

**“Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΥΠΑΡΞΗΣ  
ΕΠΟΠΤΗ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΗΣ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ”**

**ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ**

**ΜΑΝΙΑΔΑΚΗ ΙΩΑΝΝΑ**

**ΣΤΥΛΙΑΝΟΥ ΧΡΙΣΤΙΝΑ**

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ**

**ΚΑΛΠΙΝΗ – ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΧΡΥΣΗ**

**ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ**



Πτυχιακή εργασία για την λήψη πτυχίου στην Κοινωνική Εργασία από  
τη Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας στη Σχολή Επαγγελματών Υγείας και  
Πρόνοιας του Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος  
(Α.Τ.Ε.Ι.) Πάτρας

**ΠΑΤΡΑ ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2004**

Η επιτροπή για την έγκριση της πτυχιακής εργασίας

Υπογραφή:

Υπογραφή:

Υπογραφή:

## ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

Καταρχήν θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε το Θεό, που μας κράτησε υγιείς και μας έδωσε δύναμη, να εργαστούμε για την παρούσα μελέτη.

Ακόλουθα θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την κυρία Χρυσή Καλπίνη – Παπαδοπούλου, Καθηγήτρια Εφαρμογών του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Α.Τ.Ε.Ι. Πάτρας και επόπτρια της εργασίας μας, για την πολύτιμη συνεργασία της, τις υποδείξεις και την βοήθειά της, καθώς και τον κύριο Κουτσογιάννη Κων/νο, στατιστικολόγο, για την συμβολή του στον τελικό σχηματισμό του ερωτηματολογίου της έρευνας.

Επίσης, ευχαριστούμε: την κυρία Βάσω και Ντίνα Αθανασοπούλου, Ψυχολόγους του Κέντρου Ψυχικής Υγιεινής Πάτρας, για την παροχή βιβλιογραφίας και υλικού από την εργασία που πραγματοποίησαν με θέμα “Εποπτεία σε ομάδα”, που παρουσιάστηκε σε σεμινάρια στο ΚΕΚ του Κέντρου Ψυχικής Υγιεινής.

Πολύ σημαντική ήταν εξάλλου και η διάθεση που έδειξαν οι επαγγελματίες Κοινωνικοί Λειτουργοί των υπηρεσιών και ιδρυμάτων, που επισκεφθήκαμε για την διεξαγωγή του ερευνητικού μέρους της εργασίας, διάθεση για την οποία αισθανόμαστε ευγνώμονες.

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

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση του βαθμού εφαρμογής εποπτείας στους επαγγελματίες Κ.Λ.. Πάτρας και της χρησιμότητας της, ώστε να εντοπιστούν ενδεχόμενα προβλήματα και τρόποι (μέτρα) αντιμετώπισής τους.

Η έλλειψη συγγραμμάτων και γενικότερα επαρκών αναφορών στην Ελληνική βιβλιογραφία, σχετικά με την εποπτεία καθώς και η έλλειψη αναφορών στην διεθνή βιβλιογραφία, υποδεικνύει τη χρησιμότητα της συγκεκριμένης εργασίας.

Η μελέτη του θέματος περιλαμβάνει τα παρακάτω κεφάλαια.

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μία εισαγωγή στο πρόβλημα και στους στόχους, που η συγγραφική ομάδα έχει θέσει, όσον αφορά αυτή τη μελέτη.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στη μεθοδολογία, που ακολουθήθηκε στο σύνολο της εργασίας.

Το τρίτο κεφάλαιο στηρίζεται σε δέκα άξονες. Στον πρώτο άξονα παρουσιάζετε η ιστορική αναδρομή, όσον αφορά την Κοινωνική Εργασία. Ο δεύτερος άξονας περιλαμβάνει την δεοντολογία του επαγγέλματος του Κοινωνικού Λειτουργού. Ο τρίτος άξονας αναφέρεται στην εποπτεία, ξεκινώντας από μια συνοπτική παρουσίαση των χαρακτηριστικών της, για να συνεχίσει με την ανάλυση της διαφοράς εποπτείας προσωπικού (που ασχολείται η εργασία μας) και εποπτείας σπουδαστών. Ακόλουθα παρουσιάζονται οι τομείς άσκησης της εποπτείας και οι τεχνικές της.

Ο τέταρτος άξονας περιλαμβάνει την παρουσίαση του ρόλου του Επόπτη, την εξουσία και υπευθυνότητα του, τις γνώσεις και δεξιότητες, τις ηγετικές και διδακτικές ικανότητες, που πρέπει να διαθέτει, για να ακολουθήσουν οι παράγοντες, που επηρεάζουν το έργο του. Επίσης, ακολουθούν τα χαρακτηριστικά και προσόντα, που πρέπει να διαθέτει ώστε να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στο έργο του καθώς και η αυτοκριτική, που πρέπει να γίνεται στο διοικητικό του έργο.

Ο πέμπτος άξονας παρουσιάζει την λειτουργία και σημασία του προγραμματισμού καθώς και την έννοια των αντικειμενικών σκοπών καταλήγοντας στην αναγκαιότητα της εφαρμογής του.

Ο έκτος άξονας αναφέρεται στην αξιολόγηση της επίδοσης, αναλύοντας τους σκοπούς, τις μεθόδους, τη διαδικασία και τα πλαίσια εφαρμογής της και καταλήγει με προτάσεις για την αντιμετώπιση ενδεχόμενων προβλημάτων, που πηγάζουν απ' αυτήν.

Στο έβδομο άξονα γίνεται μια πλήρη παρουσίαση της διαδικασίας του ελέγχου για να συνεχίσει με την ανάλυση του, ως απαραίτητη λειτουργία, στην εφαρμογή της εποπτείας.

Απ' την άλλη ο όγδοος άξονας περιλαμβάνει την ανάλυση της εποπτείας στην Κοινωνική Εργασία κάνοντας λόγο για τον σκοπό της εποπτείας στην Κ.Ε., για το διπλό ρόλο του διοικητικού και επαγγελματία Επόπτη – Κ.Λ., για τις τεχνικές και μεθόδους επαγγελματικής εποπτείας, για να καταλήξει σε μια σύντομη κριτική άποψη των επαγγελματικών μεθόδων εποπτείας από διάφορους συγγραφείς.

Τέλος, ο ένατος άξονας περιλαμβάνει τις επιδράσεις της εποπτείας στις γρήγορες κοινωνικές – τεχνολογικές αλλαγές και στις κοινωνικές οργανώσεις, ενώ ο δέκατος άξονας παρουσιάζει τα μέτρα για την παροχή αποτελεσματικής εποπτείας.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την περίληψη της έρευνας, που πραγματοποιήθηκε στους επαγγελματίες Κ.Λ..

Το πέμπτο κεφάλαιο αποτελεί μια εισαγωγή στον σκοπό και στόχους της έρευνας μας και κατόπιν παρουσιάζεται ο εννοιολογικός προσδιορισμός και καταλήγει με την διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων, με βάση τα οποία διαμορφώθηκε το ερωτηματολόγιο της έρευνάς μας.

Το έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τη μεθοδολογία της έρευνας παρουσιάζοντας αρχικά το είδος, το δείγμα και τα εργαλεία, που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνά μας, για να καταλήξει στην περιγραφή της διαδικασίας συλλογή δεδομένων.

Το έβδομο κεφάλαιο αποτελεί μια ανάλυση των δεδομένων της έρευνας. Παρουσιάζει την κωδικοποίηση – στατιστική ανάλυση των δεδομένων, το αποτέλεσμα της έρευνας για να καταλήξει σ' ένα οριστικό συμπέρασμα. Παράλληλα, επιχειρείται μία σύγκριση με προηγούμενη μελέτη στο ίδιο θέμα.

Το ένατο κεφάλαιο περιλαμβάνει τις προτάσεις – παρεμβάσεις από πλευράς οργάνωσης και επόπτη, για την εφαρμογή και ύπαρξη αποδοτικής

εποπτείας στο χώρο των Κ.Λ., με βάση τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας και τη βιβλιογραφία, που χρησιμοποιήθηκε.

Παρουσιάζεται η βιβλιογραφία, όλα τα ξενόγλωσσα, ελληνόγλωσσα και μεταφρασμένα βιβλία, καθώς επίσης και όλα τα άρθρα (ελληνόγλωσσα – ξενόγλωσσα, μεταφρασμένα) της εφημερίδας “Εκλογή” που χρησιμοποιήθηκαν για τις ανάγκες της εργασίας μας.

Τέλος, το Παράρτημα που περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο της έρευνας και τα επαγγελματικά δικαιώματα των Κ.Λ.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ .....	i
ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	ii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΕΛΕΤΗΣ .....	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	viii

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ.....	1
1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	1
1.2.1. Επιμέρους Στόχοι .....	2
1.3. ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ .....	2

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ..... 5

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

3.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	7
3.2. Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ.....	9
3.3. ΕΠΟΠΤΕΙΑ .....	13
3.3.1. Εισαγωγή.....	13
3.3.2. Ορισμοί.....	14
3.3.3. Συνοπτική παρουσίαση των χαρακτηριστικών εποπτείας .....	15
3.3.4. Διαφορές εποπτείας προσωπικού και εποπτείας σπουδαστών ..	16
3.3.5. Τομείς άσκησης εποπτείας .....	18
3.3.6. Τεχνική της εποπτείας .....	21
3.4. ΕΠΟΠΤΗΣ .....	28
3.4.1.Εισαγωγή.....	28
3.4.2. Ορισμοί.....	30
3.4.3. Ο ρόλος του επόπτη.....	31
3.4.4. Εξουσία και υπευθυνότητα του επόπτη .....	36
3.4.5. Γνώσεις και δεξιότητες του επόπτη.....	38
3.4.6. Ηγετικές και διδακτικές ικανότητες του επόπτη.....	41

3.4.7. Παράγοντες που επηρεάζουν το έργο του επόπτη .....	43
3.4.8. Χαρακτηριστικά και προσόντα του καλού επόπτη .....	45
3.4.9. Αυτοκριτική στο διοικητικό του έργο .....	46
<b>3.5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ.....</b>	<b>47</b>
3.5.1. Εισαγωγή.....	47
3.5.2. Ορισμός.....	48
3.5.3. Η λειτουργία του προγραμματισμού .....	48
3.5.4. Η έννοια των αντικειμενικών σκοπών .....	49
3.5.5. Η σημασία του προγραμματισμού .....	50
3.5.6. Αναγκαιότητα του προγραμματισμού.....	50
<b>3.6. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ .....</b>	<b>51</b>
3.6.1. Εισαγωγή.....	51
3.6.2. Ορισμός.....	52
3.6.3. Η έννοια της αξιολόγησης και ο σκοπός .....	52
3.6.4. Η αναγκαιότητα της αξιολόγησης.....	53
3.6.5. Μέθοδοι αξιολόγησης .....	54
3.6.6. Πλαίσια εφαρμογής της αξιολόγησης.....	59
3.6.7. Διαδικασία της αξιολόγησης .....	60
3.6.8. Προτάσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων που προκύπτουν από την αξιολόγηση .....	61
<b>3.7. ΕΛΕΓΧΟΣ .....</b>	<b>62</b>
3.7.1. Εισαγωγή.....	62
3.7.2. Ορισμός.....	62
3.7.3. Ο έλεγχος ως απαραίτητη λειτουργία στη διαδικασία της εποπτείας.....	63
3.7.4. Η διαδικασία του ελέγχου .....	63
3.7.5. Η λειτουργία του ελέγχου.....	64
<b>3.8. ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ</b>	
3.8.1. Εισαγωγή.....	65
3.8.2. Ορισμοί.....	65
3.8.3. Σκοπός εποπτείας στην κοινωνική εργασία.....	67
3.8.4. Ο επόπτης στο διπλό ρόλο του διοικητικού και του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού .....	69
3.8.5. Απόψεις όσον αφορά το ρόλο του επόπτη γενικότερα στην Κ.Ε..	70



3.8.6. Τεχνικές που χρησιμοποιεί ο επόπτης στην Κ.Ε..	71
3.8.7. Μέθοδοι επαγγελματικής εποπτείας στη Κ.Ε..	74
3.8.8. Κριτική άποψη των μεθόδων επαγγελματικής εποπτείας στην Κ.Ε..	80
3.9. Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΣΤΙΣ ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ..	82
3.10. ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ.....	84

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV:**

4.1. ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	85
---------------------------------	----

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ V: ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

5.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ.....	88
5.2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ .....	89
5.3. ΣΥΝΤΟΜΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	89
5.4. ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ.....	91

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

6.1. ΕΙΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	92
6.2. ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	92
6.3. ΕΡΓΑΛΕΙΑ .....	93
6.4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	94

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII: ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

7.1. ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ .....	95
7.2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ .....	95
7.3. ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	117
7.4. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	119

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ..... 121**

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... 123**

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... 128**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

• Διάγραμμα στηλών και κυκλικής παράστασης (Α) κ' (Β).....	24
• Διάγραμμα συνάρτησης – μεταβλητών (Γ).....	25
• Τεχνικές προγραμματισμού: i) διάγραμμα Gantt.....	26
ii) διάγραμμα Pert .....	28

Συνομογραφίες που περιλαμβάνονται στο κείμενο της εργασίας.

- Α.Τ.Ε.Ι. : Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα.  
Κ.Λ. : Κοινωνικός Λειτουργός.  
Κ.Ε. : Κοινωνική Εργασία.  
Π.Π.Γ.Ν.Π. : Περιφερειακό Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Πατρών.  
Κ.Ψ.Υ. : Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής.  
Ε.Ι.Α.Α. : Εθνικό Ίδρυμα Αποκατάστασης Αναπήρων/ Παραπληγικών.  
Ε.Ι.Κ. : Εθνικό Ίδρυμα Προστασίας Κωφών κ' Βαρήκων.  
σελ. : σελίδα.  
κ.α. : και άλλα.  
ο.π. : όπως παραπάνω.  
κ.λ.π. : και τα λοιπά.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1. ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

Στην σημερινή, πολύπλοκη και συνεχώς μεταβαλλόμενη κοινωνία, που μαστίζεται από σοβαρά προβλήματα, όπως τα ναρκωτικά, η βία, η ανεργία, η μοναξιά, η ανυπαρξία ουσιαστικών ανθρώπινων σχέσεων, το επάγγελμα της Κοινωνικής Εργασίας εμφανίζεται να είναι απαραίτητο. Πρόκειται για ένα ανθρωπιστικό επάγγελμα, που συμβάλλει τόσο στην επίλυση των παραπάνω προβλημάτων όσο και διάφορων άλλων. Όμως σ' αυτό το τόσο δύσκολο έργο, που έχει ως αντικείμενο τον άνθρωπο, είναι απαραίτητη η ύπαρξη εποπτείας ως μέσο, βοηθητικό, εκπαιδευτικό, υποστηρικτικό για την άσκηση του αποτελεσματικού του έργου.

Παρόλα αυτά μέσα από διάφορες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί διαπιστώθηκε, πως η εποπτεία δεν εφαρμόζεται εντατικά, ενίοτε και σπάνια. Γεγονός που δυσκολεύει τους επαγγελματίες Κ.Λ. και το έργο τους.

Στην συγκεκριμένη λοιπόν μελέτη, επιχειρείται να παρουσιαστεί η έννοια της εποπτείας και η σπουδαιότητά της, οι ρόλοι που μπορεί να διαδραματίσει ο Επόπτης κατά περίπτωση. Παράλληλα, περιλαμβάνει τις διαδικασίες, που μπορεί να ασχοληθεί ο Επόπτης, ώστε να είναι αποτελεσματικός (προγραμματισμός, αξιολόγηση, έλεγχος) με βάση βέβαια τα στοιχεία που αντλήσαμε απ' την Ελληνική βιβλιογραφία και τις ελάχιστες αναφορές, που εντοπίσαμε στη διεθνή.

### 1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Βασικός σκοπός της μελέτης αυτής είναι η συγκέντρωση και η παρουσίαση πληροφοριών που αφορούν την εποπτεία ως έννοια και τον ρόλο που δύναται να διαδραματίσει στην λειτουργία διαφόρων κοινωνικών υπηρεσιών και στην αποτελεσματικότητα του έργου τους.

Η μελέτη αυτή σκοπεύει να αναδείξει την αναγκαιότητα ύπαρξης της εποπτείας στον χώρο της κοινωνικής εργασίας και την αναγκαιότητα του σκοπού που έχει να επιτελέσει μέσω του έργου του κοινωνικού λειτουργού.

Επιπρόσθετα, σκοπός της μελέτης είναι η προσέγγιση των ρόλων του επόπτη, όσον αφορά τη συνεργασία του ίδιου με τους επαγγελματίες Κ.Λ., την παροχή γνώσεων, ειδικών και γενικών σχετικά με τον χειρισμό περιπτώσεων, την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση διαθέσιμων πηγών κοινότητας και την βελτίωση της αποδοτικότητας των επαγγελματιών Κ.Λ. μέσω ελέγχου και αξιολόγησης.

### 1.2.1. Επιμέρους Στόχοι

- Η άσκηση εποπτείας στις κοινωνικές υπηρεσίες της Πάτρας απαραίτητο να είναι σε μικρότερο βαθμό ελλιπής, γεγονός που θα βελτιωθεί με την παρέμβαση της κρατικής οργάνωσης
- Η πλειοψηφία των Κ.Λ αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα της και γι' αυτό επιθυμούν να εποπτεύονται, γεγονός που ενισχύει την ανάγκη υλοποίησης της εποπτικής διαδικασίας, στις κοινωνικές υπηρεσίες.
- Η εφαρμογή της εποπτείας να συμβάλλει στην επαγγελματική ανάπτυξη των Κ.Λ. και στη βελτίωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους, μέσω εκπαιδευτικών σεμιναρίων και επιμορφωτικών προγραμμάτων.
- Η εφαρμογή της εποπτείας να δίνει δυνατότητες προσωπικής ανάπτυξης του Κ.Λ. και να συμβάλλει στην ψυχική υγεία και ισορροπία μέσω της διαβίου εποπτικής διαδικασίας.
- Η πλειοψηφία των επαγγελματιών Κ.Λ. θεωρεί απαραίτητη την ύπαρξη Επόπτη, του οποίου ο ρόλος είναι απαραίτητο να βελτιωθεί, και να χαρακτηρίζεται κυρίως ως υποστηρικτικός και μεσολαβητικός.

### 1.3. ΟΡΙΣΜΟΙ ΟΡΩΝ

**ΕΠΟΠΤΕΙΑ:** "Η εποπτεία είναι μια εκπαιδευτική διεργασία κατά την οποία ένα άτομο με αναμφισβήτητα εφόδια γνώσης και ικανότητας, αναλαμβάνει την ευθύνη να εκπαιδεύσει ένα άτομο με λιγότερα εφόδια".

(Abel's, 1977, σελ. 31)

**ΕΠΟΠΤΗΣ:** "Ο επόπτης είναι το μέλος μιας υπηρεσίας επιχείρησης, που βρίσκεται στα πρώτα επίπεδα της ιεραρχίας και ο οποίος φροντίζει για την αύξηση των γνώσεων, τη διευκόλυνση του εποπτευόμενου σε δυσκολίες, που αναφέρονται στην επαγγελματική του σχέση και για την εφαρμογή των μεθόδων και τεχνικών".

(Παπαφλέσσα Ν., Τόμος Ζ', Αύγουστος 1985, Τεύχος 67<sup>ο</sup>, σελ. 67)

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:** "Είναι η εργασία που εκτελείται ευσυνείδητα και με πλήρη γνώση των σχετιζόμενων με αυτή λεπτομερειών από μέρους του ατόμου και αποβλέπει σε συγκεκριμένο σκοπό".

(Λιάντα Μ., 1996, σελ. 25)

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:** "Είναι μια πορεία άμβλυνσης ζωτικών δυσκολιών ζωής, μια διεργασία, όπου υλοποιείται η έννοια της μεσολάβησης (mediation) ανάμεσα στον Κοινωνικό Λειτουργό και την οργανωμένη κοινωνία".

(Παπαϊωάννου Κ., 1998, σελ.17)

**ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ:** "Η επιστήμη που ασχολείται με τον άνθρωπο και προσπαθεί να τον κατανοήσει ως άτομο, αλλά και ως οργανισμό, που αντιδρά ή που προσαρμόζεται στο περιβάλλον του".

(Κουφάκου Κ., 1984, σελ. 13)

**ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:** "Ασχολείται με την συμπεριφορά του ανθρώπου σε σχέση με την εργασία του. Στην ευρεία της έννοια, μελετά το νόημα της εργασίας για τον άνθρωπο, την συμβολή της στη βιολογική και κοινωνική εξέλιξη του ανθρώπου και στην ανάπτυξη της προσωπικότητάς του".

(Κουφάκου Κ., 1989, σελ. 13-14)

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ:** "Η ικανότητα του επόπτη να διατυπώνει με σαφήνεια τους αντικειμενικούς σκοπούς της εργασίας, να οργανώνει τις δραστηριότητες των υπαλλήλων, να διευθύνει, να ελέγχει την εργασία και να συντονίζει τα διάφορα καθήκοντα".

(Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 43)

**ΕΛΕΓΧΟΣ:** "Ορίζεται ο μηχανισμός μέσω του οποίου ανιχνεύονται τα λάθη και διορθώνονται οι αποκλίσεις στο έργο μιας κοινωνικής υπηρεσίας".

(Παπαφλέσσα Ν., Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 7<sup>ο</sup>, σελ. 60)

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ:** "Αξιολόγηση της επίδοσης είναι η συστηματική εκτίμηση του εργαζομένου, η οποία αναφέρεται στην εκτέλεση της εργασίας του και τις δυνατότητες του εξέλιξη"

(Γεωργόπουλος Γ.Δ., 1987, σελ. 44)

**ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ:** "Η Κοινωνική Εργασία ως εφαρμοσμένη Κοινωνική Επιστήμη, πειθαρχεί σ' ένα επιστημονικό σύστημα, το οποίο βασίζεται στις αρχές και τους κανόνες, που απορρέουν από τα ανθρωπιστικά και δημοκρατικά ιδεώδη και από τα ανθρώπινα δικαιώματα".

(Καλλινικάκη Θ., 1998, σελ. 72)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η παρούσα μελέτη για τη συγγραφή της, βασίζεται σε στοιχεία από Έλληνες και ξένους ερευνητές συγγραφείς και από Εκπαιδευτικούς Κ.Λ. Όμως, τόσο λόγω της έλλειψης, όσο και της παλαιότητας των στοιχείων σχετικά με ορισμένα θέματα καθοριστικής σημασίας, για την εποπτεία στην Κοινωνική Εργασία και εν γένει στους επαγγελματίες Κ.Λ., καθιστά αναγκαία την ανάπτυξη και άλλων μεθόδων συγκέντρωσης υλικού.

Πρωταρχικά, η ανυπαρξία ελληνικής βιβλιογραφίας ερευνητικών μελετών και συγγραμμάτων για την άσκηση της εποπτείας στους χώρους εργασίας των επαγγελματιών Κ.Λ., η άγνοια των περισσότερων Κ.Λ. σε συνδυασμό με την καθολική έλλειψη της εποπτείας στις σύγχρονες ελληνικές υπηρεσίες και ιδρύματα (με βάση στοιχεία προηγούμενης έρευνας, για λήψη πτυχίου, που πραγματοποιήθηκε πριν 14 χρόνια) έκανε επιτακτική την ανάγκη διεξαγωγής έρευνας για την εκτίμηση της κατάστασης σήμερα.

Έτσι, λοιπόν, αναζητήθηκαν πληροφορίες από εργαζόμενους επαγγελματίες Κ.Λ. από:

- Π.Π.Γ.Ν.Π.
- Γενικό Νοσοκομείο Πατρών "Αγ. Ανδρέας".
- Νομαρχιακό Γενικό Νοσοκομείο Παίδων "Καραμανδάνειο".
- Κέντρο Ψυχικής Υγιεινής.
- Κέντρο ερευνών για θέματα ισότητας των δύο φύλων.
- Κ.Ε..Θ.Ε.Α.
- Σύλλογος "Το Χαμόγελο του Παιδιού".
- Κωνσταντοπούλειος Οίκος Ευγηρίας και Χρόνιων Παθήσεων.
- Δημοτικό Βρεφοκομείο Πατρών.
- Εθνικό Ίδρυμα Αποκατάστασης Αναπήρων – Παραπληγικών Πάτρας (Ε.Ι.Α.Α.).
- Εθνικό Ίδρυμα Προστασίας Κωφών και Βαρήκων (Ε.Ι.Κ.).
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Παραπληγικών.
- Κέντρο Παιδικής Μέριμνας Αρρένων "Σκαγιοπούλειο".



- Κέντρο Παιδικής Μέριμνας Αρρένων "Σκαγιοπούλειο".
- Θεραπευτικό Παιδαγωγικό Κέντρο Απροσάρμοστων Παιδιών "Η Μέριμνα".
- Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας.
- Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Πατρέων Κ.Α..π.

Εξάλλου, προκειμένου να συγκεντρωθούν στοιχεία κυρίως για θέματα εγκυρότητας και αξιοπιστίας στην έρευνας καθώς και για να ανιχνευθεί ο σύγχρονος προβληματισμός γύρω από την εποπτεία, η συγγραφική ομάδα προχώρησε σε – ηλεκτρονική – επικοινωνία με δύο πανεπιστήμια του εξωτερικού, στα οποία όμως δεν βρέθηκε πρόσφατη (και παρόμοια) έρευνα με το θέμα της εποπτείας στους επαγγελματίες Κ.Α..

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ**

### **ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ**

#### **3.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Το ελληνικό κράτος είχε αναγνωρίσει από νωρίς την ανάγκη εκπαίδευσης και θεσμοθέτησης των επαγγελματιών που εργάζονταν στις υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας και στους φορείς κοινωνικής πολιτικής. Έτσι, το 1937, ιδρύεται στην Αθήνα η "Ελευθέρα Σχολή Κοινωνικής Πρόνοιας" όπου στόχο έχει την επιστημονική κατάρτιση των κοινωνικών εργατών, όπως ονομάζονταν τότε οι κοινωνικοί λειτουργοί. Όμως με την έναρξη του πολέμου η Σχολή κλείνει και η πρώτη προσπάθεια για την επιστημονική κατάρτιση των κοινωνικών λειτουργών διακόπτεται. (Σταθόπουλος Π., 1996, σελ. 161-162).

Ωστόσο, η κοινωνική εργασία ως επάγγελμα, εμφανίστηκε στην Ελλάδα στη διάρκεια της δεκαετίας του 1940, καθώς ιδρύεται ειδικό τμήμα κοινωνικής εργασίας, τριετούς φοίτησης στο Αμερικάνικο Κολέγιο, το 1947. Ένα χρόνο αργότερα ιδρύεται η σχολή κοινωνικών λειτουργών της ΧΕΝ, με πρόγραμμα διάρκειας ενός έτους. Αργότερα, προστίθεται ένα ακόμη έτος θεωρητικής κατάρτισης και ένα δοκιμαστικής εργασίας. Την οικονομική συμπαράσταση είχε αναλάβει η παγκόσμια ΧΕΝ, και η "Βασιλική Πρόνοια". Ο χρόνος λειτουργίας διατηρήθηκε μέχρι και το 1985, με την επωνομασία Ανωτέρα Σχολή Κοινωνικής Εργασίας του Ι.Α.Κ.Ε.. (Μουζακίτης Χ., 1998).

Ο θεσμός του κοινωνικού λειτουργού αναγνωρίστηκε επίσημα στην Ελλάδα το 1959 και κατοχυρώθηκε ως επάγγελμα, σύμφωνα με την έκδοση του Ν.Δ. 4018 "Περί του θεσμού των κοινωνικών λειτουργιών" (ΦΕΚ 247/12.11.1959). (Καλλινικάκη Θ., 1998).

Στη διάρκεια των ετών 1959 έως 1960, λειτούργησε η Σχολή Κοινωνικής Πρόνοιας, (του Β.Ε.Ι.), που αφορούσε αποφοίτους ανωτάτων σχολών. Στη συνέχεια ιδρύθηκε η σχολή κοινωνικής πρόνοιας του Βασιλικού

Εθνικού Ιδρύματος με διάρκεια φοίτησης 2 ετών, όμως η λειτουργία της σχολή έληξε το 1962. Την ίδια χρονιά, ξεκινά η Σχολή Διακονισσών Κοινωνικών λειτουργών μονοετούς φοίτησης για όσους είχαν αποφοιτήσει από θεολογικές σχολές και λίγο αργότερα μετετράπη σε σχολή τριετούς φοίτησης για αποφοίτους οκτατάξιου γυμνασίου. Παράλληλα, υπάρχει και η σχολή κοινωνικών λειτουργών της εταιρείας προστασίας ανηλίκων με τριετή φοίτηση. (Μουζακίτης Χ., 1998).

Ο σύνδεσμος κοινωνικών λειτουργών Ελλάδας (ΣΚΛΕ) ιδρύθηκε το 1954 με αρχικό αριθμό μελών 96 άτομα, με παραρτήματα σε διάφορα μέρη της Ελλάδας. Ο σύνδεσμος αυτός ύστερα από 40 χρόνια σχεδόν ύπαρξή του, αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ των επαγγελματικών κοινωνικών λειτουργών με σκοπό την ουσιαστική πληροφόρηση των ίδιων. (Μουζακίτης Χ., 1998).

Ωστόσο, αξίζει να σημειωθούν διάφορες άλλες οργανώσεις που σχετίζονται με την ανάπτυξη και την ποιοτική αναβάθμιση της κοινωνικής εργασίας όπως:

Το Συμβούλιο Επιμόρφωσης στην κοινωνική εργασία, το οποίο ιδρύθηκε το 1956, με κύριο σκοπό τη μορφωτική αναβάθμιση των κοινωνικών λειτουργών μέσω σεμιναρίων, συνεδρίων, εκδόσεις βιβλίων και ξένων εργασιών. (Μουζακίτης Χ., 1998).

Η Ένωση Πτυχιούχων Πανεπιστημιακών Σχολών Κοινωνικής Εργασίας (ΕΠΣΚΕ) με έτος ίδρυσης 1971, από απόφοιτους κοινωνικής εργασίας πανεπιστημίων εξωτερικού, με κύριο σκοπό την προαγωγή της κοινωνικής επιστήμης και την εκπροσώπηση της και σε άλλους επιστημονικούς κλάδους (ο.π.).

Το Ι.Α.Κ.Ε.. με έτος ίδρυσης το 1975 και σκοπό την προαγωγή της εκπαίδευσης των κοινωνικών λειτουργών.(ο.π.)

Ακολουθώντας το πρώτο διάταγμα του 1959, εκδόθηκε το δεύτερο κατά σειρά σπουδαιότητας το 1961, "Περί ασκήσεως του επαγγέλματος των κοινωνικών λειτουργών" (ΒΔ 690/1961, ΦΕΚ 163/1961). Το διάταγμα αυτό περιελάμβανε χορήγηση της άδειας άσκησης του επαγγέλματος, τα καθήκοντα, τις υποχρεώσεις και τις απαγορεύσεις. (Καλλινικάκη 1998).

Το 1965 το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού αναβαθμίστηκε στην υπαλληλική ιεραρχία, όπου στο άρθρο 9 συγκεκριμένα (ΦΕΚ 72/1965 τεύχος Α) οι κοινωνικοί λειτουργοί κατατάσσονται μεταξύ των πρώτων υπαλλήλων σε κατηγορία δημοσίου και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου.

Ακόμη, το 1978, ορίζονται ξεχωριστοί τομείς δράσης σύμφωνα με το Π.Δ.891/7.12.1978 (ΦΕΚ 21 τεύχος Α). Συγκεκριμένα, "Περί καθορισμού του αντικειμένου εργασίας των κοινωνικών λειτουργών" καθορίζονται μεμονωμένα: Κοινωνική Πρόνοια, η Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Εργασία, Εκπαίδευση, Εγκληματικότητα και Κοινοτική Οργάνωση και Ανάπτυξη. (ο.π.).

Ένα σημείο που χρειάζεται να τονισθεί ιδιαίτερα και το οποίο είχε επιπτώσεις σε όλο το φάσμα των κοινωνικών υπηρεσιών και μάλιστα στην ποιοτική προσφορά της κοινωνικής εργασίας, ήταν η έλλειψη οργανωμένων κοινωνικών υπηρεσιών, εκτός ίσως από ορισμένες παραδοσιακές υπηρεσίες. Η έλλειψη αυτή, είχε ως συνέπεια ο κοινωνικός λειτουργός να κατευθύνεται από άτομα που ήταν άσχετα με την κοινωνική εργασία και κατά κύριο λόγο οι κοινωνικοί λειτουργοί να ενεργούν σαν "ελεύθεροι σκοπευτές" χωρίς καμία ουσιαστική εποπτεία. Η εποπτεία είναι αναπόσπαστη από την άσκηση της κοινωνικής εργασίας γιατί αποτελεί όχι μόνο μέσο ελέγχου με σκοπό την σωστή εφαρμογή της, αλλά κυρίως ένα μέσο μάθησης προαγωγής γνώσεων και δεξιοτήτων. (Μουζακίτης Χ., 1998, σελ. 19).

### **3.2. Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ**

Στη σημερινή εποχή η ζωή χαρακτηρίζεται κατά κοινή ομολογία ως πολύπλοκη και συνεχώς αλλάζουσα. Η πολυποίκιλη και πολυπροβληματική κοινωνία, έχει ανάγκη από το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού ωστόσο, η ανάγκη αυτή δεν είναι κατανοητή για την πλειονότητα και αυτό συμβαίνει διότι είναι δύσκολο να περιγραφεί και να εξηγηθεί. Είναι ένα επάγγελμα με μεγάλες ποικιλίες και διαφοροποίηση. Οι κοινωνικοί λειτουργοί, ως επί το πλείστον, εμπλέκονται σε μία ευρεία έκταση ενεργειών και σε πολύ διαφορετικά μεταξύ τους πλαίσια εργασίας. Μερικοί εργάζονται εντατικά με

άτομα και οικογένειες, ενώ άλλοι εργάζονται με μικρές ομάδες, οργανισμούς και κοινότητες. Μερικοί αναλαμβάνουν συμβουλευτικό ρόλο και άλλοι είναι ψυχοθεραπευτές (κατόπιν βέβαια παρακολούθησης ειδικών σεμιναρίων και μεταπτυχιακών σπουδών, στο αντικείμενο της συμβουλευτικής). (Μουζακίτης Χ., 1998, σελ. 6).

Η κοινωνική εργασία ως εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη, υιοθετεί ένα ορθολογιστικό σύστημα μεθόδων και τεχνικών που βασίζονται και επηρεάζονται από έναν κώδικα αξιών. Ο κώδικας αξιών της κοινωνικής εργασίας απορρέει από τα ανθρωπιστικά και δημοκρατικά ιδεώδη και από τα ανθρώπινα δικαιώματα. Αυτός ο κώδικας αξιών διαμορφώνει τη δεοντολογία του επαγγέλματος, στην οποία οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να τηρούν αυστηρά κατά την άσκηση του επαγγέλματος όχι μόνο για την προστασία των εξυπηρετούμενων τους, αλλά και για την περιφρούρηση του κύρους του επαγγέλματος. (Καλλινικάκη Θ., 1998, σελ. 72).

Οι αξίες ενός επαγγέλματος αναφέρονται στα πιστεύω που επικρατούν για τον άνθρωπο, στους επικρατούντες όρους της ζωής, στην επιλογή των μέσων για την επίτευξη στόχων. Πιο συγκεκριμένα, οι αξίες αντιπροσωπεύουν ιδεώδη σχετικά με το πώς ο κόσμος χρειάζεται να είναι και πώς τα άτομα πρέπει να συμπεριφέρονται. Ιδιαίτερως, η Κοινωνική Εργασία διαθέτει πολυάριθμες αξίες που διατυπώνονται σε διάφορα επίπεδα και συγκεκριμένα. (Μουζακίτης Χ., 1998).

Σε αυτή τη βάση, παρατίθενται οι παρακάτω αξίες που θα πρέπει κατά κύριο λόγο να χαρακτηρίζουν την συμπεριφορά του Κ.Λ.:

**A. Ευπρέπεια:** Ο Κοινωνικός Λειτουργός χρειάζεται να έχει υψηλές αξιώσεις για την προσωπική του συμπεριφορά και τον ρόλο του. Δεν θα πρέπει να συνδέεται, να συμμετέχει ή να εγκρίνει την ανεντιμότητα, την απάτη ή την παραποίηση (ο.π.).

**B. Ικανότητα και επαγγελματική ανάπτυξη:** Ο Κοινωνικός Λειτουργός θα πρέπει να παραμένει πιστός στην επαγγελματική εφαρμογή και στην εκτέλεση επαγγελματικών λειτουργιών. Δεν θα πρέπει να παραποιεί επαγγελματικά προσόντα, εκπαίδευση, εμπειρία ή σχέση με επαγγελματικές ομάδες (ο.π.).

**Γ. Υπηρεσία:** Ο Κοινωνικός Λειτουργός θα πρέπει να θεωρεί ως αρχική και βασική υποχρέωση την υπηρεσία του επαγγέλματος και την τήρηση των αρχών της κοινωνικής εργασίας. Ο ίδιος έχει την τελική ευθύνη για την

ποιότητα της υπηρεσίας που αναλαμβάνει και επιτελεί. Επίσης, είναι απαραίτητο ο κοινωνικός λειτουργός να δραστηριοποιείται όσον αφορά στην παρεμπόδιση των πράξεων που χαρακτηρίζονται ως απάνθρωπες ή σκοπεύουν σε διάκριση του ατόμου (ο.π.).

**Δ. Ακεραιότητα:** Ο Κοινωνικός Λειτουργός, κυρίως εξαιτίας του ανθρωπιστικού χαρακτήρα που έχει το επάγγελμά του, είναι απαραίτητο να συμπεριφέρεται με απaráμιλλη ακεραιότητα και αμεροληψία. Πρέπει να είναι σε ετοιμότητα και να αντιδρά σε ενδεχόμενες πιέσεις που παρεμβαίνουν στην άσκηση επαγγελματικής διακριτικότητας ή εχεμύθειας. Παράλληλα, βέβαια, δε θα πρέπει να εκμεταλλεύεται επαγγελματικές σχέσεις για προσωπικά οφέλη (ο.π.).

**Ε. Επιστήμη και έρευνα:** Ο Κοινωνικός Λειτουργός που εμπλέκεται σε κοινωνική μελέτη και έρευνα πρέπει να καθοδηγείται από ανάλογους επιστημονικούς κανόνες. Αναλογίζεται τις πιθανές συνέπειες που μπορεί να έχει η έρευνα αυτή στον άνθρωπο βεβαιώνει πως η συγκατάθεση των μετεχόντων είναι εθελοντική και της προστατεύει από ενδεχόμενη σωματική ή ψυχολογική ταλαιπωρία. Επιπρόσθετα, η συλλογή πληροφοριών θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από εμπιστευτικότητα και τα αποτελέσματα να σκοπεύουν στο ανθρώπινο συμφέρον (ο.π.).

Σε γενικές γραμμές ο επαγγελματίας Κ.Λ. θα πρέπει να έχει ως κύριο μέλημά του την εξυπηρέτηση των πελατών με αφοσίωση και χωρίς διακρίσεις που να σχετίζονται με τη φυλή, το χρώμα, το φύλο, το θρήσκευμα, τις πολιτικές προτιμήσεις, την ηλικία ή και τον σεξουαλικό προσανατολισμό του εξυπηρετούμενου. Αποτελεί επαγγελματική υποχρέωσή του να τους ενημερώνει σχετικά με τους κινδύνους, τα δικαιώματα, τις ευκαιρίες και τις υποχρεώσεις τους απέναντι στις κοινωνικές υπηρεσίες που της προσφέρονται. Ωστόσο, ο κοινωνικός λειτουργός οφείλει να τερματίζει τις επαγγελματικές σχέσεις με τους πελάτες του, όταν οι υπηρεσίες και οι σχέσεις δεν είναι απαραίτητες και δεν εξυπηρετούν πλέον τα συμφέροντά τους. Βέβαια, ο τερματισμός πραγματοποιείται αφού προηγουμένως έχει ο ίδιος προειδοποιήσει εγκαίρως για την λήξη της συνεργασίας (ο.π.).

Σύμφωνα με την Καλλινικάκη (1998) η ύπαρξη κανόνων δεοντολογίας θεωρείται απαραίτητη σε αρκετούς τομείς που ασκείται η κοινωνική εργασία, όπως παρακάτω:

- Οι γνωμοδοτήσεις των κοινωνικών λειτουργών σε οικογενειακά δικαστήρια, ή δικαστήρια ανηλίκων σχετικά με την αλλαγή οικογενειακού περιβάλλοντος των παιδιών που ζουν σε παθολογικές ή παθογόνες οικογένειες ή αναφορικά με την στέρηση της γονικής επιμέλειας.
- Οι εισηγητικές εκθέσεις σχετικά με την καταλληλότητα ή μη των ζευγαριών που έχουν υποβάλλει αίτηση για υιοθεσία ή αναδοχή και αναμένουν σχετική έγκριση.
- Η μεσολάβηση για την πραγματοποίηση ιατρικών πράξεων που δεν είναι αποδεκτές από τους εξυπηρετούμενους λόγω πολιτισμικών ή θρησκευτικών αντιλήψεων.
- Η διεξαγωγή κοινωνικής έρευνας σε περιπτώσεις αιμομιξίας και η διατεταγμένη από το δικαστήριο κατάθεση του κοινωνικού λειτουργού ως μάρτυρα σε δίκη εξυπηρετούμενου.
- Η παροχή υπηρεσιών σε εξυπηρετούμενους που εξαιτίας μειονεξίας ή δικαστικής αντίληψης ή απαγόρευσης αδυνατούν να συναινέσουν στην παραπάνω παροχή.
- Η κλήση του κοινωνικού λειτουργού να πάρει θέση σε θέμα που δεν υπάρχει κοινά αποδεκτή στάση, ούτε εκφρασμένη ομόφωνη απόφαση από το επαγγελματικό σωματείο ή από τη θεωρία της κοινωνικής εργασίας.

Προκειμένου να ανταποκριθούν στα πολυσύνθετα κοινωνικά προβλήματα που μαστίζουν κάθε εποχή, οι Κ.Λ. εφαρμόζουν σε γενικές γραμμές στο έργο της διάφορα μοντέλα παρέμβασης και συνδυάζουν πολλούς ρόλους. Σε αυτή τη βάση, διατηρούν το δικαίωμα να μελετούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και να παρεμβαίνουν στην αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων με την προϋπόθεση πως τηρούν τους δεοντολογικούς κανόνες όχι μόνο για την προστασία των εξυπηρετούμενων αλλά και για την περιφρούρηση του κύρους του επαγγέλματός τους. (Καλλινικάκη, 1998).

Η διεθνής αναγνώριση της κεφαλαιώδους αξίας και σημασίας της τήρησης της δεοντολογίας στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας καταδεικνύεται επίσης από το γεγονός ότι πολλά από τα κεφάλαιά της, ή και το σύνολο των άρθρων της έχουν περιληφθεί σε διεθνείς νόμους. Η εχεμύθεια

(το απόρρητο των πληροφοριών που συγκεντρώνει ο κοινωνικός λειτουργός στη διάρκεια της επαγγελματικής σχέσης και της κοινωνικής έρευνας που διενεργεί) είναι νομοθετικά κατοχυρωμένη στη χώρα μας αλλά και στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης και της Αμερικής. (Καλλινικάκη, 1998, σελ. 75).

### **3.3. ΕΠΟΠΤΕΙΑ**

#### **3.3.1. Εισαγωγή**

Στο παρακάτω υποκεφάλαιο γίνεται μία πλήρη παρουσίαση και ανάλυση του όρου εποπτεία, γενικά, στους χώρους εργασίας των κύριων χαρακτηριστικών της, των τεχνικών, των τομέων στους οποίους εφαρμόζεται, καθώς επίσης των αρχών και προϋποθέσεων, για την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού συστήματος εποπτείας. Ταυτόχρονα θεωρήσαμε σημαντικό, να συμπεριλάβουμε σ' αυτό το μέρος την διαφορά που υπάρχει μεταξύ εποπτείας προσωπικού (με την οποία ασχολείται η εργασία μας) και εποπτείας σπουδαστή, καθώς πρόκειται για δύο διαδικασίες ουσιαστικά διαφορετικές.

Ως αποτέλεσμα του καταμερισμού έργων, της διασποράς της εξουσίας και ευθύνης της αποκέντρωσης στα πλαίσια των σύγχρονων οργανισμών, δημιουργείται η ανάγκη της εφαρμογής ενός συστήματος υποκίνησης, στήριξης προσωπικού και σωστής παρακολούθησης διαδικασιών, οι οποίες αναπτύσσονται μέσα στο πλαίσιο της υφισταμένης οργανωτικής διαρθρώσεως. Το σύστημα αυτό της παρακολούθησης των πάσης φύσεως έργων και του ελέγχου των αποτελεσμάτων, σε συνάρτηση με τα σχετικά προγράμματα, είναι γνωστό ως εποπτεία. (Φαναριώτη Π., 1996).

Η ανάγκη της εποπτείας δημιουργείται από τη στιγμή που κάποιος αναθέτει την εκτέλεση ορισμένων έργων σε άλλον ή άλλους λόγω της αδυναμίας του, να φέρει εις πέρας τα έργα αυτά μόνος του. Συνεπώς, απ' τη στιγμή που αρχίζει ένας, έστω και στοιχειώδης, καταμερισμός των έργων μέσα στον οργανισμό, δημιουργείται και η ανάγκη της εποπτείας. (Φαναριώτη Π., 1996).



