

Τ.Ε.Ι ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«ΔΙΤΤΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ. Ο
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ ΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΚΑΙ ΩΣ
ΓΝΩΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΣΤΗΝ ΕΠΑΡΧΙΑ»

“DUAL IDENTITY AND ETHICAL CHALLENGES.THE SOCIAL
WORKERAS A PROFESSIONALANDAS A KNOWNPERSONIN
THE PROVINCE”

ΑΝΑΣΤΟΠΟΥΛΟΥ ANNA- ΡΕΒΒΕΚΑ

ΛΟΥΠΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ



Πάτρα, Απρίλιος 2015

**Τ.Ε.Ι ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
Σ.Ε.Υ.Π
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**«ΔΙΠΤΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ. Ο
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ ΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΚΑΙ ΩΣ
ΓΝΩΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΣΤΗΝ ΕΠΑΡΧΙΑ»**

**“DUAL IDENTITY AND ETHICAL CHALLENGES.THE SOCIAL
WORKER AS A PROFESSIONAL AND AS A KNOWN PERSON IN
THE PROVINCE”**

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ:

ΑΝΑΣΤΟΠΟΥΛΟΥ ANNA-PEBBEKA

ΛΟΥΠΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΨΥΧΟΓΙΟΥ ΑΘΗΝΑ

Πτυχιακή εργασία για τη λήψη πτυχίου στην Κοινωνική Εργασία από το τμήμα Κοινωνικής Εργασίας της Σχολής Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Ελλάδας και Ιονίων Νήσων.

Πάτρα, Απρίλιος 2015

Η διπλωματική εργασία των Αναστοπούλου Άννα- Ρεββέκα, Λούπου Μαρία, Χριστοδούλου Ευαγγελία εγκρίνεται:

Υπογραφές

1. Ψυχογιού Αθηνά, Καθηγήτρια (επιβλέπουσα καθηγήτρια)

Μέλη εξεταστικής επιτροπής:

2.

3.

©2015- All rights reserved

**©2015, Copyright υπό Αναστοπούλου Άννα- Ρεββέκα, Λούπου Μαρία,
Χριστοδούλου Ευαγγελία, Ψυχογιού Αθηνά**

Στις οικογένειες μας...

Ευχαριστίες

Θεωρούμε υποχρέωση μας να ευχαριστήσουμε την καθηγήτρια μας κα Ψυχογιού Αθηνά. Οι παρεμβάσεις και η υποστήριξη της, στη πορεία της συγγραφής της εργασίας, υπήρξαν χρήσιμες και πολύ ουσιαστικές. Επίσης, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, όπου με την συμμετοχή τους συντέλεσαν στην εκπόνηση της ερευνητικής διαδικασίας και μας πρόσφεραν ένα μέρος των γνώσεων τους.

Επιπλέον, οφείλουμε να ευχαριστήσουμε τους φίλους μας, όπου ο καθένας από την πλευρά του, μας στήριξε πρακτικά αλλά και ψυχολογικά καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας. Τέλος, ιδιαίτερα σημαντικό θεωρούμε να ευχαριστήσουμε τους γονείς μας, οι οποίοι μας στάθηκαν σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μας με αμέριστη ηθική και υλική υποστήριξη. Ακόμη, η αγάπη τους, η καθοδήγηση τους και οι συμβουλές τους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση αυτής της προσπάθειας.

Περίληψη μελέτης

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται την «Διττή ταυτότητα και δεοντολογικές προκλήσεις. Ο κοινωνικός λειτουργός ως επαγγελματίας και ως γνωστό πρόσωπο στην επαρχία» και αποτελείται από το βιβλιογραφικό και το ερευνητικό μέρος. Στη μελέτη διερευνούνται τα διλήμματα, τα ηθικά καθώς και τα δεοντολογικά ζητήματα, με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί κατά την πρακτική της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές. Στο βιβλιογραφικό μέρος περιλαμβάνονται τέσσερα κεφάλαια, ενώ στο ερευνητικό τρία κεφάλαια.

Στο βιβλιογραφικό μέρος συγκαταλέγονται τα κεφάλαια με τίτλο «Εισαγωγή», «Η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας», «Κοινωνική εργασία και η δεοντολογία του επαγγέλματος» και «Η άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές». *Στο πρώτο κεφάλαιο*, πραγματοποιήθηκε μια εισαγωγή στο θέμα της διπλωματικής, καθορίστηκε το πρόβλημα και ο σκοπός της μελέτης και αποσαφηνίστηκαν βασικοί όροι. *Στο δεύτερο κεφάλαιο*, μελετήθηκε η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας, έγινε μια εκτενής ιστορική αναδρομή στην εξέλιξη της, κυρίως σε διεθνές επίπεδο. Στη συνέχεια, αναλύθηκαν οι αρχές και οι αξίες του επαγγέλματος, καθώς και οι δεξιότητες και οι τεχνικές που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες. Τέλος, έγινε λόγος για τις κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. *Στο τρίτο κεφάλαιο* της διπλωματικής, έγινε μια ιστορική αναδρομή της κοινωνικής εργασίας στον Ελλαδικό χώρο. Επιπρόσθετα, αναλύθηκε η έννοια της δεοντολογίας, ο κώδικας δεοντολογίας του επαγγέλματος, και ακόμη θεωρήθηκε αναγκαίο να γίνει αναφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα. Στη συνέχεια, τα διλήμματα και τα ηθικά ζητήματα που προκύπτουν στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας, αναλύθηκαν διεξοδικά για τις ανάγκες της κάλυψης του θέματος της

εργασίας. Στο τέταρτο κεφάλαιο, επιχειρήθηκε μια εκτενής παρουσίαση της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές. Με βάση τα προηγούμενα κεφάλαια γίνεται μια πιο αναλυτική μελέτη των χαρακτηριστικών των επαρχιακών περιοχών, καθώς και της άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε αυτές τις περιοχές. Επιπρόσθετα, λόγω των ιδιαιτεροτήτων καθώς και των δυσκολιών της άσκησης της εργασίας σε αυτές τις περιοχές γίνεται μια προσπάθεια να διευκρινιστεί ο διττός ρόλος του κοινωνικού λειτουργού σε μια επαρχιακή πόλη, καθώς και βασικά δεοντολογικά θέματα, όπως η ανωνυμία, η δυνατότητα ύπαρξης εμπιστευτικότητας και τα ζητήματα προσωπικής ασφάλειας. Τέλος, αναλύεται ο διττός ρόλος και τα διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές.

Στο ερευνητικό μέρος της διπλωματικής εργασίας περιλαμβάνονται τα κεφάλαια με τίτλο «Μεθοδολογία έρευνας», «Μεθοδολογία Ανάλυσης» και «Συμπεράσματα και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες». Στο πέμπτο κεφάλαιο, παρατίθενται το είδος της έρευνας, τα ερευνητικά εργαλεία που επιλέχθηκαν και στοιχεία σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης και διεξαγωγής της έρευνας. Στο έκτο κεφάλαιο, γίνεται κωδικοποίηση των δεδομένων και ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζεται η συζήτηση των συμπερασμάτων της μελέτης, ο συσχετισμός με την υπάρχουσα θεωρία και οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

Η διπλωματική εργασία ολοκληρώνεται με τη παράθεση των βιβλιογραφικών πηγών και των παραρτημάτων.

Abstract

This dissertation discusses the «Dual identity and ethical challenges. The social worker as a professional and a well-known person in the province» and consists of the bibliographical and the research part. The study investigates the dilemmas as well as moral and ethical issues that are faced by professional social workers in their practice of social work at provincial areas. The bibliographic part includes four chapters, while the research part three chapters.

The bibliographic part includes the following chapters: “Introduction”, “Science of social work”, “Social work and the profession’s ethics” and “Practice of social work in provincial areas. The first chapter introduces us to the dissertation’s subject, it addresses the purpose of the study and clarifies some basic terms. The second chapter deals with the science of social work. An extensive historical review on the evolution of social work, mainly in an international level, is provided. In continuation, the profession’s principles and values are analyzed along with the skills and techniques used by professionals. Finally, a reference is made to the situation of social services in Greece and the problems they face.

The third chapter is a historical review of the social work in Greece. In addition to that, the meanings of ethics together with the profession’s code of ethics are explained. A special reference to human rights was also considered necessary. The dilemmas and ethical issues that arise during the practice of social work are elaborated next, for the purposes of the subject’s coverage. The fourth chapter attempts an extensive presentation of the practice of social work in provincial areas. A detailed study of the characteristics of provincial areas as well as the exercise of social work in these areas is made based on the previous chapters.

Due to the peculiarities and difficulties of working in these areas there has been an attempt to clarify the dual role of social worker in a provincial area as well as the main ethical issues, such as anonymity, the possibility of

confidentiality and personal security issues. Finally, the dual role and the dilemmas faced by professionals in these cases are discussed here.

