τη σχέση του με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

- Και, τέλος, να δούμε το βαθμό που ο πελάτης θεωρεί επιτυχή ή μη επιτυχή την συνεργασία του με την Κοινωνική Υπηρεσία.

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ - ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Τα ερωτήματα προς διερεύνηση είναι:

Όσον αφορά τη μελέτη που απευθύνεται προς τους Κοινωνικούς Λειτουργούς:

- Εάν πιστεύουν ότι μία έρευνα που αφορά τα άτομα που έχουν εξυπηρετηθεί από τους ίδιους, θα ήταν χρήσιμη.

- Τι τους απασχολεί στην οργάνωση μιας τέτοιας έρευνας.

- Εάν πιστεύουν ότι οι πελάτες μπορούν να έχουν άποψη για τις υπηρεσίες που έχουν λάβει.

-Εάν τη σχέση Κοινωνικού * Λειτουργού-Πελάτη την χαρακτηρίζει ο πατερναλισμός.

Όσον αφορά τους εξυπηρετούμενους μιας Οργάνωσης:

- Εάν γνωρίζουν τι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός.

- Ποιά τα συναισθήματά τους πριν την πρώτη συνάντηση με τον Κοινωνικό Λειτουργό, κατά τη διάρκεια αυτής, μετά την πρώτη συνάντηση και μετά τη λήξη της συνεργασίας.

- Ποια είναι η συχνότητα με την οποία βλέπουν τον Κοινωνικό Λειτουργό, που και γιατί.

- Πως βλέπουν το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού.

- Εάν συζητούν τα προβλήματά τους και με άλλα άτομα του κοινωνικού τους δικτύου.

- Και εάν κρίνουν αποτελεσματική ή όχι την συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

Οι υποθέσεις που θα επιβεβαιωθούν ή θα απορρηφθούν είναι:

Όσον αφορά τη μελέτη των επαγγελματιών Κοινωνικών Λειτουργών:

- Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί είναι επιφυλακτικοί ως προς το να γίνει μια μελέτη των απόψεων των πελατών τους.

- Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί δεν θεωρούν τον πελάτη αξιόπιστη πηγή.

- Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί πιστεύουν ότι μια τέτοια έρευνα θα διατάρασσε τις σχέσεις τους με τους πελάτες τους.

Όσον αφορά τη μελέτη των εξυπηρετούμενων:

- Οι πελάτες ήταν αγχωμένοι την πρώτη φορά που συναντήθηκαν με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

- Οι πελάτες συναντούν τον Κοινωνικό Λειτουργό και εκτός Νοσοκομείου.

- Οι πελάτες έχουν καλή σχέση με το κοινωνικό τους δίκτυο.

- Οι προσδοκίες των πελατών δεν εκπληρώνονται.
- Οι πελάτες δεν γνωρίζουν εκ των προτέρων ότι υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία στο Νοσοκομείο.
- Οι πελάτες δεν πιστεύουν ότι η παρουσία του Κοινωνικού Λειτουργού σε μια Κοινωνική Υπηρεσία είναι απαραίτητη.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ

ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ

Αντικείμενο της πρώτης έρευνας αποτέλεσαν οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί, που ασκούν το επάγγελμα αυτό σε 23 Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων, και αντικείμενο της δεύτερης έρευνας αποτέλεσαν τα 60 άτομα που μεταγγίζονται στη Μονάδα Μεσογειακής Αναιμίας του Νοσοκομείου Παιδών Πατρών Καραμανδάνειο. Εκείνο που πρέπει να τονίσουμε εδώ, όσον αφορά το δεύτερο δείγμα, είναι, ότι πρώτον εξυπηρετούνται από δευτερεύουσα Κοινωνική Υπηρεσία, και δεύτερον, ότι τα άτομα αυτά έχουν επαφές, κυρίως, με τους σπουδαστές Κοινωνικούς Λειτουργούς και όχι την Κοινωνική Λειτουργό του Νοσοκομείου.

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των δεδομένων στην πρώτη έρευνα ήταν η συνέντευξη. «Η συνέντευξη είναι η τεχνική που έχει σκοπό να οργανώσει μία σχέση προφορικής επικοινωνίας ανάμεσα σε δύο πρόσωπα, το συνεντευκτή και τον ερωτώμενο, έτσι ώστε να επιτρέψει στον πρώτο τη συλλογή ορισμένων πληροφοριών απ' το δεύτερο πάνω σ' ένα συγκεκριμένο αντικείμενο», (ΠΑΣΠΕ, 1994, σελ.129).

Συγκεκριμένα, το είδος συνέντευξης που χρησιμοποιήθηκε, ήταν η μη δομημένη συνέντευξη, όπου ο ερωτώμενος προτρέπει στο να απαντήσει σε μια σειρά ερωτήσεων που έχουν προκαταρτιστεί από τον συνεντευκτή, (ΠΑΣΠΕ, 1994, σελ.130).

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των δεδομένων στην δεύτερη έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο. «Το ερωτηματολόγιο είναι το βασικό μέσο επικοινωνίας ανάμεσα στον συνεντευκτή και τον ερωτώμενο. Αποτελείται από μια σειρά ερωτήσεων πάνω στα προβλήματα που απαιτούν μια πληροφορία απ' τον ερωτώμενο», (ΠΑΣΠΕ, 1994, σελ.144).

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε

ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ

Ο τρόπος προσέγγισης ήταν πολύ διαφορετικός για τις δύο έρευνες που κάναμε, γι' αυτό και θα τις αναλύσουμε ξεχωριστά.

Στην πρώτη έρευνα που αφορά τους Κοινωνικούς Λειτουργούς, η προσέγγιση έγινε αρχικά μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας. Στην επαφή αυτή ζητούσαμε από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς της κάθε Υπηρεσίας να μας δεχθούν για να συζητήσουμε τις απόψεις τους σχετικά με τη δυνατότητα πραγματοποίησης μιας έρευνας με θέμα: «Οι αντιλήψεις των πελατών των Κοινωνικών Υπηρεσιών για την Κοινωνική Εργασία».

Κατά την επίσημη συνάντηση με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς, στο χώρο της Υπηρεσίας τους, τους εξηγήσαμε με λεπτομέρεια το πως σχεδιάζουμε να πραγματοποιήσουμε μια τέτοια έρευνα. Αρχικά ζητούσαμε μια ομάδα πληθυσμού από τον κάθε Κοινωνικό Λειτουργό ξεχωριστά, με την οποία η συνεργασία τους είχε ήδη λήξει. Η επιλογή των ονομάτων θα γινόταν με τυχαία δειγματοληψία. Στη συνέχεια, για να ενημερώσουμε τους πελάτες θα τους στέλναμε ένα γράμμα (βλ. Παραρτ.Β), το οποίο θα εξασφάλιζε τόσο το απόρρητο, όσο και το δικαίωμά τους για συμμετοχή στην έρευνα ή όχι.

Στην δεύτερη έρευνα που αφορά τους πελάτες, δημιουργήσαμε ένα ερωτηματολόγιο που να ανταποκρίνεται, όσο αυτό είναι δυνατό, στους πελάτες μιας

οποιασδήποτε Κοινωνικής Υπηρεσίας. Στη συνέχεια, επιλέξαμε μια Υπηρεσία που και να έχει μόνιμες περιπτώσεις, και να μπορούμε να τις προσεγγίσουμε εύκολα Το Νοσοκομείο Παίδων Καραμανδάνειο, με τη Μονάδα Μεσογειακής Αναιμίας, φάνηκε να πληρεί αυτές τις προϋποθέσεις.

Προσεγγίσαμε την Κοινωνική Λειτουργό του Νοσοκομείου, η οποία συμφώνησε να γίνει η έρευνα, και στη συνέχεια ήρθαμε σε επαφή με την προϊσταμένη της Μονάδας Μεσογειακής Αναιμίας, η οποία συμφώνησε.

Τα μεταγγιζόμενα άτομα ενημερώνονταν κάθε πρωί από την προϊσταμένη και τις νοσοκόμες, πριν από τη δική μας επίσκεψη, για την πραγματοποίηση της έρευνας. Έτσι, είχαμε καθημερινές επισκέψεις στο Νοσοκομείο. Στο ερωτηματολόγιο έγιναν κάποιες αλλαγές, αλλά δεν προσαρμόστηκε τελείως στις «ιδιαιτερότητες» των ατόμων με Μεσογειακή Αναιμία, γιατί ο σκοπός μας δεν ήταν να μελετήσουμε άτομα με Μεσογειακή Αναιμία, αλλά άτομα που έχουν έρθει σε επαφή με Κοινωνικό Λειτουργό.

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ

ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στην ενότητα αυτή αναφερόμαστε μόνο στο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήσαμε στην συνέντευξη με τους πελάτες και αυτό γιατί οι ερωτήσεις που αφορούσαν τους Κοινωνικούς Λειτουργούς (βλ. Παραρτ.ΑΙΙ) δεν μπορούν να χωριστούν σε κάποιες θεματικές ενότητες,

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε 5 θεματικές ενότητες:

ΕΝΟΤΗΤΑ Ι: Αφορά τις ερωτήσεις εκείνες που σκοπό έχουν να μας δώσουν τα δημογραφικά στοιχεία του κάθε ερωτώμενου.

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙ: Το περιεχόμενό της αναφέρεται στο τι γνωρίζει ο πελάτης για την Κοινωνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου.

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙΙ: Σ' αυτήν την ενότητα διερευνάται η πρώτη επικοινωνία του πελάτη με τον Κοινωνικό Λειτουργό και περιλαμβάνει 4 Κεφάλαια που αναφέρονται: Το πρώτο στο πώς έγινε η πρώτη επαφή, το δεύτερο στο πώς εμφανίζεται το κοινωνικό δίκτυο του πελάτη, το τρίτο στα συναισθήματα του πελάτη πριν και κατά τη διάρκεια της πρώτης συνάντησης, και το τέταρτο αναφέρεται στο τι ορίστηκε κατά την πρώτη συνάντηση.

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙV: Η ενότητα αυτή αφορά τη διεργασία της Κοινωνικής Εργασίας, και χωρίζεται σε τρία Κεφάλαια. Το πρώτο αφορά τις συναντήσεις του πελάτη με τον Κοινωνικό Λειτουργό, το δεύτερο αφορά τα συναισθήματα του πελάτη για τη διεργασία και το τρίτο αφορά τη λήξη της συνεργασίας και τα συναισθήματα που αυτή επιφέρει.

ΕΝΟΤΗΤΑ V: Αφορά τις προσδοκίες του πελάτη και τη γνώμη του για το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού μετά τη συνεργασία τους.

Το σύνολο των ερωτήσεων είναι 32. Πολλές ερωτήσεις έχουν και υποερωτήματα. Το είδος των ερωτήσεων είναι πραγματικές και ερωτήσεις γνώμης ή πίστης. Οι πραγματικές ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκαν για να συγκεντρωθούν στοιχεία για τους ερωτώμενους που θα μας βοηθήσουν στην επεξήγηση των δεδομένων. Οι ερωτήσεις γνώμης ή πίστης χρησιμοποιήθηκαν για να διερευνηθεί η άποψη των ερωτώμενων σχετικά με τις υπηρεσίες που έλαβαν.

Η μορφή των ερωτήσεων είναι διπλή: περιλαμβάνονται και κλειστές ερωτήσεις και ανοιχτές. Οι κλειστές ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκαν για να αντλήσουμε πληροφορίες που θέλαμε ώστε να μπορέσουμε να κατατάξουμε τον ερωτώμενο σε μια κατηγορία με σαφές κριτήριο. Οι ανοιχτές ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκαν για να προκαλέσουν τον πελάτη να μιλήσει περισσότερο για κάποια θέματα.

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν με τη μέθοδο της συνέντευξης. Η συμπλήρωσή τους ολοκληρώθηκε σε τρεις περίπου εβδομάδες. Η μορφή της συνέντευξης ήταν «δομημένη», καθώς ο αριθμός, η σειρά και το περιεχόμενο των απαντήσεων ήταν προκαθορισμένο.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ζ

ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Για την προσέγγιση της εργασίας αυτής βοήθησαν ιδιαίτερα τα παρακάτω:

1. Μελέτη βιβλιογραφικών συγγραμμάτων που αφορούν την Κοινωνική Πρόνοια, την Κοινωνική Εργασία, τις Κοινωνικές Υπηρεσίες, καθώς και μελέτες και συγγράμματα που αναφέρονται στον πελάτη, τον Κοινωνικό Λειτουργό και τη μεταξύ τους σχέση.
2. Ιδιαίτερη σημασία είχε και η Εξάμηνη Πρακτική Άσκηση, όπου είχαμε τη δυνατότητα να παρατηρήσουμε, τόσο τον πελάτη, όσο και τον Κοινωνικό Λειτουργό.

ΕΝΟΤΗΤΑ Η

ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Για την ανάλυση των συλλεχθέντων στοιχείων πραγματοποιήθηκε ποσοτική και ποιοτική ανάλυση.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

ΘΕΜΑ Ι: Θέσεις Κοινωνικών Λειτουργών για την διερεύνηση των αντιλήψεων των πελατών για την Κοινωνική Εργασία.

Στον Δήμο Πατρέων υπάρχουν 38 Κοινωνικές Υπηρεσίες, εκ των οποίων μόνο οι 23 απασχολούν Κοινωνικούς Λειτουργούς. Εμείς είχαμε τη δυνατότητα να επισκεφθούμε 17 Υπηρεσίες, και αυτό γιατί οι άλλες 6 Υπηρεσίες λειτουργούν μόνο κατά τη χειμερινή περίοδο (π.χ, Ειδικά Σχολεία).

Οι 17 Υπηρεσίες απασχολούν 44 Κοινωνικούς Λειτουργούς. Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με 40 Κοινωνικούς Λειτουργούς, γιατί οι 5 βρίσκονταν σε άδεια.

Τα αποτελέσματα της έρευνας (βλ. Παραρτ. ΑΙ, όπου παραθέτουμε τις ερωτήσεις-άξονες, στις οποίες βασίστηκε η συνέντευξη με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς) παρατίθενται παρακάτω.

1. Η Χρησιμότητα της μελέτης των απόψεων των πελατών των Κοινωνικών Οργανώσεων για τις υπηρεσίες που έλαβαν.

Ρωτούσαμε τους Κοινωνικούς Λειτουργούς, εάν μια έρευνα με θέμα «οι αντιλήψεις των πελατών των Κοινωνικών Υπηρεσιών για την Κοινωνική Εργασία», θα ήταν χρήσιμη.

Το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε θετικά, λέγοντας ότι μπορεί μέσα από αυτή την έρευνα να βρεθούν τυχαία λάθη που κάνουν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί και στη συνέχεια να διορθωθούν.

Το μικρότερο ποσοστό των ερωτώμενων απάντησε αρνητικά, στηρίζοντας την άποψη τους στο γεγονός, ότι οι πελάτες δεν θα είναι αντικειμενικοί, και επομένως δεν θα μπορέσουμε να σχηματίσουμε μια πραγματική εικόνα για τις αντιλήψεις των πελατών.

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Το Απόρρητο.

Γνωρίζοντας ότι η διαφύλαξη του απορρήτου αποτελεί βασικό παράγοντα της συνεργασίας Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη, για να στηρίξουμε την άποψή μας, ότι θα πάρουμε μέτρα ώστε να διαφυλαχθεί το απόρρητο και να διατηρηθεί η σχέση τους με τους πελάτες, παρουσιάσαμε το Σχέδιο Γράμματος που υπάρχει στο Παράρτημα Β.

Οι περισσότεροι Κοινωνικοί Λειτουργοί συμφώνησαν με την μέθοδο που προτείναμε για τη διαφύλαξη του απορρήτου, μερικοί συμφώνησαν με την μέθοδο, αλλά τόνισαν ότι οι πελάτες τους για διάφορους λόγους (κυρίως χαμηλό μορφωτικό επίπεδο) δεν θα μπορούσαν να καταλάβουν το Γράμμα, και τέλος, το μικρότερο ποσοστό δεν συμφώνησε ότι με το Γράμμα μπορεί να διαφυλαχθεί το απόρρητο.

Ένα μεγάλο ποσοστό πρότεινε να έρθουν οι ίδιοι οι Κοινωνικοί Λειτουργοί σε επαφή με τους πελάτες για να τους ενημερώσουν, ενώ ένα επίσης μεγάλο ποσοστό πρότεινε να επιλέξουν οι ίδιοι οι Κοινωνικοί Λειτουργοί τα ονόματα των πελατών, και αυτό με κριτήριο ότι οι συγκεκριμένοι που θα επιλέγονταν κρίνονταν από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς, ως συνεργάσιμοι.

ΝΑΙ

ΝΑΙ, ΑΛΛΑ ...

ΟΧΙ

3. Τι θα σας απασχολούσε στην οργάνωση μιας τέτοιας έρευνας;

Το μεγαλύτερο ποσοστό πιστεύει ότι μια τέτοια έρευνα δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί στη δική τους Υπηρεσία, είτε γιατί οι πελάτες τους δεν είναι δυνατόν να συμμετέχουν, για διάφορους λόγους (π.χ. εναλασσόμενος πληθυσμός), είτε γιατί η Υπηρεσία τους δεν είναι πρωτογενής, πράγμα που σημαίνει ότι δεν εφαρμόζουν - στο ποσοστό που θα ήθελαν - όλα τα προγράμματα Κοινωνικής Εργασίας.

Ένα μικρότερο ποσοστό υποστήριξε ότι, εφόσον δεν διαφυλάσσεται το απόρρητο κατά την άποψή τους, θα διαταραχθεί η σχέση τους με τους πελάτες τους.

Και τέλος, ένα πολύ μικρό ποσοστό υποστηρίζει ότι δεν τους απασχολεί κάτι το ιδιαίτερο στην οργάνωση μιας τέτοιας έρευνας.

Όχι στη δική
τους Υπηρεσία

Όχι γιατί διατα-
ράσσεται η σχέση

Τίποτα

4. Νομίζετε ότι οι πελάτες έχουν άποψη για τις υπηρεσίες που έλαβαν;

Στη συνέχεια ζητούσαμε τη γνώμη των Κοινωνικών Λειτουργών σχετικά με το, αν έχουν άποψη οι πελάτες.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων απάντησε θετικά, λέγοντας ότι μόνο από τον άμεσα ενδιαφερόμενο θα μπορούσαμε να μάθουμε πολλά για τις υπηρεσίες

που τους προσφέρουμε και επομένως να διορθώσουμε, να βελτιώσουμε ή και να αλλάξουμε αυτές.

Ένα μικρότερο ποσοστό πιστεύει, ότι οι πελάτες έχουν άποψη, αλλά αυτή θα είναι υποκειμενική, μια και θα εξαρτάται απ' το αν ικανοποιήθηκαν τα αιτήματά τους ή όχι. Και τέλος, ένα ακόμα μικρότερο ποσοστό υποστήριξε ότι δεν έχουν άποψη, γιατί είναι χαμηλού μορφωτικού επιπέδου.

 ΝΑΙ **ΝΑΙ, ΑΛΛΑ ...** **ΟΧΙ**

5. Θεωρείτε ότι οι πελάτες είναι αξιόπιστη πηγή;

Στην ερώτηση αυτή οι περισσότεροι Κοινωνικοί Λειτουργοί απάντησαν θετικά, λέγοντας ότι μόνο από τον άμεσα ενδιαφερόμενο μπορούμε να μάθουμε την αλήθεια.

Το μικρότερο ποσοστό απάντησε αρνητικά στηρίζοντας την άποψή του, στο ότι ο πελάτης δεν θα είναι αντικειμενικός μια και θα μιλήσει θετικά ή αρνητικά, ανάλογα με το αν έχει εξυπηρετηθεί ή όχι.

 ΝΑΙ **ΟΧΙ**

6. Πιστεύετε ότι ο πελάτης μπορεί να συμμετάσχει ενεργητικά στη διεργασία επίλυσης του προβλήματός του;

Σχετικά με το θέμα αυτό, δεν έγινε ευθέως ερώτηση στους Κοινωνικούς Λειτουργούς, αλλά μέσα απ' αυτά που ειπώθηκαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης μπορούσαμε να διαπιστώσουμε τα εξής:

Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων φάνηκε να προστατεύει υπερβολικά τους πελάτες του (Paternalism), ενώ ένα μικρότερο ποσοστό δεν φάνηκε να “κηδεμονεύει” τους πελάτες του.

Πατερναλισμός

Όχι πατερναλισμός

7. Πιστεύετε ότι η έρευνα πρέπει να πραγματοποιείται από εξωτερικούς φορείς ή από την ίδια την Οργάνωση;

Στη συνέχεια ρωτήσαμε τους Κοινωνικούς Λειτουργούς αν τους απασχολεί το γεγονός ότι η έρευνα θα διεξαχθεί από εξωτερικούς φορείς και όχι από την ίδια την Οργάνωση.

Ένα μεγάλο ποσοστό απάντησε πως δεν υπάρχει πρόβλημα να πραγματοποιηθεί η έρευνα από εξωτερικούς φορείς, και υποστήριξαν μάλιστα ότι έτσι ίσως να είναι και καλύτερα για λόγους αξιοπιστίας και εγκυρότητας της έρευνας.

Ένα μικρό ποσοστό απάντησε πως η έρευνα πρέπει να γίνει από την Υπηρεσία, γιατί οι πελάτες θα αισθάνονται πιο άνετα και δεν θα διαταραχθεί η σχέση τους με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς.

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

ΘΕΜΑ II: Γνώμες πελατών Κοινωνικής Οργάνωσης από την συνεργασία τους με την Κοινωνική Υπηρεσία.

Στη Μονάδα Μεσογειακής Αναιμίας του Νοσοκομείου Παιδών Πατρών Καραμανδάνειο, μεταγγίζονται 60 παιδιά. Από τα 60 παιδιά, ηλικίας από 0 έως και 28 ετών, αποφασίσαμε να μελετήσουμε τη γνώμη εκείνων των ατόμων που είναι από 12 ετών και άνω. Έτσι, από τα 60 παιδιά αφαιρέσαμε τα 12 και παρέμειναν σε διαθεσιμότητα 48 παιδιά. Για διάφορους λόγους, είχαμε τη δυνατότητα να έρθουμε σε επαφή με 35 από αυτά (72,9%).

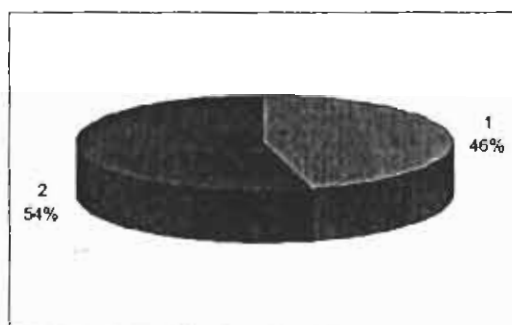
Σύμφωνα με προσωπική μας άποψη, ο λόγος που εξαιρέσαμε τα παιδιά ηλικίας κάτω των 12 ετών, ήταν η ανάγκη να προσαρμοστεί το ερωτηματολόγιο στην ηλικία αυτή και στη συνέχεια να συνδυαστεί με έναν διαφορετικό τρόπο προσέγγισης.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ι

Τα Δημογραφικά Στοιχεία

Ερώτηση 1: Φύλο

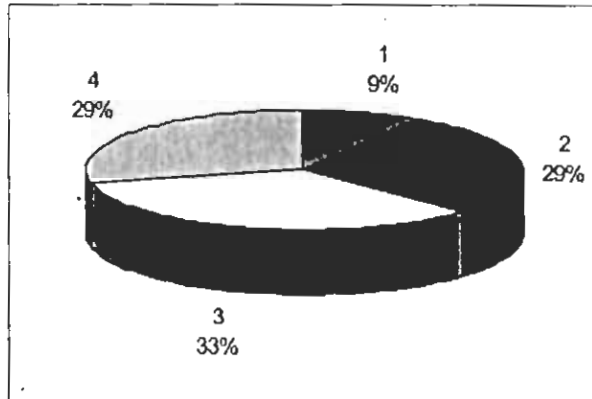
ΠΙΝΑΚΑΣ 1		
ΘΗΛΥ	19	54.3
ΑΡΡΕΝ	16	45.7
Σύνολο	35	100



Από τα 35 παιδιά τα 19 (54,3%) ήταν κορίτσια και τα 16 (45,7%) ήταν αγόρια.

Ερώτηση 2: Ηλικία

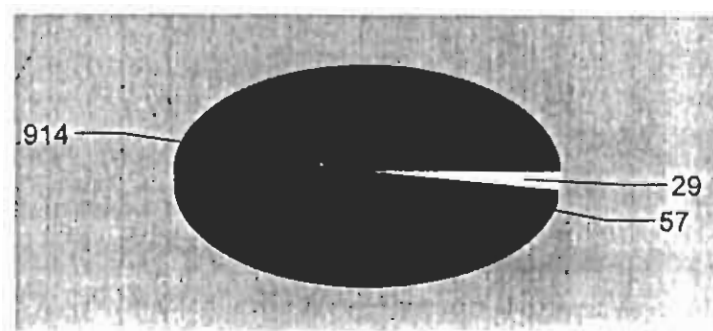
12-15	3	8,6
16-18	10	28,6
19-21	12	34,2
22 και άνω	10	28,6
Σύνολο	35	100



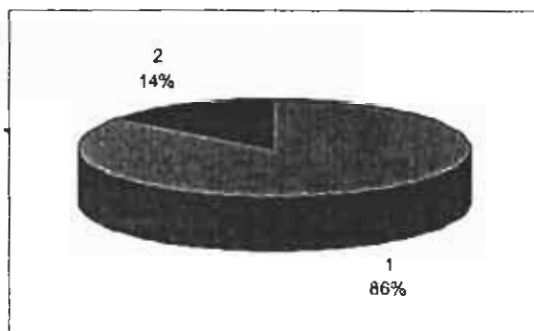
Τα 12 παιδιά απ' τα 35 είναι 19-21 ετών, τα 10 είναι 16-18, τα 10 είναι από 22 και άνω και τα λιγότερα παιδιά (3) είναι από 12-15 ετών.

Ερώτηση 3: Με πόσα άτομα μένετε;

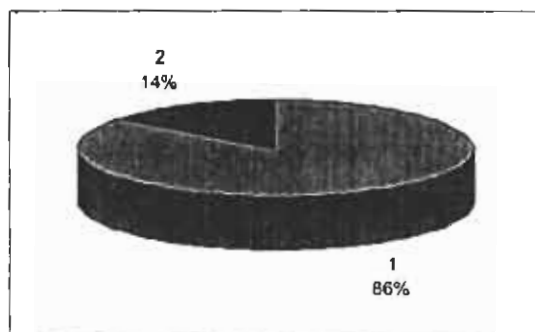
Με τους 2 γονείς	32	91,4
Με τον 1 γονέα	2	5,7
Μόνη/Μόνος	1	2,9
Σύνολο	35	100



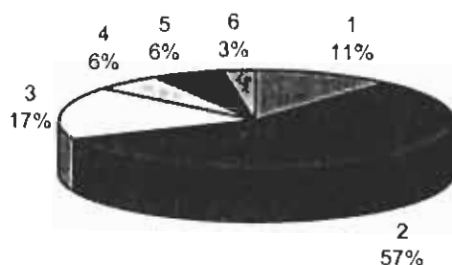
ΠΙΝΑΚΑΣ 4		
Με αδέρφια	30	85,7
Χωρίς αδέρφια	5	14,3
Σύνολο	35	100



ΠΙΝΑΚΑΣ 5		
Με γιαγιά /παππού	5	14,3
Χωρίς γιαγιά /παππού	30	85,7
Σύνολο	35	100



ΠΙΝΑΚΑΣ 6		
Με άλλο 1 άτομο	-	-
Με άλλα 2 άτομα	4	11,4
Με άλλα 3 άτομα	20	57,1
Με άλλα 4 άτομα	6	17,2
Με άλλα 5 άτομα	2	5,7
Με άλλα 6 άτομα	2	5,7
Με κανένα άτομο	1	2,9
Σύνολο	35	100



Οι απαντήσεις έδειξαν ότι από τα 35 παιδιά:

- τα 32 ζουν και με τους 2 γονείς, τα 2 με τον ένα γονέα (μητέρα) και το 1 μένει μόνο του.
- τα 30 παιδιά ζουν με αδέρφια και τα 5 χωρίς.
- τα 30 παιδιά ζουν χωρίς παππού και γιαγιά, ενώ τα 5 με.

Τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό των παιδιών, δηλαδή το 57,1%, ανήκει σε 4-μελή οικογένεια.

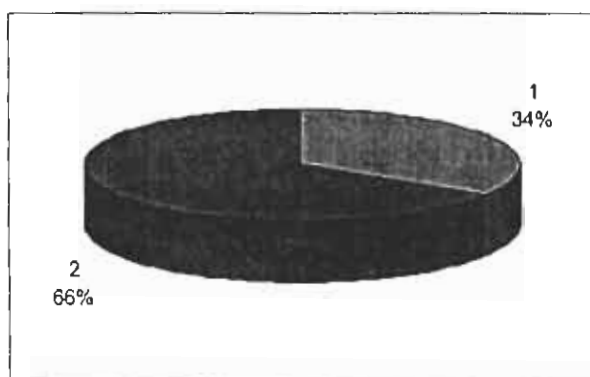
Ερώτηση 4: Εκπαίδευση

ΠΙΝΑΚΑΣ 7		
ΕΡΩΤΗΣΗ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Δημοτικό	-	2
Γυμνάσιο	3	2
Λύκειο	9	7
Τεχνική Σχολή	1	-
Τ.Ε.Ι	-	-
Α.Ε.Ι	9	2
Κάτι άλλο	-	-
Σύνολο	22	13
	35	

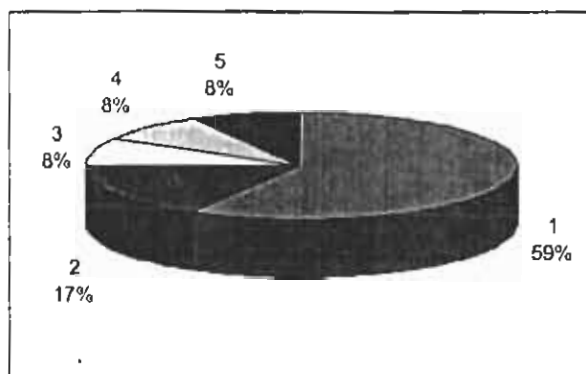
Οι απαντήσεις έδειξαν ότι από τα 35 παιδιά τα 22 πηγαίνουν ακόμα σχολείο, ενώ τα 13 όχι.

Ερώτηση 5: Εργάζεστε;

ΠΙΝΑΚΑΣ 8		
ΝΑΙ	12	34,3
ΟΧΙ	23	65,7
Σύνολο	35	100



ΠΙΝΑΚΑΣ 9		
Ιδιωτ. Υπαλ.	7	58,3
Δημ. Υπαλ.	2	16,8
Εμπορος	1	8,3
Ανειδ. εργάτης	1	8,3
Γεωργός	1	8,3
Σύνολο	35	100



Από τα 35 παιδιά που ερωτήθηκαν, τα 12 εργάζονται, ενώ τα 23 όχι. Και από αυτά που εργάζονται, το μεγαλύτερο ποσοστό, 58,3%, εργάζεται ως Ιδιωτικοί Υπάλληλοι.

Ερώτηση 6: Πόσο καιρό έρχεστε στο Νοσοκομείο;

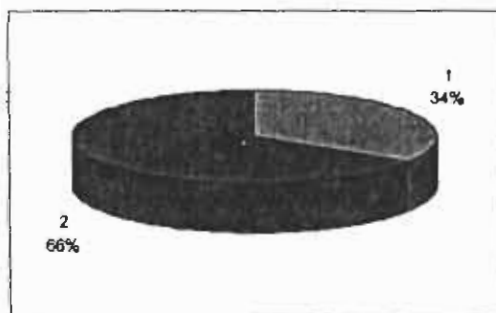
Από τα 35 παιδιά που συμμετείχαν στην έρευνα και τα 35 απάντησαν ότι έρχονται στο Νοσοκομείο από 7 χρόνια και πάνω. Ίσως να θεωρήσει κανείς ότι το ερωτηματολόγιο να παρουσιάζει σφάλμα, όσον αφορά την ερώτηση αυτή, μια και όλοι οι ερωτηθέντες απάντησαν ακριβώς το ίδιο. Ο σκοπός, όμως, της ερώτησης αυτής δεν ήταν να μάθουμε με ακρίβεια τα χρόνια που επισκέφτονται το Νοσοκομείο οι συγκεκριμένοι ασθενείς, αλλά να δούμε -σε συνδυασμό με την ερώτηση 24- τη συχνότητα που βλέπουν τον Κοινωνικό Λειτουργό.

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙ

Τι γνωρίζει ο πελάτης για την Κοινωνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου.

Ερώτηση 7: Γνωρίζετε ότι στο Καραμανδάνειο υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία;

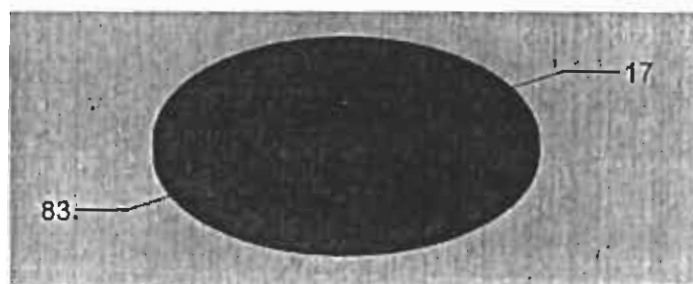
ΠΙΝΑΚΑΣ 10		
ΝΑΙ	23	65,7
ΟΧΙ	12	34,3
Σύνολο	35	100



Τα αποτελέσματα μας έδειξαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων, 65,7%, γνώριζε ότι υπήρχε Κοινωνική Υπηρεσία στο Νοσοκομείο, ενώ το υπόλοιπο 34,3% το αγνοούσε.

Ερώτηση 8α/8β: Εάν γνωρίζετε ότι στο Καραμανδάνειο υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία, πως το γνωρίζετε;

Το ήξερα	4	17,4
Με ενημέρωσαν	19	82,6
Σύνολο	23	100

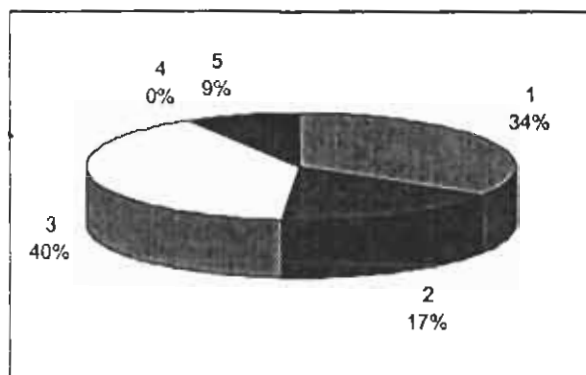


Οι απαντήσεις έδειξαν ότι, οι 14 από τους 23 που γνώριζαν ότι υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία στο Καραμανδάνειο το ήξεραν από μόνοι τους, ενώ οι 19 ενημερώθηκαν από το προσωπικό του Νοσοκομείου.

Ερώτηση 9: Τι νομίζετε ότι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός;

Στην ερώτηση αυτή το 40% των ερωτώμενων απάντησε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός συμβουλεύει, το 34,3% απάντησε ότι ψυχαγωγεί, το 17,1% απάντησε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός βοηθάει και οι 3 (8,6%) απάντησαν: ο ένας ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός κάνει όλα όσα αναφέρει το ερωτηματολόγιο, ο άλλος ότι είναι σαν ένας φίλος που ξέρει από κοινωνικής φύσεως θέματα και το τελευταίος απάντησε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός υποστηρίζει.