### 3.3.2. Ορισμοί

- "Η εποπτεία είναι μια δομημένη και επίσημη συνεργατική διευθέτηση κατά την οποία ένας σύμβουλος στοχάζεται τακτικά γύρω από την εργασία του με κάποιον έμπειρο λειτουργό και επόπτη". (Βάσω & Ντίνα Αθανασοπούλου, Σεπ. ΚΨΥ, 2003). (Tom Daglas: Βασικές αρχές της συμμετοχής σε ομάδες).
- "Η εποπτεία είναι μια επανορθωτική διαδικασία που τρέφει τον εποπτευόμενο να ανεφοδιασθεί από πλευράς συναισθηματικής ενέργειας". (Colin Fethan & Ian Norton, 1997, σελ. 21).
- Ετοιμολογικά ο όρος εποπτεία σημαίνει την επίβλεψη ή την επιτήρηση των δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται σ' ένα συγκεκριμένο εργασιακό πλαίσιο. (Φαναριώτη Π., 1996, σελ. 129)
- "Είναι η διαδικασία της επίβλεψης με σκοπό την εκπλήρωση των επιθυμητών σκοπών, της οργάνωσης και των μελών της που επιτυγχάνεται με την προσπάθεια κάποιων ατόμων και με τη χρήση πηγών κατά τέτοιο τρόπο που τα άτομα που συμμετέχουν σ' αυτή την διαδικασία, να βρίσκουν την εργασία τους προκλητική και ενδιαφέρουσα". Δηλαδή, η εποπτεία είναι μια τέχνη, εργασία, που πραγματοποιείται από μια ομάδα ατόμων πάνω στα οποία ασκείται μια εξουσία, κατά τέτοιο τρόπο ίσως, ώστε αυτά τα άτομα, να επιτύχουν τη μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στην πραγματοποίηση του έργου τους. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 14-15).
- Σύμφωνα με τον Raymont Corsini, "η εποπτεία ως ενέργεια έχει μια προληπτική για την πνευματική υγεία και λειτουργία και μέσα σ' αυτήν ο εποπτευόμενος θα πρέπει να αισθάνεται ελεύθερος να συζητά τις δυσκολίες και όταν δουλεύει με πελάτες χωρίς το φόβο της απόρριψης ή της κριτικής. (Raymont Corsini, 1984, σελ. 15).
- "Εποπτεία είναι το σύστημα της παρακολούθησης των πάσης φύσεως έργων και του ελέγχου των αποτελεσμάτων, σε συνάρτηση με τα σχετικά προγράμματα". (Φαναριώτη Π., 1996, σελ. 229)
- "Η εποπτεία είναι μια εκπαιδευτική διεργασία κατά την οποία ένα άτομο με αναμφισβήτητα εφόδια γνώσης και ικανότητας αναλαμβάνει την ευθύνη να εκπαιδεύσει ένα άτομο με λιγότερα εφόδια". (Abel's, 1977, σελ. 31).

### 3.3.3. Συνοπτική παρουσίαση των χαρακτηριστικών εποπτείας

Θεωρήσαμε χρήσιμο αρχικά να κάνουμε μια συνοπτική παρουσίαση της εποπτικής ενέργειας και των κύριων χαρακτηριστικών της, γενικότερα στους χώρους εργασίας.

Η εποπτεία είναι μια δομημένη και επίσημη συνεργατική διεύθυνση κατά την οποία ένας σύμβουλος στοχάζεται τακτικά γύρω από την εργασία του με κάποιον έμπειρο λειτουργό και επόπτη. Ο στόχος της εποπτείας είναι να προωθηθεί η αποτελεσματικότητα της σχέσης επόπτη – εποπτευόμενου και η εργασία του. Πρόκειται, δηλαδή, για μια επανορθωτική διαδικασία, που τρέφει τον εποπτευόμενο και τον βοηθό, να ανεφοδιασθεί από πλευράς συναισθηματικής ενέργειας. (Βάσω & Ντίνα Αθανασοπούλου, 2003).

Έχει μία προληπτική για την πνευματική υγεία και λειτουργία και μέσα στην εποπτεία ο εποπτευόμενος θα πρέπει να αισθάνεται ελεύθερος να συζητά τις δυσκολίες του όταν δουλεύει με πελάτες, χωρίς το φόβο της απόρριψης ή της κριτικής. Η αποτελεσματική εποπτεία συνεπώς:

- Προάγει την επαγγελματική ικανότητα, τη γνώση και την ανάπτυξη δεξιοτήτων.
- Βελτιώνει την ποιότητα εργασίας.
- Διασφαλίζει την ευεξία των πελατών, καταγράφοντας την ηθική, επαγγελματική και χωρίς διακρίσεις πρακτική εξάσκηση.
- Βελτιώνει την αυτογνωσία και την εμπιστοσύνη στον εποπτευόμενο, μέσω στοχαστικής πρακτικής.
- Παρέχει (στον εποπτευόμενο) ένα προστατευτικό μηχανισμό ενάντια στο άγχος και στην κούραση. (ΚΨΥ, 2003), (Βάσω & Ντίνα Αθανασοπούλου, 2003).

Έχει τρεις λειτουργίες – κλειδιά, που είναι η στήριξη, η ανάπτυξη και παρακολούθηση του εποπτευομένου, καθώς και της δουλειάς, που εκείνος αναλαμβάνει με τους πελάτες. Κατά την C. Toule (1967), οι τρεις λειτουργίες είναι η διοίκηση, η διδασκαλία και η υποβοήθηση.

Ο επόπτης οφείλει να ενθαρρύνει την αυτονομία του εποπτευόμενου μέσα σε ασφαλή πλαίσια και όρια και να παρέχει μια σχέση και διαδικασία, που θα δώσει στον εποπτευόμενο την δυνατότητα να αναπτύξει το δικό του

τρόπο αποτελεσματικής εργασίας με τους πελάτες. (Βάσω & Ντίνα Αθανασοπούλου, 2003).

Η απώτερη επιτυχία της εποπτείας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό απ' την ποιότητα της σχέσης επόπτη – εποπτευόμενου. Οι εποπτευόμενοι πρέπει να έχουν τον ίδιο σεβασμό, ποιότητα ακρόασης και αδιάλειπτης προσοχής, που οι ίδιοι φιλοδοξούν να προσφέρουν στους πελάτες τους. Η εποπτεία, δηλαδή, θα πρέπει να αναλαμβάνει σε μια σχέση ενός προς ένα, μ' ένα ατομικό επόπτη σε μια ομάδα ή μεταξύ δύο εποπτών, σαν συνεποπτεία. Οι έμπειροι επαγγελματίες μπορεί να ωφεληθούν από την εποπτεία, η οποία παρέχεται, από κάποιον που μπορεί να προσφέρει ένα φάσμα προοπτικών, επεκτεινόμενων απ' το δικό τους εκπαιδευτικό πρότυπο. (Βάσω & Ντίνα Αθανασοπούλου, 2003, Φαναριώτη Π. 1996).

Η εποπτεία δουλεύει πάνω σε οργανωτικά θέματα και δυναμικές καθώς και σε διαπροσωπικά θέματα. Οι εποπτευόμενοι χρειάζονται να αισθάνονται ότι στηρίζονται και ότι ταυτόχρονα επεκτείνονται στη γνώση και την ανάπτυξή τους. Η δυναμική και η ενεργή πρόκληση μαζί με στήριξη και ενθάρρυνση, είναι σημαντικά στοιχεία μιας υγιούς και δημιουργικής σχέσης εποπτείας και χωρίς μια καλή ισορροπία αυτών των στοιχείων, οι εποπτευόμενοι και οι πελάτες τους δεν είναι δυνατόν να προοδεύσουν. Ο εποπτευόμενος χρειάζεται να αισθάνεται ικανός να αποκαλύψει τις ανησυχίες και τα διλήμματά του ελεύθερα και ειλικρινή. (Φαναριώτη Π., 1996, Βάσω & Ντίνα Αθανασοπούλου, 2003).

Συνεπώς, η εποπτεία προσφέρει τη δυνατότητα στους εποπτευόμενους να χρησιμοποιούν τον εαυτό τους, πιο αποτελεσματικά στην υπηρεσία των θεραπευτικών αναγκών των πελατών τους.

#### **3.3.4. Διαφορές εποπτείας προσωπικού και εποπτείας σπουδαστών**

Η εποπτεία είναι δυνατόν να εφαρμόζεται είτε σε ομάδα επαγγελματιών, προσωπικού, είτε σε ομάδα σπουδαστών. Στην συγκεκριμένη εργασία, μας ενδιαφέρει η εποπτεία προσωπικού, η οποία διαφέρει κατά πολύ απ' την εποπτεία σπουδαστών. Σύμφωνα με την Dorothy Pettes (1967), υπάρχουν τέσσερις ουσιαστικές διαφορές μεταξύ τους, τις οποίες θεωρούμε σημαντικό να αναφέρουμε, προκειμένου να κατανοηθεί η εποπτική ενέργεια σε κάθε περίπτωση:

- α) Και στις δύο περιπτώσεις χρειάζονται γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τις βασικές λειτουργίες (διοίκηση, υποβοήθηση, διδασκαλία). Στην εποπτεία προσωπικού δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στην διοίκηση, παρόλο που για να υποβοηθήσει ο επόπτης τους εποπτευόμενους προκειμένου να κάνουν όσο το δυνατόν και αρκετή διδασκαλία. Απ' την άλλη ο επόπτης σπουδαστών δίνει μεγαλύτερη έμφαση στην διδασκαλία, αλλά για να προσφέρει τις κατάλληλες εκπαιδευτικές ευκαιρίες, μπορεί να χρησιμοποιήσει ποικίλες τεχνικές διοικήσεως. (Dorothy Pettes, 1967).
- β) Μια άλλη διαφορά ανάμεσα στην εποπτεία προσωπικού και στην εποπτεία σπουδαστών, είναι η διπλή ευθύνη εκείνου, που εποπτεύει σπουδαστές και των σπουδαστών προς δυο διαφορετικά κέντρα (Πλαίσιο – Σχολή). Ο επόπτης που ανήκει στην κλίμακα ιεραρχίας της εργασίας του και τα μέλη του προσωπικού, που εποπτεύει, είναι υπόλογοι σ' αυτόν.(ο.π.)
- γ) Ο επόπτης σπουδαστών αντιμετωπίζει μια πιο περίπλοκη κατάσταση. Είναι υπόλογος σε κάποιο πρόσωπο, που ανήκει στην ιεραρχία της οργανώσεως για την οποία εργάζεται, για την εργασία που κάνει ο ίδιος και ο σπουδαστής για να εξυπηρετήσει τους πελάτες της οργανώσεως και για να εκπροσωπήσει την οργάνωση. Ταυτόχρονα, είναι υπόλογος για το τύπο διδασκαλίας, που κάνει προς το σπουδαστή, προς κάποιον που ανήκει στην ιεραρχία του διδακτικού προσωπικού του εκπαιδευτικού κέντρου, στο οποίο ανήκει ο σπουδαστής που εποπτεύει. (Dorothy Pettes, 1967).
- Απ' την άλλη, ο σπουδαστής έχει την ευθύνη και σαν εργαζόμενος και σαν σπουδαστής προς την οργάνωση (πλαίσιο) και το εκπαιδευτικό κέντρο με το να είναι υπόλογος προς τον επόπτη του. Έτσι, ο επόπτης διαπιστώνει ότι ο σπουδαστής είναι υπόλογος προς αυτόν για την εργασία, που αναλαμβάνει και για την εκπαίδευση, που παίρνει, σε δύο δηλαδή τομείς, που παρόλο που αλληλοσχετίζονται δεν είναι οι ίδιοι. (Dorothy Pettes, 1967).
- δ) Τέλος, η εποπτεία προσωπικού έχει μεγαλύτερη διάρκεια και συνέχεια. Μπορεί να συνεχίζεται για απεριόριστο χρόνο, ενώ η εποπτεία των σπουδαστών είναι σαφώς περιορισμένου χρόνου. Περιορίζεται δηλαδή στα όρια, που διαρκεί η πρακτική άσκηση του σπουδαστή. (Dorothy Pettes, 1967).

### 3.3.5. Τομείς άσκησης εποπτείας

Σύμφωνα με την K. Davis, η άσκηση εποπτεία ταυτίζεται με την διεύθυνση. Κατά συνέπεια θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι τομείς που απευθύνεται η εποπτεία ταυτίζονται με τους τομείς εξουσίας και ευθύνη του manager. Εδώ και πολλά χρόνια το management των οργανισμών προσπάθησε με τη χρήση τεχνικών της ανάλυσης και αξιολόγησης (job analysis and job Evaluation) να προσδιορίζει τους τομείς ευθύνης και λειτουργίας της εποπτείας, μ' αποτέλεσμα την εξασφάλιση ορισμένων μακροσκελών φύλλων περιγραφής των έργων, πράγμα το οποίο δυσκόλευε αντί να διευκολύνει τους προϊσταμένους στην διεκπεραίωση του έργου τους. (K. Davis, 1972).

Γι' αυτό το λόγο, πολλοί ειδικοί και συγγραφείς στα θέματα του management επιχείρησαν να δώσουν ένα γενικό πλάνο των τομέων, στους οποίους περιστρέφεται η ευθύνη της εποπτείας. (K. Davis, 1972, Argyl Michael, 1981, Maslow, 1964).

Πιο συγκεκριμένα:

- α. Εφαρμογή εποπτείας στην εκτέλεση του πραγματικού έργου, που έχει ανατεθεί στο συγκεκριμένο τμήμα της οργάνωσης.
- β. Γνώση και σωστή εφαρμογή των σύγχρονων μεθόδων εργασιακών σχέσεων.
- γ. Καθορισμός των ποσοτικών και ποιοτικών standards αποδόσεων μέσω της ανάλυσης των μέτρων πολιτικής του οργανισμού (χαρακτηριστικό γνώρισμα του management).
- δ. Ανάλυση στους νέους άπειρους υπαλλήλους των πολιτικών του οργανισμού και των τεχνικών εκτέλεσης της εργασίας τους.
- ε. Πλήρη γνώση τόσο επί των στρατηγικών στόχων του οργανισμού, όσο επί της ειδικότερης πολιτικής επί του προσωπικού, ώστε να προωθηθούν με επιτυχία οι πολιτικές αυτές στους υφισταμένους. (Φαναριώτη Π., 1996, Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

Η K. Davis (1972), διακρίνει τους τομείς εποπτείας σε δύο βασικές κατηγορίες:

i) Εποπτεία επί της εργασίας και ii) Εποπτεία επί των ανθρώπων. Η πρώτη ασχολείται με το υπό εκτέλεση έργο, ενώ η δεύτερη με τον τρόπο μεταχείρισης των ανθρώπων, που εκτελούν την απαιτούμενη εργασία.

### i) Εποπτεία επί της εργασίας

Σύμφωνα με την Κ. Davis (1972), η εποπτεία επί της εργασίας αφορά κυρίως τους πιο κάτω τομείς:

- Προγραμματισμός.
- Μηχανικά μέσα.
- Ασφάλεια.
- Νόμοι και αποφάσεις του κράτους και άλλων τοπικών αρχών.
- Ποιότητα και ποσότητα εργασίας.
- Πολιτικές και κανονισμοί.
- Ανάθεση έργων, μεταβίβαση αρμοδιοτήτων.
- Εκπαίδευση.

Ενώ ο Π. Φαναριώτης, (1996), κατατάσσει 109 συνοπτικά καθήκοντα (για ερευνητικούς κυρίως σκοπούς) σε επτά κατηγορίες:

- Εργασιακές σχέσεις.
- Ποιοτικός έλεγχος.
- Κόστος εργασίας.
- Προγράμματα εποπτείας.
- Παραγωγή δημιουργικού έργου.
- Έλεγχος των χρόνων.
- Μέθοδοι βελτίωσης εποπτείας.

### ii) Εποπτεία επί των ανθρώπων

Σύμφωνα με τον Π. Φαναριώτη, (1996) και Ζαβλάνος Μ.Μ. (1989), η εποπτεία επί των ανθρώπων αποτελεί βασικό αντικείμενο των εργασιακών σχέσεων και αφορά:

- α. Στον έλεγχο των χρόνων, με εξειδίκευση:
- Στην έγκαιρη έναρξη της εργασίας απ' την πλευρά των εργαζομένων.

- Στον εντοπισμό και εξαφάνιση των αιτιών απώλειας χρόνου, καθώς και του χρόνου αναμονής.
- Στον περιορισμό του χρόνου εργασίας.
- Στην τήρηση των χρόνων παραγωγής και των χρόνων αποχώρησης.

β. Βελτίωση μεθόδων, με εξειδίκευση:

- Στην ανάλυση κάθε εργασίας με τη βελτίωση των μεθόδων.
- Στην ανάπτυξη βελτιωμένων μεθόδων ή τρόπων διάταξης της εργασίας.
- Στη χρήση νέων μεθόδων.
- Στην προτυποποίηση μεθόδων μέσα στο τμήμα.
- Στις μεταβολές στο φύλλο περιγραφής της εργασίας. (Φαναριώτη Π., 1996 και Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

Πέρα από τις παραπάνω ταξινομήσεις της εποπτικής δραστηριότητας, ο Π. Φαναριώτης (1995 και 1996), παρουσιάζει μία διαφορετική ταξινόμηση της εποπτείας, που καλύπτει τους πιο κάτω τομείς:

- Εποπτεία επί του προγραμματισμού.
- Εποπτεία επί της οργανώσεως.
- Εποπτεία επί της εκτέλεσης της εργασίας, συμπεριλαμβανομένου και του τρόπου λειτουργίας του οργανισμού, των οποίων το περιεχόμενο αναλύεται ως εξής:
  - i) Εποπτεία επί του προγραμματισμού: Έχει να κάνει με την εξέταση του τρόπου με την οποία ο επόπτης (manager) προγραμματίζει την εργασία του τμήματός του με βάση ένα λογικό και αποδοτικό σύστημα και με την απαραίτητη εκτίμηση των σχέσεων ευθύνης και εξουσίας μεταξύ των διάφορων προσώπων, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι συγκρούσεις και να αυξάνεται η παραγωγικότητα. (Φαναριώτη Π., 1995 και 1996).
  - ii) Εποπτεία επί της οργανώσεως: Έχει να κάνει με τους τρόπους και ο επόπτης καθορίζει τις σχέσεις του προσωπικού με μια λογική τάξη και συνδυάζει τα μέσα και τις πρώτες ύλες, ώστε να μεγιστοποιηθεί η παραγωγή και με ταυτόχρονη ελαχιστοποίηση του κόστους. (Φαναριώτη Π., 1995 και 1996).

- iii) Εποπτεία επί της εργασίας: Έχει να κάνει με τους τρόπους με τους οποίους ο επόπτης προσπαθεί να φέρει εις πέρας τα σχέδιά του, κινούμενος στα πλαίσια της καθιερωμένης οργανωτικής διάρθρωσης και των αντικειμενικών σκοπών του οργανισμού. Πρέπει να τονισθεί ότι κινητήρια δύναμη πίσω απ' τον προγραμματισμό και την οργάνωση, είναι οι αντικειμενικοί σκοποί του τμήματος του επόπτη. (Φαναριώτη Π., 1995 και 1996).

### 3.3.6. Τεχνική της εποπτείας

Η εποπτεία ασκείται μέσα σ' ένα συγκεκριμένο πλαίσιο το οποίο αποτελεί τη βάση για την αποτελεσματική άσκησή της. Η βάση αυτή δημιουργείται μέσα από την ανάπτυξη ορισμένων δραστηριοτήτων, οι οποίες αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την αποτελεσματική άσκηση της εποπτείας.

Η επίτευξη των μέγιστων δυνατών ρυθμών στον τομέα των αποδόσεων είναι αποτέλεσμα της προσπάθειας του επόπτη (manager), ο οποίος επιδιώκει την υποβοήθηση καθενός απ' τους υφισταμένους του, ώστε να αποδίδουν στο maximum των δυνατοτήτων τους και πέρα απ' αυτό απαιτείται ένα μεγάλο μέρος από εργασίες ανάλυσης, προγραμματισμού και γενικότερης προσεκτικής προσπάθειας. (Φαναριώτη Π., 1996).

Η δημιουργία κατάλληλης βάσης για την ανάπτυξη (για την άσκηση εποπτείας) ευνοϊκής ατμόσφαιρας περιλαμβάνει:

- i) Διαδικασία ανάλυσης αποδόσεων.
- ii) Την ανάπτυξη αμοιβαίας συμφωνίας με τον υφιστάμενο, γύρω απ' τα περιεχόμενα της εργασίας. (Φαναριώτη Π., 1996).

#### i) Διαδικασία ανάλυσης αποδόσεων

Η διαδικασία ανάλυσης αποδόσεων κατά την K. Davis (1972), περιλαμβάνει τα εξής πέντε βήματα:

- 1) Κατάρτιση πίνακα με τα ονόματα όλων εκείνων, που επιβλέπει άμεσα ο συγκεκριμένος επόπτης – manager.
- 2) Προσδιορισμό των στοιχείων που διαμόρφωναν το μοντέλο της άριστης απόδοσης με επιτυχία 100%.



- 3) Αξιολόγηση των αποδόσεων κάθε υφισταμένου σε σύγκριση με το μοντέλο άριστη απόδοσης, δηλαδή σε επίπεδο επιτυχίας 100%.
- 4) Ανάλυση των λόγων για τους οποίους εφαρμόζεται μια συγκεκριμένη αξιολόγηση για καθένα υφιστάμενο.
- 5) Καθορισμό συγκεκριμένων λογικών και ρεαλιστικών στόχων βελτίωσης για κάθε υφιστάμενο και για το τμήμα στο σύνολό του. (Στόχοι πολύ χαμηλών απαιτήσεων οδηγούν στην απάθεια και στην έλλειψη ενδιαφέροντος). (Κ. Davis, 1972).

## ii) Επίτευξη αμοιβαίας συμφωνίας

Για την ικανοποίηση και ενοποίηση των επιθυμιών του επόπτη (manager) και του υφισταμένου θα πρέπει να υπάρξει αμοιβαία συμφωνία πάνω στους εξής ειδικότερους τομείς:

- 1) Στο περιεχόμενο της εργασίας ή στις γενικότερες δραστηριότητες, για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο υφιστάμενος.
- 2) Στους παράγοντες πάνω στους οποίους θα βασισθεί η αξιολόγηση της απόδοσής του, όπως η ποιότητα, η ποσότητα, το κόστος, η ανανέωση, η υπολογιζόμενη ακρίβεια, η αυτοανάπτυξη και ο βαθμός συμβολής του στο έργο των συναδέλφων του και των άλλων τμημάτων.
- 3) Στον τρόπο μέτρησης των αποδόσεων.
- 4) Στα συγκεκριμένα ελάχιστα αποτελεσματικά πρότυπα απόδοσης, που πρέπει να επιτευχθούν σε καθέναν απ' αυτούς πιο πάνω τομείς αναφοράς, όπως αυτοί εφαρμόζονται στην εργασία του. (Φαναριώτη Π., 1990 και Κ. Davis, 1972).

Κατά τον Μύρωνα Μ. Ζαβλάνος Μ.Μ. (1989), επεξεργασία και παρουσίαση πληροφοριών, η χρήση αριθμών, διαγραμμάτων και υπολογιστών, καθώς και ο προγραμματισμός, αποτελούν βασικές τεχνικές – εργαλεία της εποπτικής ενέργειας – διαδικασίας.

Πιο συγκεκριμένα:

### **A) Επεξεργασία πληροφοριών**

#### **i) Ποσοστό επί τοις εκατό (100%)**

Η παρουσίαση μιας πληροφορίας σε επί τοις εκατό ποσοστό, μπορεί να πάρει τις παρακάτω τρεις μορφές.

- 1) Μία τιμή μπορεί να εκφραστεί ως ποσοστό κάποιας άλλης.
- 2) Μία αύξηση στην τιμή κάποιου αγαθού μπορεί να εκφραστεί ως ποσοστό αύξησης.
- 3) Η μείωση στην τιμή κάποιου αγαθού μπορεί να εκφραστεί ως ποσοστό μείωσης.

#### **ii) Αναλογίες - Ποσοστά**

- 1) Η αναλογία δείχνει τη σχέση που υπάρχει ανάμεσα σε μέρη που σχηματίζουν το σύνολο.
- 2) Το ποσοστό είναι η μέτρηση του μεγέθους του μέρους σε σχέση με το μέγεθος του συνόλου.

#### **iii) Μέση τιμή (δείχνει την αντιπροσωπευτική τιμή ενός δείγματος)**

- 1) Αριθμητική μέση τιμή, η οποία δίνεται από ένα κλάσμα που έχει αριθμητή το άθροισμα όλων των τιμών του δείγματος και παρανομαστή το πλήθος των τιμών του δείγματος
- 2) Διάμεσο, ποσοστό στα 100, δηλαδή, είναι η μεσαία τιμή ενός συνόλου αριθμών στην περίπτωση που αυτοί ταξινομούνται κατά φθίνουσα τάξη.
- 3) Τυπική τιμή, η τιμή στο δείγμα που εμφανίζεται με την μεγαλύτερη συχνότητα. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 180-192).

### **B) Παρουσίαση αριθμών**

Οι επόπτες χρησιμοποιούν υπολογιστές για την επεξεργασία και παρουσίαση πληροφοριών, οι οποίες γίνονται περισσότερο κατανοητές μόνο όταν παρουσιαστούν με τη μορφή:

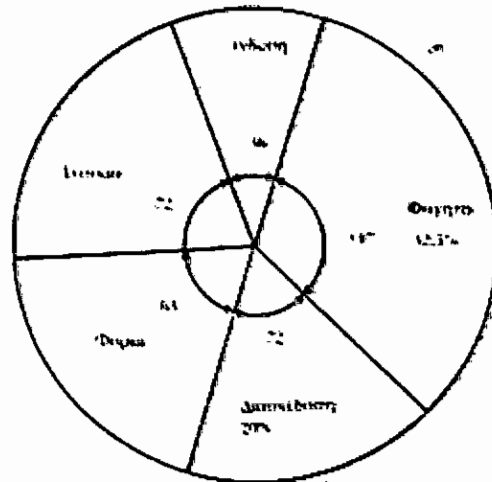
- 1) Πίνακα.
- 2) Με τη μορφή του διαγράμματος της κυκλικής παράστασης.
- 3) Με τη μορφή διαγραμμάτων, στα οποία μια μεταβλητή συνδέεται με κάποια άλλη. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 183-194).

Πιο συγκεκριμένα:

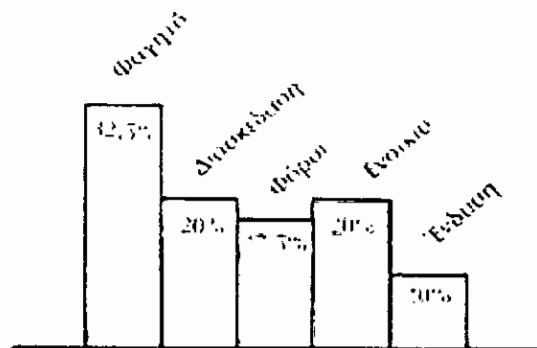
1) Ο πίνακας απεικονίζει ένα σύνολο αριθμών που είναι ταξινομημένοι με κάποιο τρόπο σε γραμμές και στήλες. Οι πίνακες χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση μεγάλων ποσοστών πληροφοριών γιατί είναι εύκολο στην κατασκευή τους και γιατί είναι πιθανόν οι πληροφορίες να καταλάβουν μικρό χώρο. Κατά την κατασκευή του πίνακα θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι ο πίνακας πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένος και οι πληροφορίες να είναι προσεκτικά γραμμένες και τοποθετημένες στις στήλες και γραμμές, που απαρτίζουν τον πίνακα. Τέλος, οι στήλες και οι γραμμές πρέπει να έχουν επικεφαλίδες, που να δείχνουν ακριβώς το είδος της πληροφορίας, που περιέχουν. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 184).

2) Διάγραμμα στηλών και κυκλικής παράστασης. Το διάγραμμα στηλών είναι εύκολο στην κατασκευή και απεικονίζεται με κάθετες ή οριζόντιες γραμμές ενώ το διάγραμμα κυκλικής παράστασης μοιάζει με μία πίτα που είναι χωρισμένη σε κομμάτια και κάθε κομμάτι αποτελεί ένα ποσοστό του συνόλου.

A)

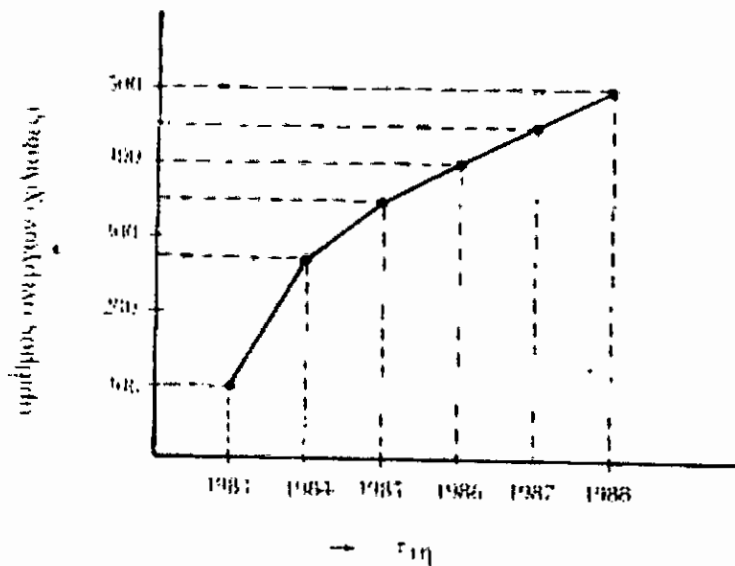


B)



3) Διαγράμματα. Τα διαγράμματα αυτά δείχνουν τη σχέση που υπάρχει ανάμεσα σε δύο μεταβλητές, που μεταβάλλονται. Για την χάραξη που χρησιμοποιούνται δύο άξονες στους οποίους έχουν τοποθετηθεί οι κατάλληλες τιμές. Το ζεύγος τιμών απεικονίζεται μ' ένα σημείο. Στο τέλος, συνδέονται όλα τα σημεία τα οποία σχηματίζουν μια καμπύλη, η οποία δείχνει και τη σχέση μεταβολής των μεταβλητών της συνάρτησης. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ 184-187).

Γ)



### Γ) Τεχνικές προγραμματισμού

Οι πιο διαδεδομένες τεχνικές, που χρησιμοποιούνται στον προγραμματισμό είναι το διάγραμμα Grantt και το διάγραμμα Pert ή η μέθοδος του κρίσιμου μονοπατιού (CPM).

#### ι) Διάγραμμα Grantt:

Το διάγραμμα Grantt είναι ένα μέσο προγραμματισμού, που προσδιορίζει τα στάδια, που απαιτούνται για να φθάσουμε στον αντικειμενικό σκοπό και το χρόνο, (που απαιτείται), για να πραγματοποιηθεί κάθε στάδιο. Τα πλεονεκτήματα του διαγράμματος Grantt είναι ότι επιτρέπει στον προγραμματιστή να εκτιμήσει το χρόνο, που χρειάζεται για να φθάσει στον αντικειμενικό σκοπό και να επιτύχει τον έλεγχο των δραστηριοτήτων της οργάνωσης με την ανίχνευση και διάρθρωση των αποκλίσεων και των σφαλμάτων από το πρόγραμμα. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 187-198).

Για την κατανόηση της συγκεκριμένης τεχνικής χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα, που αναφέρει ο Μ. Ζαβλάνος (1989), για την πτυχιακή εργασία του σπουδαστή. Ας υποθέσουμε ότι οφείλει να την παραδώσει στις 11 Ιουνίου, θα πρέπει να την τελειώσει στις 1 Ιουνίου, ώστε να έχει το χρόνο για την δακτυλογράφησή της. Αυτό συνεπάγεται ότι πρέπει να εργαστεί τουλάχιστον δύο εβδομάδες το Μάη για να συγκεντρώσει το υλικό και ότι άλλο χρειάζεται Κ.Λ..π. Αυτή η ανάλυση περιλαμβάνει τις εξής αρχές του διαγράμματος Grantt:

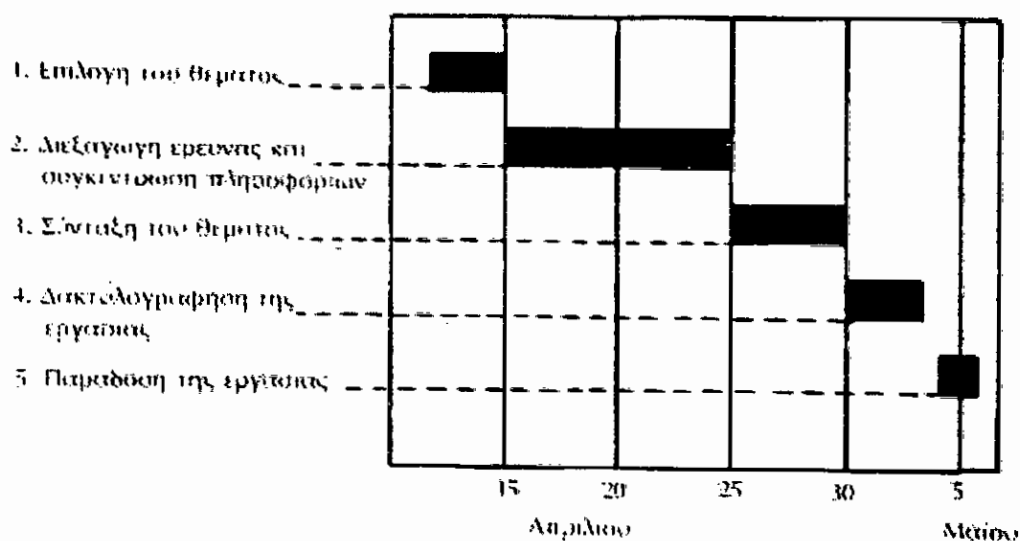
- 1) Προσδιορισμός των καθηκόντων.
- 2) Καθορισμός της σειράς πραγματοποίησης.
- 3) Καθορισμός του χρόνου για την πραγματοποίηση κάθε καθήκοντος.

Τα καθήκοντα είναι:

- α) επιλογή του θέματος.
- β) Διεξαγωγή έρευνας και συγκέντρωση πληροφοριών απ' τις βιβλιοθήκες.
- γ) Ανάπτυξη και σύνταξη του θέματος.
- δ) Δακτυλογράφηση της εργασίας και
- ε) Παράδοσή της.

(Ζαβλάνος Μ.Μ. 1989, σελ. 187-188).

i)



ΠΗΓΗ : ΖΑΒΛΑΝΟΥ.Μ, 1989,ΣΕΛ 189

## ii) Διάγραμμα Pert

Το διάγραμμα Pert (Program Evaluation Review Technique) είναι παρόμοιο με το διάγραμμα Gantt, με τη διαφορά ότι αναλύει περισσότερο σύνθετα καθήκοντα. Το Pert είναι ένα λογικό σύστημα, που βασίζεται σ' ένα διάγραμμα, που αποτελείται από μια σειρά διαδοχικών βοηθημάτων, τα οποία πρέπει να εκτελεστούν για να πραγματοποιηθεί το έργο. Στο διάγραμμα Pert διακρίνουμε:

- α) Τα γεγονότα που είναι καθήκοντα.
- β) Τις δραστηριότητες που είναι οι διαδικασίες για την πραγματοποίηση των γεγονότων.
- γ) Τις διαδοχικές σχέσεις μεταξύ των γεγονότων, που ακολουθούν τη σειρά απ' τα δεξιά προς τα αριστερά. Το διάγραμμα Pert κατασκευάζεται βάσει των εκτιμήσεων που έχουμε για τις πηγές, που χρειάζονται για κάθε δραστηριότητα και το χρόνο, που απαιτείται για να πραγματοποιηθεί κάθε καθήκον ή δραστηριότητα. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 189-193).]

Αν υποθέσουμε ότι κάποιος σπουδαστής αποφασίζει να κάνει ένα ταξίδι αναψυχής την άνοιξη στα Μετέωρα, προγραμματίζει ότι το ταξίδι θα διαρκέσει μία μέρα. Πριν την πραγματοποίηση του ταξιδιού θα χρειαστεί 13 εβδομάδες να μαζέψει τα χρήματα, 3 εβδομάδες να πείσει τους γονείς του, να πάρει το αυτοκίνητο και 10 εβδομάδες για να τελειώσουν τα μαθήματα του εξαμήνου.

Γεγονότα:

- 1) Απόφαση για διακοπές στα Μετέωρα.
- 2) Άδεια απ' τους γονείς για το αυτοκίνητο.
- 3) Συγκέντρωση χρημάτων.
- 4) Αναχώρηση για τα Μετέωρα.
- 5) Άφιξη.

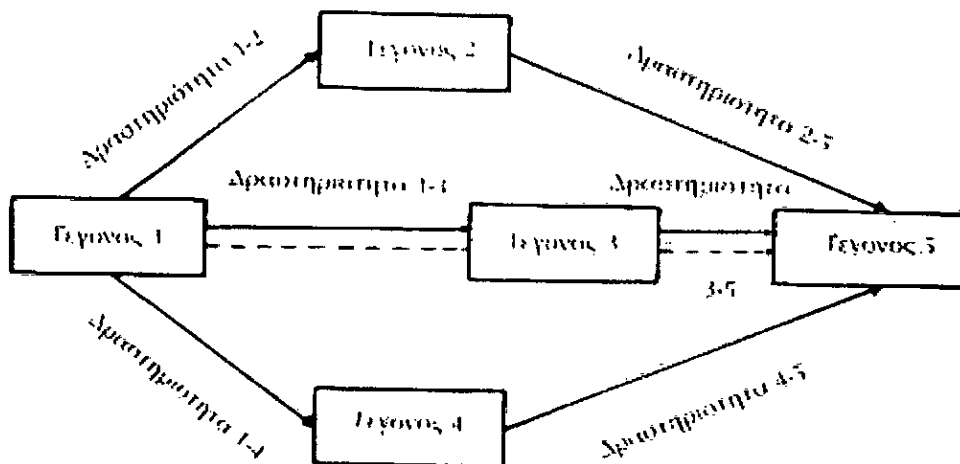
Δραστηριότητες:

- 1-2: Να πείσει τους γονείς να του δώσουν το αυτοκίνητο (03 εβδομάδες).
- 1-3: Πραγματοποιεί κάποια δουλειά για τη συγκέντρωση των χρημάτων (13 εβδομάδες).

1-4: Παρακολουθεί τα μαθήματα μέχρι το τέλος του εξαμήνου (10 εβδομάδες).

2-5, 3-5, 4-5, φθάνει οδηγώντας στα Μετέωρα μονοήμερη. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 189-193).

ii)



ΠΗΓΗ: ΖΑΒΛΑΝΟΥ.Μ.1989,ΣΕΛ 190

### 3.4. ΕΠΟΠΤΗΣ

#### Εισαγωγή

Όπως είναι γνωστό το έργο της εποπτείας πραγματοποιείται απ' τους λεγόμενους επόπτες (άμεσοι προϊστάμενοι), οι οποίοι βρίσκονται στα χαμηλά κλιμάκια της ιεραρχίας στις επιχειρήσεις κι υπηρεσίες. Αυτοί βρίσκονται πολύ κοντά στην καυτή γραμμή και οι γενικές ευθύνες τους αναφέρονται πρωταρχικά σε θέματα σχετικά με την παραγωγικότητα των υπαλλήλων (παραγωγή). Οι επόπτες ή οι άμεσοι προϊστάμενοι του εργατικού δυναμικού αποκαλούνται από πολλούς, εύστοχα, ως άνθρωποι – κλειδιά. (Σ. Ζευγαρίδης – Γ. Σταματιάδης, 1997 και Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989) και αποτελούν τον κρίσιμο συνδετικό κρίκο μεταξύ της διοίκησης και των υπαλλήλων ή εργατών. Βρίσκονται, επομένως, σε αλληλεπίδραση με δύο ομάδες ατόμων α) με τους εργατές ή υπαλλήλους, που είναι υφιστάμενοι τους και β) με τους διευθυντές που είναι οι ανώτεροί τους. Είναι δηλαδή η ομάδα των σκληρά εργαζομένων

εποπτών (καθώς τις περισσότερες φορές εργάζονται παραπάνω απ' το κανονικό), η οποία στα μάτια του υφισταμένου αντιπροσωπεύει τη διοίκηση και η οποία ερμηνεύει τις απόψεις του εργάτη – υπαλλήλου προς την διοίκηση.

Πιο συγκεκριμένα, απ' την πλευρά των υφισταμένων – υπαλλήλων, ο επόπτης είναι το πιο σπουδαίο πρόσωπο στο χώρο εργασίας τους. Σ' αυτόν οφείλει να πηγαίνει για οδηγίες, για πληροφορίες και σε ορισμένες περιπτώσεις για συμβουλές πάνω σε προσωπική του θέματος. Επίσης, σ' αυτόν κάνουν τα παράπονά τους και καταφεύγουν όταν έχουν κάποιο πρόβλημα, που βρίσκεται έξω από τις δυνατότητές τους να το λύσουν. Ο επόπτης, δηλαδή, είναι το πρόσωπο, που απ' τη σχέση τους μ' αυτό εξαρτώνται πολλές απ' τις ευκαιρίες για πρόοδό του, αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών και αυξημένη αμοιβή, σε αντίθεση με την διοίκηση που αποτελεί για τον εργάτη κάτι πολύ απομακρυσμένο και γι' αυτό καλείται ο επόπτης ως ο μόνος πραγματικός δεσμός μεταξύ τους. (Ζευγαρίδη – Σταματιάδη, 1997).

Η δε διοίκηση βασίζεται στον άμεσο προϊστάμενο – επόπτη προκειμένου να της αναφέρει τις αντιδράσεις των υπαλλήλων όσον αφορά τις εντολές και κανονισμούς της. Επίσης, βασίζεται σ' αυτόν προκειμένου να έχει επαρκή παραγωγή και άμεση παροχή υπηρεσιών χωρίς να προκύψει αύξηση του κόστους και να συμβάλλει αρνητικά στους υφιστάμενους ή να αδυνατίσει το ηθικό τους. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 117 και Σταματιάδη – Ζευγαρίδη, 1997, σελ. 273-274).

Η ικανότητα του επόπτη να κρατά διοίκηση και υφισταμένους λογικά ικανοποιημένους, του δίνει την δυνατότητα να αναπτύσσει ταυτόχρονα και το εξασφαλίσουν ανέβασμα σε θέση με αυξημένες ευθύνες εξουσίας και μισθού. Αυτές οι ιδιότητες είναι οι στόχοι που κάθε έξυπνος και φιλόδοξος επόπτης προσπαθεί σταθερά να πετύχει. Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη όλα τα παραπάνω, καθώς και το γεγονός ότι στον επόπτη δε παρέχεται κανονικά αρκετή διδασκαλία και ότι σ' αυτόν πέφτει το βάρος μόνος του να ανακαλύψει πολλά απ' τα μυστικά του επαγγέλματος του, ιδίως πάνω σε μεθόδους βελτίωσης της εποπτείας τους, συνειδητοποιούμε ότι η εργασία του είναι απ' τα δυσκολότερες απ' αυτή την ίδια δυσκολία του το έργο του. Ο επόπτης γίνεται εξαιρετικά ενδιαφέρον και προϋποθέτει εκτός από γνώσεις και ειδικές ικανότητες, κέφι και περισσότερη φαντασία. Αυτό μπορούν να το πετύχουν



αντιγράφοντας τις μεθόδους ενός καλού επόπτη που είχαν ή αποφεύγοντας τις κακές ενέργειες που εντόπισαν σε άλλους όχι και τόσο επιτυχείς επόπτες. Υπάρχουν, βέβαια, και οι περιπτώσεις, όπου παλαιότεροι επόπτες συχνά δίνουν καλές συμβουλές στους αρχάριους ή η υπηρεσία τους μπορεί να λάβει πρόνοια για σχετική εκπαίδευσή τους. (Σταματιάδη - Ζευγαρίδη, 1997, σελ. 274-275).

### 3.4.2. Ορισμοί

“Επόπτης είναι το πρόσωπο που έχει να αντιμετωπίσει πολύ συχνά παράπονα, διαμαρτυρίες και προβλήματα που προέρχονται κυρίως από άτομα που δεν μπορούν να συνεργαστούν εύκολα και ομαλά με άλλα”. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 189, σελ. 14).

Κατά την Mary Kelley (1962), ο επόπτης είναι το πρόσωπο “που πρέπει να μπορεί να μοιράζεται τον ηγετικό του ρόλο με την διοίκηση της οργάνωσης και να έχει την ικανότητα να βοηθήσει τον εποπτευόμενο να αναπτύξει την δυνατότητα αντενέργειας”. (Αναστασιάδου Α. και Παπαφλέσσα Ν., 1965, σελ. 1).

“Επόπτης είναι το πρόσωπο που οφείλει να ενθαρρύνει την αυτονομία του εποπτευομένου μέσα σε ασφαλή πλαίσια και όρια και να παρέχει μια σχέση και διαδικασία, που θα δώσει την δυνατότητα στον εποπτευόμενο να αναπτύξει τον δικό του τρόπο αποτελεσματικής εργασίας με τους πελάτες”. (Βάσω & Ντίνα Αθανασοπούλου, 2003, σελ. 4).

“Είναι μέλος της ομάδας του προσωπικού μιας οργάνωσης – υπηρεσίας. Προσλήφθηκε ή εξελίχθηκε στη θέση αυτή για την εκπλήρωση των σκοπών της, δηλαδή, την κάλυψη καθορισμένων κοινωνικών αναγκών και την προσφορά της καλύτερης επαγγελματικής εξυπηρέτησης στα πλαίσια των διαθέσιμων πηγών”. (Παπαθεοφίλου, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 72).

Σύμφωνα με την Παπαφλέσσα, (1985) “Ο επόπτης είναι το πρόσωπο που έχει την ευθύνη του συντονισμού των εργασιών όλων των επαγγελματιών και της ανάθεσης συγκεκριμένων έργων. Είναι υπεύθυνος για την κατά το δυνατό ομοιόμορφη παροχή υπηρεσιών, την ερμηνεία της πολιτικής της οργάνωσης και την προσφορά υπηρεσιών σύμφωνα με τους σκοπούς και τα επίπεδα της”. (Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 67-68).

“Είναι ο συνδυαστικός κρίκος υπαλληλικής και επαγγελματικής αντίληψης των αναγκών της κοινότητας και χρησιμεύει σαν φίλτρο των πληροφοριών, που είναι απόλυτα απαραίτητο, να περάσουν απ’ τη βάση στην κορυφή και από εκεί στην κοινότητα”. (Κουσιδού Τ., Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 94).