The research part of the dissertation includes the following chapters: “Survey Methodology”, “Methodological Analysis” and “Conclusions”. The fifth chapter addresses the research type and selected tools and provides information concerning the research organization and conduction. Encoding of the relevant data and analysis of the survey results is being covered in the sixth chapter. Last but not least, the seventh chapter discusses the study’s conclusions, it makes a correlation with the existing theory and provides suggestions for further research. The dissertation ends with the citation of bibliographic sources and annexes.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<i>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</i>	I
ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ	II
ABSTRACT	IV
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ.....	3
1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	5
ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΝΟΙΩΝ	6
ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ	9
ΜΕΡΟΣ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ/ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ/ ΜΕΛΕΤΩΝ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο Η ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	10
2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	11
2.2 ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	14
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ	21
2.4 ΟΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΤΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	27
2.5 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	32
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ	40
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	40
3.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	45
3.3 ΔΙΕΘΝΗΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	48
3.4 ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ.....	54
3.5 ΔΙΛΗΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΣ.....	60
3.6 ΗΘΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ....	68
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	74
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο Η ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΑΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ.....	76
4.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΠΑΡΧΙΑΚΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ	77
4.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΑΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ.....	83

4.3 ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΑΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	84
4.3.1 ΈΛΛΕΙΨΗ ΑΝΩΝΥΜΙΑΣ.....	89
4.3.2 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ	92
4.3.3 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	94
4.4 Ο ΔΙΤΤΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΑΡΧΙΑΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ.....	96
4.5 ΔΙΔΗΜΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΑΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ.....	98
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	100
ΜΕΡΟΣ Β' ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ	101
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	101
5.1 ΕΙΔΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	101
5.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ.....	103
5.3 ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ- ΔΕΙΓΜΑ	104
5.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ	106
5.5 ΤΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	108
5.6 ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	108
5.7 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	109
5.8 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ.....	110
5.9 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	111
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	112
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ.....	113
6.1 ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ- ΜΕΘΟΔΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ	114
6.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	116
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	131
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ^ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ.....	132
7.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	133
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	139
ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ	141
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	142
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	142
ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	144
ΞΕΝΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΑΡΘΡΑ-ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	147
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΑΡΘΡΑ-ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ	148
ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	150

ΔΙΑΤΡΙΒΕΣ:	151
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	152
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I: ΧΑΡΤΗΣ ΘΕΜΕΛΙΩΔΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II : ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III : ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: ΝΟΜΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI: ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII: ΠΙΝΑΚΕΣ	

Κεφάλαιο 1^ο Εισαγωγή

Προσεγγίζοντας τον ρόλο που διαδραματίζει ο κώδικας δεοντολογίας για τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους, γρήγορα διαπιστώθηκε, ότι είναι ένα ιδιαίτερο πλαίσιο έρευνας για σπουδαστές και ερευνητές. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση που πραγματοποιήθηκε, καθώς και οι επαφές με τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, λειτούργησαν επικουρικά για τη πραγμάτωση της πτυχιακής εργασίας με το καλύτερο δυνατό τρόπο.

Από τη βιβλιογραφική μελέτη σχετικά με τη δεοντολογία, έγινε φανερό ότι αντικατοπτρίζει όλες τις αξίες και αρχές που διέπουν τη κοινωνική εργασία. Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί έχουν τον κώδικα δεοντολογίας ως εφόδιο και καλούνται να τον εφαρμόζουν πιστά καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας. Οι συνθήκες με τις οποίες θα έρθουν αντιμέτωποι οι επαγγελματίες στη πορεία της εργασίας τους, είναι ανάλογες με το περιβάλλον εργασίας και τον φορέα απασχόλησης τους. Αρκετές φορές θα βρεθούν αντιμέτωποι με διλήμματα, τα οποία στη προσπάθεια τους να τα επιλύσουν θα χρησιμοποιήσουν τις γνώσεις τους και τον κώδικα δεοντολογίας.

Κίνητρο της ερευνητικής ομάδας για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας υπήρξαν, οι ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών και οι δεοντολογικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν κατά την άσκηση του επαγγέλματος στην επαρχία. Παράλληλα, η έλλειψη ελληνικής βιβλιογραφίας, σχετικά με την άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές και τα διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί, καταδεικνύει την σχετικά μειωμένη γνώση επί του θέματος. Επίσης, η έλλειψη βιβλιογραφίας φανερώνει την ανεπαρκή αντιμετώπιση αυτού του ζητήματος στην Ελλάδα. Τέλος, κίνητρο αποτέλεσε το γεγονός πως, το θέμα της διπλωματικής εργασίας δεν έχει διερευνηθεί πλήρως, είναι διαχρονικό και θα επιφέρει νέα ερευνητικά δεδομένα.

Ενώ πραγματοποιήθηκε η βιβλιογραφική ανασκόπηση διαπιστώθηκε, ότι τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι

επαγγελματίες είναι βασικά εμπόδια στην εργασία τους και συνδέονται άρρηκτα με δεοντολογικά ζητήματα, γι' αυτό το λόγο οι επαγγελματίες δυσκολεύονται να τα επιλύσουν. Μετέπειτα, έγινε φανερό πως και ο τόπος, όπου ασκείται το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο. Οι αλληλεπιδράσεις με τους εξυπηρετούμενους σε μια κλειστή κοινωνία και οι προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι κοινωνικοί λειτουργοί σχετικά με την έλλειψη ανωνυμίας, διαπιστώθηκε ότι τους επηρεάζει άμεσα. Τέλος, μέσω της διπλωματικής εργασίας έγινε μια προσπάθεια να καταδειχτούν με όσο το δυνατό πιο αναλυτικό τρόπο όλα τα παραπάνω ζητήματα, με στόχο να υπάρξουν βασικά συμπεράσματα και να πραγματοποιηθούν προτάσεις.

Το πρόβλημα

Το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας βασίζεται σε θεωρητικές επιστήμες, όπως η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, η κοινωνική πολιτική και έχει, κατά κύριο λόγο, ως επίκεντρο του τον άνθρωπο και την κοινωνία. Οι κοινωνικοί λειτουργοί στη διάρκεια της εκπαίδευσης τους διδάσκονται τις αρχές και τις αξίες του επαγγέλματος, αλλά και μεθόδους και τεχνικές με τις οποίες προσπαθούν να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους να αντιμετωπίσουν τα ποικίλα προσωπικά και κοινωνικά τους προβλήματα. Κατά καιρούς έχουν μελετηθεί αρκετά κοινωνικά θέματα, αλλά και κοινωνικά προβλήματα που αφορούν τους εξυπηρετούμενους. Ωστόσο, κατά τη διάρκεια της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας, πολύ συχνά και οι ίδιοι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, αντιμετωπίζουν εμπόδια και δυσκολίες.

Πιο συγκεκριμένα, αρκετά συχνά, πολλοί κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με ηθικά ζητήματα και ηθικά διλήμματα, τα οποία καλούνται και οφείλουν να αντιμετωπίσουν με τον ορθότερο δυνατό τρόπο. Οι συνθήκες εργασίας, τα κοινωνικά φαινόμενα, οι εξυπηρετούμενοι, ο τόπος που πραγματοποιείται η πρακτική της κοινωνικής εργασίας όσο και τα διλήμματα των ίδιων των επαγγελματιών ήταν μερικοί από τους προβληματισμούς μας, ως ερευνητική ομάδα. Όλοι οι παραπάνω προβληματισμοί οδήγησαν στο να αναλυθούν, βιβλιογραφικά και ερευνητικά, η διαδικασία λήψης αποφάσεων και τα ηθικά ζητήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι οι επαγγελματίες. Επίσης, κατά τη διάρκεια της μελέτης, παρατηρήθηκε ότι δυσκολίες προέρχονται και από το ιδιαίτερο περιβάλλον, που καλούνται οι κοινωνικοί λειτουργοί να ασκήσουν το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας, δηλαδή μια επαρχιακή περιοχή.

Οπότε, εκτός από τα ηθικά ζητήματα και διλήμματα, καθώς και όλα τα δεοντολογικά θέματα τα οποία μπορούν να θεωρηθούν ως προβλήματα είτε προκλήσεις, που έρχονται αντιμέτωποι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, έπειτα, επικεντρωθήκαμε στις ιδιαίτερες συνθήκες που

επικρατούν στις επαρχιακές περιοχές. Στις επαρχιακές περιοχές οι συνθήκες, για τη πρακτική της κοινωνικής εργασίας, αλλάζουν. Τίθεται το ζήτημα της διττής ταυτότητας του κοινωνικού λειτουργού, καθώς είναι γνωστό πρόσωπο αλλά και επαγγελματίας στη κοινότητα που εργάζεται. Έτσι, οι συνθήκες εργασίας διαφοροποιούνται σε σχέση με μια αστική περιοχή, ο επαγγελματίας καλείται να αντιμετωπίσει διαφορετικούς ρόλους, υπάρχει η έλλειψη ανωνυμίας και η δυσκολία να προστατέψει την ιδιωτική του ζωή. Όλα τα παραπάνω, τα ηθικά ζητήματα και οι ιδιαιτερότητες της άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή, οδήγησαν στην βιβλιογραφική και ερευνητική ανασκόπηση αυτού του θέματος.

1.1 Σκοπός Μελέτης

Η μελέτη αυτή έχει διεξαχθεί με σκοπό να διερευνηθούν τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, κατά την άσκηση του επαγγέλματος σε επαρχιακές περιοχές. Η βιβλιογραφική ανασκόπηση αναφορικά με την επιστήμη της κοινωνικής εργασίας, τη δεοντολογία του επαγγέλματος, καθώς και με την άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές, αποτελεί το πρώτο στόχο της μελέτης. Δεύτερο στόχο της μελέτης απαρτίζει η ερευνητική διαδικασία που επικεντρώνεται στις απόψεις κοινωνικών λειτουργών σχετικά με τα δεοντολογικά διλήμματα που προκύπτουν κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές. Τέλος, επιχειρείται η προβολή των αιτιών που οδηγούν στην ύπαρξη ηθικών διλημμάτων, όπως επίσης και σε προτεινόμενους τρόπους αντιμετώπισης τους.