ΠΙΝΑΚΑΣ 12		
Ψυχαγωγεί	12	34,3
Βοηθάει	6	17,1
Συμβουλεύει	14	40
Θεραπείει	-	-
Κάτι άλλο	3	8,6
Σύνολο	35	100

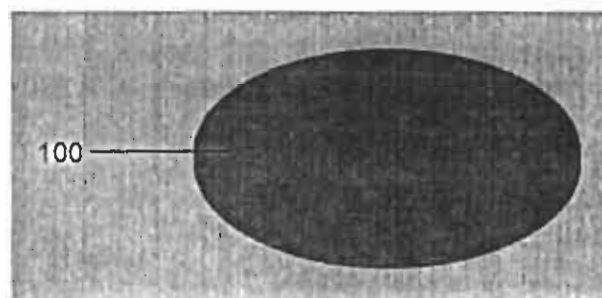


ΕΝΟΤΗΤΑ III

Η πρώτη επικοινωνία του πελάτη με Κοινωνικό Λειτουργό.

Ερώτηση 10: Είχατε προσωπική επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

ΠΙΝΑΚΑΣ 13		
ΝΑΙ	35	100
ΟΧΙ	-	-
Σύνολο	35	100

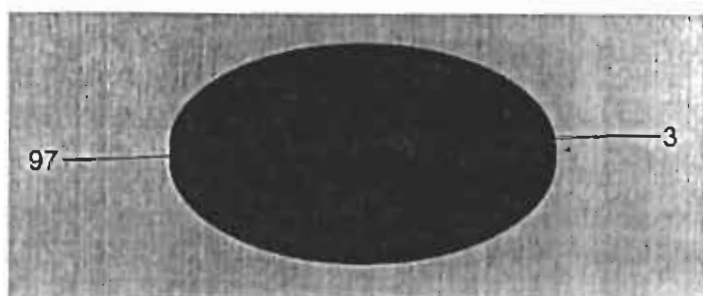


Στην ερώτηση αυτή και οι 35 απάντησαν ότι είχαν προσωπική επικοινωνία με Κοινωνικό Λειτουργό.

Ερώτηση 11α/11β: Πως έγινε η πρώτη επικοινωνία;

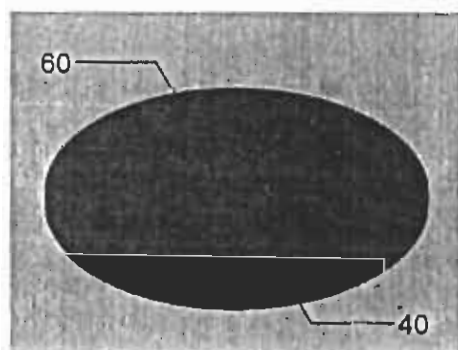
Από τους 35 ερωτώμενους οι 34 απάντησαν ότι τους επισκέφθηκε ο ίδιος ο Κοινωνικός Λειτουργός, ενώ μόνο ένας (1) απάντησε ότι πήγε από μόνος του στον Κοινωνικό Λειτουργό. Και στην ερώτηση 11β αυτός ο ένας απάντησε, ότι δεν τον ενθάρρυνε κανένας να επισκεφθεί τον Κοινωνικό Λειτουργό.

ΠΙΝΑΚΑΣ 13		
Πήγε ο ίδιος στον Κ.Λ	1	2,9
Ήρθε ο Κ.Λ στον πελάτη	34	97,1
Σύνολο	35	100



Ερώτηση 11γ: Σας είχαν ενημερώσει ότι θα σας επισκεφτόταν ο Κοινωνικός Λειτουργός;

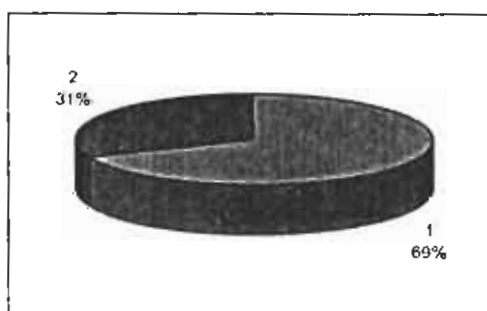
ΠΙΝΑΚΑΣ 14		
ΝΑΙ	21	60
ΟΧΙ	14	40
Σύνολο	35	100



Στην ερώτηση αυτή το 60% των ερωτώμενων απάντησε ότι είχαν ενημερωθεί από πριν, ενώ το 40% απάντησε πως δεν είχε ενημερωθεί.

Ερώτηση 12α: Προτού έρθετε σε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό, είχατε προσπαθήσει να συζητήσετε θέματα που σας απασχολούν με κάποιον άλλον;

ΠΙΝΑΚΑΣ 15		
ΝΑΙ	24	68,6
ΟΧΙ	11	31,4
Σύνολο	35	100



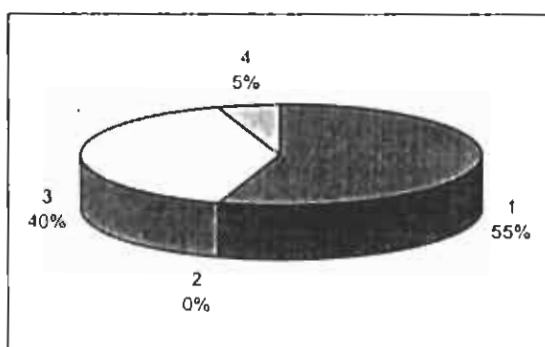
Οι 24 ερωτώμενοι απάντησαν ΝΑΙ, ενώ οι 11 απάντησαν ΟΧΙ.

Ερώτηση 12β: Εάν είχατε προσπαθήσει να συζητήσετε θέματα που σας απασχολούν με κάποιον άλλον, ποιός ήταν αυτός ο άλλος;

Στην ερώτηση αυτή οι 11 απάντησαν ότι προσπάθησαν να συζητήσουν θέματα που τους απασχολούν με κάποιο μέλος της οικογένειας, οι 8 με κάποιο φιλικό πρόσωπο, και ο ένας απάντησε με παιδοψυχίατρο.

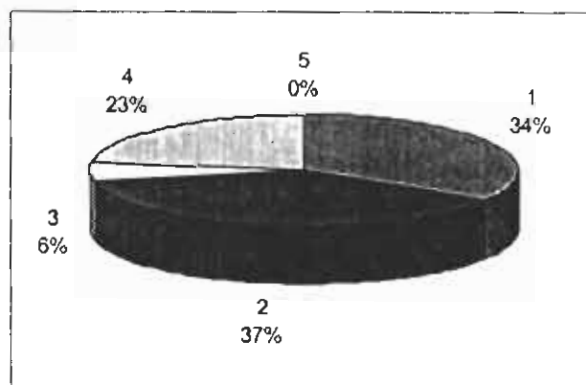
Οι υπόλοιποι 4 απάντησαν ότι προσπάθησαν να συζητήσουν θέματα που τους απασχολούν και με μέλος της οικογένειας και με φιλικό πρόσωπο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 17	
Μέλος της οικογένειας	11
Συγγενικό πρόσωπο	-
Φιλικό πρόσωπο	8
Άλλο πρόσωπο	1
Σύνολο	20



Ερώτηση 13: Την πρώτη φορά που είδατε τον Κοινωνικό Λειτουργό, ήσασταν μόνη/μόνος ή με κάποιο άλλο πρόσωπο;

ΠΙΝΑΚΑΣ 18		
Μόνη/Μόνος	12	34,3
Μέλος της οικογένειας	13	37,1
Συγγενικό πρόσωπο	2	5,7
Φιλικό πρόσωπο	8	22,9
Άλλο πρόσωπο	-	-
Σύνολο	35	100



Οι απαντήσεις έδειξαν ότι από τα 35 άτομα τα 13 ήταν με κάποιο μέλος της οικογένειάς τους, όταν είδαν για πρώτη φορά τον Κοινωνικό Λειτουργό, τα 12 ήταν μόνα τους, τα 8 ήταν με κάποιο φιλικό πρόσωπο, και τα 2 ήταν με κάποιο συγγενικό πρόσωπο.

Ερώτηση 14: Σε ποιόν έχετε πει ότι έχετε επικοινωνία με Κοινωνικό Λειτουργό;

Από τα 35 άτομα τα 19 απάντησαν ότι έχουν πει σε κάποιο μέλος της οικογένειας ότι έχουν επικοινωνία με Κοινωνικό Λειτουργό, τα 5 δεν το έχουν αναφέρει σε κανέναν, τα 4 σε κάποιο φιλικό πρόσωπο, και τα 2 σε κάποιο συγγενικό πρόσωπο.

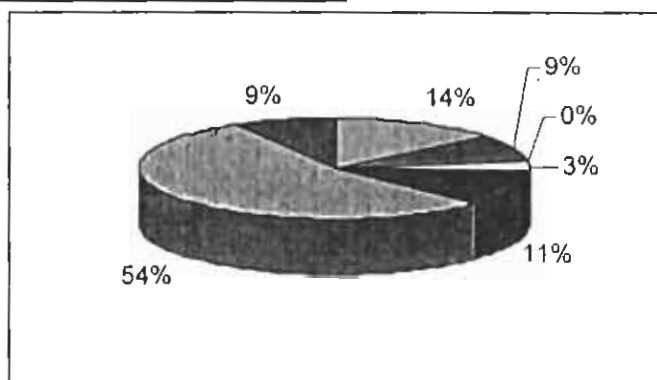
Από τα υπόλοιπα 5 άτομα τα 2 απάντησαν ότι έχουν αναφέρει σε κάποιο μέλος της οικογένειας και σε φιλικό πρόσωπο, ότι έχουν επαφές με Κοινωνικό Λειτουργό, τα 2 σε μέλος της οικογένειας, σε συγγενικό πρόσωπο και σε φιλικό πρόσωπο, και τέλος, το 1 άτομο σε μέλος της οικογένειας και σε συγγενικό πρόσωπο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 19	
Κανέναν	5
Μέλος της οικογένειας	19
Συγγενικό πρόσωπο	2
Φιλικό πρόσωπο	4
Άλλο πρόσωπο	-
Σύνολο	30

Ερώτηση 15: Πως νιώθατε πριν δείτε τον Κοινωνικό Λειτουργό την πρώτη φορά;

Οι απαντήσεις στην ερώτηση αυτή έδειξαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων (54,2%) δεν ένιωθε τίποτα πριν δει τον Κοινωνικό Λειτουργό για πρώτη φορά, το 14,3% απάντησε ότι ένιωθε αμηχανία, το 11,4% ήταν ήρεμο πριν την πρώτη συνάντηση, το 8,6% είχε άγχος, το 2,9% ήταν ανήσυχο, και τέλος από το 8,6% που απάντησε: “Κάτι άλλο”, οι 2 είπαν ότι ήταν περίεργοι πριν δουν τον Κοινωνικό Λειτουργό γι πρώτη φορά, και ο τελευταίος είπε ότι ένιωθε άνετα.

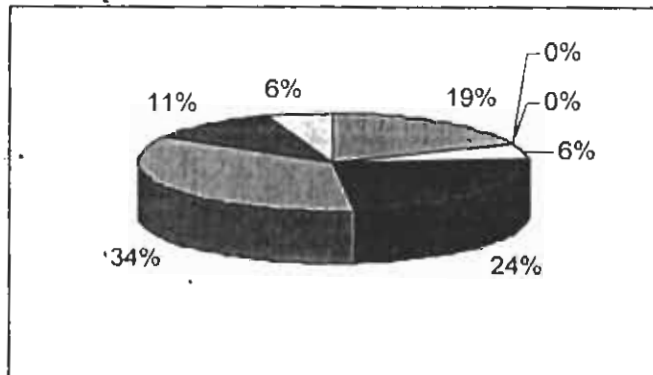
ΠΙΝΑΚΑΣ 20		
Αμηχανία	5	14,3
Άγχος	3	8,6
Φόβο	-	-
Ανησυχία	1	2,9
Ηρεμία	4	11,4
Τίποτα	19	54,2
Κάτι άλλο	3	8,6
Σύνολο	35	100



Ερώτηση 16: Πως νιώθατε κατά τη διάρκεια της πρώτης σας συνάντησης με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

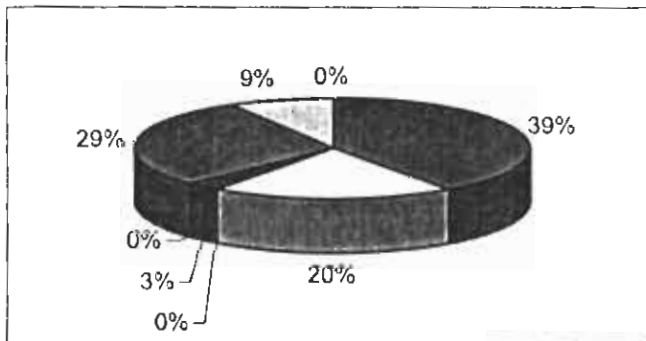
Στην ερώτηση αυτή οι 13 απάντησαν ότι δεν ένιωθαν τίποτα κατά τη διάρκεια της πρώτης τους συνάντησης με τον Κοινωνικό Λειτουργό, οι 13 είπαν ότι ένιωθαν αμηχανία, οι 6 ένιωθαν ανακούφιση, οι 3 ανησυχία και οι τελευταίοι 3 απάντησαν: “Κάτι άλλο”: Ο ένας είπε ότι ένιωθε άνετα, ο άλλος είπε ότι ένιωθε καλά που έβλεπε τον Κοινωνικό Λειτουργό να τον καταλαβαίνει. Και ο τελευταίος είπε ότι ένιωθε ανασφάλεια και μια ανάγκη να αμυνθεί.

ΠΙΝΑΚΑΣ 21		
Αμηχανία	10	28,6
Άγχος	-	-
Φόβος	-	-
Ανησυχία	3	8,6
Τίποτα	13	37,1
Ανακούφιση	6	17,1
Κάτι άλλο	3	8,6
Σύνολο	35	100



Ερώτηση 17: Μετά από κάθε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό πως νιώθατε;

ΠΙΝΑΚΑΣ 22		
Κουρασμένος	-	-
Ήρεμος	14	40
Ικανοποιημένος	7	20
Αγχωμένος	-	-
Λυπημένος	1	2,8
Φοβισμένος	-	-
Τίποτα	10	28,6
Κάτι άλλο	3	8,5
Σύνολο	35	100

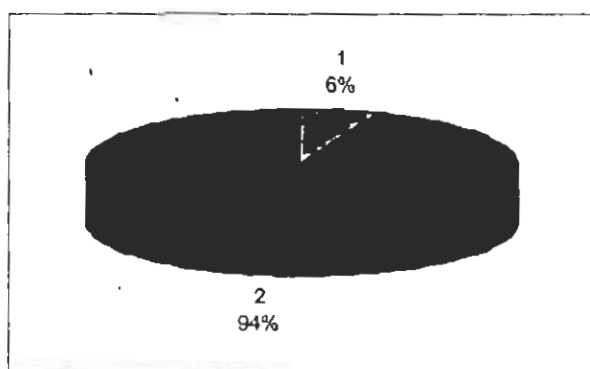


Οι απαντήσεις δείχνουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (40%) των ατόμων ένιωθε ήρεμο μετά από κάθε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό, το 28,6% δεν ένιωθε

τίποτα, το 20% ένιωθε ικανοποιημένο, το 8,6% είπε ότι ένιωθε καλά, και τέλος το 2,8% ένιωθε λυπημένο.

Ερώτηση 18: Κατά την πρώτη επικοινωνία ορίσατε τον αριθμό των συναντήσεων που θα έχετε με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

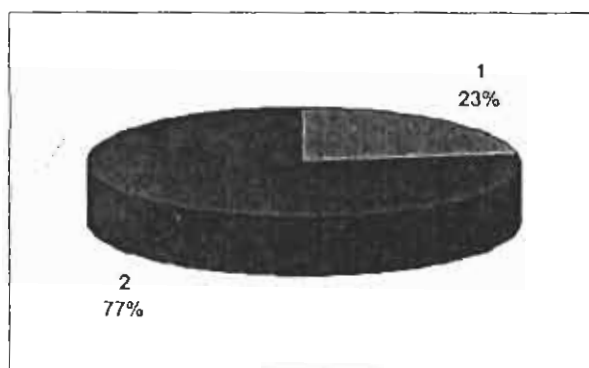
ΠΙΝΑΚΑΣ 23		
ΝΑΙ	2	5,7
ΟΧΙ	33	94,3
Σύνολο	35	100



Στην ερώτηση αυτή το μεγαλύτερο ποσοστό, 94,3%, απάντησε πως δεν ορίσανε τον αριθμό των συναντήσεων που θα έχουν με τον Κοινωνικό Λειτουργό, ενώ το 5,7% απάντησε ΝΑΙ.

Ερώτηση 19: Ορίσατε τη συχνότητα των συναντήσεων;

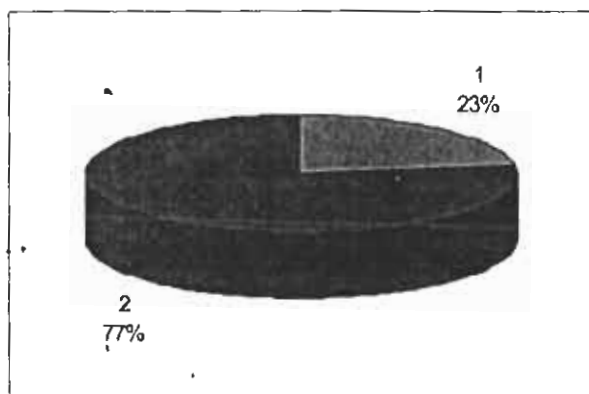
ΠΙΝΑΚΑΣ 24		
ΝΑΙ	8	22,9
ΟΧΙ	27	77,1
Σύνολο	35	100



Από τα 35 άτομα τα 27 απάντησαν πως δεν ορίσανε τη συχνότητα των συναντήσεων, ενώ τα 8 απάντησαν ΝΑΙ.

Ερώτηση 20: Ορίσατε το περιεχόμενο των συναντήσεών σας;

ΝΑΙ	8	22,9
ΟΧΙ	27	77,1
Σύνολο	35	100



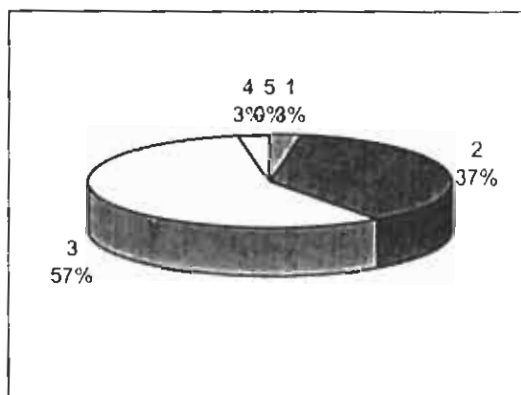
Στην ερώτηση αυτή οι 27 απάντησαν πως δεν ορίσανε το περιεχόμενο των συναντήσεών τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, ενώ οι 8 απάντησαν ΝΑΙ.

ΕΝΟΤΗΤΑ IV

Η διεργασία

Ερώτηση 21: Κάθε πότε είχατε συνάντηση με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

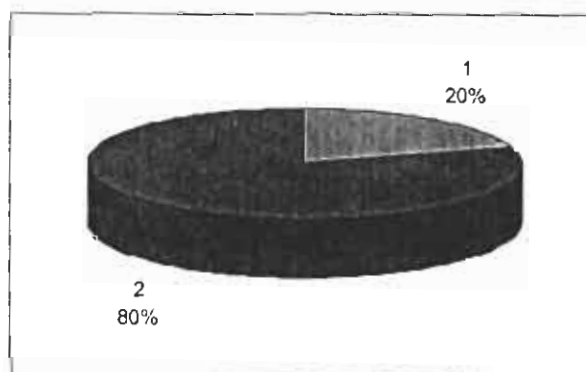
ΠΙΝΑΚΑΣ 26		
1 φορά την εβδομάδα	1	2,9
1 φορά το δεκαπενθήμερο	13	37,1
1 φορά το μήνα	20	57,1
Συναντηθήκαμε μόνο 1 φορά	1	2,9
Κάτι άλλο	-	-
Σύνολο	35	100



Οι απαντήσεις έδειξαν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων, 57,1%, είχαν συνάντηση με τον Κοινωνικό Λειτουργό μια φορά το μήνα, το 37,1% είχε συνάντηση 1 φορά το δεκαπενθήμερο, το 2,9% μία φορά την εβδομάδα και το υπόλοιπο 2,9% απάντησε πως έχουν συναντηθεί μόνο 1 φορά.

Ερώτηση 22: Τι κάνετε με τον Κοινωνικό Λειτουργό κατά τη διάρκεια των συναντήσεών σας;

ΠΙΝΑΚΑΣ 27		
Συζήτηση-παιχνίδι	7	20
Συζήτηση	28	80
Σύνολο	35	100

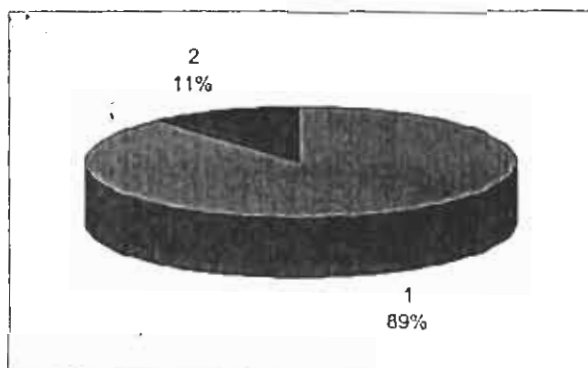


Στην ερώτηση αυτή το 80% απάντησε ότι κατά τη διάρκεια των συναντήσεων με τον Κοινωνικό Λειτουργό συζητάνε για διάφορα θέματα, και το 20% απάντησε ότι συζητάνε και καμιά φορά παίζουνε.

Ερώτηση 23: Όλα αυτά που κάνετε σας βοηθάνε σε κάτι;

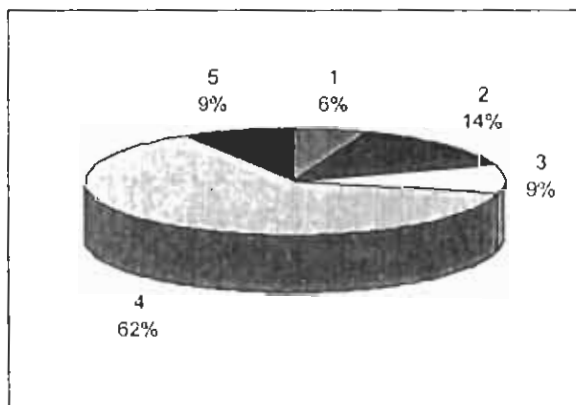
Το μεγαλύτερο ποσοστό (88,6%) των ερωτώμενων απάντησε θετικά στην ερώτηση αυτή, ενώ το μικρότερο ποσοστό (11,4%) απάντησε αρνητικά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 23		
ΝΑΙ	31	88,6
ΟΧΙ	4	11,4
Σύνολο	35	100



Ερώτηση 24: Πόσες συναντήσεις έχετε κάνει μέχρι τώρα;

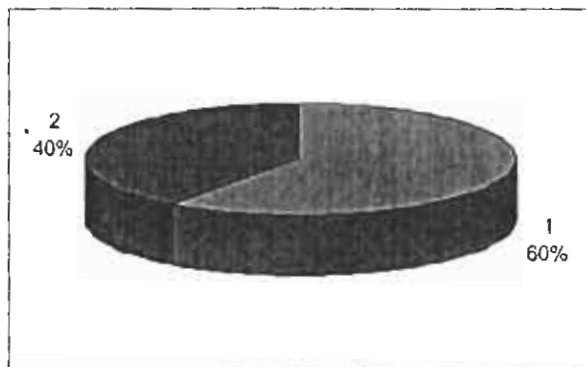
ΠΙΝΑΚΑΣ 24		
1-5	2	5,7
6-10	5	14,3
11-15	3	8,6
16-20	22	62,8
20 και άνω	3	8,6
Σύνολο	35	100



Οι απαντήσεις έδειξαν ότι από τους 35 ερωτώμενους οι 22 απάντησαν, ότι έχουν ήδη κάνει 16-20 συναντήσεις με τον Κοινωνικό Λειτουργό, οι 5 απάντησαν ότι έχουν κάνει 6-10 συναντήσεις, οι 3 απάντησαν 11-15 συναντήσεις, οι άλλοι 3 απάντησαν ότι έχουν κάνει πάνω από 20 συναντήσεις και οι άλλοι 2 απάντησαν ότι έχουν κάνει 1-5 συναντήσεις με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

Ερώτηση 25α: Οι συναντήσεις έχουν γίνει μόνο στο Νοσοκομείο;

ΝΑΙ	21	60
ΟΧΙ	14	40
Σύνολο	35	100



Στην ερώτηση αυτή το μεγαλύτερο ποσοστό (60%) απάντησε καταφατικά, ενώ το μικρότερο ποσοστό (40%) απάντησε αρνητικά.

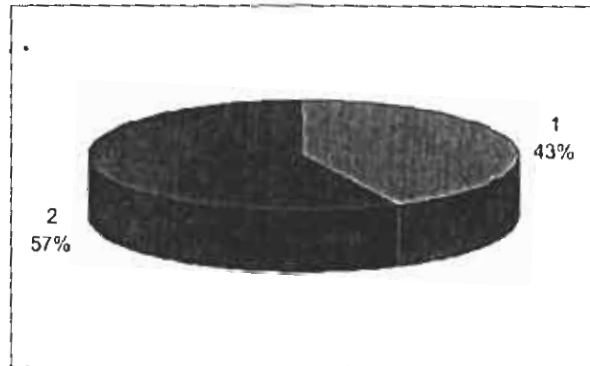
Ερώτηση 25β: Εάν οι συναντήσεις δεν έχουν γίνει μόνο στο Νοσοκομείο που αλλού έγιναν και γιατί;

Στην ερώτηση αυτή οι 5 απάντησαν ότι οι συναντήσεις έγιναν στο σπίτι τους, και οι 9 απάντησαν ότι οι συναντήσεις έγιναν στο ΟΙ.ΚΙ.ΠΑ. Από τους 5 που απάντησαν ότι οι συναντήσεις έγιναν στο σπίτι τους, ο ένας δεν ήθελε να πει τον λόγο, ο άλλος είπε ότι δεν υπήρχε συγκεκριμένος λόγος, και οι 3 είπαν ότι ήθελαν να συζητήσουνε διάφορα θέματα.

Οι 9 που απάντησαν ότι οι συναντήσεις έγιναν στο ΟΙ.ΚΙ.ΠΑ., είπαν ότι δεν υπήρχε συγκεκριμένος λόγος και ότι απλώς η Κοινωνική Λειτουργός ήθελε να τους δει έξω από το χώρο του Νοσοκομείου για να συζητήσουν διάφορα θέματα.

Ερώτηση 26α: Υπήρξαν και άλλοι τρόποι επικοινωνίας μεταξύ σας κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας;

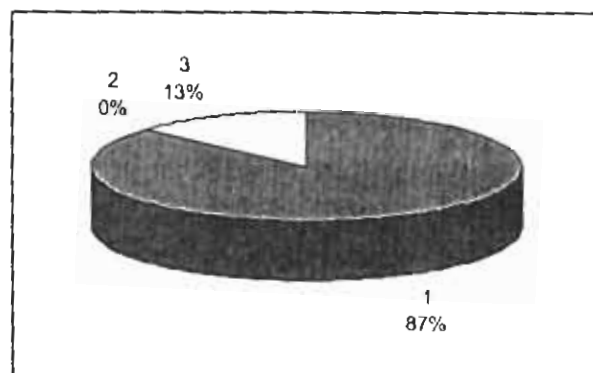
ΠΙΝΑΚΑΣ 31		
ΝΑΙ	15	42,9
ΟΧΙ	20	57,1
Σύνολο	35	100



Από τα 35 άτομα τα 20 απάντησαν ότι υπήρχε και άλλος τρόπος επικοινωνίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό κατά τη διάρκεια της συνεργασίας τους, ενώ το 20% απάντησε ότι δεν υπήρχε.

Ερώτηση 26β: Εάν υπήρξαν και άλλοι τρόποι επικοινωνίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό κατά τη συνεργασία σας, ποιοί ήταν αυτοί;

ΠΙΝΑΚΑΣ 32		
Τηλ.επικοινωνία	13	86,7
Αλληλογραφία	-	-
Άλλος τρόπος	2	13,3
Σύνολο	35	100

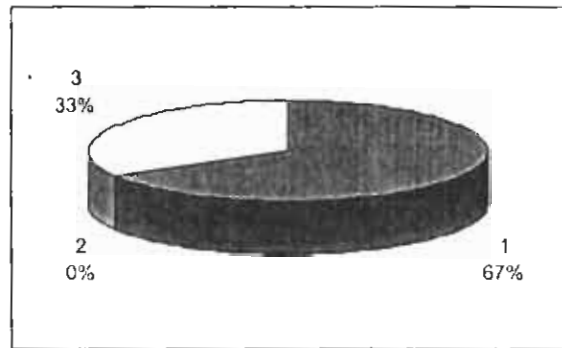


Από τους 15 ερωτούμενους οι 13 απάντησαν ότι είχαν τηλεφωνική επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό και οι 2 απάντησαν ότι είχαν συναντήσεις στο σπίτι.

Ερώτηση 26γ: Εάν υπήρξαν και άλλοι τρόποι επικοινωνίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό ποιανού πρωτοβουλία ήταν;

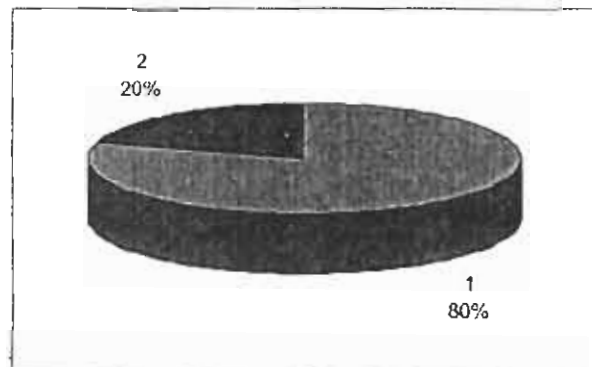
Οι 10 από τους 15 ερωτώμενους απάντησαν ότι ήταν πρωτοβουλία του Κοινωνικού Λειτουργού, και οι 5 απάντησαν ότι ήταν πρωτοβουλία και των 2.

ΠΙΝΑΚΑΣ 33		
Κοιν.Λειτουργός	10	66,7
Δική μου	-	-
Και των δύο	5	33,3
Σύνολο	25	100



Ερώτηση 27α: Έχουν γίνει όλες οι συναντήσεις που έχετε ορίσει;

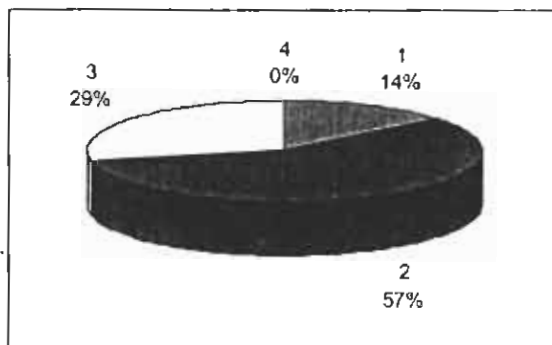
ΠΙΝΑΚΑΣ 34		
ΝΑΙ	28	80
ΟΧΙ	7	20
Σύνολο	35	100



Στην ερώτηση αυτή οι 28 απάντησαν καταφατικά, ενώ οι 7 απάντησαν αρνητικά.

Ερώτηση 27β: Εάν δεν έγιναν όλες οι συναντήσεις που είχατε ορίσει, ποιός ήταν ο λόγος;

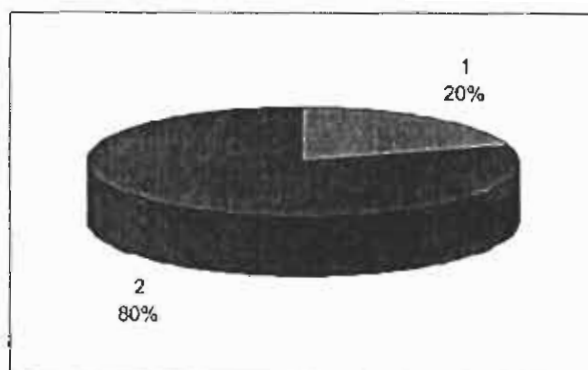
ΠΙΝΑΚΑΣ 35		
Μου έτυχε κάτι	1	14,3
Έτυχε κάτι στον Κ.Λ.	4	57,1
Έτυχε κάτι και στους δύο	2	28,6
Άλλος λόγος	-	-
Σύνολο	7	100



Οι 4 από τους 7 απάντησαν ότι δεν έγιναν κάποιες από τις συναντήσεις γιατί έτυχε κάτι στον Κοινωνικό Λειτουργό, οι 2 είπαν ότι έτυχε κάτι και στους 2, και μόνο ο ένας είπε ότι έτυχε κάτι στον ίδιο.

Ερώτηση 28α: Έχει λήξει η συνεργασία σας;

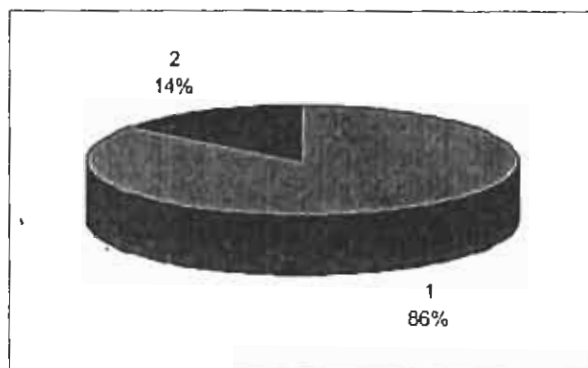
ΠΙΝΑΚΑΣ 36		
ΝΑΙ	7	20
ΟΧΙ	28	80
Σύνολο	35	100



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων, 80%, απάντησε ότι δεν έχει λήξει η συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, ενώ το 20% απάντησε ότι έχει λήξει.

Ερώτηση 28β: Εάν έχει λήξει η συνεργασία σας, έφτασε μέχρι το τέλος, όπως είχατε ορίσει;

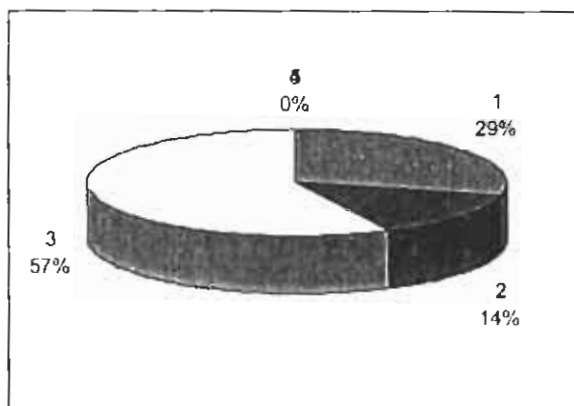
ΠΙΝΑΚΑΣ 37		
ΝΑΙ	6	85,7
ΟΧΙ	1	14,3
Σύνολο	7	100



Από τους 7 που απάντησαν ότι έχει λήξει η συνεργασία τους, οι 6 είπαν ότι έληξε όπως είχαν ορίσει, και μόνο ο ένας είπε ότι έληξε η συνεργασία γιατί τελείωσε ο χρόνος παραμονής του ίδιου στο Νοσοκομείο.