“Ο επόπτης είναι το μέλος μιας υπηρεσίας – επιχείρησης που βρίσκεται στα πρώτα επίπεδα της ιεραρχίας και ο οποίος φροντίζει για την αύξηση των γνώσεων, την διευκόλυνση του εποπτευόμενου σε δυσκολίες που αναφέρονται στην επαγγελματική του σχέση και για την εφαρμογή των μεθόδων και τεχνικών”. (Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, Τεύχος 67, σελ. 67).

“Εποπτεύων είναι το πρόσωπο, το οποίο ασκεί την εποπτείας, δηλαδή, το πρόσωπο που επιβλέπει τη διαδικασία της εκτέλεσης των έργων και ελέγχει την ποσότητα και την ποιότητα των αποτελεσμάτων (σε σύγκριση πάντοτε με τα σχετικά προγράμματα που βρίσκονται σε εξέλιξη). Ο εποπτεύων ταυτίζεται πάντοτε με τον προϊστάμενο, συνήθως πρόκειται για το ίδιο πρόσωπο, το οποίο αναθέτει την εκτέλεση του συγκεκριμένου έργου στον εποπτευόμενο”. (Φαναριώτη Π., 1996, σελ. 230).

### **3.4.3. Ο ρόλος του επόπτη**

Ο ρόλος του επόπτη δεν είναι καθόλου εύκολος. Ο ρόλος του μέσα στην λειτουργία της οργάνωσης αποβλέπει στην υποστήριξη, βοήθεια και ανταλλαγή σκέψεων με τους υφισταμένους. Είναι, δηλαδή, ρόλος που περισσότερο ενισχύει και λιγότερο κατευθύνει τους υπαλλήλους στην πραγματοποίηση του έργου τους. (Ζαβλάνος Μ.Μ. και Σημ. 1).

Σύμφωνα με την Keith Davis (1972), υπάρχουν πέντε απόψεις σχετικά με το ρόλο, που έχει ο επόπτης μέσα στην οργάνωση.

#### **α) Ο επόπτης είναι ο άνθρωπος κλειδί στη διοίκηση**

Κατά την άποψη αυτή ο επόπτης είναι το κλειδί στο management. Παίρνει αποφάσεις, ελέγχει την εργασία και γενικότερα έχει την ευθύνη για την πραγματοποίηση της εργασίας. Μεταφέρει τις εντολές και οδηγίες, που του δίνονται απ’ την διοίκηση στους εργάτες και υπαλλήλους, των οποίων τις πληροφορίες μεταφέρει στα πρόσωπα, που βρίσκονται σε υψηλότερες από αυτόν ιεραρχικά επίπεδα της διοίκησης. (Keith Davis, 1972).

**Διοίκηση στα ανώτερα  
ιεραρχικά επίπεδα**



**Επόπτης**



**Υπάλληλοι**

ΠΗΓΗ: ΖΑΒΛΑΝΟΥ. Μ, 1989, ΣΕΛ 16

**β) Είναι ο ενδιαμέσος κρίκος (ρόλος ρυθμιστή)**

Στη συγκεκριμένη περίπτωση πιέζεται από δύο αντίθετες κοινωνικές δυνάμεις, διοίκηση – υπαλλήλους. Επιδιώκει την εκπλήρωση των σκοπών της διοίκησης και γι' αυτό χρησιμοποιούνται μηχανισμοί ελέγχου, που στοχεύουν στο να πιέσουν τους υπαλλήλους να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους. Οι δε υφιστάμενοι επιθυμούν να εργάζονται σ' ένα κλίμα ζεστό, φιλικό, χωρίς ένταση και άγχος. Οι επόπτες που βρίσκονται στο μέσον προσπαθούν να συμφιλιώσουν και να συμβιβάσουν αντίθετες καταστάσεις, που τις περισσότερες φορές είναι ασυμβίβαστες επειδή οι προσδοκίες των δύο ομάδων είναι διαφορετικές.

**Διοίκηση στα ανώτερα  
ιεραρχικά επίπεδα**



**Επόπτης**



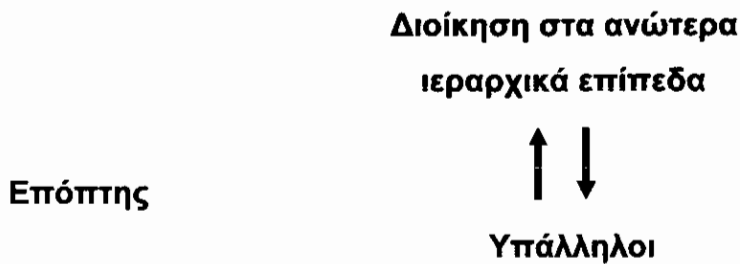
**Υπάλληλοι**

Λαμβάνει ρόλο ρυθμιστή. (Κ. Davis, 1972, Ζαβλάνος, 1989, ΣΕΛ 17)

**γ) Οριακό στοιχείο μέσα στο εργασιακό πλαίσιο**

Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο επόπτης είναι στο μέσον, αλλά ταυτόχρονα είναι αποκλεισμένος απ' τις επιρροές και δραστηριότητες, που

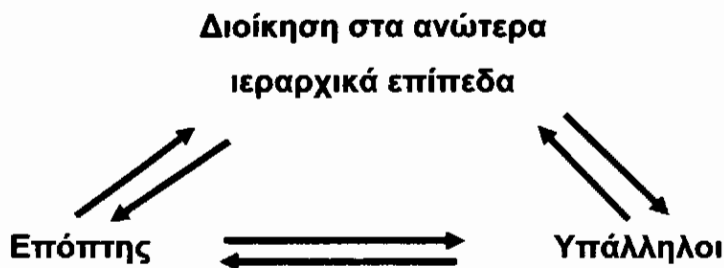
ασκούνται στο τμήμα του. Αγνοείται και απ' τις δύο ομάδες (διοίκηση – υπαλλήλους) και γι' αυτό ασχολείται με άλλες απρόσωπες δραστηριότητες.



ΠΗΓΗ: ΖΑΒΛΑΝΟΥ. Μ. 1989, ΣΕΛ 17

**δ) Ο επόπτης είναι ένας διαφορετικός εργάτης**

Είναι ένας εργάτης όπως και οι άλλοι και γι' αυτό έχει μικρή εξουσία και κοινωνική θέση. Παίζει το ρόλο του συνδετικού κρίκου διοίκηση και υπαλλήλων, καθώς μεταφέρει τις αποφάσεις της διοικήσεως στους υφισταμένους.

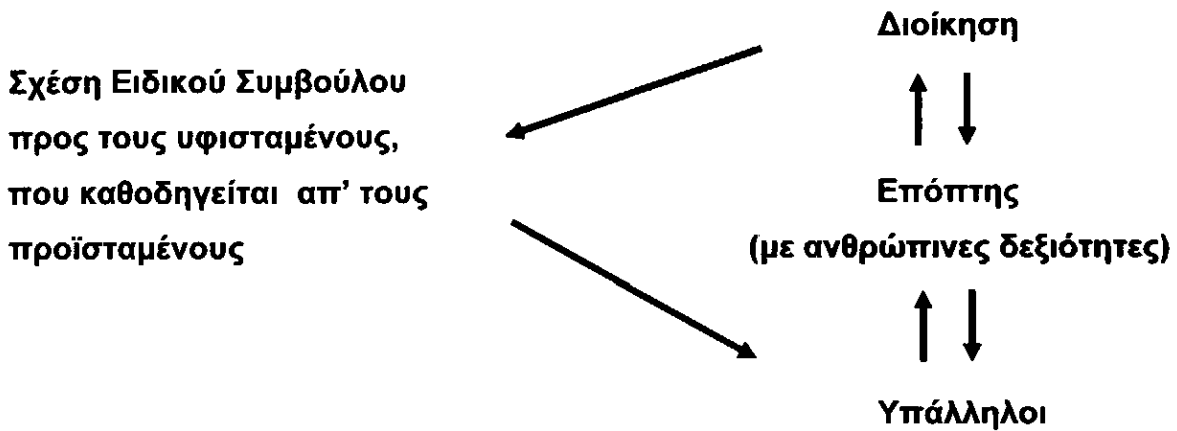


Κύριο έργο να παρακολουθεί και να επιβλέπει τις εργασίες ρουτίνας των υφισταμένων. (Davis, 1972, Ζαβλάνος, 1989, σελ 18)

**ε) Ο επόπτης είναι ο ειδικός επί των ανθρωπίνων σχέσεων (ρόλος ειδικού συμβούλου – καθοδηγούμενου**

Σύμφωνα μ' αυτή την άποψη ο επόπτης είναι εξειδικευμένος για την βελτίωση και τον χειρισμό των ανθρωπίνων σχέσεων. Σε αρκετές οργανώσεις – υπηρεσίες, υπάρχουν πάντοτε συγκρούσεις μεταξύ των ατόμων, απογοητεύσεις και άλλα προβλήματα, που μειώνουν το ηθικό των υπαλλήλων με αποτέλεσμα την μείωση της παραγωγικότητας. Εδώ ακριβώς, καλείται ο επόπτης που να μπορεί να καταλάβει τα προβλήματα των υπαλλήλων και να

επιδιώκει τη συνεργασία της μεταξύ της αλλά και με τα ανώτερα διοικητικά κλιμάκια.



ΠΗΓΗ: ΖΑΒΛΑΝΟΥ.Μ.1989 ΣΕΛ 19

Επίσης, σύμφωνα με τον Ι. Παπακώστα (Γνωσιακή ψυχοθ. – Θεωρία και πράξη),1994), ο ρόλος του επόπτη είναι περισσότερο ενεργητικός, ελαστικός και όχι επικριτικός. Ψυχοθεραπευτικός παρά αναλυτικός, ερμηνευτικός.

Απ' την άλλη, η Μ. Σουρραπά (Μπιχεβιοριστική μέθοδος χρησιμοποίηση της Εκ στην ΚΕ, 1975), θεωρεί ότι ο ρόλος του επόπτη είναι πολύπλευρος και εξαιρετικά λεπτός. Πιο συγκεκριμένα, ο ρόλος του είναι:

- 1) Να κάνει συνειδητή χρήση της ομαδικής διαδικασίας καθώς και του περιεχομένου της συζητήσεως. (Σουρραπά, Τόμος Β, 1975, Τεύχος 38, σελ).
- 2) Οφείλει να αναφέρει την άμεση σχέση που υπάρχει, μεταξύ διαπροσωπικών σχέσεων και περιεχομένου της συζήτησης.
- 3) Θα πρέπει να έχει διορατικότητα, να δει τι εμποδίζει, δηλαδή, τους παράγοντες που εμποδίζουν τις διαδικασίες της ομάδας και τον τρόπο επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν. (Σουρραπά, Τόμος Β, Σεπτ. 1975, Τεύχος, 38, σελ. 118).
- 4) Να βοηθήσει την ομάδα του προσωπικού ή το κάθε άτομο χωριστά να εγκαθιδρύσει δικές τις αποτελεσματικές μεθόδους εργασίας και επίλυσης τυχόν προβλημάτων.
- 5) Να βοηθήσει τα άτομα να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και ευθύνες, επιτυγχάνοντας μ' αυτόν τον τρόπο υψηλά επίπεδα ωρίμανσης. (Σουρραπά, Τόμος Β, Σεπτ. 1975, Τεύχος, 36, σελ. 8-11).

- 6) Να πιστεύει στις δυνατότητες του κάθε μέλους, ότι μπορούν να μάθουν το ένα από το άλλο και από αυτόν τον ίδιο.
- 7) Να φροντίζει για την μείωση αντίστασης, άγχους και των διαφόρων αμυνών των υπαλλήλων, ώστε να είναι πιο δεκτικοί και ανοιχτοί στο εποπτικό έργο/ διαδικασία.
- 8) Να γνωρίζει τον δυναμικό και τις ικανότητες του κάθε ατόμου, τις ανάγκες τους, καθώς και τους στόχους που έχει θέσει γι' αυτούς η οργάνωση/ υπηρεσία. (Σουρραπά, Τόμος Β, Σεπτ. 1975, Τεύχος 36, σελ. 8-11).

#### **στ) Ο επόπτης ως μάνατζερ**

Σύμφωνα μ' αυτό το ρόλο πρέπει να μπορεί να αναπτύξει καλές σχέσεις με τα άλλα άτομα, να συνεργάζεται αρμονικά και να ασκεί σωστό έλεγχο πάνω σ' αυτά. Κατανέμει τα καθήκοντα στους υπαλλήλους και να επιβλέπει την ομαλή πραγματοποίηση της εργασίας τους. Πιο συγκεκριμένα, αναλαμβάνει μέσα απ' αυτό το ρόλο του έργο του προγραμματισμού, της οργάνωσης προώθησης και του ελέγχου των δραστηριοτήτων όλων των υπαλλήλων που βρίσκονται υπό την επίβλεψή του στη βάση της διοικητικής ιεραρχίας. Τον περισσότερο χρόνο του, τον αφιερώνει στην προώθηση και τον έλεγχο – στήριξη. Καθώς αυτές οι δύο διοικητικές λειτουργίες παίζουν το σπουδαιότερο ρόλο στο έργο του. Ο επόπτης μέσα απ' το ρόλο του μάνατζερ θα πρέπει να κατανέμει το χρόνο του ανάλογα με την σπουδαιότητα που έχει το κάθε καθήκον για την πραγματοποίηση της εργασίας τους χωρίς να τα παραμελεί. (Ζαβλάνος, 1989).

Επίσης, καθορίζει τα ποσοτικά και ποιοτικά standards αποδόσεως μέσω της ανάλυσης των μέτρων πολιτικής του οργανισμού. Αναλύει τις τεχνικές εκτέλεσης της εργασίας τους. (Αναστασιάδου Α., Παπαφλέσσα Ν., 1965).

#### **ζ) Ο επόπτης ως υποκινητής**

Οι επόπτες (Kelley, 1962), πρέπει πάντοτε να προσπαθούν να παρακινούν τους υφισταμένους τους στην εργασία. Να επιδιώκουν και να επικεντρώνονται κυρίως για την ικανοποίηση του ατόμου απ' την εργασία και για την επίδοσή τους σ' αυτή. (Αναστασιάδου Α., Παπαφλέσσα Ν., 1965).

#### 3.4.4. Εξουσία και υπευθυνότητα του επόπτη

Σύμφωνα με τη Dr. Mary Louise Sommers στη μελέτη της, (η μικρή ομάδα στη μάθηση και εκπαίδευση), και προκειμένου να γίνει περισσότερο κατανοητός ο ρόλος του επόπτη, γίνεται μια ανάλυση και παρουσίαση της φύσης της εξουσίας<sup>1</sup> και υπευθυνότητάς του. Αυτές οι δύο δυνάμεις του δίνουν την δυνατότητα να κατευθύνει, να επικοινωνήσει και να υποκινήσει τους υπαλλήλους στην πραγματοποίηση των σκοπών και στην ικανοποίηση των προσωπικών τους αναγκών.(Σουραπά, Τόμος Β', Σεπτ 1975, τεύχος 36, σελ122-123)

Η εξουσία όπως εφαρμόζεται απ' τους επόπτες, περιλαμβάνει τα εξής: (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1984, σελ. 22 και Σουραπά, Τόμος Β. Σεπτ. 1975, Τεύχος 36, σελ. 10-11).

- 1) Να παίρνει αποφάσεις όταν είναι απαραίτητο και να τις εφαρμόζει.
- 2) Να αναγνωρίζει ότι κατά την εφαρμογή της εξουσίας, πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις πιθανές αντιδράσεις της ομάδας, αξίες, τα πιστεύω και τη συμπεριφορά των μελών της.
- 3) Να κάνει συνεχώς κριτική στην κατάσταση που επικρατεί ή δημιουργήθηκε προτού λάβει την απόφαση.
- 4) Να ενθαρρύνει τους υφισταμένους να προτείνουν και να συμμετάσχουν στη διαδικασία της εφαρμογής της εξουσίας που χρησιμοποιεί ο ίδιος κάθε στιγμή.
- 5) Να τους ενημερώνει ότι μπορούν να συμμετέχουν στην λήψη αποφάσεων, ανάλογα με τα ενδιαφέροντα και το βαθμό επιρροής που έχουν οι αποφάσεις στον κάθε υφιστάμενο χωριστά. (Σουραπά, Τόμος Β. Σεπτ. 1975, Τεύχος 36, σελ. 10-11).

Η υπευθυνότητα έχει να κάνει με την ευθύνη του επόπτη να εκπληρώσει και να φέρει εις πέρας τους σκοπούς, που αμοιβαία συμφώνησε με τους ανώτερους του. Πιο συγκεκριμένα, η υπευθυνότητα περιλαμβάνει τις εξής υποχρεώσεις: (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 22-23).

- 1) Να γνωρίζει την πολιτική και τους σκοπούς της οργάνωσης καθώς επίσης να είναι βέβαιος ότι κάθε άτομο έχει γνώση των δικών του σκοπών κατά την πραγματοποίηση της εργασίας τους.
- 2) Να αναπτύσσει ένα ομαδικό πνεύμα, που να επιδιώκει να είναι αποτελεσματικό.
- 3) Να ενημερώνει για την πορεία της ομάδας (προσωπικού).
- 4) Να κατανέμει δίκαια την εργασία στα μέλη και να βεβαιώνεται ότι καθένας έχει κατανοήσει πλήρως το έργο, που πρόκειται να πραγματοποιήσει.
- 5) Να ερμηνεύει την πολιτική της οργάνωσης, τους κανόνες και να εφαρμόζει καλύτερες μεθόδους στην εργασία.
- 6) Να δίνει σωστές κατευθύνσεις, οδηγίες και εξηγήσεις στους υφισταμένους του, ώστε να πραγματοποιούν το έργο αποτελεσματικά. (Σουραπά, Τόμος Β. Σεπτ. 1975, Τεύχος 36, σελ. 10-11 – Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 22-23).
- 7) Να υποκινεί τους υφισταμένους του και να προσπαθεί να τους τονώσει το ηθικό ενισχύοντας την πεποίθηση, ότι με το έργο τους συνεισφέρουν στην αποτελεσματική λειτουργία της οργάνωσης. Αυτό μπορεί να το επιτύχει με το να εδραιώσει την εμπιστοσύνη, που έχει ο καθένας στον εαυτό του και με την εμπιστοσύνη, που θα κερδίσει από αυτούς ο ίδιος και η διοίκηση της οργάνωσης.
- 8) Να εκπαιδεύσει τους υφισταμένους στα νέα τους καθήκοντα και μεθόδους εργασίας. Και αυτό γιατί μερικά άτομα που προσλαμβάνονται για πρώτη φορά στην επιχείρηση μπορεί να μην είναι καλά εκπαιδευμένα ή να μην έχουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες και εμπειρία που απαιτεί η νέα τους θέση. Σκοπός της εκπαίδευσης είναι να βοηθήσει τους υφισταμένους να αναπτύξουν τις δεξιότητές του και τη γνώση τους, σχετικά με την εργασία που κάνουν. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1984, σελ. 22-3).
- 9) Να ελέγχει την πορεία της εργασίας και να αποφασίσει αν αυτή πραγματοποιήθηκε ικανοποιητικά ή αν πρέπει αν γίνουν αλλαγές.
- 10) Τέλος, να αναθέτει καθήκοντα σ' άλλους, επειδή ο ίδιος πρέπει να οργανώσει και να συντονίζει το έργο των υφισταμένων του κατά τρόπο που να εκπληρώνεται η εργασία στο σύνολό της. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1984, σελ. 22-23).

#### **3.4.5. Γνώσεις και δεξιότητες του επόπτη**



Για να κάνει σωστά την εργασία του ο επόπτης, πρέπει να διαθέτει ορισμένες γνώσεις και δεξιότητες. Αυτές είναι οι τεχνικές (εκπαιδευτικό καθήκον), οι διοικητικές και οι ανθρώπινες. (Kadushin, 1977).

#### **α. Τεχνικές δεξιότητες (εκπαιδευτικό καθήκον)**

Η ικανότητα του επόπτη αν χρησιμοποιεί τη γνώση, τις τεχνικές, τις μεθόδους και τα όργανα που απαιτούνται για την πραγματοποίηση ειδικών εργασιών και δραστηριοτήτων. Οι τεχνικές δεξιότητες είναι απαραίτητες διότι οι επόπτες επιτηρούν την καθημερινή λειτουργία της οργάνωσης. Οι υφιστάμενοι περιμένουν απ' τον επόπτη άμεση απάντηση, βοήθεια και καθοδήγηση στο έργο τους. Παρόλο που το καθήκον τους είναι να διοικούν και όχι να κάνουν την εργασία των υπαλλήλων, εν τούτοις πρέπει αν δίνουν συμβουλές, να παρακολουθούν την πορεία της εργασίας, να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα, τον έλεγχο και την ποιότητα του έργου των υφισταμένων τους. Πάνω απ' όλα όμως πρέπει να φροντίζει για την αύξηση των γνώσεων και την διευκόλυνση του εποπτευομένου σε δυσκολίες, που έχουν να κάνουν με την επαγγελματική του σχέση με την εφαρμογή μεθόδων και τεχνικών και να τον καταστήσει ικανό να τις αξιοποιήσει. (Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, 1985, σελ. 67-68).

Κατά την Κουσίδου, για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων, ο επόπτης μπορεί να χρησιμοποιεί τις τεχνικές της συνέντευξης, προσαρμοσμένες στον προσανατολισμό της εποπτείας και μια ποικιλία εκπαιδευτικών μεθόδων, όπως να κάνει role-playing, να τονίσει τα σημεία που θέλει μέσω διαλόγου, να αναλύσει μια μαγνητοφωνημένη συνέντευξη ή να προτείνει άλλες πηγές για μελέτη. (Κουσίδου Τ., Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 91-92).

#### **β) Διοικητικές ικανότητες**

Αν και οι επόπτες πρέπει να έχουν καλή γνώση του αντικειμένου της εργασίας που επιβλέπουν, κύρια δουλειά τους, όμως, είναι να επιτηρούν και να διαπιστώνουν ότι οι υφιστάμενοί τους πραγματοποιούν σωστά το έργο τους. Η επιτυχία της λειτουργίας της οργάνωσης εξαρτάται από το πόσο καλά οι επόπτες χρησιμοποιούν τις ανθρώπινες, υλικές και οικονομικές πηγές. (Kadushin, 1977).

Πιο συγκεκριμένα οι επόπτες πρέπει:

- 1) Να διατυπώνουν συνεχώς τους σκοπούς του έργου που πραγματοποιούν οι υφιστάμενοι.
- 2) Να προγραμματίζουν και να οργανώνουν την εργασία και τις μεθόδους έτσι, ώστε αυτή να πραγματοποιείται ομαλά και αποτελεσματικά.
- 3) Να προσδιορίζουν και να κατανέμουν τα καθήκοντα κατά τρόπο, που να γίνονται κατανοητά απ' τους υπαλλήλους, ώστε να μην χρειάζεται περαιτέρω επίβλεψη και να επιτυγχάνεται μια ομοιόμορφη προσφορά υπηρεσιών.
- 4) Να ελέγχουν τα αποτελέσματα και να κάνουν τις απαραίτητες διορθώσεις στην περίπτωση που αυτό απαιτείται.

Για να πραγματοποιήσουν με επιτυχία όλα τα παραπάνω, οι επόπτες πρέπει να διαθέτουν τις βασικές γνώσεις των διοικητικών λειτουργιών και αρχών, καθώς επίσης και την ικανότητα να τις εφαρμόζουν στην πράξη. Πρέπει να μπορούν να εντοπίζουν το πρόβλημα, να βρίσκουν λύσεις και να παρέχουν κίνητρα στους υφισταμένους τους. Συνεχώς, πρέπει να παρακολουθούν το σύστημα της οργάνωσης, να εντοπίζουν τις ανωμαλίες και τις αποκλίσεις από τα πρότυπα, να αποφασίζουν για την κατάλληλη ενέργεια που πρέπει να πάρουν και να μπορούν να πείθουν τους εργάτες για την ποιότητα της απόφασης. (Kadushin, 1977).

Σύμφωνα με την Παπαφλέσσα Ν., ο επόπτης πρέπει να διαθέτει τις παρακάτω διοικητικές ικανότητες:

- 1) Να ελέγχει την πρόοδο της εργασίας.
- 2) Να διατυπώνει αντικειμενικούς σκοπούς.
- 3) Να προγραμματίζει και να συμβουλεύει.
- 4) Να καθοδηγεί και να συμβουλεύει.
- 5) Να διορθώνει τα σφάλματα.
- 6) Να προετοιμάζει το καθημερινό πρόγραμμα της εργασίας.
- 7) Να επικοινωνεί με τους υφισταμένους του (συνδετικός κρίκος) και τον προϊστάμενό του.
- 8) Να εφαρμόζει την πειθαρχία.
- 9) Να αξιολογεί τις προτάσεις.
- 10) Να ελέγχει την επίδοση του υπαλλήλου

- 11) Να αναγνωρίζει την καλή επίδοση.
- 12) Να διευθύνει.
- 13) Να συντονίζει.
- 14) Να αναθέτει.
- 15) Να εντοπίζει τα προβλήματα.
- 16) Να αναθέτει.
- 17) Να κατανοεί τη συμπεριφορά και τις προσωπικές απαιτήσεις των υφισταμένων του.
- 18) Να ανακαλύπτει τρόπους, ώστε να επιτυγχάνεται η αύξηση της απόδοσης των υπαλλήλων και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας. (Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67).

### **γ) Ανθρώπινες δεξιότητες**

Οι επόπτες πρέπει να μπορούν να συνεργάζονται με τους υφισταμένους και τους προϊσταμένους. Πρέπει να διατηρούν καλές σχέσεις με τα άτομα για να κατανοούν τα προβλήματα και να επιλύουν τις αντιθέσεις τους. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Κουσίδου, η φύση της εργασίας του Κ.Λ., οι ομάδες πληθυσμού με τις οποίες συνεργάζονται, τα δύσκολα και κάποιες φορές άλυτα προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει, οι συγκρούσεις που συχνά προκύπτουν ανάμεσα στην επαγγελματική και υπαλληλική του ιδιότητα και η ίδια η εποπτική κατάσταση, προκαλούν απογοητεύσεις και συναισθηματική ανεπάρκεια στον επαγγελματία. Η άμβλυνση αυτών των εντάσεων είναι ευθύνη του επόπτη.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Παπαφλέσσα (1985), ο επόπτης οφείλει να τονώσει το ηθικό του Κ.Λ. και να τον βοηθήσει να ξεπεράσει τις απογοητεύσεις, τις δυσαρέσκείες και δυσκολίες που έχουν να κάνουν με την εργασία του. Γι' αυτό ακριβώς το λόγο, ο επόπτης θα πρέπει να είναι ικανός να κατανοεί τις δυνατότητες, τις αδυναμίες, την συμπεριφορά, τις προσδοκίες των υφισταμένων, να αντιλαμβάνεται τα αίτια που επηρεάζουν την παραγωγικότητα – επίδοσή τους και να φροντίζει να επικρατεί, συνεχώς, ένα κλίμα κατάλληλο, ένα κλίμα εμπιστοσύνης, το οποίο να ικανοποιεί τις ανάγκες των υφισταμένων και της ομάδας στο σύνολό της. (Παπαφλέσσα, 1985).

Σύμφωνα όμως και με τον Towle (1961), οι επόπτες πρέπει γενικότερα:

- 1) Να δημιουργούν και να διατηρούν ένα περιβάλλον ευχάριστο.

- 2) Να βεβαιώνονται ότι οι εργάτες έχουν τις πληροφορίες, τα όργανα και τα μέσα που χρειάζονται για να κάνουν σωστά την εργασία τους.
- 3) Να εκπαιδεύουν, να συμβουλεύουν, να ενθαρρύνουν και να παρακινούν τους υφισταμένους να φθάσουν στο μέγιστο της απόδοσής τους και της ικανοποίησης απ' την εργασία.
- 4) Να μεταφέρουν τους σκοπούς, την πολιτική, τις διαδικασίες, τις απαιτήσεις της εργασίας και τις προσδοκίες που έχει απ' αυτούς η οργάνωση έτσι ώστε να μειωθεί η ανησυχία που προκαλεί το άγνωστο και να μπορούν να κινηθούν με ασφάλεια μέσα σ' αυτήν.
- 5) Να τους παρακινούν να μιλούν ελεύθερα, χωρίς φόβο και με ειλικρίνεια για τα προβλήματά τους.
- 6) Να συντονίζουν τους σκοπούς και τις προσπάθειες των ατόμων με τους σκοπούς της ομάδας και των άλλων τμημάτων, καθώς επίσης και με τους σκοπούς ολόκληρης της οργάνωσης. (Towle, 1961, σελ. 207-222 και 226-227).

Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι η εργασία του επόπτη είναι μια συνεχή μάθηση και αυτό γιατί οι καταστάσεις και οι άνθρωποι αλλάζουν. Νέα προβλήματα και νέες γνώσεις εμφανίζονται, που πρέπει ο επόπτης να έχει την επιθυμία και τη διάθεση να μάθει, να αναπτύξει και να εφαρμόζει στην εργασία του. (Towle Gtheditia, 1961, σελ. 207-222 και 226-227).

#### **3.4.6. Ηγετικές και διδακτικές ικανότητες του επόπτη**

Ενώ ο Kadushin (1977), παραπάνω κάνει λόγο για τεχνικές, διοικητικές και ανθρώπινες δεξιότητες, η Miss Mary Kelley (1962), τονίζει τη σημαντικότητα των ηγετικών ικανοτήτων που πρέπει να διαθέτει ο επόπτης για τη δημιουργία και διατήρηση με παραγωγικής και θετικής σχέσης εργασίας θεωρεί ότι η ηγετική ικανότητα αποτελεί τη βασικότερη προϋπόθεση της άσκησης εποπτείας. (Αναστασιάδου Α., Παπαφλέσσα Ν., 1965).

Για να κατανοήσουμε την ηγετική ικανότητα η Miss Mary Kelley (1962), μας παρουσιάζει 8 χαρακτηριστικά γνωρίσματά της.(Αναστασιάδου Α.-Παπαφλέσσα Θ. 1965, σελ 1-3 )

**1° χαρακτηριστικό:** Η συμπάθεια. Η ικανότητα του επόπτη να καταλαβαίνει και να συναισθάνεται τη θέση του εποπτευόμενου, να μπορεί, δηλαδή, να επικοινωνεί μαζί του συναισθηματική (ενσυναίσθηση). Στοιχείο απαραίτητο για τη δημιουργία εποικοδομητικού κλίματος και σχέσεως συνεργασίας.(ο.π.)

**2° χαρακτηριστικό:** Σεβασμός της προσωπικότητας του εποπτευόμενου. Διαφορετικά δεν υπάρχει πραγματική συνεργασία και έδαφος για ανταλλαγή απόψεων.(ο.π.)

**3° χαρακτηριστικό:** Αυτοπεποίθηση απ' την πλευρά του επόπτη γιατί σε αντίθετη περίπτωση ο εποπτευόμενος μπορεί να αμφιβάλλει για την αξία των γνώσεων που του μεταδίδει.(ο.π.)

**4° χαρακτηριστικό:** Αναγνώριση και παραδοχή του ηγετικού του ρόλου. Ο επόπτης πρέπει να νιώθει ασφαλής και να αναλαμβάνει τον ηγετικό ρόλο με άνεση ώστε ο εποπτευόμενος να μπορεί να τον παραδεχτεί.(ο.π.)

**5° χαρακτηριστικό:** Να έχει αντίληψη της ηγετικής του ικανότητας. Ο επόπτης λόγω της λεπτής φύσης του έργου που αναλαμβάνει πρέπει να έχει τις πνευματικές εκείνες ικανότητες που θα τον βοηθήσουν να αντιληφθεί τις ανάγκες του εποπτευόμενου και να χειρίζεται σωστά όλες τις καταστάσεις. (Αναστασιάδου Α. – Παπαφλέσσα Ν., 1965, σελ. 1-3).

**6° χαρακτηριστικό:** Η συνέπεια είναι ένα άλλο σημαντικό στοιχείο του ηγετικού ρόλου. Βοηθάει την εκπαιδευτική διαδικασία, συντελεί στην αναγνώριση και παραδοχή του επόπτη απ' τον εποπτευόμενο, αποτελεί μία ένδειξη σεβασμού του επόπτη προς τον εποπτευόμενο. Σε αντίθετη περίπτωση ο επόπτης δυσκολεύεται να κερδίσει την εμπιστοσύνη του εποπτευόμενου και του προκαλεί σύγχυση.(ο.π.)

**7° χαρακτηριστικό:** Είναι σημαντικό ο επόπτης να έχει συγκροτημένη προσωπικότητα, γιατί ο εποπτευόμενος θα τον κρίνει όχι μόνο ως επόπτη αλλά και ως άνθρωπο. Είναι φυσικό ότι παραδέχεται κανείς πιο εύκολα μία ώριμη και ολοκληρωμένη προσωπικότητα, καθώς η ωριμότητα βοηθάει τη σωστή και αντικειμενική κρίση και αποκλείει την παρεμπόδιση του επαγγελματικού έργου από προσωπικά προβλήματα. Οι επόπτες, δηλαδή, θα πρέπει να παραμερίζουν τα πάσης φύσεως προβλήματά τους, τα προβλήματα της ιδιωτικής τους ζωής και να προσπαθούν να είναι όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικοί και αμερόληπτοι.(ο.π.)

**8° χαρακτηριστικό:** Ο επόπτης πρέπει να έχει την ικανότητα να εντάσσεται σε μια ομάδα και να μοιράζεται αυτό τον ηγετικό ρόλο, που αναλαμβάνει με την διοίκηση και αν την ενημερώνει για την πορεία της εργασίας. (Αναστασιάδου Α. – Παπαφλέσσα Ν., 1965, σελ. 1-3).

Λίγο αργότερα εμφανίζεται ο Abel's, ο οποίος κάνει λόγο για μια απ' τις σημαντικότερες διδακτικές ικανότητες του επόπτη, την ικανότητα μετάδοσης της γνώσης. (Abel's, 1977, σελ. 19).

Βασικό κριτήριο για τον προσδιορισμό καλού επόπτη είναι να είναι όχι μόνο καλός επαγγελματίας, αλλά και καλός δάσκαλος, αφού η εποπτεία δεν μπορεί να προκύψει μόνο απ' την πράξη. Ο επόπτης πρέπει να γνωρίζει όχι μόνο τι θα μεταδώσει αλλά και τον τρόπο που θα το μεταδώσει. (Abel's, 1977, σελ. 19).

### **3.4.7. Παράγοντες που επηρεάζουν το έργο του επόπτη**

Κάτω απ' τις σημερινές συνθήκες υπάρχουν κρίσιμοι περιοριστικοί παράγοντες, που επηρεάζουν το έργο του επόπτη. Οι παράγοντες αυτοί πρέπει να αναγνωριστούν ώστε να γίνουν κατανοητά τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο επόπτης.

Η Σουρραπά αναφέρει τρεις παράγοντες που επηρεάζουν όχι μόνο το έργο του επόπτη, αλλά και την ατμόσφαιρα και τις διαπροσωπικές σχέσεις μέσα στην ομάδα των υφισταμένων.

- 1) Οι εξωτερικοί που επηρεάζουν το κάθε μέλος χωριστά, αλλά και την ομάδα στο σύνολό της. Οι εξωτερικοί παράγοντες, είτε είναι το περιβάλλον της εργασίας, είτε της οικογένειας είναι αποδεδειγμένο ότι μπορεί να επηρεάζουν τόσο τον κάθε υφιστάμενο όσο και την ομάδα ολόκληρου του προσωπικού. (Σουρραπά, 1975, Τεύχος 67, σελ. 4-11).
- 2) Η θέση που έχει ο κάθε υφιστάμενος/ υπάλληλος στο χώρο εργασίας. Η σιγουριά ή αμφισβήτηση που ενδεχομένως να νιώθει το άτομο για τον εαυτό του, κάποια ετικέτα του καλού, κακού, μέτριου επαγγελματία που μπορεί να φέρει, σαφώς επηρεάζουν την συμμετοχή του. (Σουρραπά, 1975, Τεύχος 67, σελ. 4-11).
- 3) Οι υποομάδες που σχηματίζονται στην ομαδική γενικότερα στο χώρο εργασίας και οι επιδράσεις που ασκούν στο έργο της εποπτείας. Οι

συναισθηματικοί δεσμοί που αναπτύσσει το άτομο θα τον διευκολύνουν και θα στηρίζουν τη συμμετοχή του (εποπτευομένου) στην εποπτική διαδικασία και γενικότερα στην απόδοση εργασίας του. Έχει την ηθική συμπαράσταση και το ενδιαφέρον των άλλων. Κάποιοι θα αποτελέσουν τον πυρήνα και κάποιοι άλλοι θα μένουν έξω απ' αυτές τις υποομάδες, καθώς δεν μπορούν όλοι να αναπτύξουν τον ίδιο βαθμό διαπροσωπικών σχέσεων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τα άτομα αυτά να νιώθουν κατώτερα και να μην έχουν ενεργή συμμετοχή και να μην ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εργασίας τους. (Σουρραπά, 1975, Τεύχος 36).

Σύμφωνα με τον M. Ζαβλάνος M.M. (1989):

- 1) Ένας περιοριστικός παράγοντας που περιορίζει την ισχύ του επόπτη στη λήψη των αποφάσεων είναι η ύπαρξη συνδικαλιστικών συλλόγων. Αν και συμμετέχει στις συζητήσεις με τους συλλόγους για την πολιτικής της οργάνωσης, την ερμηνεία αυτής της πολιτικής. Και παρά τις αντιδράσεις (θετικές, αρνητικές), των υπαλλήλων γι' αυτήν, τα μεγάλα θέματα επιλύονται και οι αποφάσεις παίρνονται από τα ανώτερα του στην ιεραρχία πρόσωπα, ενώ ο επόπτης είναι υποχρεωμένος απλά να συμμορφώνεται. (Ζαβλάνος M.M. M., 1989).
- 2) Υπάρχει αμφιβολία ως προς το βαθμό επιρροής και ελέγχου που μπορεί να ασκήσει ο επόπτης, προκειμένου να μπορεί να συμβιβάσει τις διαφορές μεταξύ των απαιτήσεων της οργάνωσης για χαμηλό κόστος και αύξηση της παραγωγικότητας απ' τη μία πλευρά και τις απαιτήσεις των υφισταμένων για ελευθερία, επιλογή, κοινωνική θέση και ανταμοιβή. Η εξουσία, δηλαδή, του επόπτη περιορίζεται από παράγοντες όπως, είναι τα πιστεύω των υπαλλήλων, οι κανονισμοί της κυβέρνησης Κ.Λ..π. (Ζαβλάνος M.M. M., 1989).
- 3) Ο τρίτος παράγοντας είναι η πίεση που δέχεται ο επόπτης μέσα στην εργασία του. Υπάρχει μια συνεχής πίεση να ολοκληρώσει την δουλειά στην ώρα της, να διατηρήσει ή να βελτιώσει την ποιότητα, να προσέξει το κόστος και να επιλύσει τις διαφορές που προκύπτουν μεταξύ των υπαλλήλων. Έτσι, η έλλειψη χρόνου δεν του επιτρέπει μια ολική θεώρηση

της λειτουργίας της οργάνωσης και του ρόλου του. (Ζαβλάνος, 1989, σελ. 20).

#### **3.4.8. Χαρακτηριστικά και προσόντα του καλού επόπτη**

Τόσο η Miss Kelley (1962), η Σουρραπά (1975), η Παπαφλέσσα (1985) και ο Abel's (1977), θεωρούν ότι τα χαρακτηριστικά του καλού και ικανού επόπτη είναι:

- 1) Κατανοεί πολύ καλά την εργασία του και έχει πλήρη γνώση των απαιτήσεών της.
- 2) Προγραμματίζει σωστά και αξιοποιεί το χρόνο αποτελεσματικά.
- 3) Εκπαιδεύει τους υπαλλήλους σωστά και δίνει μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους.
- 4) Επικοινωνεί ευσυνειδήτα. Συζητεί με διάθεση και συμπάθεια των εποπτευομένων, δέχεται νέες ιδέες, ακούει τα παράπονά τους και προσπαθεί να δώσει αποτελεσματική λύση. Επίσης, φροντίζει να εξηγήσει την πολιτική της επιχείρησης.
- 5) Θέτει εφικτά πρότυπα και σκοπούς, που εξηγεί αναλυτικά στους υφισταμένους. Όλοι επομένως γνωρίζουν ότι αναμένει απ' αυτούς ο επόπτης χωρίς να προκαλείται σύγχυση και άγχος.
- 6) Είναι σταθερός, συνεπής και αντικειμενικός. Άξιος εμπιστοσύνης.
- 7) Πειθαρχεί και ελέγχει τον εαυτό του. Αντιμετωπίζει τα προβλήματα ψύχραιμα και αντικειμενικά.
- 8) Είναι συνεργάσιμος, έχει γνώση των ικανοτήτων, των δεξιοτήτων των υφισταμένων, καθώς και των ελαττωμάτων τους. Είναι πρόθυμος να συνεργαστεί, να ακούσει, να συζητήσει και να δώσει οποιαδήποτε συμβουλή και βοήθεια στους εποπτευόμενούς του.
- 9) Παρεμβαίνει πάντα με άμεσο τρόπο και εκφράζει με σαφήνεια τα καθορισμένα standards αποδόσεως.

Σύμφωνα με το Ζαβλάνο (1989), από μία έρευνα που έκαναν οι Milton Mandell και ο Pauline Duckworth διαπίστωσαν ότι ο επιτυχημένος επόπτης πρέπει να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά.

- 1) Να έχει σφαιρική γνώση του επαγγέλματος.
- 2) Να συνεργάζεται με τους υφισταμένους του.



- 3) Να μην κάνει στενή επίβλεψη.
- 4) Να είναι φιλόπρονος και να ενδιαφέρεται για την εργασία.
- 5) Να προγραμματίζει και να οργανώνει σωστά και αποτελεσματικά.
- 6) Να ενημερώνεται συνεχώς επαγγελματικά.
- 7) Να βελτιώνει τις μεθόδους εργασίας.
- 8) Να τον σέβονται οι υφιστάμενοί του.
- 9) Να είναι ειλικρινής και ευθύς.
- 10) Να ενημερώνει συνεχώς τους ανωτέρους του για την πρόοδο της εργασίας.
- 11) Να εκπαιδεύει σωστά τους υφισταμένους του.
- 12) Να διαθέτει την αίσθηση του χιούμορ.
- 13) Τέλος να τελειώνει την εργασία του μέσα στα προκαθορισμένα όρια. (Ζαβλάνος 1989, σελ. 27-28).

Η λίστα αυτή των χαρακτηριστικών μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάθε επόπτη, που επιθυμεί να εκτιμήσει τις ικανότητες του και αδυναμίες του. Οι ερευνητές θεώρησαν σημαντικό και βοηθητικό για τον επόπτη, να παρουσιάσουν και τα μειονεκτήματα του μη επιτυχημένου επαγγελματία.

Ο μη επιτυχημένος επόπτης.

- 1) Έχει ελλιπή γνώση του επαγγέλματος.
- 2) Διαπληκτίζεται με τους υφισταμένους του.
- 3) Κάνει κριτική στην αλλαγή.
- 4) Είναι αυστηρός στην πειθαρχία.
- 5) Δεν παίρνει πρωτοβουλίες.
- 6) Δεν ολοκληρώνει την εργασία του μέσα στα αναμενόμενα χρονικά όρια.
- 7) Δεν έχει υπομονή.
- 8) Η εκπαίδευση των υφισταμένων του, δεν είναι αρκετή.
- 9) Είναι ευέξαπτος και χάνει εύκολα την ψυχραιμία του. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 23-24).

#### **3.4.9. Αυτοκριτική στο διοικητικό του έργο**

Ένας καλός επόπτης μαθαίνει απ' τα λάθη του, απ' την εμπειρία που αποκτά κατά την πορεία της εργασίας του και πάνω απ' όλα απ' την κριτική που κάνει στον εαυτό του. Το άτομο που αναλαμβάνει το ρόλο του επόπτη

πρέπει να υποβάλλει τον εαυτό του και να απαντάει στις παρακάτω ερωτήσεις για να εντοπίσει αν πραγματικά ασκεί τα νέα του διοικητικά καθήκοντα και δεν εξακολουθεί να είναι ο απλός εργάτης, που ήταν πριν προαχθεί στην θέση του. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1984, σελ. 29).

- 1) Διατύπωση πρακτικών αντικειμενικών σκοπών που είναι κατανοητοί και δεκτοί από τους υπαλλήλους;
- 2) Είναι απαραίτητη η αναγνώριση της συνεισφοράς του υπαλλήλου στο έργο της οργάνωσης ως άτομο και ως μέλος της ομάδας;
- 3) Γνωρίζω που βρίσκεται κάθε υφιστάμενος και ποιο έργο πρόκειται αυτό να επιτελέσει;
- 4) Έσω ένα σύστημα που να ελέγχει και να μετράει την πρόοδο των υπαλλήλων.
- 5) Τους συμβουλεύω και τους παρέχω οποιαδήποτε εκπαίδευση χρειάζονται για να βελτιώσουν την απόδοσή τους;
- 6) Έχουν γνώση της πολιτικής τους επιχείρησης – οργάνωσης και έχουν κατανοήσει τους λόγους για τους οποίους την εφαρμόζουν;
- 7) Προσπαθώ να εκμεταλλευτώ τις ικανότητες όλων των υφισταμένων μου ή μόνο μερικών από αυτούς;
- 8) Δίνω την δυνατότητα σε όλους να εκμεταλλευτούν το μέγιστο των ικανοτήτων τους;
- 9) Έχουν όλοι καλή απόδοση;
- 10) Κάνω κριτική στο έργο μου, βρίσκω τα λάθη και κάνω προσπάθειες να βελτιωθώ; Δέχομαι ότι η αυτοκριτική είναι σπουδαία και πρέπει να γίνεται συχνά; (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 29).

### **3.5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ**

#### **3.5.1. Εισαγωγή**

Στο παρακάτω κεφάλαιο, πραγματοποιείται μια αναφορά σχετικά με τον προγραμματισμό, ως βασική προϋπόθεση για να πραγματοποιηθούν οι διαδικασίες της αξιολόγησης και κατόπιν του ελέγχου. Συγκεκριμένα, γίνεται λόγος για την λειτουργία του προγραμματισμού, την έννοια που εμπεριέχουν

οι αντικειμενικοί σκοποί, την σημασία του προγραμματισμού και τέλος, το βαθμό αναγκαιότητά του.