Ορισμοί εννοιών

Παρακάτω, θεωρήθηκε αναγκαίο να δοθούν κάποιοι βασικοί ορισμοί εννοιών με σκοπό την ορθότερη κατανόηση των βασικών ορών στο θέμα που πραγματεύεται η εργασία:

§ **Ανθρώπινα δικαιώματα:** «Η διακήρυξη των δικαιωμάτων του ανθρώπου της Γαλλικής επανάστασης απορρέουν από το φυσικό νόμο, ο οποίος είναι η αποκάλυψη του λόγου στον ίδιο τον εαυτό του. Σ' αυτή τη διακήρυξη καθώς και στην Αμερικανική (1776) η έννοια των δικαιωμάτων του ανθρώπου επάγεται πρωτίστως τη διεκδίκηση των ελευθεριών και των φυσικών δικαιωμάτων των ατόμων» (Birou, Allain, 1981:102).

§ **Αξίες (Κοινωνικές αξίες):** «Οι κοινωνικές αξίες αποτελούνται από γενικά πρότυπα διαγωγής από συλλογικές επιταγές, από κανόνες συμπεριφοράς, γενικά παραδεκτές και θελημένες από την κοινωνία. Οι κοινωνικές αξίες δεν είναι κατά ανάγκη διαφορετικές από τις άλλες κατηγορίες αξιών (προσωπικές, νομικές, πολιτιστικές, κ.α). Είναι όλα τα είδη των αξιών που έχουν βιωθεί κοινωνιολογικά και στις οποίες τα μέλη μιας κοινωνίας παρέχουν μια γενική συναίνεση. Η δικαιοσύνη, η φιλανθρωπία, ο αλτρουισμός, η λεπτότητα συμπεριφοράς κ.α είναι αξίες κοινωνικές» (Birou, Allain, 1981:46).

§ **Αρχές:** «Ο όρος αρχές χρησιμοποιείται περισσότερο από τους φιλοσόφους, καθώς απαντά στη λογική, στην ηθική και στις φυσικές επιστήμες. Με τον όρο αρχές αναφερόμαστε στους κανόνες ενέργειας, σύμφωνα με τους νόμους της κρατούσας ηθικής. Αρχή είναι μία πρόταση, συχνά εξυπακουόμενη, σιωπηρή, που επιτάσσει και διευθύνει τη δραστηριότητα και χρησιμεύει ως κανόνας στις πρακτικές κρίσεις και αξιολογήσεις» (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2009:71).

§ **Δεοντολογία:** «Ένα ζήτημα πρωταρχικής ευαισθησίας απέναντι στα δικαιώματα των άλλων. Η δεοντολογία περιορίζει τις επιλογές που

μπορούμε να κάνουμε κατά την αναζήτηση της αλήθειας. Η δεοντολογία λέει ότι, ενώ η αλήθεια είναι καλή, ο σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας είναι καλύτερος, ακόμα και αν, σε ακραία περίπτωση, ο σεβασμός της ανθρώπινης φύσης αφήνει σε κάποιον ερωτήματα σχετικά με την ανθρώπινη φύση» (Cavan,1977:810. Cohen, Manion, Morrison, 2008:92).

- § **Δεξιότητες:** «Ορίζεται ως μία σύνθετη οργάνωση της συμπεριφοράς (σωματικής ή λεκτικής), που αναπτύχθηκε μέσω της μάθησης και κατευθύνεται προς ένα συγκεκριμένο στόχο ή επικεντρώνεται σε μια συγκεκριμένη δραστηριότητα. Επίσης, χαρακτηρίζεται το σύνολο όλων των δραστηριοτήτων του κοινωνικού λειτουργού όχι μόνο με άτομα αλλά και με κοινότητες στη κοινωνική δικαιοσύνη, στην κοινωνική έρευνα, στην εποπτεία και την εκπαίδευση» (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2009:93).
- § **Επαγγελματίας (Κοινωνικός Λειτουργός):** «Ο επαγγελματίας (Κοινωνικός Λειτουργός) κατά τη συναλλαγή του με τους πελάτες κατασκευάζεται από τις προσδοκίες που συνοδεύει το επάγγελμα του, δηλαδή τις εμπεριστατωμένες δηλώσεις και αντιλήψεις που υπαγορεύουν τι είναι ένας κοινωνικός λειτουργός και όλες τις κοινωνικές διαδικασίες μέσω των οποίων κάποιο άτομο ορίζεται ως κοινωνικός λειτουργός» (Payne,2000:52).
- § **Επαρχία:** «Καθεμία από τις διοικητικές περιφέρειες που αποτελούν τον νόμο. Κάθε περιοχή μιας χώρας εκτός από την πρωτεύουσα ή γενικότερα εκτός από τα μεγάλα αστικά κέντρα» (Μπαμπινιώτης, 2008 :640).
- § **Δίλημμα:** «Συλλογισμός που συνίσταται σε δύο αντιθετικές προτάσεις, από τις οποίες όποια κι αν επιλεγεί θα έχει εξίσου θετικό ή αρνητικό αποτέλεσμα. Η κατάσταση αμηχανίας που προκαλείται από την ανάγκη επιλογής μεταξύ δύο κρίσιμων, εξίσου επιθυμητών ή επώδυνων λύσεων» (Μπαμπινιώτης, 2008:510).
- § **Ηθική (Ηθική Κοινωνική):** «Η ηθική μελετά τις κανονιστικές αρχές της ανθρώπινης διαγωγής και τις ηθικές αξίες που διευθύνουν τη ζωή των ανθρώπων. Η κοινωνική ηθική είναι ένα μέρος της κοινωνικής φιλοσοφίας που καταγίνεται με το να συναγάγει τους κανόνες που

πρέπει να διέπουν την κοινωνική ζωή σε όλα της τα επίπεδα και ειδικότερα τις σχέσεις ανάμεσα στα διάφορα μέλη και τις διάφορες ομάδες που συνθέτουν μια κοινωνία. Είναι ο δεοντολογικός κλάδος, ο οποίος βασίζεται σε μια έννοια του ανθρώπου «εν κοινωνία» και σε κοινούς σκοπούς που οφείλει να πραγματοποιήσει η κοινωνική ύπαρξη» (Birou, Allain, 1981:160).

- § **Κοινωνική Εργασία:** «Είναι ένα επάγγελμα που βασίζεται στην πρακτική και ακαδημαϊκή πειθαρχία. προάγει την κοινωνική αλλαγή και την ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή. Οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού έναντι των διαφορών έχει κεντρική σημασία για το επάγγελμα της κοινωνική εργασίας. Η κοινωνική εργασία εμπλέκει τους ανθρώπους και τις δομές για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της ζωής με σκοπό να αυξήσει την ευεξία» (<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>).
- § **Κοινωνικές Υπηρεσίες:** «Οργανωμένες δραστηριότητες δημοσίων ή ιδιωτικών φορέων Κοινωνικής Πολιτικής, οι οποίοι επιδιώκουν, συνήθως με διαδικασίες αναδιανομής εισοδημάτων, τη διατήρηση, τη βελτίωση ή την αποκατάσταση της ικανότητας των ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων, για αντιμετώπισουν τα πιεστικά κοινωνικά ή οικονομικά προβλήματα από τις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες ζωής» (Κρεμαλής,1991:72-73).
- § **Κώδικας Δεοντολογίας:** «Ο κώδικας δεοντολογίας είναι ο πυρήνας της κοινωνικής εργασίας. Το επάγγελμα έχει σαν υποχρέωση να διατυπώσει τις βασικές αξίες, τις ηθικές αρχές και ηθικά πρότυπα. Η NASW (National Association of Social Workers: Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών) θέτει αυτές τις αξίες, τις αρχές και τα πρότυπα με σκοπό να καθοδηγήσει τη συμπεριφορά των κοινωνικών λειτουργών». (<http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>).
- § **Τεχνικές:** «Το σύνολο των μεθόδων μιας επιστήμης, μιας τέχνης, ενός επαγγέλματος, για να επιτευχθεί ένα προσδιορισμένο αποτέλεσμα με την καλύτερη δυνατή απόδοση. Η τεχνική είναι η πρακτική γνώση που επιτρέπει να χρησιμοποιούμε τη φύση, πριν να είναι η πρακτική

δεξιότητα που επιτρέπει τη δημιουργία και την ορθολογική
χρησιμοποίηση των οργάνων» (Birou,Allain,1981:372-373).