Ερώτηση 28γ: Μείνατε ευχαριστημένοι από τη συνεργασία σας;

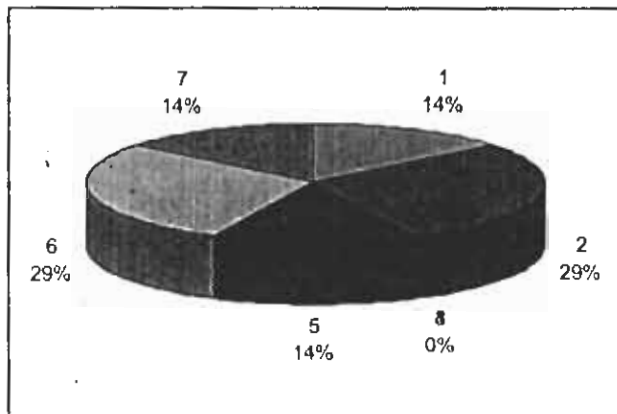
ΠΙΝΑΚΑΣ 38		
Πάρα πολύ	2	28,6
Πολύ	1	14,3
Αρκετά	4	57,1
Ελάχιστα	-	-
Καθόλου	-	-
Σύνολο	7	100



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων εκείνων (7) που είπαν ότι έχει λήξει η συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, είπαν ότι έμειναν αρκετά ευχαριστημένοι από τη συνεργασία τους, το 28,6% είπε ότι έμεινε πάρα πολύ ευχαριστημένο και το 14,3% είπε ότι έμεινε πολύ ευχαριστημένο.

Ερώτηση 28δ: Μετά το τέλος της συνεργασίας σας, πως νιώσατε;

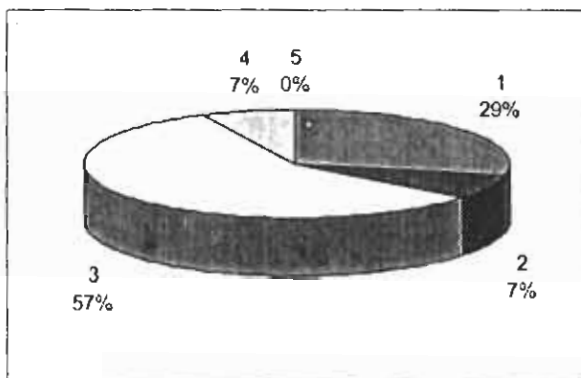
Ικανοποίηση	1	14,3
Λύπη	2	28,6
Απογοήτευση	-	-
Φόβο	-	-
Ευχαρίστηση	1	14,3
Τίποτα	2	28,6
Κάτι άλλο	1	14,3
Σύνολο	7	100



Μετά τη λήξη της συνεργασίας τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, οι 2 είπαν ότι ένιωσαν λύπη, οι άλλοι 2 είπαν ότι δεν ένιωσαν τίποτα, ένας είπε ότι ένιωσε ικανοποίηση, ένας άλλος είπε ότι ένιωσε ευχαρίστηση και ο τελευταίος είπε ότι ένιωσε ικανοποιημένος και οφειμιμένος από την συνεργασία του με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

Ερώτηση 28ε: Αν δεν έχει λήξει η συνεργασία σας, είσαστε ευχαριστημένοι μέχρι τώρα;

Πάρα πολύ	8	28,6
Πολύ	2	7,1
Αρκετά	16	57,2
Ελάχιστα	2	7,1
Καθόλου	-	-
Σύνολο	28	100



Από τους 28 ερωτώμενους που είπαν ότι δεν έχει λήξει η συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, οι 16 είπαν ότι από τη μέχρι τώρα συνεργασία τους είναι

αρκετά ευχαριστημένοι, οι 8 είπαν ότι είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι, οι 2 είπαν ότι είναι πάρα πολύ ευχαριστημένοι, και οι άλλοι δύο είπαν ότι είναι ελάχιστα ευχαριστημένοι.

ΕΝΟΤΗΤΑ V

Προσδοκίες του πελάτη και ποιά η γνώμη του για το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού μετά τη συνεργασία τους.

Ερώτηση 29: Μετά τη συνεργασία σας, ποιά είναι η γνώμη σας για το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού;

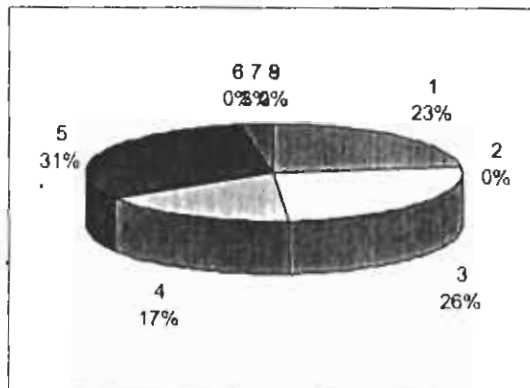
Από τους 35 ερωτώμενους οι 28 απάντησαν ότι είναι ένα χρήσιμο επάγγελμα που βοηθάει τους ανθρώπους σε πολλές περιπτώσεις, οι 5 είπαν ότι είναι λειτούργημα, αρκεί ο Κοινωνικός Λειτουργός να ενδιαφέρεται για τη δουλειά του, και τέλος, οι 2 είπαν ότι είναι καλό, γιατί συμβουλεύει και στηρίζει ψυχολογικά τα μεταγγιζόμενα άτομα.

Ερώτηση 30: Τι περιμένετε από έναν Κοινωνικό Λειτουργό;

Οι 11 ερωτώμενοι, από τους 35, βάλανε σαν πρώτη προτεραιότητα τις “συμβουλές”, οι 8 την “κατανόηση”, οι 9 την “συμπαράσταση”, οι 6 την “παρέα”, και ο ένας το “επίλυση του προβλήματός μου”.

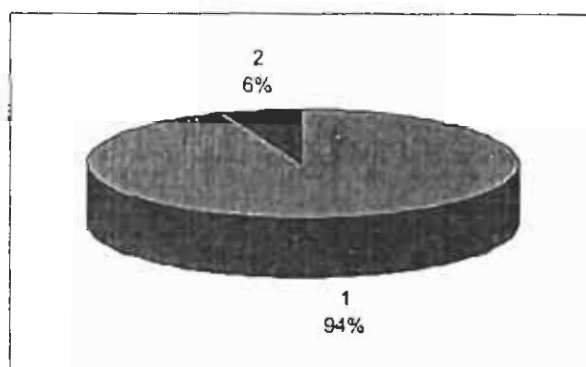
Σαν δεύτερη επιλογή οι περισσότεροι έχουν βάλει την “κατανόηση”, και σαν τρίτη επιλογή την “παρέα”.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11		
Κατανόηση	8	22,9
Οικον. ενίσχυση	-	-
Συμπαράσταση	9	25,7
Παρέα	6	17,1
Συμβουλές	11	31,4
Βοήθεια	-	-
Επίλυση του προβλ. μου	1	2,9
Τίποτα	-	-
Κάτι άλλο	-	-
Σύνολο	28	100



Ερώτηση 31: Θα ξαναζητούσατε βοήθεια από Κοινωνικό Λειτουργό;

ΠΙΝΑΚΑΣ 12		
ΝΑΙ	33	94,3
ΟΧΙ	2	5,7
Σύνολο	35	100



Το 94,3% των ερωτώμενων απάντησε ότι, θα ξανα-ζητούσε βοήθεια από Κοινωνικό Λειτουργό, ενώ το 5,7% απάντησε αρνητικά.

Ερώτηση 32: Τι θα επιθυμούσατε να είναι διαφορετικό στην επικοινωνία σας με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

Οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους (25) απάντησαν ότι δεν θα ήθελαν να είναι τίποτα διαφορετικό στη σχέση τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, οι 4 απάντησαν ότι θα ήθελαν να μιλάνε περισσότερο για προσωπικά τους θέματα, οι 3 απάντησαν ότι θα ήθελαν να έχουν πιο συχνές συναντήσεις, οι 2 είπαν ότι θα ήθελαν η

σχέση τους να είναι πιο φιλική, και ο ένας απάντησε ότι θα ήθελε ο Κοινωνικός Λειτουργός να είναι μόνιμος.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Πραγματοποιώντας το ερευνητικό κομμάτι της μελέτης μας, μπορέσαμε να βρούμε τις απαντήσεις στα ερωτήματα που είχαμε θέσει προς διερεύνηση στο ξεκίνημά μας. Στο σημείο, λοιπόν, αυτό παρουσιάζουμε τις απαντήσεις των ακόλουθων ερωτημάτων:

Όσον αφορά τους Κοινωνικούς Λειτουργούς:

1. Εάν πιστεύουν ότι μία έρευνα που αφορά τα άτομα που έχουν εξυπηρετηθεί από τους ίδιους, θα ήταν χρήσιμη.
2. Τι τους απασχολεί στην οργάνωση μιας τέτοιας έρευνας.
3. Εάν πιστεύουν ότι οι πελάτες μπορούν να έχουν άποψη για τις υπηρεσίες που έχουν λάβει.
4. Εάν τη σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη την χαρακτηρίζει ο πατερναλισμός.

Όσον αφορά τους πελάτες:

5. Εάν γνρίζουν τι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός.
6. Ποιά τα συναισθήματά τους πριν την πρώτη συνάντηση με τον Κοινωνικό Λειτουργό, κατά τη διάρκεια αυτής, μετά το τέλος της και μετά τη λήξη της συνεργασίας.
7. Ποιά είναι η συχνότητα με την οποία βλέπουν τον Κοινωνικό Λειτουργό, που και γιατί.
8. Πως βλέπουν το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού.
9. Εάν συζητούν τα προβλήματά τους με άλλα άτομα του κοινωνικού τους δικτύου.
10. Και εάν, κρίνουν αποτελεσματική ή όχι την συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

ΘΕΜΑ I: Θέσεις Κοινωνικών Λειτουργών για την διερεύνηση των αντιλήψεων των πελατών για την Κοινωνική Εργασία.

1. Σχετικά με την χρησιμότητα της έρευνας, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως είναι χρήσιμη η έρευνα (ερώτηση 1). Η χρησιμότητα διαφαίνεται και από τις ερωτήσεις 3 και 4, όπου οι Κοινωνικοί Λειτουργοί πιστεύουν ότι οι πελάτες αποτελούν αξιόπιστη πηγή και έχουν άποψη για τις υπηρεσίες που έλαβαν, και από αυτούς μπορούν να διορθώσουν και να βελτιώσουν τα προγράμματα Κοινωνικής Εργασίας. Μας δημιουργεί ερωτήματα το γεγονός ότι κατά την άποψη των Κοινωνικών Λειτουργών από μία τέτοια έρευνα θα μπορούσαν μόνο να διορθώσουν τα λάθη τους. Ενώ κάλλιστα θα μπορούσαν να αλλαχθούν τα προγράμματα κοινωνικής προστασίας, το σύστημα που διοικούνται, για την εξέλιξη και ανάπτυξη της Κοινωνικής Εργασίας. Αυτό άραγε δείχνει μία απροθυμία των Κοινωνικών Λειτουργών για εξέλιξη ή μια αδυναμία; Μία πιθανή εξήγηση ίσως να ήταν, ότι ο ρόλος των Κοινωνικών Λειτουργών είναι υποβαθμισμένος και έχουν γίνει παθητικά όντα του γραφειοκρατικού συστήματος που διέπει τις Κοινωνικές Υπηρεσίες.

2. Οι προβληματισμοί σχετικά με την έρευνα σχετίζονται με το απόρρητο (ερώτηση 2), όπου οι Κοινωνικοί Λειτουργοί παρόλη τη διαφύλαξη που τους προτείναμε, έδειξαν ξεκάθαρα μία επιφυλακτικότητα, ότι μπορεί να διαταραχθεί η σχέση τους με τους πελάτες. Γι' αυτό και είναι διστακτικοί μήπως, η τυχόν παραβίαση του απορρήτου θα διαταράξει την σχέση τους με τους πελάτες. Αυτό φαίνεται και στην ερώτηση 6, όταν ρωτήθηκαν, τι τους απασχολεί στην οργάνωση μιας τέτοιας έρευνας. Δεν είναι δικαιολογία να μην εφαρμόζονται όλα τα προγράμματα Κοινωνικής Εργασίας, επειδή είναι δευτερογενής Υπηρεσία· γιατί παρόλες τις αντιξοότητες που μπορεί να εμφανιστούν, ο Κοινωνικός Λειτουργός έχει υποχρέωση, σύμφωνα με τους Κανόνες Δεοντολογίας, να εργάζεται και να εφαρμόζει τις γνώσεις του και τα προγράμματα στο έπακρο προς όφελος του πελάτη.

Επίσης, πιστεύουν ότι οι πελάτες δεν θα είναι αντικειμενικοί. Η άποψή τους θα εξαρτάται απ' το αν εξυπηρετήθηκαν ή όχι. Ακόμα οι Κοινωνικοί Λειτουργοί δεν

μπορούν να δώσουν την έγκριση από μόνοι τους, αλλά πρέπει να πάρουν έγκριση από την προϊστάμενη αρχή.

3. Στην μεγαλύτερη πλειοψηφία οι Κοινωνικοί Λειτουργοί πιστεύουν, πως οι πελάτες μπορούν να εκφράσουν γνώμη, η οποία είναι αξιόπιστη (ερώτηση 3 και 4), και σε αυτό έγκειται η χρησιμότητα της έρευνας. Υπάρχει όμως μία αντίφαση, γιατί ενώ μιλούν για χρησιμότητα της έρευνας και πιστεύουν στην αξιοπιστία των πελατών, μας δήλωσαν πως λόγω χαμηλού μορφωτικού επιπέδου, και το ποσοστό ικανοποίησης των αιτημάτων, η έρευνα δεν θα είναι αξιόπιστη.

Σε αυτό το σημείο εκφράζεται μία προκατάληψη εκ μέρους των Κοινωνικών Λειτουργών, ότι εξαιτίας της χαμηλής μόρφωσης οι πελάτες δεν θα αποτελούν αξιόπιστη πηγή. Αυτά, όμως, δεν συνδέονται μεταξύ τους. Δεν σημαίνει ότι από έναν άνθρωπο χαμηλής μόρφωσης δεν μπορείς να πάρεις χρήσιμες πληροφορίες. Ούτε, επίσης, η αξιοπιστία εξαρτάται από το αν ένας πελάτης έχει εξυπηρετηθεί ή όχι. Εξάλλου πολλές φορές ένας πελάτης πηγαίνει στον Κοινωνικό Λειτουργό με ένα αίτημα το οποίο δεν ανταποκρίνεται στις πραγματικές του ανάγκες. Ο Κοινωνικός Λειτουργός το διακρίνει και στρέφει την συνεργασία προς τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη. Έτσι, ο πελάτης μπορεί να μην εξυπηρετηθεί ως προς το αρχικό του αίτημα, αλλά «φεύγει» από τον Κοινωνικό Λειτουργό ικανοποιημένος.

4. Στις περισσότερες ερωτήσεις, αλλά και από την γενικότερη εικόνα που αποκομίσαμε από τις συνεντεύξεις, διαφαίνεται ότι τη σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη τη χαρακτηρίζει ο πατερναλισμός.

Αρχικά φαίνεται στην ερώτηση 2 σχετικά με το απόρρητο. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί πρότειναν οι ίδιοι να ενημερώσουν τον πελάτη, και να δώσουν οι ίδιοι τα ονόματα που πιστεύουν ότι είναι «συνεργάσιμοι». Ο πατερναλισμός εδώ είναι ξεκάθαρος προς δύο κατευθύνσεις. Πρώτον, προς τους πελάτες, δηλαδή, θα δώσουν ονόματα ατόμων που πιστεύουν ότι μπορούν να συμμετέχουν πάντοτε, κατά την άποψη των Κοινωνικών Λειτουργών. Αυτό, όμως, κρύβει και ένα ενδόμυχο φόβο από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς, μήπως τα αποτελέσματα είναι αρνητικά για την δουλειά του Κοινωνικού Λειτουργού. Δεύτερον, εκφράστηκε τάση πατερναλισμού

προς τις ερευνήτριες. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί με να δώσουν ονόματα, δικής τους επιλογής, δίνουν την εντύπωση ότι θέλουν να μας προστατέψουν από τυχόν απρόθυμους ή αρνητικούς πελάτες.

Επίσης, από την ερώτηση 6, φαίνεται ο πατερναλισμός, όπου εκφράζουν φόβο, μήπως η έρευνα διαταράξει την σχέση τους. Τέλος, στην ερώτηση 7 πιστεύουν ότι είναι καλύτερο να γίνει η έρευνα από την ίδια την Υπηρεσία.

ΘΕΜΑ II: Γνώμες πελατών Κοινωνικής Οργάνωσης από την συνεργασία τους με την Κοινωνική Υπηρεσία.

5. Σύμφωνα με τον Moffett (1979, σελ. 8), ο όρος «πελάτης» αναφέρεται σε ένα πρόσωπο που έρχεται σε μία Κοινωνική Οργάνωση, εκούσια ή ακούσια, με κάποιο πρόβλημα. Στην προκειμένη περίπτωση οι πελάτες έχουν πρόβλημα (Μεσογειακή Αναιμία) και έρχονται υποχρεωτικά «εκούσιως» στο Νοσοκομείο, που τυχαίνει να έχει Κοινωνική Υπηρεσία. Δηλαδή, με λίγα λόγια, μιλάμε για τους πελάτες μιας δευτερογενούς Υπηρεσίας, που έχει συσταθεί για να εκπληρώσει άλλο σκοπό και στην οποία η Κοινωνική Εργασία επιτελεί ένα βοηθητικό ενισχυτικό ρόλο.

Ο λόγος που τονίζουμε τη διαφορά μεταξύ των πελατών μιας δευτερογενούς Κοινωνικής Οργάνωσης, από τους πελάτες μιας πρωτογενούς, είναι γιατί οι πελάτες της πρώτης περίπτωσης (που είναι και η περίπτωση που εμείς μελετήσαμε) είναι πιθανό να μην γνωρίζουν εκ των προτέρων (πριν από την είσοδό τους στο Νοσοκομείο) ότι υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία.

Η παραπάνω υπόθεση (ότι, δηλαδή, είναι πιθανό οι πελάτες να μην γνωρίζουν εκ των προτέρων, ότι υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία στην Οργάνωση στην οποία ήρθαν) δεν επιβεβαιώθηκε και αυτό γιατί υπάρχει μια αντίθεση ανάμεσα σε αυτό που απάντησαν οι ερωτώμενοι στην ερώτηση 7 και σε αυτό που απάντησαν στην ερώτηση 8α/8β. Ενώ δηλαδή, στην ερώτηση: «Γνωρίζετε ότι στο Καραμανδάνειο υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία», οι 23 από τους 35 ερωτώμενους απάντησαν θετικά,

στην ερώτηση 8α/8β: «Πως το γνωρίζετε», οι 19 από τους 23 απάντησαν ότι ενημερώθηκαν από το προσωπικό του Νοσοκομείου για την ύπαρξη της Κοινωνικής Υπηρεσίας. Από αυτό εκτιμούμε ότι ίσως πρόκειται για μια τακτική του Νοσοκομείου, να ενημερώνει, δηλαδή, τους πελάτες της Μονάδας Μεσογειακής Αναιμίας για την ύπαρξη Κοινωνικής Υπηρεσίας, με την ιδέα ότι τα άτομα αυτά προφανώς έχουν πρόβλημα λόγω της αιτίας (Μεσογειακή Αναιμία) που τους έφερε εξαρχής στο Νοσοκομείο.

Εκείνο που επίσης φαίνεται από τα αποτελέσματα των δεδομένων της έρευνάς μας είναι ότι, ενώ οι ερωτώμενοι γνώριζαν (είτε γιατί το ήξεραν, είτε γιατί τους ενημέρωσαν) ότι υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία στο Νοσοκομείο δεν απευθύνθηκαν, παρά μόνο ένας από αυτούς, σε αυτήν· στις υπόλοιπες περιπτώσεις, ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι αυτός που πλησίασε πρώτος τους πελάτες (Ερώτηση 11α/11β: Πως έγινε η πρώτη επικοινωνία). Μπορούμε να εικάσουμε, σ' αυτό το σημείο, ή ότι οι πελάτες δεν έχουν λόγους (προβλήματα) για να πλησιάσουν τον Κοινωνικό Λειτουργό (γιατί, όπως αναφέρουν οι Mayer και Timmis, ο πελάτης είναι πιο πιθανό να ζητήσει βοήθεια από μια οργανωμένη πηγή, όπως είναι μια Κοινωνική Υπηρεσία, όταν δεν βρει την βοήθεια που είχε ανάγκη στο οικείο του περιβάλλον), ή ότι οι πελάτες δεν γνωρίζουν ότι έχουν ανάγκη από Κοινωνικό Λειτουργό, ή, τέλος, ότι διστάζουν να τον πλησιάσουν, φοβούμενοι τις συνέπειες αυτού.

Ενώ οι 34 από τους 35 ερωτώμενους απάντησαν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός ήταν αυτός που τους πλησίασε και όχι εκείνοι αυτόν, εντούτοις από την ερώτηση 11γ: «Σας είχαν ενημερώσει πριν», βγαίνει ότι μόνο το 60% από τους πελάτες είχαν ενημερωθεί από πριν ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα τους επισκεπτόταν.

Όπως και να έχει πάντως, τα άτομα δευτερογενούς Κοινωνικής Υπηρεσίας αποτελούν πελάτες Κοινωνικής Οργάνωσης, εφ' όσον, σύμφωνα με την Perlman (1957, σελ. 20) «πελάτης είναι το πρόσωπο που αρχίζει να παίρνει βοήθεια είτε με τη μορφή χειροπιαστής παροχής, είτε με τη μορφή συμβουλής».

Και πράγματι οι ερωτώμενοι βίωσαν την παροχή βοήθειας από την Κοινωνική Υπηρεσία μέσω συμβουλών, συμπέρασμα που προκύπτει από την απάντηση που

έδωσαν στην ερώτηση 9: «Τι νομίζετε ότι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός». Το μεγαλύτερο ποσοστό των παιδιών (40%) απάντησε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός συμβουλεύει. Ένα, επίσης μεγάλο ποσοστό (34,3%) απάντησε, στην ίδια ερώτηση, ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός ψυχαγωγεί. Και οι δύο αυτές επικρατέστερες απαντήσεις που αφορούν την άποψή τους σχετικά με το τι νομίζουν ότι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός (συμβουλεύει, ψυχαγωγεί) πηγάζουν από την εμπειρία που έχουν με τον Κοινωνικό Λειτουργό. Και αυτό φαίνεται από την ερώτηση «Τι κάνετε με τον Κοινωνικό Λειτουργό κατά την διάρκεια των συναντήσεών σας», όπου οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι συζητούν και καμιά φορά παίζουν. Μπορούμε, λοιπόν, να συμπεράνουμε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός ακολουθεί μόνο μια συμβουλευτική θεραπευτική μέθοδο που περιλαμβάνει καμιά φορά και ψυχαγωγία.

6. Πολλά και ποικίλα είναι τα συναισθήματα του πελάτη καθώς πρόκειται να συναντήσει για πρώτη φορά τον Κοινωνικό Λειτουργό. Λόγω του προβλήματός του βρίσκεται σε μια κατάσταση προσωρινής αδυναμίας και ως εκ τούτου με συναισθήματα επάρκειας σε χαμηλή στάθμη. Βρίσκεται σε ένταση καθώς νιώθει ανίκανος και βιώνει το πρόβλημά του σαν απειλή. Είναι ανήσυχος και έχει αγωνία σχετικά με το τι πρόκειται να αντιμετωπίσει.

Κατά την έρευνά μας, όμως, προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων (54,2%) στην ερώτηση (15): «Πώς νιώθατε πριν δείτε τον Κοινωνικό Λειτουργό για πρώτη φορά», απάντησε ότι δεν ένιωθε τίποτα, ενώ μόλις το 14,3% των ερωτώμενων απάντησε ότι ένιωθε αμηχανία.

Το συναίσθημα που κυριαρχεί στην πρώτη συνάντηση του πελάτη με την Κοινωνικό Λειτουργό, όπως αναφέρει η Μαλακιώση-Λοϊζου (1994, σελ. 347), είναι η αμηχανία, κάτι που επιβεβαιώθηκε στην έρευνά μας, μια και στην ερώτηση 16 που αφορά τα συναισθήματα του πελάτη κατά τη διάρκεια της πρώτης συνάντησης, ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (28,6%) είπε ότι ένιωθε αμηχανία.

Στην ερώτηση 17 που αφορούσε τα συναισθήματα των πελατών μετά από κάθε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό, οι 14 από τους 35 ερωτώμενους απάντησαν ότι ένιωθαν ήρεμοι, σε αντίθεση με ένα επίσης μεγάλο ποσοστό (10), που

είπε ότι δεν ένιωθε τίποτα. Συμπεραίνουμε, δηλαδή, ότι οι περισσότεροι από τους πελάτες «εισπράτουν» πράγματα από τη σχέση τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, εφόσον νιώθουν μια ηρεμία, ένα θετικό συναίσθημα, μετά από τις συναντήσεις που είχαν· για τα άτομα εκείνα που είπαν ότι δεν ένιωθαν τίποτα, μπορούμε να εικάσουμε, ή ότι νιώθουν απογοήτευση και φοβούνται να το εκφράσουν ή είναι ένας μηχανισμός άμυνας του εγώ τους.

Μελετήσαμε, όμως, και τα συναισθήματα των πελατών εκείνων (7 στο σύνολο) που έχει λήξει η συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό. Δύο είπαν ότι δεν ένιωσαν τίποτα, άλλοι δύο είπαν ότι ένιωσαν λύπη, ένας είπε ότι ένιωσε ικανοποίηση, άλλος ένας είπε ότι ένιωσε ευχαρίστηση και ο τελευταίος είπε ότι ένιωθε ικανοποιημένος και ωφελημένος από την συνεργασία που είχε με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

7. Το τρίτο θέμα που διερευνήσαμε ήταν η συχνότητα με την οποία βλέπουν οι πελάτες τον Κοινωνικό Λειτουργό, καθώς το που και γιατί. Για τον σκοπό αυτό πραγματοποιήσαμε τις ερωτήσεις 18 και 19. Στην ερώτηση 18 (εάν ορίσανε τον αριθμό των συναντήσεων) η συντριπτική πλειοψηφία (94,3%) απάντησε αρνητικά, και στην ερώτηση 19 (εάν ορίσανε τη συχνότητα των συναντήσεων) πάλι το μεγαλύτερο ποσοστό (77,1%) απάντησε αρνητικά. Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός δεν συνάπτει συμβόλαιο με τον πελάτη, γεγονός που μας αφήνει περιθώρια να εικάσουμε ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός βλέπει τη συνεργασία του με αυτά τα συγκεκριμένα άτομα σαν μια ευκαιριακή συνάντηση που τελείται κάθε φορά που ο πελάτης έρχεται στο Νοσοκομείο.

Συνεχίζοντας, αναφορικά με τη συχνότητα των συναντήσεών τους (Πελάτη-Κοινωνικού Λειτουργού), πραγματοποιήσαμε την ερώτηση 21, η οποία έρχεται σε αντίθεση με την ερώτηση 24. Αναλυτικά, ρωτήσαμε τους πελάτες κάθε πότε βλέπουν τον Κοινωνικό Λειτουργό (ερώτηση 21) και η πλειοψηφία (57,1%) απάντησε μία φορά τον μήνα. Στη συνέχεια τους ρωτήσαμε πόσες συναντήσεις έχουν κάνει μέχρι τώρα (ερώτηση 24) και το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων (62,8%) απάντησε 16-20. Εάν, λοιπόν, ο Κοινωνικός Λειτουργός και ο πελάτης

συναντιούνται σε μηνιαία βάση, τότε οι φορές που έρχονται σε επαφή θα έπρεπε να είναι παραπάνω από 20.

Και στηρίζουμε την αποψη μας αυτή στο γεγονός ότι τα συγκεκριμένα άτομα έρχονται στο Νοσοκομείο παραπάνω από εφτά χρόνια (ερώτηση 6).

Με βάση το τρίτο θέμα διερευνήσαμε και το εάν οι συναντήσεις του Κοινωνικού Λειτουργού με τους πελάτες έγιναν μόνο στους χώρους του Νοσοκομείου. Οι 14 από τους 35 ερωτώμενους (ερώτηση 25) απάντησαν ότι υπήρξαν συναντήσεις και εκτός του νοσοκομείου, χωρίς να υπάρχει κάποιος συγκεκριμένος λόγος. Οι περισσότεροι (9/14) είπαν ότι έγιναν στους χώρους του σπιτιού τους και οι υπόλοιποι σε κάποιον άλλο χώρο. Οι πελάτες ρωτήθηκαν εάν είχαν γίνει όλες οι συναντήσεις που είχαν ορίσει με τον Κοινωνικό Λειτουργό (ερώτηση 27), μόνο οι επτά απάντησαν αρνητικά και το μεγαλύτερο ποσοστό(57,1%) από αυτούς απάντησαν ότι ο λόγος που δεν συναντήθηκαν ήταν ότι κάτι έτυχε στον Κοινωνικό Λειτουργό.

Τέλος, ρωτήσαμε τους πελάτες εάν υπήρχαν και άλλοι τρόποι επικοινωνίας μεταξύ τους (ερώτηση 26α), οι 15 από αυτούς που απάντησαν θετικά είπαν (ερώτηση 26α) ότι είχαν και τηλεφωνική επικοινωνία.

8. Μέσα από την εμπειρία της σχέσης με Κοινωνικό Λειτουργό, οι πελάτες έχουν σχηματίσει κάποια άποψη για την Κοινωνική Εργασία, και αυτήν ακριβώς την άποψη θελήσαμε να διερευνήσουμε.

Οι ερωτώμενοι και οι 35, απάντησαν (ερώτηση 32) με θετικά λόγια για την Κοινωνική Εργασία. Συγκεκριμένα, οι 28 απάντησαν ότι πρόκειται για ένα χρήσιμο επάγγελμα που βοηθάει τους ανθρώπους σε πολλές περιπτώσεις, οι 5 είπαν ότι είναι λειτούργημα, αρκεί ο Κοινωνικός Λειτουργός να ενδιαφέρεται για τη δουλειά του, και τέλος, οι δύο είπαν ότι είναι καλό, γιατί συμβουλεύει και στηρίζει ψυχολογικά τα μεταγγιζόμενα άτομα.

9. Οι Mayer και Timms (1970, σελ.37) αναφέρουν ότι ο άνθρωπος θα προσπαθήσει να λύσει τα προσωπικά του προβλήματα, αρχικά μόνος του και στη συνέχεια θα

αναζητήσει βοήθεια από το οικείο του περιβάλλον, συγκεκριμένα φίλους και συγγενείς. Και ακριβώς αυτοί (οι φίλοι και οι συγγενείς) αποτελούν αυτό που ονομάζει η Parry (1993, σελ.119-120) «κοινωνικό δίκτυο».

Οι Mayer και Timms (1970, σελ.38), συνεχίζοντας, παρατήρησαν ότι όταν ένα άτομο δεν βρεί τη βοήθεια που έχει ανάγκη στο οικείο του περιβάλλον, τότε είναι πιο πιθανό να ζητήσει τη βοήθεια αυτή από μία οργανωμένη πηγή, όπως είναι μία Κοινωνική Υπηρεσία. Στην έρευνά μας επιβεβαιώθηκε η παρατήρηση αυτή. Οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους (ερώτηση 12α) απάντησαν ότι πριν έρθουν σε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό είχαν προσπαθήσει να συζητήσουν θέματα που τους απασχολούν με κάποιον άλλον. Αυτό για το οποίο, όμως, δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι, είναι εάν ο λόγος που μοιραστήκανε τα προβλήματά τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, ήταν γιατί δεν έλαβαν τη βοήθεια που ήθελαν από το κοινωνικό τους δίκτυο. Και στηρίζουμε τον προβληματισμό αυτό στο γεγονός ότι δεν ήταν οι πελάτες (εκτός από μία περίπτωση) εκείνοι που πλησίασαν πρώτοι τον Κοινωνικό Λειτουργό (ερώτηση 11α/11β), αλλά ο Κοινωνικός Λειτουργός εκείνους.

Εκείνο για το οποίο έχουμε μια ένδειξη, είναι ότι οι πελάτες εμπιστεύονται το στενό οικογενειακό τους περιβάλλον, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό απ' αυτούς τους έχει αναφέρει και τα προβλήματά του (ερώτηση 12α) και το ότι έχει επικοινωνία με Κοινωνικό Λειτουργό (ερώτηση 14). Εκείνο που ίσως να κάνει εντύπωση είναι ότι οι ερωτώμενοι δεν εμπιστεύονται στους φίλους τους, που και αυτό φαίνεται μέσα από τις απαντήσεις που έδωσαν στην ερώτηση 14, όπου μόλις 4 από τους 35 απάντησε ότι έχει πει σε φιλικό πρόσωπο ότι έχει επικοινωνία με Κοινωνικό Λειτουργό.

10. Το τελευταίο ερώτημα που μας απασχόλησε στην έρευνά μας ήταν, εάν οι ερωτώμενοι κρίνουν αποτελεσματική ή όχι την συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό. Για τον λόγο αυτό πραγματοποιήσαμε την ερώτηση 23, όπου ρωτούσαμε τους πελάτες εάν αυτά που κάνουν με τον Κοινωνικό Λειτουργό τους βοηθάνε σε κάτι. Η συντριπτική πλειοψηφία (88,6%) απάντησε θετικά. Και αυτά που κάνουν, κυρίως, με τον Κοινωνικό Λειτουργό και τους ευχαριστεί είναι η συζήτηση (ερώτηση 22).

Σε άλλη ερώτηση (ερώτηση 30) τους ρωτούσαμε ποιές είναι οι προσδοκίες τους από έναν Κοινωνικό Λειτουργό, οι επικρατέστερες απαντήσεις ήταν: συμβουλές (31,4%), συμπαράσταση (25,7%), κατανόηση (22,9%). Βλέπουμε, λοιπόν, μια αντίθεση ανάμεσα στις ερωτήσεις 23 και 32, και την 30. Ενώ, δηλαδή, στην ερώτηση 23, οι περισσότεροι απάντησαν ότι δεν θα ήθελαν να είναι τίποτα διαφορετικό στην μεταξύ τους σχέση, στην ερώτηση 30, οι πελάτες εκφράζουν αυτά που θα ήθελαν από έναν Κοινωνικό Λειτουργό, και αυτά είναι: συμβουλές, συμπαράσταση και κατανόηση. Γεγονός που μας αφήνει να εικάσουμε ότι οι πελάτες φοβήθηκαν να απαντήσουν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την συνεργασία του με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το βιβλίο των Mayer και Timms «The client speaks» αποτέλεσε το ερέθισμα της μελέτης μας. Συγκεκριμένα, οι συγγραφείς του παραπάνω βιβλίου θέλησαν να εντοπίσουν, και στην συνέχεια να καταγράψουν, τις ελλείψεις των Κοινωνικών Υπηρεσιών και για τον σκοπό αυτό πραγματοποίησαν έρευνα στους πελάτες μιας Κοινωνικής Υπηρεσίας.

Βασισμένοι στην παραπάνω μελέτη, αποφασίσαμε να επιχειρήσουμε μία δική μας έρευνα στους πελάτες που εξυπηρετούνται από μία Κοινωνική Υπηρεσία της περιοχής μας με στόχο να σχηματίσουμε μία άποψη για τις αντιλήψεις των ατόμων εκείνων που έχουν εξυπηρετηθεί από Κοινωνικό Λειτουργό, για το προϊόν και το αποτέλεσμα της συνεργασίας τους. Επιλέξαμε για το σκοπό αυτό (όπως άλλωστε αναφέρουμε στο Κεφάλαιο: Ιστορικό της παρούσας μελέτης και διαμόρφωση του σκοπού) μία Οργάνωση που να εξυπηρετεί ένα μεγάλο αριθμό ατόμων, που να χειρίζεται πολλά και ποικίλα προβλήματα και να εφαρμόζει αρκετά προγράμματα για την επίλυση αυτών των προβλημάτων.