### **3.5.2. Ορισμός**

“Η ικανότητα του επόπτη να διατυπώνει με σαφήνεια τους αντικειμενικούς σκοπούς της εργασίας, να οργανώνει τις δραστηριότητες των υπαλλήλων, να διευθύνει, να ελέγχει την εργασία και να συντονίζει τα διάφορα καθήκοντα”. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 43).

### **3.5.3. Η λειτουργία του προγραμματισμού**

Μία από τις κυριότερες προϋποθέσεις για ουσιαστική εποπτεία, αποτελεί ο αποτελεσματικός προγραμματισμός. Είναι απαραίτητο ο επόπτης να διαθέτει ικανότητα ώστε να διατυπώνει με σαφήνεια α) τους αντικειμενικούς σκοπούς της εργασίας, β) να οργανώνει τις δραστηριότητες των υφισταμένων του, γ) να διευθύνει, δ) να ελέγχει την εργασία και ε) να εντοπίζει τα διάφορα καθήκοντα. Η ικανότητα αυτή αποτελεί τη διαδικασία του προγραμματισμού. Σε περίπτωση που ο επόπτης δεν γνωρίζει τη λειτουργία και την έννοια του προγραμματισμού, ακόμη κι αν έχει αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις της εργασίας του, είναι βέβαιο πως θα συναντήσει σημαντικές δυσκολίες που δε θα μπορέσει να λύσει. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

Σύμφωνα με τον Χολέβα (1985), προγραμματισμός (programming – planning) υλοποιεί το βασικό χαρακτηριστικό της επιστημονικής εποπτείας, την “πρόβλεψη”. Ο προγραμματισμός αποτελείται από δύο (2) είδη:

- 1) Ο προγραμματισμός που βασίζεται στα δεδομένα του παρελθόντος, σε στοιχεία που αφορούν το παρόν και σε προβλέψεις για το μέλλον. Δηλαδή, σχεδιάζονται επιτεύξεις σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα, που αφορούν τα μελλοντικά δυνατά αποτελέσματα.
- 2) Ο προγραμματισμός που σχετίζεται άμεσα με μακροχρόνιους σκοπούς και βραχυχρόνιους στόχους που επιβάλλεται να επιτευχθούν στη δημιουργία μιας συγκεκριμένης περιόδου. Παράλληλα, σχεδιάζονται και τα μέσα σε τα οποία θα πραγματοποιηθούν οι σχεδιαζόμενοι σκοποί και στόχοι.

Στην καθημερινή πραγματοποίηση του, ο προγραμματισμός της εποπτικής δράσης αποτελεί σύμπλεγμα και των δύο ειδών, με την έννοια ότι τόσο οι σκοποί, όσο και οι στόχοι που χρειάζεται να επιτευχθούν έχουν ως βάση τα δεδομένα και τις προβλέψεις. Συνυπάρχουν αρμονικά αφού σε διαφορετική περίπτωση οι προγραμματισμένοι σκοποί και στόχοι θα ήταν ανεδαφικού και αυθαίρετοι. (Χολέβας, 1999).

#### **3.5.4. Η έννοια των αντικειμενικών σκοπών**

Σύμφωνα με τον Χολέβα (1995), αποτελούν αντικειμενικοί σκοποί που αποτελούν την έννοια του προγραμματισμού, είναι οι κύριες επιδιώξεις για την λειτουργία της κοινωνικής υπηρεσίας, που έχουν σταθερότητα, χρονική διάρκεια και προοπτικές. Τέτοιες βασικές επιδιώξεις είναι οι εξής:

- 1) Εκσυγχρονισμός των μέσων και των μεθόδων που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, ώστε να μετατραπεί το θεωρητικό μέρος της λειτουργίας της οργάνωσης σε πράξη (ο.π.).
- 2) Η επιδίωξη αποτελεσματικότητας του έργου που επιτελούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, ώστε και οι ίδιοι να αισθάνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους (ο.π.).
- 3) Η διεύρυνση συνεργατικού πνεύματος με άλλες κοινωνικές υπηρεσίες που θα χρειαστεί να υπάρξει συνεργασία για την επίτευξη του έργου (ο.π.).
- 4) Η εφαρμογή νεωτερισμών που όχι μόνο να ανανεώσουν τον τρόπο εργασίας και αποτελεσματικότητας, αλλά επιπλέον θα αποτελέσουν κίνητρο για περισσότερη κινητοποίηση των κοινωνικών λειτουργών στην εργασιακή αποδοτικότητά τους (ο.π.).
- 5) Καθορισμός χρονικών ορίων από το μέρος του επόπτη σχετικά με τα όρια μέσα, στα οποία θα είναι απαραίτητο να ολοκληρώνονται εργασίες και να εκτελούνται τα προγραμματισμένα καθήκοντα (ο.π.).
- 6) Διάθεση για συνεργασία και αλληλεγγύη του επόπτη, με τους άλλους επόπτες των τμημάτων και υπηρεσιών, αφού η εργασία τους επηρεάζει και τον δικό του προγραμματισμό (ο.π.).

### **3.5.5. Η σημασία του προγραμματισμού**

Η σπουδαιότητα του προγραμματισμού στην λειτουργία της εποπτείας κατέχει ιδιαίτερη θέση καθώς:

- 1) Καθορίζονται με σαφήνεια οι σκοποί και στόχοι προς επιδίωξη, τόσο συνολικά όσον αφορά την οργάνωση όσο και κατά τομέα εργασίας που έχει αναλάβει ξεχωριστά κάθε επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός. (Χολέβας, 1985).
- 2) Χαράζεται συγκεκριμένη στρατηγική και πολιτική που θα ακολουθηθεί γενικά από την οργάνωση και ειδικά από κάθε τμήμα της κοινωνικής υπηρεσίας (ο.π.).
- 3) Επιτυγχάνεται ενότητα στην κατεύθυνση της δράσης, συντονισμός ενεργειών και της δράσης, συντονισμός ενεργειών και αρμονία μεταξύ προσώπων και πράξεων (ο.π.).
- 4) Αυξάνεται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών και γενικότερα της υπηρεσίας (ο.π.).
- 5) Αποφεύγονται άσκοπες ενέργειες, απώλεια χρόνου, σπατάλη δυνάμεων και ενέργειας, αποτρέπονται οι συγχύσεις και οι συγκρούσεις αρμοδιοτήτων (ο.π.).
- 6) Διευκολύνεται η αποτελεσματικότητα του ελέγχου, που διαδέχεται τον προγραμματισμό, με τη βοήθεια της σύγκρισης μεταξύ στόχων που προγραμματίζονται και αυτών που επιτυγχάνονται (ο.π.).

### **3.5.6. Αναγκαιότητα του προγραμματισμού**

Η λειτουργία του προγραμματισμού δεν έχει μόνο ιδιαίτερη σημαντικότητα, αλλά επιπλέον, είναι αναγκαία για μια αποτελεσματική και επιτυχή εποπτεία. Οι λόγοι που αποδεικνύουν αυτή την αναγκαιότητα ύπαρξης του προγραμματισμού είναι οι παρακάτω:

Το πρόγραμμα δράσης που σχεδιάζεται από τον επόπτη για την συγκεκριμένη κοινωνική υπηρεσία που είναι ο ίδιος υπεύθυνος, αποτελεί γενικότερα, γνώμονα για τις αποφάσεις και τις ενέργειες που θα ληφθούν γενικότερα από την ανώτατη διοίκηση.

Οι επόπτες όλων των επιπέδων (ανώτεροι, μεσαίοι, κατώτεροι, διαμορφώνουν σταθερό προσανατολισμό.

Το προσωπικό γνωρίζει τις γενικότερες επιδιώξεις της οργάνωσης ή του οργανισμού, αλλά και του κάθε τομέα χωριστά.

Η επίτευξη των προγραμματισμένων στόχων είναι δυνατόν να αποτελέσει σημαντικό κίνητρο στους εργαζόμενους και να αυξήσει την αποτελεσματικότητα της εργασίας τους.

Σε γενικές γραμμές, ο προγραμματισμός αποτελεί μία λειτουργία που προσφέρει σαφήνεια και σταθερότητα στη δράση των επαγγελματιών, γεγονός που δεν επιτρέπει την αυθαιρεσία ενεργειών. Στην περίπτωση που θα παρατηρηθούν αποκλίσεις γίνεται αναθεώρηση προγράμματος και επανακαθορίζονται οι στόχοι. (Χολέβας, 1995, σελ. 97-98).

Σύμφωνα με τη Ζαβλάνος Μ.Μ. (1985), για να αποφευχθούν ενδεχόμενες αποκλίσεις, ο επόπτης χρειάζεται να οργανώνει την εργασία των υφισταμένων του, σύμφωνα με τη δική του εργασία. Άλλωστε, η εργασία του θα διεκπεραιωθεί σωστά όταν διοικεί τους υφισταμένους τους επιτυχώς. Χρησιμοποιώντας κανείς καλύτερα τις δεξιότητες και τις ικανότητες των υφισταμένων του, συντονίζει τις δραστηριότητες με περισσότερη επιτυχία και βελτιώνεται ως προϊστάμενος. Ενδεικτικά, θα σημείωνε κανείς, πως ο κακός προγραμματισμός φαίνεται από την έλλειψη πρωτοβουλίας των υφισταμένων κοινωνικών λειτουργών, προσμένοντας εύκολες σχετικά με τις ενέργειες τους ή και αμφιβολία σχετικά με τις προσδοκίες του επόπτη τους. Αναμφισβήτητα η εφαρμογή κακού προγραμματισμού επηρεάζει αρνητικά το ηθικό των υπαλλήλων με αναμενόμενα αποτελέσματα, τη δημιουργία παραπόνων, τις απουσίες από την εργασία, τις καθυστερήσεις και τη μείωση της αποτελεσματικότητας. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

## **3.6. Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ**

### **3.6.1. Εισαγωγή**

Το έργο των Κοινωνικών Υπηρεσιών είναι η παραγωγή Υπηρεσιών και όχι πραγμάτων. Ωστόσο, η επιλογή των στόχων και η αξιολόγηση της απόδοσης, όχι μόνο των ατόμων αλλά και της υπηρεσίας αποτελεί μια αρκετά

δύσκολη διαδικασία. Η παραγωγή των κοινωνικών υπηρεσιών εν είναι δυνατό να μετρηθεί ποσοτικά, όπως μπορεί να συμβεί με τα εργοστάσια, είναι όμως απαραίτητο να γίνεται αξιολόγηση στη δουλειά τους, να σχεδιάζουν αλλαγές και να εξελίσσονται. (Παπαθεοφίλου Έλλη, Τόμος Ζ, Αυγ. 1985, Τεύχος 7).

### **3.6.2. Ορισμός**

“Αξιολόγηση απόδοσης, καλείται η συστηματική εκτίμηση του εργαζόμενου, όσον αφορά στην εκτέλεση της εργασίας του και τις δυνατότητές του για εξέλιξη. Πραγματοποιείται από τον επόπτη στους υφισταμένους του, και ο ίδιος υπόκειται σε παρόμοια αξιολόγηση από τον ανώτερό του”. (Γεωργόπουλος Γ.Δ., 1987, σελ. 44).

### **3.6.3. Η έννοια της αξιολόγησης και ο σκοπός**

Με το τέλος του Α' Παγκοσμίου Πολέμου, μεταξύ της δεκαετίας του '20 και '30, εφαρμόστηκε μια μορφή αξιολόγησης, μέσω του συστήματος αμοιβής το οποίο και διατηρήθηκε έως και τη δεκαετία του '50. Αργότερα, συστηματοποιήθηκε και απέκτησε διαφορετική μορφή με βάση τις νέες ορολογίες που δημιουργήθηκαν. (Γεωργόπουλος Γ.Δ., 1987).

Στην πορεία του χρόνου, για να επιτευχθεί η αξιολόγηση των υπαλλήλων, χρησιμοποιούνται κριτήρια όπως ο βαθμός παραγωγικότητας, ηθικό των υφισταμένων, οι απουσίες που παρατηρούνται, η επίτευξη των σκοπών που έχουν τεθεί από την οργάνωση, αλλά και η εργασιακή συμπεριφορά. Παρ' ότι αρκετά από τα παραπάνω κριτήρια παρουσιάζουν δυσκολία στην εκτίμηση τους, εντούτοις η αξιολόγηση χρησιμοποιείται ώστε να ληφθούν πληροφορίες σχετικά με την προαγωγή των υπαλλήλων, την λήψη σημαντικών αποφάσεων, όπως και το μέγεθος της εργασιακής απόδοσης. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

Η αξιολόγηση του εργαζόμενου, που αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα στην αποτελεσματικότητα της διοίκησης, περιλαμβάνει τους παρακάτω σκοπούς:

- 1) Λειτουργεί υποβοηθητικά στη δημιουργία αλλά και διατήρηση ενός ικανοποιητικού επιπέδου εκτέλεσης από τους εργαζόμενους, ιδιαίτερα στην περίπτωση που η εκτίμηση αυτή ακολουθείται από μια συνέντευξη αξιολόγησης για τον επαγγελματία.

- 2) Συμβάλλει στην επισήμανση των αναγκών και των ευκαιριών για ανάπτυξη και εξέλιξη του ατόμου.
- 3) Αποτελεί ενθαρρυντικό και υποκινητικό παράγοντα για τους επόπτες, ώστε να μελετούν περισσότερο συστηματικά την συμπεριφορά των υφισταμένων τους, αλλά και να παίρνουν την σωστή στάση απέναντί τους με ενδιαφέρον και βοήθεια για τον καθένα.
- 4) Διευκολύνει στη σωστή λήψη των αποφάσεων σχετικά με προαγωγές, διακοπές εργασίας και απολύσεις.
- 5) Για αρκετές οργανώσεις, η αξιολόγηση αποτελεί τη βάση για το μέγεθος και τη συχνότητα αύξησης των αμοιβών των εργαζομένων.
- 6) Διευκολύνει την ακρίβεια των προβλέψεων κατά την επιλογή των εργαζομένων.

#### **3.6.4. Η αναγκαιότητα της αξιολόγησης**

Τα τελευταία χρόνια έχει ξεκινήσει και στην Ελλάδα να δίνεται στην αξιολόγηση η προσοχή που της αρμόζει. Αυτό συνέβη αφ' ενός διότι διαπιστώθηκε και από την ελληνική κοινωνία η ανάγκη για αξιολόγηση μέτρων, θεσμών, δραστηριοτήτων, προσώπων και ομάδων. Αφ' ετέρου συμβαίνει οι διάφοροι οργανισμοί είτε δημοσίου, είτε ιδιωτικού τομέα να υφίστανται άμεση και έμμεση επιρροή από εξωτερικούς παράγοντες και ιδιαίτερα από φορείς διεθνούς εμβέλειας. (Δημητρόπουλος, 1998).

Ιδιαίτερως, στη σημερινή εποχή, λαμβάνοντας κανείς υπόψιν την οικονομική δυσπραγία της πολιτείας και κατά συνέπεια τη δυσκολία επιμερισμού των κονδυλίων στους διάφορους τομείς δραστηριότητας, είναι εύκολο να διαπιστώσει πως η αξιολόγηση είναι απαραίτητο να διαδραματίσει όλο και περισσότερο ουσιαστικό ρόλο. Άλλωστε, η ανυπέρβλητη ανάγκη για αντιμετώπιση των ανθρώπινων προβλημάτων κατέστησε απαραίτητη σε συνεχή βάση την αξιολόγηση μέσων, υλικών, πόρων, φορέων και προσώπων. Εξάλλου, όλα σήμερα τα προγράμματα εκπαίδευσης, κατάρτισης και εποπτείας εμπεριέχουν ενσωματωμένες διαδικασίες αξιολόγησης. (Δημητρόπουλος, 1987).



### 3.6.5. Μέθοδοι αξιολόγησης

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η αξιολόγηση του προσωπικού και πιο συγκεκριμένα η αξιολόγηση επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών, εξυπηρετεί διάφορους σκοπούς, γι' αυτό ακριβώς το λόγο δεν υπάρχει μια κατάλληλη μέθοδος που θα χρησιμοποιηθεί για όλους αυτούς τους σκοπούς. Κατά κύριο λόγο οι μέθοδοι αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται είναι οι εξής: μέθοδος, με βάση τα αποτελέσματα, κλίμακες εκτίμησης, και η μέθοδος που κατευθύνεται από τους αντικειμενικούς σκοπούς της οργάνωσης (MBO, Management By Objectives). Η τελευταία χρησιμοποιείται κυρίως από τα υψηλά κλιμάκια της διοικητικής ιεραρχίας. Η πλέον, διαδεδομένη μέθοδος είναι η κλίμακα εκτίμησης, διαδεδομένη μέθοδος είναι η κλίμακα εκτίμησης, που κρίνεται αναγκαίο να αναφερθεί περισσότερο διεξοδικά. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

#### A1:

##### i) Κλίμακες εκτίμησης

Η συγκεκριμένη μέθοδος βασίζεται στην περιγραφική μορφή της ανάλυσης εργασίας με παραδοσιακό τρόπο. Για την κατασκευή της κλίμακας επιλέγονται διαστάσεις με σκοπό την παρουσίαση εγκυρότητας και περιγραφικές προτάσεις για τα διάφορα επίπεδα επίδοσης της κάθε διάστασης.

Παρακάτω παρουσιάζεται ενδεικτικά ένα έντυπο αξιολόγησης με βάση την κλίμακα εκτίμησης, παρ' ότι παρουσιάζει σφάλματα υποκειμενικότητας, όπως αμφιβολίας λογικής, αυστηρότητας και επιείκειας. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

Όνομα: .....

Θέση: .....

Ημερομηνία αξιολόγησης: .....

Ημερομηνία πρόσληψης: .....

Στη θέση αυτή από: .....

**Οδηγίες:** Το έντυπο αυτό δίνει τα κριτήρια με τα οποία θα αξιολογηθεί η απόδοση του υπαλλήλου σε σχέση με τις απαιτήσεις της εργασίας. παρακαλώ να διαβαστούν με προσοχή όλα τα κριτήρια. Κατά την αξιολόγηση να επιλέξετε μια από τις πέντε βαθμίδες ανάλυσης για κάθε διάσταση – κριτήριο.

### **Διαστάσεις – Κριτήρια**

#### **1. Γνώση της εργασίας**

Θεωρητική και πρακτική γνώση της εργασίας που κάνει το άτομο.

Κατανόηση των χρησιμοποιούμενων μεθόδων και αρχών.

### **Βαθμίδες αξιολόγησης**

5 Άριστη κατάσταση όλων των φάσεων της εργασίας.

4 Πολύ καλή γνώση των καθηκόντων της εργασίας.

3 Καλή γνώση της εργασίας.

2 Μέτρια γνώση της εργασίας.  
Χρειάζεται περισσότερη γνώση.

1 Ανεπαρκής γνώση των φάσεων της εργασίας.

#### **2. Τεχνικές δεξιότητες**

Ικανότητα του ατόμου να χρησιμοποιεί τις γνώσεις, τις μεθόδους, τις τεχνικές και τα όργανα που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της εργασίας.

5 Άριστη επιδεξιότητα σε όλες τις τεχνικές δεξιότητες.

4 Πολύ καλή επιδεξιότητα στις τεχνικές δεξιότητες.

3 Καλή επιδεξιότητα στις τεχνικές δεξιότητες,

2 Μέτρια επιδεξιότητα στις τεχνικές δεξιότητες.

1 Ανεπαρκής επιδεξιότητα στις τεχνικές δεξιότητες,

### 3. Ποιότητα της εργασίας

Ικανότητα του ατόμου να πραγματοποιεί την εργασία με ακρίβεια, τελειότητα και παράλληλα να προτείνει βελτιώσεις.

- 5 Η ποιότητα της εργασίας είναι σταθερά άριστη.
- 4 Η ποιότητα της εργασίας είναι πολύ καλή, εκπληρώνει τα πρότυπα.
- 3 Η ποιότητα της εργασίας είναι καλή.
- 2 Η ποιότητα της εργασίας είναι μέτρια, δηλ., κάτω των αποδεκτών προτύπων,
- 1 Η ποιότητα της εργασίας είναι ανεπαρκής, υπάρχουν πολλά σφάλματα.

### 4. Ποσότητα της εργασίας

Ικανότητα του τόμου να παράγει την ποσότητα που είναι προγραμματισμένη.

- 5 Εξαιρετική υψηλή η ποσότητα παραγωγής στην έξοδο.
- 4 Πολύ υψηλή η ποσότητα παραγωγής στην έξοδο.
- 3 Υψηλή η ποσότητα παραγωγής.
- 2 Μέτρια η ποσότητα παραγωγής.
- 1 Ανεπαρκής η ποσότητα παραγωγής,

### 5. Δημιουργικότητα – πρωτοβουλία.

Ικανότητα να έχει φαντασία, να αναπτύσσει καινούργια σχέδια και ιδέες, να παίρνει πρωτοβουλίες και να εφαρμόζει νέες δραστηριότητες.

- 5 Πραγματοποιεί τα καθήκοντα της εργασίας ανεξάρτητα και κατά εξαιρετικό τρόπο παίρνει πρωτοβουλίες που αυξάνουν την παραγωγικότητα και προτείνει προτάσεις βελτίωσης της αποτελεσματικότητας.
- 4 Πραγματοποιεί πολύ καλά τα καθήκοντα της εργασίας χωρίς πολλές λεπτομέρειες, παίρνει μερικές πρωτοβουλίες.
- 3 Πραγματοποιεί καλά τα

καθήκοντα χωρίς να μπει σε λεπτομέρειες.

2 Πραγματοποιεί τα καθήκοντα μέτρια.

1 Δεν πραγματοποιεί τα καθήκοντα ικανοποιητικά και δεν παρατηρούνται βελτιώσεις.

### Συνολικός βαθμός επίδοσης

- εξαιρετικός: «5» η βαθμολογία στα κριτήρια, 5% περίπου των ατόμων φθάνουν την επίδοση αυτή,
- πολύ καλός: «4» η βαθμολογία στα κριτήρια, 10 με 15% περίπου των ατόμων φθάνουν την επίδοση αυτή,
- καλός: «3» η βαθμολογία στα κριτήρια, 60% περίπου των ατόμων φθάνουν την επίδοση αυτή,
- μέτριος: «2» η βαθμολογία στα κριτήρια, 15% περίπου των ατόμων φθάνουν την επίδοση αυτή,
- ανεπαρκής «1» η βαθμολογία στα κριτήρια, 5% περίπου των ατόμων φθάνουν την επίδοση αυτή,

### Προτάσεις για μελλοντικές ενέργειες

Ποια σχέδια πρόκειται να εφαρμόσετε για την ανάπτυξη του ατόμου;  
Επιμόρφωση, εκπαίδευση, μεταφορά σε άλλη θέση;

### Σχόλια επόπτη

### Σχόλια υπαλλήλου

Υπογραφή υπαλλήλου: .....

Υπογραφή επόπτη: .....

Εγκρίθηκε από: .....

Τίτλος: .....

Τίτλος: .....

(Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989, σελ. 174-177).

ii) Μία δεύτερη μέθοδος αξιολόγησης, που χρήζει ενδεικτικής παρουσίασης, είναι η μέθοδος που χρησιμοποιείται με βάση τα αποτελέσματα. Η αιτία της επιρόης της ήταν ο περιορισμός των μειονεκτημάτων των άλλων μεθόδων και αυτός είναι ο λόγος που έχει υιοθετηθεί από πολλές οργανώσεις τα τελευταία χρόνια. Βασικός σκοπός του συγκεκριμένου συστήματος είναι η ενδυνάμωση των σχέσεων επόπτη και υφισταμένου και δεύτερος σκοπός η βελτίωση του κλίματος για κινητοποίηση. Άλλωστε πρόκειται για μια μέθοδο που περικλείει αμοιβαία καθορισμού στόχων και γι' αυτό το λόγο ταιριάζει σε τεχνικά, επαγγελματικά, εποπτικά και διοικητικά στελέχη.

Τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν το παραπάνω σύστημα είναι τα παρακάτω:

- 1) Επόπτης και υφιστάμενος συμφωνούν από κοινού σχετικά με τον καθορισμό των βασικών καθηκόντων και ευθυνών του ατόμου στην εργασία του.
- 2) Ο εργαζόμενος καθορίζει τους προσωπικούς του στόχους μετά από συνεργασία με τον προϊστάμενο, ο οποίος ασκεί ρόλο καθοδηγητή ώστε ο πρώτος να μπορεί να ανταποκρίνεται στις πραγματικότητες και τις ανάγκες της οργάνωσης.
- 3) Επόπτης και υφιστάμενος είναι απαραίτητο να συμφωνούν για τα κριτήρια που θα χρησιμοποιηθούν στην πραγματοποίηση της μέτρησης αλλά και για την εκτίμηση της εκτέλεσης.
- 4) Σε τακτά συνήθως χρονικά διαστήματα, κρίνεται αναγκαίο ο επόπτης και ο υφιστάμενος να διεξάγουν συναντήσεις, ώστε να εκτιμούν την πρόοδο που έχει σημειωθεί και τους στόχους που έχουν συμφωνηθεί.
- 5) Ο επόπτης διαδραματίζει υποστηρικτικό ρόλο, προσπαθώντας επί καθημερινής βάσεως να βοηθά το άτομο στην επιτυχία των σκοπών του με συμβουλές και παραινέσεις.
- 6) Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης ο επόπτης διαδραματίζει όχι μόνο ρόλο κριτή αλλά περισσότερο ρόλο συνεργάτη, ώστε να επιτύχει ο υφιστάμενος τους στόχους του.
- 7) Η αξιολόγηση επικεντρώνεται στα αποτελέσματα που έχουν σημειώσει επιτυχία και όχι στα προσωπικά χαρακτηριστικά.

Για να σημειωθεί επιτυχία στην παραπάνω μέθοδο, βασική προϋπόθεση αποτελεί το ενδιαφέρον του κοινωνικού λειτουργού για προσφορά, αλλά και η συνεργασιμότητα του επόπτη. (Γεωργόπουλος Γ.Δ., 1987).

### **3.6.6. i) Πλαίσια εφαρμογής της αξιολόγησης**

Η αξιολόγηση ως απαραίτητη λειτουργία με σκοπό την εκτίμηση των αποτελεσμάτων μιας εργασίας, εφαρμόζεται εν γένει σε πολλές περιπτώσεις τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Ουσιαστικά, εφαρμόζεται σε όλους τους εργασιακούς χώρους. Συχνά, συναντά κανείς τις παρακάτω περιπτώσεις αξιολόγησης: α) αξιολόγηση προσωπικού σε διάφορες υπηρεσίες για λόγους βαθμολογικής προαγωγής, μονιμοποίησης, μισθολογικής προαγωγής, ανάθεσης καθηκόντων, επιλογής νέου προσωπικού, χορήγηση αδειών ασκήσεως επαγγέλματος, για απονομή πτυχίων, για χορήγηση επάρκειας προσόντων ανανέωσης συμβολαίων και πολλών άλλων περιπτώσεων.

Εκτός από την αξιολόγηση που εφαρμόζεται γενικά στον εργασιακό χώρο, υπάρχει και η μορφή της εκπαιδευτικής αξιολόγησης. Αναφέρεται όχι μόνο στην αξιολόγηση του επίσημου εκπαιδευτικού συστήματος, όσο και στο ανεπίσημο του συστήματος, πιο συγκεκριμένα, σε σχολικές μονάδες και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα και στην εποπτεία του Υπουργείου Παιδείας. Ωστόσο, σήμερα, το συγκεκριμένο σύστημα αξιολόγησης διευρύνεται αφότου η εκπαιδευτική διαδικασία και κατάρτιση ενηλίκων στη χώρα μας έχει αποκτήσει διαφορετικές διαστάσεις με τη βοήθεια των Ευρωπαϊκών προγραμμάτων και των προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης. Με αυτό τον τρόπο, θα μπορεί να συμπεριλάβει δραστηριότητες ανεξάρτητα από τον φορέα υλοποίησης. (Δημητρόπουλος, 1998).

### **ii) Διακρίσεις αξιολόγησης**

Σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο (1998), η αξιολόγηση ως λειτουργία διακρίνεται σε 2 είδη: α) επίσημη αξιολόγηση και β) ανεπίσημη αξιολόγηση.

α) Η επίσημη αξιολόγηση έχει σκόπιμο χαρακτήρα και φυσικά πραγματοποιείται συνειδητά και από εξειδικευμένα άτομα. Συνήθως,

ανατίθεται με κάποιο ορισμένο και επίσημο τρόπο και με επίσημες διαδικασίες. Κύριο χαρακτηριστικό της είναι η συστηματικότητα με την οποία διεξάγεται, καθώς ακολουθούνται προσχεδιασμένες διαδικασίες και γενικότερα, η προσέγγιση στην υλοποίηση της αξιολόγησης είναι συστηματική. Δεύτερο χαρακτηριστικό της είναι η επιστημονικότητα της μεθοδολογίας που προκρίνεται και αξιοποιείται, όπως άλλωστε και η επιστημονική κατάρτιση του φορέα από τον οποία υλοποιείται.

β) Η ανεπίσημη αξιολόγηση εφαρμόζεται από όλους μας επί καθημερινής βάσεως για διάφορους λόγους και με διάφορες ευκαιρίες. Οι ευκαιρίες αυτές έχουν άμεση σχέση με τις καθημερινές ανάγκες και δραστηριότητες του ατόμου. Οι αξιολογήσεις αυτού του τύπου είναι κατά κύριο λόγο μη σκόπιμες, προσωπικές, υποκειμενικές, ευκαιριακές ανεπίσημου χαρακτήρα. Πραγματοποιούνται, αναμφισβήτητα, χωρίς να ακολουθούν συγκεκριμένους κανόνες, αρκετά συχνά δε και μη συνειδητά. Είναι εκπληκτικό αν αναλογιστεί κανείς τον αριθμό των συνειδητών ή μη αξιολογήσεων που εφαρμόζει καθημερινά. (Δημητρόπουλος, 1998).

### **3.6.7. Διαδικασία της αξιολόγησης**

Η αξιολόγηση ως διαδικασία δεν είναι πάντα εύκολη και συχνά αποτελεί πρόβλημα τόσο για τον επόπτη όσο και για τους υφισταμένους κοινωνικούς λειτουργούς. Παρακάτω αναφέρονται τα πέντε (5) στάδια που απαρτίζουν την εφαρμογή της αξιολόγησης:

- 1) Εκτίμηση αναγκών: Πρόκειται για την πρώτη φάση στη διαδικασία και η προσοχή του αξιολογητή, εστιάζεται στις υπάρχουσες ανάγκες. Αποτελεί, πιο συγκεκριμένα, την «επιλογή προβλήματος» και με βάση την ανάλυση των αναγκών διαμορφώνονται διάφοροι σκοποί.
- 2) Σχεδίαση προγράμματος: Σε αυτή τη φάση αποκτώνται οι πληροφορίες σχετικά με το είδος του προγράμματος που θα ακολουθηθεί στον εργασιακό χώρο, επαγγελματική τακτική και συμπεριφορά, τρόπος αντιμετώπισης και χειρισμού των προβλημάτων.
- 3) Αξιολόγηση εφαρμογής: Μετά από τις φάσεις της σχεδίασης και της επιλογής προγράμματος ακολουθεί η υλοποίηση του. Η αξιολόγηση της εφαρμογής αποσκοπεί στην διαπίστωση και εκτίμηση της αποτελεσματικότητας που σημείωσε το συγκεκριμένο πρόγραμμα

παραγωγικότητας του έργου της κοινωνικής υπηρεσίας, κατά τη διάρκεια εφαρμογής του, πάντα σε σχέση με τις λεπτομέρειες που αποτέλεσαν την σχεδίαση, δηλαδή, τους σκοπούς, τις προϋποθέσεις, τη μεθοδολογία και τις παραμέτρους.

- 4) Αξιολόγηση προόδου: Σε αυτή τη φάση, παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον βαθμό που επιτυγχάνει τους σκοπούς του το συγκεκριμένο πρόγραμμα, που εφαρμόζεται και την πρόοδο των υφισταμένων. Ο σκοπός είναι η ενεργοποίηση διορθωτικών μηχανισμών για τη βελτίωση του προγράμματος, από τον επόπτη.
- 5) Αξιολόγηση αποτελέσματος: Το κύριο μέλημα σε αυτή τη φάση είναι ο καθορισμός της αξίας του προγράμματος που έχει σχεδιαστεί με βάση την έκβαση και τα αποτελέσματα των εργασιών που έχουν διεκπεραιώσει οι υφιστάμενοι. Αξονική σημασία αποτελεί η διαπίστωση υλοποίηση των σκοπών που έχουν προγραμματιστεί. Το κέντρο του ενδιαφέροντος είναι η υιοθέτηση ή αποδοχή του προγράμματος που έχει σχεδιαστεί από τον επόπτη. (Δημητρόπουλος, 1998).

### **3.6.8. Προτάσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων που προκύπτουν από την αξιολόγηση**

Συμβαίνει αρκετά συχνά στον εργασιακό χώρο, οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί να αντιμετωπίζουν την αξιολόγηση ως ένα τρόπο επισήμανσης αποκλειστικά αρνητικών στοιχείων και όχι τόσο σαν βοήθεια για βελτίωση των μεθόδων. Ωστόσο, δεν είναι καθόλου εύκολο και για τον επόπτη καθ' ότι αντιμετωπίζει πραγματικές δυσκολίες στην προσπάθεια του να διαμορφώσει μια αντικειμενική εκτίμηση. Αυτό συμβαίνει καθώς δεν υπάρχει η δυνατότητα για άμεση παρακολούθηση της εργασίας του κοινωνικού λειτουργού. Και οι ίδιοι σαν εργαζόμενοι δεν αντιμετωπίζουν θετικά την παραπάνω διαδικασία. (Κουσιδού Τ, Τόμος Ζ, Αύγουστος 1985, Τεύχος 67).

Με σκοπό να περιοριστούν ορισμένες αντικειμενικές δυσκολίες, προτείνονται οι εξής προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση της αξιολόγησης:

- Η αξιολόγηση χρειάζεται να αποτελεί αμοιβαία διαδικασία μεταξύ επόπτη και κοινωνικού λειτουργού. Με αυτό τον τρόπο οι κοινωνικοί λειτουργοί δεν θα χαρακτηρίζουν την αξιολόγηση ως μια δυσάρεστη διαδικασία, καθώς θα μπορούν και οι ίδιοι να αξιολογούν τις ικανότητες του επόπτη και θα



δημιουργείται κίνητρο και για τις δύο πλευρές για περαιτέρω βελτίωση (ο.π.).

- Οι κοινωνικοί λειτουργοί καλό θα ήταν να έχουν το περιθώριο αποδοχής των αντικειμενικών κριτηρίων αξιολόγησης που σχεδιάζεται από τον αρμόδιο επόπτη ή ακόμη πιο βοηθητικό θα ήταν αν συμμετείχαν και στον καθορισμό τους (ο.π.).
- Η γραπτή αξιολόγηση του προϊσταμένου που διαδέχεται την προφορική, κρίνεται απαραίτητο να διαβάζεται και να υπογράφεται από τον Κ.Λ., ώστε να μπορεί να διατυπώσει τυχόν διαφωνία του (ο.π.).
- Το περιεχόμενο της έκθεσης της αξιολόγησης χρειάζεται να παρουσιάζει σαφήνεια στους στόχους και προσοχή στην σύνταξη ώστε να μην υπάρχουν περιθώρια για παρερμηνείες (ο.π.).
- Είναι απαραίτητο η αξιολόγηση να έχει ως σημείο αναφοράς την εργασία του Κ.Λ., και οπωσδήποτε όχι τον ίδιο ως άτομο (ο.π.).
- Η αξιολόγηση θα πρέπει να αποτελεί μια συνεχή διαδικασία ακόμη κι αν η επίσημη αξιολόγηση εφαρμόζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα (ο.π.).

Με τους παραπάνω τρόπους, είναι δυνατόν η αξιολόγηση να αποτελεί ευχάριστη και απαραίτητη διαδικασία που θα χαρακτηρίζεται από πνεύμα συνεργατικότητας (ο.π.).

## **3.7. ΕΛΕΓΧΟΣ**

### **3.7.1. Εισαγωγή**

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, παρουσιάζεται η λειτουργία του ελέγχου, ως απαραίτητο μέσο στη διαδικασία της εποπτείας. Πραγματοποιείται εκτενής αναφορά στην έννοια της λειτουργίας του, στη διαδικασία που ακολουθείται και στην έννοια και χρησιμότητά του.

### **3.7.2. Ορισμός**

Όταν ο Α. Φεγιόλ όριζε το 1915 τον έλεγχο ως πέμπτο στοιχείο διοίκησης, ανέφερε τα εξής για το περιεχόμενό του: "Με τον έλεγχο

διαπιστώνεται αν εφαρμόζεται το πρόγραμμα, εκτελούνται οι εντολές και οδηγίες, υπάρχουν λάθη, παραλείψεις και υπερβολές”. (Χολέβας, 1995, σελ. 266).

### **3.7.3. Ο έλεγχος ως απαραίτητη λειτουργία στη διαδικασία της εποπτείας**

Ο έλεγχος της εργασίας και σε γενικότερες γραμμές, ο έλεγχος που αφορά τη λειτουργία μιας οργάνωσης ή μιας υπηρεσίας, θεωρείται τελείως απαραίτητος. Αυτό συμβαίνει, διότι με τον έλεγχο διαπιστώνεται αν οι σκοποί που έχουν προγραμματιστεί διεκπεραιώθηκαν και αν τα αποτελέσματα ανταποκρίνονται στα σχέδια και τα πρότυπα. Επομένως, ο σκοπός του ελέγχου είναι να διαπιστωθεί αν τα αποτελέσματα συμφωνούν με τους σκοπούς του προγράμματος. Σε περίπτωση που δεν συμφωνούν, είναι αναγκαίο να πραγματοποιηθούν οι κατάλληλες διορθώσεις εκεί που χρειάζεται για να επιτευχθούν τα κατάλληλα αποτελέσματα. Η διαδικασία του ελέγχου αποτελεί μια από τις βασικές λειτουργίες του επόπτη, καθώς τον οδηγεί να διαπιστώσει την ομαλή ή μη εξέλιξη της πραγματοποιήσεως του ελέγχου. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

### **3.7.4. Η διαδικασία του ελέγχου**

Η διαδικασία του ελέγχου περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- 1) Προσδιορισμός αποδεκτών προτύπων απόδοσης: Τα πρότυπα απόδοσης είναι οι στόχοι που έχουν προγραμματιστεί και είναι αναγκαίο να εκπληρωθούν από τους υφισταμένους κοινωνικούς λειτουργούς της οργάνωσης. Γι' αυτό το λόγο τα πρότυπα χρειάζεται να είναι διατυπωμένα με σαφήνεια, να είναι αντικειμενικά, πραγματοποιήσιμα, αποδεκτά από τους υπαλλήλους και να συμφωνούν με τους σκοπούς και των υπόλοιπων τμημάτων. Σε περίπτωση που οι υπάλληλοι πιστεύουν ότι τα πρότυπα δεν είναι πραγματοποιήσιμα, ολόκληρο το σύστημα ελέγχου θα έχει αρνητικά αποτελέσματα (ο.π.).
- 2) Προσδιορισμός της μεθόδου σύγκρισης της απόδοσης που έχουν οι υφιστάμενοι στην εργασία τους, με την επιθυμητή απόδοση που προβλέπεται από τα πρότυπα. Ο επόπτης και οι υφιστάμενοι κοινωνικοί λειτουργοί χρειάζεται να γνωρίζουν συγκεκριμένα σε ποιο σημείο της

εργασίας τους βρίσκονται, αν η εργασία πραγματοποιείται με τον σωστό τρόπο και ποιες είναι οι διορθώσεις που πρέπει να γίνουν. Σε αυτό θα συμβάλει η ανταλλαγή πληροφοριών και οδηγιών που θα δώσει ο επόπτης στους υφισταμένους και απαραίτητα μέσα σε κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης όπου δε θα υπάρχει ανταγωνισμός (ο.π.).

- 3) Προσδιορισμός των διορθωτικών ενεργειών: Ο σκοπός του ελέγχου είναι να προσδιορίσει τυχόν σφάλματα που έγιναν στη διαδικασία προγραμματισμού και να παρακάμψει τυχόν εμπόδια. Μόλις διαπιστωθούν από τον επόπτη τυχόν αποκλίσεις πρέπει αμέσως να λάβει τα κατάλληλα μέτρα. Επιπρόσθετα, είναι απαραίτητο και για τον υφιστάμενο κοινωνικό λειτουργό να γνωρίζει τις αδυναμίες του και να μπορεί να διορθώνει τα σφάλματά του (ο.π.).

### 3.7.5. Η λειτουργία του ελέγχου

Σύμφωνα με τον Χολέβα (1995), η λειτουργία του ελέγχου είναι τριπλή και ο έλεγχος λειτουργεί:

- 1) Ως κανονιστικός, γιατί λόγω της γνώσης ύπαρξης ελέγχου, ακόμα και λόγω του φόβου ρυθμίζονται οι εργασίες που πρέπει να διεκπεραιωθούν στην οργάνωση.
- 2) Ως κυρωτικός, διότι επιβάλλονται κυρώσεις ανάλογα με την περίπτωση, σε περίπτωση που διαπιστωθούν πράξεις ή παραλείψεις, οφειλόμενες σε κακή πρόθεση ή ασυγχώρητη αμέλεια.
- 3) Ως δημιουργικός, διότι βελτιώνει και μεγιστοποιεί την αποδοτικότητα των εργαζομένων.

Επίσης, είναι απαραίτητο να αναφερθούν τα τρία στάδια που απαρτίζουν η διαδικασία του ελέγχου:

- α) Προκαταρκτικός έλεγχος, που έχει προληπτικό χαρακτήρα, δηλαδή, την κατάλληλη επιλογή προσωπικού σε ανάλογες θέσεις, την ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων και διατήρηση υψηλού ηθικού, ώστε να αποφευχθούν προβλήματα στην αποδοτικότητα. Πρόκειται για ποιοτικό έλεγχο που εξασφαλίζει την αποφυγή εμποδίων και αποκλίσεων.
- β) Συνυπάρχων έλεγχος, που πραγματοποιείται επί καθημερινής βάσεως από τον επόπτη σχετικά με την πορεία εκτέλεσης του έργου που ασκούν

οι υφιστάμενοί του. Επιδιώκεται η συμμόρφωση των υφισταμένων με την πολιτική της οργάνωσης και με τις προδιαγραφόμενες διαδικασίες.

γ) Έλεγχος ανατροφοδότησης, που αφορά τις παράλληλες διορθωτικές ενέργειες που είναι απαραίτητες στην περίπτωση αποκλίσεων, ώστε να επιτευχθεί το αναμενόμενο αποτέλεσμα. Ο επόπτης πρέπει να αξιολογεί συνεχώς το σύστημα ελέγχου ώστε να πραγματοποιούν βελτιώσεις και προσαρμογή σε νέες τυχόν βάσεις και απαντήσεις. (Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

Ο έλεγχος αποτελεί μια απαραίτητη διαδικασία για την διατήρηση μιας κοινωνικής οργάνωσης. Τα λάθη που πραγματοποιούνται δεν ξεκινούν πάντα από πρόθεση. Οι αιτίες ίσως είναι αβεβαιότητα, έλλειψη σωστής καθοδήγησης ή κρίσεως. Ιδιαίτερα χρήσιμη είναι η έγκαιρη διαπίστωση ενδεχομένων παρεκκλίσεων τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους εξυπηρετούμενους των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών. Σε διαφορετική περίπτωση οι παρεκκλίσεις θα αποτελούν καθεστώς. (Παπαφλέσσα Ν., 1995).

## **3.8. ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

### **3.8.1. Εισαγωγή**

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Mary Kelley (1962), η ανάγκη για εποπτεία αναπτύσσεται οπουδήποτε υπάρχει μια επιχείρηση αρκετά μεγάλη, τεχνική ή με μορφή ιδρύματος. Σε οποιοδήποτε περιβάλλον αναγνωρίζεται ως αναπόσπαστο μέρος της διοικήσεως και αποβλέπει πάντα στην εκτέλεση κάθε εργασίας με κατανόηση, επιδεξιότητα και ικανότητα. (Αναστασιάδου Α., - Παπαφλέσσα Ν., 1965).

Ένα πρόβλημα όμως που συνεχώς απασχολεί τις κοινωνικές οργανώσεις είναι η αναζήτηση, περισσότερο αποτελεσματικών μεθόδων εποπτείας του προσωπικού τους. Η κοινωνική εργασία έδωσε πολύ ενέργεια για την δημιουργία και τη διατήρηση υψηλών επιπέδων εργασίας μέσα στις οργανώσεις, καθώς επίσης, για την οργάνωση και μετάδοση γνώσεων και

δεξιοτήτων, στις προσπάθειες, που έκανε για να πετύχει περισσότερη αναγνώριση σαν επάγγελμα και να κάνει καλύτερη εφαρμογή στην πράξη. Έτσι, λοιπόν, ο μηχανισμός που χρησιμοποιείται για την ικανοποίηση και διεκπεραίωση των επιδιώξεων, στο χώρο της οργάνωσης είναι η εποπτεία. (Watson W. Kenneth, Τόμος Γ, Δεκ. 1977, Τεύχος 44, σελ. 25-38).

Πολλοί την περιγράφουν σαν μια μέθοδο της Κ.Ε.. (Pettes 1978, Σουρραπά 1975, Kelley 1962, Watson 1977 Κ.Λ..π.). Ως μια διαδικασία δηλαδή της κοινωνικής εργασίας όπως είναι η κοινωνική εργασία με άτομα ή εργασία με ομάδες ή με την κοινότητα και ταυτόχρονα μπορεί να περιγραφεί ως μια διαδικασία, που χρησιμοποιείται από ένα επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό. Η εποπτεία επομένως, είναι μια μέθοδος ή διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο που ασκεί κοινωνική εργασία υποβοηθεί ένα άλλο (που ασκεί κι αυτό Κ.Ε..) και που είναι υπόλογο προς αυτόν όσον αφορά την κατά το δυνατόν καλύτερη εκτέλεση της εργασίας του. (Dorothy Pettes, Τόμος μικτός, 1978, σελ. 36).