Αρκτικόλεξο

ΣΚΛΕ: Σύλλογος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος

XEN: Χριστιανική Ένωση Νεανίδων

ΠΙΚΠΑ: Πατριωτικό Ίδρυμα Κοινωνικής Πρόνοιας και Αντιλήψεως

ΙΚΑ: Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

E.E: Ευρωπαϊκή Ένωση

IFSW: International Federation of Social Workers
(Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών)

NASW: National Association of Social Workers
(Εθνικός Σύλλογος Κοινωνικών Λειτουργών)

IASSW: International Association of Schools of Social Work
(Διεθνής Ένωση Σχολείων Κοινωνικής Εργασίας)

ΟΓΑ: Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων

Ο.Α.Ε.Δ: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

Ο.Α.Ε.Ε: Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών

Ε.Δ.Γ.Γ: Έρευνα Διάρθρωσης των Γεωργικών Εκμεταλλεύσεων

BASW: British Association of Social Workers
(Βρετανικός Σύλλογος Κοινωνικών Λειτουργών)

Ε.Σ.Υ.Ε: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος

Ε.Π.Α: Εργαστηριακή Πρακτική Άσκηση

Ε.Κ.Κ.Ε: Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών

A.E.I: Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

Α.Τ.Ε.Ι: Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα

κ.τ.λ.: Και τα λοιπά

κ.α.: Και άλλα

ΜΕΡΟΣ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ/ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ/ ΜΕΛΕΤΩΝ

Κεφάλαιο 2^ο Η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας

Σε αυτό το κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας έγινε μια συνοπτική περιγραφή και ανάλυση της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε ανάλυση της ιστορικής εξέλιξης της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας σε χώρες της Ευρώπης και της Αμερικής από τον 19^ο έως και τον 21^ο αιώνα. Επιπλέον, παρατέθηκε ο ορισμός της και περιγράφηκαν τα αντικείμενα άσκησης της επιστήμης. Στη συνέχεια αποσαφηνίστηκαν οι αρχές και οι αξίες της συγκεκριμένης επιστήμης. Πραγματοποιήθηκε ένας διαχωρισμός μεταξύ των δύο εννοιών και στη συνέχεια διατυπώθηκαν ορισμένες βασικές αρχές και αξίες που χρειάζεται να ακολουθούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί. Ακόμη, έγινε αναφορά στις δεξιότητες του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού. Αναλύθηκε, ο όρος δεξιότητα και οι τέσσερις κατηγορίες που μπορούν να διαχωριστούν οι βασικές δεξιότητες των επαγγελματιών. Έπειτα, έγινε μια σύνδεση μεταξύ των δεξιοτήτων και των τεχνικών που χρησιμοποιούνται κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας και εξετάστηκαν οι βασικές τεχνικές. Τέλος, το πρώτο κεφάλαιο ολοκληρώθηκε με την αναφορά στις κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα και στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν λόγω της κρίσης του κράτους πρόνοιας.

2.1 Ιστορική αναδρομή της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας

Η κοινωνική εργασία είναι μία εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη, που το θεωρητικό της υπόβαθρο διαμορφώθηκε σε χώρες της δύσης. Οι θεωρίες αυτής της επιστήμης, βασίζονται σε αρκετά επιστημονικά πεδία, όπως είναι η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, το δίκαιο και η κοινωνική πολιτική. Η επιστήμη ανάλογα με το χρόνο και το χώρο εφαρμογής της, συνεχώς διαμορφώνεται, εξελίσσεται και προσαρμόζεται στις κοινωνικοοικονομικές και πολιτικές συνθήκες που επικρατούν. Η κοινωνική εργασία κατά την άσκησή της, επηρεάζεται από τις πρόσφατες θεωρίες, τις βασικές γνώσεις και τα κοινωνικά προβλήματα που απορρέουν από την κοινωνική πρόνοια. Η προέλευση της κοινωνικής εργασίας ξεκινά με την παροχή οργανωμένης βοήθειας από φορείς, για την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών που προέκυψαν από την εκβιομηχάνιση στα τέλη του 19^{ου} αιώνα και στη νέα μορφή που έλαβε η κοινωνική εργασία τον 20^ο αιώνα, καθώς ενσωματώθηκε στο σύστημα κοινωνικής πρόνοιας. Θεωρείται ένα σχετικά νέο επάγγελμα, που ξεκίνησε στα τέλη του 19^{ου} αιώνα με αρχές του 20^{ου} αιώνα. Η εξέλιξη του επαγγέλματος δεν αφορά μόνο τις κοινωνικές αλλαγές, αλλά και τις αλλαγές που προέκυψαν στις γνώσεις και στις δεξιότητες που το απαρτίζουν (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006. Καλλινικάκη, 2011. Johnson, 1998).

Κατά την διάρκεια εξέλιξης της επιστήμης, δόθηκαν αρκετοί ορισμοί του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα με την Δημοπούλου-Λαγωνίκα(2006), ένας ορισμός που επικυρώθηκε το 2004 αναφέρει:

«Το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας προάγει την κοινωνική αλλαγή, την επίλυση προβλημάτων στις ανθρώπινες σχέσεις και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση (liberation) των ανθρώπων για τη διασφάλιση της ευημερίας τους. Χρησιμοποιώντας θεωρίες της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των κοινωνικών συστημάτων, η κοινωνική εργασία παρεμβαίνει στο επίπεδο αλληλεπίδρασης των ανθρώπων με το περιβάλλον τους. Οι αρχές των ανθρώπινων δικαιωμάτων και της κοινωνικής δικαιοσύνης είναι θεμελιώδεις στην κοινωνική εργασία» (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006:41)

Τον Ιούλιο του 2014 στη Μελβούρνη παρουσιάστηκε ο νέος προτεινόμενος ορισμός, ο οποίος βασίστηκε στον προαναφερθέντα ορισμό,

αποδεικνύει την εξέλιξη του επαγγέλματος. Ο ορισμός σύμφωνα με την Διεθνή Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών (International Federation of Social Workers- IFSW) αναφέρει:

«Η κοινωνική εργασία είναι εφαρμοσμένο επάγγελμα αλλά και ακαδημαϊκό πεδίο που προωθεί την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση των ανθρώπων. Οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού της διαφορετικότητας είναι κεντρικές στην κοινωνική εργασία, η οποία θεμελιώνεται από τις θεωρίες της κοινωνικής εργασίας, των κοινωνικών επιστημών, των ανθρωπιστικών επιστημών και τη γηγενή γνώση και συνδέει ανθρώπους και δομές για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της ζωής αλλά και να ενισχύσει την ευημερία τους. Ο παραπάνω ορισμός μπορεί να διευρυνθεί σε εθνικό ή/και σε περιφερειακό επίπεδο»(ifsw.org).

Οι πρώτες προσπάθειες να δομηθεί η κοινωνική πρόνοια και κατά συνέπεια η κοινωνική εργασία, φαίνεται να ξεκινούν την περίοδο 1601 με 1834 μέσω των νόμων της φτώχειας που θεσπίστηκαν στην Αγγλία και υποχρέωναν τους φτωχούς σε εργασία, με στόχο την εξάλειψη της επαιτείας. Έπειτα, το 1800, οι φιλικές επισκέπτριες δημιουργήθηκαν από γυναίκες μεσαίας τάξης στην Αγγλία και στην Αμερική, με σκοπό τη παροχή βοήθειας σε άπορες οικογένειες. Στη συνέχεια, το 1870, εμφανίστηκαν οι πρώτες φιλανθρωπικές οργανώσεις με την βοήθεια των φιλικών επισκεπτών. Εκείνη τη περίοδο η αγγλική γλώσσα είχε θεσπιστεί ως διεθνής, γεγονός που βοήθησε στην εξάπλωση της επιστήμης σε όλη την Ευρώπη. Το 1898, η κοινωνική εργασία διέρχεται στον τομέα της εκπαίδευσης και ιδρύεται η Σχολή Φιλανθρωπίας της Νέας Υόρκης με διάρκεια σπουδών έξι εβδομάδες, ως και το 1910 που έγινε διετής. Αντίστοιχα, το 1902 στην Αγγλία δημιουργούνται οι πρώτες σχολές κοινωνικής πρόνοιας. Μέχρι το 1919 είχαν δημιουργηθεί δεκαεφτά (17) σχολές κοινωνικής εργασίας. Αμερικάνοι εμπειρογνώμονες μεταλαμπάδευσαν την αξία της κοινωνικής εργασίας στην Ευρώπη και συντόνισαν την ίδρυση σχολών για την εκπαίδευση κοινωνικών λειτουργών. Οι παραπάνω χρονολογίες αφορούν το φιλανθρωπικό και το μεταφιλανθρωπικό στάδιο της κοινωνικής εργασίας (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006. Καλλινικάκη, 2011. Καλλινικάκη, 1998).

Η πρώιμη εφαρμογή της κοινωνικής εργασίας έγινε από την Jane Addams στη πρωτοβουλία που είναι γνωστή ως η Κίνηση Κοινωνικής Αποκατάστασης. Αυτό το κίνημα είχε ως σκοπό να παρέχει σίτιση,

στέγαση και υποστήριξη σε εργάτες και μετανάστες που οδηγούνταν στα αστικά κέντρα λόγω της βιομηχανικής επανάστασης. Έτσι δημιουργήθηκαν στέγες και οίκοι γειτονίας, όπου το προσωπικό που εργαζόταν εκεί εντόπιζε τα προβλήματα, βοηθούσε στην επίλυση τους και παράλληλα οργάνωνε ομάδες αλφαριθμητισμού και ψυχαγωγίας. Οι δύο πρώτες στέγες ήταν αυτές του ToynbeeHall στο Λονδίνο και του Hall-House στο Σικάγο. Η αναγνώριση της κοινωνικής εργασίας ως επάγγελμα ήρθε με την ανάγκη δημιουργίας κοινωνικών υπηρεσιών στο τομέα της υγείας. Ο Γάλλος βιολόγος Charles- Albert- Leon υπήρξε ο πρώτος που συνέστησε Πρότυπα Ιατρεία για τη φυματίωση το 1901, όπου περιέλαβαν κοινωνικές υπηρεσίες. Το 1914 ιδρύθηκε η πρώτη κοινωνική υπηρεσία στο Ψυχιατρείο Στοκχόλμης και έκτοτε η ίδρυση κοινωνικών υπηρεσιών σε νοσοκομεία γνώρισε ταχεία εξάπλωση στην Ευρώπη (Καλλινικάκη, 2011).