Αφού μελετήσαμε προσεχτικά το θέμα μας καθώς και τα οποιαδήποτε προβλήματα που θεωρούσαμε ότι θα μπορούσαν να προκύψουν, προσεγγίσαμε την Οργάνωση εκείνη που πιστεύαμε πως διέθετε τα παραπάνω χαρακτηριστικά. Τα μηνύματα που πήραμε κατά την διάρκεια των πρώτων συναντήσεων με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς ήταν:

1. μια ανασφάλεια, ως προς το να εκφράσουν ανοιχτά την άποψή τους,
2. μία ανησυχία πως ο σκοπός μας ήταν να ελέγξουμε τον τρόπο εργασίας τους,
3. μία τάση μετάθεσης της ευθύνης της τελικής απόφασης στους ανωτέρους τους, και
4. ένα υποτονικό κλίμα συνεργασίας μεταξύ τους.

Μετά από μία σειρά συναντήσεων και τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, στις οποίες δημιουργήθηκαν ανάμικτα συναισθήματα ως προς την συμπεριφορά και την αναπτυσσόμενη επικοινωνία, δεχτήκαμε αρνήτικη απάντηση για την περαιτέρω εξέλιξη της μελέτης μας. Τότε ακριβώς αποφασίσαμε να αλλάξουμε τον σκοπό της μελέτης μας. Σκεφτήκαμε, λοιπόν, να δούμε αν αυτή η στάση που εκδηλώθηκε ήταν μεμονωμένη ή γενικότερη στις Υπηρεσίες. Επιπλέον, το να δοκιμάσουμε να συζητήσουμε με πελάτες για το πως αντιλαμβάνονται την Κοινωνική Εργασία ήταν μία επιθυμία που δεν θέλαμε να εγκαταλείψουμε. Έτσι διαμορφώσαμε το σκοπό της μελέτης μας ως εξής:

Από τη μία πλευρά, θελήσαμε να πάρουμε μία ένδειξη για τις απόψεις των Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται στις Κοινωνικές Υπηρεσίες του Δήμου Πατρέων σχετικά με το ενδεχόμενο πραγματοποίησης έρευνας των αντιλήψεων των πελατών τους. Ειδικότερα, ενδιαφερόμασταν να γνωρίσουμε:

- το πως αντιμετωπίζουν μία έρευνα που έχει να κάνει με τους πελάτες τους, δεδομένης της διαφύλαξης του απορρήτου,
- αν θεωρούν ότι θα μπορούσε ο πελάτης να αποτελέσει πηγή γνώσεων για την εξέλιξη της Κοινωνικής Εργασίας,
- τις άμεσες και έμμεσες σκέψεις τους για την ικανότητα του πελάτη να συμμετέχει ισότιμα στην μεταξύ τους συνεργασία, και
- αν θεωρούν προτιμότερο μια τέτοια έρευνα να γίνεται από την ίδια την Υπηρεσία ή από εξωτερικούς φορείς.

Από την άλλη πλευρά, θελήσαμε να επικοινωνήσουμε με πελάτες μιας Κοινωνικής Υπηρεσίας για το προϊόν και το αποτέλεσμα της συνεργασίας τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό. Δηλαδή, να εξετάσουμε:

- τι γνωρίζει ο Πελάτης για την Κοινωνική Υπηρεσία που εξυπηρετείται,
- την διαδικασία της πρώτης επικοινωνίας με τον Κοινωνικό Λειτουργό, καθώς και τις υπόλοιπες συναντήσεις,
- τα συναισθήματά τους για την συνεργασία με τον Κοινωνικό Λειτουργό,
- το κοινωνικό του δίκτυο και πως αυτό επηρεάζει τη σχέση τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, και

- τον βαθμό που θεωρούν επιτυχή ή ανεπιτυχή την συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό.

Σύμφωνα με τους Διεθνείς Δεοντολογικούς κανόνες για τους Κοινωνικούς Λειτουργούς, ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να υποστηρίζει και να προωθεί τις αξίες, τις γνώσεις και την μεθοδολογία του επαγγέλματος. Κατανοούμε, λοιπόν, ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να χρησιμοποιεί την έρευνα σε κάθε επίπεδο για την βελτίωση και εξέλιξη του επαγγέλματός του.

Στο δίκτυο των Κοινωνικών Υπηρεσιών, στο Δήμο Πατρέων, παρέχουν πολλοί φορείς προγράμματα κοινωνικής προστασίας. Παρατηρήθηκε ακόμη, ότι οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, στο σύνολό τους, είναι δευτερογενείς και λειτουργούν σύμφωνα με το γραφειοκρατικό τρόπο οργάνωσης, που έχει σαν αποτέλεσμα ο ρόλος των Κοινωνικών Λειτουργών να είναι υποβαθμισμένος, αφού οι προϊστάμενες αρχές και τα διευθυντικά στελέχη δεν είναι Κοινωνικοί Λειτουργοί.

Το παραπάνω φαινόμενο δημιουργεί περιορισμούς στην εργασία των Κοινωνικών Λειτουργών. Η έλλειψη αυτονομίας είναι ένας περιοριστικός παράγοντας στην σχέση των Κοινωνικών Λειτουργών με τους πελάτες. Επίσης, το γεγονός ότι οι Κοινωνικοί Λειτουργοί δεν κατέχουν διευθυντικές θέσεις, έχει σαν αποτέλεσμα με την πάροδο του χρόνου να γίνονται παθητικοί και να μην προσπαθούν να συμμετέχουν σε οποιαδήποτε μορφή εξέλιξης του επαγγέλματός τους.

Ο περιορισμένος αριθμός των Κοινωνικών Λειτουργών που εργάζονται στις Κοινωνικές Οργανώσεις, σε σχέση με το μεγάλο φόρτο εργασίας, δημιουργούν προβλήματα και δυσκολίες στην άσκηση του επαγγέλματός τους, με αποτέλεσμα πολλές φορές να βλέπουμε Κοινωνικούς Λειτουργούς απρόθυμους σε κάτι νέο. Επιπλέον, λόγω των δύσκολων συνθηκών εργασίας οι Κοινωνικοί Λειτουργοί παρεκκλίνουν από τις αρχές, αξίες και δεξιότητες που πρέπει να έχουν στην εφαρμογή προγραμμάτων. Ενώ, λοιπόν, πιστεύουν στην χρησιμότητα της έρευνας, εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες τους περιορίζουν, και έτσι εκφράζουν έντονη επιφυλακτικότητα. Οι εξωτερικοί παράγοντες αναφέρθηκαν παραπάνω, οι εσωτερικοί

αναφέρονται στην προσωπικότητα, στις αρχές και στις εσωτερικές φοβίες των Κοινωνικών Λειτουργών.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός συμμετέχει ενεργά στην σχέση του με τον πελάτη. Πρόκειται για μια σχέση στην οποία δουλεύουν και οι δύο. Και ο Κοινωνικός Λειτουργός επενδύει συναίσθημά. Είναι φυσικό να δένεται με τον πελάτη και πολλές φορές - λόγω της αδυναμίας του πελάτη να συμμετέχει ενεργητικά -ο Κοινωνικός Λειτουργός αναπτύσσει τάσεις προστατευτικότητας απέναντι στον πελάτη. Επειδή η σχέση τους στηρίζεται σε λεπτές ισορροπίες και αρκετές φορές είναι εύθραυστη, οι Κοινωνικοί Λειτουργοί εξέφρασαν φόβο, μήπως η συγκεκριμένη έρευνα διαταράξει την σχέση τους, εξαιτίας της παραβίασης του απορρήτου και στο γεγονός ότι κάποια τρίτα πρόσωπα θα μιλήσουν με τους πελάτες τους. Επίσης, φάνηκε ξεκάθαρα ο φόβος των Κοινωνικών Λειτουργών, μήπως οι πελάτες κρίνουν αυστηρά ή αρνητικά την συνεργασία τους.

Στην έρευνά μας ήταν ξεκάθαρο ότι την σχέση Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη τη χαρακτηρίζει ο πατερναλισμός. Σύμφωνα με την βιβλιογραφική μας μελέτη, οι συγγραφείς αναφέρουν πως ο πατερναλισμός δεν είναι πάντα αρνητικός. Επίσης, ότι πολλές φορές ο πελάτης και η Οργάνωση ενισχύουν την τάση του Κοινωνικού Λειτουργού να τηρεί μια τέτοια στάση.

Ο Κοινωνικός Λειτουργός στην σχέση του με τον πελάτη φαίνεται ο ισχυρός για δύο λόγους: πρώτον, γιατί η Οργάνωση χρειάζεται ισχυρά στελέχη, και δεύτερον, γιατί ο πελάτης την στιγμή του προβλήματος εκφράζει την ανάγκη να έχει απέναντί του ένα ισχυρό πρόσωπο.

Από την άλλη, ο πατερναλισμός σε υπερβολικό μέτρο περιορίζει την αυτονομία και την ελευθερία έκφρασης του πελάτη. Γι' αυτό το λόγο, ο Κοινωνικός Λειτουργός είναι απαραίτητο να βρίσκει την χρυσή τομή, ώστε ο πελάτης να στηριχθεί σε αυτόν για βοήθεια, αλλά να μην εξαρτηθεί.

Στην έρευνά μας οι ερωτώμενοι έδειξαν τάση ισχύος, αλλά επισήμαναν ότι μόνο οι πελάτες μπορούν να μιλήσουν για τις υπηρεσίες που έλαβαν. Επιπλέον, οι πελάτες

μπορούν να αποτελούν πηγή γνώσης για να βελτιωθούν ή να διορθωθούν τα προγράμματα της Κοινωνικής Εργασίας.

Συμπερασματικά, οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί πιστεύουν στην χρησιμότητα, αλλά οι προσωπικές φοβίες και οι εξωτερικοί περιορισμοί, τους δημιουργούν αναστολές και επίφυλακτικότητα στην πραγματοποίηση μίας έρευνας, όπου θα μελετηθούν οι αντιλήψεις των πελατών τους.

Για να μπορέσουμε να εκπληρώσουμε τον δεύτερο σκοπό μας, που ήταν η μελέτη των πελατών μιας Κοινωνικής Υπηρεσίας, απευθυνθήκαμε σε άλλη Υπηρεσία, απ' αυτήν που είχαμε αποτανθεί αρχικά, όπου και βρήκαμε πρόσφορο έδαφος. Αυτό που οφείλουμε να αναφέρουμε σε αυτό το σημείο, είναι η άψογη συνεργασία που είχαμε, τόσο με την Κοινωνική Λειτουργό και την σπουδάστρια Κοινωνική Λειτουργό, όσο και με την προϊσταμένη της Μονάδας Μεσογειακής Αναιμίας, μια και αυτή ήταν η Μονάδα που μελετήσαμε. Το θετικό κλίμα που συναντήσαμε αρχικά μας εξέπληξε εξαιτίας της πρώτης αρνητικής εμπειρίας που είχαμε στην επαφή μας με Κοινωνική Υπηρεσία.

Δεν μπορούμε, όμως, να «μείψουμε» την πρώτη Κοινωνική Οργάνωση που απέρριψε την πρότασή μας για μελέτη των πελατών της, και ούτε μπορούμε να «καινέψουμε» την δεύτερη Υπηρεσία που μας δέχτηκε και αυτό γιατί σίγουρα υπάρχουν διαφορές μεταξύ της πρώτης και της δεύτερης, διαφορές που αιτιολογούν την συμπεριφορά τόσο της μίας, όσο και της άλλης.

Δύο διαφορές που παρατηρήσαμε εμείς οι ερευνήτριες ήταν, πρώτον, η μία Υπηρεσία ήταν πρωτογενής και η άλλη δευτερογενής, και δεύτερον, η μία Υπηρεσία έχει επτά Κοινωνικούς Λειτουργούς και η άλλη μία. Η πρώτη διαφορά μπορεί να σημαίνει ότι η πρωτογενής Υπηρεσία έχει να κάνει με πάρα πολλές περιπτώσεις, διαφορετικές κάθε φορά, ενώ στην δευτερογενή Υπηρεσία οι πελάτες παρουσιάζουν μια ομοιογένεια (π.χ. είναι όλοι ασθενείς σε Νοσοκομείο). Η δεύτερη διαφορά, διαφορά ως προς τον αριθμό των Κοινωνικών Λειτουργών, μπορεί να προκαλέσει δυσκολίες στην μεταξύ τους επικοινωνία, επομένως και δυσκολίες στη λήψη αποφάσεων.

Όποιες κι αν είναι οι διαφορές, και όποιοι και αν είναι οι λόγοι για τους οποίους είχαμε την απόρριψη από την μία και την έγκριση από την άλλη, εκείνο που έχει σημασία ήταν η πραγματοποίηση της μελέτης μας. Προσεγγίσαμε, λοιπόν, τη Μονάδα Μεσογειακής Αναμίας, μια και τα άτομα που ανήκουν σε αυτήν έρχονται συχνά στο Νοσοκομείο και έχουν συχνή-επαφή με την Κοινωνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου.

Και ήταν θετικό το κλίμα που συναντήσαμε στους ασθενείς αυτής της Μονάδας. Σχεδόν όλοι (εκτός από 2-3 περιπτώσεις) δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνά μας, με αποτέλεσμα να έχουμε τη δυνατότητα να δούμε τις απόψεις πολλών ατόμων και να βγάλουμε συμπεράσματα από τις απαντήσεις που μας έδωσαν. Και αυτά είναι:

1. Τα άτομα αυτά γνωρίζουν πάρα πολύ καλά το τι κάνει ένας Κοινωνικός Λειτουργός. Γνωρίζουν ότι πρόκειται για ένα άτομο που βρίσκεται κοντά τους για να τους συμβουλευτεί οποτεδήποτε το έχουν ανάγκη, ότι θα κάνει τα πάντα για να τους ψυχαγωγήσει, όταν αυτοί θα βρίσκονται σε άσχημη ψυχολογική κατάσταση και ότι θα τους προσφέρει τη βοήθειά του όποτε αυτοί του τη ζητήσουν. Περιμένουν από αυτόν παρέα, συμπαράσταση, κατανόηση και συμβουλές, και θεωρούν την παρουσία του απολύτως απαραίτητη στους χώρους του Νοσοκομείου και ιδιαίτερα στη Μονάδα Μεσογειακής Αναμίας.

Γνωρίζοντας, λοιπόν, τις αντιλήψεις που έχουν οι πελάτες για την Κοινωνική Εργασία και για τον Κοινωνικό Λειτουργό, μπορούμε να δούμε αν και εμείς με τη σειρά μας έχουμε κάνει σωστή δουλειά, αν δηλαδή, τους έχουμε δώσει να καταλάβουν ποιοί πραγματικά είμαστε και ποιός είναι ο ρόλος μας. Φανταστείτε, για παράδειγμα, στην ερώτηση: «Τι νομίζετε ότι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός», να μας έδιναν την απάντηση: χορεύει!

2. Γνωρίζουμε πάρα πολύ καλά πόσο σημαντική είναι η πρώτη συνάντηση του πελάτη με τον Κοινωνικό Λειτουργό. Εάν στηθούν γερά θεμέλια σε εκείνη την συνάντηση, τότε είναι πιο πιθανό να δημιουργήσουν μια καλή σχέση που θα φέρει και τα αντίστοιχα αποτελέσματα. Στην προκειμένη, όμως, περίπτωση δεν παρατηρούμε έναν τόσο καλό χειρισμό (από την πλευρά του Κοινωνικού Λειτουργού).

Πρώτα απ' όλα οι πελάτες δεν ενημερώθηκαν από πριν για την επίσκεψη του Κοινωνικού Λειτουργού. Στη συνέχεια, δεν ορίσανε τον τρόπο κατά τον οποίο θα συνεργάζονται, για παράδειγμα, τη συχνότητα των συναντήσεων, το περιεχόμενο αυτών, καθώς και τη χρονική διάρκεια της συνεργασίας τους.

3. Τα συναισθήματα των πελατών ήταν πολλά και ποικίλα. Πριν από την πρώτη τους συνάντηση με τον Κοινωνικό Λειτουργό, οι περισσότεροι δεν ένιωθαν τίποτα, ένα άλλο ποσοστό βρισκόταν σε αμηχανία και ένα άλλο ένιωθε ηρεμία. Μας κάνει ιδιαίτερη εντύπωση η απάντηση «τίποτα» που έδωσε ένα ποσοστό των ερωτηθέντων, γιατί όπως έχει ειπωθεί, «τίποτα είναι η κατάσταση που χαρακτηρίζει τα όντα εκείνα που δεν βρίσκονται πια στη ζωή». Μπορούμε να ερμηνεύσουμε την απάντηση αυτή, είτε ως μηχανισμό άμυνας, είτε ως αδυναμία των πελατών να ξεκαθαρίσουν, τόσο στους ίδιους τους εαυτούς, όσο και σε μας τις ερευνήτριες τα συναισθήματά τους, είτε ως έλλειψη του ερωτηματολογίου να παρέχει στους ερωτώμενους το δικαίωμα επιλογής μέσα από μια μεγαλύτερη γκάμα συναισθημάτων.

Κατά τη διάρκεια της πρώτης συνάντησης οι αρκετοί ήταν αυτοί που ένιωθαν αμηχανία, ενώ μετά απ' αυτήν τους κατέκλυζε μια ηρεμία. Βλέπουμε, λοιπόν, ότι οι πελάτες βιώνουν διάφορα συναισθήματα όταν έρχονται σε επαφή με Κοινωνικό Λειτουργό, τα οποία θα πρέπει να γνωρίζει εκείνος (ο Κοινωνικός Λειτουργός), προκειμένου να τα χειρίζεται. Έχοντας υπόψιν του ο Κοινωνικός Λειτουργός, τι μπορεί να νιώθει ο πελάτης πριν την συνάντησή τους, ή και ακόμα, τι σκέψεις παίρνουν από το μυαλό του, θα μπορούσε να βοηθήσει τον πελάτη να τα ξεπεράσει, έτσι ώστε να μην επικεντρώνεται (ο πελάτης) σε αυτά, αλλά στον σκοπό της συνάντησής τους.

4. Όσον αφορά το κοινωνικό δίκτυο των πελατών, συμπεραίνουμε ότι έχουν καλές σχέσεις με τα μέλη της οικογένειάς τους, μια και τους έχουν εμπιστευτεί (τουλάχιστον οι περισσότεροι) τα προβλήματά τους, καθώς και το γεγονός ότι έρχονται σε επαφή με Κοινωνικό Λειτουργό. Η σημασία αυτού για τον Κοινωνικό Λειτουργό είναι διπλή: πρώτον, γιατί ο πελάτης φέρνει στην σχέση του με τον Κοινωνικό Λειτουργό, επηρροές από το οικείο του περιβάλλον, και δεύτερον, η βοήθεια που έχουν πάρει από το κοινωνικό τους δίκτυο, μπορεί να τους έχει μπερδέψει περισσότερο.

5. Τέλος, στο ερώτημα, εάν οι πελάτες θεωρούν επιτυχή ή μη επιτυχή τη συνεργασία τους με τον Κοινωνικό Λειτουργό, συμπεραίνουμε ότι οι πελάτες έχουν μείνει ευχαριστημένοι, και ότι θα επισκέφτονταν τον Κοινωνικό Λειτουργό οποτεδήποτε συναντούσαν πρόβλημα.

Συμπερασματικά, εκπληρώνοντας τον διπλό σκοπό της μελέτης μας, έχουμε να παρατηρήσουμε τα εξής. Μελετώντας ένα δείγμα τόσο Κοινωνικών Λειτουργών όσο και πελατών, είμαστε πεπεισμένοι ότι μία τέτοια έρευνα δεν είναι απλώς χρήσιμη, αλλά αποτελεί επιτακτική ανάγκη για την βελτίωση της σχέσης Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη και όχι μόνο. Με μια τέτοια έρευνα θα μπορούν κάλλιστα να διορθωθούν η δομή και λειτουργία των Κοινωνικών Υπηρεσιών, να προγραμματιστεί και να σχεδιαστεί ο τομέας Κοινωνικής Πρόνοιας και να ενημερωθεί ο πελάτης σχετικά με τα προγράμματα κοινωνικής προστασίας καθώς και τα δικαιώματα που πηγάζουν από αυτά. Τέλος, οφείλουμε να τονίσουμε ότι η μελέτη μας, που έγινε με πολύ ζήλο και συνάντησε πολλές δυσκολίες στη πραγματοποίησή της, αποτελεί μία μικρή προσπάθεια διερεύνησης της σχέσης Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη. Κλείνοντας, θέλουμε να πιστεύουμε ότι η μελέτη μας θα αποτελέσει ερέθισμα για περαιτέρω διερεύνηση και ανάλυση.

ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ

Ύστερα από τη βιβλιογραφική μελέτη του θέματος μας, τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τη διεξαγωγή της έρευνας, παρουθέτουμε ορισμένες σκέψεις για την βελτίωση της σχέσης Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη.

1. Αλλαγή στο σύστημα οργάνωσης και δομής. Το γραφειοκρατικό σύστημα που ισχύει στις Κοινωνικές Υπηρεσίες εμποδίζει τις δραστηριότητες να κινηθούν με ταχύτητα, δεν εξασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών και τη γρήγορη εξυπηρέτησή τους. Επίσης, δημιουργεί δυσκολίες στην εσωτερική επικοινωνία και συνεργασία του προσωπικού. Ένα σύστημα οργάνωσης και δομής που θα βοηθούσε θα ήταν το εξής: Τα κανάλια της επικοινωνίας να είναι αμφίδρομα, δηλαδή από πάνω προς τα κάτω και από κάτω προς τα πάνω, καθώς και οριζόντια μεταξύ των επιπέδων της ιεραρχίας. Οι αποφάσεις να μην παίρνονται συγκεντρωτικά. Έτσι θα εξασφαλιζόταν η συμμετοχή του προσωπικού, αλλά και των ενδιαφερομένων.

2. Προγραμματισμός και σχεδιασμός των Κοινωνικών Υπηρεσιών. Οι αρχές που πρέπει να διέπουν μία Κοινωνική Υπηρεσία είναι: ευρύτητα, αποκλειστικότητα, αποδοτικότητα, συνέχεια υπηρεσιών, δηλαδή να προσφέρονται, όχι διακεκομμένα και αποσπασματικά. Επιπλέον, πρέπει να πραγματοποιηθεί μακροπρόθεσμος Κοινωνικός Σχεδιασμός, να λειτουργήσουν πειραματικά και πρότυπα προγράμματα και να πραγματοποιούνται έρευνες σχετικές με τις τάσεις του πληθυσμού και των προβλημάτων του. Επίσης, ο Κοινωνικός Λειτουργός να καθορίζει το πρόβλημα, να προσδιορίζει πιθανές λύσεις του προβλήματος, να επεξεργάζεται τις προτεινόμενες λύσεις και τα επιστημονικά δεδομένα και κάθε πρόταση να υποστηρίζεται από τον πελάτη. Τέλος, να καλυφθούν οι κενές θέσεις των Υπηρεσιών και να στελεχωθούν με τις ανάλογες ειδικότητες.

3. Ενημέρωση του πολίτη. Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες να γίνουν πιο προσιτές, με την έννοια ότι πρέπει να βοηθήσουμε το κοινό να τις γνωρίσει καλύτερα, ώστε να ξέρει που ακριβώς να αποτανθεί όταν βρίσκεται σε ανάγκη. Να τους βοηθήσουμε, επίσης, να καταλάβουν τι είναι Κοινωνική Εργασία και ποιός ο ρόλος τους Κοινωνικού Λειτουργού, ώστε να αποφεύγονται οποιεσδήποτε παρεξηγήσεις εις βάρος της εργασίας μας. Έρευνες (Davies, 1994, σελ.49) έχουν δείξει ότι όταν ένας πελάτης δεν έχει καταλάβει τη φύση του επαγγέλματός μας, τότε μειώνεται η ποιότητα της βοήθειας που του προσφέρουμε, μειώνεται η ικανοποίηση του πελάτη από τις υπηρεσίες που του προσφέραμε και μεγαλώνει η πιθανότητα να λήξει την συνεργασία πριν από την καθορισμένη ημερομηνία.

4. Προσέγγιση του πελάτη. Σύμφωνα με τον Davies (1994, σελ.50) η διαδικασία της πρώτης επαφής με τον πελάτη, πρέπει να χειρίζεται με ευαισθησία. Ο Κοινωνικός Λειτουργός όταν έρχεται σε επαφή με έναν πελάτη, είτε είναι η πρώτη για εκείνον φορά, είτε όχι, δεν βιώνει κάποιο συναίσθημα, όπως άγχος ή αμηχανία, και αυτό γιατί πρόκειται για μια διαδικασία ρουτίνας για εκείνον. Για τον πελάτη, όμως, είναι εντελώς διαφορετικά. Βρίσκεται σε μια κατάσταση, ξένη για εκείνον και πολλές φορές έχει φτάσει εκεί και χωρίς την θέλησή του. Για αυτόν τον λόγο, πρέπει να βοηδιέται ο πελάτης να νιώσει άνετα και στην συνέχεια να εκφράσει το πρόβλημά του και τη βοήθεια που έχει ανάγκη. Πολλές φορές χρειάζεται να βοηθήσουμε τον πελάτη να ξεπεράσει την αντίληψη που έχει για την εξουσία που διαθέτει η Υπηρεσία και ο Κοινωνικός Λειτουργός ως εκπρόσωπός της. Για παράδειγμα, μια γυναίκα που φοβάται ότι ο Κοινωνικός Λειτουργός θα την κρίνει ακατάλληλη ως μητέρα και θα της πάρει το παιδί.

5. Σωστή χρήση της ισχύος από τον Κοινωνικό Λειτουργό. Ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να είναι φιλικός με τον πελάτη, να συναισθάνεται το πρόβλημά του, να τον αντιμετωπίζει με ζεστασιά, να κάνει τον πελάτη να νιώθει ασφάλεια, ώστε ο πελάτης να μπορέσει να εξωτερικεύσει το πρόβλημά του. Πραγματοποιώντας όλα αυτά ο Κοινωνικός Λειτουργός κατορθώνει να αποκτήσει ισχύ ώστε να επηρεάσει κατά το σωστό τρόπο τον πελάτη, να του θέσει όρια και να του δώσει συμβουλές. Τα παραπάνω, όμως, πρέπει να γίνουν με προσοχή για να μην περιορίζεται η αυτονομία του πελάτη. Με λίγα λόγια ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να χρησιμοποιεί την

αυθεντία του κατά τον σωστό τρόπο, και όχι με τη μορφή άσκηση εξουσίας πάνω σε κάποιον που είναι κατώτερος απ' αυτόν.

6. **Ενίσχυση του πελάτη.** Ο πελάτης όταν έρχεται στην Κοινωνική Υπηρεσία νιώθει ανίσχυρος εξαιτίας του προβλήματός του. Μέσα από την θεραπευτική σχέση ο Κοινωνικός Λειτουργός πρέπει να τον ενισχύσει με το να τον παροτρύνει να παίρνει πρωτοβουλίες, να συμμετάσχει στη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος και στη λήψη αποφάσεων. Έτσι, ο πελάτης αποκτά ισχύ μέσα από μια υγιή και ασφαλή σχέση, την οποία υιοθετεί και χρησιμοποιεί στην καθημερινή του ζωή.

7. **Ενίσχυση του Κοινωνικού Λειτουργού.** Ο Κοινωνικός Λειτουργός λόγω της ιδιαιτερότητας του επαγγέλματός του και του φόρτου εργασίας, βρίσκεται πολλές φορές σε προσωπικό αδιέξοδο και σε ψυχική υπεδιέγερση, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε έκρηξη (burn out), με αποτέλεσμα ο Κοινωνικός Λειτουργός να μην μπορεί να εφαρμόσει τα προγράμματα του επαγγέλματός του. Γι' αυτό το λόγο, η Οργάνωση πρέπει να προσφέρει στον Κοινωνικό Λειτουργό την δυνατότητα της εποπτείας, έτσι ώστε να μοιράζεται τους προβληματισμούς του και να βρίσκει λύσεις στα αδιέξοδά του. Επίσης, η Οργάνωση πρέπει να ενισχύει τον Κοινωνικό Λειτουργό με το να του δίνει το δικαίωμα συμμετοχής στο σχεδιασμό και την εφαρμογή νέων προγραμμάτων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Τα Ερωτηματολόγια

ΑΙ: Το Ερωτηματολόγιο προς τους Κοινωνικούς
Λειτουργούς

ΑΙΙ: Το Ερωτηματολόγιο προς τους πελάτες

ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΙ

Παραθέτουμε τις ερωτήσεις άξονες, στις οποίες βασίστηκε η συνέντευξη με τους Κοινωνικούς Λειτουργούς.

1. Μελετούμε τη δυνατότητα πραγματοποίησης μιας έρευνας με τίτλο «Οι αντιλήψεις των πελατών των Κοινωνικών Οργανώσεων απέναντι στην Κοινωνική Εργασία». Πιστεύετε πως θα ήταν χρήσιμη μια τέτοια έρευνα;
2. Επειδή γνωρίζουμε ότι η διαφύλαξη του απορρήτου είναι βασικό στοιχείο της συνεργασίας Κοινωνικού Λειτουργού - Πελάτη, προτείνουμε για την εξασφάλισή του, την ακόλουθη διαδικασία (βλ. Κεφ. Μεθοδολογία - Τρόπος προσέγγισης). Τι λέτε γι' αυτό;
3. Τι θα σας απασχολούσε στην οργάνωση μιας τέτοιας έρευνας; Τι άλλα ερωτήματα θα είχατε;
4. Νομίζετε ότι οι πελάτες έχουν άποψη για τις υπηρεσίες που έλαβαν;
5. Θεωρείτε ότι οι πελάτες είναι αξιόπιστη πηγή, ώστε να στηριχθούμε στην άποψή τους για την βελτίωση ή αλλαγή των προγραμμάτων μιας Κοινωνικής Υπηρεσίας;
6. Πιστεύετε ότι ο πελάτης μπορεί να συμμετάσχει ενεργητικά στη διεργασία επίλυσης του προβλήματός του;
7. Πιστεύετε ότι η έρευνα πρέπει να πραγματοποιείται από την ίδια την Οργάνωση ή από εξωτερικούς φορείς;

5α. Εάν ΝΑΙ, ποιό είναι το αντικείμενο της εργασίας σας;

α. Ιδιωτικός Υπάλληλος

β. Δημόσιος Υπάλληλος

γ. Τεχνίτης

δ. Γεωργός

ε. Ανειδίκευτος εργάτης

στ. Έμπορος

ζ. Οικιακά

η. Καλλιτέχνης

θ. Κάτι άλλο; Προσδιορίστε:

6. Πόσο καιρό έρχεστε στο Νοσοκομείο;

α. 1-6 μήνες

β. 7-12 μήνες

γ. 1-3 χρόνια

δ. 4-6 χρόνια

ε. 7 και άνω

ΕΝΟΤΗΤΑ II

**ΤΙ ΓΝΩΡΙΖΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ**

7. Γνώριζατε ότι στο Καραμανδάνειο υπάρχει Κοινωνική Υπηρεσία;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

(αν απαντηθεί ΟΧΙ, πήγαινε στην ερώτηση 9)

8α. Εάν ΝΑΙ, πως το γνώριζατε;

Το ήξερα

Με ενημέρωσαν

8β. Ποιός σας ενημέρωσε;

α. Μέλος της οικογένειας

β. Συγγενικό πρόσωπο

γ. Φιλικό πρόσωπο

δ. Προσωπικό του Νοσοκομείου

ε. Κάτι άλλο; Προσδιορίστε:

9. Τι νομίζετε ότι κάνει ο Κοινωνικός Λειτουργός;

α. Ψυχαγωγεί

β. Βοηθάει

γ. Συμβουλεύει

δ. Θεραπείει

ε. Κάτι άλλο; Προσδιορίστε:.....

ΕΝΟΤΗΤΑ ΙΙΙ

Η ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΜΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟ

10. Είχατε προσωπική επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

11α. Πως έγινε η πρώτη επικοινωνία;

α. Πήγα εγώ στον Κοινωνικό Λειτουργό
(αν απαντηθεί, πηγαίνετε στο 11β.)

β. Ήρθε ο Κοινωνικός Λειτουργός σε μένα
(αν απαντηθεί πηγαίνετε στο 11γ.)

11β. Ποιός σας ενθάρρυνε να πάτε στον Κοινωνικό Λειτουργό;

α. Κανένας

β. Μέλος της οικογένειας

γ. Συγγενικό πρόσωπο

δ. Φιλικό πρόσωπο

ε. Μέλος κάποιας άλλης Υπηρεσίας

στ. Κάποιο άλλο; Προσδιορίστε

11γ. Σας είχαν ενημερώσει ότι θα σας επισκεφτόταν ο Κοινωνικός Λειτουργός;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

12α. Προτού έρθετε σε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό, είχατε προσπαθήσει να συζητήσετε θέματα που σας απασχολούν με κάποιον άλλον;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

12β. Με ποιόν;

α. Μέλος της οικογένειας

β. Συγγενικό πρόσωπο

γ. Φιλικό πρόσωπο

δ. Άλλο πρόσωπο; Προσδιορίστε

13. Την πρώτη φορά που είδατε τον Κοινωνικό Λειτουργό ήσασαν:

α. Μόνη/-ος

β. Με κάποιο μέλος της οικογένειας

γ. Με κάποιο συγγενικό πρόσωπο

δ. Με φιλικό πρόσωπο

ε. Άλλο πρόσωπο, προσδιορίστε

14. Σε ποιόν έχετε πει ότι έχετε επικοινωνία με Κοινωνικό Λειτουργό;

- α. Κανέναν
- β. Μέλος της οικογένειάς
- γ. Άλλο συγγενικό πρόσωπο
- δ. Φιλικό πρόσωπο
- ε. Άλλο, προσδιορίστε

15. Πως νιώθατε πριν δείτε τον Κοινωνικό Λειτουργό;

- α. αμηχανία
- β. άγχος
- γ. φόβο
- δ. ανησυχία
- ε. ηρεμία
- στ. τίποτα

ζ. Κάτι άλλο, προσδιορίστε

(αν οι προτιμήσεις είναι παραπάνω από μία, τότε αριθμήστε με σειρά προτεραιότητας).

16. Πως νιώθατε κατά τη διάρκεια της πρώτης σας συνάντησης με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

- α. αμηχανία
- β. άγχος
- γ. φόβο
- δ. ανησυχία
- ε. τίποτα
- στ. ανακούφιση

ζ. κάτι άλλο, προσδιορίστε

17. Μετά από κάθε επικοινωνία με τον Κοινωνικό Λειτουργό, πως νιώθατε;

- α. Κουρασμένος
- β. Ήρεμος
- γ. Ικανοποιημένος
- δ. Αγχωμένος
- ε. Λυπημένος
- στ. Φοβισμένος
- ζ. Τίποτα

η. Κάτι άλλο; Προσδιορίστε:

18. Κατά τη πρώτη επικοινωνία ορίσατε τον αριθμό των συναντήσεων που θα έχετε με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

19. Ορίσατε τη συχνότητα των συναντήσεων;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

20. Ορίσατε το περιεχόμενο των συναντήσεών σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΕΝΟΤΗΤΑ IV

Η ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

21. Κάθε πότε είχατε συνάντηση με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

α. Μία φορά την εβδομάδα

β. Μία φορά το δεκαπενθήμερο

γ. Μία φορά το μήνα

δ. Συναντηθήκαμε μόνο μία φορά

ε. Κάτι άλλο; Προσδιορίστε

22. Τι κάνετε με τον Κοινωνικό Λειτουργό κατά τη διάρκεια των συναντήσεών σας;

.....
.....

23. Όλα αυτά που κάνετε σας βοηθάνε σε κάτι;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

24. Πόσες συναντήσεις έχετε κάνει μέχρι τώρα;

α. 1-5

β. 6-10

γ. 11-15

δ. 16-20

ε. περισσότερες από 20

25α. Οι συναντήσεις έχουν γίνει μόνο στο Νοσοκομείο;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

25β. Εάν οι συναντήσεις δεν έχουν γίνει μόνο στο Νοσοκομείο, που αλλού έγιναν, και γιατί;

.....
.....

26α. Υπήρξαν και άλλοι τρόποι επικοινωνίας μεταξύ σας κατά τη διάρκεια της συνεργασίας σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

26β. Ποιοί τρόποι;

α. τηλεφωνική επικοινωνία

β. αλληλογραφία

γ. άλλος τρόπος;

Προσδιορίστε.....