Πιο συγκεκριμένα, η εποπτεία στην κοινωνική εργασία είναι μία δυναμική διαδικασία, που κάνει το άτομο ικανό να αποδώσει μια διαδικασία με την οποία ο επόπτης βοηθά τον Κ.Λ.. να ασκήσει την εργασία κατά περίπτωση ή με ομάδες στα πλαίσια και τις επιδιώξεις της οργάνωσης και έχοντας ταυτόχρονα ενημέρωση για τις γνώσεις και ικανότητες που συγκεντρώνουν άλλοι τομείς και άλλα επαγγέλματα. Είναι μια σχέση που αλλάζει, και το επίκεντρο της μετατίθεται ανάλογα με την επαγγελματική ανάπτυξη του κοινωνικού λειτουργού και του επόπτη, καθώς και με τις αυξανόμενες ικανότητες και καθήκοντα του εποπτευόμενου. (Mary Kelley, 1962).

### **3.8.2. Ορισμοί**

- "Είναι μία μέθοδος ή διαδικασία, μέσω της οποίας ένα άτομο, που ασκεί κοινωνική εργασία υποβοηθεί ένα άλλο άτομο, που ασκεί κι αυτό κοινωνική εργασία και που είναι υπόλογο προς αυτό, όσον αφορά την κατά το δυνατό καλή εκτέλεση της εργασίας του". (Dorothy Pettes, Τόμος μικτός, 1978, σελ. 36).

- “Η Mary Kelley (1962), περιέγραψε την εποπτεία ως μια δυναμική διαδικασία στα πλαίσια και στις επιδιώξεις τα οργάνωσης. Ως μία «εργασία διπλής κατεύθυνσης» που προϋποθέτει την ανάπτυξη μιας σχέσης αμοιβαίας εμπιστοσύνης, σεβασμού και εκτίμησης”. (Αναστασιάδου Α. – Παπαφλέσσα Ν., 1965, σελ. 1).
- “Εποπτεία μπορεί να σημαίνει επίβλεψη, παρακολούθηση, καθοδήγηση, διδασκαλία, προγύμναση, παρακολούθηση της εφαρμογής των κανονισμών, διατήρηση πειθαρχίας, αξιολόγηση αποδόσεων, εξασφάλιση παραγωγής εργασίας, επιθεώρηση”. (Αναστασιάδου Α. - Παπαφλέσσα Ν., 1965, σελ. 1).
- “Εποπτεία είναι το σύστημα της οργάνωσης που συγκεντρώνει την προσοχή του, στον Κ.Λ.. και στην επαγγελματική του απόδοση”. (Watson K.W., Τόμος Γ, 1977, Τεύχος 44, σελ. 26).

Οι παραπάνω ορισμοί αναφέρονται σε μοντέλα εποπτείας που προϋποθέτουν την ύπαρξη καθορισμένου επόπτη, ατομική ομαδική εποπτεία, ενώ ο ορισμός που διατύπωσε ο Paul Abel's αντικατοπτρίζονται οι νέες προσεγγίσεις της εποπτείας, διπλή εποπτεία, ομαδική εποπτεία συναδέλφων κ.α. Σύμφωνα μ' αυτόν: “Εποπτεία είναι η διαδικασία κατά την οποία οι μετέχοντες βοηθούν, ενισχύουν ο ένας τον άλλο στην εκμάθηση ικανοτήτων, των στάσεων και γνώσεων, που απαιτούνται στην εκτέλεση της λειτουργίας τους στην οργάνωση, με ένα αποτελεσματικό και ικανοποιητικό τρόπο. (Paul Abel's, 1977, σελ. 17).

- “Ανάθεση στο πρώτο και βασικό διοικητικό επίπεδο ευθύνης σε επαγγελματικό Κοινωνικό Λειτουργό για την παρακολούθηση του ουσιαστικού έργου της υπηρεσίας, από ένα άλλο επαγγελματία”. (Διοικητική Εποπτεία). (Παπαφλέσσα Ν., Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 66).

### **3.8.3. Σκοπός εποπτείας στην κοινωνική εργασία**

Η Mary Kelley (1962), όπως χαρακτηριστικά αναφέρει, κύρια επιδίωξη της κοινωνικής εργασίας και της διοικήσεως της οργάνωσης είναι η ευημερία

του πελάτη. Να είναι δηλαδή ο πελάτης δέκτης της εξυπηρέτησης που χρειάζεται ενώ συγχρόνως να αποκτήσει ευθύνες για το δικό του καλό αλλά και για το καλό της κοινωνίας μέσα στην οποία ζει. Για να εξασφαλισθεί όμως η άριστη ποιότητα εξυπηρέτησης είναι απαραίτητο να αυξηθούν οι ικανότητες όλων των μελών του προσωπικού που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη. Επομένως, κατά τη γνώμη της, λαμβάνοντας υπόψιν ότι πρωταρχικός σκοπός της εποπτείας σε μια οργάνωση κοινωνικής πρόνοιας είναι παροχή καλύτερων υπηρεσιών σε άτομα που έχουν δυσκολίες, καταλήγει στο γεγονός ότι η εποπτεία προσωπικού πρέπει να είναι συνεχής και να επιδιώκει την μεγαλύτερη ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, των ικανοτήτων τους και της κατανόησής τους. (Αναστασιάδου Α., - Παπαφλέσσα Ν., 1965).

Πιο συγκεκριμένο σκοπό της εποπτείας στη Κ.Ε.. είναι:

- 1) Η εξυπηρέτηση του πελάτη.
- 2) Η βελτίωση των ικανοτήτων του προσωπικού.
- 3) Η αύξηση της αποδοτικότητας της εργασίας. (Αναστασιάδου Α., - Παπαφλέσσα Ν., 1965, σελ. 7).

Κατά τον Kenneth W. Watson (Τόμος Γ, Δεκ. 1977, Τεύχος 44, σελ. 36), σκοπός της εποπτείας στην κοινωνική εργασία είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η καλύτερη και άριστη εξυπηρέτηση επιτυγχάνεται, μόνο όταν υπάρχει καλύτερη απόδοση εργασίας των κοινωνικών λειτουργών και εφόσον έχουν μάθει νέους τρόπους κατανόησης και δράσης.

Ο Abel's (1977), αναφέρει, σκοπός της εποπτείας στην Κ.Ε.. είναι ο ποιοτικός έλεγχος, βοηθώντας τους εποπτευόμενους να μάθουν ότι πρέπει να γνωρίζουν προκειμένου να εξυπηρετήσουν αποτελεσματικά τον πελάτη. Γι' αυτό το λόγο θεωρεί χρήσιμο η εποπτεία να παρέχει στον κοινωνικό λειτουργό τα παρακάτω:

- Ευκαιρίες για διερεύνηση των στάσεων, των αξιών της δεοντολογίας του επαγγέλματος και των απαιτήσεων του ρόλου του.
- Την υποστήριξη από ένα πρόσωπο με αντικειμενικότητα, με περισσότερη εμπειρία ή με διαφορετική άποψη.
- Ασφάλεια, στα πλαίσια της οποίας, ο Κ.Λ.. να δέχεται κριτική.

- Μια πηγή ποιοτικού ελέγχου σε σχέση με τις απαιτήσεις για αποτελεσματική άσκηση του ρόλου του.
- Δυνατότητα ανάπτυξης μιας γνωστικής θέσης, όσον αφορά τις ικανότητές του και την εφαρμογή του επαγγέλματός του.
- Ένα συνδετικό κρίκο με την οργάνωση, για την υπεράσπιση του εξυπηρετούμενου και για την επίτευξη αλλαγών μέσα σ' αυτήν.
- Τέλος, ένα περιβάλλον, στο οποίο η επιστημονική σκέψη να είναι τρόπος ζωής. (Abel's, 1977, σελ. 17-18, 23-24).

#### **3.8.4. Ο επόπτης στο διπλό ρόλο του διοικητικού και του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού**

Όπως χαρακτηριστικά αναφέραμε παραπάνω, ο επόπτης είναι ένα μέλος της ομάδας του προσωπικού, που προσλήφθηκε ή εξελέγχθηκε στη θέση για την επίτευξη των σκοπών που αναφέρθηκαν. Είναι, δηλαδή, ένα κομμάτι της οργάνωσης που έχει τη θέση του στη δομή της υπηρεσίας. Είναι ο συνδετικός κρίκος ανάμεσα στην άμεση προσφορά υπηρεσιών και των Κ.Λ. με τους υπόλοιπους υπευθύνους, αλλά και την οργάνωση στο σύνολό της. (Ε. Παπαθεοφίλου, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 72).

Αναλαμβάνει ένα ρόλο κατά τον οποίο εποπτεύει ανθρώπους, υπηρεσίες – προγράμματα αλλά και εποπτεύεται. Συσχετίζει την δουλειά, την πράξη, τον προγραμματισμό, προϋπολογισμό, τις γενικότερες κατευθύνσεις και την κοινωνική πολιτική που έρχεται απ' την διοίκηση της οργανώσεώς του. (Stiles E., Τόμος Α, 1964, Τεύχος 4, σελ. 7-8).

Κατά τον Ε. Παπαθεοφίλου (1985), αν και ο ρόλος του επόπτη της Κ.Ε. λέγεται διπλός – διοικητικός και επαγγελματικός, είναι προτιμότερο να τον αποκαλούμε πολλαπλό και σύνθετο. Και εξηγεί:

«Ο επόπτης βοηθάει, στηρίζει, καθοδηγεί, αξιολογεί, εκπαιδεύει και αυτά τα θεωρούμε αναπόσπαστα μέρη της επαγγελματικής εποπτείας». (Παπαθεοφίλου, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 73).

«Ο επόπτης παρακολουθεί, ελέγχει, συντονίζει, αξιολογεί, προγραμματίζει και αυτά τα θεωρούμε διοίκηση». (Παπαθεοφίλου, 1985, σελ. 74).



Επομένως, είναι δύσκολο να ξεχωρίσει κανείς που σταματάει η διοικητική εργασία και που ξεκινάει η επαγγελματική εποπτεία.

Ο Stile (1964), αναφέρει, ότι η διοικητική πλευρά της εποπτείας, ο διοικητικός ρόλος, σε αντίθεση με την εκπαιδευτική, αναφέρεται ελάχιστα στην επιστημονική βιβλιογραφία ως το 1940. Από τότε όμως και έπειτα το επάγγελμα έδειξε ιδιαίτερο ενδιαφέρον γι' αυτή και την καθόρισε ως μια διοικητική ευθύνη, που αποσκοπεί στην καλύτερη και αποτελεσματικότερη απόδοση εργασίας του επιστημονικού προσωπικού. (Stiles E., Τόμος Α, 1964, Τεύχος 4).

Προκειμένου, λοιπόν, ο επόπτης να μπορέσει να ανταποκριθεί σ' αυτό το διπλό ρόλο του αποτελεσματικά, οφείλει:

- 1) Να έχει γνώση των μεθόδων και τεχνικών της Κ.Ε..
- 2) Γνώση των σκοπών, των στόχων, της πολιτικής, της δομής και των διαδικασιών της οργάνωσης του καθώς επίσης του τρόπου λειτουργίας της, της ιεραρχίας της και των καναλιών επικοινωνίας.
- 3) Να έχει γνώση του τμήματος του, των αρμοδιοτήτων του και των οικονομικών του περιθωρίων, δηλ. κάθε τι που βοηθάει ή που υπάρχει στη λειτουργία του τμήματος, τους χώρους, τον εξοπλισμό που χρησιμοποιούν οι εποπτευόμενοι Κ.Λ..π.
- 4) Να γνωρίζει καλά τον τόπο, την κοινότητα που είναι τοποθετημένη η οργάνωσή του και η Νομαρχία καθώς και τις ανάγκες της.
- 5) Τέλος, να είναι γνώστης και παρατηρητής της νομοθεσίας, των νόμων που αφορούν την εργασία του και των ενδεχομένων μελλοντικών αλλαγών τους. (Ε. Παπαθεοφίλου, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 74-92).

### **3.8.5. Απόψεις όσον αφορά το ρόλο του επόπτη γενικότερα στην Κ.Ε..**

Κατά την Kelley (1962), δουλειά του επόπτη είναι να βοηθήσει τον Κ.Λ.. να αναπτύξει στον ανώτατο βαθμό την ικανότητα του να παρέχει βοήθεια στον πελάτη. Αυτό θα το επιτύχει χρησιμοποιώντας την κατανόηση της ανθρώπινης προσωπικότητας των κινήτρων και την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο μαθαίνουν και αναπτύσσονται τα άτομα. Σκοπός του δεν είναι μόνο να κάνει τον εποπτευόμενο ανεξάρτητο αλλά να του προσφέρει γνώση, κατεύθυνση, υποστήριξη, προκειμένου να εξελιχθεί σε όσο το δυνατόν καλύτερο Κ.Λ.. (Αναστασιάδου Α., - Παπαφλέσσα Ν., 1965).

Επίσης, η Miss Kelley, γίνεται πιο συγκεκριμένη ως προς το ρόλο του επόπτη στην Κ.Ε., σύμφωνα με το φυλλάδιο που εξέδωσε ο Σύνδεσμος των Κ.Λ. (ΣΕΚΛ) στην Αγγλία, της J. Snelling, το οποίο αναφέρει: ο επόπτης στην Κ.Ε. να βοηθήσει τον Κ.Λ. να:

- 1) αποκτήσει κατανόηση και γνώση της συμπεριφοράς του ατόμου,
- 2) αυτογνωσία, κυρίως στην Κ.Ε. με άτομα ή ομάδες,
- 3) επαγγελματική αυτοπειθαρχία, ώστε να είναι ικανός στην δουλειά του,
- 4) επαγγελματική φιλοσοφία και να την παραδεχθεί όσον αφορά τις αρχές της δεοντολογίας και των νοοτροπιών των ανθρώπων.
- 5) Δεξιότητα στην ΚΕΑ, ΚΕΟ, ΚΕΚ,
- 6) Να ταυτιστεί με το σύνολο της εργασίας του Κ.Λ. και όχι μόνο με μια ειδικότητα του επαγγέλματος. (Αναστασιάδου Α., - Παπαφλέσσα Ν., 1985).

### **3.8.6. Τεχνικές που χρησιμοποιεί ο επόπτης στην Κ.Ε..**

Σύμφωνα με την Κουσίδου Τ. (Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 86-93), οι τεχνικές που χρησιμοποιεί ο επόπτης στην επαγγελματική εποπτεία είναι γενικά οι ίδιες της συνέντευξης στην Κ.Ε., διαφέρουν όμως ως προς τον τρόπο που χρησιμοποιούνται στην εποπτεία και ως προς τις κατευθύνσεις που πρέπει να αναπτυχθούν, γιατί οι στόχοι της κοινωνικής εργασίας με τα εξυπηρετούμενα άτομα είναι διαφορετικοί από τους στόχους της εποπτείας, π.χ. ο επόπτης οφείλει να ενθαρρύνει τον κοινωνικό λειτουργό προς μια κριτική και συστηματική ανάλυση της εργασίας που κάνει ή επρόκειτο να κάνει, ενώ στην κοινωνική εργασία μια τέτοια ανάλυση δεν είναι απαραίτητη η τουλάχιστον δεν χρειάζεται να ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο σ' αυτό τον βαθμό. Επομένως, ανάλογα με τις ανάγκες του εποπτευομένου και τις περιπτώσεις, επικεντρώνεται είτε στις γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να αναπτύξει ο Κ.Λ., είτε στον ίδιο τον εποπτευόμενο και τα συναισθηματικά του για την εργασία που επιτελεί. (Κουσίδου, 1985).

Επίσης, ανάλογα με το περιεχόμενο της εποπτικής συνάντησης μπορεί να χρησιμοποιήσει ποικιλία εκπαιδευτικών τεχνικών, όπως:

- 1) Role playing, για να αναπτύξει την αυτογνωσία του Κ.Λ..
- 2) Να αναλύσει μια μαγνητοφωνημένη συνέντευξη.
- 3) Μέσα από το διάλογο να φθάσει στα σημεία που θέλει να τονίσει.
- 4) Να προτείνει πηγές για μελέτη.

Γενικότερα, βασικό κριτήριο για την επιλογή των τεχνικών που θα χρησιμοποιήσει ο επόπτης, είναι η προσέλκυση του ενδιαφέροντος των εποπτευομένων, η κινητοποίησή τους και η κατανόηση των αποτελεσμάτων της εφαρμογής των όσων μαθαίνουν. (Κουσιδου Τ., Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 90-91).

Η Mary Kelley (1962), υποστηρίζει ότι ο επόπτης χρησιμοποιώντας τις παρακάτω τεχνικές συνεντεύξεις, θα βοηθήσει τον εποπτευόμενο να αυξήσει τις γνώσεις του πάνω στην ανθρώπινη συμπεριφορά, να συγκεντρώσει και να αξιολογήσει στοιχεία με σκοπό τη θεραπεία του προβλήματος και να μελετήσει την εργασία του με περισσότερη διαίσθηση. Πιο συγκεκριμένα:

- Ο επόπτης διαβάσει πολλές εκθέσεις και παρατηρεί από κοντά την εκτέλεση της εργασίας του εποπτευομένου, ώστε να ξέρει κάθε φορά που αποτυγχάνει ή επιτυγχάνει (ο εποπτευόμενος).
- Χρησιμοποιεί την εργασία που εφαρμόζει ο εποπτευόμενος, σαν ξεκίνημα της συζήτησής τους.
- Προγραμματίζει πως και πότε θα συζητήσει με τον εποπτευόμενο-ους, το τυχόν πρόβλημα, π.χ. σε μια εποπτική συνέντευξη, χωρίς να τους διακόψεις κανείς.
- Τον ενθαρρύνει να μιλήσει, βοηθώντας τον να σκεφτεί πάνω στο θέμα, που υπάρχει, να εξετάσει τα αίτια της συμπεριφοράς που αντιπαθεί (τον αναγκάζει δηλαδή, να κάνει επιστημονική διάγνωση), να αναπτύξει ένα σχέδιο για την αντιμετώπιση του προβλήματος και να βάλει ένα αντικειμενικό σκοπό για την εργασία του και την σχέση του με την οικογένεια. (Αναστασιάδου Α – Παπαφλέσσα Θ, 1965)

Τέλος, η Miss Kelley (1962), καταλήγει ότι ο επόπτης σε διαφορετική περίπτωση μπορεί να χρησιμοποιήσει την πείρα του και την εξουσία του σαν επόπτης. (Αναστασιάδου Α. – Παπαφλέσσα Ν., 1965).

Επίσης, σημαντικές είναι οι γνωσιακές τεχνικές και οι κυριότερες διακρίνονται στις τεχνικές αυτορρύθμισης και στις τεχνικές αναδόμησης. (Αθανασοπούλου, 2003).

### **Τεχνικές αυτορρύθμισης:**

**A) Τριπλή στήλη ABC,** πρόκειται για την πιο διαδεδομένη τεχνική αυτορρύθμισης. Α, είναι το γεγονός, το συμβάν, ή η κατάσταση που προηγείται και θεωρείται υπόλογος και αντίδραση που ακολουθεί. Β, είναι τα βαθύτερα νοητικά στοιχεία (κανόνες, σιωπηλές πεποιθήσεις) που ενεργοποιήθηκαν εξαφορμής των καταστάσεων που προηγήθηκαν. Είναι οι διάφορες σκέψεις και εικόνες, τα συναισθήματα, οι συμπεριφορές, αλλά και οι σωματικές μεταβολές που εκδηλώθηκαν σαν αποτέλεσμα όχι του γεγονότος (Α), αλλά σαν αποτέλεσμα του (Β) ενεργοποίησης του γνωσιακού οργάνου (νους) από το γεγονός (Α). Αυτό το τριπλό σχήμα χρησιμοποιείται ώστε οι εποπτευόμενοι να ξεχωρίσουν τα 3 στοιχεία όπως γεγονότα και απαντήσεις. (Αθανασοπούλου Βάσω & Ντίνα, 2003).

**Β) Τεχνική καθέτου τόξου (κάθετη διερεύνηση).** Σαν σημείο εκκίνησης είναι μια σημαντική αυτόματη γνώσια και διερευνούνται οι συνέπειές της μ' ένα κάθε τρόπο και με την ερώτηση του τύπου, τι συνέπειες έχει αυτό για σένα; (Αθανασοπούλου Βάσω & Ντίνα, 2003).

**Γ) Τεχνική επίλυσης προβλήματος.** Η τεχνική αυτή στοχεύει στο να εντοπισθούν οι στάσεις ή τα σχήματα του ατόμου, που επηρεάζουν την σταδιακή επίλυση των προβλημάτων της ζωής και τις διάφορες προβληματικές καταστάσεις.

**Δ) Τεχνική παίξιμο ρόλου (Role playing),** όπου επόπτης και εποπτευόμενος ανταλλάσσουν ρόλους για εντοπισμό δυσκολιών, προβλημάτων.

**Ε) Γνωσιακή πρόβα.**

**ΣΤ) Γνωσιακή ασυμφωνία.**

**Ζ) Εμπειρικός έλεγχος γνωσιών Κ.Λ..π.** (Αθανασοπούλου Β. & Ν., 2003).

### **Τεχνικές αναδόμησης**

**A) Πενταπλή στήλη ABCDE<sup>2</sup>.** Στο επεμβατικό σχήμα ABC προστίθενται δύο ακόμη στοιχεία, το D και E. Με την προσθήκη του D γίνεται προσπάθεια

---

<sup>2</sup> Σύμφωνα με τον Ι. Παπακώστα, η μέθοδος για την συλλογή, διερεύνηση και καταγραφή των γνωσιών είναι η Σωκρατική μέθοδος. Για την αντικατάσταση, τροποποίηση των δυσλειτουργικών γνωσιών και την εξεύρεση εναλλακτικών, χρησιμοποιούνται οι επεμβάσεις προσέγγισης, ορθολογιστική, ανακατασκευαστική και πραγματική.

εξεύρεσης εναλλακτικών, αμφισβητήσεις των γνωσιακών μεσολαβητικών διαδικασιών που καταγράφηκε στη στήλη Β. Όπου Ε: η αποτελεσματικότητα της επέμβασης στο σημείο D, θα διαπιστωθεί με το αν το άτομο εμφανίζει νέα απάντηση (Ε) στη θέση της ανεπιθύμητης απάντησης (C). (Ι. Παπακώστας, 1994 και ΚΨΥ) (Αθανασοπούλου Β&Ν, 2003)

### **3.8.7. Μέθοδοι επαγγελματικής εποπτείας στη Κ.Ε..**

Στο συγκεκριμένο υποκεφάλαιο θα παρουσιαστούν 6 μοντέλα εποπτείας που εφαρμόστηκαν από την οργάνωση προστασίας παιδιού στο Σικάγο των ΗΠΑ και η περιγραφή του κάθε μοντέλου χωριστά γίνεται με βάση τους εξής άξονες:

- 1) Μέλη της εποπτικής διαδικασίας – ενέργειας.
- 2) Υπεύθυνος του περιεχομένου των συναντήσεων.
- 3) Καθορισμός – προγραμματισμός της συναντήσεως.
- 4) Υπεύθυνος για το εκπαιδευτικό μέρος της εποπτείας.
- 5) Υπεύθυνος για τον έλεγχο της εργασίας του εποπτευομένου.
- 6) Υπεύθυνος για την αξιολόγηση του εποπτευομένου.
- 7) Διαδικασία αποφάσεων.
- 8) Τρόπος επικοινωνίας της εποπτικής ομάδας με την υπόλοιπη οργάνωση.

Τα μοντέλα που περιγράφονται είναι: α) Το εκπαιδευτικό μοντέλο, β) Η εποπτική ομάδα, γ) Η εποπτική ομάδα μεταξύ συναδέλφων, δ) Η διπλή εποπτεία μεταξύ συναδέλφων, ε) Η συμβουλευτική βοήθεια και στ) Η επιστημονική ομάδα. (Watson K.W., Τόμος Γ, 1971, Τεύχος 44, σελ. 25-36).

#### **Το εκπαιδευτικό σύστημα/ εκπαιδευτική εποπτεία**

Στο μοντέλο αυτό η εποπτική σχέση αποτελεί μία διεργασία διδασκαλίας, διοίκησης και βοήθειας μεταξύ επόπτη και εποπτευόμενο/ Κ.Λ.. Οι εποπτικές συναντήσεις πραγματοποιούνται σε τακτά χρονιά διαστήματα και την ευθύνη για την προετοιμασία και προγραμματισμό τους, έχουν από κοινού ο επόπτης και ο εποπτευόμενος. Επίσης, ο επόπτης είναι διοικητικά υπεύθυνος για την απόδοση του εποπτευομένου και έχει την ευθύνη για την αξιολόγηση και την διασύνδεση του με την οργάνωση ενώ ο εποπτευόμενος

είναι υπεύθυνος για τον χειρισμό των περιπτώσεων, που είναι όμως υπόλογος για τις ενέργειές του προς τον επόπτη.

Κατά τον Watson (1977), το συγκεκριμένο μοντέλο συνιστάται σε επαγγελματίες που δεν είναι έμπειροι και γι' αυτό δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση και διεύρυνση των γνώσεων και δεξιοτήτων του εποπτευομένου, Κ.Λ..π.

### **Η εποπτική ομάδα**

Η εποπτική ομάδα αποτελείται από τον επόπτη και τους εποπτευόμενους (κοινωνικούς λειτουργούς), οι οποίοι βρίσκονται στα ίδια πλαίσια εκπαίδευσης και πείρας. Οι συναντήσεις γίνονται σε συχνά διαστήματα και την ευθύνη για τον προγραμματισμό των συναντήσεων έχει κυρίως ο επόπτης. Το συγκεκριμένο πρότυπο – μοντέλο, έχει ως στόχο την παροχή βοήθειας στους εποπτευόμενους για τον καλύτερο χειρισμό των περιπτώσεων και την δημιουργία ενός εκπαιδευτικού πλαισίου για την ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων στον χώρο εργασίας τους (στην κοινωνική εργασία). Ο εποπτευόμενος έχει την ευθύνη να αποφασίζει μόνος του για τις περιπτώσεις που θέλει να συζητηθούν και είναι υπόλογος στον επόπτη για τον χειρισμό τους.

Ο επόπτης απ' την άλλη έχει την ευθύνη για το εκπαιδευτικό μέρος της εποπτείας, για τον έλεγχο της εργασίας, την αξιολόγηση του κάθε εποπτευόμενου, που γίνεται σε ατομική βάση και της επικοινωνίας των μελών της ομάδας με την υπόλοιπη οργάνωση. (Watson K.W., Τόμος Γ, 1977, Τεύχος 44, σελ. 31-32).

### **Η εποπτική ομάδα μεταξύ συναδέλφων**

Στο μοντέλο αυτό δεν υπάρχει συγκεκριμένος επόπτης, όλα τα μέλη της ομάδας βρίσκονται στα ίδια επίπεδα εκπαίδευσης και πείρας και συμμετέχουν ισότιμα. Η ομάδα ορίζει ένα πρόσωπο ως προεδρεύοντα, το οποίο μπορεί να είναι μέλος της ομάδας ή διοικητικό στέλεχος. Αυτό το πρόσωπο με τη σειρά του έχει την ευθύνη, να κατευθύνει τη συζήτηση και να διευκολύνει την επικοινωνία της ομάδας με άλλες ομάδες και πρόσωπα μέσα στην οργάνωση. Οι συναντήσεις γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και το περιεχόμενό τους καθορίζεται με απόφαση όλων των μελών.

Κάθε μέλος έχει την ευθύνη για τον χειρισμό των περιπτώσεων και η γνώμη της ομάδας δεν τον δεσμεύει. Η μάθηση είναι ατομική ευθύνη και είναι θέμα συζήτησης, που γίνεται για κάθε περίπτωση. Ο έλεγχος της εργασίας και η αξιολόγηση των μελών δεν γίνεται απ' την ομάδα.

Κατά τον Watson βασική προϋπόθεση αυτού του μοντέλου είναι η ωριμότητα και η εμπειρία των μελών της ομάδας, ώστε να είναι ικανοί να συμβάλλουν στη συζήτηση των περιπτώσεων και να αναλάβουν το μεγαλύτερο μέρος της ευθύνης για τις δικές τους περιπτώσεις. Επίσης, είναι σημαντικό τα μέλη να είναι ικανά να μοιράζονται κοινά σημεία άγνοιας και επαγγελματικής ικανότητας. (Watson, Τόμος Γ, 1977, Τεύχος 44, Σελ. 32).

### **Η διπλή εποπτεία**

Η διπλή εποπτεία είναι προϊόν – συμπλήρωμα της εποπτικής ομάδας μεταξύ συναδέλφων. Εφαρμόστηκε πρώτη φορά στην Οργάνωση Προστασίας Παιδιού στο Σικάγο όταν δύο μέλη της εποπτικής ομάδας συναδέλφων επιθυμούσαν να συναντιούνται εκτός αυτής.

Στο συγκεκριμένο μοντέλο δεν υπάρχει καθορισμένος επόπτης και οι συναντήσεις είναι λιγότερο προγραμματισμένες. Το περιεχόμενό τους καθορίζεται και επικεντρώνεται στην περίπτωση που κάποιος απ' τους δύο θέλει να συζητήσει. Η διδασκαλία είναι τυχαία και προκύπτει από τις συζητήσεις για τις περιπτώσεις. Έλεγχος εργασίας και αξιολόγηση του ενός από τον άλλο δεν γίνεται και η επικοινωνία τους με την οργάνωση είναι ευθύνη και καθένας χωριστά. (Watson, Τόμος Γ, 1977, Τεύχος 44, Σελ. 33).

### **Η συμβουλευτική βοήθεια**

Το συγκεκριμένο μοντέλο εφαρμόζεται κυρίως σε ατομική βάση αλλά είναι δυνατόν να γίνει και σε ομαδική επίπεδο προκειμένου να επωφεληθούν και τα άλλα μέλη του προσωπικού. Υπάρχει ένας καθορισμένος σύμβουλος, ο οποίος μαζί με τον εποπτευόμενο προγραμματίζουν τις συναντήσεις όταν ο εποπτευόμενος θέλει να συζητήσει μια περίπτωση. Το περιεχόμενο των συναντήσεων καθορίζεται από τον εποπτευόμενο και επικεντρώνεται στο χειρισμό των περιπτώσεων που συζητιούνται. Επίσης, έχει την ευθύνη για τον χειρισμό των περιπτώσεων και η συμβουλευτική βοήθεια δεν είναι δεσμευτική γι' αυτόν.

Χαρακτηριστικό γνώρισμα αυτής της σχέσης είναι η διδασκαλία. Ο έλεγχος, η αξιολόγηση και η επικοινωνία του εποπτευόμενου με την υπόλοιπη οργάνωση, εξασφαλίζεται με κάποιο άλλο εποπτικό μοντέλο ή με τον καθορισμό ενός υπευθύνου για το διοικητικό αυτό μέρος. (Watson, Τόμος Γ, 1977, Τεύχος 44, Σελ. 32).

### **Η επιστημονική ομάδα**

Στο πρότυπο αυτό υπάρχει ένας αρχηγός της ομάδας, ο οποίος δεν έχει συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ευθύνες, αλλά είναι υπεύθυνος για τη σωστή λειτουργία της και για το αν τα μέλη ανταποκρίνονται στις ευθύνες, που έχουν αναλάβει. (Watson, Τόμος Γ, 1977, Τεύχος 44, Σελ. 33-34).

Οι εποπτευόμενοι που συμμετέχουν στην ομάδα, δεν βρίσκονται στα ίδια επίπεδα πείρας και εκπαίδευσης. Τα μέλη της ομάδας καθορίζουν το περιεχόμενο των συναντήσεων πριν την έναρξή τους, οι οποίες γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Επίσης έχουν την ευθύνη για την λήψη αποφάσεων σχετικά με τις περιπτώσεις που συζητούνται, ανεξάρτητα από το ποιο πρόσωπο έχει την ευθύνη για την εφαρμογή τους.

Πέρα από τον αρχηγό υπάρχει ένας διοικητικός υπάλληλος, ο οποίος δεν συμμετέχει στην ομάδα, αλλά είναι υπεύθυνος να κρίνει αν οι υπηρεσίες της ομάδας ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της οργάνωσης. Αυτός ο διοικητικός υπάλληλος σε συνεργασία με τον αρχηγό πραγματοποιούν την διαδικασία της αξιολόγησης του κάθε εποπτευόμενου, ενώ την ευθύνη για την επικοινωνία της ομάδας με την οργάνωση, έχει μόνο ο αρχηγός. (Watson, Τόμος Γ, 1977, Τεύχος 44, Σελ. 33-34).

### **Διοικητική εποπτεία**

Όπως προαναφέραμε στους ορισμούς και σύμφωνα με την Παπαφλέσσα (1985, σελ. 66), η διοικητική εποπτεία επικεντρώνεται στην παρακολούθηση του έργου της υπηρεσίας, από ένα επαγγελματία επόπτη (κοινωνικό λειτουργό, πιο συγκεκριμένα), που βρίσκεται στο πρώτο και βασικό διοικητικό επίπεδο. Πρόκειται για ένα εποπτικό μοντέλο (μέθοδο), παρόμοιο με το εκπαιδευτικό μοντέλο που αναφέρθηκε πιο πάνω. (Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 66).



Η διοικητική εποπτεία έχει χαρακτήρα διπλής όψεως: α) ελεγκτικό και β) εκπαιδευτικό. Ο έλεγχος στοχεύει στην ομοιόμορφη προσφορά υπηρεσιών από τους επαγγελματίες στην αποτελεσματική ανταπόκριση τους με τις υπηρεσίες της οργάνωσης. Ενώ από την άλλη ο εκπαιδευτικός ρόλος στοχεύει στην μετάδοση και διεύρυνση γνώσεων και πείρας, καθώς και στην αφομοίωση νέων εμπειριών και δεξιοτήτων. (Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 66).

Βασικό αντικείμενο της διοικητικής εποπτείας είναι:

- 1) Η ανάπτυξη της ικανότητας του επαγγελματία για την παροχή βοήθειας.
- 2) Η παροχή βοήθειας όσον αφορά τις διαπροσωπικές και διεπαγγελματικές σχέσεις του επαγγελματία με την οργάνωση και το ευρύτερο περιβάλλον.
- 3) Η συμμόρφωση των επαγγελματιών με τις νόμιμες διαδικασίες της οργάνωσης. (Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 71-72).

### **Μοντέλα εποπτείας μέσω των δημιουργικών τεχνών**

Ένας σημαντικός στόχος της εποπτείας μέσω δημιουργικών τεχνών είναι να διατηρήσει την ικανότητα αποστασιοποίησης του εποπτευόμενου. Η εποπτεία σημαίνει την δυνατότητα να πραγματοποιηθεί εάν ο επαγγελματίας είναι σε θέση να κρατήσει τον εαυτό του σε απόσταση απ' αυτό που συμβαίνει στο παρόν. Συγχρόνως, ο επαγγελματίας πρέπει να είναι διαθέσιμος στη ροή της συνεδρίας και να δημιουργήσει μια σύνδεση με τον εξυπηρετούμενο. Ως εκ τούτου θα πρέπει να αντιμετωπίσει το παράδοξο και την πρόκληση, να προσδιορίζεται και να αποστασιοποιείται συγχρόνως. Σύμφωνα με την Ηλέκτρα Τσελικά, δραματοθεραπεύτρια: "αυτή η κατάσταση ονομάζεται λειτουργία από αισθητική απόσταση".

Ένας άλλος στόχος της εποπτείας μέσω τέχνης είναι να διατηρηθεί η δημιουργικότητα του εποπτευόμενου. Η δημιουργικότητα θεωρείται ως μια απ' τις κύριες πηγές θεραπείας και εξυπηρέτησης του εξυπηρετούμενου. Προκειμένου ο πελάτης να υποστηριχθεί στις δημιουργικές εκφράσεις του, ο επαγγελματίας (επόπτης), πρέπει αν θρέψει και αν βρει υποστήριξη στην συντήρηση της δικής του δημιουργικότητας. Αυτό μπορεί να συμβεί μόνο στην εποπτεία μέσω τέχνης.

Η ρύθμιση της αισθητικής απόστασης και η δημιουργικότητα είναι δυνατότητες που ο οποιοσδήποτε επαγγελματίας έχει ανάγκη. Στη θεραπεία μέσω τέχνης γίνονται ιδιαίτερα κρίσιμες. Αυτό σημαίνει ότι οι θεραπευτές μέσω τέχνης χρειάζονται εποπτεία από «επόπτες μέσω τέχνης». Όπως, παρουσίασε μια έρευνα με Βρετανούς δραματοθεραπευτές, βρίσκουν απαραίτητο να εποπτεύονται απ' άλλους δραματοθεραπευτές δεδομένου ότι εκείνοι μπορούν καλύτερα να κατανοήσουν τις συγκεκριμένες ανάγκες της εργασίας με τις τέχνες (Ηλ. Τσελίκα και Janck Dudowski, 2003)

Σύμφωνα με την Μαρή Προύζου, 2003, η εποπτεία είναι ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο γίνεται επεξεργασία κάθε δραστηριότητας συνειδητής ή ασυνείδητης, που αναπτύσσεται κατά την διάρκεια της συνεδρίας, που έχει ο εποπτευόμενος με τον πελάτη.

Αυτό το μοντέλο εποπτείας στοχεύει στη συνεχή εκπαίδευση και επαγγελματική ανέλιξη του εποπτευόμενου. Βελτιώνει την εξυπηρέτηση του πελάτη και βοηθάει στην ανανεωτική και δημιουργική προσέγγιση των κλινικών προβλημάτων. Επίσης, βοηθά τον εποπτευόμενο να εστιάσει στο "πότε – πού – πόσο", συχνά παρεμβαίνει και με ποιο τρόπο παρέμβασης. (Προύζου Μαρή, 2003), (Σύλλογος Ελλήνων δραματοθεραπευτών – Παιγνιοθεραπευτών).

Παρακάτω θεωρήσαμε χρήσιμο να σας παρουσιάσουμε ένα μοντέλο εποπτείας, τη λεγόμενη "ομαδικοαναλυτική εποπτεία".

Η ομαδικοαναλυτική εποπτεία διαμορφώθηκε από το Ι.Κ. Τσέγκο (Τσέγκος, 2002). Ένα πρότυπο σχήμα σε σχέση με την κλασική μέθοδο ομαδικής εποπτείας. Στη συγκεκριμένη μέθοδο η εποπτεία γίνεται από την εποπτεύουσα ομάδα ως σύνολο και όχι αποκλειστικά από τον επόπτη. Πιο συγκεκριμένα, σημαντικό ρόλο παίζει η εποπτική διαδικασία, η οποία ελαχιστοποιεί τις αναστολές που συγκροτούνται από τις υπερεγωτικές καταστάσεις, αποτέλεσμα των αποκλειστικών παρεμβάσεων ενός επόπτη – εκπαιδευτή (Τσέγκος Ι.Κ., 1995), και παράλληλα συμβάλλει στην εξέλιξη και διαφοροποίηση του εποπτευόμενου ενισχύοντας την αυτοεκτίμηση, τη δημιουργικότητα και το σθένος του. (Τσέγκος Ι.Κ., 1993 – Skynner, 2003).

Επίσης, το συγκεκριμένο μοντέλο εποπτείας – μάθησης συμβάλλει όχι μόνο στην απόκτηση γνώσεων και τεχνικών, αλλά κυρίως στην απόκτηση επίγνωσης μέσω του ομαδικο-αναλυτικού πλαισίου λειτουργίας που αξιοποιεί

τις δυνατότητες αλληλοδιάπλασης τόσο του δικτύου επικοινωνιών και σχέσεων του εποπτεύοντος πλαισίου, όσο και της εποπτεύουσας ομάδας. (Internet και Skynner, 2003 – Internet Τσέγκος Ι.Κ., 2003).

Το παραπάνω μοντέλο, το οποίο αρχικά εφαρμόστηκε στην Ομαδικο-αναλυτική Εκπαίδευση, αποδείχθηκε ιδιαίτερη αποδοτική και στην Εκπαίδευση της Οικογενειακής Θεραπείας, όπου στον εκπαιδευόμενο δίνεται η ευκαιρία να αντιμετωπίσει την αλληλοδίσπλοκη του οικογενειακού δικτύου.

Οι βασικοί άξονες που διέπουν το ανώτερο ομαδικο-αναλυτικό μοντέλο είναι:

Τα κίνητρα επιλογής ενός εκ των επαγγελματιών αρωγής.

Ένα οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο, το οποίο διέπεται του κοινοτισμού.

Η συμβολή της ομαδικο-αναλυτικής προσέγγισης και ιδιαίτερως της ομαδικο-αναλυτικής εποπτείας, καθώς και

Η σπουδαιότητα της εκτεταμένης και εντατικής κλινικής εξάσκησης των εκπαιδευτών.

(Internet.[www.opc.gr/Symetohi/Symposio3.htm](http://www.opc.gr/Symetohi/Symposio3.htm),anoixtophychotherapeyticente (Τσέγκος Ι.Κ..).

### **3.8.8. Κριτική άποψη των μεθόδων επαγγελματικής εποπτείας στην Κ.Ε..**

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Κουσιδου Τ. (1985, Τόμος Ζ, Τεύχος 67, σελ. 86-93), το εκπαιδευτικό μοντέλο εποπτείας θεωρείται από τις πιο αποδοτικές μεθόδους, ιδιαίτερα για κοινωνικούς λειτουργούς που βρίσκονται στα πρώτα χρόνια της επαγγελματικής τους καριέρας ή χρειάζονται ειδικές δεξιότητες. Ακόμα, επιτρέπει σε μεγαλύτερη έκταση από τις άλλες μεθόδους τη βοήθεια προς τον εποπτευόμενο Κ.Λ.. σε προσωπικά του προβλήματα που επηρεάζουν την εργασία του και δημιουργεί περισσότερες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη εποικοδομητικής σχέσης επόπτη – εποπτευόμενου. Σε σχέση όμως με άλλες μεθόδους δημιουργεί πιο αυστηρές συνθήκες ελέγχου και εξάρτησης του εποπτευόμενου Κ.Λ.. από τον επόπτη με αποτέλεσμα να τίθεται σε κίνδυνο η οικονομία και η πρωτοβουλία του Κ.Λ.. Δημιουργείται, δηλαδή, μια σχέση παιδιού – πατέρα, που σε καταστάσεις κρίσης αναζητά κάθε φορά την βοήθειά του.

Παρόλα αυτά η Κουσίδου Τ. (1985), συμφωνεί με τον Watson (1977) και Abel's (1977), οι οποίοι προβληματίζονται σχετικά με την διατήρηση του παραδοσιακού εκπαιδευτικού μοντέλου εποπτείας ή την αντικατάσταση του από άλλο, αφού όπως αναφέραμε χρησιμοποιεί σαν παιδιά ικανούς επαγγελματίες (Κ.Λ.). Επίσης, πιστεύουν ότι δεν μπορεί να ανταποκριθεί πλέον στις σύγχρονες ανάγκες των Κ.Λ. και λόγο του ελέγχου που ασκεί περιορίζει την δημιουργικότητά του.

Από την άλλη, η ομαδική εποπτεία χρησιμοποιείται περισσότερο, καθώς απαιτεί λιγότερο χρόνο από τον επόπτη και προστατεύει από τυχόν διατάραξη στη σχέση επόπτη – εποπτευόμενου. Επιτρέπει την ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών και συναισθηματικής υποστήριξης. Ενισχύει την αυτονομία του εποπτευόμενου (δεν τίθεται ζήτημα εξάρτησης), και απαλλάσσει τον επόπτη από το να δώσει λύσεις σε συγκεκριμένα προβλήματα ή να επισημάνει συμπεριφορές που χρειάζονται αλλαγή. Όμως κι αυτή η μέθοδος δεν κρίνεται ως η καταλληλότερη μέθοδος μάθησης για άλλους, αφού δεν υπάρχει χρόνος για συζήτηση όλων των περιπτώσεων και συχνά οι Κ.Λ. πιστεύοντας ότι δεν πήραν την κατάλληλη βοήθεια ή μονοπωλούν την ομάδα για την δική τους περίπτωση. (Κουσίδου Τ., 1985, Τεύχος 67), γίνεται περισσότερο χρήση της συμβουλευτικής βοήθειας σύμφωνα με την οποία ο εποπτευόμενος Κ.Λ. έχει την ευθύνη και πρωτοβουλία να εισηγείται ο ίδιος τις περιπτώσεις που αισθάνεται ανάγκη για βοήθεια. Είναι μία μέθοδος που προϋποθέτει ένα υψηλό επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων των Κ.Λ. αλλά και των εποπτών για να είναι αποτελεσματική (πράγμα δύσκολο).

Απ' την άλλη, η ομαδική εποπτεία μεταξύ συναδέλφων ενώ μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν μέθοδος αμοιβαίας συμβουλευτικής βοήθειας, μ' ένα πιο επίσημο τρόπο, (να υπάρχει δηλαδή, συνυπευθυνότητα στις αποφάσεις για την αντιμετώπιση περιπτώσεων 2 και 3 Κ.Λ.) είναι προφανές ότι δεν μπορεί αν προσφέρει εκπαιδευτικές ευκαιρίες, περιορίζει πολύ την δυνατότητα ελέγχου και συμμετοχής του προϊσταμένου, ενώ είναι πιθανόν να δημιουργήσει προβλήματα και εντάσεις στις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων. Έτσι, λοιπόν, ο Watson και η Κουσίδου, καταλήγουν ότι καμία από τις εποπτικές μεθόδους δεν μπορεί από μόνη της να καλύψει τις ανάγκες των επαγγελματιών για εποπτεία και τις ανάγκες της ίδιας της Οργάνωσης. Είναι

αναγκαίο κάθε Οργάνωση να διαθέτει περισσότερα από ένα εποπτικά συστήματα και να μην θεωρεί ότι μόνο ένα επαρκεί για να βελτιωθεί η επαγγελματική απόδοση των εποπτευόμενων Κ.Λ.. Θα πρέπει δηλαδή, να υπάρχει μία σειρά εναλλακτικών λύσεων, που βασίζεται στη γνώση των πλεονεκτημάτων και αδυναμιών της κάθε μεθόδου και δημιουργεί ένα σύστημα, που συμπληρώνει τα κενά των μεθόδων και στηρίζει τους επαγγελματίες. Μ' αυτό τον τρόπο αυξάνονται οι δυνατότητες της οργάνωσης να επιτύχει τους στόχους της και αναγνωρίζει περισσότερες ευθύνες στη διοίκηση και στον κάθε επαγγελματία. (Watson, 1977, Κουσίδου, 1985).