Ένα σημαντικό στάδιο στην ανάπτυξη της κοινωνικής εργασίας, είναι αυτό της ανάπτυξης των ψυχοκοινωνικών λειτουργιών του ατόμου, το οποίο διήρκησε από το 1920 έως το 1960. Αποτέλεσε κομβικό σημείο στην εξέλιξη της επιστήμης, καθώς διαμορφώθηκαν οι βασικοί της μέθοδοι. Η κοινωνική εργασία με άτομο, η κοινωνική εργασία με οικογένεια και η κοινωνική εργασία με κοινότητα αποτέλεσαν τις τρεις βασικές μεθόδους άσκησης του επαγγέλματος έως και σήμερα, με σκοπό την ανάπτυξη των ψυχοκοινωνικών λειτουργιών. Από το 1960 έως και το 1970 σε πολλές δυτικές κοινωνίες συγκροτούνταν το κράτος πρόνοιας, όπου και συμπεριλάμβανε την κοινωνική εργασία, ώστε να υλοποιηθούν ορισμένοι στόχοι του. Παρεμβάσεις κοινωνικής εργασίας πραγματοποιήθηκαν σε πολλές χώρες, ύστερα από τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, γεγονός που οδήγησε στην αναγνώριση του επαγγέλματος. Αντίθετα στις Ανατολικές χώρες η κοινωνική εργασία καθυστέρησε να καθιερωθεί ως επάγγελμα λόγω των κομμουνιστικών καθεστώτων. Πιο συγκεκριμένα στη Ρωσία η κοινωνική εργασία εισήχθη σαν επάγγελμα και σαν αντικείμενο εκπαίδευσης το 1991, μετά την κατάρρευση του κουμμουνισμού. (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006. Καλλινικάκη, 2011).

Τέλος, στη σύγχρονη εποχή οι παρεμβάσεις της κοινωνικής εργασίας προλαμβάνουν και αντιμετωπίζουν:

- ο Τη φτώχεια, την ανεργία και τον κοινωνικό αποκλεισμό.

- Τον ρατσισμό και τις διακρίσεις.
- Τις ανισότητες στη στέγαση, στην εκπαίδευση και στην υγεία.
- Τις εξαρτήσεις.
- Την κακοποίηση και εκμετάλλευση.
- Την παραβατικότητα και εγκληματικότητα.
- Την κοινωνική και κοινοτική ανάπτυξη (Καλλινικάκη, 2011).

Οι παροχές της κοινωνικής εργασίας φαίνεται να είναι αντίστοιχες με τα τρία μοντέλα αντιμετώπισης των κοινωνικών προβλημάτων, το ελλειμματικό, το θεσμικό και το αναπτυξιακό. Πιο συγκεκριμένα, το ελλειμματικό, όπου παρέχεται βοήθεια στους αναξιοπαθούντες, το θεσμικό, όπου δίνεται βαρύτητα στη προσαρμογή και αποκατάσταση των ατόμων στις συνθήκες που επικρατούν και το αναπτυξιακό, όπου προσπαθεί να επιτύχει την αλλαγή για την ευημερία του πληθυσμού (Καλλινικάκη, 2011).

Στο συγκεκριμένο υποκεφάλαιο έγινε μία συνοπτική αναφορά στην γέννηση και εξέλιξη της κοινωνικής εργασίας από τον 19^ο έως 20^ο αιώνα. Η ιστορική αναδρομή αφορούσε χώρες της Ευρώπης και της Αμερικής. Επίσης, αναφέρθηκαν οι παρεμβάσεις και οι παροχές του επαγγέλματος.

2.2 Αρχές και αξίες της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί πέρα από τις γνώσεις που πρέπει να κατέχουν για τον τρόπο άσκησης της κοινωνικής εργασίας, χρειάζεται να λαμβάνουν υπόψη τις αρχές και τις αξίες του επαγγέλματος. Οι αρχές και οι αξίες αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της άσκησης του επαγγέλματος, καθώς έχουν κατευθυντήριο ρόλο και οριοθετούν την δράση του. Πολλές φορές είναι δύσκολο να ακολουθηθούν από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς για διάφορους λόγους με αποτέλεσμα να προκύπτουν ηθικά διλήμματα. Το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας επηρεάζεται από τις αξίες και τις αρχές, του ατόμου, της ομάδας ή της κοινότητας με τα οποία συνεργάζεται ο κοινωνικός

λειτουργός, καθώς και της οργάνωσης που εκπροσωπεί. Επίσης, κατευθύνεται από τις αρχές και τις αξίες του ίδιου του επαγγελματία, της κοινωνίας, όπου η κοινωνική εργασία ασκείται και τη δεοντολογία του επαγγέλματος. Στη προσπάθεια κατανόησης των δύο όρων, έχουν διατυπωθεί αρκετοί ορισμοί (Shulman, 1992. Adams, Dominelli, Payne, 1998. Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006).

Αρχικά, θα γίνει αναφορά στις αξίες και στην συνέχεια στις αρχές της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας.

Ο σκοπός των αξιών της κοινωνικής εργασίας, είναι η παροχή ενός συνόλου από αρχές, όπου ο κοινωνικός λειτουργός έχει την δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσει. Με αυτό τον τρόπο ο επαγγελματίας μπορεί να συνεργαστεί με τους εξυπηρετούμενους, στηριζόμενος σε έναν ηθικό κώδικα. Οι αξίες του επαγγέλματος καθορίζουν την επαγγελματική του συμπεριφορά, διατηρούν την επαγγελματική του ταυτότητα και προστατεύουν τα δικαιώματα των εξυπηρετούμενων. Σκοπό επίσης, αποτελεί η εστίαση στην συμπεριφορά του κοινωνικού λειτουργού απέναντι στους εξυπηρετούμενους, στο ρόλο της κοινωνικής εργασίας ως επάγγελμα και στο ρόλο της κοινωνικής εργασίας στην κοινωνία, στην πολιτική φιλοσοφία και στη πολιτική κοινωνιολογία. Επιπρόσθετα, οι αξίες καθοδηγούν τον επαγγελματία στην επαφή μεταξύ της κοινωνικής εργασίας και του νόμου, στην κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των κοινωνικών οργανώσεων, καθώς και στην επιρροή που ασκούν αυτές στον ίδιο (Adams et al., 1998. Parrott, 2006).

Σύμφωνα με τους Pierson και Thomas (2010), αξίες ορίζονται τα ηθικά πρότυπα ή οι αρχές που ενισχύουν τις πεποιθήσεις και τις συμπεριφορές των ατόμων, των οικογενειών, των ομάδων, των κοινοτήτων, των πολιτιστικών, εθνικών και θρησκευτικών ομάδων, των πολιτικών και κοινωνικών οργανώσεων συμπεριλαμβανομένων και των επαγγελματιών. Ακόμη, η Pumphrey όπως αναφέρεται στο Johnson (1998), ορίζει τις αξίες ως συγκεκριμένες συμπεριφορές που προτιμούν να ακολουθούν άτομα και κοινωνικές ομάδες. Οι αξίες διαχωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες, στις υπέρτατες αξίες (ultimate values), στις πλησιέστερες στο άτομο αξίες (proximate values) και στις οργανικές αξίες (instrumental values) (Pierson, Thomas, 2010. Johnson, 1998).

Η πρώτη περιλαμβάνει τις πιο αφηρημένες αξίες και αυτές που φαίνεται να γίνονται ευκολότερα αποδεκτές από μεγάλο μέρος του πληθυσμού. Μερικές από αυτές, είναι η ελευθερία, η ανθρώπινη αξιοπρέπεια, η πρόοδος και η δικαιοσύνη. Η δεύτερη κατηγορία αναφέρεται στις αξίες που καθορίζονται από το ίδιο το άτομο και του επιτρέπουν να λειτουργεί με οποιοδήποτε τρόπο θεωρεί κατάλληλο. Το δικαίωμα στην άμβλωση, είναι ένα παράδειγμα αυτής της αξίας, καθώς η απόφαση εξαρτάται από το ίδιο το άτομο, τα πιστεύω του και τις προκαταλήψεις που πιθανό να έχει. Η συγκεκριμένη κατηγορία αφορά αξίες που δεν είναι κοινά αποδεκτές και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία διαφωνιών. Η τρίτη κατηγορία αφορά τις αξίες που σχετίζονται με τον τρόπο συμπεριφοράς του ατόμου, όπως είναι η εντιμότητα, η ειλικρίνεια, η υπακοή και άλλα προσωπικά χαρακτηριστικά. Οι αξίες αυτές μπορεί να είναι θετικές ή αρνητικές και είναι δύσκολο να διαφοροποιηθούν (Johnson, 1998).