26γ. Ήταν πρωτοβουλία του κοινωνικού λειτουργού ή δική σας;

Του Κοινωνικού Λειτουργού

Δική μου

Και των δύο

27α. Έχουν γίνει όλες οι συναντήσεις που έχετε ορίσει;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

27β. Εάν δεν έγιναν όλες οι συναντήσεις που είχατε ορίσει, ποιός ήταν ο λόγος;

α. Μου έτυχε κάτι

β. Έτυχε κάτι στον Κοινωνικό Λειτουργό

γ. Για άλλον λόγο,

Προσδιορίστε.....

28α. Έχει λήξει η συνεργασία σας;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

28β. Αν ΝΑΙ, η συνεργασία σας έφτασε μέχρι το τέλος της, όπως είχατε ορίσει;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

α. τη διέκοψε ο Κοιν. Λειτουργός
 Πως νιώσατε;.....

β. τη διέκοψα εγώ

γ. διεκόπηκε μετά από κοινή συμφωνία

δ. άλλο, προσδιορίστε.....

28γ. Μείνατε ευχαριστημένοι από τη συνεργασία σας;

α. πάρα πολύ

β. πολύ

γ. αρκετά

δ. ελάχιστα

ε. καθόλου

28δ. Μετά το τέλος της συνεργασίας σας πως νιώσατε;

α. Ικανοποίηση

β. Λύπη

γ. Απαγοήτευση

δ. Φόβο

ε. Ευχαρίστηση

στ. Τίποτα

ζ. Κάτι άλλο; Προσδιορίστε:

28ε. Αν **ΟΧΙ**, είσαστε ευχαριστημένοι μέχρι τώρα;

α. πάρα πολύ

β. πολύ

γ. αρκετά

δ. ελάχιστα

ε. καθόλου

ΕΝΟΤΗΤΑ V

**ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΠΟΙΑ Η ΓΝΩΜΗ ΤΟΥ ΓΙΑ ΤΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΜΕΤΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
ΤΟΥ**

29. Μετά τη συνεργασία σας, ποιά είναι η γνώμη σας για το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού;

.....
.....

30. Τι περιμένετε από έναν Κοινωνικό Λειτουργό;

- α. Κατανόηση
- β. Οικονομική Ενίσχυση
- γ. Συμπαράσταση
- δ. Παρέα
- ε. Συμβουλές
- στ. Βοήθεια
- ζ. Επίλυση του προβλήματός μου
- η. Τίποτα

θ. Κάτι άλλο; Προσδιορίστε

(Αριθμήστε με σειρά προτεραιότητας)

31. Θα ξανα ζητούσατε βοήθεια από Κοινωνικό Λειτουργό;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

32. Τι θα επιθυμούσατε να είναι διαφορετικό στην επικοινωνία σας με τον Κοινωνικό Λειτουργό;

.....

.....

.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Αλληλογραφία

ΒΙ: Σχέδιο Γράμματος

ΒΙΙ: Υπηρεσιακό Σημείωμα από την υπεύθυνα καθηγήτρια της μελέτης

ΒΙΙΙ: Υπηρεσιακό Σημείωμα από τον προϊστάμενο του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας, του Τ.Ε.Ι Πάτρας

ΣΧΕΔΙΟ ΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Αγαπητή/ Αγαπητέ.....

Ο λόγος που σας στέλνουμε το γράμμα αυτό είναι γιατί πρόσφατα ήρθατε σε επαφή με την Υπηρεσία και συνεργαστήκατε με έναν από τους Κοινωνικούς Λειτουργούς.

Είμαστε τελειόφοιτοι του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Τ.Ε.Ι Πάτρας και επιθυμούμε στα πλαίσια της πτυχιακής μας: «Οι αντιλήψεις των πελατών Κοινωνικών Υπηρεσιών για την Κοινωνική Εργασία», να γνωρίσουμε τις δικές σας απόψεις. Γι' αυτό, σε συνεργασία με την Υπηρεσία, επιθυμούμε να σας ενημερώσουμε για την έρευνα αυτή και να σας ρωτήσουμε αν δέχεστε να επισκεφθούμε το σπίτι σας για να σας πάρουμε συνέντευξη.

Ότι πληροφορίες μας παράσχετε θα τις χειριστούμε με απόλυτη εμπιστευτικότητα, και σας εγγυώμαστε ότι το όνομά σας δεν θα χρησιμοποιηθεί με κανέναν τρόπο και δεν θα αναφέρεται πουθενά.

Αν δεν επιθυμείτε να συμμετάσχετε, σας παρακαλούμε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο τηλέφωνο....., κάθε και, από τις μέχρι τις Αν όμως δεν μας τηλεφωνήσετε θα θεωρήσουμε ότι θα συμμετάσχετε στην έρευνα και γι' αυτό το λόγο θα περάσουμε από το σπίτι σας την εβδομάδα για να κλείσουμε ραντεβού μαζί σας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων και στηριζόμαστε στη συνεργασία σας.

Με σεβασμό

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Σ.Ε.Υ.Π.
ΤΜΗΜΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Μαίρη ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ
Καθηγήτρια Εφαρμογών
τηλ. 319293

ΠΡΟΣ
ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αγαπητή κ. Χρονοπούλου,

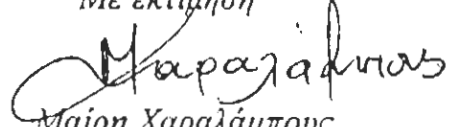
Οι κάτωθι σπουδάστριες (επί πτυχίω) Αλεξάνδρα Βαρβία και Μαρία Θεοχαρίδου εκπονούν αυτή την περίοδο υπό την εποπτεία μου την πτυχιακή τους εργασία με θέμα: «Αντιλήψεις πελατών κοινωνικών οργανώσεων για την Κοινωνική Εργασία».

Επειδή οι Διευθύνσεις Πρόνοιας εξυπηρετούν μεγάλο αριθμό πολιτών με ποικίλα μάλιστα προβλήματα σκεφθήκαμε εάν θα ήταν δυνατόν να έχουν την ευκαιρία να προσεγγίσουν άτομα / οικογένειες που έχουν (στο πρόσφατο παρελθόν) εξυπηρετηθεί από την Υπηρεσία σας, και να ρωτήσουν τις απόψεις τους.

Μια τέτοια εργασία μπορεί να είναι και στα ενδιαφέροντα της Υπηρεσίας σας της οποίας τα αποτελέσματα ενδεχομένως να θέλετε να αξιοποιήσετε. Όλα τα στοιχεία της μελέτης θα εξεταστούν ανώνυμα.

Επειδή γνωρίζουμε ότι η Κοινωνική Εργασία διέπεται από «το απόρρητον» έχει συνταχθεί μία επιστολή μέσω της οποίας επιδιώκεται η συναίνεση του εξυπηρετούμενου για συμμετοχή - (αυτό έχει γίνει και σε άλλες παρόμοιες μελέτες).

Για να έχει βάση, ως προς τα συμπεράσματα της, η εργασία αυτή, θα χρειαστεί να συμπληρωθούν περίπου 70 ή και παραπάνω ερωτηματολόγια. Πιστεύω ότι η υπηρεσία σας θα θελήσει να ανταποκριθεί θετικά στην ολοκλήρωση αυτής της μελέτης, η οποία μπορεί να εξυπηρετήσει και δικούς σας σκοπούς.

Με εκτίμηση

Μαίρη Χαραλάμπους

Υ.Γ. Για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή παραπάνω πληροφορίες στη διάθεσή σας.



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (Τ.Ε.Ι.)
ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Βαθμός Ασφαλείας

Πάτρα, 10 - 12 - 1997

Αριθ. Πρωτ. Δ.Υ Βαθμός Προτεραιότητας:

ΠΡΟΣ:

Οιονδήποτε αφορά

ΤΑΧ. Δ/ση : 263 34 Κουκούλι Πάτρας

Πληροφορίες :

Τηλέφωνο : 329.943

Θ Ε Μ Α :

Παρακαλούμε να διευκολύνετε τις : Βαρβία Αλεξάνδρα - Μαρία και Θεοχαρίδη Μαρία, σπουδάστριες του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Τ.Ε.Ι. Πάτρας, στη διεξαγωγή της πτυχιακής τους εργασίας με θέμα : «Οι αντιλήψεις των πελατών των Κοινωνικών Οργανώσεων απέναντι στην Κοινωνική Εργασία».

Υπεύθυνη της ανωτέρω πτυχιακής είναι η κ.Χαραλάμπους Μαίρη, Καθηγήτρια Εφαρμογών του Τμήματος.-

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος

Δρ. Ανδρ. Ζωγράφου
Καθηγητής

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

Υπουργικές Αποφάσεις

ΓΙ: Ν.Δ 1978 «Περί καθορισμού του αντικειμένου εργασίας των
Κοινωνικών Λειτουργών»

ΓΙΙ: Ν.Δ 1992 «Άσκηση του Επαγγέλματος Κοινωνικού
Λειτουργού»



4

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΕΝ ΑΘΗΝΑΙΣ
11 Τ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 1978

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟΝ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΥΛΛΟΥ
213

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΔΙΑΔΑΓΜΑΤΑ

επί καθορισμού του αντικείμενου έργου των Κοινωνικών Λειτουργών.	1
επί παραπέμπσης θέματος έθνικης έκτακτης όν- τητας Μνημείων των οφθαλμοδόντων εις Δίωτην. 2	2
επί του έργου Έθνοκάτοχος των Έλλησκών περικών Ηλοίων.	4
επί ειδικού προλογίου, ειδικού ιστορικού, ειδικού επίσης καταστάσεων, τόσο έργων έθνικης έκτακτης, διαρκών έργων και ενάμεσης αφών θέματος, επίσης από της προέλευσης του άρθρου 36 του Ν. 168/76 (ελευθερία και από καταστάσεις.	4
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	
αλήθειας διαρκείας από της Έλληνικής Δημο- κρατίας με το Υπουργείο της επί των Οικονομικών της σύμβαση μεταξύ 1) ΟΛΥΜΠΙΑ- Σ ΑΕΛΟΠΟΡΙΑΣ Α.Ε. και 2) της B. T. IA LIMITED, από έτη 1978 ως Μάρτιο 1978. 5	5
ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΣΥΛΛΑΜΑΤΩΝ	
ε φαρμακείων εις την έκ' άρθρ. 207/12/28.6.	
8 συνέδριον της Νομοκρατικής Έκτακτης. ...	6

ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

(1)

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟΝ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 891
 Όρισμού του αντικείμενου έργου των Κοινωνι-
 κών Λειτουργών.
Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας επί όψει :

διάταξιν του άρθρου 4 του Ν. 195/74
 αποστάσεως και συμπληρώσεως διατάξεων τινών
 4018/69 υπέρ του θεσμού των Κοινωνικών Λει-
 τουργών και εις έκτακτον τόπον έκδοθέντος Η Δ.

επί άρθρ. 164/1978 προμεθετέτου του Συμβουλίου
 κρατικής προέσεως των Υπουργών Πρόεδρος
 της Διακομής, Έκτακτης, Έθνικης και
 Οφθαλμοδόντων, Έργου και Κοινωνικών Έπι-
 τηροσώμενων :

Καθορίζωμεν το αντικείμενον έργου των Κοινωνικών Λειτουργών, γενικώς, και ειδικώτερον κατά Τομέα παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών ως έξελισθας :

Άρθρον 1.

Αντικείμενον έργου των Κοινωνικών Λειτουργών, γενικώς,

Ο κοινωνικός λειτουργός, εν τή δακήσει του έργου του, ειδικώτερον, διά χρησιμοποίησεως μεθόδων κοινωνικής έργου και τη συνεργασία άλλων ειδών, ως Ιατρών, Ψυχολόγων, συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού, κριτισμολόγων, Ιστορικών, Ιστοριογράφων, Εδωτών και άλλων να συμβάλη εις την πρόληψιν ή την αντιμετώπισιν κοινωνικοοικονομικών και συναισθηματικών προβλημάτων ατόμων ή κοινωνικών ομάδων, εις την διατήρησιν ή αποκατάστασιν της Ισορροπίας μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος αυτού ως και εις την έν γένει κοινωνικήν διάταξιν και εύημερίαν.

Άρθρον 2.

Τομέας Κοινωνικής Προέσεως.

1. Ο κοινωνικός λειτουργός εις τον τομέα της κοινωνικής προέσεως συμβάλλει εις την πρόληψιν και εις την αντιμετώπισιν ψυχοκοινωνικοοικονομικών προβλημάτων κατηγοριών πληθυσμού, ούτινες υπό την θέσιν κοινωνικοοικονομικών μεταβολών, έκτάκτων συμβάντων ή προβλημάτων προκλυόμενων εκ διαφόρων αιτίων, περιέλθουν ή κινδυνεύουν να περιέλθουν εις κατάστασιν άδυναμίας ή εξαγομής των εις το κοινωνικόν περιβάλλον.

2. Προς τούτο ο κοινωνικός λειτουργός άσ' ένδε μόν διερευνητική συνθήκη ή καταστάσεις εκ των οποίων περιέλθουν ή δυγατέν να περιέλθουν στον ή κοινωνική ομάδα εις κατάστασιν άδυναμίας, έφ' ότερου άε παρέχει προς αυτούς ειδικάς κοινωνικές υπηρεσίας, ίδιες ένγλωσσικώς, συμβουλευτικώς και επιθεωρητικώς γατακτώς, επί σκοπώ άξιοποίησεως των δυνατοτήτων των ατόμων μέσων εις και των ίδιων ατόμων ένκοσμήτων.

3. Αι δραστηριότητες του κοινωνικού λειτουργού εις τον τομέα της κοινωνικής προέσεως θραφούν εις την πρόληψιν ή την αντιμετώπισιν των περί έν τή παράγραφω 1 του παρόντος άρθρου προβλημάτων, επί των εξής κυρίως περιπτώσεων :

- α) Πληθυσμών εκ έκτάκτων και έκτάκτων συμβάντων (π.χ. θεομηνία, πυρκαϊά κλπ.).
- β) Σοβαρών έπειρών ή καταστάσεων μέσων κατάρτισης ή στεγαστικής άποκατάστασιών.
- γ) Ηλικιωμένων, ανηλικιωμένων ή μεταναστών.
- δ) Υπαρκτών.
- ε) Πάσης φύσεως άναπήρων.
- στ) Οικονομικής άδυναμίας.

...εις ιδρύματα κλειστής περιβάλλουσας τομείς κοι-
νωνίας περιβαλλομένων ή εξαρτημένων εξ αυτών.

...επιπέδων κατά της ύψους καθίσταται δυσχερής
ή διεγερτική των λειτουργιών της οικογενείας και ή
ως της αποστολής της ως κοινωνικής ομάδας και
γενικώτερον.

Άρθρον 3.

Τομέας Ύγείας.

Κοινωνικός λειτουργός εις τόν τομέα της υγείας
και εις την πρόληψιν ή αντιμετώπισιν συναισθηματι-
κών ή κοινωνικοοικονομικών προβλημάτων, δημιουρ-
γησιν συνεπειών καταστάσεων κλονισμού σωματικής ή
ψυχικής υγείας ατόμων ή οφειλομένων εις την προσωπικό-
την ή εις άλλας δυσμενείς καταστάσεις του περι-
βάλλοντος, είναι καθιστούν δυσχερής τὸ διαγνωστικόν
τὴν ἐφαρμογὴν μέτρων θεραπείας.

Ἔργον τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν τομέα της
υγείας, ἀφ' ἑνὸς μὲν εις τὴν διερεύνησιν τῶν κοι-
νωνικῶν συνθηκῶν, αἰτίνας ἀποτελοῦν τοῦς γε-
νοῦς λόγους τῶν ἐν τῇ προηγουμένῃ παραγράφῳ
ἀτων, ἀφ' ἑτέρου δὲ εις τὴν παρεχθῆν ἐιδικῶν κοι-
νωνικῶν ὑπηρεσιῶν ἐνημερωτικῶν, συμβουλευτικῶν καὶ
δικαίῳ χαρακτῆρος, πρὸς τὸν ἄσθενῆ καὶ τοῦς
τοῦ. ἐπὶ σκοπῷ συμβουλῆς, εις τὴν ἐπιτυχίαν τοῦ
παιδι καὶ θεραπευτικῶν ἔργων καὶ τὴν ἐπιτυχίαν
ἐν τοῦ ἐπιπέδου εις τὸ κοινωνικὸν περιβάλλον.

Ἐρασιτέλης τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν
τομέα της υγείας ἀναπτύσσεται ἐντός πλείστων σχετι-
κῶν κοινωνικῶν ὑπηρεσιῶν, ἐξ ἡ νοσηλευτικῶν ἰδρύ-
ματων ψυχικῆς υγείας (διαγνωστικῶν, συμβου-
λευτικῶν θεραπευτικῶν χαρακτῆρος).

Άρθρον 4.

Τομέας Κοινωνικῆς Δοξολογίας.

Κοινωνικός λειτουργός εις τὸν τομέα της κοινο-
δοξολογίας συμβάλλει εις τὴν πρόληψιν ή τὴν ἀντι-
συναισθηματικῶν ή κοινωνικοοικονομικῶν προ-
βλημάτων ή προσπαθευμένων ὑπ' αὐτῶν
εἶναι ὑπὸ τὴν πίεσιν ή τῆς συνεπειῶν δοξολογικῶν
δύναμι. ὡς ἐπαγγελματικῶν ἀποζητήσεων, ἀσθενείας,
κατάστασις καὶ θανάτου ή ἄλλων λόγων, ἀδυνατοῦν
εἶναι ἐπαρκῶς καὶ καταλληλῶς τὰς διατιθεμένας
δοξολογικὰς φάρμακας ὑπηρεσίας ή ὑλικὰς παρεχάς.

Ἔργον τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν τομέα της
δοξολογίας, συνίσταται ἀφ' ἑνὸς μὲν εις τὴν
εἶν τῶν συνθηκῶν, αἰτίνας ἀποτελοῦν τοῦς γενο-
ῦς λόγους τῶν ἐν τῇ προηγουμένῃ παραγράφῳ προ-
βλημάτων, ἀφ' ἑτέρου δὲ εις τὴν παρεχθῆν ἐιδικῶν κοινο-
δοξολογικῶν ὑπηρεσιῶν ἐνημερωτικῶν, συμβουλευτικῶν καὶ ἐπιβοη-
θητικῶν πρὸς τὰ ἐν λόγῳ άτομα ή τὸ περιβά-
λλον δι' ἀποτελεσματικώτερον ἀξιοποίησιν τῶν ὑπὸ
δοξολογικῶν φάρμακας διατιθεμένων μέσων ή ὑπηρε-
σιῶν.

Άρθρον 5.

Ἐπαγγελματικῶν Προσανατολισμῶν Ἐργασίας.

Κοινωνικός λειτουργός εις τὸν τομέα της ἐργασίας
και εις τὴν πρόληψιν ή αντιμετώπισιν ψυχοκοινωνι-
κῶν προβλημάτων ατόμων, εἴτε προετοιμαζο-
μένων εις τὸν ἐπαγγελματικὸν χῶρον, εἴτε
αὐτῶς ἀπασχολουμένων, εἶναι ὑπὸ τὴν πίεσιν
συνθηκῶν ή καταστάσεων δυσχεραίνεται νὰ
εἶναι ἐπαρκῶς ή κατὰ τὴν ἀνάγκην καὶ
εἶναι εις τὴν ἐργασίαν των.

Ἔργον τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν τομέα τοῦ
ἐπαγγελματικῶν προσανατολισμῶν καὶ της ἐργασίας συν-
ίσταται τὴν διερεύνησιν τῶν συνθηκῶν πρὸς ἀνάκληψιν
ν, εἶναι ἀποτελοῦν τοῦς γενικοὺς λόγους τῶν

ἐν τῇ προηγουμένῃ παραγράφῳ προβλημάτων καὶ τὴν παρο-
χὴν πρὸς τὰ άτομα καὶ τὸ περιβάλλον των ἐιδικῶν ὑπηρε-
σιῶν ἐνημερωτικῶν, συμβουλευτικῶν καὶ ἐπιβοηθητικῶν
χαρακτῆρος, ἐπὶ σκοπῷ πλείστων ἀξιοποιήσεως τῶν
ὑπὲρ αὐτῶν διατιθεμένων μέσων, εἶναι κατὰ τὴν φύσιν τοῦ
ἐπαγγελματικῶν προσανατολισμῶν καὶ της ἐπαγγελματικῶν
των καταστάσεων, εἶναι καὶ κατὰ τὴν διάρκειαν της ἐπαγ-
γγελματικῶν των προσαρμογῆς καὶ ἐργασίας.

3. Ἡ ἐρασιτέλης τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν
τομέα τοῦ ἐπαγγελματικῶν προσανατολισμῶν καὶ της ἐργα-
σίας ἀναπτύσσεται ἐντός πλείστων ὀργανωμένων κοινωνικῶν
ὑπηρεσιῶν τῶν πλείστων φάρμακας φάρμακων ἐπαγγελματικῶν
προσανατολισμῶν καὶ ἐπαγγελματικῶν ἐκπαιδεύσεως (Κέντρα
Ἐπαγγελματικῶν Προσανατολισμῶν, Μαθητείας κ.ά.), κοι-
νωνικῶν προστάσις (ἐκτροφεία, Κέντρα Ἐργαζομένων
Νεότητος κ.ά.) καὶ ἐργασίας (ὑπηρεσίαι ἀπασχολήσεως,
Βιομηχανικῆ καὶ λοιπῆς ἐπιχειρησιακῆς μονάδες).

Άρθρον 6.

Τομέας Ἐκπαιδεύσεως.

1. Ὁ κοινωνικός λειτουργός εις τὸν τομέα της ἐκπαι-
δεύσεως συμβάλλει εις τὴν πρόληψιν ή αντιμετώπισιν συναι-
σθηματικῶν ή κοινωνικοοικονομικῶν προβλημάτων μαθη-
τῶν καὶ σπουδαστῶν, αἰτίνας ὑπὸ τὴν πίεσιν δυσμενῶν ἰσο-
νομικῶν ή οἰκονομικῶν συνθηκῶν ή καταστάσεων ή ἄλλων
κοινωνικῶν αἰτίων, ἀδυνατοῦν νὰ προσαρμοσθῶν εις τὸν
ἐκπαιδευτικὸν χῶρον καὶ νὰ ἀξιοποιήσουν ἐπαρκῶς τὰ εἶδη
τοῦ ἐκπαιδευτικῶν ή ἄλλων προγραμμάτων διατιθεμένα ὑπὲρ
αὐτῶν μέσα.

2. Τὸ ἔργον τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν τομέα
της ἐκπαιδεύσεως συνίσταται εις τὴν διερεύνησιν τῶν συν-
θηκῶν, αἰτίνας ἀποτελοῦν τοῦς γενικοὺς λόγους τῶν
ἐν τῇ προηγουμένῃ παραγράφῳ προβλημάτων εις τὴν ἐπι-
τυχίαν τῶν σπουδῶν τῶν ἀσθενῶν ατόμων καὶ τὴν πείσιν
πρὸς αὐτὰ καὶ τὸ περιβάλλον των, ἐν συνεργασίᾳ μετὰ τοῦ
ἐκπαιδευτικῶν προσωπικοῦ καὶ τοῦ συμβουλίου ἐπαγγελμα-
τικῶν προσανατολισμῶν, ἐιδικῶν ὑπηρεσιῶν ἐνημερωτικῶν,
συμβουλευτικῶν καὶ ἐπιβοηθητικῶν χαρακτῆρος, προκειμέ-
νου ταῦτα, ἀρροῦν ή ἀρροῦν τῶν ἐν λόγῳ ἀσθε-
νειῶν νὰ ἐπαρκῶς ή ἐπιτυχῶς εις τὸν ἐκπαιδευτικὸν χῶρον,
νὰ ἀνακλιθῶν ἐπιπονητικῶς σχετικῶς μετὰ τοῦ περιβά-
λλοντος των καὶ νὰ ἐπιτελεθῶν τῶν ὑπὲρ αὐτῶν παρεχομέ-
νων ὑπηρεσιῶν.

3. Ἡ ἐρασιτέλης τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν
τομέα της ἐκπαιδεύσεως ἀναπτύσσεται ἐντός πλείστων
ὀργανωμένων κοινωνικῶν ὑπηρεσιῶν ἐκπαιδευτικῶν ἰδρύ-
ματων, εἰσὸς τῆς ἐκπαιδευτικῆς βιομηχανίας.

Άρθρον 7.

Τομέας Ἐνδογενικῶν Ἐργασίῶν.

1. Ὁ κοινωνικός λειτουργός εις τὸν τομέα της ἐνδογε-
νικῶν Ἐργασίῶν συμβάλλει τῇ συνεργασίᾳ ἄλλων ἐιδικῶν, εις
τὴν πρόληψιν ή αντιμετώπισιν συναισθηματικῶν ή κοινο-
δοξολογικῶν προβλημάτων ατόμων, εἶναι περιέρχον-
ται εις κατάστασιν κοινωνικοῦ κινδύνου, ή ὑποπίπτουν εις
ἀντικοινωνικῆς ή ἐγκληματικῆς συμπεριφερᾶν καὶ μετὰ
διὰ τὴν κοινωνικῆν ἐπιπέδου αὐτῶν.

2. Τὸ ἔργον τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ εις τὸν τομέα
της ἐνδογενικῶν Ἐργασίῶν συνίσταται ἀφ' ἑνὸς μὲν εις τὴν
διερεύνησιν τῶν συνθηκῶν ή καταστάσεων, αἰτίνας ἀποτε-
λοῦν τοῦς γενικοὺς λόγους τοῦ κοινωνικοῦ κινδύνου ή
της ἀντικοινωνικῆς ή ἐγκληματικῆς συμπεριφερᾶς τῶν ἐν
τῇ προηγουμένῃ παραγράφῳ ατόμων, ἀφ' ἑτέρου δὲ εις
τὴν παρεχθῆν πρὸς αὐτὰ καὶ τὸ περιβάλλον των ἐιδικῶν ὑπηρε-
σιῶν ἐνημερωτικῶν, συμβουλευτικῶν καὶ ἐπιβοηθητικῶν
χαρακτῆρος, προκειμένου ταῦτα, διὰ της ἀξιοποιήσεως τῶν
διατιθεμένων μέσων καὶ τῶν ὑπηρεσιῶν.

(2)

ως σχέσεις μετά του περιβάλλοντός των, να αποκα-
θύν κοινωνικώς και επαγγελματικώς και να αποβούν
για μύλη της κοινωνίας.

δραστηριότης του κοινωνικού λειτουργού εις τὸν
ἐπὶ ἀπλοῦς καὶ καταστολῆς τῆς ἐπαγγελματικῆς
ἐναπόθετα ἐντὸς πλυσίμων συγκρατημένης Κοι-
νότητας ὑπὲρ τῶν ἐν παραγράφῳ 1 τοῦ παρόντος
εἴτε διαβιούντων ἐν Δεσφίῳ (Ἐπιτροπὴ ἐπι-
Ἀγγλικῶν, Ἐπιτροπὴ Προστασίας Ἀγγλικῶν,
Ἐπιτροπὴ Προστασίας Ἀπηνυλακίζομένων κ.λ.), εἴτε τε-
ὑπὸ περιορισμῶν (Ἐδρῶματα Ἀγωγῆς Ἀγγλικῶν,
στοιχὰ Καταστήματα Ἀγγλικῶν, Φυλακίαι κ.λ.).

Ἄρθρον 8.

Κοινωνικῆς Ὑπηρεσίας καὶ Ἀναπόθεως.

κοινωνικῶς λειτουργῶς εἰς τὸν τομέα τῆς κοινοτι-
κῆς ἀναπόθεως καὶ ἀναπόθεως συμβάλλει εἰς τὴν ἐπι-
καὶ συναισθηματικῆν προσέγγισιν τῶν κατοίκων
τινος ὡς καὶ εἰς τὴν ἀνάπτυξιν μεταξὺ αὐτῶν
ἢ συνεργασίας, κοινωνικῆς εὐθύνης καὶ ἀλληλεγγ-

τῶν ἐν λοιπῶν ὑπηρεσίῳ τοῦ κοινωνικοῦ λειτουργοῦ
ἢ ἰδίᾳ :

εὐκαιοθηροποιήσεις τῶν παραγόντων καὶ κατοίκων
ἢ εἰς θέματα κοινῆς ἰδιαίτερον ἢ ὑφιστάμενα
ἢ προβλήματα.

δημιουργία προσηύθετων καὶ ἢ θετικῶν εὐκαι-
ῆς ἀνάπτυξιν πνεύματος συλλογικῆς εὐθύνης καὶ
εἰτε κατὰ τὴν διερεύνησιν καὶ προώθησιν θεμάτων
διαφέροντος, εἴτε κατὰ τὴν ἀνάπτυξιν ἢ ἀντιμετώ-
πισημάτων τῆς κοινότητος.

ἐπιθέσεις καὶ ἢ ἐπιθετικῶν τῆς συλλογικῆς
ἢ δράσεις, κατὰ τὴν προώθησιν ἢ ἀντιμετώπισιν
ἢ προηγουμένῳ ἰδίᾳ θεμάτων ἢ προβλημάτων.
ἢ ἐπὶ τῶν Κοινωνικῶν Ὑπηρεσιῶν Ὑπηρεσίῳ, ἀνα-
τὴν δραστηριότητα καὶ ἐπιθέσει τοῦ παρόντος Π.
ἢ 1964.

Ἐν Ἀθήναις τῆ 20 Νομβρίου 1978

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΥΨΑΝΤΣΟΣ

ΠΡΟΣΥΝΤΡΑΦΕΙΣ	ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΔΕΛΤΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ	ΔΕΛΤΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙΡΟΥ
ΔΕΛΤΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣ
ΕΚΔΟΣΕΙΣ	ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣ
ΕΚΔΟΣΕΙΣ	ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣ

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟΝ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 892

Περί παρατάσεως ἑπταετίας ἐπιτροπῆς ἀνεγέρσεως
Μνημείου τῶν στρατιωτικῶν εἰς Δίσταμον.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Ἐχόντες ὑπ' ὄψει :

1. Τὰς διατάξεις :
 - α) Τῶν ἀρθρῶν 122-126 τοῦ Ἀστικῶ Κώδικος.
 - β) Τοῦ Νόμου 6101/31 ἐπεὶ διενεργείας ἱκανῶς λαχί-
νῶν ἢ φιλονεικτικῶν ἀγορῶν.
 - γ) Τοῦ ὑπ' ἀριθ. 336/21.4.65 Β. Δ/τος ἐπεὶ συγκατα-
στῆσεως ἐπιτροπῆς ἀνεγέρσεως Μνημείου τῶν στρα-
τιωτικῶν εἰς Δίσταμον.
 - δ) Τοῦ ὑπ' ἀριθ. 453/9.7.75 Π. Δ/τος ἐπεὶ ἀνασυγκα-
τῆσεως καὶ παρατάσεως ἑπταετίας τῆς ὡς εἴρηται ἐπιτροπῆς.
2. Τὸ ὑπ' ἀριθ. 3208/14.11.1978 ἰγγραφοῦ τῆς Νομο-
ρχίας Βοιωτίας ἐπεὶ παρατάσεως τῆς ἑπταετίας τῆς ὡς ἀνω
ἐπιτροπῆς ἀνεγέρσεως.
3. Τὴν ὑπ' ἀριθ. 43/2087/6.12.77 ἀπόφασιν ἐπεὶ ἀνα-
τάσεως ἀρμολογικῶν στοιχείων Ὑπηρεσιῶν Κοινωνικῶν Ὑπηρε-
σιῶν Φ.Π.Κ 1578/77 κ. Β', ἐπεὶ τῆς Ὑπηρεσιῶν
Κοινωνικῶν Ὑπηρεσιῶν, ἐκτελεστέων :

Ἄρθρον μίον.

Παρατείνεται τὴν θητεία τῆς ἐπὶ τοῦ ὑπ' ἀριθ. 336/21.
4.1965 Β. Δ/τος συσταθείσης ἐπιτροπῆς ἀνεγέρσεως
Μνημείου τῶν στρατιωτικῶν εἰς Δίσταμον ἀρ' ἢ
Δ.Π.Κ. ἐπὶ 31.12.1978 μέχρι τῆς 31.12.1979.

Εἰς τὴν Ὑπηρεσίῳ Κοινωνικῶν Ὑπηρεσιῶν, ἐπιθέσει
τὴν ἐπιθέσει καὶ ἐκτέλεσιν τοῦ παρόντος Διατάγματος.

Ἐν Ἀθήναις τῆ 30 Νομβρίου 1978

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΥΨΑΝΤΣΟΣ

Κ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΑΡΧΑ ΣΥΝΟΔΙΚΟΥ

(3)

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟΝ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 193

Περί τοῦ ἰγγραφοῦ Ἐθνικότητος τῶν Ἑλληνικῶν Ἐμπορικῶν Πλοίων.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Ἐχόντες ὑπ' ὄψει :

τῶν ἀρθρῶν 7, 9 καὶ 20 παρ. δ' τοῦ ὑπ' ἀριθ. 187/1973 Ν.Δ. ἐπεὶ Κώδικος Δημοσίου Ναυτικοῦ Δικαίου.
τῆς ἀρθρ. 194/1978 ἰγγραφοῦ τῆς Ἐπιτροπῆς τῆς Ἐπιτροπῆς τῆς Ἐπιτροπῆς τῆς Ἐπιτροπῆς τῆς Ἐπιτροπῆς τῆς Ἐπιτροπῆς
ἀνεγέρσεως :

Ἄρθρον 1.

ἢ ἀναγραφόμενα ἐν τῷ ἰγγραφῷ Ἐθνικότητος.

ἢ τῷ ἰγγραφῷ Ἐθνικότητος τῶν Ἑλληνικῶν Ἐμπορικῶν Πλοίων ἀναγραφόμενα στοιχεῖα ὁρίζονται ὡς κατωθί :

ἢ ἀναγραφόμενα.

ἢ ἀναγραφόμενα.



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΑΘΗΝΑ
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 1992

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΥΛΛΟΥ
6

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

1. Θέσεων μόνιμου προσωπικού πληροφορικής στον οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.)»	1
2. Οργάνωση του επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού	2
3. Οριστική διατάξεις του εδαφίου γ της παρ. 3 του άρθρου 44 του Ν. 1320/1983 (ΦΕΚ 137/Α) και της παρ. 1 του άρθρου 2 του Ν. 433/1988	3
4. Οριστική διατάξεις κλινικής και εργαστηρίου στο Τμήμα Ιατρικής Παιδιατρικής και Εφηβικής Ιατρικής του Πανεπιστημίου Αθηνών και καθορισμός του εσωτερικού κανονισμού	4

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ

5. Ανακοίνωση για τη θέση σε ισχύ της Συμφωνίας Ελλάδας - Γαλλίας για συνεργασία στον τομέα του τουρισμού (26.11.1987)	5
--	---

ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ

6. Διατάγματα στο Νόμο 1999/91	6
7. Διατάγματα στο Νόμο 2000/91	7

ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

1. Προεδρικό Διάταγμα ΥΠ' ΑΡΙΘ. 22 (1) για τον μόνιμο προσωπικό πληροφορικής στον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.)»	(1)
---	-----

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Εκδίδω με τη μορφή Διατάξεων υπόψη μου, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 παρ. 1 του ν. 1320/1983 (ΦΕΚ 137/Α) και της παρ. 1 του άρθρου 2 του Ν. 433/1988, με την οποία ορίζονται οι θέσεις μόνιμου προσωπικού, οι οποίες θα καταλαμβάνονται από τους ενδιαφερόμετους, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 24 ν. 1558/1985 (ΦΕΚ 137/Α) και Κυβερνητικά Όργανα (Φεχ 137/Α).
Αριθμ. 550/1991 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας, μετά από πρόταση των Υπουργών Προεδρίας της Δημοκρατίας και Εργασίας και του Υπουργού Οικονομικών, απο-

Άρθρο μόνο.