Όσον αφορά τώρα τη διοικητική εποπτεία η Ντόρα Παπαφλέσσα παρατηρεί ότι στην Ελλάδα είναι ανύπαρκτη. Ο κύριος λόγος είναι ότι η διοικητική διάρθρωση των κοινωνικών υπηρεσιών (όταν υπάρχει), στηρίζεται στα έτη υπηρεσίας και σπάνια στις γνώσεις και στα προσόντα, που είναι απαραίτητα για την εποπτική αρμοδιότητα. Κατά την γνώμη της αν γινόταν μια έρευνα στο συγκεκριμένο θέμα, θα διαπιστώσουμε ότι η εξέλιξη των κοινωνικών λειτουργιών και η ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρουν, υπέφεραν από την έλλειψη διοικητικής εποπτείας. Αυτή ακριβώς η έλλειψη διοικητικής εποπτείας επαγγελματιών και μαζί μ' αυτούς μένει πίσω το επάγγελμα. (Ν. Παπαφλέσσα, Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 74).

### **3.9. Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΣΤΙΣ ΓΡΗΓΟΡΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ**

Είναι γεγονός ότι ζούμε σε μία εποχή γρήγορων αλλαγών, αλλαγών που γίνονται και θα γίνονται και στο μέλλον. Επομένως, κάθε γενιά θα πρέπει να είναι κατάλληλα προετοιμασμένη, ώστε να μπορέσει να αντιμετωπίσει αυτές τις κοινωνικές και τεχνολογικές αλλαγές. Ο Αϊνίν Τoffler στο βιβλίο του "Future Shock", αναφέρει χαρακτηριστικά ότι κατά την διάρκεια των τελευταίων περιόδων έγιναν πολύ σημαντικές αλλαγές στην κοινωνία, οι οποίες άμεσα ή έμμεσα έχουν επηρεάσει την καθημερινή ζωή και τα συναισθήματα των ατόμων, σχετικά με τον κόσμο που ζουν. Έχουν

διαμορφώσει νέες ιδέες, αξίες και νέα μορφή σχέσεων μεταξύ των ατόμων. Τα γεγονότα προχωρούν πολύ γρήγορα και τα άτομα τις περισσότερες φορές αδυνατούν να τα κατανοήσουν. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989, σελ. 195).

Οι γρήγορες αυτές αλλαγές μπορούν να αντιμετωπιστούν από την εποπτεία, μέσω των εποπτών που διαθέτει, οι οποίοι θα έχουν την ικανότητα να προγραμματίζουν και να διοικούν σ' ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Σ' αυτό το περιβάλλον ο επόπτης πρέπει να προσπαθεί να διατηρήσει την ισορροπία των υποσυστημάτων της οργάνωσης. Επίσης, πρέπει να μπορεί να βοηθήσει τους υφισταμένους (Κ.Λ..) να προσαρμοστούν στις νέες απαιτήσεις σχετικά με τη μορφή της οργάνωσης.

Από την άλλη, η τεχνολογία και οι εφαρμογές της αναπτύσσονται πάρα πολύ γρήγορα, ώστε να έχουμε φθάσει σήμερα στο σημείο που να είναι δύσκολο να τις παρακολουθήσουμε, γεγονός που επηρεάζει απευθείας τη διαδικασία της εποπτείας και τους τρόπους πραγματοποίησης του έργου των υπαλλήλων. Ο επόπτης πρέπει εκ των προτέρων να προσδιορίσει πόσο άμεση ή έμμεσα η εφαρμογή της νέας τεχνολογίας θα επηρεάσει τα άτομα, τις συνήθειες τους στην εργασία και την παραγωγικότητά τους (απόδοση). Βέβαια, δεν είναι δυνατόν να γνωρίζουμε τις τεχνολογικές εξελίξεις που θα προκύψουν στο μέλλον, όμως αυτό που έχει μεγαλύτερο ενδιαφέρον είναι η ανάπτυξη των τρόπων αντιμετώπισης της νέας τεχνολογίας και των επιπτώσεων της πάνω στα άτομα. (Ζαβλάνος Μ.Μ. Μ., 1989).

Επίσης, πρέπει να τονίσουμε ότι αυτές οι τεχνολογικές αλλαγές μειώνουν την διάρκεια ζωής των διάφορων επαγγελματιών (καθώς δημιουργούνται συνεχώς νέα επαγγέλματα) και επιφέρουν αλλαγές στο περιεχόμενο τους (αν και το όνομά τους παραμένει το ίδιο). Έτσι, λοιπόν, η εποπτεία είναι αυτή που θα εφοδιάσει τους Κ.Λ.. με συνεχώς νέες δεξιότητες και παράλληλα θα διαμορφώσει και θα βελτιώσει τη γνώση τους.

Βέβαια, η άσκηση εποπτείας έχει μεγάλη επίδραση στη λειτουργία και στις αλλαγές που εμφανίζονται στις κοινωνικές οργανώσεις, αφού συμβάλλει στην εξουδετέρωση και μείωση των αρνητικών παραγόντων που προκαλούν την παθολογία τους. Αυτό επιτυγχάνεται με την ορθολογική χρήση που κάνει, των πόρων της, τη διατύπωση και υλοποίηση συγκεκριμένων σκοπών της, την προσαρμογή των προγραμμάτων και της λειτουργίας στις αλλαγές, που πραγματοποιούνται στον κοινωνικό χώρο και κυρίως με την ανάθεση

συγκεκριμένου έργου στον κοινωνικό λειτουργό, που είναι ανάλογο με τις ικανότητες, τα ενδιαφέροντα και την κατάρτιση του, επιδρώντας μ' αυτό τον τρόπο στην οικονομία του ανθρώπινου δυναμικού. (Παπαφλέσσα Μ., Τόμος Ζ, 1985, Τεύχος 67, σελ. 57-74).

### **3.10. ΜΕΤΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ**

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρθηκε παραπάνω, οι γρήγορες αλλαγές διαμορφώνουν νέες αξίες στην εργασία οι οποίες αναμένεται να επηρεάσουν την διοίκηση των ανθρώπινων πηγών στα επόμενα χρόνια, περισσότερο ίσως από κάθε προηγούμενη φορά.

Έτσι, λοιπόν, η εποπτεία προκειμένου να μπορέσει να αντεπεξέλθει και να είναι πιο αποτελεσματική θα πρέπει μέσω του επόπτη να ανακαλύψει την ενεργοποίηση και κινητοποίηση των Κ.Λ.. Επίσης, τα περισσότερα άτομα θέλουν να συμμετέχουν στην λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν αυτούς και την εργασία τους. Ο επόπτης θα πρέπει να προσδιορίσει τις ατομικές ανάγκες και τις προσδοκίες των ατόμων που εργάζονται στο τμήμα του, ώστε να μπορέσει να τις ικανοποιήσει. (Φαναριώτη Π., 1995 και 1990 και Ζαβλάνος Μ.Μ., 1989).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙV

### ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΟΥ ΕΠΟΠΤΗ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

##### 4.1. ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η διερεύνηση της σημαντικότητας της εποπτείας της Κ.Ε.. κρίθηκε απαραίτητη διότι στηρίζει ψυχολογικά τους επαγγελματίες Κ.Λ.. και τους βοηθάει να αναπτύξουν και να βελτιώσουν τις ικανότητες και δεξιότητες τους, προκείμενου, να αντεπεξέλθουν αποτελεσματικά στις απαιτήσεις της εργασίας τους. Το δείγμα της ερευνάς ήταν τυχαίο και αποτελείτο από 44 Κ.Λ.. και των δυο φύλων. Οι συναντήσεις της ερευνητικής ομάδας με τους ερωτηθέντες, έγιναν στο χώρο εργασίας τους και σε συγκεκριμένο χρόνο, που ορίστηκε κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας μαζί τους. Συμπληρώθηκαν όλα τα κλειστού τύπου ερωτηματολόγια και τα αποτελέσματα έδειξαν, ότι στο 80% δεν πραγματοποιείται εποπτεία στο χώρο εργασίας τους.

Τα ευρήματα της ερευνάς παρουσίαζαν, ότι η άσκηση εποπτείας στις ελληνικές υπηρεσίες είναι ελλιπής, παρότι θεωρούν την ύπαρξη της αναγκαία. Επίσης μέσα από την ερευνά αποδείχθηκε, ότι η εποπτεία συμβάλλει στην επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη του Κ.Λ., θεωρούν απαραίτητη την ύπαρξη επόπτη, του οποίου ο ρόλος θα πρέπει να είναι κυρίως υποστηρικτικός (60%), ψυχοθεραπευτικός (48%) και όχι ελεγκτικός.

Τέλος, οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα ερευνά θεωρούν την ομαδική και την συμβουλευτική μορφή εποπτείας σαν την πιο αποτελεσματική, ενώ για μεγαλύτερη απόδοση της εποπτείας, πιστεύουν, ότι πρέπει να αυξηθεί η συμμετοχικότητα των Κ.Λ.. στη λήψη αποφάσεων (82%) και να τους δίνεται η δυνατότητα, να εκφέρουν την άποψη τους σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής της εποπτείας στο χώρο τους. (Με βάση τα ανωτέρω



ευρήματα, πιστοποιείται η επαλήθευση των επιμέρους στόχων της έρευνας μας και ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις ερευνητικές μας υποθέσεις).

Κάθε ερώτηση, αναλύεται χωριστά και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται με πίνακες και γραφικές παραστάσεις.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εποπτεία είναι ένας θεσμός στο χώρο της κοινωνικής εργασίας τόσο, όσο και στο επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού. Αποτέλεσε ένα παράγοντα ζωτικής σημασίας στην οργάνωση και ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων του επαγγέλματος και στη δημιουργία και διατήρηση υψηλού επιπέδου κοινωνικών υπηρεσιών. Αργότερα η αναγνώριση της σημαντικότητας της, είχε ως αποτέλεσμα να γίνει αντικείμενο συστηματικής μελέτης και συζητήσεων στο διεθνή χώρο, οι οποίες οδήγησαν στην ανάπτυξη μιας ποικιλίας εποπτικών μεθόδων, που αποσκοπούν στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών από τις κοινωνικές οργανώσεις.

Με βάση την παραπάνω παραδοχή και λαμβάνοντας υπόψη, ότι η σύγχρονη ελληνική κοινωνία επιβάλλει την παροχή υψηλού επιπέδου κοινωνικών υπηρεσιών, που ανταποκρίνονται στις νέες κοινωνικές ανάγκες και πολύπλοκα προβλήματα και ταυτόχρονα λαμβάνοντας υπόψη, ότι οι περισσότεροι επαγγελματίες Κ.Λ.. τόσο στο χώρο της εκπαίδευσης όσο και της εφαρμογής, αναγνωρίζουν την άσκηση της επαγγελματικής εποπτείας, ως μια επιβαλλόμενη αναγκαιότητα, η εξειδίκευση και επαγγελματική ανάπτυξη των Κ.Λ.. εξακολουθεί να αποτελεί ευθύνη κυρίως του επαγγελματία και να γίνεται χωρίς συστηματική καθοδήγηση και υποστήριξη .Δυστυχώς ακόμα και σήμερα η έννοια της εποπτείας, αποτελεί έννοια περισσότερο συνδεδεμένη με την εκπαίδευση παρά με την επαγγελματική ανέλιξη .Παρόλο που η αξιοποίηση της επαγγελματικής εποπτείας αποτελεί υποχρέωση των Κ.Λ.. προς το επάγγελμα, υπάρχουν στοιχεία που δηλώνουν, ότι δεν εφαρμόζεται ή δεν γίνεται συστηματική άσκηση της.

Γι' αυτό το λόγο κρίθηκε αναγκαία η διερευνητική του μελέτη, προκειμένου να εντοπισθεί η αναγκαιότητα της και η συμβολή της στη ανάπτυξη του επαγγέλματος της Κ.Ε.. Για όλα τα παραπάνω, αρχικά γίνεται μια σύντομη βιβλιογραφική ανασκόπηση, η λέξη «εποπτεία»προσδιορίζεται εννοιολογικά και στην συνέχεια η αναγκαιότητα; Της ύπαρξης και εφαρμογής της στους χώρους των επαγγελματιών Κ.Λ.. Επίσης τίθεται ο σκοπός και οι

στόχοι της υπό διερεύνηση μελέτης και ακολουθεί η διατύπωση συγκεκριμένων ερευνητικών ερωτημάτων

Σχεδιάσθηκε η μεθοδολογία της ερευνάς με δείγμα, που κρίθηκε κατάλληλο σε σχέση με το ερευνητικό πρόβλημα. Στη συνέχεια εξετάσθηκε το ερωτηματολόγιο πιλοτικά και σε συγκεκριμένο χρόνο και τόπο, έγινε η συλλογή των δεδομένων. παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ανάλυσης δεδομένων, σχολιάζοντας τα σπουδαιότερα ευρήματα και επισημαίνοντας κάποια συμπεράσματα, που προέκυψαν από τη διερεύνηση του θέματος. Τέλος γίνεται παρουσίαση προηγούμενης μελέτης, που έγινε στο συγκεκριμένο θέμα, όπου επιχειρείται μια σύγκριση των αποτελεσμάτων, καταλήγοντας στην διατύπωση προτάσεων για αποτελεσματικότερη άσκηση εποπτείας.

## 5.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας ήταν η ανίχνευση του βαθμού, των μεθόδων και γενικότερα της συμβολής της άσκησης εποπτείας στην εργασία των Κ.Λ. στην περιοχή της Πάτρας και η διερεύνηση των απόψεων των Κ.Λ. για την άσκηση εποπτείας στο χώρο τους και για το ρόλο του επόπτη.

Συγκεκριμένα, η παρούσα εργασία στοχεύει να αποδείξει ότι:

- Η άσκηση εποπτείας στις κοινωνικές υπηρεσίες της Πάτρας να μην είναι ελλιπής έως ανύπαρκτη..
- Η πλειοψηφία των Κ.Λ. να αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα της και γι' αυτό να επιθυμούν να εποπτεύονται, γεγονός στο οποίο είναι απαραίτητο να ανταποκρίνονται οι κοινωνικές υπηρεσίες και τα ιδρύματα.
- Η εφαρμογή της εποπτείας στην εργασία των επαγγελματιών Κ.Λ. να συμβάλει στην επαγγελματική ανάπτυξη τους καθώς και στη βελτίωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους.
- Να δίνει δυνατότητες προσωπικής ανάπτυξης του Κ.Λ. και να συμβάλλει στην ψυχική υγεία του και ισορροπία του μέσω της δια βίου εποπτικής διαδικασίας.
- Η πλειοψηφία των Κ.Λ. να θεωρεί απαραίτητη την ύπαρξη επόπτη, όπου ο ρόλος του θα είναι κυρίως υποστηρικτικός και μεσολαβητικός.

## 5.2. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ - ΛΕΞΗ ΚΛΕΙΔΙ

Η εποπτεία είναι μια μέθοδος ή διαδικασία, μέσω της οποίας ένα άτομο, που ασκεί καυτό Κ.Ε. και που είναι υπόλογος προς αυτόν, όσον αφορά την κατά το δυνατό καλύτερη εκτέλεση της εργασίας του (Dorothy Petter, 1978, σελ 36). Είναι μια δυναμική διαδικασία κατά την οποία ο επόπτης βοηθάει τον Κ.Λ. να ασκήσει την εργασία του, στα πλαίσια και της επιδιώξεις της οργάνωσης. Προϋποθέτει την ανάπτυξη μιας αμοιβαίας σχέσης, μιας σχέσης εμπιστοσύνης, σεβασμού και εκτίμησης (Αναστασιάδου Α. - Παπαφλέσσα Ν., 1967, σελ. 1-7). Πρόκειται δηλαδή για ένα σχεδιασμένο πρόγραμμα ανάπτυξης προσωπικού, που στοχεύει στην αύξηση των γνώσεων και στη βελτίωση τεχνικών και δεξιοτήτων του Κ.Λ..

## 5.3. ΣΥΝΤΟΜΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Η εποπτεία έχει τρεις βασικές λειτουργίες-κλειδιά, που είναι η στήριξη, η ανάπτυξη και παρακολούθηση των εποπτευόμενων καθώς και της δουλειάς, που εκείνος αναλαμβάνει με τους πελάτες (Αθανασοπούλου Β & Ν, 2003). Βέβαια κατά τον Watson (1977), βασικές λειτουργίες της εποπτικής συναλλαγής είναι η εκπαίδευση και ο διοικητικός έλεγχος. Ενώ η Κουσιδου Τ. (Εκλογή, Τόμος Ζ, Αυγ1985, Τεύχος 67, σελ. 86-93) και ο Kadushin (1977) διακρίνουν άλλη μια βασική λειτουργία, την συναισθηματική υποστήριξη του Κ.Λ.. Παρόλο αυτά τόσο η Αθανασοπούλου Β & Ν, ο Watson Ken. (1977) όσο ο kadushin (1977) και η Κουσιδου (1985), συμφωνούν, ότι ο εποπτευόμενος θα πρέπει να εφοδιασθεί με γνώσεις, τεχνικές και δεξιότητες της Κ.Ε.. Με γνώσεις όσον αφορά τη φιλοσοφία της Κ.Ε., το ιστορικό και την πολιτική της οργάνωσης. Να έχει γνώση των πηγών βοήθειας, που υπάρχουν τόσο στην οργάνωση όσο και στην κοινότητα. Τέλος, να πραγματοποιείται προγραμματισμός στην εργασία του και προσπάθειες απόκτησης αυτογνωσίας.

προγραμματισμός στην εργασία του και προσπάθειες απόκτησης αυτογνωσίας.

Επίσης το διοικητικό κομμάτι της εποπτείας θα πρέπει να λαμβάνει τα εξής δικαιώματα:

- Έλεγχο της απόδοσης της εργασίας
- Αξιολόγηση του Κοινωνικού Λειτουργού
- Κατανομή εργασίας και ανάθεση ευθυνών
- Ηθική υποστήριξη και αξιοποίηση των εμπειριών του κάθε Κ.Λ..
- Ανάπτυξη μέσων ουσιαστικής επικοινωνίας. (Watson K, Τόμος Γ, Δεκ. 1977, Τευχ.44, σελ. 25-38)

Όμως η απώτερη επιτυχία της εποπτείας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα της σχέσης μεταξύ επόπτη-εποπτευομένου. Από την μια ο επόπτης θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένος και ενημερωμένος (και υποστηρικτής) γύρω από την κεντρική θεωρία ή το πρότυπο εκπαίδευσης, που ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει στο συγκεκριμένο πρόγραμμα. Επίσης, κύριος ρόλος του είναι η ενθάρρυνση της αυτονομίας του εποπτευομένου μέσα σε ασφαλή πλαίσια και όρια, καθώς και η παροχή μιας σχέσης, που θα δίνει στον Κ.Λ. τη δυνατότητα να αναπτύξει το δικό του τρόπο αποτελεσματικής εργασίας με τους πελάτες. (Αθανασοπούλου Β & Ν, 2003 και Fethan Colin & Norton Lan, 1998).

Από την άλλη οι εποπτευόμενοι Κ.Λ. χρειάζεται να αισθάνονται, ικανοί, να αποκαλύψουν τις ανησυχίες τους και τα διλήμματα τους, ελεύθερα και ειλικρινά. Να τους δίνεται η δυνατότητα, να χρησιμοποιήσουν τον εαυτό τους πιο αποτελεσματικά στην υπηρεσία των θεραπευτικών αναγκών των πελατών τους και πάνω από όλα να λαμβάνουν τον ίδιο σεβασμό, ποιότητα ακρόασης και αδιάλειπτης προσοχής, που οι ίδιοι φιλοδοξούν, να προσφέρουν στους πελάτες τους. Γενικότερα η δυναμική και ενεργή πρόκληση, σε συνδυασμό με την κατάλληλη στήριξη και ενθάρρυνση, είναι απαραίτητα στοιχεία μιας υγιούς και δημιουργικής σχέσης εποπτείας και χωρίς μια καλή ισορροπία αυτών των στοιχείων, οι εποπτευόμενοι και οι πελάτες τους δεν είναι δυνατόν, να προοδεύσουν (Αθανασοπούλου Β & Ν, 2003 - Fethan Colin & Norton Lan, 1998).

## 5.4. ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ

Οι ερευνητικές υποθέσεις είναι απλές προτάσεις σε μορφή ερωτήσεων και συμφωνά με τον Bell (2003) είναι μεταβλητές, που παρέχουν στον ερευνητή, ένα οδηγό βάσει του οποίου μπορεί να εξετάζει την αρχική του ιδέα. Έχοντας υπόψη τα παρακάτω ερωτήματα, διαμορφώθηκε το ερωτηματολόγιο, που επισυνάπτεται στο παράρτημα:

- Ποια είναι η συχνότητα εφαρμογής της εποπτικής διαδικασίας στην Κοινωνική Εργασία;
- Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί στην πλειοψηφία τους επιθυμούν, να εποπτεύονται;
- Η εποπτεία συμβάλλει στην επαγγελματική ανάπτυξη του Κ.Λ., ανάπτυξη τεχνικών, δεξιοτήτων κ.α.;
- Η εποπτεία δίνει δυνατότητες προσωπικής ανάπτυξης του Κ.Λ.;
- Ποια είναι η άποψη των Κ.Λ. όσον αφορά τον τρόπο εφαρμογής της εποπτείας και το περιεχόμενο της;

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **6.1. ΕΙΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Η συλλογή στοιχείων πραγματοποιήθηκε με την χρήση ερωτηματολογίου. Η έρευνα που ακολούθησε, ήταν ποσοτική και προσπάθησε, να αξιολογήσει (την σημαντικότητα), κατά πόσο είναι αναγκαία η εφαρμογή της εποπτείας στους επαγγελματίες Κ.Λ. των κοινωνικών υπηρεσιών Πάτρας και η ύπαρξη του ρόλου του επόπτη. Η ποσοτική ερευνά διευκολύνει στην εύκολη, γρήγορη και με χαμηλό κόστος συλλογή στοιχείων. Επίσης είναι ιδανική για την δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων, με εγκυρότητα και αξιοπιστία. (Μανιόν, 1997).

#### **6.2. ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ**

Για την συλλογή των στοιχείων της έρευνας μας χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο κατάλληλα σχεδιασμένο από την ομάδα με την καθοδήγηση της υπεύθυνης καθηγήτριας (Καλπίνη - Παπαδοπούλου Χ.), το οποίο και απευθυνόταν σε επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς, που εργάζονται στις κοινωνικές υπηρεσίες της Πάτρας. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 44 Κοινωνικούς Λειτουργούς (άρρεν - θήλυ). πραγματοποιήθηκε απλή τυχαία δειγματοληψία, με κλήρωση από τους 85 Κ.Λ. που διαθέτουν οι κοινωνικές υπηρεσίες της Πάτρας και είναι ένα αρκετά αντιπροσωπευτικό δείγμα, συμφωνά με τα διεθνή στάνταρτ της επιστημονικής έρευνας. (Θεοφίδης, 1995).

Υπήρχε ένας πλήρης ονομαστικός κατάλογος των επαγγελματιών κοινωνικών Λειτουργών του δήμου Πατρών (Ν.Π.Ι.Δ - Ν.Π.Δ.Δ.). Κάθε υπηρεσία καταχωρήθηκε σε κλήρους, οι οποίοι κατόπιν αριθμήθηκαν. Οι κλήροι ήταν πανομοιότυποι, κληρώθηκαν και οι 50 κοινωνικές υπηρεσίες, των οποίων οι εργαζόμενοι Κ.Λ. αποτέλεσαν και τα υποκείμενα της έρευνας. Επιλέχθηκε το συγκεκριμένο δείγμα ως το πλέον κατάλληλο, για να απαντήσει

στα ερευνητικά ερωτήματα, παρά κάποια άλλη ειδικότητα (Ψυχολόγους, κοινωνιολόγους κ.λ.π.). Τα στοιχεία συλλέχθηκαν από το Σεπτέμβριο έως και τον Νοέμβριο του 2004. Πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις στις κοινωνικές υπηρεσίες (όπως νοσηλευτικά ιδρύματα, υπηρεσία πρόνοιας, καθώς και ιδιωτικά και δημόσια ιδρύματα της περιοχής) από την ερευνητική ομάδα, κατά τις οποίες ορισμένα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν επιτόπου ενώ σε κάποια άλλα δόθηκε περιθώριο μιας εβδομάδας .

### 6.3. ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Το κύριο εργαλείο για τη συγκεκριμένη ποσοτική ερευνά, ήταν το ερωτηματολόγιο, που αρχικά αποτελείτο από 31 ερωτήσεις. Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε πιλοτικά από 4 Κ.Λ.. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολόγιου ήταν 15' που θεώρησαν επαρκή και οι οδηγίες στο πάνω μέρος της πρώτης σελίδας ήταν σαφείς. Γενικότερα οι ερωτήσεις ήταν κατανοητές και χαρακτηρίστηκαν ως προς το περιεχόμενο τους ψυχολογικά και κοινωνικά ανώδυνες. Απαντήθηκαν οι 30 εκτός μιας που θεωρήθηκε δυσνόητη, ασαφής και ζήτησαν να ξαναμελετηθεί και να γράφει πιο ξεκάθαρα. Πράγμα, το οποίο και έγινε. Όλες οι ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου, καθώς επιτρέπουν τη μελέτη των σχέσεων μεταξύ μεταβλητών, που έχουν προσδιορισθεί.

Οι απαντήσεις όλων των ερωτήσεων είχαν προβλεφθεί, ούτως ώστε να μην υπάρχουν περιθώρια για διαφορούμενες απαντήσεις από τους ερωτώμενους. οι 5 πρώτες ερωτήσεις ήταν δημογραφικές, από τις οποίες η τρίτη και παρακάτω η έκτη ,ήταν διαμορφωμένες με την διχοτομική κλίμακα του Guttman, που συνοδεύεται του ΝΑΙ/ ΟΧΙ. Οι υπόλοιπες ερωτήσεις διαμορφώθηκαν με την κλιμακωτή διαβάθμιση του Likert, με τις πέντε εναλλακτικές διαβαθμίσεις, (καταλληλότερη για την αποτύπωση ποσοτικών δεδομένων) εκτός από τέσσερις, που ήταν πολλαπλής επιλογής, για δυνατότητα μεγαλύτερης επιλογής στον ερωτώμενο.



## 6.4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Δεδομένα μιας έρευνας είναι οι πληροφορίες, που συλλέγει ο ερευνητής από τα υποκείμενα. Για να επιτευχθεί υψηλή εγκυρότητα περιεχομένου, το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε από την ερευνητική ομάδα με βάση ελληνικές και διεθνής μελέτες. Επίσης ο τρόπος, που ήταν δομημένο το ερωτηματολόγιο, επέτρεψε την ποσοτικοποιημένη στατιστική ανάλυση, η οποία έγινε με την χρήση του βασικού τμήματος του SPSS (Statistical Package for Social Sciences = Στατιστικό Πακέτο για κοινωνικές Επιστήμες). Τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν μετρήσιμα και συμφωνούσαν με τους εννοιολογικούς κανόνες και άλλα εμπειρικά στοιχεία, που προβλέπονται σε μια ερευνητική μελέτη.

Στα στοιχεία που συλλέχθηκαν με επιτόπια συμπλήρωση των ερωτηματολογίων (προσωπική συνέντευξη), έγινε επισήμανση σε κάθε ερωτώμενο, ότι μπορούσαν να μην απαντήσουν στις ερωτήσεις μας άλλα και ότι ανά πάσα στιγμή μπορούσαν να διακόψουν την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, αν δεν αισθάνονταν καλά ή να δώσουν για συμπλήρωση των απαντήσεων στο μέλος της ερευνητικής ομάδας, που ήταν κοντά τους. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου διαρκούσε περίπου 15-20' της ώρας,

Τα κριτήρια εισαγωγής στην συγκεκριμένη ερευνά ήταν:

- Η συμμετοχή σε υπηρεσία σχετική με την ειδικότητα τους
- Οι σπουδές του ερωτώμενου

Ενώ τα κριτήρια αποκλεισμού ήταν:

- Μη πλήρως συμπληρωμένα ερωτηματολόγια
- ερωτηματολόγια με λανθασμένα συμπληρωμένες απαντήσεις

Τελικά χρησιμοποιήθηκαν τα 44 ερωτηματολόγια από το σύνολο των 50 που διανεμήθηκαν.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII**

### **ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **7.1. ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ**

Μετά την συλλογή των δεδομένων οι απαντήσεις κωδικοποιήθηκαν, κάθε πιθανή απάντηση σε μία ερώτηση κωδικοποιήθηκε με ένα ακέραιο αριθμό ανάλογα με τον αριθμό των δυνατών απαντήσεων. Έπειτα τα δεδομένα εισήχθησαν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή σε μεταβλητές που η κάθε μία αντιπροσώπευε μία ερώτηση.

Το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε για την εισαγωγή των κωδικοποιημένων δεδομένων και τη στατιστική επεξεργασία τους ήταν το SPSS 11.00 for Windows.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν συντάχθηκαν σε πίνακες στους οποίους αναφέρεται το όνομα της μεταβλητής καθώς και η αντίστοιχη ερώτηση στην οποία αναφέρεται. Επίσης αναφέρονται οι εξεταζόμενες ομάδες, καθώς και τα ποσοστά που αντιστοιχούν σε αυτές επί του συνόλου.

Με βάση τα παραπάνω έχουν εξαχθεί και τα συμπεράσματα από την ερευνά μας τα οποία και αναλύονται στην ΣΥΖΗΤΗΣΗ.

#### **7.2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ**

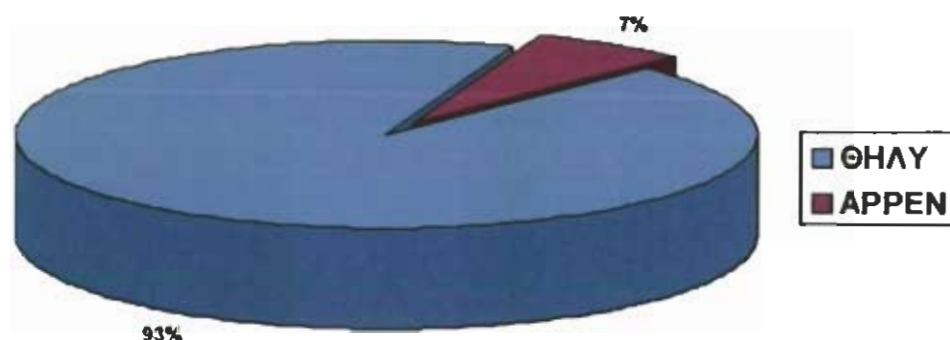
Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά με μορφή πινάκων, ενώ συνήθως ακολουθεί αντίστοιχο σχήμα με ανάλογη γραφική παράσταση των αποτελεσμάτων για σαφέστερη παρουσίαση τους.

## Α. Δημογραφικά στοιχεία

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με το φύλο.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΘΗΛΥ	3	93
ΑΡΡΕΝ	41	7
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

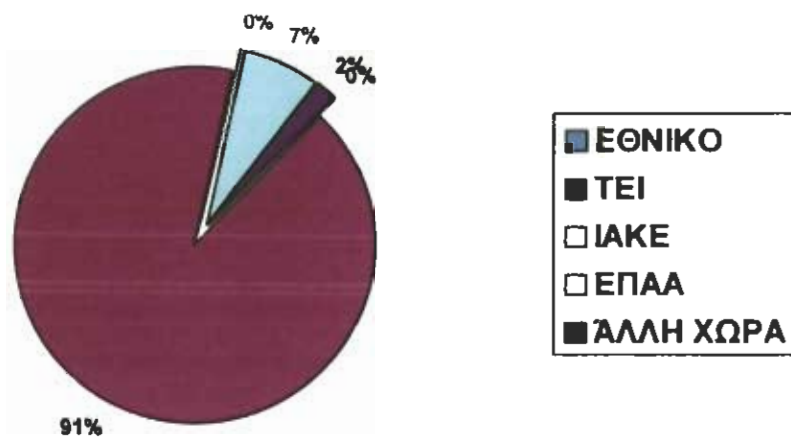
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα ήταν γυναίκες



**ΠΙΝΑΚΑΣ 2:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την εκπαίδευση.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Εθνικού ιδρύματος	0	0
ΤΕΙ	40	91
ΙΑΚΕ (ΧΕΝ)	0	0
ΕΠΑΑ	3	7
Άλλης χώρας	1	2
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

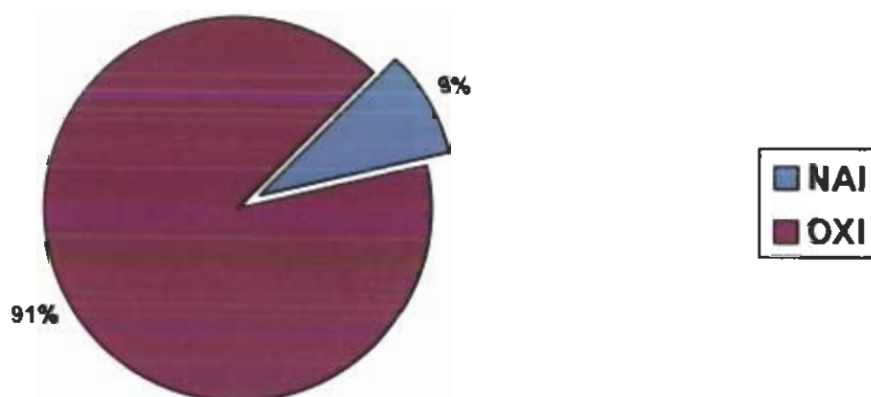
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα απόφοιτοι Τ.Ε.Ι.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 3:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την μεταπτυχιακή τους εκπαίδευση

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ναι	4	9
Όχι	40	91
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα δεν είχαν μεταπτυχιακή εκπαίδευση στην Κοινωνική Εργασία.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 4:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την υπηρεσία όπου εργάζονται.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Νοσοκομείο	16	36
Πρόνοια	6	16
ΕΙΚ Πάτρας	1	2
ΕΙΑΑ	2	5
Δήμος	5	11
ΑΤΕΙ Πάτρας	6	14
«Μέριμνα»	4	9
«Κωνσταντοπούλειο»	1	2
Κέντρο ψυχικής Υγ.	1	2
Δημοτικό Βρεφοκομείο	1	2
ΚΕΘΕΑ	1	2
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα εργάζονται σε νοσηλευτικά ιδρύματα.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την προϋπηρεσία τους.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
< 1 έτος	3	7
1-3 έτη	4	9
4-6	4	9
7-9	2	5
10-12	3	7
13-15	7	16
16-18	10	23
19-21	6	14
> 21 έτη	5	11
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

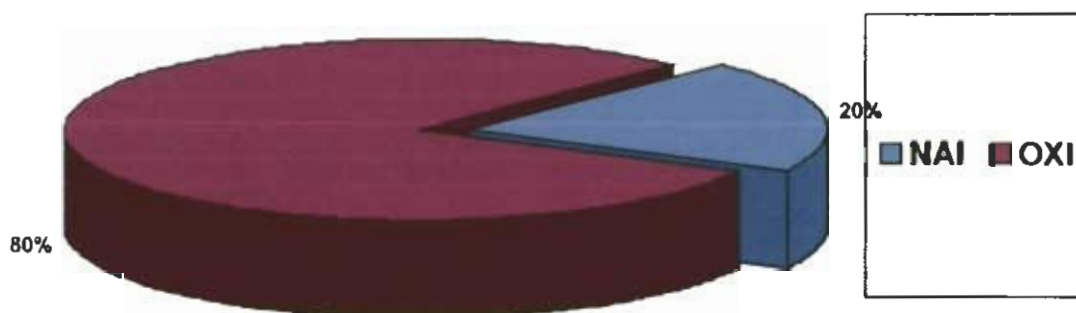
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα είχαν προϋπηρεσία 16-18 έτη.

## Β. Στοιχεία ερωτηματολογίου

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την πραγματοποίηση εποπτείας στο χώρο τους.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ναι	9	20
Όχι	35	80
ΣΥΝΟΛΟ	44	100%

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα δεν πραγματοποιούν την εποπτεία στο χώρο τους.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 7:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την συχνότητα των εποπτειών.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ποτέ	0	0
Λίγες φορές/ έτος	3	33
1 φορά/ μήνα	0	0
> 1 φορές/ μήνα	4	45
1 φορά/ εβδομάδα	1	11
> 1 φορές/ εβδομάδα	0	0
Όταν θεωρηθεί αναγκαίο	1	11
ΣΥΝΟΛΟ	9	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα πραγματοποιούν εποπτεία στο χώρο τους περισσότερες από 1 φορές το μήνα

**ΠΙΝΑΚΑΣ 8:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την διάκρεια των συναντήσεων

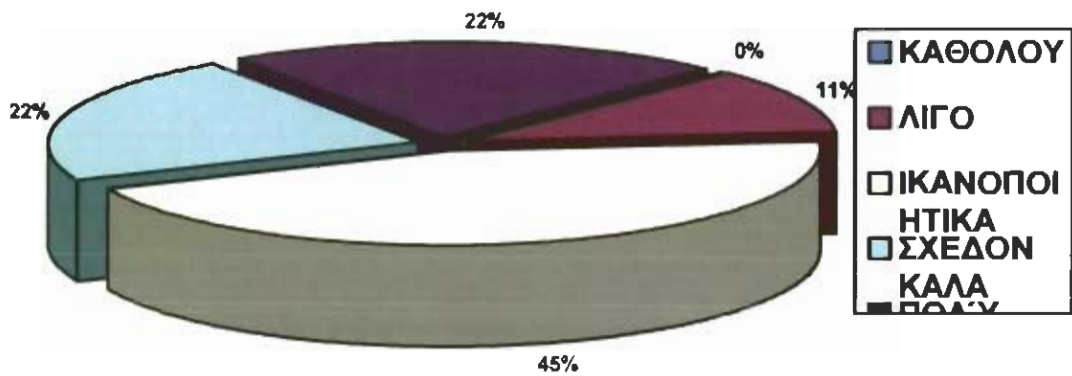
ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
< 30 λεπτά	3	33
< 40 λεπτά	2	23
<60 λεπτά	3	33
< 90 λεπτά	1	11
> 90 λεπτά	0	0
ΣΥΝΟΛΟ	9	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα πραγματοποιούν εποπτείες μέχρι 60 λεπτά.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 9:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με το αν εφαρμόζεται το πρόγραμμα των εποπτειών.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	1	11
Ικανοποιητικά	4	45
Σχεδόν καλά	2	22
Πολύ καλά	2	22
ΣΥΝΟΛΟ	9	100 %

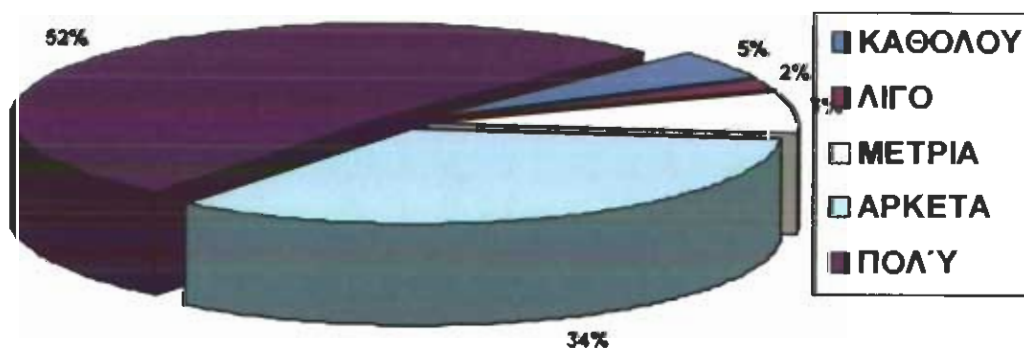
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα εφαρμόζουν το πρόγραμμα εποπτειών ικανοποιητικά



**ΠΙΝΑΚΑΣ 10:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την αναγκαιότητα της εποπτείας στο επάγγελμά τους

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	2	5
Λίγο	1	2
Μέτρια	3	7
Αρκετά	15	34
Πολύ	23	52
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>44</b>	<b>100 %</b>

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν πολύ απαραίτητη την εποπτεία στο επάγγελμά τους.

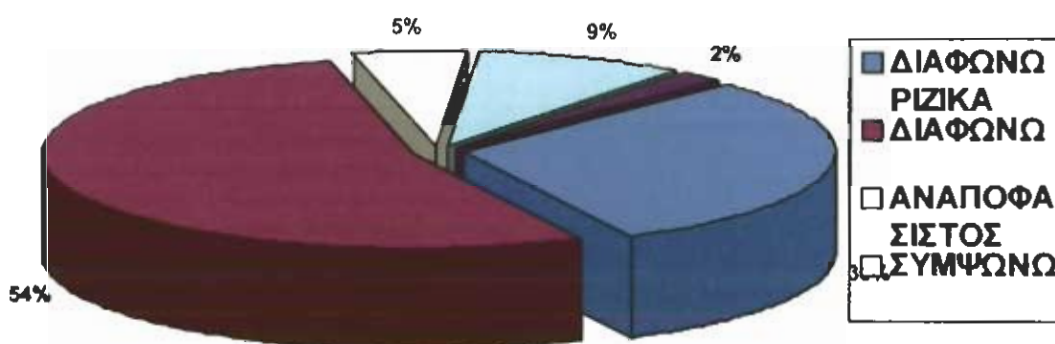




**ΠΙΝΑΚΑΣ 11:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την άποψη του ότι η εποπτεία εμποδίζει την αυτόνομη δράση

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Διαφωνώ ριζικά	13	30
Διαφωνώ	24	54
Αναποφάσιστος	2	5
Συμφωνώ	4	9
Συμφωνώ απόλυτα	1	2
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>44</b>	<b>100 %</b>

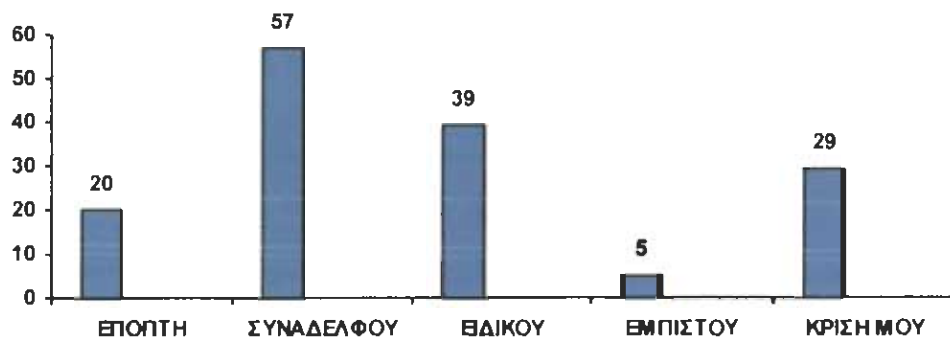
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα διαφωνούν με την άποψη αυτή.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 12:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την γνώμη που ζητούν για τον χειρισμό πολυπροβληματικών καταστάσεων στο χώρο εργασίας τους

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Επόμενη	9	20
Συναδέλφου	25	57
Άλλου Ειδικού	17	39
Έμπιστου μη ειδικού	2	5
Δική μου κρίση	13	29

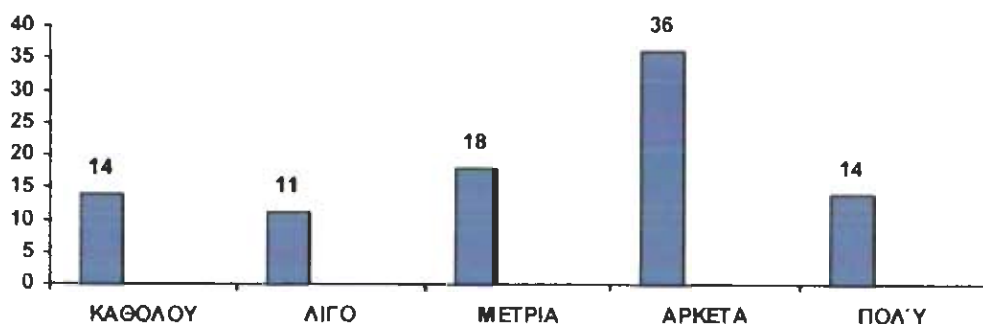
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα ζητούν τη γνώμη ενός συναδέλφου τους.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 13:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την επίδραση της εποπτείας στην επαγγελματική εξέλιξη του Κ.Λ..