Το κίνημα της ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας τις δεκαετίες 1960 και 1970, βασίστηκε στις ταξικές συγκρούσεις που εμφανίζονταν στις καπιταλιστικές κοινωνίες. Το κίνημα αυτό άσκησε κριτική στον τρόπο λειτουργίας της κοινωνικής εργασίας, καθώς θεωρούσε ότι αναπαρήγαγε τις ταξικές ανισότητες. Αργότερα, αυτή η ιδέα αναπτύχθηκε και διευρύνθηκε από φεμινιστικά και αντιρατσιστικά κινήματα και ενισχύθηκε από εξυπηρετούμενους με προβλήματα αναπηρίας, ψυχικής υγείας και γήρατος. Οι αξίες βασίστηκαν στη σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο, ανέπτυξαν μία κατάλληλη πρακτική βασιζόμενη στις αρχές και επικεντρώθηκαν στην ατομικότητα των εξυπηρετούμενων. Σύμφωνα με τους Biestek, Timms και Butrym όπως αναφέρεται στον Parrott(2006), υπάρχουν ορισμένες αξίες που είναι καθολικές και μπορούν να εφαρμοστούν σε όλα τα επίπεδα της κοινωνικής εργασίας(Parrott, 2006). Είναι σημαντικό να αναλυθούν οι παρακάτω αξίες:

Αποδοχή και σεβασμός της μοναδικότητας του ατόμου. Οι επαγγελματίες χρειάζεται να αντιμετωπίζουν το άτομο ως μια μοναδική οντότητα ανεξάρτητα από το φύλο, την φυλή, την καταγωγή, την κοινωνικοοικονομική κατάσταση και τις πεποιθήσεις του. Αυτές οι αξίες, πραγματοποιούνται μέσω της άσκησης της κοινωνικής εργασίας, καθώς οι

κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν τους εξυπηρετούμενους με αξιοπρέπεια και σεβασμό.

Μη κριτική στάση. Η συγκεκριμένη αξία συνδέεται με την προηγούμενη και συμπληρώνει την ανάγκη για σεβασμό και την αποφυγή κριτικών σχολίων στην επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο.

Εξατομίκευση. Αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο επαγγελματίας χρειάζεται να αντιμετωπίζει το άτομο, ως μια μοναδική οντότητα και να μην το κατηγοριοποιεί.

Έλεγχος συναισθηματικής εμπλοκής. Ο κοινωνικός λειτουργός οφείλει να αποστασιοποιείται από τη συναισθηματική κατάσταση και τα θέματα του εξυπηρετούμενου και να μην εμπλέκεται σε αυτά.

Εμπιστευτικότητα. Είναι σημαντικό η επαγγελματική σχέση να χαρακτηρίζεται από εμπιστοσύνη και εχεμύθεια.

Αυτοδιάθεση. Ο κοινωνικός λειτουργός παροτρύνει το άτομο να λάβει αποφάσεις για την επίλυση των προβλημάτων που το αφορούν. Καθοδηγεί το άτομο, το βοηθά να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες που υπάρχουν και το ενθαρρύνει να ανακαλύψει τις πιθανές πηγές βοήθειας. Είναι σημαντικό να σημειωθεί, ότι οποιαδήποτε απόφαση παρθεί, χρειάζεται να μην φέρει αρνητικό αντίκτυπο, όχι μόνο στο ίδιο το άτομο αλλά και στο οικογενειακό και κοινωνικό του περίγυρο. Ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν οι κοινωνικές οργανώσεις και η θέση εξουσίας που παρέχουν στον κοινωνικό λειτουργό, δυσκολεύουν την εφαρμογή της συγκεκριμένης αξίας.

Έκφραση συναισθημάτων. Ο επαγγελματίας ενισχύει τον εξυπηρετούμενο να εξωτερικεύσει τα θετικά ή αρνητικά του συναισθήματα για την υπάρχουσα κατάσταση.

Εμπιστοσύνη στη προσωπική αλλαγή. Ιδιαίτερη σημασία πρέπει να δίνεται στις δυνατότητες του εξυπηρετούμενου και όχι στις αδυναμίες του. Οι επαγγελματίες χρειάζεται να πιστέψουν στην ικανότητα του κάθε ατόμου για αλλαγή και ανάπτυξη με προορισμό τα προσωπικά και κοινωνικά ιδανικά (Parrott, 2006. Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006).

Είναι σημαντικό να γίνει αναφορά σε κάποιες ακόμα αξίες του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού. Οι επαγγελματικές σχέσεις, θα ήταν καλό να βασίζονται στην ατομική αξία και στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια και να προάγουν την αμοιβαία συμμετοχή στην αποδοχή, την εμπιστευτικότητα,

την ειλικρίνεια και την υπεύθυνη επίλυση των συγκρούσεων. Επίσης, οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να σέβονται το δικαίωμα των εξυπηρετούμενων να επιλέγουν τις κοινωνικές υπηρεσίες με τις οποίες θα συνεργάζονται, καθώς και να συμμετέχουν στην διαδικασία επίλυσης των προβλημάτων τους. Οι επαγγελματίες συμβάλλουν στην καλύτερη ποιότητα παροχής υπηρεσιών με στόχο να ανταποκριθούν στις ανθρώπινες ανάγκες. Τέλος, οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους πελάτες, για τη συνεχή ανάπτυξη της γνώσης και των δεξιοτήτων του επαγγέλματος (Shulman, 1992).

Στη βιβλιογραφική μελέτη έγινε φανερό η διαφορά μεταξύ των δύο όρων, αξιών και αρχών. Οι αξίες ασκούν επιρροή τόσο στη λήψη αποφάσεων όσο και στη πρακτική εφαρμογή τους. Θεωρούνται πεποιθήσεις που δεν είναι απαραίτητο να επαληθευθούν, όμως λειτουργούν ως κατευθύνσεις στην άσκηση του επαγγέλματος. Επιπλέον, αντιπροσωπεύουν κοινωνικές νόρμες, είναι προσωπικές, υποκειμενικές, βασίζονται στο συναίσθημα και εύκολα αμφισβητούνται. Από την άλλη πλευρά, οι αρχές είναι απρόσωπες, αντικειμενικές, μπορούν να τεκμηριωθούν και θεωρούνται αυτονόητες. Ακόμη, η μη τήρηση τους, επιφέρει μια σειρά από συνέπειες με αποτέλεσμα τα άτομα να συμπεριφέρονται με συγκεκριμένο τρόπο για να τις αποφύγουν. Η διαφορά μεταξύ των αξιών και των αρχών μπορεί να είναι μικρή, αλλά χρειάζεται ο κάθε επαγγελματίας να συνδυάζει τις προσωπικές του αξίες με τις γενικές αρχές (Δημοπούλου- Λαγωνίκα, 2006. Lander, 2010).

Οι αρχές αποτελούν ουσιαστικό κανόνα σε ένα σύστημα πεποιθήσεων και την βάση του ηθικού διαλογισμού. Λειτουργούν ως πρότυπα συμπεριφοράς, από τα οποία εξαρτώνται οι αποφάσεις των ατόμων. Προέρχονται από ψυχολογικούς, αναπτυξιακούς και κοινωνικούς παράγοντες και στηρίζονται στο φρόνιμα πως, η ανάπτυξη και η αλλαγή του ατόμου επηρεάζονται από την εξέλιξη του (Banks, 1995. Παπαϊωάννου, 2008).

Αξίζει να αναφερθεί, η διάκριση μεταξύ της αρχής και του κανόνα. Ο σκοπός των αρχών είναι ευρύτερος και μπορεί να εφαρμοστεί σε μεγάλη κλίμακα ατόμων και σε αρκετές περιστάσεις, για παράδειγμα το δικαίωμα των ατόμων στην αυτοδιάθεση. Αντίθετα, ο σκοπός των κανόνων είναι

περισσότερο ειδικός και περιορισμένος, για παράδειγμα ο σεβασμός στο δικαίωμα των εξυπηρετούμενων να έχουν πρόσβαση στα αρχεία τους (Banks, 1995).

Όσον αφορά την επαγγελματική σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο, είναι σημαντικό να εφαρμόζονται ορισμένες αρχές. Ο Biestek στα τέλη της δεκαετίας του 1950, δημιούργησε μία λίστα που συμπεριλάμβανε αρχές, οι οποίες λειτούργησαν ως θεμέλιο για την δημιουργία νέων τροποποιημένων αρχών. Από τότε μέχρι και σήμερα εφαρμόζονται στην επιστήμη της κοινωνικής εργασίας, καθώς χρησιμοποιούνται από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Η λίστα του Biestek περιελάμβανε τις εξής αρχές (Banks, 1995).

- § Εξατομίκευση. Η αναγνώριση της μοναδικότητας του κάθε εξυπηρετούμενου, βασισμένη στο δικαίωμα του ατόμου να αντιμετωπίζεται όχι απλά ως ένας άνθρωπος, αλλά ως άνθρωπος με συγκεκριμένη προσωπικότητα.
- § Σκόπιμη έκφραση συναισθημάτων. Η κατανόηση της ανάγκης των εξυπηρετούμενων να εκφράζουν τα συναισθήματα τους ελεύθερα είτε αυτά είναι θετικά, είτε αρνητικά. Ο επαγγελματίας χρειάζεται να ακούει το άτομο με προσοχή, δίχως να το κατακρίνει και να το ενθαρρύνει όταν κρίνεται απαραίτητο.
- § Έλεγχος συναισθηματικής εμπλοκής. Η ευαισθησία του κοινωνικού λειτουργού απέναντι στα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου, η κατανόηση των συναισθημάτων και η σκόπιμη, κατάλληλη αντιμετώπιση αυτών.
- § Αποδοχή. Ο επαγγελματίας χρειάζεται να αντιλαμβάνεται και να αντιμετωπίζει τους εξυπηρετούμενους με τις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους, τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα τους και να κατανοεί την έμφυτη αξιοπρέπεια και προσωπική αξία των εξυπηρετούμενων.
- § Μη επικριτική στάση. Ο κοινωνικός λειτουργός θα ήταν βοηθητικό να μην χαρακτηρίζει τον εξυπηρετούμενο ως «ένοχο» ή «αθώο» και να μην του αναλογεί ευθύνες για τις αιτίες των προβλημάτων του. Ωστόσο, οι αποφάσεις, τα

πρότυπα και οι πράξεις, μπορούν να δεχτούν την κριτική του επαγγελματία.