και στον οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) οι εξής θέσεις μόνιμου προσωπικού, οι οποίες

1. Κλάδος ΠΕ Πληροφορικής
 - α) Ειδικότητα Μηχανικών Η/Υ, θέσεις 12
 2. Κλάδος ΤΕ Πληροφορικής
 - α) Ειδικότητα Πληροφορικής, θέσεις 7
 3. Κλάδος ΔΕ προσωπικού Η/Υ
 - α) Ειδικότητα προγραμματιστών Η/Υ, θέσεις 15
 - β) Ειδικότητα Χειριστών Η/Υ, θέσεις 4
 - γ) Ειδικότητα Χειριστών διατρητικών μηχανών, θέσεις 4.
- Προσόντα διορισμού στις θέσεις των παραπάνω κλάδων ορίζονται τα κατά περίπτωση ειδικότητας, προβλεπόμενα από τις διατάξεις του π.δ. 194/1988 (ΦΕΚ 84Α).
- Στον Υπουργό Εργασίας αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος διατάγματος.

Αθήνα, 20 Ιανουαρίου 1992

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΚΑΡΑΜΑΝΛΗΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΠΡΟΕΔΡΙΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ
ΣΩΤ. ΚΟΥΒΕΛΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Ι. ΠΑΛΛΙΟΚΡΑΣΙΑΣ

ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΑΡΙΣΤ. ΚΑΛΑΝΤΖΑΚΟΣ

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 23 (2)

Άσκηση του επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:
 - α. Του άρθρου 3 του Ν. Δ/τος 4018/1959 (ΦΕΚ 247 τ.Α') «περί του θεσμού των Κοινωνικών Λειτουργών».
 - β. Του άρθρου 25 παράγρ. 2γ του Ν. 1404/83 (ΦΕΚ 173 τ.Α) «Δομή και λειτουργία των Τεχνολογικών Ιδρυμάτων».
2. Την αριθμ. 11/4.3.1991 γνωμοδότηση του Συμβουλίου Τεχνολογικής Εκπαίδευσης με πρόταση του Γενικού Γραμματέα Πρόνοιας.
3. Τις αριθ. 567/1989 και αριθ. 502/1991 γνωμοδοτήσεις του Συμβουλίου της Επικρατείας, με πρόταση των Υπουργών Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και Εθνικής Παιδείας και θρησκευμάτων, αποφασίζουμε:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α'

Άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού.

Άρθρο 1

Χορήγηση άδειας.

του Κοινωνικού Λειτουργού απαιτείται:

α) μιας αναγνωρισμένης από το Κράτος Σχολής Κοινωνικής Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ή ισότιμο Σχολής του εξωτερικού.

α. που χορηγείται σύμφωνα με τις διατάξεις του Δια-
αυτού.

την ισοτιμία των πτυχίων των Σχολών εκπαίδευσης
των Λειτουργών του εξωτερικού αποφαίνονται:

τους κατόχους τίτλων σπουδών του εξωτερικού Πανεπισ-
τιμίου Εκπαίδευσης από το ΔΙΚΑΤΣΑ χωρίς αντιστοιχία.
το αντικείμενο ειδικότητας των πιο πάνω πτυχίων απο-
το Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΙΤΕ).

υποψήφιοι για τη λήψη της άδειας άσκησης επαγγέλμα-
του Κοινωνικού Λειτουργού, που αναφέρεται στην παράγραφο 1
των απαιτείται να:

α) στην Ελληνική Ιθαγένεια, με επιφύλαξη της παρ. 5
του άρθρου.

β) μην έχουν καταδικασθεί σε ποινές κακούργηματος ή
πλημμελήματος από εκείνα που αναφέρονται στο άρθρο 2 του πα-
να μην έχουν στερηθεί των πολιτικών τους δικαιωμάτων
καταδικασθέντες.

γ) άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού
τα με απόφαση του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοι-
νωνικών Ασφαλίσεων ή του εξουσιοδοτούμενου, με σχετική από-
φασή του κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 29 παραγρ. 1 του Ν.
35, αρμοδίου οργάνου και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα
Κυβερνήσεως.

δ) η άδεια εκδίδεται μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου που
παρατίθεται με τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

α) επικυρωμένο αντίγραφο ή φωτοαντίγραφο πτυχίου Σχολής
Κοινωνικής Εργασίας, ή βεβαίωση της Σχολής από την οποία να
φάνη ότι ο υποψήφιος έχει καταστεί πτυχιούχος.

β) ιστοποιητικό ισοτιμίας τίτλου σπουδών, για τους πτυχιού-
χους των εξωτερικών.

γ) επικυρωμένο φωτοαντίγραφο δελτίου Αστυνομικής Ταυτό-

τητας Αντίγραφο ποινικού μητρώου τύπου Α'.

δ) ιστοποιητικό αρμόδιας Εισαγγελικής Αρχής ή υπεύθυνη
απόφαση του άρθρου 8 του Ν. 1599/86, ότι ο υποψήφιος δε-
κτά ως φυγόποινος ή φυγόδικος.

ε) επικυρωμένο φωτοαντίγραφο του εκλογικού βιβλιαρίου
στο οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος έχει ασκήσει το εκλο-
γικό δικαίωμα ή βεβαίωση από την οποία να προκύπτει ότι
ο υποψήφιος έχει το δικαίωμα αυτό ή ότι δεν το άσκησε δικαιολογημένα. Σε
παραβίαση ή έλλειψη εκλογικού βιβλιαρίου, βεβαίωση της Αρμό-
διας Αρχής ότι ο υποψήφιος έχει υποβάλει τα απαιτούμενα δι-
καιολογητικά για την έκδοσή του.

ζ) Η άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού
εκδίδεται με τη διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου και
αποδοκούς, υπηκόους των Κρατών - Μελών των Ευρωπαϊ-
κών Κοινοτήτων, σε εφαρμογή των διατάξεων του Π.Δ. 37/88
(15/29.1.88 Τ. Α'), εφ' όσον πληρούν τις προϋποθέσεις
αυτού άρθρου Π. Δ/τος καθώς επίσης και σε περιπτώσεις αλλο-
θνή της παραγράφου 5 του άρθρου 3 του Ν. 991/79, εφ' όσον
πληρούν και τις αναφερόμενες στη διάταξη αυτή προϋποθέ-

σεις. Η άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού
εκδίδεται προσωρινά ή οριστικά με αιτιολογημένη απόφαση
του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων
και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως σε περιπτώ-

σεις. Στην αρμόδια Δ/ση του Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας και
Κοινωνικών Ασφαλίσεων τηρείται Μητρώο που περιλαμβάνει:
α) Στοιχεία ταυτότητας του ενδιαφερομένου
β) Γνώση ξένων γλωσσών
γ) πρόσθετες σπουδές.

Άρθρο 2.

Ανάκληση άδειας

Η άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού
εκδίδεται προσωρινά ή οριστικά με αιτιολογημένη απόφαση
του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων
και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως σε περιπτώ-

σεις:

α. Καταδίκης για κακούργημα ή πλημμέλημα, σε οποιαδή-
ποτε κοινή, για κλοπή, υπεξαίρεση (κοινή ή στην Υπηρεσία),
απάτη, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, ή δωροληψία, πα-
ράβαση καθήκοντος, για έγκλημα κατά των ηθών, συκοφαντική
δυσφήμιση και λιποταξία.

β. Στέρησης των πολιτικών δικαιωμάτων λόγω καταδίκης.

γ. Θέσης του Κοινωνικού Λειτουργού σε δικαστική απαγό-
ρευση ή δικαστική αντίληψη.

δ. Παράβασις των διατάξεων των άρθρων 4 - 9 του παρόντος
Διατάγματος.

2. Η οριστική ανάκληση της άδειας άσκησης επαγγέλματος
επιτρέπεται ύστερα μόνο από αμετάκλητη δικαστική απόφαση
για αδίκημα που αναφέρεται στην παραγρ. 1α του παρόντος άρ-
θρου.

3. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 4 - 9
του παρόντος η απόφαση ανάκλησης της άσκησης επαγγέλματος
εκδίδεται, κατ' ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων του Υπαλλη-
λικού Κώδικα που αφορούν την επιβολή πειθαρχικών ποινών:

α. Για θέματα σχέσεων με το συνδικαλιστικό τους όργανο και
μετά την σύμφωνη γνώμη του πειθαρχικού τους οργάνου.

β. Για θέματα δεοντολογικά που αναφέρονται στα προαναφε-
ρόμενα άρθρα, το Υπηρεσιακό Πειθαρχικό Συμβούλιο του Υπουρ-
γείου υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Για θέματα δεοντολογικά η προσωρινή ανάκληση δεν θα πρέ-
πει να υπερβαίνει το χρονικό διάστημα του ενός (1) έτους, ενώ για
ποινική καταδίκη για ορισμένα κακούργηματα ή πλημμελήματα,
ή αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση, στέρηση πολιτικών δι-
καιωμάτων κ.λ.π. η ανάκληση θα είναι οριστική.

Άρθρο 3.

Πλαίσια άσκησης του επαγγέλματος.

1. Οι Κοινωνικοί λειτουργοί που έτυχαν άδειας άσκησης επαγ-
γέλματος σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του παρόντος,
παρέχουν τις υπηρεσίες τους στα πλαίσια οργανωμένων Κοινωνι-
κών Υπηρεσιών του Δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα.

2. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί μπορούν με απόφαση του Υπουρ-
γού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, να παρέχουν
τις υπηρεσίες τους και ως ελεύθεροι επαγγελματίες, εφόσον έχουν
ασκήσει, αποδεδειγμένα, το επάγγελμα τους για μία τουλάχιστον
πενταετία στα πλαίσια των Υπηρεσιών της προηγούμενης παρα-
γράφου.

3. Το αντικείμενο των υπηρεσιών του Κοινωνικού Λειτουργού,
ως ελεύθερου επαγγελματία, πρέπει να είναι αντίστοιχο της απαι-
τούμενης, κατά την προηγούμενη παράγραφο, επαγγελματικής
εμπειρίας.

4. Η παροχή υπηρεσιών από τον Κοινωνικό Λειτουργό, ως
ελεύθερου επαγγελματία είναι επιτρεπτή εφόσον:

α. Διατηρεί για το σκοπό αυτό επαρκείς και κατάλληλους χώ-
ρους στους οποίους απαραίτητα περιλαμβάνονται γραφείο για συ-
νεντεύξεις και αίθουσα αναμονής των εξυπηρετούμενων.

β. Τηρεί μητρώο εξυπηρετούμενων και λοιπά στοιχεία από τα
οποία προκύπτει η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών με την άσκηση
κοινωνικής εργασίας.

5. Με απόφαση του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοι-
νωνικών Ασφαλίσεων, μετά γνώμη του οικείου επαγγελματικού
Συλλόγου, καθορίζεται, κατά είδος και μορφή παρεχόμενων υπη-
ρεσιών το ύψος των αμοιβών του Κοινωνικού Λειτουργού που, με
τις προϋποθέσεις των διατάξεων του άρθρου αυτού, παρέχει τις
υπηρεσίες του ως ελεύθερος επαγγελματίας.

6. Η εποπτεία του έργου του Κοινωνικού λειτουργού ως ελεύ-
θερου επαγγελματία αποτελεί έργο των αρμοδίων κατά τόπους
περιφερειακών Υπηρεσιακών του Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας
και Κοινωνικών Ασφαλίσεων κατά την άσκηση της οποίας δια-
σφαλίζονται οι διατάξεις του Διατάγματος αυτού για τη διαφθ-
λάξη του ιδιωτικού απόρρητου.

7. Για την έκδοση της απόφασης της παραγράφου 2 του άρ-
θρου αυτού ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στο Υπουργείο Υγείας

Κοινωνικών Ασφαλίσεων, μέσω της κατά τόπο αρμοδιακής του Υπηρεσίας, αίτηση με τα ακόλουθα

ση προϋπηρεσίας από την οποία να προκύπτει με σαφήνεια ο χρόνος της επαγγελματικής εμπειρίας του ενδιαφέροντος και το αντικείμενο των υπηρεσιών που πρόσφερε στο παρελθόν της προϋπηρεσίας του.

2. Η δήλωση του Ν. 1599/86 στην οποία να αναφέρεται η έδρα και η περιγραφή των χώρων που ενδιαφέρονται να ασκήσει το έργο του, το είδος των υπηρεσιών που προσφέρει και την κατηγορία ή τις κατηγορίες των κλάδων στους οποίους θα απευθύνονται οι υπηρεσίες

3. Ο κλάδος ή οι κλάδοι που έτυχε άδειας άσκησης της Κοινωνικού λειτουργού σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος βεβαίωση ότι έχει επαρκή γνώση της γλώσσας, η οποία χορηγείται από:

α. Πανεπιστημίου Αθηνών.
β. Εθνικού Κέντρου Γλωσσών. (Ν. 5147/1931, άρθρο 12, τ. Α'/14, 16.7.1931).

γ. Νέας Ελληνικής Γλώσσας Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. (Ν. 1051/1977, ΦΕΚ 350/τ. Α'/14.11.77).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β'

Καθήκοντα, υποχρεώσεις, αμοιβάσματα κατά την άσκηση του επαγγέλματος.

Άρθρο 4.

Αρχές.

1. Ο Κοινωνικός Λειτουργός του Κοινωνικού λειτουργού επιδιώκει τη προώθηση της ελευθερίας και της δικαιοσύνης στην αξία της ανθρωπίνης ύπαρξης και των δικαιωμάτων της.

2. Ο Κοινωνικός Λειτουργός:

α. Αποφασίζει έμπρακτα το δικαίωμα κάθε ανθρώπου, να απολαύσει το να αποδεχθεί ή όχι το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών και τον τρόπο αντιμετώπισης των προβλημάτων του, εφόσον με τον τρόπο αυτό δεν εκτίθεται σε κίνδυνο για την υγεία και η ευημερία των συνανθρώπων του και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

β. Συμμετέχει εποικοδομητικά και στο μέτρο του δυνατού στην διαμόρφωση του σχεδιασμού των κοινωνικών μέτρων που τον αφορούν και να συμπράττει στην προσπάθεια κάλυψης των αναγκών στο μέτρο που οι δυνατότητές του το επιτρέπουν.

γ. Εργάζεται κατά τρόπο που συμβάλλει στη δημιουργία ή παύση των ευκαιριών, σε άτομα, ομάδες και κοινωνίες, χωρίς διάκριση καταγωγής, φύλου, ηλικίας, κοινωνικής θέσης, θρησκείας ή πολιτικών πεποιθήσεων, τόσο για την κάλυψη των αναγκών, συναισθηματικών, κοινωνικών και πολιτιστικών τους, όσο και για την ανάπτυξη και αξιοποίηση των δυνατοτήτων τους.

δ. Αγωνίζεται στην καλλιέργεια, μεταξύ των πολιτών, πνεύματος ευθύνης και αλληλεγγύης και στην ευαισθητοποίηση της κοινωνίας τούς για κοινωνική δράση.

Άρθρο 5.

Υποχρεώσεις προς το επάγγελμα.

1. Ο Κοινωνικός Λειτουργός, στην ανάπτυξη και προαγωγή της Κοινωνικής Εργασίας:

α. Αγωνίζεται για τη βελτίωση της επαγγελματικής του στάθμης και την επιμόρφωση και μετεκπαίδευσή του, με την αξιοποίηση της επαγγελματικής εποπτείας κατά την άσκηση του έργου του, την παρακολούθηση των διεθνών εξελίξεων στο χώρο της Κοινωνικής Εργασίας.

β. Συμβάλλει ενεργά στην τήρηση των «αρχών» στην αξιοποίηση των Κοινωνικών Εργασιών και στην προσαρμογή των χρησιμοποιούμενων «τεχνικών» στις διαμορφούμενες

νέες κοινωνικές ανάγκες και προβλήματα.

γ. Συμβάλλει στην ορθή και σαφή ενημέρωση της κοινής γνώμης αναφορικά με τις επιδιώξεις και τους στόχους της Κοινωνικής Εργασίας και στην εδραίωση και αύξηση της αναγνώρισης και εμπιστοσύνης της κοινωνίας και των εξυπηρετούμενων για την χρησιμότητα των υπηρεσιών που προσφέρει.

δ. Προσφέρει γνώσεις, επαγγελματική πείρα, τόσο για την επίσημη και τεκμηρίωση της φύσης και της έκτασης κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων, όσο και για τον καθορισμό των επιλογών και τρόπων αντιμετώπισής τους και βελτίωσης της ποιότητας ζωής σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, συμβάλλοντας έτσι, με τη συμμετοχή του σε αρμόδια όργανα, στη διαμόρφωση της Κοινωνικής Πολιτικής καθώς επίσης στο σχεδιασμό και τη διαμόρφωση των απαραίτητων Κοινωνικών Υπηρεσιών και προγραμμάτων.

Άρθρο 6.

Καθήκοντα προς τον εξυπηρετούμενο.

1. Ο Κοινωνικός Λειτουργός κατά τη διαδικασία παροχής των υπηρεσιών του στον εξυπηρετούμενο (άτομο, ομάδα, κοινότητα) οφείλει:

α. Να σέβεται την προσωπικότητά του και να συμβάλλει έμπρακτα στη διαφύλαξη της αξιοπρέπειάς του και στην ικανοποίηση και διασφάλιση των δικαιωμάτων του.

β. Να αναγνωρίζει την ιδιαιτερότητά του και το δικαίωμά του να αποφασίζει για τις υποθέσεις που τον αφορούν, ενθαρρύνοντας και υποβοηθώντας τον ταυτόχρονα να αναλαμβάνει τις ευθύνες των πράξεων του, να αξιοποιεί στο έπακρο τις δυνατότητές του και να βρῖσκει, αυτενεργώντας, λύσεις για την κάλυψη των αναγκών του ή την αντιμετώπιση των προβλημάτων του, με τρόπους κοινωνικά παραδεκτούς.

γ. Να τον ενημερώνει με σαφήνεια και πληρότητα για τις προϋποθέσεις, το περιεχόμενο και τα χρονικά πλαίσια της συνεργασίας μαζί του και να παρέχει τις υπηρεσίες του με αντικειμενικά κριτήρια και μετά από αμερόληπτη κρίση, έτσι ώστε η επαγγελματική σχέση μαζί του να στηρίζεται σε αμοιβαία εμπιστοσύνη και να αξιοποιείται απ' αυτόν στον επιθυμητό βαθμό και κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

δ. Να συλλέγει και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή δεδομένα που αφορούν τον εξυπηρετούμενο μόνο εφόσον σχετίζονται με τις ανάγκες ή τα προβλήματα για τα οποία απευθύνθηκε στην Κοινωνική Υπηρεσία και εφόσον κρίνονται απαραίτητα, τόσο για το διαγνωστικό έργο, όσο και για τη λήψη των αναγκαίων γι' αυτόν μέτρων.

ε. Να τηρεί αυστηρά, εχεμύθεια σε ιδιωτικά απόρρητα που του έχει εμπιστευθεί ο εξυπηρετούμενος ή που έχουν περιέλθει σε γνώση του κατά την άσκηση του επαγγέλματός του, ή λόγω της ιδιότητάς του.

Στα πλαίσια της τήρησης του υπηρεσιακού απόρρητου οφείλει επίσης να επαγρυπνεί για τη μυστικότητα των εγγράφων στοιχείων που τηρούνται στην υπηρεσία που υπηρετεί.

Σε περίπτωση που ο Κοινωνικός Λειτουργός κληθεί να εξετασθεί ως μάρτυρας από δικαστική ή άλλη Αρχή, για θέματα για τα οποία υποχρεούνται να τηρήσει εχεμύθεια, οφείλει να προβαίνει σε σαφή δήλωση τόσο για την ιδιότητά του, όσο και για την υποχρέωσή του αυτή.

Δεν αποτελεί παραβίαση της επαγγελματικής εχεμύθειας η γνωστοποίηση από τον Κοινωνικό Λειτουργό πληροφοριών ή γεγονότων, όταν η ενέργειά του αυτή αποσκοπεί στη διαφύλαξη της ανθρωπίνης ζωής ή την προστασία της σωματικής και ψυχικής ακεραιότητας ανηλικών καθώς και ενηλικών που στερούνται των δυνατοτήτων αυτοπροστασίας.

στ. Να μην επιδιώκει προσωπικά ωφέλη σε βάρος των συμφερόντων του εξυπηρετούμενου και του περιβάλλοντός του και σε καμιά περίπτωση να δέχεται φιλοδομήματα.

Άρθρο 7.

Υποχρεώσεις προς τον φορέα στον οποίο παρέχει τις υπηρεσίες του.

Κοινωνικός Λειτουργός κατά τη διάρκεια της εργασιακής του με τον φορέα στον οποίο προσφέρει τις υπηρεσίες του ει:

Να είναι επαρκώς ενημερωμένος, αναφορικά με τις αρχές, σκοπούς και τους στόχους του φορέα καθώς επίσης για τα υλικά προγράμματα και τους μηχανικούς με τους οποίους υλοποιούνται οι πιο πάνω σκοποί και στόχοι.

Να συμβάλλει με τις επαγγελματικές του γνώσεις και ενέρ- στην αποδοτικότερη εφαρμογή των κοινωνικών προγραμ- του φορέα και με τις τεκμηριωμένες εισηγήσεις του, στη μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υσιών, μέσω συμπλήρωσης ή τροποποίησης των εφαρμοζο- προγραμμάτων ή της κατάρτισης και εφαρμογής νέων, επιβάλλονται από τις διαμορφούμενες συνθήκες και ανάγκες. Να τηρεί τους κανόνες οργάνωσης και λειτουργίας του Φο- και να συμβάλλει εποικοδομητικά για τη λήψη μέτρων που ταχείουν στην αποδοτικότερη οργάνωση και λειτουργία του στη βελτίωση των όρων και συνθηκών εργασίας.

Άρθρο 8.

Καθήκοντα προς τους συναδέλφους.

Κοινωνικός Λειτουργός στις υπηρεσιακές του σχέσεις με τους συναδέλφους του οφείλει:

α. Να συμβάλλει, με την εν γένει συμπεριφορά του, στη δη- εργασία και διατήρηση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης, επο- ομητικής συνεργασίας και συναδελφικής αλληλεγγύης.

β) Να σέβεται την προσωπικότητα, την ιεραρχική θέση, τις νόητες και την επαγγελματική τους πείρα, να μην παρεμβαί- άμεσα στις αρμοδιότητές τους και να δέχεται και να ασκεί κα- ιστη και εποικοδομητική κριτική.

γ. Να συμβάλλει με πνεύμα ειλικρινείας και κατανόησης και ειρηνικό και ευπρεπή τρόπο στην εξομάλυνση διαφορών, που εχόμενα μπορεί να ανακύψουν κατά το στάδιο της επαγγελμα- ής τους σχέσης και συνεργασίας.

Άρθρο 9.

Λουμβιβάστα

1. Απαγορεύεται στον Κοινωνικό Λειτουργό να ασκεί εργασία ο δεν συμβιβάζεται με το κύρος του ως Κοινωνικού Λειτουργ- .

2. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί κατά την άσκηση του επαγγέλ- τός τους, δεν μπορούν είτε ατομικά, είτε μετέχοντες, με την τητά τους, σε συλλογικά υπηρεσιακά όργανα να επιλαμβάνο- θεμάτων από τα οποία προκύπτει φανερά συμφέρον των ων ή συγγενών τους σε ευθεία γραμμή απεριορίστα και σε πλά- γραμμή μέχρι τρίτου βαθμού.

Άρθρο 10.

Διευκολύνσεις κατά την άσκηση του έργου.

1. Σε όσους έχει χορηγηθεί άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοι- νωνικού Λειτουργού και απασχολούνται με την ιδιότητα αυτή, ρέχεται από τους πάσης φύσεως φορείς κάθε δυνατή διευκό- ση, κατά την άσκηση του έργου τους.

2. Για την πιστοποίηση της ταυτότητας και ιδιότητας των νωνικών Λειτουργών της προηγούμενης παραγράφου ο φο- ρος που τους απασχολεί ή ο επαγγελματικός Σύλλογος στον οίον ανήκουν μπορεί να τους εφοδιάζει με το απαραίτητο έγ- φρο (ταυτότητα).

Άρθρο 11.

Καταργούμενες διατάξεις.

1. Από τη δημοσίευση του παρόντος Π. Δ/τος στην Εφημερίδα Κυβερνήσεως παύουν να ισχύουν οι διατάξεις του Β. Δ/τος

690/61 «περί της άσκησης του επαγγέλματος Κοινωνικών Λειτουργών».

Στον Υπουργό Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων αναθέτουμε τη δημοσίευση και την εκτέλεση του παρόντος.

Αθήνα, 20 Ιανουαρίου 1992

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΚΑΡΑΜΑΝΛΗΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΟΥΡΛΑΣ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΟΥΦΛΙΑΣ

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 24 (3)

Τροποποίηση του εδαφίου γ της παρ. 3 του άρθρου 44 του Κατα- στατικού του Ταμείου Συντάξεων Προσωπικού Εφημερίδων Αθηνών και Θεσσαλονίκης και χορήγηση εκ νέου της προθε- σμίας της παρ. 1 του άρθρου 2 του Π.Δ. 433/1988.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 5 του Ν. 4504/1966 (ΦΕΚ 57) σε συνδυασμό με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 1 του Ν.Δ. 2520/1953 (ΦΕΚ 220).

2. Τις διατάξεις των άρθρων 23 παρ. 1 περ. στ και 27 παρ. 1 περ. δ του Ν. 1558/1985 (ΦΕΚ 137) καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 5 του Π.Δ. 437/1985 (ΦΕΚ 157).

3. Τις διατάξεις του άρθρου 14 του Π.Δ. 105/1988 (ΦΕΚ 46).

4. Την Υ 1540/18.9.1991 απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Υγείας, Πρόνοιας και Κοιν. Ασφαλίσεων Δημήτριο Σιούφα» (ΦΕΚ 754).

5. Την πρόταση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ταμείου Συντάξεων Προσωπικού Εφημερίδων Αθηνών και Θεσσαλονίκης που διατυπώθηκε κατά την 1239/15.7.1991 συνεδρίασή του.

6. Τη γνώμη του Συμβουλίου Κοινωνικής Ασφάλειας που δια- τυπώθηκε κατά την 38/4.10.1991 συνεδρίασή του της ΚΣΤ πε- ριόδου.

7. Την 683/1991 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επι- κρατείας μετά από πρόταση του Υφυπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Το εδάφιο γ της παρ. 3 του άρθρου 44 του καταστατικού του Ταμείου Συντάξεων Προσωπικού Εφημερίδων Αθηνών και Θεο- σαλονίκης, (Π.Δ. 284/1974 Α 101), όπως το εδάφιο αυτό ισχύει μετά την τελευταία τροποποίησή του με το Π.Δ. 415/ 1990 (Α' 161), τροποποιείται ως εξής:

«γ. Από τον παραπάνω μέσο όρο, λαμβάνονται:
Ολόκληρο το ποσό μέχρι 265.000 δρχ.
Ποσοστό 50% για τις επόμενες 45.000 δρχ.
Ποσοστό 30% για το υπόλοιπο τμήμα των αποδοχών.
Το άθροισμα των παραπάνω τριών ποσών αποτελεί το συντά- ξιμο μισθό πάνω στον οποίο υπολογίζεται η σύνταξη».

Άρθρο 2

«Χορηγείται νέα τρίμηνη ανατρεπτική προθεσμία υποβολής αί- τησης αναγνώρισης του χρόνου υπηρεσίας του άρθρου 2 παρ. 1 του Π.Δ. 433/1988 (Α' 198) που αρχίζει από την ισχύ του πα- ρόντος διατάγματος».

Άρθρο 3

Η ισχύς του διατάγματος αυτού αρχίζει από την πρώτη του επόμενου μήνα εκείνου της δημοσίευσής του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

ουργό Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλί-
 σμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος δια-

Αθήνα, 20 Ιανουαρίου 1992

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
 ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΚΑΡΑΜΑΝΛΗΣ

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ
 ΥΓΕΙΑΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝ. ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
 Δ. ΣΙΟΥΦΑΣ

ΥΠΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 25 (4)

ης και εργαστηρίου στο Τμήμα Ιατρικής του Πανε-
 λθηνών και καθορισμός του εσωτερικού τους κανο-

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
 ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

υπόψη:
 Άξεις των άρθρων 50 παρ. 1 και 7 παρ. 5 του Ν.
 Για τη δομή και λειτουργία των Ανωτάτων Εκπαι-
 μάτων» (Α' 87), όπως η τελευταία αυτή διάταξη
 με το άρθρο 48 παρ. 2 του Ν. 1404/1983
 τουργία των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυ-
 73).

η της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος Ιατρικής
 ημίου Αθηνών (συνεδρίαση 2.7.1991).

5/1991 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επι-
 ρόταση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρη-
 ποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Ίδρυση

το Τμήμα Ιατρικής του Πανεπιστημίου Αθηνών:
 ειδική Χειρουργική Κλινική, η οποία εξυπηρετεί τις
 ερευνητικές και νοσηλευτικές ανάγκες στο γνω-
 στο της Ορθοπαιδικής. Η υφιστάμενη Ορθοπαιδική
 Κλινική ορίζεται ως Α' Ορθοπαιδική Χειρουργική

ριο με τον τίτλο «Έρευνας των Παθήσεων του Μυ-
 στήματος - Θ. Γαροφαλίδης», το οποίο ασχολεί-
 ραματική μελέτη των παθογενετικών μηχανισμών
 ευτικών μέσων των παθήσεων του μυοσκελετικού
 καθώς επίσης και με την κλινικο-εργαστηριακή με-
 βολικών παθήσεων των οστών, των παθήσεων της
 στήλης και της επιδημιολογίας των ορθοπαιδικών
 ο εργαστήριο απαρτίζεται από τις ειδικές μονάδες:
 κών νοσημάτων των οστών, η οποία ασχολείται με
 κή και κλινικοεργαστηριακή μελέτη των μεταβολι-
 του σκελετού.

Μεταβιβαζόμενων Παθήσεων του Σκελετού, η
 ται με την κλινική μελέτη ενηλίκων ασθενών με γε-
 ζόμενα νοσήματα του σκελετού.

χανικής των Οστών και Αρθρώσεων και Κινησιο-
 ελετού, η οποία ασχολείται με την εκτέλεση πειρα-
 σιών σχετικών με την εμβιομηχανική των οστών,
 χόνδρου και των βιούλικών που χρησιμοποιούνται
 κές παθήσεις.

τικής Έρευνας Ορθοπαιδικών παθήσεων και παθή-
 κής Στήλης, η οποία ασχολείται με την εκτέλεση
 εργασιών, οι οποίες αφορούν στην παθογένεια και
 ορθοπαιδικών παθήσεων.

κά Εργαστήρια, τα οποία εξυπηρετούν όλες τις μο-
 ρφαστήριου: i) Βιοχημικό και Ραδιοϊσοτόπων
 οποίο εκτελούνται όλες οι Βιοχημικές και R.I.A.
 ζητούνται. ii) Οστικής Πυκνόμετρίας, στο οποίο

εκτελούνται οι μετρήσεις οστικής πυκνότητας από συμβατικές
 μεθόδους και αναπτύσσονται νέες μέθοδοι μη παρεμβατικής με-
 λήτης των οστών, iii) Ιστομορφομετρίας των οστών, στο οποίο
 εκτελείται οστική ιστομορφομετρία με μεθόδους μη αφαλατωμέ-
 νων τομών, τόσο στατικές όσο και δυναμικές, iv) Μικροαγγεια-
 κής Χειρουργικής στο οποίο εκπαιδεύονται οι φοιτητές και οι ορ-
 θοπεδικοί με τη βοήθεια χειρουργικού μικροσκοπίου στις τεχνικές
 της μικροαγγειακής χειρουργικής, v) Ιατρικής πληροφορικής και
 Στατιστικής Ανάλυσης, στο οποίο διεξάγονται πειραματικά μελέ-
 τες κατασκευής συσκευών (HARDWARE) και καταρτίζονται
 προγράμματα (SOFTWARE) απαραίτητα στις πειραματικές και
 κλινικές εργασίες. Στο εργαστήριο γίνονται ακόμη και οι στατι-
 στικές αναλύσεις των στοιχείων όλων των άλλων μονάδων του
 εργαστηρίου, vi) Πειραματικό Χειρουργείο, στο οποίο εκπαιδεύο-
 νται οι φοιτητές και οι ιατροί - ορθοπεδικοί στις τεχνικές και στην
 εκτέλεση ερευνητικών - πειραματικών εργασιών, vii) Εκτροφείο
 Πειραματοζώων, στο οποίο εκτρέφονται τα διάφορα πειραματο-
 ζώα που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση των πειραματικών
 εργασιών. Για την λειτουργία του εκτροφείου και την προστασία
 των πειραματοζώων εφαρμόζονται οι διατάξεις του Ν. 1197/
 1981 «Περί προστασίας των ζώων» (Α' 240), καθώς και του
 Π.Δ. 160/1991 (Α' 64), όπως αυτές ισχύουν κάθε φορά.

Άρθρο 2

Εσωτερικός κανονισμός

Η λειτουργία της κλινικής και του εργαστηρίου που ιδρύονται
 με το προηγούμενο άρθρο διέπονται από τον εσωτερικό κανονισμό
 που αναφέρεται στα επόμενα άρθρα.

Άρθρο 3

Αποστολή

Η κλινική και το εργαστήριο έχουν ως αποστολή:

α) Την κάλυψη των διδακτικών και ερευνητικών αναγκών του
 Τμήματος Ιατρικής, καθώς και των άλλων τμημάτων του Πανε-
 πιστημίου στα θέματα με τα οποία ασχολείται η κλινική ή το ερ-
 γαστήριο, σύμφωνα με το άρθρο 1.

β) Την εξυπηρέτηση των διαφόρων κοινωνικών αναγκών,
 όταν και όποτε ζητείται συγκεκριμένη συνδρομή, που ανήκει στα
 θέματα με τα οποία ασχολείται η κλινική ή το εργαστήριο.

γ) Την ειδίκευση ιατρών, νοσηλευτών, καθώς και άλλων λει-
 τουργών των κλάδων υγείας και τη συνεχή εκπαίδευση και επι-
 μόρφωση αυτών.

δ) Την παροχή περιθαλψής και νοσηλείας σε ασθενείς με ορθο-
 πεδικά προβλήματα.

ε) Την εκτέλεση κλινικών και πειραματικών ερευνητικών προ-
 γραμμάτων με σκοπό τη μελέτη και αναζήτηση νέων τεχνικών
 και θεραπευτικών μεθόδων.

στ) Τη συνεργασία και ανταλλαγή επιστημονικών γνώσεων με
 άλλα ακαδημαϊκά ή ερευνητικά ιδρύματα της ημεδαπής ή της
 αλλοδαπής.

ζ) Την οργάνωση σεμιναρίων, συμποσίων, συνεδρίων, διαλέ-
 ξων, με σκοπό την ενημέρωση του ιατρικού και λοιπού προσωπι-
 κού της κλινικής ή του εργαστηρίου αντίστοιχα.

η) Την παροχή υπηρεσιών κατά τα προβλεπόμενα στο Π.Δ.
 159/1984 (Α' 53).

Άρθρο 4

Προσωπικό

Το προσωπικό της κλινικής και του εργαστηρίου απαρτίζεται
 από: α) Μέλη του Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.)
 του Τμήματος Ιατρικής, που το γνωστικό τους αντικείμενο επι-
 πτεi στα διδακτικά, ερευνητικά και νοσηλευτικά ενδιαφέροντα της
 κλινικής ή του εργαστηρίου, αντίστοιχα, β) Ειδικευμένους για-
 τρούς, νοσηλευτές και λοιπούς επιστήμονες, γ) Μέλη του Ειδικού
 Διοικητικού - Τεχνικού Προσωπικού (Ε.Δ.Τ.Π.) και δ) Υγειονο-
 μικό και λοιπό προσωπικό που τοποθετείται στην κλινική ή το ερ-
 γαστήριο, σύμφωνα με τις εκάστοτε κείμενες διατάξεις.