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	6	14
Λίγο	5	11
Μέτρια	8	18
Αρκετά	16	36
Πολύ	6	14

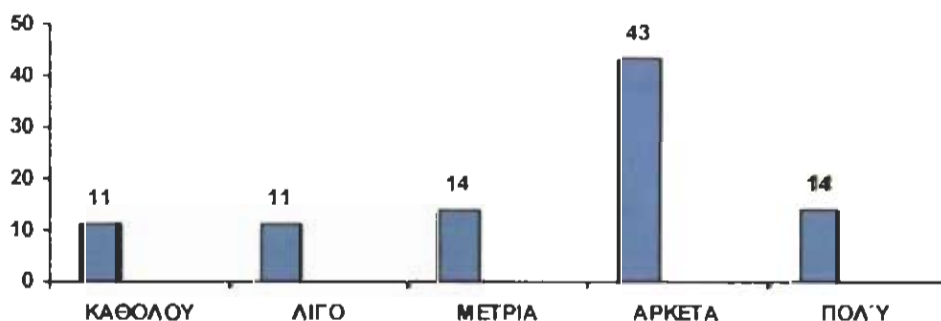
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα συμφωνούν με την άποψη ότι η εποπτεία τους βοηθά επαγγελματικά.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 14:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την παροχή γνώσεων για την λειτουργία και την οργάνωση της υπηρεσίας τους.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	5	11
Λίγο	5	11
Μέτρια	6	14
Αρκετά	19	43
Πολύ	6	14

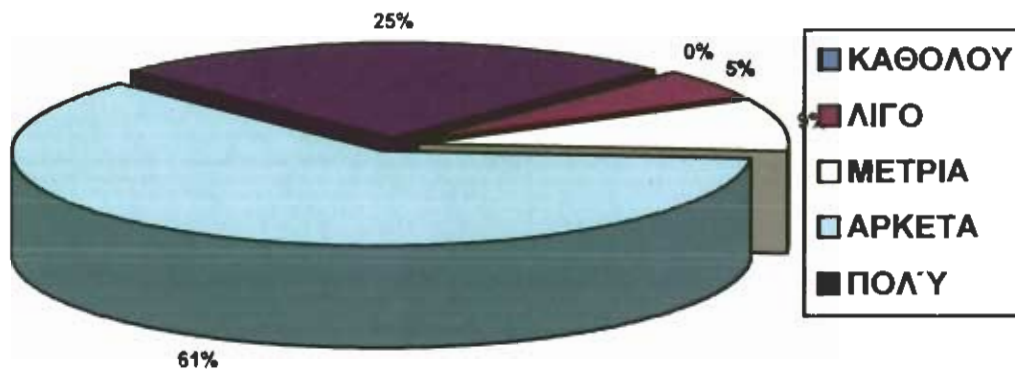
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι η εποπτεία τους παρέχει αρκετές γνώσεις για την λειτουργία και την οργάνωση της υπηρεσίας τους.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 15:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την προσφορά ειδικών γνώσεων για χειρισμό ειδικών περιπτώσεων.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	2	5
Μέτρια	4	9
Αρκετά	27	61
Πολύ	11	25
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

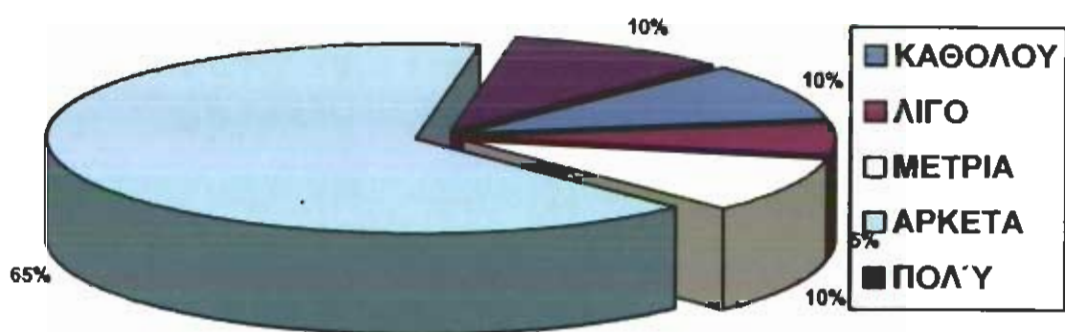
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι η εποπτεία τους προσφέρει ειδικές γνώσεις για τον χειρισμό ειδικών περιπτώσεων.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 16:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών για την αξιοποίηση των πηγών της κοινότητας

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	4	9
Λίγο	2	5
Μέτρια	4	9
Αρκετά	26	60
Πολύ	4	9

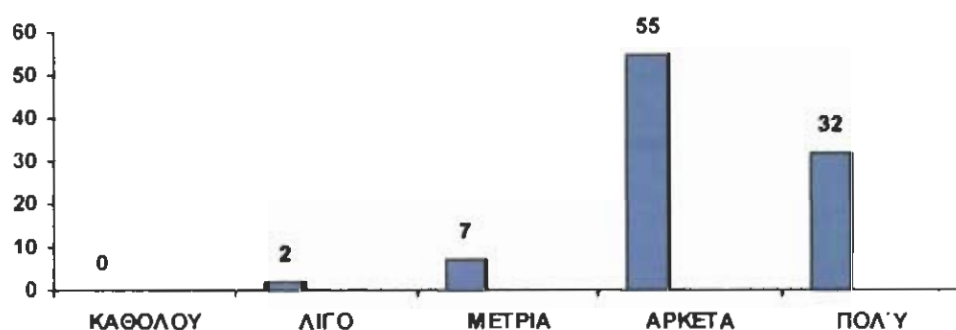
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι η εποπτεία είναι αρκετά χρήσιμη για την παροχή υπηρεσιών για την αξιοποίηση των πηγών της κοινότητας



**ΠΙΝΑΚΑΣ 17:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την παροχή βοηθητικών κατευθύνσεων.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	1	2
Μέτρια	3	7
Αρκετά	24	55
Πολύ	14	32

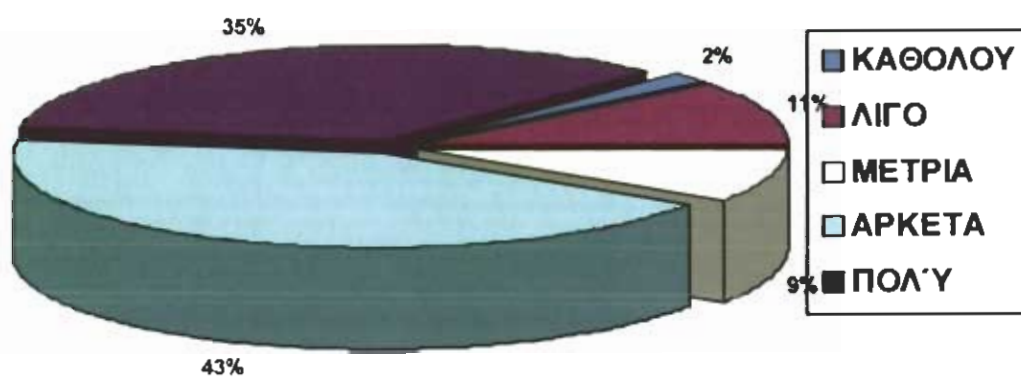
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι η εποπτεία παρέχει αρκετές βοηθητικές κατευθύνσεις.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 18:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την προώθηση της ικανότητας επικοινωνίας.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	1	2
Λίγο	5	11
Μέτρια	4	9
Αρκετά	19	43
Πολύ	15	35
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρού ότι προωθείται η ικανότητα επικοινωνίας του Κ.Λ.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 19:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την ενίσχυση της ικανότητας αυτοαντίληψης

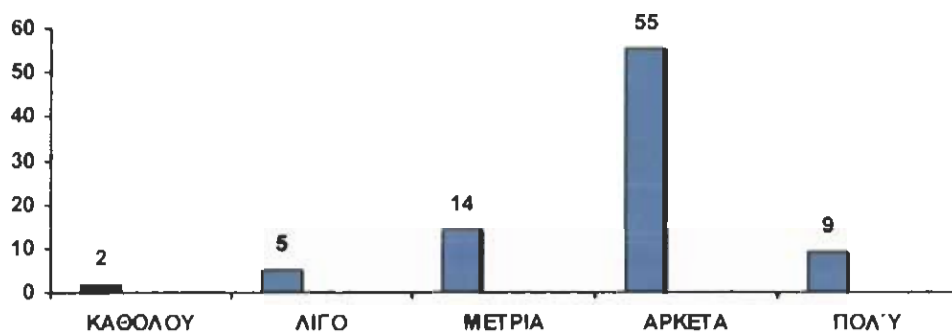
ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	2	5
Λίγο	2	5
Μέτρια	9	20
Αρκετά	18	40
Πολύ	13	30
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι η εποπτεία ενισχύει την ικανότητα αυτοαντίληψης.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 20:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την προώθηση μιας βασικής θεωρίας της ανάπτυξης ανθρωπίνων συστημάτων για την ανάλυση στοιχείων.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	1	2
Λίγο	2	5
Μέτρια	6	14
Αρκετά	24	55
Πολύ	4	9

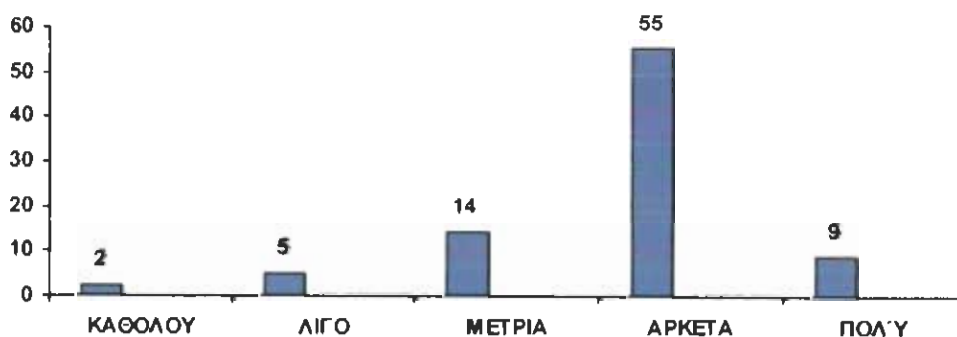
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν αρκετά σημαντική την εποπτεία για την προώθηση μιας βασικής θεωρίας της ανάπτυξης ανθρωπίνων συστημάτων για την ανάλυση στοιχείων



**ΠΙΝΑΚΑΣ 21:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την αποφυγή δεοντολογικών προβλημάτων.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	3	7
Λίγο	3	7
Μέτρια	4	9
Αρκετά	25	57
Πολύ	4	9

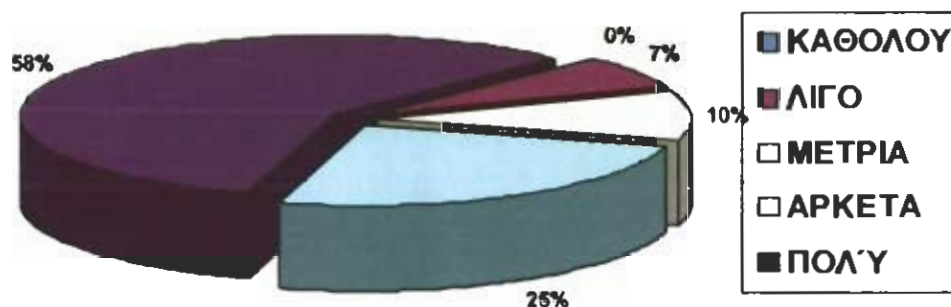
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν αρκετά σημαντική την εποπτεία για την αποφυγή δεοντολογικών διλημάτων.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 22:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την προσωπική ανάπτυξη του Κ.Λ.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	3	7
Μέτρια	4	10
Αρκετά	25	58
Πολύ	11	25
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι η εποπτεία συμβάλλει αρκετά στην προσωπική ανάπτυξη του Κ.Λ.

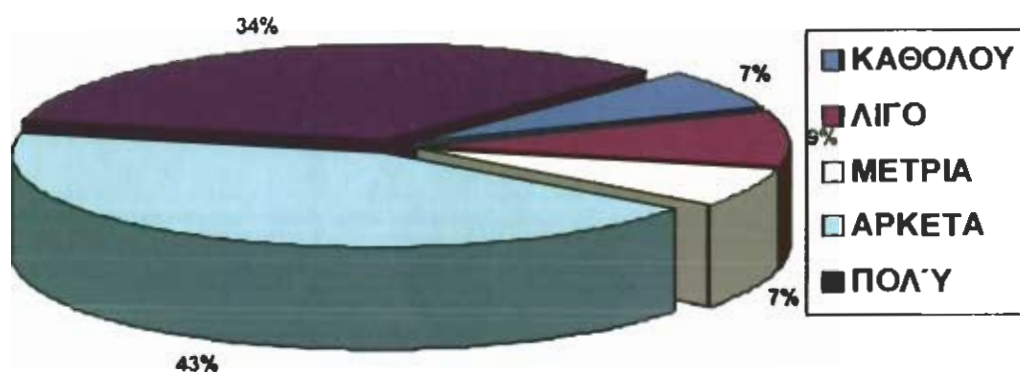


**ΠΙΝΑΚΑΣ 23:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την διάκριση των ορίων.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	3	7
Λίγο	4	9
Μέτρια	3	7
Αρκετά	19	43
Πολύ	15	34
ΣΥΝΟΛΟ	44	100 %

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι η εποπτεία βοηθά αρκετά στην διάκριση των ορίων μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής του Κ.Λ.





**ΠΙΝΑΚΑΣ 24:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με το είδος της αποτελεσματικής εποπτείας.

#### Ατομική εποπτεία

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	2	5
Λίγο	5	11
Μέτρια	6	14
Αρκετά	14	32
Πολύ	14	32

#### Ομαδική εποπτεία

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	1	2
Μέτρια	2	5
Αρκετά	18	41
Πολύ	17	39

Διπλή εποπτεία μεταξύ συναδέλφων

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	5	11
Μέτρια	8	18
Αρκετά	17	39
Πολύ	10	23

Εποπτική ομάδα μεταξύ συναδέλφων

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	4	9
Μέτρια	7	16
Αρκετά	9	20
Πολύ	10	23

Συμβουλευτική βοήθεια

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	3	7
Μέτρια	7	16
Αρκετά	18	41
Πολύ	8	18

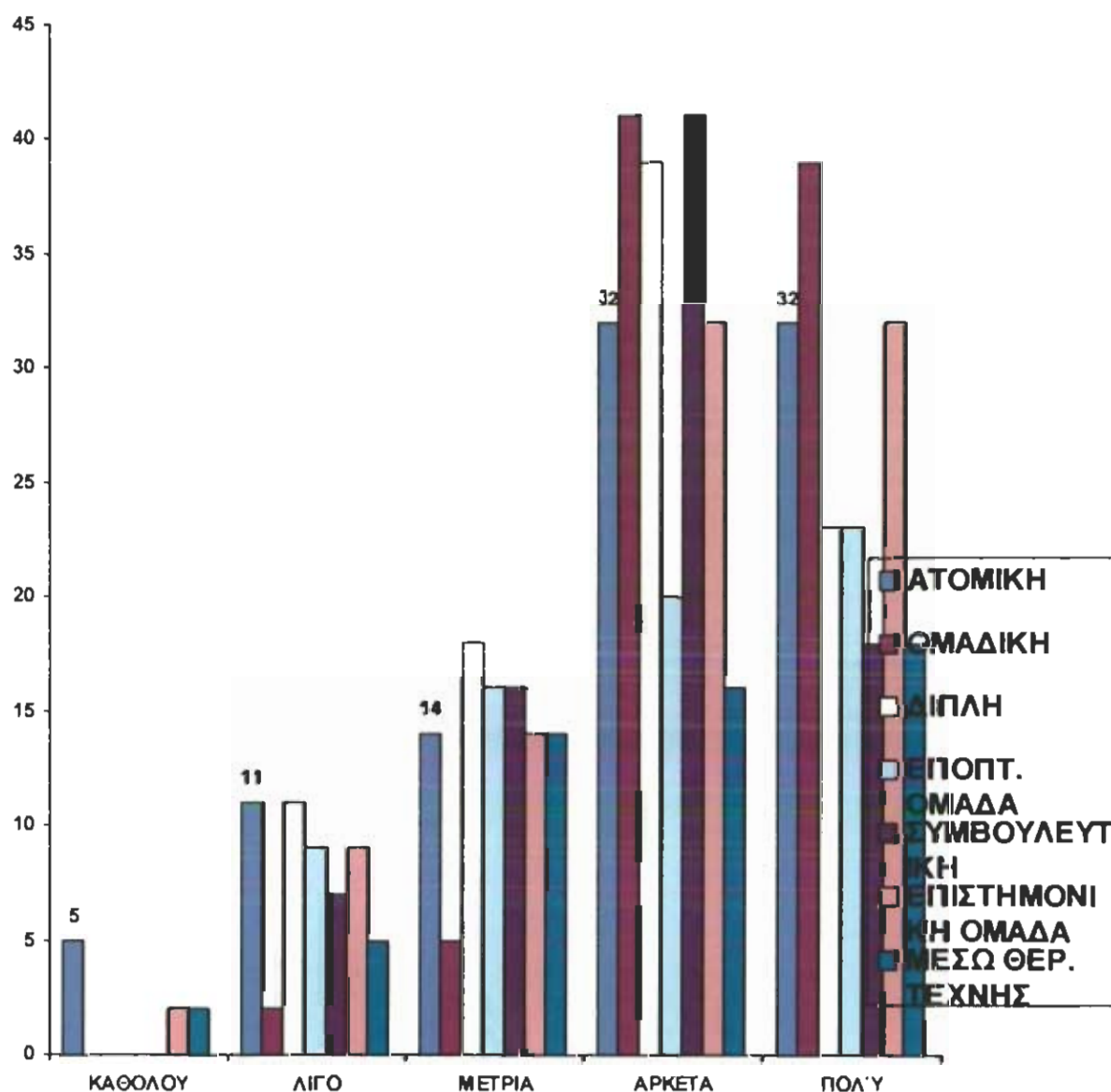
Επιστημονική ομάδα

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	1	2
Λίγο	4	9
Μέτρια	6	14
Αρκετά	11	32
Πολύ	11	32

## Εποπτεία μέσω θεραπείας της τέχνης

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	1	2
Λίγο	2	5
Μέτρια	6	14
Αρκετά	7	16
Πολύ	8	18

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν την ομαδική εποπτεία και την συμβουλευτική μορφή εποπτείας σαν πιο αποτελεσματικές



**ΠΙΝΑΚΑΣ 25:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την ύπαρξη επόπτη

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0
Λίγο	5	11
Μέτρια	4	9
Αρκετά	16	36
Πολύ	15	34

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν πολύ απαραίτητη την ύπαρξη επόπτη.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 26:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με τον ρόλο του επόπτη

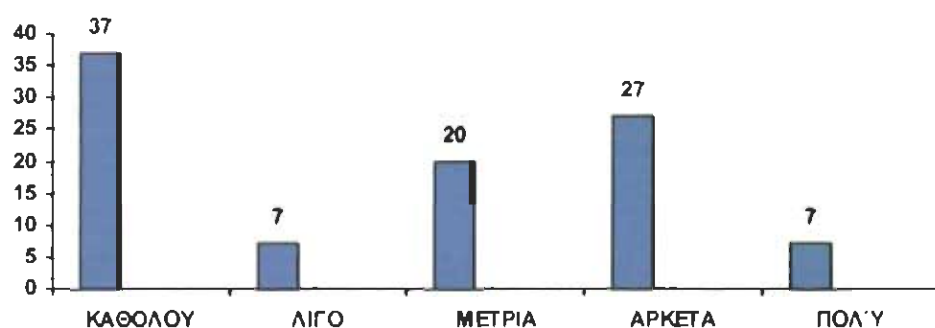
ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Εκπαιδευτικός	17	39
Ψυχοθεραπευτικός	21	48
Ειδικός σύμβουλος	17	39
Υποστηρικτικός	29	66
Καθοδηγητικός	19	43
Μεσολαβητικός	13	30
Υποκινητικός	1	2
Διοικητικός	4	9
Ενεργητικός	3	7
Επικριτικός	1	2

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν το ρόλο του επόπτη κυρίως υποστηρικτικό

**ΠΙΝΑΚΑΣ 27:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με τα κυριότερα καθήκοντα του (έλεγχος, προγραμματισμός)

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	16	37
Λίγο	3	7
Μέτρια	9	20
Αρκετά	12	27
Πολύ	3	7

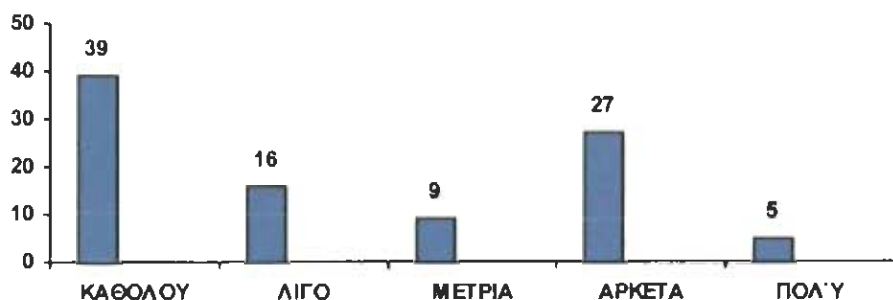
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα δεν θέλουν το ρόλο του επόπτη ελεγκτικό.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 28:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με τον ρόλο του επόπτη (συντονίζει αναθέτει καθήκοντα, επιβολή πειθαρχίας)

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	17	39
Λίγο	7	16
Μέτρια	4	9
Αρκετά	12	27
Πολύ	2	5

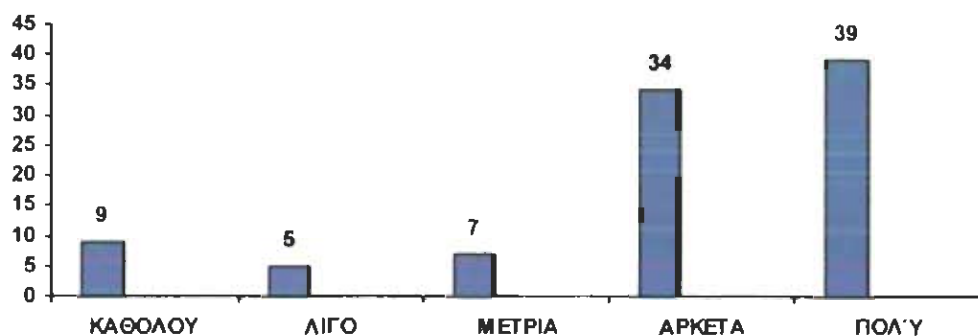
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα δεν θεωρούν το ρόλο του επόπτη κατάλληλο κυρίως για συντονισμό, ανάθεση καθηκόντων, και επιβολή πειθαρχίας



**ΠΙΝΑΚΑΣ 29:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με το ρόλο του επόπτη στη βελτίωση των ικανοτήτων του Κ.Λ.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	4	9
Λίγο	2	5
Μέτρια	3	7
Αρκετά	15	34
Πολύ	17	39

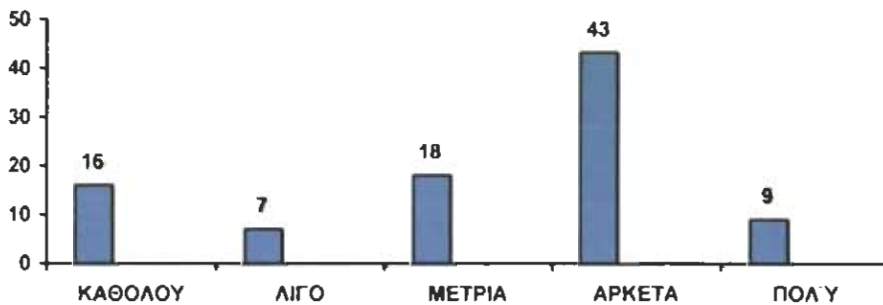
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θέλουν το ρόλο του επόπτη να είναι υποστηρικτικός στην βελτίωση των ικανοτήτων του Κ.Λ.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 30:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με την ευθύνη του επόπτη στον συντονισμό των τμημάτων της ομάδας

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	7	16
Λίγο	3	7
Μέτρια	8	18
Αρκετά	19	43
Πολύ	4	9

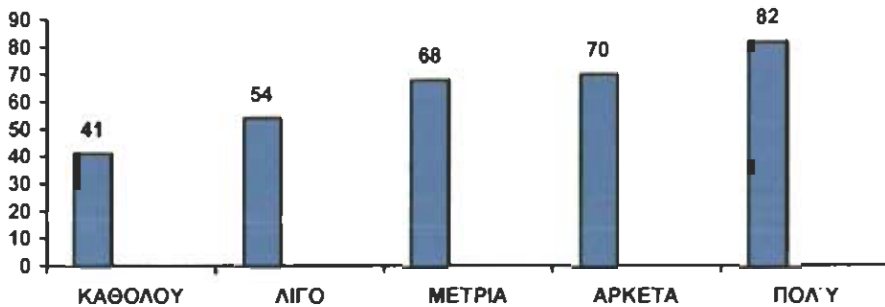
Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρού σε αρκετά υψηλό βαθμό ότι ευθύνη του επόπτη είναι και ο συντονισμός των ομάδων.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 31:** Κατανομή των απαντήσεων των ερωτηθέντων σε σχέση με τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν σε σχέση με την εποπτεία.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Κίνητρα	18	41
Προσδιορισμός αναγκών	24	54
Επικοινωνία	30	68
Άποψη	31	70
Συμμετοχικότητα	36	82

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν ότι για να αποδώσει η εποπτεία πρέπει να αυξηθεί η συμμετοχικότητα των Κ.Α. στη λήψη αποφάσεων.



### 7.3. ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Σκοπός της παρούσας εργασίας, όπως αυτός είχε καθοριστεί από την ερευνητική ομάδα, στην αρχή της συγκεκριμένης προσπάθειας, ήταν η ανάδειξη αναγκαιότητας της ύπαρξης εποπτείας στους επαγγελματίες Κ.Λ. και στη λειτουργία που μπορεί να επιτελέσει στην αποτελεσματικότητα του έργου τους.

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, θα γίνει μια συγκέντρωση των συμπερασμάτων, όπως προέκυψαν από την ερευνητική μελέτη που πραγματοποιήθηκε στις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου της Πάτρας:

- Η πλειοψηφία της έρευνας ήταν γυναίκες (93%)
- Το 91% των ερωτηθέντων ήταν απόφοιτοι Τ.Ε.Ι. όπως και το ίδιο ποσοστό (91%) παρουσιάζεται να μην έχει μεταπτυχιακή εκπαίδευση στην κοινωνική εργασία.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (36%) εργάζεται σε νοσηλευτικά ιδρύματα.
- Οι περισσότεροι ερωτηθέντες (23%) είχαν προϋπηρεσία 16-18 έτη.
- Το 80% των ερευνωμένων δεν πραγματοποιούν εποπτεία στον χώρο τους.
- Το 45% των επαγγελματιών Κ.Λ. των κοινωνικών υπηρεσιών της Πάτρας πραγματοποιεί εποπτεία στο χώρο της εργασίας τους περισσότερες από 1 φορές το μήνα.
- Το 33% των ερωτηθέντων πραγματοποιεί εποπτεία στο χώρο της εργασίας έως και 60 λεπτά.



- Η πλειοψηφία της έρευνας πραγματοποιεί το πρόγραμμα των εποπτειών ικανοποιητικά (45%)
- Το 52% των ερωτηθέντων θεωρεί πολύ απαραίτητη την εποπτεία στο επάγγελμα του Κ.Λ.
- Το 54% του δείγματος της έρευνας διαφωνεί με την άποψη ότι η εποπτεία εμποδίζει την αυτόνομη δράση.
- Η πλειοψηφία των επαγγελματιών Κ.Λ., (57%) ζητά τη γνώμη συναδέλφου, σχετικά με το χειρισμό πολυπροβληματικών καταστάσεων στο χώρο εργασίας τους.
- Το 36% των ερωτηθέντων συμφωνεί με την άποψη ότι η εποπτεία βοηθά αρκετά στην εξέλιξη του επαγγέλματος.
- Η πλειοψηφία του δείγματος θεωρεί ότι η εποπτεία παρέχει αρκετές γνώσεις για τη λειτουργία και την οργάνωση της υπηρεσίας που εργάζεται (43%).
- Παρουσιάζεται πως για το 61% των Κ.Λ., η εποπτεία προσφέρει αρκετές ειδικές γνώσεις για το χειρισμό ειδικών περιπτώσεων.
- Το 60% υποστηρίζει πως η εποπτεία είναι αρκετά χρήσιμη για την παροχή υπηρεσιών και την αξιοποίηση των πηγών της κοινότητας.
- Το 55% θεωρεί ότι η εποπτεία παρέχει αρκετές βοηθητικές κατευθύνσεις.
- Σύμφωνα με το 43% των ερωτηθέντων, η εποπτεία προωθεί την ικανότητα επικοινωνίας του Κ.Λ.
- Η ικανότητα αυτοαντίληψης ενισχύεται αρκετά μέσω της εποπτείας συμφωνά με το 40% του δείγματος.
- Οι περισσότεροι ερωτηθέντες (55%) θεωρούν αρκετά σημαντική την εποπτεία για την προώθηση μιας βασικής θεωρίας της ανάπτυξης ανθρώπινων συστημάτων για την ανάλυση στοιχείων.
- Το 57% των ερωτηθέντων θεωρεί αρκετά σημαντική την εποπτεία για την αποφυγή δεοντολογικών διλημάτων.
- Η προσωπική ανάπτυξη του Κ.Λ. προωθείται αρκετά από τη εποπτεία, συμφωνά με το 58% των ερωτηθέντων Κ.Λ.
- Συμφωνά με το 43% των ερωτηθέντων Κ.Λ. η εποπτεία βοηθά αρκετά στη διάκριση ορίων μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.

- Το 41% των ερωτηθέντων συμφωνεί στο γεγονός ότι τόσο η συμβουλευτική όσο και ομαδική εποπτεία είναι οι περισσότερο σημαντικές.
- Η πλειοψηφία των επαγγελματιών Κ.Λ. θεωρεί αρκετά σημαντική την ύπαρξη επόπτη (36%)
- Συμφωνά με την πλειοψηφία του δείγματος (66%) ο ρόλος του επόπτη είναι κυρίως υποστηρικτικός
- Οι περισσότεροι επαγγελματίες Κ.Λ. (37%) δεν επιθυμούν το ρόλο του επόπτη ως ελεγκτικό.
- Συμφωνά με το 39% ο ρόλος του επόπτη δε θεωρείται κατάλληλος κυρίως για συντονισμό, ανάθεση καθηκόντων, και επιβολή πειθαρχίας
- Το 39% των ερωτηθέντων θεωρεί πως ο ρόλος του επόπτη βελτιώνει τις ικανότητες του επαγγελματία Κ.Λ. μέσω της υποστήριξης.
- Η πλειοψηφία των επαγγελματιών Κ.Λ. που ερωτήθηκαν (43%) θεωρεί πως η ευθύνη του επόπτη είναι και ο συντονισμός των ομάδων.
- Οι περισσότεροι ερωτηθέντες στην παρούσα έρευνα (82%) θεωρούν ότι για να αποδώσει η εποπτεία πρέπει να αυξηθεί η συμμετοχικότητα των Κ.Λ. στη λήψη αποφάσεων.

## 7.4 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΡΕΥΝΑ

Με βάση παρόμοια, παλαιότερη έρευνα, που πραγματοποιήθηκε το 1993, στο Α.Τ.Ε.Ι. Πάτρας, με θέμα την εποπτεία στους Κ.Λ., επιχειρείται μια σχετική σύγκριση των αποτελεσμάτων μεταξύ των δυο ερευνών.

Πιο συγκεκριμένα και οι δυο έρευνες αποδεικνύουν, ότι η εποπτεία εφαρμόζεται σε περιορισμένο αριθμό οργανώσεων. Ενώ στη συγκεκριμένη έρευνα η πλειοψηφία των ερωτώμενων θεωρεί, ότι οι εποπτικοί μέθοδοι, ειδικότερα η ομαδική και η συμβουλευτική, ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες των επαγγελματιών, στην έρευνα του 1991 οι ερωτώμενοι θεωρούν, ότι καμία από τις εποπτικές μεθόδους δεν ανταποκρίνεται πλήρως.

Επίσης, τα ευρήματα της έρευνας του 1991 υποστήριζαν, ότι η εποπτεία συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία των Κ.Λ., ότι την θεωρούν απαραίτητη στην εργασία τους και πιστεύουν πως είναι σημαντική η

συμβολή της στην επαγγελματική, προσωπική ανάπτυξη τους καθώς και στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών (αποτελέσματα που έρχονται σε συμφωνία με την συγκεκριμένη έρευνα).

Τέλος, ενώ στην έρευνα μας η πλειοψηφία των Κ.Λ. επιθυμεί να εποπτεύεται, στην προηγούμενη έρευνα οι περισσότεροι ερωτώμενοι δεν επιθυμούν, αν και η ερευνητική ομάδα υποστήριξε, ότι το συγκεκριμένο συμπέρασμα, δεν ήταν ορθό, αντιπροσωπευτικό, αφού συμπληρώθηκε το 50% των ερωτηματολογίων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII

### ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τα μέτρα που χρειάζεται να ληφθούν, για την εφαρμογή μιας αποτελεσματικότερης εποπτείας, με βάση την ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία και τα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας είναι, αφ'ενός από την πλευρά της οργάνωσης και αφετέρου από την πλευρά του επόπτη, όπως ακολουθούν παρακάτω:

#### A) Παρεμβάσεις από την πλευρά της κοινωνικής υπηρεσίας - οργάνωσης.

Προκείμενου να ασκείται αποτελεσματικότερη εποπτεία, κάθε υπηρεσία θα πρέπει να φροντίζει:

- Αρχικά να εφαρμόζεται εποπτεία στο χώρο της κοινωνικής υπηρεσίας.
- Η οργάνωση να προωθεί κυρίως την συμβουλευτική και ομαδική μορφή εποπτείας, αφού με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες και απαιτήσεις των επαγγελματιών Κ.Λ..
- Να επικρατούν κατάλληλες συνθήκες εργασίας στην υπηρεσία.
- Να υπάρχει ουσιαστικό πνεύμα συνεργασίας και επικοινωνίας, τόσο με τον επόπτη όσο και με τους εποπτευόμενους στον εργασιακό χώρο.
- Να παρέχει την δυνατότητα στους επαγγελματίες Κ.Λ. έκφρασης της άποψης τους σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής της εποπτείας (ευθύνη και του ίδιου του επόπτη)
- Τέλος, να παρέχει δυνατότητα ενεργής συμμετοχής στους Κ.Λ., στην λήψη των αποφάσεων όσον αφορά την εργασία τους, δυνατότητα πρωτοβουλίας.

#### B) Παρεμβάσεις από την πλευρά του επόπτη.

- Προσδιορισμός των ατομικών αναγκών και προσδοκιών των Κ.Λ., με στόχο την ικανοποίησή τους.
- Ουσιαστική επικοινωνία με τον Κ.Λ., κατά τρόπο που να τον θεωρεί υπεύθυνο και ικανό.
- Επαναπροσδιορισμός του ρόλου του κάθε εποπτευομένου στην υπηρεσία.

- Προώθηση και υιοθέτηση ουσιαστικού διαλόγου μεταξύ επόπτη και εποπτευόμενων, αποτελεσματικότερη συνεργασία.
- Παροχή συμβουλευτικής- ηθικής υποστήριξης στους υφισταμένους ΚΛ, και αναζήτηση από τον ίδιο, ανάλογης βοήθειας από άλλους ειδικούς, όταν κριθεί αναγκαίο.
- Εν κατακλείδι, επιδίωξη επικράτησης θετικού κλίματος, από την πλευρά του επόπτη, ώστε η σχέση του με τους εποπτευόμενους να είναι δυναμική και λειτουργική.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### ΒΙΒΛΙΑ:

#### ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΑ

- Αναστασιάδου Α & Παπαφλέσσα Ν., «*Τεχνική εποπτείας στη κοινωνική εργασία*» (Φροντιστήριο= Μάρτιος – Μάιος, 1962, Mary Kelley), εκδόσεις Συμβούλιο Επιμορφώσεως στην Κ.Ε., Αθήνα, 1965.
- Γεωργόπουλος Γ.Δ., «*Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία: εργασιακές σχέσεις*», εκδόσεις "Το οικονομικό", Αθήνα, 1987.
- Δημητρακόπουλος Ε.Γ., «*Η αξιολόγηση της εκπαίδευσης και του εκπαιδευτικού έργου*», εκδόσεις Μ.Π. Γρηγόρη, Αθήνα, 1998.
- Ζαβλανός Μ.Μ., «*Εποπτεία προσωπικού*», σύγχρονη εκδοτική Ε.Π.Ε, Αθήνα, 1989.
- Ζευγαρίδης Σ & Σταματιάδης Γ., «*Διοίκηση και εποπτεία προσωπικού*» εκδόσεις :Interbooks , Αθήνα, 1997,
- Καλλινικάκη Θ., «*Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*», εκδόσεις "Ελληνικά Γράμματα", Αθήνα, 1998.
- Κουφάκου Κ., «*Ψυχολογία της εργασίας*», εκδόσεις ANT.N Σακκούλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 1989.
- Λιάντας Μ.Γρ., «*Επαγγελματικός προσανατολισμός*», εκδόσεις "Ζητη", Αθήνα, 1996.
- Μουζακίτης Χ., «*Δεοντολογία της Κοινωνικής Εργασίας*», εκδόσεις Α.Τ.Ε.Ι. Αθήνας , τμήμα της Κ.Ε., Πάτρα, 1998.

- Σταθόπουλος Π., «Κοινωνική εργασία, θεωρία και πράξη», εκδόσεις Έλλην, Αθήνα, 1998.
- Τσέγκος Ι.Κ., «Οι μεταμφιέσεις του ψυχοθεραπευτού», εκδόσεις Έστιγμή, Αθήνα, 2002.
- Παπαιωάννου Καλ., «Κλινική Κοινωνική Εργασία», εκδόσεις Έλλην, Αθήνα, 1998.
- Φαναριώτη Π., «Αρχές διοίκησης επιχειρήσεων», εκδόσεις Σταμούλης Α, Αθήνα-Πειραιάς, 1995.
- Φαναριώτη Π., «Εργασιακές σχέσεις», εκδόσεις Σταμούλης Α, Αθήνα-Πειραιάς, 1996.
- Χολέβας Ι., «Οργάνωση και διοίκηση», εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1995.

#### ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΑ

- Douglas Tom., «Βασικές αρχές της συμμετοχής σε ομάδα», (Μετάφραση: Ν.Ε.Δέγλερης ) εκδόσεις Έλληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1997.
- Fethan Colin & Norton Lan, «Οδηγός συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας», (Μετάφραση: Μπακοδήμου Α), εκδόσεις Έλληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1998.
- Skynper Robin., «Ομαδικοαναλυτική προσέγγιση ως ανοιχτό σύστημα», (Μετάφραση: Τσέγκου Αλκυόνη), εκδόσεις Σαββάλος, Αθήνα, 2003.

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ

- Abel's P.A., «*The new practice of supervision and staff development, a synergistic approach*», Association press, New York 1977.
- Blake Robert .B & Morton Jane., «*The resulting supervisor*», London 1986.
- Davis K ., «*Human behavior at work: Human relation and organizational behavior*», 4<sup>th</sup> edition, N.Y: M C Graw-Hill 1972.
- Dorothy Pettes., «*Supervision in social work*», National Institute for social work training series, London 1967.
- Corsini Raymont.J, «*Current psychotherapies*», 3<sup>rd</sup> edition, F.E Peacock Publishers, INC-Italia 1984 (ILLINOIS 60143).
- Kadushin A., «*Consultation of social work*» ,Columbia University, New York 1977.
- Kadushin A ., «*Games people play in supervision*», field education reader-selected articles, Conklin JJ, 1968.

## **ΑΡΘΡΑ:**

## ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΑ

- Κουσίδου Τ., «*Η επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού στις κοινωνικές υπηρεσίες και οργανώσεις*», Τόμος Ζ, Αύγουστος 1985, Τεύχος 67, σελ. 86-93. Εκλογή.
- Παπαθεοφίλου Ε., «*Ο επόπτης στο διπλό ρολό του διοικητικού και επαγγελματία Κ.Λ.*» Τόμος Ζ, Αύγουστος 1985, Τεύχος 67, σελ. 72-85. Εκλογή



- Παπαφλέσσα Ν., «Οργάνωση και διοίκηση των κοινωνικών υπηρεσιών», Τόμος Ζ, Αύγουστος 1985, Τεύχος 67, σελ. 57-74.
- Σουρραπά Μ., «Η συμβολή της μικρής ομάδας στην εποπτεία, παράγοντες που την επηρεάζουν» Τόμος Β, Σεπτέμβριος 1975, Τεύχος 36, σελ 4-11.
- Σουρραπά Μ., «Μπηχεβιοριστική μέθοδος, χρησιμοποίηση στην εκπαίδευση της Κ.Ε.», Τόμος Β, Σεπτέμβριος 1975, Τεύχος 38, σελ. 111-124.

### ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΑ

- Stiles E., «Η εποπτεία του επιστημονικού προσωπικού» (Μετάφραση: Αμηρά Μ), Τόμος Α, Ιανουάριος 1963-64, Τεύχος 4, σελ. 7-8.
- Towle Chariotte., «Κοινές ανθρώπινες ανάγκες», (Μετάφραση: Κασδαγλή) Βασιλικό Εθνικό Ίδρυμα, 1961.
- Pettes Dorothy. «Αρχές μέθοδοι και τεχνικές εποπτείας» (Μετάφραση: Ζάχος Ι) Τόμος μικτός, Σεπτέμβριος 1978, σελ. 35-48.
- Wagner Antonin. «Αποκέντρωση, ιδιωτικοποίηση και από-επαγγελματικοποίηση», (Μετάφραση: Παπαφλέσσα Ν), Τόμος Ε, Δεκέμβριος 1982, σελ. 173-179.
- Watson Kenneth. W., «Πρότυπα μεθόδων εποπτείας» (Μετάφραση: Παπαδοπούλου Χ) Τόμος Γ, Δεκέμβριος 1977, Τεύχος 44, σελ. 25-38.

### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ

Towle Chariotte, «*The learner in the education for the professions as seen in the education for a social work*», 6<sup>th</sup> edition, University of Chicago press, 1967

## ΕΙΔΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ

Παπακώστας Ιωάννης Γ, «Γνωσιακή ψυχοθεραπεία, θεωρία και πράξη» Ινστιτούτο έρευνας της συμπεριφοράς, Αθήνα, 1994.

Αθανασοπούλου Βάσω & Ντινα, «Εποπτεία σε ομάδα», Σεμινάρια στο ΚΕΚ του ΚΨΥ. Αυλίδος 35 Πάτρα, και στο Μεριμνά, Άλσος Γηροκομείου Πάτρας, 2003.

Προύζου Μ., Τσέλικα Ήλε, Dudowski Janek., «Η συμβολή της τέχνης στις ψυχιατρικές θεραπείες (θέατρο, εικαστικές τέχνες, ζωγραφική, χορός, μουσική, λογοτεχνία, ποίηση, κινηματογράφος, video-Ψ)», (Πανελλήνιο Ψυχιατρικό Συνέδριο 15-18 Μαΐου), Υπουργείο Υγείας κ' Προνοίας - Υπουργείο Πολιτισμού, εκδόσεις 'ελληνικά Γράμματα', Χανιά 2003.

Πασχαλάκης Χρήστος: «Η διερευνητική μελέτη για την άσκηση εποπτείας στην εργασία των ΚΛ στην Ελλάδα.» (πτυχιακή εργασία, Τ.Ε.Ι. Πάτρας, 1993.)

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

INTERNET, [www.opc.gr/symetohi/symposio.htm](http://www.opc.gr/symetohi/symposio.htm) (Παπαδάκης Θ. - Κακούρη Α.).

INTERNET, [www.opc.gr/symetohi/symposio3htm](http://www.opc.gr/symetohi/symposio3htm), anoixtopsychotherapeuticentre (Τσέγκος Ι.Κ.).

# ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Φύλλο:

- Άρρεν
- Θηλυ

Έτος γέννησης: 19.....

2. Είστε απόφοιτος της σχολής:

- Κοινωνικής εργασίας του εθνικού ιδρύματος
- Κοινωνικής εργασίας του ΤΕΙ
- Κοινωνικής εργασίας του ΙΑΚΕ(πρώην ΧΕΝ)
- Κοινωνικής εργασίας της ΕΠΑΑ
- Κοινωνικής εργασίας άλλης χώρας

3. Έχετε κάνει μεταπτυχιακές σπουδές στην κοινωνική εργασία;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

4. Σε ποια υπηρεσία εργάζεστε;.....