§ Αυτοπροσδιορισμός του εξυπηρετούμενου. Είναι η αναγνώριση του δικαιώματος και της ανάγκης του εξυπηρετούμενου να μπορεί να πάρει αποφάσεις για το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Καθήκον του επαγγελματία είναι ο σεβασμός της ανάγκης του ατόμου και η ενεργοποίηση του με σκοπό τον αυτοπροσδιορισμό του. Όμως, το δικαίωμα των εξυπηρετούμενων για αυτοπροσδιορισμό περιορίζεται από την δική τους ικανότητα για θετική και εποικοδομητική λήψη αποφάσεων από το αστικό και ηθικό δίκαιο, καθώς και από τον τρόπο λειτουργίας των υπηρεσιών.

§ Εμπιστευτικότητα. Σχετίζεται με την διατήρηση μυστικών πληροφοριών του εξυπηρετούμενου, οι οποίες αποκαλύπτονται στην επαγγελματική σχέση. Ο Biestek χαρακτηρίζει την εμπιστευτικότητα ως ένα βασικό δικαίωμα των εξυπηρετούμενων και ως μια ηθική υποχρέωση των κοινωνικών λειτουργών (Banks, 1995).

Επιπλέον, στη λίστα μπορούν να προστεθούν ακόμη έξι θεμελιώδεις αρχές, οι οποίες είναι, η *αξιοπιστία*, η *τιμιότητα* και η *προσωπική ακεραιότητα*, οι οποίες αποτελούν την βάση όλων των αρχών. Η *ευθύνη για τον εαυτό*, αφορά τον χαρακτήρα του κάθε ατόμου που διαμορφώνεται καθημερινά. Η *ελευθερία της σκέψης και της επιλογής*, είναι η δυνατότητα του ατόμου να σκέφτεται χωρίς περιορισμούς και να έχει ελεύθερη βούληση. Η *δικαιοσύνη*, είναι σημαντική αρχή, καθώς οι εξυπηρετούμενοι αισθάνονται, ότι αντιμετωπίζονται ισότιμα και δέχονται δίκαιη μεταχείριση. Ο *σεβασμός και η φροντίδα για τους άλλους*, είναι δύο αρχές οι οποίες πηγάζουν από την δημιουργία μιας ειλικρινής και γνήσιας σχέσης. Τέλος, ο *σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας*, είναι βασικές αρχές που συντελούν στην μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων (Lander, 2010).

Στη πιο πρόσφατη βιβλιογραφία γίνεται αναφορά στις αρχές που προκύπτουν, όχι μόνο από την σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον

εξυπηρετούμενο αλλά και από άλλους παράγοντες. Οι παράγοντες αυτοί συσχετίζονται με την υπηρεσία που εργάζεται ένας κοινωνικός λειτουργός, με τους νομικούς περιορισμούς που πιθανόν να υπάρχουν και με απώτερο σκοπό την ευημερία του κοινωνικού συνόλου. Με αφορμή τους παραπάνω παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τις ενέργειες του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού, προκύπτει η θεωρία του ωφελιμισμού(utilitarianism). Η θεωρία της ωφελιμότητας δεν αφορά την ικανότητα του ατόμου για ορθολογική σκέψη, η οποία θα του παρέχει τη δυνατότητα να αποφασίσει το κατάλληλο τρόπο δράσης, αλλά την έμφυτη ικανότητα του ατόμου να αναζητά την ευχαρίστηση και να αποφεύγει τον πόνο. Επίσης, η θεωρία του ωφελιμισμού συνδέεται με την στάση του κοινωνικού λειτουργού, όπου οφείλει να λαμβάνει υπόψη τις συνέπειες των πράξεων του και να σταθμίζει πότε μία ενέργεια θα είναι λιγότερο επιβλαβής και περισσότερο ωφέλιμη για τον εξυπηρετούμενο. Επίσης, ποια δράση θα είναι ωφέλιμη για μεγαλύτερο πληθυσμό και κατά πόσο οι πόροι που θα χρησιμοποιηθούν θα φέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα (Banks,1995.Parrott, 2006).

Μέσω αυτής της θεωρίας προέκυψαν, δύο αρχές. Η αρχή της δικαιοσύνης, όπου προάγει το καλό ευρύτερα και όσο το δυνατόν δικαιότερα και η αρχή της ωφελιμότητας, που προωθεί το γενικό καλό. Τέλος, χρειάζεται να σημειωθεί ότι προσεγγίσεις που ήταν ρητά ωφελιμιστικές, δεν αναπτύχθηκαν ολοκληρωμένα στην κοινωνική εργασία και αυτό οφείλεται στο γεγονός, ότι οι συγκεκριμένες προσεγγίσεις δεν έδιναν βαρύτητα στη σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο (Banks, 1995).

Στο συγκεκριμένο υποκεφάλαιο, πραγματοποιήθηκε η ανάλυση των αξιών και των αρχών του επαγγέλματος. Ακόμη ερμηνεύτηκαν οι δύο έννοιες και αναλύθηκαν περαιτέρω, με σκοπό να κατανοηθεί η σημαντικότητα της ύπαρξης των αρχών και των αξιών στην επιστήμη της κοινωνικής εργασίας.

Δεξιότητες του επαγγελματία κοινωνικούλειτουργού

Οι δεξιότητες του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού, συνδέονται με τις γνώσεις, τις αρχές και τις αξίες, που είναι απαραίτητες για την παροχή βοήθειας στους εξυπηρετούμενους. Δεξιότητα ορίζεται ως μία σύνθετη οργάνωση της συμπεριφοράς (σωματικής ή λεκτικής), που αναπτύχθηκε μέσω της μάθησης και κατευθύνεται προς ένα συγκεκριμένο στόχο ή επικεντρώνεται σε μια συγκεκριμένη δραστηριότητα. Επίσης, με τον όρο αυτό, χαρακτηρίζεται το σύνολο όλων των δραστηριοτήτων του κοινωνικού λειτουργού όχι μόνο με άτομα (μίκρο-επίπεδο), αλλά και με κοινότητες (μάκρο-επίπεδο), στη κοινωνική δικαιοσύνη, στην κοινωνική έρευνα, στην εποπτεία και την εκπαίδευση (Johnson, 1995. Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2009).

Σύμφωνα με τους Baer και Federico, όπως αναφέρεται στον Johnson(1995), οι βασικές δεξιότητες των επαγγελματιών μπορούν να διαχωριστούν σε τέσσερις κατηγορίες. Η πρώτη περιλαμβάνει τις δεξιότητες για συγκέντρωση και εκτίμηση των πληροφοριών, η δεύτερη αναφέρεται στην ανάπτυξη της προσωπικότητας του επαγγελματία. Επιπρόσθετα, η τρίτη κατηγορία αφορά τις δεξιότητες που χρησιμοποιούνται στην πρακτική άσκηση με άτομα, ομάδες και κοινότητες και τέλος η τέταρτη εστιάζει στις δεξιότητες αξιολόγησης του επαγγελματία. Ένας ακόμη διαχωρισμός παρουσιάζεται στις δραστηριότητες του κοινωνικού λειτουργού, όπου είναι οι άμεσες και οι έμμεσες. Οι άμεσες, αφορούν την αντιμετώπιση ψυχοκοινωνικών προβλημάτων που εμφανίζεται στις πληθυσμιακές ομάδες στόχου. Εμπεριέχουν τη συγκέντρωση πληροφοριών, τη διαμεσολάβηση, το σχεδιασμό δράσης, την συμβουλευτική των εξυπηρετούμενων και άλλες δραστηριότητες. Οι έμμεσες, συσχετίζονται με τις διαδικασίες που έχουν ως σκοπό να ωφελήσουν τους εξυπηρετούμενους. Δεν επικεντρώνονται στις πληθυσμιακές ομάδες, αλλά στον προγραμματισμό, στον συντονισμό των κοινωνικών υπηρεσιών, στην εποπτεία και στην εκπαίδευση. Οι δραστηριότητες είτε είναι άμεσες, είτε έμμεσες εκφράζονται μέσω των δεξιοτήτων (Johnson, 1995. Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2009).

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες συσχετίζονται με την λεκτική ή μη λεκτική επικοινωνία, την ενσυναίσθηση, την έκφραση συναισθημάτων και τη σωστή χρήση της γλώσσας. Η επικοινωνία είναι ένα βασικό εργαλείο, το

οποίο χρησιμοποιείται από τον κοινωνικό λειτουργό για τη συλλογή πληροφοριών σε όλα τα επίπεδα δράσης του (άτομο, ομάδα, κοινότητα). Ουσιαστικά, η επικοινωνία αποτελεί τη βάση όλων των δεξιοτήτων του επαγγέλματος. Η δεξιότητα αυτή, λειτουργεί σε λεκτικό ή μη λεκτικό επίπεδο. Το πρώτο επίπεδο αναφέρεται στα εμφανή μηνύματα, δηλαδή στις λέξεις, ενώ το δεύτερο αφορά τα μεταεπικοινωνιακά μηνύματα, όπως η στάση του σώματος, οι χειρονομίες και ο τόνος της φωνής. Η ενσυναίσθηση, είναι η συναισθηματική επικοινωνία με ένα άλλο άτομο, είναι η προσπάθεια του επαγγελματία να αντιληφθεί τα βιώματα του ατόμου, τα συναισθήματα του, τις αξίες και τον τρόπο σκέψης του. Η δεξιότητα που αναφέρεται στη σωστή χρήση της γλωσσάς, περιλαμβάνει την ικανότητα του κοινωνικού λειτουργού να επιλέξει τον κατάλληλο τρόπο επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο, ώστε να έχει την δυνατότητα να συζητήσει μαζί του και για καταστάσεις που πιθανόν να του προκαλέσουν δυσάρεστα συναισθήματα (McLeod, 2003. Beckett, 2006. Miller, 2006. Adams et al., 2009).