Άρθρο 5

Διοίκηση - Αρμοδιότητες

1. Η κλινική και το εργαστήριο διευθύνεται αντίστοιχα από μέλος Δ.Ε.Π. του Τμήματος Ιατρικής, που εκλέγεται κατά τα οριζόμενα στο Π.Δ. 46/1989 (Α' 21), όπως αυτό ισχύει κάθε φορά.

2. Ο Διευθυντής ασκεί τις αρμοδιότητες που ορίζει το άρθρο 7 παρ. 4 του Ν. 1268/1982 και επί πλέον:

α) Καταρτίζει και εισηγείται το πρόγραμμα λειτουργίας για τις διδακτικές και ερευνητικές δραστηριότητες της κλινικής, ή του εργαστηρίου και μεριμνά για την υλοποίησή του.

β) Μεριμνά για την υλοποίηση των αποφάσεων των συλλογικών οργάνων του νοσοκομείου, στο οποίο λειτουργεί η κλινική ή το εργαστήριο για την παροχή του νοσηλευτικού έργου.

γ) Διαχειρίζεται κάθε έσοδο που περιέρχεται στην κλινική ή στο εργαστήριο, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

δ) Μεριμνά για τη στελέχωση της κλινικής ή του εργαστηρίου με το αναγκαίο προσωπικό.

ε) Μεριμνά για την κατανομή των πόρων.

στ) Υποβάλλει τον ετήσιο απολογισμό των δραστηριοτήτων.

ζ) Εισηγείται τους υπεύθυνους αναλωσίμων υλικών και του κινητού εξοπλισμού.

η) Υπογράφει κάθε εξερχόμενο έγγραφο.

3. Ειδικώς για κάθε μονάδα του Εργαστηρίου Έρευνας των Παθήσεων του Μυοσκελετικού Συστήματος - Θ. Γαρουφαλίδης, μπορεί να ορίζεται υπεύθυνος από τη Γενική Συνέλευση του Τομέα ή του Τμήματος, ύστερα από εισήγηση του διευθυντή.

Τα κριτήρια επιλογής αφορούν κυρίως την επιστημονική δραστηριότητα των υποψηφίων στο αντικείμενο με το οποίο ασχολείται η συγκεκριμένη μονάδα. Ο διευθυντής μπορεί να καλεί συμβουλευτικά σε συνεδριάσεις τους υπεύθυνους των μονάδων όταν συζητούνται θέματα της αρμοδιότητάς τους, να αναθέτει τη σύνταξη εισηγήσεων σε ένα ή περισσότερους από αυτούς και να συγχροτεί επιτροπές μελέτης ειδικών προβλημάτων.

Άρθρο 6

Εγκατάσταση - Λειτουργία

1. Χώροι εγκατάστασης της κλινικής ή του εργαστηρίου είναι οι χώροι που παραχωρούνται για τη διεξαγωγή του διδακτικού - ερευνητικού και νοσηλευτικού έργου. Στο χώρο εγκατάστασης υπάρχει πινακίδα με τον τίτλο της κλινικής ή του εργαστηρίου και το ονοματεπώνυμο του διευθυντή.

2. Το ωράριο εργασίας του προσωπικού είναι αυτό που προβλέπεται για κάθε κατηγορία, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

3. Ο διευθυντής έχει την ευθύνη για την εν γένει λειτουργία της κλινικής ή του εργαστηρίου, τη χρησιμοποίηση οργάνων και υλικών, την παραμονή εργαζομένων σε χώρους όπου πραγματοποιούνται πειραματικές εργασίες και στους οποίους τηρούνται ειδικοί κανόνες ασφαλείας. Για κάθε ερευνητική πειραματική εργασία ο διευθυντής ενημερώνεται πριν από τη διεξαγωγή της και καθορίζει μέσα στα πλαίσια της αποστολής την προτεραιότητα στη χρησιμοποίηση οργάνων και χώρων σε περίπτωση που δεν υπάρχει σχετική απόφαση.

4. Η χρησιμοποίηση ειδικών οργάνων επιτρέπεται μόνο στο προσωπικό της κλινικής ή του εργαστηρίου ή ερευνητές που έχουν ειδική επί των οργάνων εκπαίδευση. Κινητά όργανα και σκεύη, τα οποία παραδίδονται για την διεξαγωγή ερευνητικής πειραματικής εργασίας, επιστρέφονται μετά τη χρησιμοποίησή τους στην κατάσταση που είχαν παραδοθεί.

5. Με εισήγηση του διευθυντή στα αρμόδια όργανα του Ιδρύματος είναι δυνατή η πρόσληψη διακεκριμένων επιστημόνων σε τομείς σχετικούς με τις διδακτικές ερευνητικές και νοσηλευτικές δραστηριότητες της κλινικής ή του εργαστηρίου.

Άρθρο 7

Κανονισμός εκτέλεσης πειραματικών εργασιών και κλινικοεργαστηριακών μελετών στο εργαστήριο

1. Δικαίωμα εκτέλεσης πειραματικών εργασιών έχουν μέλη Δ.Ε.Π. του εργαστηρίου, μέλη Δ.Ε.Π. των χειρουργικών ορθοπαιδικών κλινικών, καθώς και μέλη Δ.Ε.Π. άλλων ειδικοτήτων ή ερευνητές εφόσον το αντικείμενο της έρευνας είναι σχετικό με τους σκοπούς του εργαστηρίου. Για την εκτέλεση πειραματικής εργασίας από ερευνητές που δεν είναι μέλη του εργαστηρίου χορηγείται άδεια μετά από σχετική αίτηση στην οποία αναφέρονται: ο σκοπός της εργασίας, το χρονοδιάγραμμα και οι χειρουργικές τεχνικές, που θα χρησιμοποιηθούν, η χρησιμοποίηση ή μη οργάνων, που δεν διαθέτει το εργαστήριο, οι διατάξεις που διέπουν την εκτέλεση της πειραματικής εργασίας και ο προϋπολογισμός της δαπάνης που θα απαιτηθεί.

2. Κλινικοεργαστηριακές μελέτες εκτελούνται από μέλη Δ.Ε.Π. του Εργαστηρίου, αποκλειστικά ή σε συνεργασία με άλλους ερευνητικούς φορείς. Για τη διενέργεια κλινικοεργαστηριακής μελέτης απαραίτητη προϋπόθεση είναι η εξασφάλιση της τήρησης των όρων που ισχύουν, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της συνθήκης του ΕΛΣΙΝΚΙ (HELSINKY) καθώς και η χορήγηση άδειας από τον αρμόδιο φορέα (Εθνικό Οργανισμό Φαρμάκων) για την ενδεχόμενη χρήση μη εγκεκριμένων φαρμακευτικών ουσιών. Για αυτό απαιτείται έγγραφη δήλωση των ιδίων ότι αποδέχονται τη μεθοδολογία που θα εφαρμοστεί και γνωρίζουν τους κινδύνους στους οποίους πιθανόν εκτίθενται. Εάν κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της μελέτης διαπιστώνεται ότι επιφέρει βλάβη στην υγεία του ασθενούς διακόπτεται αμέσως η εκτέλεση της. Για τις μελέτες κατά τις οποίες γίνεται επιδημιολογικός έλεγχος δεν απαιτείται έγγραφη δήλωση του ασθενούς εφόσον χρησιμοποιούνται μη παρεμβατικές μέθοδοι. Προϋπόθεση όμως στην περίπτωση αυτή είναι ότι η μελέτη γίνεται ανώνυμα και δε θα προσβάλλει την προσωπικότητα του εξεταζόμενου ατόμου. Τα αποτελέσματα των κλινικοεργαστηριακών μελετών δημοσιεύονται ανεξαρτήτως αν συμφωνούν ή μη με τις αρχικές εκτιμήσεις των ερευνητών.

Άρθρο 8

Πόροι

Πόροι της κλινικής και του εργαστηρίου είναι:

α) Οι πιστώσεις οι οποίες προέρχονται από τις δημόσιες επενδύσεις ή τον τακτικό προϋπολογισμό ή την ιδιαίτερη περιουσία του ιδρύματος και οι οποίες χορηγούνται σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζουν οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

β) Τα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 3 του Π.Δ. 159/1984 (Α' 53).

γ) Οι πιστώσεις από άλλες πηγές όπως:

ι) Ετήσια επιχορήγηση από τακτικό προϋπολογισμό και επενδύσεις δημοσίων επενδύσεων από τα διάφορα Υπουργεία Χώρας.

ii) Κληρονομίες, κληροδοτήματα, δωρεές και κάθε άλλη νομική ενίσχυση που προέρχεται από ημεδαπά, ή αλλοδαπά φυσικά και νομικά πρόσωπα προς το Πανεπιστήμιο Αθηνών για κλινική ή το εργαστήριο εφόσον δεν τίθενται όροι που αντιβαίνουν στο σκοπό της κλινικής ή του εργαστηρίου και του Πανεπιστημίου Αθηνών.

δ) Τα κονδύλια που προέρχονται από τα ιδιαίτερα ερευνητικά προγράμματα.

Άρθρο 9

Τηρούμενα βιβλία

Για τις ανάγκες της κλινικής και του εργαστηρίου τηρούνται ακόλουθα βιβλία και στοιχεία:

- Πρωτόκολλο εισερχόμενης - εξερχόμενης αλληλογραφίας.

- Βαθμολόγιο φοιτητών.

Βιβλίο περιουσιακών στοιχείων.
 Δάκελλος οικονομικών στοιχείων κάθε έτους.
 Κατάλογος επιστημονικών οργάνων.
 Αρχείο ασθενών.
 Βιβλίο επιστημονικής δραστηριότητας.
 Βιβλίο μεταβολών του προσωπικού.
 Κάθε άλλο βιβλίο ή στοιχείο που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία ή κρίνεται απαραίτητο.
 Ο Υπουργός Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων αναθέτει τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος διατάγμα-

Αθήνα, 13 Ιανουαρίου 1992

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΚΑΡΑΜΑΝΛΗΣ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
 ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΟΥΦΛΙΑΣ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ

Φ. 0544/21/Σ 19/Μ.3695 (5)

Ανακοίνωση για τη θέση σε ισχύ της Συμφωνίας Ελλάδος - Ουγγαρίας για συνεργασία στον τομέα του τουρισμού Αθήνα, 5.11.1987.

Ο Υπουργείο Εξωτερικών ανακοινώνει ότι η Συμφωνία για συνεργασία στον τομέα του Τουρισμού μεταξύ των Κυβερνήσεων Ελληνικής Δημοκρατίας και της Λαϊκής Δημοκρατίας της Γαβρίας, η οποία υπογράφηκε στην Αθήνα στις 26 Νοεμβρίου 1987 και κυρώθηκε με τον υπ' αριθ. 1970/1991 Νόμο που δημοσιεύθηκε στο υπ' αριθ. 173 Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως Τεύχος Α' της 20ης Νοεμβρίου 1991 τίθεται σε ισχύ,

σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 8 αυτής, την 19ην Δεκεμβρίου 1991.

Αθήνα, 14 Ιανουαρίου 1992

Με εντολή Υπουργού
 Ο Προϊστάμενος της Ειδικής Νομικής Υπηρεσίας
Κ. Π. ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ
 Ειδικός Νομικός Σύμβουλος Α'

ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ

(6)
 Στο Νόμο 1999/91 «Ινστιτούτο Κρητικού Δικαίου, Ινστιτούτο Αιγαίου του Δικαίου της Θάλασσας και του Ναυτικού Δικαίου, Ανωτέρα Εκκλησιαστική Σχολή Ηρακλείου Κρήτης και άλλα θέματα αρμοδιότητας Υπουργείου Δικαιοσύνης» που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 206/24.12.91 (τ. Α'), γίνεται η εξής διόρθωση:

Η εσφαλμένη ημερομηνία θεωρήσεως και θέσεως της Μεγάλης Σφραγίδας του Κράτους: «Αθήνα, 27 Δεκεμβρίου 1991», αντικαθίσταται από την ορθή: «Αθήνα, 24 Δεκεμβρίου 1991».
 (Από το Εθνικό Τυπογραφείο)

(7)
 Στο Νόμο 2000/91 «Για την αποκρατικοποίηση, απλούστευση των διαδικασιών εκκαθάρισης, ενισχύσεως των κανόνων ανταγωνισμού και άλλες διατάξεις» που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 206/24.12.91 (τ. Α'), γίνεται η εξής διόρθωση:

Η εσφαλμένη ημερομηνία θεωρήσεως και θέσεως της Μεγάλης Σφραγίδας του Κράτους: «Αθήνα, 27 Δεκεμβρίου 1991», αντικαθίσταται από την ορθή: «Αθήνα, 24 Δεκεμβρίου 1991».
 (Από το Εθνικό Τυπογραφείο)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ

Κατάλογος Κοινωνικών Υπηρεσιών Πάτρας

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΑΤΡΑΣ

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες (που απασχολούν επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς) του Δήμου Πατρέων που επισκεφθήκαμε για να πραγματοποιήσουμε το ερευνητικό μέρος της Πτυχιακής μας, είναι:

Κοινωνική Υπηρεσία	Αριθμός Κοινωνικών Λειτουργών	Διεύθυνση	Τηλέφωνο
Διευθ. Κοινωνικής Πρόνοιας	7	Κυνάρη 44	317-497
Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός	1	Καρόλου και Αγ. Ανδρέου	620-774
Κ.Α.Π.Η.	2	Συνοικισμός Αγία Λικατερίνη	311-060
Οργανισμός Εργατικής Εστίας	1	Παντανάσσης 4	279-436
Οργανισμός Εργατικής Εστίας	1	Κωστή Παλαμά 13	435-588
Γραφείο Ενημέρωσης του Πολίτη	2	Γούναρη 76	623-731
Πρόταση	2	Γούναρη 76	;
Νοσοκομείο Θώρακος	1	Γηροκομείου 188	622-596 623-535

Νοσοκομείο Παιδών Καραμανδάνειο	1	Συνοικία Διάκου	622-222
Ι.Κ.Α.	1	Κορίνθου 331	336-068
Δ.Ε.Η.	1	Ακτή Δυμαίων 15	329-801
ΚΕ.Φ.Ο	1	Κορυτσάς 109	337-295
Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής	2	Αθανασίου Διάκου και Κουμανιώτου	335-043
Περιφερειακό Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ρίου	10	Ρίο	999-431 999-436
Νοσοκομείο Αγ. Ανδρέας	7	Πατρών και Κλάους	227-960 223-214
Γηροκομείο Κων/πούλειο	1	Συνοικία Γηροκομείου	221-041
Ε.Γ.Α.Α.	3	Ευμήλου 2	321-769

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε

Γνωμοδότηση περί του απορρήτου 9/31-10-88 Εισαγγελία Αρείου
Πάγου

Αθήνα 31 Μαΐ 1980

ΑΓΓΕΛΙΑΣ
ΚΕΙΟΥ ΠΑΓΟΥ

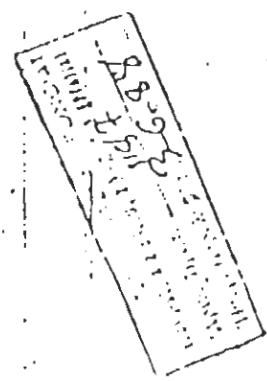
Αρ. 274.9

Π ρ ο ς

Σο Υπουργείο Υγείας Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Διεύθυνση Κοινωνικών Ασφαλίσεων /Τμήμα Β'

Επιτόμια



Είς εκτέλεση των προκηρυσσθέντων και διατυπώνετε με το Γ.Σ. 452/1988 έφ' όσον αφορά την γνώμη μου είναι η ακόλουθη:

I.- Από το άρθρο 4 παρ. 4 του ΒΑ 690/1961 προκύπτει μεταξύ άλλων ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί "υποβλέπουν να τηρούν αυστηρά επιμέλεια για τα ιδιωτικά ασύλωνα" και τους επιτηδύματα ή ζυμωτά κατά την άσκηση του επαγγέλματος ή λόγω της ιδιότητάς τους υποχρεωμένοι να ελεγχθούν ως μέλη της ενώσεως της δικαστικής ή άλλης αρχής για ζητήματα οικογενειακών αποκλίσεων "ορισμένων κρουσμάτων σε σχέση δήλωση της ιδιότητάς τους και της εκ μέλους των υποχρεώσεως να τηρούν το ασύλωνα".

Με τριπλόταξη αυτή ομοειδίζεται ειδικό επαγγελματικό ασύλωνα υπό την κοινωνικών λειτουργών και αντιμετωπίζεται ως μια μέθοδος πρόληψης και αντιμετώπισης των αποκλίσεων, όπως λυόμενοι για εξέταση ενώσεων της δικαστικής ή άλλης αρχής, αυτών μεν οφείλουν να τηρήσουν συστηματική-επιμέλεια για τα ασύλωνα αυτού, ενώ οφείλουν υποχρεωμένοι εις μαρτυρήσαν οφείλουν να καταθέσουν τα τεκτονικά του φαινομένου την ελεγχόμενη υπόθεση (βλκ. συλλογές περιπτώσεις άρθρ. 212 ΠΔ και 371 Π.Κ.).

II.- Γενικά σε κάθε σύγκρουση καθηκόντων όπου η συμπόρευση τους ή ένα επιτέλεση την πορεία του άλλου, διασυνεχίζονται είναι

121 εκ. και 124, Ζησιόδη Ποιν. Δικ. τομ. Α' σελ. 275 ει, Γνωμ. Ζισ. ΑΠ Κ. 680/71 11/84 Ποιν. Χρ. ΑΕ' 183). Επομένως σε κάθε περίπτωση του αντιστοιχούντος ελεγχόμενου του κοινωνικού λειτουργού είναι υπεύθυνα

στατικά αγωγόμενα ιδίως σε ζητήματα διαζυγίου, προσωπικής καταστάσεως των συζύγων, τονικής μέριμνας, επιμέλειας και καθορισμού του τόκου διαμονής του τέκνου των διαζευγμένων κ.λ.π., ο κοινωνικός λειτουργός σταθμίζει κοινά ιδιωτικά ή οικογενειακά περιστατικά από τα εμπιστευθέντα ή περιελθόντα εις γνώση του, είναι ασύμφορο και επομένως μη φανερόμο. Επιφανίζοντας δε στο δικαστήριο ή στην καλούσα αρχή με σαφή ένορκη δήλωση (βλκ. Ηκούροπούλου Εργ. ΚΠΔ άρθρ. 212 αρ. 5 σημ. 4, Ζησιόδη Ποιν. Δικον. 3 τομ. Β σελ 45, 46, 47 Ποιν. Δικον. 5 σελ. 309 σημ. 4) γνωστοποιεί ότι το εξεταζόμενο ζήτημα αποτελεί ιδιωτικό ή οικογενειακό ασύλωνα, που του έχουν εμπιστευθεί ή έμαθε κατά έναν από τους προεκτεθέντες τρόπους

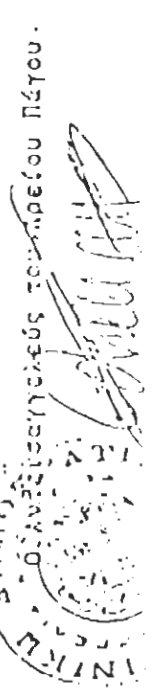
και για το σκοπό οφείλει να τηρήσει επιμέλεια. Τότε ο διαζευγμένος τη δήλωση αυτή ανακριτικής, δικαστικής κ.λ.π. υποχρεούται να εισάγει, της εξέτασής του κοινωνικού λειτουργού για όλα ζητήματα προ-βλεπόμενα άρθρ. 138, Ηκούροπούλου σελ. 212 άρθρ. 212 άρθρ. 5 και 5).

III.- Με τη διαβύλαξη του ασύλωνα η αποκρίση των κοινωνικών λειτουργών αποκτά την ευρύτερη ευθύνη και την κοινωνική διάταξη που τους προσβάλλεται με το άρθρ. 4 παρ. 1-3 του ανωτέρω Βλ, ώστε να αντιμετωπίζονται με ικανοποιητικό τρόπο, σεβασμό και εμπιστοσύνη κάθε όμοιο που προσέρχεται εις αυτούς ζητήματα προστασίας και ασφάλισης τους εις τας κοινωνικές τους ομάδες.

παραζωμένων με τα άρθρ. 1, 2, 3, 4, 5 και 6 του παρόντος
και της προσαρτάς της προσημοκρίσεως (βλκ συναρτ. 4) της Συν-
ταγματικής Δικαιώματα-Α' Λοιμικής Ελευθερίας (σελ. 232, 234 και
236) εκείνου που προστερείται στον κοινωνικό λειτουργό ζητώντας
μέριμνα για τη βελτίωση της βλάβης του. Προς τις συνταγματικές
αυτές αρχές συγκλίνει η ανωτέρω διάταξη του άρθρ. 4 παρ. 4 του
31 690/1961 όταν τονίζει ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί "οφείλουν"
να τηρούν αυστηρή εχεμύθεια στα ιδιαιτέρως και οικογενειακά
ακόρητα και "οφείλουν" να προβαίνουν σε σση δήλωση για την
υποχρέωσή τους να τηρήσουν το απόρρητο αυτό. -

ΙΓ'. - Και τέλος εάν ο κοινωνικός λειτουργός φανερώσει
τα απόρρητα μετά από συναίνεση αυτού που του τα είχε εμπιστευ-
σει, καταρτίζεται, όχι όμως χωρίς αντιρρήσεις, ότι δεν παραβιάζει
την υποχρέωση εχεμύθειας και απόρρητου (πράξ. Χωροφύλακας-Ιταμέτη
εκπ. α. σελ. 186, Τοσόη-Γεωργίου Ερμ. ΠΚ³ αρθρ. 371 αρ. 28 και λοικές
παραπομπές, βλκ. όμως Ζησιόδη Ποιν. Δικον. 3 τομ. Β' σελ. 45, Μπου-
ρλιούλου Ερμ. ΠΚ αρθρ. 371 αρ. 10 σημ. 24 και ιδίως 25). Αντιθέτως
υποχρεούται να τηρήσει εχεμύθεια για όσα απόρρητα περιήλθαν
εις γνώση του κατά την άσκηση του λειτουργήματός του ή λόγω
της ιδιότητός του, όταν τούτο ειρβέλλεται από γενικότερο συμφέ-
ρο (βλκ. Μπουρλιούλος οπ. α. άρθρ. 371 αρ. 10 και σημ. 24), τη σόν-
δωσή του οσοδήποτε σταθμίζει ο κοινωνικός λειτουργός.

Ο Αντιπρόεδρος του Πρωτοδικού Πάτου.



Σαχ.Δ/ση Διοικητή 17
Πληροφορίες Χαρ. Παπαδόπουλος
Πηλείωνο 5231-305

ΘΕΜΑ: Υποχρέωση Κοινωνικών Λειτουργιών για την τήρηση εκτελεστικής σε ιδιωτικά απόρρητα, που έχουν περιέλθει σε γνώση τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

1. Με απόρρητη σχετική ευσταθώς των κοινωνικών λειτουργιών του Τμήματος Κοινωνικής Πρόνοιας Ρεθύμνης, σας έβουθε υπόψη τα ακόλουθα αναφορικά με το θέμα:

α. Όπως είναι γνωστό, οι κοινωνικοί λειτουργοί κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και ειδικότερα κατά τη διάρκεια της ανασυμμόρφωσης "επαγγελματικής σχέσης" με τους εξυπηρετούμενους, πολύ συχνά γίνονται γνώστες ιδιωτικών απορρητών για τα οποία, τις περισσότερες φορές κερδίζονται από τους άμεσα ενδιαφερομένους να τηρήσουν απόλυτη εμπιστευτικότητα. Πρέπει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με τους "κώδικες" επαγγελματικής δεοντολογίας των κοινωνικών λειτουργιών πολλών χωρών, η τήρηση εμπιστευτικότητας για τέτοια ιδιωτικά απόρρητα αποτελεί ρητή υποχρέωση των ορίστων του επαγγελματικού αυτού κλάδου.

β. Στην ελληνική νομοθεσία (β.δ. 690/61 "περί της άσκησης του επαγγέλματος Κοινωνικών Λειτουργιών" ΟΣΚ 163/61 τ.Α') και συγκεκριμένα με τη διάταξη της παραγράφου 4 του άρθρου 4 έχει αντιμετωπισθεί το θέμα. Ειδικότερα σύμφωνα με τη διάταξη αυτή οι κοινωνικοί λειτουργοί:

- (1) Οφείλουν να τηρούν αυστηρά εμπιστευτικότητα για τα ιδιωτικά απόρρητα που τους τα έχουν εμπιστευτεί ή είναι γνωστά σε γνώση τους κατά την άσκηση του επαγγέλματος τους ή λόγω της ιδιότητάς τους διαφυλάσσοντας όμως τις ειδικές για το θέμα διατάξεις του νόμου ή τις ειδικές υπηρεσιακές υποχρεώσεις ή εκείνες που η τήρηση τους επιβάλλεται από ανώτερα τμήμα ή κοινωνικά καθήκοντα.
- (2) Σε περίπτωση που κερδίζονται να εξετασθούν ως μέλη στο Δικαστήριο ή σε άλλη αρμόδια αρχή, πάλι σε τέτοια οικονομικά απόρρητα, οφείλουν να υπακούουν με ειλικρίνεια για την ιδιότητά τους και για την υποχρέωσή τους να τηρούν τα απόρρητα.

του δημόσιου υπαλλήλου, η υποχρέωση τήρησης των απορρητών είναι και από τον "Κώδικα Κώδικα" (άρθρο 72). Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή ο υπάλληλος οφείλει να τηρεί εμπιστευτικότητα, ανεξαρτήτως αν γίνεται ή πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε γνώση του κατά την άσκηση των καθηκόντων του, ιδιαίτερα δε οφείλει να τηρεί εμπιστευτικότητα, για θέματα που κατά τις κρίσιμες διαδικασίες εξαρτώνται απόρρητα και έχουν περιέλθει σε γνώση τους, μεταξύ άλλων, και από την άσκηση της αρμοδιότητάς τους. Στην ίδια διάταξη (παρ. 3) αναφέρεται ότι τυχόν "μερτηρία ή παραπομπή" για τέτοια απόρρητα επιτρέπεται μόνον κατόπιν άδειας του οικείου Υπουργού".

δ. Από το περιεχόμενο του άρθρου 371 του Ποινικού Κώδικα που με διασταλτική ερμηνεία περιλαμβάνει και τους κοινωνικούς λειτουργούς-γιατί η απαρτίωση των προτίμων στη διάταξη αυτή είναι ουδενολογική-προκύπτουν ότι:

- (1) Η γνωστοποίηση των ιδιωτικών απορρητών που τους τα έχουν εμπιστευτεί ή έχουν περιέλθει σε γνώση τους κατά την άσκηση του επαγγέλματος τους ή λόγω της ιδιότητάς τους, χαρακτηρίζεται ως ποινικό αδίκημα που τιμωρείται με φυλάκιση και χρηματική ποινή.
- (2) Η γνωστοποίηση τέτοιων ιδιωτικών απορρητών, όπως ρητά ορίζεται στην παρ. 4 του άρθρου αυτού, δεν αποτελεί αξιόποινη πράξη και επομένως ούτε παραβίαση της επαγγελματικής εμπιστευτικότητας, όταν ενδέχεται αποκτούσε στην εκχώρηση καθήκοντος ή στη διαφορά ενόχου ή δικαιολογημένα "ουσιώδους συμφέροντος του δημόσιου ή του ιδίου του υπαλλήλου ή κάποιου άλλου, που δεν μπορεί να διαφυλαχθεί με άλλον τρόπο.

ε. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 367 του Ποινικού Κώδικα δεν συνιστούν επίσης αξιόποινη πράξη, μεταξύ άλλων:

- (1) Δυσμενείς εκφράσεις που περιέχονται σε έγγραφο δημοσίας αρχής, για αντικείμενα που εμπέτουν στον κύκλο της αρμοδιότητάς των συντακτών του και
- (2) Εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στα πλαίσια άσκησης νομίμων καθηκόντων ή για την άσκηση νόμιμης εξουσίας, πάντοτε όμως με την προϋπόθεση, ότι δεν περιέχουν στοιχεία συκοφαντικής δυσφήμισης ή δεν προκρίνεται σκοπός εξάρτησης εκείνων για τους οποίους αναφέρονται.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΟ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 1988
ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ. ΠΡΩΜ.ΟΙΚ. 1783
ΚΑΙ ΚΟΙΝ. ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝ. ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΤΗΡΗΣΑ Β
1987
29/8/88

Ταχ. Δ/ση: Αριστοτέλους 17
Ταχ. κώδικας: 101 87
Πληροφορίες: Δ. Πανταζοπούλου
Τηλέφωνο: 52 31 567

Όπως οι κοινωνικοί λειτουργοί, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και ειδικότερα κατά τη διάρκεια της αναπαραστέμμενης "επαγγελματικής σχέσης" με τους εξηρητουμένους, πολύ συχνά, όπως είναι γνωστό, γίνονται γνώστες ιδιωτικών απορρήτων για τα οποία τις περισσότερες φορές κελούνται, από τους άμεσα ενδιαφερομένους, να τηρήσουν απόλυτη εχευμένη.

δ. Η Πολιτεία για την απόσκαπτη και επιχοδομητική άσκηση του λειτουργήματος των πιο πάνω οργάνων θέσπισε ειδικές διατάξεις (άρθρο 4 παρ. 4 του Β. Δ 690/61 ΦΕΚ 163/61 τ. Α) σύμφωνα με τις οποίες οι κοινωνικοί λειτουργοί:

- (1) Οφείλουν να τηρούν αυστηρά εχευμένη για τα ιδιωτικά απόρρητα που τους έχουν εμπιστευθεί ή έχουν περιέλθει σε γνώση τους κατά την άσκηση του επαγγέλματος τους ή λόγω της ιδιότητάς τους, διασφαλίζοντας όμως τις ειδικές για το θέμα διατάξεις του νόμου ή τις ειδικές υπηρεσιακές τους υποχρεώσεις ή εκείνες που η τήρηση τους επιβάλλεται από αυστηρά ηθικά ή κοινωνικά καθήκοντα και
- (2) Σε περίπτωση που καλούνται να εξετασθούν ως μάρτυρες στο δικαστήριο ή άλλη αρμόδια αρχή πάνω σε τέτοια οικογενειακά απόρρητα οφείλουν να δηλώνουν με σαφήνεια για την ιδιότητα τους και για την υποχρέωση τους, να τηρούν το απόρρητο.

ε. Το Υπουργείο επανειλημμένα έχει ασχοληθεί με το θέμα με αρρομή σχετικά ερωτήματα περιφερειακών του υπηρεσιών και έχει δώσει κατευθυντήριες οδηγίες όπως η τελευταία εγκύκλιος αρ. 58(Γ68/οικ. 1334/18.6.84) ερωτωντήγραφο της οποίας σας φτάνει συνάψιμου. Με αφομή τα πρόσφατα ερωτήματα του αναφέρονται στο θέμα απευθυνθήκαμε στην Διοργεγία του Εσίου Πίγου με την τετοίθημη ότι οι απόψεις της θα συνέβιαν στον εποικοδομητικό χειρισμό αντιστοχών θεμάτων στα μέλλον.

ΘΕΜΑ: Διερεύνηση κοινωνικών συνθηκών σε περιπτώσεις αφαίρεσης της επιμέλειας Παιδιών και υποχρέωση κοινωνικού λειτουργού για παροχή σχετικών πληροφοριών σε δικαστικές αρχές.

1. - Με αφορή ερωτήματα που υποβλήθηκαν από περιφερειακές υπηρεσίες Κοινωνικής Πρόνοιας αναφορικά με το θέμα, σας γνωρίζουμε τα εξής:

α. Το μέτρο της αφαίρεσης από τον ένα ή και τους δύο γονείς της γονικής μέριμνας των παιδιών τους, ολικά ή μερικά και η ανάθεση της επιμέλειας του προσώπου στον άλλο γονέα ή σε τρίτους αποτελεί έργο της αρμόδιας Δικαστικής Αρχής σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστ. Κώδικα (άρθρο 1532).

β. Το δικαστήριο προκειμένου να αποφασίσει την αφαίρεση του συνόλου της επιμέλειας του τέκνου και την ανάθεση της σε τρίτο, στηρίζεται "υποχρεωτικά σε βεβαίωση αρμόδιας υπηρεσίας", προκειμένου να διεπιστώσει το ήθος, τις βιοτικές συνθήκες και γενικά την καταλληλότητα του προσώπου που θα του αναθέσει το έργο αυτό. Δεν υπάρχει αμβολία ότι αρμόδιες υπηρεσίες για την διερεύνηση των πιο πάνω δεδομένων είναι οι κοινωνικές υπηρεσίες που ασχολούν κοινωνικούς λειτουργούς (βλέπε και εομνηυτικές παρατηρήσεις Γ. Κουδάντου, Παράδοεις Οικογενειακού Δικαίου, Τόμος Β', τρίτη έκδοση μελ. 220) στις οποίες απωδής πτε περιλαμβάνονται οι περιφερειακές υπηρεσίες Κοινωνικής Πρόνοιας του Υπουργείου.

2.-Με την ευκαιρία κρίνουμε απαραίτητο να αναφερθούμε στην αναγκαιότητα διασφάλισης της εμπιστευτικότητας των υπηρεσιακών εγγράφων (εκθέσεις κ.λ.π) στα οποία περιλαμβάνονται πληροφορίες που αποτελούν ατομικά ή οικογενειακά απόρρητα.

3.-Παρακαλούμε να λάβουν γνώση του περιεχομένου της εγκυκλίου αυτής και των επισυναπτόμενων εντύπων όλα οι Κοινωνικοί Λειτουργοί που με οποιαδήποτε σχέση ασχολούνται στην Ίπρεσία σας.

ΕΠΙΣΥΝΕΠΤΟΝΤΑΙ Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

Ως παραπάνω

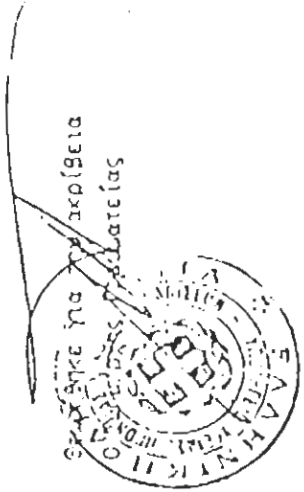
α) Εγκυκλίου 53/Γ6ε/1334

18.6.84

β) Γνωμοδότησης του

Εισαγγελέα του Αρείου Πάγου

Χ. ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ



ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

1. Αποδέκτες για ενέργεια

- Δ/νοσις και τμήματα Κοινων. Πρόνοιας Νοσοσχίων
- 2. Αποδέκτες για κοινοποίηση

α. Γραφεία κ.κ. Γεν. Γραμματέων Περιφερειών

β. Γραφεία κ.κ. Νομαρχών και Επαρχών

γ. Σύμβουλο Κοινωνικών Λειτουργών

Ελλάδας, Τσούτσα 19 Τ.Κ 10683 Αθήνα

δ. Σύλλογο Κοινων. Λειτουργών,

υπαλλήλων Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας

και Κοιν. Ασφαλίσεων

Αρ. πρωτ. 17

ΕΣΤΕΡΗ ΔΙΑΚΟΜΗ

α. Γραφείο κ. Υπουργού

β. Γραφείο κ. Υφυπουργού

γ. Γραφείο κ. Γεν. Γραμματέα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ

Οι Μηχανισμοί Άμυνας του Εγώ (κατά τον Μάνου Ν. 1988,
σελ.61)

ΑΜΥΝΤΙΚΟΙ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ

Όλοι μας χρησιμοποιούμε διάφορες τεχνικές ή μηχανισμούς για ν' ανακουφισθούμε από την εσωτερική ένταση και να προφυλαχθούμε από επώδυνες εμπειρίες. Από τους μηχανισμούς αυτούς μερικοί λειτουργούν συνειδητά, οι πιο πολλοί όμως λειτουργούν ασυνείδητα. Οι ψυχικοί μηχανισμοί που χρησιμοποιούμε *ασυνείδητα* για ν' ανακουφίσουμε το άγχος και να διευθετήσουμε τις συγκρούσεις μας λέγονται αμυντικοί μηχανισμοί. Κάθε ασυνείδητη σύγκρουση, βέβαια, είναι μια ψυχική πάλη που ξεκινά από την ταυτόχρονη εμφάνιση αντιτιθέμενων ή ασυμβίβαστων παρορμήσεων, ενορμήσεων, εσωτερικών ή εξωτερικών απαιτήσεων, π.χ. επιθυμία απαλλαγής από τον αντίζηλο στην οιδιπόδεια φάση πατέρα αλλά και αγάπη προς τον πατέρα.