5. Πόσα χρόνια εργάζεστε ως κοινωνική λειτουργός;

- Λιγότερο από 1 χρόνο
- 1-3 χρόνια
- 4-6 χρόνια
- 7-9 χρόνια
- 10-12 χρόνια
- 13-15 χρόνια
- 16-18 χρόνια
- 19-21 χρόνια
- 21 και άνω

6. Πραγματοποιείτε εποπτεία στο χώρο σας;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

(Αν η απάντησή σας στην παραπάνω ερώτηση είναι 'οχι' προχωρήστε στην ερώτηση 10. Εάν είναι 'ναι' προχωρήστε στην αμέσως επόμενη)

7. Οι εποπτικές συναντήσεις πραγματοποιούνται:

- Ποτέ
- Λίγες φορές κατά τη διάρκεια του έτους
- Μια φορά το μήνα
- Περισσότερες από μια φορά το μήνα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Περισσότερες από μια φορά την εβδομάδα

8. Υποδείξτε τη διάρκεια των εποπτικών συναντήσεων:

- Μέχρι 30 λεπτά
- Μέχρι 40 λεπτά
- Μέχρι 60 λεπτά
- Μέχρι 90 λεπτά
- Πάνω από 90 λεπτά

9. Το πρόγραμμα των εποπτικών συναντήσεων εφαρμόζεται:

- Καθόλου
- Λίγο
- Ικανοποιητικά
- Σχεδόν καλά
- Πολύ καλά

10. Θεωρείτε την άσκηση εποπτείας στο επάγγελμά σας απαραίτητη;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

11. Σημειώστε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας με την παρακάτω άποψη:

«Η εποπτεία αποτελεί μέσο ελέγχου ιδεών και εμπόδιο στη δημιουργική και αυτόνομη δράση»

- Διαφωνώ ριζικά
- Διαφωνώ
- Αναποφάσιστος
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

12. Με ποιο τρόπο χειρίζεστε τις ειδικές και πολυπροβληματικές περιπτώσεις ή καταστάσεις που υπάρχουν στο χώρο εργασίας;

- Ζητάτε τη γνώμη του επόπτη
- Ζητάτε τη γνώμη συναδέλφου Κοιν.λειτουργού
- Ζητάτε τη γνώμη ειδικού άλλου τομέα(Δικηγόρου-Ψυχολόγου κ.α)
- Ζητάτε τη γνώμη μη ειδικού, τον οποίο όμως εμπιστεύεστε
- Εμπιστεύεστε την κρίση σας

13. Πιστεύετε πως η εποπτεία συμβάλλει στην επαγγελματική άνοδο του Κοιν.λειτουργού, όσον αφορά τη διασφάλιση της θέσης του στην υπηρεσία;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

14. Πιστεύετε ότι η εποπτεία παρέχει γενικές γνώσεις όσον αφορά την οργάνωση και τη λειτουργία μιας υπηρεσίας;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

15. Πιστεύετε ότι η εποπτεία συμβάλλει στην απόκτηση ειδικών γνώσεων για το χειρισμό συγκεκριμένων περιπτώσεων;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

16. Πιστεύετε ότι η εποπτεία παρέχει πληροφορίες για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πηγών κοινότητας;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

17. Πιστεύετε ότι η εποπτεία παρέχει βοηθητικές κατευθύνσεις;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

18. Πιστεύετε ότι η εποπτεία προωθεί την ικανότητα επικοινωνίας του Κοιν. λειτουργού (σεβασμό, εμπιστοσύνη, στήριξη) και χρήσης της κρίσης του πελάτη;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

19. Πιστεύετε ότι η εποπτική διαδικασία ενισχύει την ικανότητα του Κοιν. λειτουργού να χρησιμοποιεί τον εαυτό του για το συμφέρον του συστήματος-πελάτη, βασιζόμενος στην αυτοαντίληψή του;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

20. Πιστεύετε ότι η εποπτεία προωθεί την ικανότητα χρήσης μιας βασικής θεωρίας της ανάπτυξης των ανθρωπίνων συστημάτων, για την ανάλυση των συλλεγόμενων στοιχείων;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

21. Πιστεύετε πως η εποπτεία βοηθά στην αποφυγή ηθικών δεοντολογικών διλημάτων; (Διάσταση σε αυτό που κρίνετε αναγκαίο ως επαγγελματίας και σ' αυτό που σας επιτρέπει η υπηρεσία σας)

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

22. Πιστεύετε πως η εποπτεία δίνει δυνατότητες προσωπικής ανάπτυξης του Κοιν.λειτουργού; (Αυτογνωσία, αυτοεκτίμηση, πρωτοβουλία, κινητοποίηση, αμεροληψία κ.α)

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

23. Πιστεύετε πως η εποπτεία βοηθάει να τίθενται όρια μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής του Κοιν.λειτουργού;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

24. Πιστεύετε ότι οι παρακάτω τύποι εποπτείας είναι αποτελεσματικοί;

- Ατομική εποπτεία
- Ομαδική εποπτεία
- Διπλή εποπτεία μεταξύ συναδέλφων
- Εποπτική ομάδα μεταξύ συναδέλφων
- Συμβουλευτική βοήθεια
- Επιστημονική ομάδα
- Εποπτεία μέσω θεραπείας της τέχνης

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ

25. Πιστεύετε ότι η ύπαρξη του επόπτη είναι απαραίτητη;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

26. Πιστεύετε πως ο ρόλος του επόπτη πρέπει να είναι κυρίως:

- Εκπαιδευτικός
- Ψυχοθεραπευτικός
- Ειδικού συμβούλου
- Υποστηρικτικός
- Καθοδηγητικός
- Μεσολαβητικός(Οργάνωση↔Κοιν.λειτουργ)
- Υποκινητικός
- Ως μάναντζερ(Διοικητικός)
- Ενεργητικός
- Επικριτικός

27. Πιστεύετε ότι ένα απ'τα βασικότερα καθήκοντα του επόπτη είναι ο προγραμματισμός και ο έλεγχος της προόδου της εργασίας των Κοιν.λειτουργών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

28. Πιστεύετε ότι μια απ'τις ευθύνες του επόπτη είναι να συντονίζει, να αναθέτει καθήκοντα και να εφαρμόζει την πειθαρχία μεταξύ των Κοιν.λειτουργών;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

29. Πιστεύετε ότι ένα απ'τα βασικότερα καθήκοντα του επόπτη είναι η συμβουλευτική και η εκπαίδευση των Κοιν.λειτουργών ώστε να φτάσουν στο μέγιστο της απόδοσής τους και στην ικανοποίηση απ'την εργασία;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ



30. Πιστεύετε ότι κύρια ευθύνη του επόπτη είναι να συντονίζει τους σκοπούς και τις προσπάθειες των ατόμων με τους σκοπούς της ομάδας και άλλων τμημάτων της οργάνωσης;

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- Πολύ

31. Κατά τη γνώμη σας ποια από τα παρακάτω μέτρα χρειάζεται να ληφθούν για την εφαρμογή μιας αποδοτικότερης εποπτείας;

- Ανακάλυψη απ' την πλευρά του επόπτη αποτελεσματικότερων κινήτρων στην εργασία
- Προσδιορισμός των ατομικών αναγκών και προσδοκιών των Κοιν.λειτουργών με στόχο την ικανοποίησή τους
- Ουσιαστική επικοινωνία με τον Κοιν.λειτουργό κατά τρόπο που να τον θεωρεί υπεύθυνο και ικανό
- Παροχή δυνατότητας στους Κοιν.λειτουργούς να εκφέρουν την άποψή τους σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής της εποπτείας
- Παροχή δυνατότητας στους Κοιν.λειτουργούς να συμμετέχουν ενεργά στη λήψη των αποφάσεων όσον αφορά την εργασία τους.



# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΑΘΗΝΑ 30 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 1992	ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΥΛΛΟΥ 6
-----------------------------	--------------	---------------------

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ**

- 22. Σύσταση θέσεων μόνιμου προσωπικού πληροφορικής στον Οργανισμό Απαγόρευσης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) ..... 1
- 23. Άσκηση του επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού ..... 2
- 24. Προσκόπιση του ελαστού γ της παρ. 3 του άρθρου 44 του Καταστατικού του Ταμείου Συντάξεων Προσωπικού Εργασιών Αθηνών και Θεσσαλονίκης και χρήση σε νόμο της προεδρίας της παρ. 1 του άρθρου 2 του Π.Δ. 433/1988 ..... 3
- 25. Τάση κλιμάκας και εργαστηρίου στο Τμήμα Ιστορίας του Πανεπιστημίου Αθηνών και καθορισμός του εσωτερικού τους κανονισμού ..... 4

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ**

- Ανακοίνωση για τη θέση σε ισχύ της Συμφωνίας Ελλάδος - Ουγγαρίας για συνεργασία στον τομέα του τουρισμού Αθήνα, 26.11.1987 ..... 5

**ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ**

- Διόρθωση σφάλματος στο Νόμο 1999/91 ..... 6
- Διόρθωση σφάλματος στο Νόμο 2000/91 ..... 7

**ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ**

**ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 22 (1)**

Σύσταση θέσεων μόνιμου προσωπικού πληροφορικής στον Οργανισμό Απαγόρευσης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.).

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

- 1. Τις διατάξεις του άρθρου 17 παρ. 1 του ν. 1320/1983 «Πρόσληψη στο Δημόσιο Τομέα και άλλες διατάξεις» (6/Α/11.1.83).
- 2. Τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 24 ν. 1558/1985 «Κυβέρνηση και Κυβερνητικά Όργανα» (Φεκ 137/Α).
- 3. Την αριθμ. 550/1991 γνωμοδότηση του Συμβουλίου της Επικρατείας, μετά από πρόταση των Υπουργών Προεδρίας της Κυβέρνησης και Εργασίας και του Υπουργού Οικονομικών, αποφασίζουμε:

Άρθρο μόνο.

Συντάσσεται στον οργανισμό Απαγόρευσης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) οι εξής θέσεις μόνιμου προσωπικού, οι οποίες προστίθενται στις ήδη υπάρχουσες θέσεις των οικείων κλάδων:

- 1. Κλάδος ΠΕ Πληροφορικής
    - α) Ειδικότητα Μηχανικών Η/Τ, θέσεις 12
  - 2. Κλάδος ΤΕ Πληροφορικής
    - α) Ειδικότητα Πληροφορικής, θέσεις 7
  - 3. Κλάδος ΔΕ προσωπικού Η/Τ
    - α) Ειδικότητα προγραμματιστών Η/Τ, θέσεις 15
    - β) Ειδικότητα Χειριστών Η/Τ, θέσεις 4
    - γ) Ειδικότητα Χειριστών διατηρητικών μηχανών, θέσεις 4.
- Πρόσνας διορισμού στις θέσεις των παραπάνω κλάδων ορίζεται με κατά περίπτωση ειδικότητας, προβλεπόμενα από τη διαταγή του κ.δ. 194/1988 (ΦΕΚ 84Α).
- Στον Υπουργό Εργασίας ανατίθεται η δημόσιαση και επίτευξη του παρόντος διατάγματος.

Αθήνα, 20 Ιανουαρίου 1992

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ  
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΚΑΡΑΜΑΝΛΗΣ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ  
ΣΠΤ. ΚΟΥΒΕΛΑΣ

ΟΡΘΟΓΟΝΙΟΝ

Ι. ΠΑΛΛΙΝΚΡΑΣΣΑΣ

ΕΥΡΑΒΑΣ

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 -Α) περί του θεσμού των Κοινωνικών Λειτουργών.
  - β. Του άρθρου 25 παράγρ. 2γ του Ν. 1404/83 (ΦΕΚ 173 -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. Την αριθμ. 567/1989 και αριθμ. 502/1991 γνωμοδότησεις 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.

- 1. Για την άσκηση του επαγγέλματος και τη χρησιμοποίηση

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ)

... τίτλου του Κοινωνικού Λειτουργού απαιτείται:

α) Πτυχίο μιας αναγνωρισμένης από το Κράτος Σχολής Κοινωνικής Εργασίας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ή ισότιμο τίτλος Σχολής του εξωτερικού.

β. Άδεια που χορηγείται σύμφωνα με τις διατάξεις του Διατάγματος αυτού.

2. Για την ισοτιμία των πτυχίων των Σχολών εκπαίδευσης κοινωνικών Λειτουργών του εξωτερικού αποφαινόμενοι:

α. Για τους κατόχους τίτλων σπουδών του εξωτερικού Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης από το ΔΙΚΑΤΣΑ χωρίς αναστοχία.

β. Για το ανακείμενο ισοδότητος των πιο πάνω πτυχίων απονέμονται το Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΙΤΕ).

3. Οι υποψήφιοι για τη λήψη της άδειας άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού, που αναφέρεται στην παράγραφο 1 του παρόντος απαιτείται να:

α. Έχουν την Ελληνική Ιθαγένεια με επικύρωση της παρ. 5 του παρόντος άρθρου.

β. Να μην έχουν καταδικασθεί σε ποινές κακοσχημάτων ή πλημμελήματος από εκείνα που αναφέρονται στο άρθρο 2 του παρόντος ή να μην έχουν στερηθεί των πολιτικών τους δικαιωμάτων των κατόχων.

4. Η άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού χορηγείται με απόφαση του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων ή του εξουσιοδοτούμενου, με σχετική απόφαση του κατά τις οριζόμενες στο άρθρο 29 παρατρ. 1 του Ν. 58/85, αρμόδιου οργάνου και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα Κυβερνήσεως.

Η άδεια εκδίδεται μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου που υποβάλλεται με τη ακόλουθη δικαιολογητικά:

α) Επισημοποιημένο αντίγραφο ή φωτοαντίγραφο πτυχίου Σχολής Κοινωνικής Εργασίας, ή βεβαίωση της Σχολής από την οποία να εκάται ότι ο υποψήφιος έχει καταστεί πτυχιούχος.

β. Πιστοποιητικό ισοτιμίας τίτλου σπουδών, για τους πτυχιούχους σχολών του εξωτερικού.

γ. Επισημοποιημένο φωτοαντίγραφο βελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας.

δ. Αντίγραφο ποινικού μητρώου τύπου Α'.

ε) Πιστοποιητικό αρμόδιας Εισαγγελικής Αρχής ή υπεύθυνη Ετήσιαση του άρθρου 8 του Ν. 1599/86, ότι ο υποψήφιος δε ασκεί ως φυγόποινος ή φυγόδικος.

στ) Επισημοποιημένο φωτοαντίγραφο του εκλογικού βιβλιαρίου το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος έχει ασκήσει το εκλογικό του δικαίωμα ή βεβαίωση από την οποία να προκύπτει ότι έχει το δικαίωμα αυτό ή ότι δεν το άσκησε δικαιολογημένα. Σε περίπτωση έλλειψης εκλογικού βιβλιαρίου, βεβαίωση της Αρμόδιας Αρχής ότι ο υποψήφιος έχει υποβάλει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την έκδοσή του.

ζ. Η άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργικού χορηγείται με τη διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου και υλοδοείται, υπέρστος των Κρατών - Μελών των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, σε εφαρμογή των διατάξεων του Π.Δ. 37/88 (Κ 15/29.1.88 Τ. Α'), εφ' όσον πληρούν τις προϋποθέσεις παρόντος Π. Δ/τος καθώς επίσης και σε περιπτώσεις αλλαγών της παραγράφου 5 του άρθρου 3 του Ν. 991/79, εφ' όσον ρυθύν και τις αναφερόμενες στη διάταξη αυτή προϋποθέσεις.

5. 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. Ανάληψη άδειας

Η άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού καλείται προσωρινά ή οριστικά με αιτιολογημένη απόφαση Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως σε περιπτώσεις:

α. Καταδίκης για κακούρηγμα ή πλημμέλημα, σε οποιαδήποτε ποινή, για κλοπή, υπεξαίρεση (κοινή ή στην Υπηρεσία), απάτη, εκβίαση, πλαστογραφία, δωροδοκία, ή δωροληψία, περιβολή καθήκοντος, για έγκλημα κατά των ηθών, συκοφαντική δυσφήμιση και λεκτολαξία.

β. Στίσησης των πολιτικών δικαιωμάτων λόγω καταδίκης.

γ. Θίσης του Κοινωνικού Λειτουργού σε δικαστική απαγόρευση ή δικαστική αντίληψη.

δ. Παράβασης των διατάξεων των άρθρων 4 - 9 του παρόντος Διατάγματος.

2. Η οριστική ανάκληση της άδειας άσκησης επαγγέλματος επιτρέπεται ύστερα μόνο από αιτιολογημένη δικαστική απόφαση για αδίκημα που αναφέρεται στην παρατρ. 1α του παρόντος άρθρου.

3. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 4 - 9 του παρόντος η απόφαση ανάκλησης της άσκησης επαγγέλματος εκδίδεται κατ' ανάκληση εφαρμογή των διατάξεων του Υπαλληλικού Κώδικα που αφορούν την επιβολή πειθαρχικών ποινών:

α. Για θέματα σχέσεων με το συνδικαλιστικό τους όργανο και μετά την σύμφωνη γνώμη του κειραρχικού τους οργάνου.

β. Για θέματα διοικητικού του αναφέρονται στα προσφερόμενα άρθρα, το Υπουργείο Παιδαγωγικό Συμβούλιο του Υπουργείου υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Για θέματα διοικητικού η προσωρινή ανάκληση δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το χρονικό διάστημα του ενός (1) έτους, ενώ για ποινική καταδίκη για ορισμένα κακούρηγματα ή πλημμελήματα ή αιτιολογημένη καταδικαστική απόφαση, στίσηση πολιτικών δικαιωμάτων κ.λ.λ. η ανάκληση θα είναι οριστική.

Άρθρο 3.

Πλάγια άσκησης του επαγγέλματος.

1. Οι Κοινωνικοί λειτουργοί που έτυχαν άδειας άσκησης επαγγέλματος σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του παρόντος, παρέχουν τις υπηρεσίες τους στα πλαίσια οργανωμένων Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα.

2. Οι Κοινωνικοί Λειτουργοί μπορούν με απόφαση του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, να παρέχουν τις υπηρεσίες τους και ως ελεύθεροι επαγγελματίες, εφόσον έχουν ασκήσει, αποδοτικά, το επάγγελμα τους για μια τουλάχιστον πενταετία στα πλαίσια των Υπηρεσιών της προηγούμενης παραγράφου.

3. Το ανακείμενο των υπηρεσιών του Κοινωνικού Λειτουργού, ως ελεύθερου επαγγελματία, πρέπει να είναι ανάλογο της απαιτούμενης, κατά την προηγούμενη παράγραφο, επαγγελματικής εμπειρίας.

4. Η παροχή υπηρεσιών από τον Κοινωνικό Λειτουργό, ως ελεύθερο επαγγελματία είναι επιλεκτική πρόσκληση:

α. Διατηρείται για το σκοπό αυτό ειδικές και κατάλληλους χώρους στους οποίους απαραίτητα περιλαμβάνονται γραφείο για συνεντεύξεις και αίθουσα αναμονής των εξυπηρετούμενων.

β. Τηρείται 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 Κοινωνικών Ασφαλίσεων, μετά γνώμη του οικείου επαγγελματικού Συλλόγου, καθορίζεται, κατά είδος και ποσότητα περιλαμβόμενων υπηρεσιών το ύψος των αμοιβών του Κοινωνικού Λειτουργού και, με τις προϋποθέσεις των διατάξεων του άρθρου αυτού, παρέχει τις υπηρεσίες του ως ελεύθερος επαγγελματίας.

6. Η επακτία του έργου του Κοινωνικού Λειτουργού ως ελεύθερου επαγγελματία αποτελεί έργο των αρμοδίων κατά τόπους περιφερειακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων κατά την άσκηση της οικείας διασφαλίζονται οι διατάξεις του Διατάγματος αυτού για τη διαμόληση του ιδιωτικού απόρρητου.

7. Για την έκδοση της απόφασης της παραγράφου 2 του άρθρου αυτού ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στο Υπουργείο Υγείας,

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ)

Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, μέσω της κατά τόπου αρμόδιας περιφερειακής του Υπηρεσίας, αίτηση με τα ακόλουθα στοιχεία:

α. Βεβαίωση προϋπηρεσίας από την οποία να προκύπτει με σαφήνεια, τόσο ο χρόνος της επαγγελματικής εμπειρίας του ενδιαφερόμενου, όσο και το αντικείμενο των υπηρεσιών που προσφέρει κατά το χρόνο της προϋπηρεσίας του.

β. Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86 στην οποία να αναφέρεται με σαφήνεια η ιδία και η περιγραφή των χώρων που ο ενδιαφερόμενος πρόκειται να ασκήσει το έργο του, το είδος των υπηρεσιών που θα προσφέρει και την κατηγορία ή τις κατηγορίες των εξεικετεμένων στους οποίους θα απευθύνονται οι υπηρεσίες του.

γ. Πρακτικόν για αλλοδαπό που έτυχε άδεια άσκησης επαγγέλματος Κοινωνικού λειτουργού σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του παρόντος βεβαίωση ότι έχει επαρκή γνώση της Ελληνικής γλώσσας, η οποία χορηγείται από:

- α. Διόση Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Διδασκαλείο Ξένων Γλωσσών. (Ν. 5147/1931, άρθρο 12, ΦΕΚ 211/ζ Α/14. 16.7.1931).
- β. Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (Π.Δ. 1051/1977, ΦΕΚ 350/ζ Α/14.11.77).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β'

Αρχές, καθήκοντα, υποχρεώσεις, ευαισθησία κατά την άσκηση του επαγγέλματος.

Άρθρο 4.

Αρχές

1. Η άσκηση του επαγγέλματος του Κοινωνικού λειτουργού προϋποθέτει κερύθλητη στα ιδιώδη τηςλευθερίας και της δικαιοσύνης και πίστη στην αξία της ανθρώπινης ύπαρξης και των δυνατοτήτων της.

2. Με βάση τις θεμελιώδεις αρχές της προηγουμένης παραγράφου ο Κοινωνικός Λειτουργός:

α. Αναγνωρίζει εμπροσκά το δικαίωμα κάθε ανθρώπου.  
(1) Να αποφασίζει στο να αποδεχθεί ή όχι το είδος των παρεχομένων σ' αυτόν υπηρεσιών και τον τρόπο αντιμετώπισης των προβλημάτων του, εφόσον με τον τρόπο αυτό δεν εκτίθεται σε κίνδυνο η ασφάλεια και η ευημερία των συνασθέντων του και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα.

(2) να συμμετέχει ενεργητικά και στο μέτρο που δυνατό στη διαδικασία του σχεδιασμού των κοινωνικών μέτρων που τον αφορούν και να συμμετέχει στην προσπάθεια κάλυψης των αναγκών του στο μέτρο που οι δυνατότητές του το επιτρέπουν.

β. Ενεργεί κατά τρόπο που συμβάλλει στη δημοσφιλία ή κατοχή ίσων ευκαιριών, σε άτομα, ομάδες και κοινότητες, χωρίς διάκριση καταγωγής, φύλου, ηλικίας, κοινωνικής θέσης, θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων, τόσο για την κάλυψη των βιολογικών, συναισθηματικών, κοινωνικών και πολιτιστικών αναγκών τους, όσο και για την ανάπτυξη και αξιοποίηση των δυνάμεών τους.

Συμβάλλει στην καλλιέργεια, μεταξύ των πολιτών, πνεύματος κοινωνικής ευθύνης και αλληλεγγύης και στην εκπαίδευση και προετοιμασία τους για κοινωνική δράση.

Άρθρο 5.

Υποχρεώσεις προς το επάγγελμα.

1. Για την ανάπτυξη και προαγωγή της Κοινωνικής Εργασίας ο Κοινωνικός λειτουργός:

α. Επιδιώκει τη βελτίωση της επαγγελματικής του στάθμης με τη συνεχή ενημέρωση και μετακαταδουση του, με την αξιοποίηση της επαγγελματικής του εμπειρίας κατά την άσκηση του έργου του και την παρακολούθηση των διεθνών εξελίξεων στο χώρο της Κοινωνικής Εργασίας.

β. Συμβάλλει ενεργά στην τήρηση των αρχών στην αξιοποίηση των μεθόδων της Κοινωνικής Εργασίας και στην προσομοίωση των χρησιμοποιούμενων αρχικών στις διαμορφωμένες

νέες κοινωνικές ανάγκες και προβλήματα.

γ. Συμβάλλει στην ορθή και ασφαλή ενημέρωση της κοινής γνώμης αναφορικά με τις επιδιώξεις και τους στόχους της Κοινωνικής Εργασίας και στην ιδρύωση και αύξηση της αναγνώρισης και εμπιστοσύνης της κοινότητας και των εξεικετεμένων για την χρησιμότητα των υπηρεσιών που προσφέρει.

δ. Προσφέρει γνώσεις, επαγγελματική κρίση, τόσο για την επεξεργασία και τεκμηρίωση της φύσης και της έκτασης κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων, όσο και για τον καθορισμό των επιλογών και τρόπων αντιμετώπισης τους και βελτίωσης της ποιότητας ζωής σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, συμβάλλοντας έτσι, με τη συμβολή του, σε ευνοϊκά όρινα, στη διαμόρφωση της Κοινωνικής Πολιτικής καθώς επίσης στο σχεδιασμό και τη διαμόρφωση των απαραίτητων Κοινωνικών Υπηρεσιών και προγραμμάτων.

Άρθρο 6.

Καθήκοντα προς του εξεικετεμένους.

1. Ο Κοινωνικός Λειτουργός κατά τη διαδικασία παροχής των υπηρεσιών που στον εξεικετεμένο (άτομα, ομάδα, κοινότητα) οφείλει:

α. Να σέβεται την προσωπικότητα του και να συμβάλλει ενεργά στη διασφάλιση της αξιοπρέπειάς του και στην ικανοποίηση και διασφάλιση των δικαιωμάτων του.

β. Να αναγνωρίζει την ιδιαιτερότητα του και το δικαίωμά του να αποφασίζει για τις προτιμήσεις που τον αφορούν, ενδιαφέροντας και υποβοηθώντας τον να αποφασίσει να αναλαμβάνει τις ευθύνες των πράξεών του, να αξιολογήσει στο έπακρο τις δυνατότητές του και να βρει, ενεργητικώς, λύσεις για την κάλυψη των αναγκών του ή την αντιμετώπιση των προβλημάτων που, με τρόπους κοινωνικά παραδοκούς.

γ. Να τον ενημερώνει με σαφήνεια και πληρότητα για τις προοπτικές, το προεχόμενο και τα χρονικά πλαίσια της συνεργασίας μαζί του και να παρέχει τις υπηρεσίες του με αντικειμενικά κριτήρια και με τη από αμερόληπτη κρίση, έτσι ώστε η επαγγελματική σχέση μαζί του να στηρίζεται σε αμοιβαία εμπιστοσύνη και να αξιοποιείται σ' αυτόν στον εκτιμητό βαθμό και κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

δ. Να συλλέγει και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή δεδομένα που αφορούν τον εξεικετεμένο 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 τ' αυτόν μέτρων.

ε. Να τηρεί αυστηρά εχεμύθια σε ιδιωτικά απόρρητα που του έχει εμπιστευθεί ο εξεικετεμένος 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 υπαρκινεί για τη μυστικότητα των εγγράφων στοιχείων που τηρούνται στην υπηρεσία που υπηρετεί.

Σε περίπτωση που ο Κοινωνικός Λειτουργός κληθεί να εξτεθεί ως μέστωρας από δικαστική ή άλλη Αρχή, για θέματα για τα οποία υποχρεούνται να τηρήσει εχεμύθια, οφείλει να προβαίνει σε ασφαλή δήλωση τόσο για την ιδιότητά του, όσο και για την υποχρέωση του αυτή.

Δεν αποτελεί παραβίαση της επαγγελματικής εχεμύθιας η γνωστοποίηση από τον Κοινωνικό Λειτουργό πληροφοριών ή γεγονότων, όταν η ενέργειά του αυτή αποσκοπεί στη διασφάλιση της ανθρώπινης 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 εξεικετεμένου και του περιβάλλοντός του και σε καμία περίπτωση να δέχεται φιλοδοξήματα.

**ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ)**

**Άρθρο 7.**

παραμένει 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

είναι επικραώς ενημερωμένος, αναφορικά με τις αρχές, σκοπούς και τους στόχους του φορέα καθώς επίσης για τα προγράμματα και τους μηχανισμούς με τους οποίους γίνεται ο πιο πάνω σκοπός και στόχοι.

συνβάλλει με τις επαγγελματικές του γνώσεις και ενόψει αποδοτικότερη εφαρμογή των κοινωνικών προγραμμάτων φορέα και με τις τεκμηριωμένες εισηγήσεις του στη τρέφει για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων, μέσω συμπλήρωσης ή τροποποίησης των εφαρμοζομένων προγραμμάτων ή της κατάρτισης και εφαρμογής νέων, άλλονται από τις διαμορφούμενες συνθήκες και ανάγκες τηρεί τους κανόνες οργάνωσης και λειτουργίας του Φορέα συμβάλλει εποικοδομητικά για τη λήψη μέτρων που οδηγούν στην αποδοτικότερη οργάνωση και λειτουργία του βελτίωση των όρων και συνθηκών εργασίας.

**Άρθρο 8.**

**Καθήκοντα προς τους συναδέλφους.**

Κοινωνικός Λειτουργός στις υπηρεσιακές του σχέσεις με αδελφούς του οφείλει:

συνβάλλει με την εν γένει συμπεριφορά του, στη διατήρηση κλίματος ειλικρίνειας εμπιστοσύνης, επαγγελματικής συνεργασίας και συναδελφικής αλληλεγγύης.

σέβεται την προσωπικότητα, την ιεραρχική θέση, τις αξίες και την επαγγελματική τους πείρα, να μην παρεμβαίνει στις αρμοδιότητές τους και να δεχτεί και να ασκεί κατ'επίσημο εποικοδομητική κριτική.

συνβάλλει με πνεύμα ειλικρίνειας και κατανόησης και με εύπρεπτο τρόπο στην εξομάλυνση διαφορών, που με μπορεί να ανακύψουν κατά το στάδιο της επαγγελματικής σχέσης και συνεργασίας.

**Άρθρο 9.**

**Απομείβονται**

προβλέπεται στον Κοινωνικό Λειτουργό να ασκεί εργασία συμβαδίζοντας με το κίνημα του ως Κοινωνικού Λειτουργού

Κοινωνικοί Λειτουργοί κατά την άσκηση του επαγγελματικού, δεν μπορούν είτε αποκτικά, είτε μετέχοντας με την ιδιότητα, σε συλλογικά υπηρεσιακά όργανα να εκπαιδευθούν από τα όργανα προκύπτει φανερά συμφέρον των τριτών τους σε ειδικά γραμμή επιδιώκονται και σε κλάση μέχρι τρίτου βαθμού.

**Άρθρο 10.**

Διακρίνονται κατά την άσκηση του έργου.

που έχει χορηγηθεί άδεια άσκησης επαγγελματικού Κοινωνικού Λειτουργού και απασχολούνται με την ιδιότητα αυτή, από τους πάσης φύσεως φορείς κάθε δυνατή διακρίνει την άσκηση του έργου τους.

στην κατάρτιση της ικανότητας και ιδιότητας των Κοινωνικών Λειτουργών της προηγούμενης παραγράφου ο φορέας απασχολεί ή ο επαγγελματικός Σύλλογος στον οποίον μπορεί να τους εφοδιάζει με το απαραίτητο (εργαλεία).

**Άρθρο 11.**

**Καταργούμενες διατάξεις.**

η δημοσίευση του παρόντος Π. Δ/τος στην Εφημερίδα της Επικράτειας παύουν να ισχύουν οι διατάξεις του Β. Δ/τος

690/61 περί της άσκησης του επαγγελματικού Κοινωνικού Λειτουργού.

Στον Γεωργίο Γ. Γκιόλα, 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

**ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ  
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΟΥΦΛΑΣ**

**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΚΑΙ  
ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΟΣ  
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΟΥΦΛΑΣ**

# Εισήγηση της Ε.Π.Π.Σ.Κ.Ε. για τα επαγγελματικά δικαιώματα των Κοινωνικών Λειτουργών\*

## Α. Περιγραφή επαγγέλματος

### 1. Επιστημονική υποδομή και περιεχόμενο επαγγέλματος

Η Κοινωνική Εργασία, σαν εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη, εμφανίζεται στον Δυτικό κόσμο από το μέσον του 18ου αιώνα. Στην Ελλάδα ασκείται ήδη από 40ετίας. Η πρώτη ανωτέρα Σχολή Κοινωνικής Εργασίας στην Ελλάδα δημιουργήθηκε το 1945.

Η αναγνώριση και κατοχύρωση του επαγγέλματος έχει επιτευχθεί με τις ακόλουθες νομοθετικές ρυθμίσεις:

1) Ν.Δ. 4018/1959, «Περί του θεσμού των κοινωνικών λειτουργών», Φ.Ε.Κ. 247/1959.

2) Β.Δ. 690/1961, «Περί της ασκήσεως του επαγγέλματος κοινωνικών λειτουργών», Φ.Ε.Κ. 163/1961.

3) Β.Δ. 319/1962, «Περί της εκπαίδευσως των κοινωνικών λειτουργών», Φ.Ε.Κ. 81/1962.

4) Ν.Δ. 195/1974, «Περί τροποποίησης και συμπληρώσεως διατάξεων των Ν.Δ. 4018/59 και εις εκτέλεσιν τούτου εκδοθέντος Β.Δ. 319/62», Φ.Ε.Κ. 349/1974, τεύχος Α'.

\* Η Εταιρία Πτυχιούχων Πανεπιστημιακών Σχολών Κοινωνικής Εργασίας εκλήθη να συμμετάσχει στην υποεπιτροπή του Συμβουλίου Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΣΤΕ) του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων για τα επαγγελματικά δικαιώματα των Κοινωνικών Λειτουργών (κυρίως αποφοίτων ΚΑΤΕΕ και ΤΕΙ). Η επιτροπή συναντήθηκε

5) Π.Δ. 544/1977, «Περί οργανισμού του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών», άρθρο 29, Φ.Ε.Κ. 178/1977.

6) Π.Δ. 891/1978, «Περί καθορισμού του αντικειμένου εργασίας των κοινωνικών λειτουργών», Φ.Ε.Κ. 213/1978, τεύχος Α'.

Η Κοινωνική Εργασία αναγνωρίζεται παγκόσμια σαν η κατ' εξοχήν θεσμική έκφραση του ενδιαφέροντος της κοινωνίας για την επιστημονική προσέγγιση της διασφάλισης των βασικών ανθρώπινων αναγκών, στα πλαίσια της σύγχρονης κοινωνίας, και για τη διεξαγωγή των απαραίτητων διαδικασιών που είναι αναγκαίες για την πρόληψη ή την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων που συναντούν άτομα και κοινωνικές ομάδες στην καθημερινή κοινωνική τους ζωή. Παράλληλα η Κοινωνική Εργασία αποσκοπεί να συμβάλλει στη διατήρηση ή αποκατάσταση της ισορροπίας στην αλληλεπίδραση του ατόμου και του κοινωνικού φυσικού του πε-

για πρώτη φορά στις 21-11-1986. Η Εταιρία εκπροσωπείται από την πρόεδρο του Δ.Σ. Παυλί Μαυροθαλάσση και το μέλος Όλγα Ζάρναρη.

Μέσα στα πλαίσια της παρουσίας από την «Εκλογή» όλων των σχετικών δραστηριοτήτων της Ε.Π.Π.Σ.Κ.Ε., δημοσιεύουμε την εισήγηση της Εταιρίας στην ανωτέρω υποεπιτροπή.

ριβάλλοντος και στην προαγωγή γενικά ουσιαστικής κοινωνικής ανάπτυξης και ευημερίας, τόσο των ατόμων όσο και του κοινωνικού συνόλου γενικά.

Η άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας στηρίζεται σε συγκεκριμένες γενικές και ειδικές θεωρητικές επιστημονικές γνώσεις Κοινωνικής Εργασίας και άλλων συγγενικών επιστημονικών κλάδων, καθώς και σε επαγγελματικές τεχνικές και δεξιότητες, οι οποίες έχουν αναπτυχθεί κατά τη μακρόχρονη ανάπτυξή της με βάση την εμπειρία και την έρευνα.

Οι θεωρητικές γνώσεις υποδομής που αποκτά ο κοινωνικός λειτουργός προέρχονται από τις εξής ομάδες επιστημών:

α) *Ανθρωπιστικές επιστήμες* (Φιλοσοφία, Ιστορία, κλπ.) από τις οποίες επιδιώκεται η καλλιέργεια στον σπουδαστή φιλοσοφικής σκέψης και δυνατότητα θεωρητικής πρόσβασης σε συστήματα αξιών.

β) *Κοινωνικές επιστήμες* (Κοινωνιολογία, Ψυχολογία, Πολιτική Επιστήμη, Νομικά) από τις οποίες παρέχεται στον σπουδαστή η δυνατότητα να κατανοήσει τον άνθρωπο και το κοινωνικό του περιβάλλον, ιδιαίτερα δε τη δυναμική αλληλεξάρτηση κοινωνικού περιβάλλοντος και ατόμου.

γ) *Βιολογικές επιστήμες* (Στοιχεία ψυχιατρικής, Υγιεινή) με τις οποίες ο σπουδαστής εξοικειώνεται με την ψυχοσωματική φύση του ανθρώπου και την αντιμετώπισή του σφαιρικά σαν ψυχοβιολογική και κοινωνική οντότητα.

δ) *Θεωρία και μεθοδολογία της Κοινωνικής Εργασίας*. Ο σπουδαστής μαθαίνει το θεωρητικό υπόβαθρο, την επιστημονική μεθοδολογία και τις τεχνικές άσκησης της Κοινωνικής Εργασίας. Δίνεται η δυνατότητα απόκτησης γνώσεων και στις τρεις βασικές μεθόδους της Κοινωνικής Εργασίας: με άτομα, ο-

μάδες και κοινότητες.

Επίσης διδάσκεται την οργάνωση και λειτουργία του θεσμού της Κοινωνικής Πρόνοιας και της Κοινωνικής Ασφάλισης. Αποκτά βασικές γνώσεις μεθοδολογίας της Κοινωνικής Έρευνας. Διδάσκεται επίσης αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Κατά τη διάρκεια των σπουδών του ο κοινωνικός λειτουργός τοποθετείται για πρακτική άσκηση σε κοινωνικές οργανώσεις όπου με την επίβλεψη καθηγητών - εποπτών έχει την ευκαιρία να μεταφέρει τη θεωρία στην πράξη και να αναπτύξει επαγγελματική ευθύνη. Τέλος προϋπόθεση για την απόκτηση πτυχίου αποτελεί η εκπόνηση πτυχιακής εργασίας.

Κατά την άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας οι κοινωνικοί λειτουργοί παρέχουν τις υπηρεσίες τους αυτόνομα αλλά συνεργάζονται στενά με άλλους επιστήμονες συγγενών ή μη επιστημών, ιδιαίτερα όταν παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε διεπιστημονικά πλαίσια ή φορείς. Η συνεργασία αυτή καθεαυτή καθίσταται επιτακτική όπου η ενδεδειγμένη και αποτελεσματική προσφορά υπηρεσιών απαιτεί τη συγκρότηση ομάδας εργασίας (team work), όπου κάθε ειδικός επιστήμων έχει αυτόνομο ρόλο αλλά απαιτείται υψηλού βαθμού συντονισμός για την επίτευξη των στόχων της υπηρεσίας (π.χ. *υπηρεσίες ψυχικής υγείας*, όπου η ομάδα εργασίας αποτελείται από ψυχιάτρους, ψυχολόγους, νοσηλεύτριες, εργασιοθεραπευτές, κ.α. *κέντρα υγείας* - ιατρούς, νοσηλεύτριες, επισκέπτριες αδελφές, κ.α. *υπηρεσίες πρόληψης ή καταστολής της παραβατικής συμπεριφοράς* - νομικούς, ψυχολόγους, ψυχιάτρους, επιμελητές ανηλίκων, εκπαιδευτές κ.α.).

Η Κοινωνική Εργασία, σαν επιστημονικό επάγγελμα, ασκείται σύμφωνα με διεθνώς καθιερωμένους κανόνες επαγ-



γελματικής δεοντολογίας και ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός κάθε χώρας δεσμεύεται κατά την άσκηση της

εργασίας του από συγκεκριμένο Κώδικα Δεοντολογίας, της χώρας του.

## 2. Τομείς δραστηριότητας

Από όσα έχουν εκτεθεί παραπάνω είναι φανερό ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί προσφέρουν — ή είναι δυνατόν να προσφέρουν — σημαντικές υπηρεσίες στα πλαίσια όλων εκείνων των φορέων παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, οι οποίοι στοχεύουν είτε στην κάλυψη βασικών ανθρώπινων αναγκών είτε στην προαγωγή, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, της ανθρώπινης φυσικής, ψυχολογικής και κοινωνικής ευημερίας.

Πιο συγκεκριμένα οι κοινωνικοί λειτουργοί δραστηριοποιούνται στους παρακάτω τομείς και στους αντίστοιχους βασικούς φορείς, οι οποίοι αναφέρονται ενδεικτικά:

α) *Τομείς Κοινωνικής Πρόνοιας* (Περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, ΠΙΚΠΑ, Εθνικός Οργανισμός Πρόνοιας, Κέντρα Μέριμνας Ανηλίκων, Γηροκομεία, Κέντρα Ανοικτής Προστασίας Υπερηλίκων (ΚΑΠΗ), ιδρύματα και κέντρα θεραπείας και αποκατάστασης αναπήρων, χρονίως πασχόντων, οικοτροφεία και ξενώνες, Υπηρεσίες Πρόνοιας των Ι. Μητροπόλεων, Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, φιλανθρωπικοί σύλλογοι, σωματεία και ιδρύματα ιδιωτικής πρωτοβουλίας).

## Β. Επαγγελματικά δικαιώματα

Για την άσκηση του επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας απαιτείται η χορήγηση άδειας άσκησης του επαγγέλματος, η οποία χορηγείται από το Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, το οποίο και τηρεί

β) *Τομείς Υγείας* (νοσοκομεία, αναρρωτήρια, κέντρα υγείας, ψυχιατρεία, κέντρα ψυχικής υγείας).

γ) *Τομείς Κοινωνικής Ασφάλισης* (Ι.Κ.Α., υπηρεσίες πρόνοιας οργανισμών και δημοσίων επιχειρήσεων, Ναυτική Εστία).

δ) *Τομείς Επαγγελματικού Προσανατολισμού - Απασχόλησης* (Υπουργείο Εργασίας, ΟΑΕΔ, υπηρεσίες πρόνοιας βιομηχανιών και άλλων επιχειρήσεων).

ε) *Τομείς Πρόληψης και Καταστολής της Παραβατικότητας* (Υπουργείο Δικαιοσύνης, Δικαστήρια Ανηλίκων, Φυλακές, Ιδρύματα Αγωγής Ανηλίκων, Εταιρίες Προστασίας Ανηλίκων, Εταιρίες Προστασίας Αποφυλακισομένων, Ιδρύματα για ανήλικους με παρεκκλίνουσα κοινωνική συμπεριφορά, κλπ.).

στ) *Τομείς Εκπαίδευσης* (δημόσια ή ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα οποιασδήποτε εκπαιδευτικής βαθμίδας, σχολικές συμβουλευτικές υπηρεσίες).

ζ) *Τομείς Ελεύθερου Χρόνου* (Λαϊκή επιμόρφωση, Εργατική Εστία [Κέντρο Εργαζομένου Κοριτσιού - Νέων], Κέντρα Νεότητας, ΧΕΝ, ΧΑΝ, κλπ.).

η) *Τομείς Κοινοτικής Οργάνωσης και Ανάπτυξης* (Τοπική Αυτοδιοίκηση, οργανώσεις κοινοτικής ανάπτυξης ιδιωτικής πρωτοβουλίας).

σχετικό μητρώο. Αρμόδια είναι η Διεύθυνση Κοινωνικής Εργασίας. Βασικό κριτήριο για τη χορήγηση της άδειας είναι η κατοχή πτυχίου Σχολής Κοινωνικής Εργασίας του εσωτερικού ή ισότιμο πτυχίο σχολής του εξωτερικού (βλ. Β.Δ.



690/1961, «περί ασκήσεως του επαγγέλματος κοινωνικών λειτουργών», Φ.Ε.Κ. 163/1961).

Εκπαίδευση στην Κοινωνική Εργασία παρέχεται στην Ελλάδα στα πλαίσια της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, στα Τμήματα Κοινωνικής Εργασίας των Τ.Ε.Ι. Δεν υπάρχει ακόμη στην Ελλάδα πανεπιστημιακή εκπαίδευση, η έλλειψη της οποίας στερεί την πλειοψηφία των κοινωνικών λειτουργών από τη δυνατότητα για μεταπτυχιακές σπουδές, οι οποίες θα εξασφάλιζαν τη δημιουργία στελεχών, απαραίτητων για την προαγωγή της επιστήμης της Κοινωνικής Εργασίας. Σημειώνεται ότι σε όλες τις χώρες του Δυτικού κόσμου, αλλά και σε πολλές του Τρίτου Κόσμου, η δυνατότητα αυτή έχει ήδη καθιερωθεί από δεκαετιών. Σήμερα μικρός αριθμός Ελλήνων κοινωνικών λειτουργών είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων (Master και Ph.D.) Σχολών Κοινωνικής Εργασίας του εξωτερικού.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί, κάτοχοι αδείας ασκήσεως επαγγέλματος, και ανάλογα με το εκπαιδευτικό τους επίπεδο, ασχολούνται είτε με την άμεση παροχή κοινωνικών υπηρεσιών σε άτομα, ομάδες ή κοινότητες, σαν επαγγελματίες βάσης, είτε σαν επιτελικά ή εξειδικευμένα στελέχη. Πιο συγκεκριμένα, η εργασία των κοινωνικών λειτουργών βάσης συνίσταται στις εξής βασικές, επί μέρους εργασίες:

α) τη διενέργεια κοινωνικής μελέτης - έρευνας του ατόμου, ομάδας, κοινότητας, που καλείται να βοηθήσει. Βασικό εργαλείο είναι η επαγγελματική συνέντευξη (συνεργασίες, επαφές, κλπ.)

β) τη διαμόρφωση κοινωνικής διάγνωσης, αυτόνομα ή σε συνεργασία με άλλους ειδικούς — εφ' όσον υπάρχει ανάγκη — στα πλαίσια της ομάδας εργασίας (team work) του φορέα στον οποίο απασχολείται:

γ) την εκπόνηση και εκτέλεση σχεδίου δράσης - ενεργειών, σε συνεργασία με τον πελάτη (άτομο / ομάδα / κοινότητα) για την αντιμετώπιση των συγκεκριμένων αναγκών. Η προσπάθεια του κοινωνικού λειτουργού τείνει στην κατά το δυνατόν δραστηριοποίηση του ίδιου του ατόμου / ομάδας / κοινότητας, την αξιοποίηση των δυνατοτήτων τους, την περαιτέρω ανάπτυξη των υφιστάμενων ικανοτήτων τους (πόρων, κλπ.) και την τελική, κατά το δυνατόν, ανεξαρτητοποίησή τους, σαν αυτοδύναμα κύτταρα της κοινωνίας.

Σαν επιτελικά ή εξειδικευμένα στελέχη (με μεταπτυχιακές σπουδές) των φορέων στους οποίους εργάζονται, οι κοινωνικοί λειτουργοί ασχολούνται:

α) με την επιστημονική και διοικητική εποπτεία των κοινωνικών λειτουργών βάσης, ώστε να διασφαλισθεί η απρόσκοπτη, αποτελεσματική και επιστημονικά έγκυρη εξυπηρέτηση του πελάτου αλλά και η επαγγελματική ωρίμανση και ανάπτυξη του νέου επαγγελματία:

β) με τον συντονισμό των δραστηριοτήτων των τομέων (ή των φορέων) των οποίων προϊστανται, ώστε να επιτυγχάνεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα με το μικρότερο οικονομικό και ανθρωπινό κόστος:

γ) με την επισήμανση νέων αναγκών, όπως αυτές προκύπτουν από την καθημερινή εμπειρία των κοινωνικών λειτουργών βάσης, και με την κατάρτιση εισήγησης μέτρων αντιμετώπισής τους:

δ) με την αξιολόγηση του έργου των φορέων (ή των τομέων) στους οποίους απασχολούνται και τον σχεδιασμό μέτρων (ή προγραμμάτων) βελτίωσής τους, εάν υφίσταται τέτοια ανάγκη:

ε) με εξειδικευμένα, ανάλογα με τον φορέα, εργασία (π.χ. θεραπεία οικογένειας).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί ασχολούνται με τη διδασκαλία και την έρευ-