Υπάρχει μεγάλος αριθμός αμυντικών μηχανισμών και κάθε άτομο μπορεί να χρησιμοποιεί κάποια είδη μηχανισμών. Όσο πιο φυσιολογικό είναι το άτομο τόσο λιγότερες είναι οι ασυνείδητες συγκρούσεις της παιδικής του ηλικίας που δεν έχουν λυθεί, οπότε και μικρότερη η ανάγκη για κινητοποίηση αμυντικών μηχανισμών. Όσο πιο νευρωτικό ή διαταραγμένο στην προσωπικότητά του, τόσο υπάρχουν άλυτες ασυνείδητες συγκρούσεις, που συνεχώς κινητοποιούν αμυντικούς μηχανισμούς, που δημιουργούν συμπτώματα και έκπτωση της διαπροσωπικής ή κοινωνικής ή επαγγελματικής λειτουργίας του ατόμου.

Ορισμένοι μιλούν επίσης για «ώριμους» ή «προσαρμοστικούς» και «ανώριμους» ή «δυσπροσαρμοστικούς» μηχανισμούς ανάλογα με το βαθμό που παραποιείται κυρίως η πραγματικότητα σαν αποτέλεσμα της λειτουργίας του συγκεκριμένου αμυντικού μηχανισμού. Μολονότι η διάκριση αυτή είναι πολύ σχετική, θα λέγαμε π.χ. ότι η *προβολή* και ο *διαχωρισμός* είναι δυσπροσαρμοστικοί μηχανισμοί, ενώ το *χιούμορ*, η *πρόβλεψη* και ο *αλτρουϊσμός* είναι προσαρμοστικοί αμυντικοί μηχανισμοί (μπορεί, όμως, ένας μηχανισμός όπως π.χ. η *άρνηση*, άλλοτε να είναι προσαρμο-

στικός κι άλλοτε δυσπροσαρμοστικός).

Παρακάτω περιγράφουμε τους κυριότερους αμυντικούς μηχανισμούς:

Αναπλήρωση. Ο μηχανισμός αυτός που είναι συνήθως ασυνείδητος μπορεί να είναι και συνειδητός. Με το μηχανισμό αυτό το άτομο προσπαθεί να επανορθώσει, δηλαδή να αναπληρώσει, μια φανταστική ή πραγματική σωματική ανεπάρκεια, π.χ. ένας ανάπηρος γίνεται τυραννικά δεσποτικός. Μπορεί όμως η αναπλήρωση να οδηγεί και σε προσαρμοστική επανόρθωση π.χ. ένας τυφλός να γίνει εξαιρετος μουσικός.

Αλτρουϊσμός. Είναι η προσφορά υπηρεσιών προς τους άλλους συμπεριλαμβανομένης της φιλανθρωπίας και άλλων κοινωνικών δραστηριοτήτων. Πρόκειται για ώριμη και προσαρμοστική τεχνική έμμεσης ή άμεσης ικανοποίησης και αυτοεπιβεβαίωσης του ατόμου.

Αναστροφή. Πρόκειται για τον μηχανισμό όπου μια επιθετική ενόρμηση προς κάποιο άτομο στρέφεται προς τα πίσω (αναστρέφεται) προς τον εαυτό. Θεωρείται ψυχαναλυτικά ως βασικός μηχανισμός της κατάθλιψης (ιδιαίτερα σε άτομα που είχαν αμφιθυμική σχέση με κάποιο άτομο που έχασαν και εμφάνισαν κατόπιν κατάθλιψη – έστρεψαν δηλαδή την επιθετικότητά τους στον εαυτό τους). Μπορεί επίσης ν' αποτελέσει ψυχαναλυτική εξήγηση της υποχονδρίασης ως σωματικής εκδήλωσης επιθετικότητας που απευθύνονταν ουσιαστικά προς άλλους.

Απώθηση. Είναι ο βασικός και πρωταρχικός αμυντικός μηχανισμός που βρίσκεται κάτω από όλους τους άλλους μηχανισμούς. Μοιάζει με ξέχασμα, γιατί η λειτουργία του είναι να ωθεί μη αποδεκτά ψυχικά στοιχεία – ιδέες, φαντασίες, συναισθήματα ή ενορμήσεις – στο ασυνείδητο και ενεργητικά να τα κρατά μακριά από την ενημερότητα και επίγνωση του ατόμου. Άλλοι αμυντικοί μηχανισμοί όπως η *μετατροπή* (στη διαταραχή μετατροπής), η *μετάθεση* (στις φοβίες) κλπ. μπορεί να κινητοποιηθούν σε δεύτερο επίπεδο, για να συμπληρώσουν ή να ενισχύσουν την απώθηση, που είναι όμως ο πρωταρχικός μηχανισμός των διαταραχών αυτών.

Αποτέλεσμα της απώθησης είναι και καθημερινά φαινόμενα, όπως π.χ. αργοπορία ή το ξέχασμα μιας ανεπιθύμητης συνάντησης. Η απώθηση διακρίνεται από την *άρνηση* που είναι ένας άλλος αμυντικός μηχανισμός, στο ότι η απώθηση μας προφυλάγει από την αναγνώριση των συναισθημάτων και σκέψεών μας, ενώ η άρνηση μας προφυλάγει από την αναγνώριση κυρίως της εξωτερικής πραγματικότητας.

Άρνηση. Είναι ο αμυντικός μηχανισμός που λειτουργεί φυσικά ασυνείδητα και με τον οποίο το άτομο αρνείται την ύπαρξη ορισμένων στοιχείων της εξωτερικής κυρίως πραγματικότητας. Π.χ. ο αλκοολικός

αρνείται ότι έχει πει, ενώ ήδη μυρίζει ποτό. Σημασία έχει η άρνηση στις περιπτώσεις ύπαρξης σοβαρής ασθένειας, όπως π.χ. καρκίνου, που μπορεί να καθυστερήσει τη διάγνωσή της (π.χ. μία γυναίκα αρνείται την ύπαρξη μικρού ογκιδίου στο μαστό της που συνεχώς μεγαλώνει για μήνες). Μετά τη διάγνωση μιας σοβαρής ασθένειας η άρνηση μπορεί να επηρεάσει το βαθμό της επίγνωσης της σοβαρότητας της κατάστασης (καθώς το άτομο αρνείται κάποιο μέρος της αλήθειας που δεν αντέχει) και να λειτουργήσει έτσι είτε προσαρμοστικά είτε δυσπροσαρμοστικά.

Αντισταθμιστική συμπτωματολογία (ή αντισταθμιστικός σχηματισμός ή αντιθετικός σχηματισμός). Με το μηχανισμό αυτό ένα άτομο υιοθετεί συναισθήματα, ιδέες, στάση και συμπεριφορά που είναι ακριβώς *αντίθετα* από ασυνειδητες μη αποδεκτές ενορμήσεις. Έτσι π.χ. ένα άτομο με έντονα απωθημένες σεξουαλικές ενορμήσεις μπορεί να παρουσιάζεται έντονα ηθικολόγος, ένα άτομο με έντονα απωθημένες επιθετικές τάσεις ως εξαιρετικά φιλόζωος ή ειρηνιστής κλπ.

Διανοητικοποίηση. Στο μηχανισμό αυτό χρησιμοποιούνται διάφορα διανοητικά αφηρημένα σχήματα σε μια προσπάθεια του ατόμου ν' αποφύγει να έρθει αντιμέτωπο με ασυνειδητες συγκρούσεις και το άγχος που συνεπάγονται. Έτσι π.χ. ένας ασθενής μπορεί ν' αναφέρεται στην «οιδιπόδεια οργή» του χωρίς να αισθάνεται και να εκφράζει κανένα συναισθημα.

Διάσχιση. Ο μηχανισμός αυτός αναφέρεται στον αποχωρισμό οποιασδήποτε ομάδας ψυχικών ή συμπεριφορικών διεργασιών από την υπόλοιπη ψυχική δραστηριότητα του ατόμου, όπως στην αμνησία, στην ψυχογενή φυγή, στην πολλαπλή προσωπικότητα κλπ.

Διαχωρισμός. Στο μηχανισμό αυτό *ενδοβολές* και *ταυτοποιήσεις* αντιθετικού χαρακτήρα παραμένουν ξεχωριστές και έτσι εμποδίζεται η σύνθεση ολοκληρωμένου εαυτού και σταθερής ταυτότητας. Άτομα, που χρησιμοποιούν το μηχανισμό αυτό, βλέπουν τον εαυτό τους και τους άλλους άλλοτε σαν «ολοκληρωτικά καλούς» κι άλλοτε σαν «ολοκληρωτικά κακούς» και χωρίζουν τον κόσμο κάθε φορά σε «ολοκληρωτικά καλούς» ή «κακούς». Ο διαχωρισμός χαρακτηρίζει κυρίως τη μεταιχμιακή διαταραχή της προσωπικότητας.

Εκλογίκευση. Στον αμυντικό αυτό μηχανισμό μη αποδεκτή συμπεριφορά, κίνητρα ή συναισθήματα δικαιολογούνται με τη λογική ή γίνονται συνειδητά ανεκτά με λογικές (αλλά μη σωστές) εξηγήσεις. Έτσι, π.χ. μια γυναίκα περασμένης ηλικίας δικαιολογεί τη μη ανεύρεση συντρόφου με το ότι δε βρέθηκε ποτέ ο κατάλληλος άνδρας.

Εκδραμάτιση. Πρόκειται για μια συμπεριφορική απάντηση (συνήθως πράξη) σε μια ασυνείδητη ενόρμηση ή παρόρμηση με σκοπό την προσωρινή μερική ανακούφιση της εσωτερικής τάσης και την αποφυγή της επίγνωσης της πραγματικής αιτίας. Π.χ. η έντονη και πολλαπλή σεξουαλική συμπεριφορά ενός άνδρα μπορεί να είναι αποτέλεσμα ασυνείδητου άγχους αμφισβήτησης της ανδρικής του ταυτότητας.

Ενδοβολή. Είναι η ασυνείδητη συμβολική εσωτερικοποίηση κάποιας ψυχικής αναπαράστασης ενός αγαπητού ή μισητού εξωτερικού αντικειμένου (= ατόμου) με σκοπό να εγκατασταθεί εσωτερικά σταθερή παρουσία του αντικειμένου. Η ενδοβολή είναι το αντίθετο της προβολής και στα πρώτα χρόνια της ζωής του ατόμου, μαζί με την προβολή, διαδραματίζει σημαντικότατο ρόλο στην ανάπτυξη του εγώ ή εαυτού του ατόμου. Στην περίπτωση του αγαπητού αντικειμένου, το άγχος από τον αποχωρισμό ή η τάση που ξεκινά από την αμφιθυμία προς το αντικείμενο ελαττώνονται. Στην περίπτωση του φοβούμενου ή μισητού αντικειμένου, η εσωτερικοποίηση των κακών ή επιθετικών χαρακτηριστικών του βοηθά ν' αποφευχθεί το άγχος τοποθετώντας συμβολικά αυτά τα χαρακτηριστικά κάτω από τον έλεγχο του ατόμου.

Ενσωμάτωση. Είναι ένας αρχέγονος αμυντικός μηχανισμός στον οποίο η ψυχική αναπαράσταση κάποιου ατόμου ή τμημάτων κάποιου ατόμου αφομοιώνεται μέσα στον εαυτό μέσα από μια διεργασία συμβολικής στοματικής πρόσληψης. Αναπαριστά ειδικό τύπο ενδοβολής και είναι ο πιο πρώιμος μηχανισμός ταυτοποίησης.

Εξιδανίκευση. Με το μηχανισμό αυτό που μπορεί να είναι και συνειδητός, ένα άτομο υπερεκτιμά συνειδητά ή ασυνείδητα μια ιδιότητα ή όψη κάποιου άλλου ατόμου που θαυμάζει. Έτσι, βέβαια, μπορεί και να καλύψει το άγχος από μια δικιά του ανεπάρκεια.

Καταστολή. Σε αντίθεση με την *απόθηση*, που είναι ασυνείδητη διεργασία, η καταστολή είναι ο *συνειδητός* έλεγχος και αναστολή μιας μη αποδεκτής ενόρμησης, συναισθήματος ή ιδέας, π.χ. η συνειδητή προσωρινή καταστολή μιας επώδυνης εμπειρίας.

Ματαιώση. Είναι ο μηχανισμός με τον οποίο ένα άτομο εκδραματίζει συμβολικά με αντίθετο τρόπο κάτι μη αποδεκτό απέναντι στο οποίο το εγώ πρέπει να αμυνθεί. Η εκδραμάτιση επαναλαμβάνεται πολλές φορές με σκοπό την ανακούφιση του άγχους, που προέρχεται από μη αποδεκτές ασυνείδητες ενορμήσεις. Πρόκειται για αρκετά πρωτόγονο αμυντικό μηχανισμό, ένα είδος μαγικής εξιλεωτικής πράξης, που παρατηρείται συνήθως στην ψυχαναγκαστική καταναγκαστική διαταραχή, π.χ. καταναγκα-

στικό επαναληπτικό πλύσιμο των χεριών (σαν εξιλεωτική κάθαρση από μη αποδεκτές σεξουαλικές ή επιθετικές ενορμήσεις).

Μετάθεση. Με το μηχανισμό αυτό συναισθήματα, ιδέες ή επιθυμίες μεταφέρονται από το αρχικό τους αντικείμενο σε ένα πιο αποδεκτό υποκατάστατο. Είναι ο βασικός μηχανισμός που ψυχαναλυτικά θεωρείται ότι δημιουργεί τις φόβιες συμπληρώνοντας την *απόθηση* και ακολουθούμενος από αποφυγή του φοβικού πια υποκατάστατου (π.χ. μετάθεση της επιθετικότητας ενός παιδιού και του φόβου τιμωρίας γι' αυτήν από τον πατέρα σ' ένα σκύλο και δημιουργία φοβίας των σκύλων). Μετάθεση, όμως, ανευρίσκεται σαν μηχανισμός και στις καθημερινές εκδηλώσεις της ζωής, όπως όταν ένα άτομο «βγάζει» το θυμό στην οικογένειά του, ενώ απευθύνονταν ο θυμός αυτός βασικά προς το αφεντικό του.

Μετατροπή. Ο μηχανισμός αυτός παίρνει τις ασυνείδητες συγκρούσεις που αλλιώς θα προκαλούσαν άγχος και τις δίνει συμβολική εξωτερική έκφραση μέσω κάποιου σωματικού συμπτώματος, τις μετατρέπει δηλαδή σε σωματικά συμπτώματα. Εμφανίζεται σε ποικιλία καταστάσεων από το φυσιολογικό άτομο ως την επιληψία και τη σχιζοφρένεια και αποτελεί το βασικό μηχανισμό που ακολουθεί την *απόθηση* στη *διαταραχή μετατροπής* (ή υστερική νεύρωση τύπου μετατροπής). Έτσι π.χ. το χέρι κάποιας γυναίκας μπορεί ξαφνικά να παραλύσει σαν αποτέλεσμα μιας μη αποδεκτής παρόρμησης να μαχαιρώσει τον άπιστο σύζυγό της.

Μετουσίωση (ή εξευγενισμός ή εξύψωση). Ο μηχανισμός αυτός μεταστρέφει μη αποδεκτές ενορμήσεις – σεξουαλικές και επιθετικές – σε κανάλια που είναι προσωπικά και κοινωνικά αποδεκτά. Έτσι π.χ. επιθετικότητα μπορεί να μετουσιωθεί σε συναγωνιστικά αθλήματα, μη αποδεκτή σεξουαλικότητα σε καλλιτεχνία κλπ.

Μόνωση (του συναισθήματος). Πρόκειται για τον αποχωρισμό μιας ιδέας ή μνήμης από τη συνοδό συναισθηματική της επένδυση και γενικά για την απομάκρυνση των συναισθημάτων από τη συνείδηση. Ο αμυντικός αυτός μηχανισμός είναι χαρακτηριστικός σε ψυχαναγκαστικό-καταναγκαστικό στυλ ζωής και σε ψυχαναγκαστική καταναγκαστική διαταραχή της προσωπικότητας και χρησιμοποιείται για να προφυλάξει τα άτομα αυτά από απειλητικά ή μη αποδεκτά συναισθήματα, σεξουαλικά ή επιθετικά. Έτσι π.χ. ένα άτομο μπορεί να μιλά χωρίς κανένα συναίσθημα για το πως θάθελε να σκοτώσει τη γυναίκα του, χωρίς να νιώθει καθόλου το μίσος που τον πλημμυρίζει. Μπορεί όμως η μόνωση να βοηθά κι ένα άτομο, π.χ. ένα γιατρό ογκολόγο να μη νιώθει την έκταση και την ένταση του πόνου που σχετίζεται με την κατάσταση των ασθενών του και που

κυριολεκτικά θα τον παρέλγε λειτουργικά. Στην ψυχαναγκαστική-καταναγκαστική νεύρωση, βέβαια, η μόνωση θεωρείται ψυχαναλυτικά ως ο βασικός μηχανισμός, που ακολουθείται από την *αντισταθμιστική συμπτωματολογία* και τη *ματαιώση*, ενώ στην ψυχαναγκαστική καταναγκαστική διαταραχή της προσωπικότητας ή σε ανάλογο στυλ ζωής η μόνωση σχετίζεται στενά με το μηχανισμό της *διανοητικοποίησης*.

Παλινδρόμηση. Είναι ο μηχανισμός με τον οποίο ένα άτομο υφίσταται μια μερική ή ολική επιστροφή-οπισθοχώρηση σε παιδικά σχήματα συμπεριφοράς ή σκέψης, τα οποία χαρακτηρίζουν πρωϊμότερα στάδια της ψυχοσεξουαλικής ανάπτυξης. Παλινδρόμηση παρατηρείται σε πολλές ψυχιατρικές καταστάσεις και ιδιαίτερα στη σχιζοφρένεια, αλλά και στον ύπνο, το παιγνίδι, τη σωματική αρρώστια. Ψυχαναλυτικά, η παλινδρόμηση θεωρείται ότι μπορεί επίσης να βρίσκεται στη βάση της καλλιτεχνικής ή επιστημονικής δημιουργίας ορισμένων ατόμων (*παλινδρόμηση στην υπηρεσία του εγώ*).

Πρόβλεψη. Πρόκειται για την προετοιμασία και σχεδιασμό με ρεαλιστικό τρόπο σε αναμονή ενός μελλοντικού επώδυνου γεγονότος ώστε να ελαττωθεί αποτελεσματικά το άγχος, π.χ. προσεκτική προετοιμασία για την απώλεια αγαπημένου προσώπου.

Προβολή. Είναι ο μηχανισμός με τον οποίο το άτομο αποδίδει σε κάποιο άλλο άτομο εκείνες τις γενικά ασυνείδητες δικές του ιδέες, σκέψεις, ενορμήσεις, κίνητρα και συναισθήματα που του είναι ανεπιθύμητα ή απαράδεκτα. Η προβολή προφυλάγει το άτομο από το άγχος που προκύπτει από μια εσωτερική σύγκρουση. Εξωτερικεύοντας κάθε τι το απαράδεκτο, το άτομο αντιμετωπίζει αυτό το απαράδεκτο σαν μια κατάσταση ξέχωρη απ' αυτό. Η προβολή μπορεί να χρησιμοποιείται τόσο από άτομα που είναι εκτός πραγματικότητας (π.χ. μια παραληρητική ιδέα καταδίωξης μπορεί να είναι η προβολή της εσωτερικής επιθετικότητας στο περιβάλλον) όσο και από υγιή άτομα (όπως π.χ. η απόδοση κινήτρων, ιδεών, συμπεριφοράς του ενός συζύγου στον άλλο και τανάπαλιν). Ρατσιστικές, θρησκευτικές κλπ. προκαταλήψεις και φανατισμοί βασίζονται επίσης στην προβολή.

Προβλητική ταυτοποίηση. Ο μηχανισμός αυτός μοιάζει με την προβολή στο ότι περιλαμβάνει κατά βάση προβολή εσωτερικών απαράδεκτων στοιχείων στο περιβάλλον. Διαφέρει από την προβολή, όμως, στο ότι το άτομο ταυτόχρονα αισθάνεται και τα στοιχεία που προβάλλει (π.χ. επιθετικά τμήματα του εαυτού του και των αντικειμένων) και την απειλή από το αντικείμενο στο οποίο προβλήθηκαν τα ασυνείδητα στοιχεία (ενώ

στην προβολή νιώθει μόνο την απειλή). Το αποτέλεσμα είναι ταυτοποίηση με το αντικείμενο αλλά και προσπάθεια ελέγχου του αντικειμένου. Παρατηρείται συχνά σε μεταιχμιακή διαταραχή της προσωπικότητας και σχετίζεται με το *διαχωρισμό*.

Συμβολισμός. Με το μηχανισμό αυτό μια ιδέα ή αντικείμενο παίρνει τη θέση ενός άλλου με βάση κάποια κοινή πλευρά ή ποιότητα και στα δύο. Ο συμβολισμός στηρίζεται στην ομοιότητα και στο συσχετισμό. Τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται προστατεύουν το άτομο από το άγχος που συνδέεται με την αρχική ιδέα ή αντικείμενο. Ο μηχανισμός αυτός χρησιμοποιείται, όπως ήδη αναφέρθηκε, στο σχηματισμό των ονείρων καθώς και στο σχηματισμό συμπτωμάτων, όπως *μετατροπή, ψυχαναγκασμούς, καταναγκασμούς κλπ.*

Ταυτοποίηση. Είναι ο μηχανισμός με τον οποίο ένα άτομο διαμορφώνει τον εαυτό του σύμφωνα με κάποιο άλλο άτομο, οπότε ο εαυτός του μεταβάλλεται κατά το μάλλον ή ήττον μόνιμα. Βασίζεται στην *ενδοβολή* ή την *ενσωμάτωση* στοιχείων ή χαρακτηριστικών βασικών μορφών του περιβάλλοντος, όπως οι γονείς.

Υποκατάσταση. Με το μηχανισμό αυτό ένα άτομο αντικαθιστά μια μη εφικτή ή μη αποδεκτή επιθυμία, ενόρμηση, συναίσθημα, σκοπό ή αντικείμενο με κάτι άλλο περισσότερο αποδεκτό (π.χ. στη μετάθεση, η υποκατάσταση του πατέρα με κάποιο ζώο).

Χιούμορ. Ο μηχανισμός αυτός επιτρέπει την έκφραση βασικά αγχογόνων συναισθημάτων και ιδεών χωρίς την πρόκληση άγχους (τόσο στο άτομο που τον χρησιμοποιεί όσο και στους άλλους που συμμετέχουν) με εστιασμό στην αστεία ή ειρωνική πλευρά τους. Έτσι απαγορευμένες επιθυμίες – σεξουαλικές ή επιθετικές – μπορούν να εκφραστούν με μορφή αστείου και να μην εκδραματισθούν.

Σημ.: Το DSM-III-R επίσης περιγράφει αμυντικούς μηχανισμούς (τους οποίους ο κλινικός μπορεί να προσθέσει στον Άξονα II). Κατά το DSM-III-R οι αμυντικοί μηχανισμοί είναι τύποι συναισθημάτων, σκέψεων ή συμπεριφορών που είναι σχετικά ακούσιοι και εμφανίζονται ως απάντηση στην αντίληψη της ύπαρξης ψυχικού κινδύνου. Σκοπός τους είναι να *κρύψουν* ή να *ανακουφίσουν* συγκρούσεις ή *εσωτερικούς* ή *εξωτερικούς* στρεσογόνους παράγοντες που δημιουργούν άγχος.

Οι αμυντικοί μηχανισμοί που περιγράφει το DSM-III-R είναι: εκδραμάτιση, αυτιστική φαντασία (υπερβολική ονειροπόληση), άρνηση, υποτίμηση, μετάθεση, διάσχιση, εξιδανίκευση, διανοητικοποίηση, μόνωση, παθητική επιθετικότητα, προβολή, εκλογίκευση, αντισταθμιστική συμπτωματολογία, απώθηση, σωματοποίηση (έντονη ενασχόληση με σωματικά συμπτώματα δυσανάλογα προς οποιαδήποτε πραγματική σωματική διαταραχή), διαχωρισμός, καταστολή, ματαίωση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ασημακοπούλου Μ. και Ζάρναρη Ο., Άρθρο: «Το Κράτος Πρόνοιας και η Κοινωνική Εργασία», Περιοδικό «Εκλογή», Απρίλιος 1984, σελ.3-6.

Βαριδάκη Λιλύ, Σημειώσεις από το Μάθημα: “Κοινωνική Εργασία με Άτομα III”.

Breton Margot, Άρθρο: “Partnerships for empowerment”, Περιοδικό «Social Action», Volume One, Number Two, 1993.

Γ’ Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργιών, Αθήνα 1987.

Davies Martin, «The Essential Social Worker», Εκδόσεις «Arena», London 1994.

Delois Kate, Άρθρο: « The Organizational Context of Empowerment Practice: Implications for Social Work Administrations», Social Work / Volume 40, Number 2 / Μάρτιος 1995.

Δημοπούλου Λαγωνίκα, Σημειώσεις από το μάθημα: «Κοινωνική Εργασία με Άτομα III, Ε’ Εξάμηνο», Αθήνα 1994.

Διεθνή Κείμενα, (Μέρος Πέμπτο, Διεθνή Κείμενα, «Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου». Αποφάσεις που Υιοθετήθηκαν από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών στις 10 Δεκεμβρίου 1948).

Εξάρχου Οριέττα, Άρθρο: «Νέοι Προσανατολισμοί στη Κοινωνική Εργασία», Περιοδικό «Εκλογή», Σεπτέμβριος - Δεκέμβριος 1976, σελ.3-7.

Ζωγράφου Ανδρέας, Σημειώσεις από το Μάθημα «Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα, Θεωρία και Πράξη της Κοινωνικής Εργασίας με Κοινότητα”, Πάτρα, Φεβρουάριος 1992.

Ζωγράφου Ανδρέας, Σημειώσεις από το Μάθημα: “Οργάνωση και Διοίκηση Κοινωνικών Υπηρεσιών”, Πάτρα Σεπτέμβριος 1992.

Ιατρίδης Δημήτρης, «Κοινωνική Πολιτική και Κοινωνική Εργασία», Β’ Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργιών», 1981, σελ.30-42.

Ιατρίδης Δημήτρης, Άρθρο: “Κοινωνικός Σχεδιασμός στην Ελλάδα. Πρόνοια ή Αδιαφορία”, Περιοδικό «Εκλογή», Απρίλιος 1980, σελ.3-9.

Ιατρίδης Δημήτρης, «Σχεδιασμός Κοινωνικής Πολιτικής», Εκδόσεις «Gutenberg», Αθήνα 1990.

John Corden and Michael Preston - Shoot, «Contracts in Social Work Community Care, The Independant Voice of Social Work», Εκδόσεις «Gower», London 1987.

Καλούρη Αντωνοπούλου Ράνυ, “Παιδαγωγική Ψυχολογία. Γενική Ψυχολογία Γ”, Εκδόσεις «Έλλην», Αθήνα 1994.

Καλούτση Ασπασία, Άρθρο: “Σύγχρονα Προγράμματα Κοινωνικών Υπηρεσιών: Αρχές - Έννοιες. Αναφορά στον Ελληνικό Χώρο”, Περιοδικό «Εκλογή», Λύγουστος 1982, σελ.75-93.

Κατσαρού Φανή, “Κοινωνική Πρόνοια και Κοινωνικές Υπηρεσίες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση”, Εισηγήτρια: Φανή Κατσαρού, MSW, L.I.C.S.W., Επίκουρος Καθηγήτρια Κοινωνικής Εργασίας, Τ.Ε.Ι Πατρών.

Καφαντάρη Αναστασία, Άρθρο: “Οι Κρατικές Κοινωνικές Υπηρεσίες από τη Σκοπιά του Κοινωνικού Λειτουργού”, Περιοδικό «Κοινωνική Εργασία», τεύχος 5ο, 1987, σελ.35-42.

Κορρέ Ελισσάβεν και Ρήττα Αννέτα, Πτυχιακή Εργασία: «Οργάνωση και Λειτουργία του Δικτύου των Κοινωνικών Υπηρεσιών στην Πάτρα», Πάτρα Νοέμβριος 1994.

Κουσίδου Τ., Άρθρο: «Η Επαγγελματική Ανάπτυξη του Προσωπικού στις Κοινωνικές Υπηρεσίες και Οργανώσεις», Περιοδικό «Εκλογή», Λύγουστος 1985, σελ.86-97.

Κρεμαλής Κώστας, “Κοινωνική Πρόνοια”, Εκδόσεις “Σάκουλα”, Αθήνα 1990.

Lacey Rou, Άρθρο: «Τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Κοινωνική Εργασία», Περιοδικό «Εκλογή», Οκτώβριος - Νοέμβριος - Δεκέμβριος 1987, σελ.163-176.

Lindley Richard, «The Essential Social Worker», «Routledge and Kegan Paul», London 1986.

Μαλακιώση Λοΐζου Μαρία, “Συμβουλευτική Ψυχολογία”, Β’ Έκδοση «Ελληνικά Γράμματα», Αθήνα 1994.

Μάνου Νίκος, “Βασικά Στοιχεία Κλινικής Ψυχιατρικής”, Εκδόσεις «University Studio Press, Εκδόσεις Επιστημονικών Βιβλίων & Περιοδικών», Θεσσαλονίκη 1988.

Margolin Leslie, «Under the Cover of Kindness. The Invention of Social Work», University of Virginia, 1997.

Μαστρογιάννης Ιωάννης, “Κοινωνική Πρόνοια, Εισαγωγή - Ιστορία - Οργάνωση - Διοίκησης Φορέων - Προγράμματα”, Σημειώσεις κατά τας παραδόσεις του Καθηγητού, Αθήνα 1968.

Mathieu Marguerite, Μετάφραση-Περίληψη: Θ. Παπαφλέσσα, Άρθρο: “Η Επιβίωση του Επαγγέλματος με Ποιές Προϋποθέσεις;”, Περιοδικό «Εκλογή», Απρίλιος 1985, σελ.18-24.

Mayer E John and Timms Noel, “The Client Speaks. Working Class Impressions of Casework”, Εκδόσεις «Routledge and Kegan-Paul», London 1970.

Meyer Carol, Άρθρο: «Τι Μας Κάνει Κοινωνικούς Λειτουργούς;», Απόδοση στα Ελληνικά: Μ. Ασημακοπούλου, Χ. Βάγια, Περιοδικό «Εκλογή», Αύγουστος 1983.

Moffett Jonathan, «Concepts in Casework Treatment», Εκδόσεις «Routledge and Kegan Paul», London 1979.

Μουζακίτης Χρήστος, Σημειώσεις από το Μάθημα: «Δεοντολογία της Κοινωνικής Εργασίας», Τ.Ε.Ι. Αθήνας, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.

Νομικού Αντωνία, Σημειώσεις στο Μάθημα Α’ Εξαμήνου: “Εισαγωγή στην Κοινωνική Εργασία”, Τ.Ε.Ι Πάτρας.

Παπαδοπούλου Κατσορίδου Χρυσούλα, “Κοινωνική Εργασία με Ομάδες. Μια Μορφή Προσέγγισης για Συνεργασία και Δράση”, Εκδόσεις «Ελλην», Αθήνα 1993.

Παπαφλέσσα Θ., «Βασικά Προγράμματα Κοινωνικής Προστασίας», Αθήνα 1984.

Παπαφλέσσα Θ., Άρθρο: «Οργάνωση και Διοίκηση των Κοινωνικών Υπηρεσιών», Περιοδικό «Εκλογή», Αύγουστος 1985, σελ.57-71.

Παρασκευοπούλου Ιωάννου Ν., “Κλινική Ψυχολογία. Διάγνωση, Πρόληψη και Θεραπεία των Ψυχικών Διαταραχών”, Αθήνα 1988.

Parry Glenny, «Ψυχολογικές Κρίσεις και η Αντιμετώπισή τους», Μετάφραση: Ντενίς Ρόντα, Επιμέλεια: Νίκος Ε. Δέγλερης, Εκδόσεις: «Ελληνικά Γράμματα», Αθήνα 1993.

Perlman Harris Helen, “Κοινωνική Εργασία με Άτομα. Μια Διεργασία - Λύσης Προβλημάτων”, Μετάφραση Ασπασίας Καλούτση, Εκδόσεις «Ατλαντίς», Αθήνα 1957.

Richardson Ann, “Participation, Concepts in Social Policy I”, Εκδόσεις: «Routledge and Kegan Paul», London 1983.

Σπουδαστήριο Κοινωνιολογίας ΠΑΣΠΕ, Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών, «Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών», Εκδόσεις «Κοινωνιολογική και Ανθρωπολογική Βιβλιοθήκη- Gutenberg», Αθήνα 1994.

Σταθόπουλος Πέτρος, Άρθρο: «Κοινωνικός Σχεδιασμός», Εκδόσεις «Έλλην», Αθήνα 1994.

Σταθόπουλος Πέτρος, “Μια Γενική Θεώρηση”, Εκδόσεις «Έλλην», Αθήνα 1995.

Στασινοπούλου Όλγα, “Κράτος Πρόνοιας, Ιστορική Εξέλιξη - Σύγχρονες Θεωρητικές Προσεγγίσεις”, Εκδόσεις Κοινωνιολογική & Ανθρωπολογική Βιβλιοθήκη - Gutenberg, Αθήνα 1992.

Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος (Σ.Κ.Λ.Ε.), “Το Έργον του Κοινωνικού Λειτουργού εις τα Διάφορα Πλαίσια Εργασίας”, Αθήνα 1974.

Τζόνσον Τουρνά Αμαλία, Σημειώσεις για το Μάθημα: “Μέθοδοι Κοινωνικής Εργασίας (Συνέντευξη)”, Πάτρα 1995.

Τζόνσον - Τουρνά Α., Άρθρο: «Η Εμπραθητική Λειτουργία του Ψυχοθεραπευτή: Καταλύτης στην Ψυχοθεραπεία», Περιοδικό «Εκλογή», Οκτώβριος - Νοέμβριος - Δεκέμβριος 1992.

Τσαούσης Δ. Γ., «Η Κοινωνία του Ανθρώπου», Εκδόσεις «Gutenberg», Αθήνα 1987.

Χαραλάμπους Μαίρη, Όμιλία που δόθηκε σε Συνέδριο οργανωμένο από το ΙΑΚΕ, : «Η Θέση της Κοινωνικής Εργασίας στο Σημερινό Κόσμο, Τι Μπορεί να Προσφέρει στην Αντιμετώπιση των Προβλημάτων της Εποχής μας», 1914/1991, σελ.1-36.

Unesco, Τόμος 111, 1983.

Wax John, Μετάφραση: Βάγια Χριστίνα, Άρθρο: «Η θεωρία της Ισχύος στην Κοινωνική Εργασία», Social Service Review (Vol.45, Sept.1971) pg.274-288.

Webb A. Stephen, Άρθρο: «My Client is Subversive! Partnership and Patronage in Social Work», Περιοδικό: «Social Work and Social Sciences Review», Volume 5 (1), London 1994.