Επιπρόσθετα, οι προσωπικές πεποιθήσεις και συμπεριφορές αποτελούν ένα σημαντικό πεδίο δεξιοτήτων, το οποίο αφορά την δυνατότητα υπεράσπισης των πεποιθήσεων του ίδιου του επαγγελματία. Ακόμη, σχετίζεται με την αποδοχή των άλλων, την πίστη στην αλλαγή, καθώς και τον σεβασμό των αξιών τόσο του επαγγελματία όσο και του εξυπηρετούμενου. Η αυτοαντίληψη (self-concept) αφορά το σύνολο των πεποιθήσεων και των στάσεων που δημιουργεί το άτομο για τον εαυτό του. Η αυτοαντίληψη και η αυτοεκτίμηση είναι δυο έννοιες που σχετίζονται με την αυτογνωσία, η πρώτη αντιπροσωπεύει το γνωστικό και η δεύτερη το συναισθηματικό επίπεδο του ατόμου. Η απόκτηση της δεξιότητας της αυτοαντίληψης μπορεί να προέλθει μέσω της εκπαίδευσης, της επαγγελματικής εμπειρίας και της εποπτείας, αλλά προϋποθέτει τη συνεχή διερεύνηση του πραγματικού εαυτού (McLeod, 2003. Δημοπούλου-Λαγωνικά, 2006).

Μια ακόμη κατηγορία δεξιοτήτων ενός επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού είναι αυτή της ανάλυσης. Ο επαγγελματίας είναι σημαντικό να μπορεί να κατανοεί το πρόβλημα του εξυπηρετούμενου, να αφομοιώνει πληροφορίες που αφορούν το άτομο, να τις εκτιμά να τις αξιολογεί, ώστε

στην συνέχεια να προχωρήσει στην επίλυση του προβλήματος του. Επιπλέον, οι επαγγελματίες χρειάζεται να είναι οργανωτικοί, να θέτουν προτεραιότητες, να αναλαμβάνουν και να διαχειρίζονται διάφορες αρμοδιότητες. Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται σωστή διαχείριση του χρόνου, προκειμένου να αποφευχθεί η επαγγελματική εξουθένωση. Η επαγγελματική εξουθένωση (burnout) παρατηρείται συχνά στους επαγγελματίες και μπορεί να αποφευχθεί μέσω της αλληλοϋποστήριξης με τους συναδέλφους, μέσω της εποπτείας, της εκπαίδευσης και των σεμιναρίων (McLeod, 2003. Δημοπούλου-Λαγωνικά, 2006. Beckett, 2006).

Βασική δεξιότητα αποτελεί η διαχείριση των συναισθημάτων. Ο χειρισμός των συναισθημάτων αφορά τόσο τον επαγγελματία, όσο και τους εξυπηρετούμενους. Ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να έχει την ικανότητα να υπομένει δυσάρεστα συναισθήματα και να παραμένει ψύχραιμος σε καταστάσεις άγχους και πίεσης. Η διαχείριση του άγχους, θεωρείται κρίσιμο σημείο, καθώς οι παράγοντες που το προκαλούν προέρχονται από το ίδιο το επαγγελματικό περιβάλλον. Ο επαγγελματίας θα ήταν καλό για την αντιμετώπιση του άγχους, να αναπτύξει μηχανισμούς καιπιθανά να αναζητήσει συμβουλευτική υποστήριξη. Επιπρόσθετα, χρειάζεται να βοηθά τους εξυπηρετούμενους να χειριστούν τα δικά τους συναισθήματα και προβλήματα (McLeod, 2003. Δημοπούλου-Λαγωνικά, 2006. Beckett, 2006).

Η δεξιότητα της προσεκτικής ακρόασης χρησιμοποιείται κυρίως κατά την διάρκεια των συνεντεύξεων με τους εξυπηρετούμενους. Η δεξιότητα αυτή βοηθά τον κοινωνικό λειτουργό να κατανοήσει με ακρίβεια τα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου, να ανακεφαλαιώσει σωστά τα όσα έχουν ειπωθεί, καθώς και να παρέχει μια κατάλληλη ανατροφοδότηση στον εξυπηρετούμενο. Η ανατροφοδότηση λειτουργεί θετικά και για τις δυο πλευρές, καθώς από την μια ο κοινωνικός λειτουργός επιβεβαιώνει τα όσα ειπώθηκαν, ενώ από την άλλη ο εξυπηρετούμενος αισθάνεται ότι τον καταλαβαίνουν. Η προσεκτική στάση του σώματος, η κλίση του προς τα μπροστά και η επαφή με τα μάτια, προδίδουν την προσεκτική ακρόαση του κοινωνικού λειτουργού στον εξυπηρετούμενο (Kadushin, 1997).

Μια ακόμη γενική δεξιότητα είναι αυτή της έκφρασης γραπτού και προφορικού λόγου. Η σωστή έκφραση στο γραπτό λόγο, αποτελεί βασικό κομμάτι της εργασίας του κοινωνικού λειτουργού, καθώς είναι απαραίτητο

μέσο για την δημιουργία εκθέσεων, παραπεμπτικών εγγράφων και γραπτών κειμένων. Λειτουργεί βοηθητικά για τον επαγγελματία η ικανότητα να εκφράζεται ξεκάθαρα στον γραπτό του λόγο. Εξίσου σημαντική είναι και η δεξιότητα του προφορικού λόγου σε περιπτώσεις συνεδριών, παραπομπής περιστατικών ακόμη και σε δικαστικές καταθέσεις. Οι παραπάνω δεξιότητες αναπτύσσονται σταδιακά μέσω της εκπαίδευσης και της επαγγελματικής εμπειρίας και πιθανά φανερώνουν τη προσωπικότητα του επαγγελματία (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006.Becket, 2006).

Τέλος, αξίζει να γίνει αναφορά στην κριτική στάση που χρειάζεται να τηρεί ο επαγγελματίας, έτσι ώστε να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των τεχνικών, των μεθόδων και των παρεμβάσεων του. Η κριτική αυτή μέσω των αξιολογικών εντύπων και της εποπτείας μπορεί να επιφέρει την βελτίωση στην αποδοτικότητα του επαγγελματία. Οι κοινωνικοί λειτουργοί σε συνεργασία με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων (ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι, ψυχίατροι, ιατροί) αναπτύσσουν δεξιότητες διεπιστημονικής συνεργασίας, οι οποίες συντελούν στην καλύτερη αντιμετώπιση και επίλυση των δυσκολιών των εξυπηρετούμενων. Η διεπιστημονική συνεργασία απαιτεί τον συνδυασμό πολλών δεξιοτήτων και χρειάζεται ο κάθε επαγγελματίας να έχει αυτεπίγνωση, αυτοδιαχείριση και να χειρίζεται τα συναισθήματα του για την αποφυγή του ανταγωνισμού μεταξύ των συναδέλφων (Δημοπούλου-Λαγωνίκα,2006).

Η συνέντευξη αποτελεί μια ειδική δεξιότητα διαπροσωπικής επικοινωνίας, είναι μια επίσημη συζήτηση μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου, η οποία έχει ως στόχο την αναζήτηση των θεμάτων και των προβλημάτων του εξυπηρετούμενου με σκοπό την εκτίμηση τους. Οι γενικοί σκοποί των συνεντεύξεων στην επιστήμη της κοινωνικής εργασίας είναι η πληροφόρηση για την πραγματοποίηση μιας κοινωνικής μελέτης, η εκτίμηση για την καλύτερη κατανόηση των πληροφοριών και η θεραπεία ως μέσο για την αλλαγή. Μια συνέντευξη πιθανόν να έχει παραπάνω από ένα στόχο, όμως η κατασκευή και η διεξαγωγή της χρειάζεται να αντικατοπτρίζει τον στόχο που έχει αρχικά οριστεί. Οι τρεις τύποι συνεντεύξεων που έχουν προαναφερθεί έχουν ευδιάκριτα διαφορετικό στόχο(Pierson, Thomas, 2010.Kadushin, 1997).

Η πληροφοριακή συνέντευξη έχει ως σκοπό την απόκτηση μιας εικόνας του τρόπου λειτουργίας των ατόμων, των ομάδων και της κοινότητας μέσα στην κοινωνία. Ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να γνωρίζει πληροφορίες για την ζωή του πελάτη και τα κοινωνικά του προβλήματα, ώστε να κατανοήσει καλύτερα τις δυσκολίες του και να του παρέχει το κατάλληλο είδος βοήθειας. Η συνέντευξη εκτίμησης διευκολύνει την διατύπωση διαγνωστικής εκτίμησης. Τέτοιου είδους συνέντευξη είναι αρκετά εξατομικευμένη και ο επαγγελματίας χρειάζεται να αναγνωρίσει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του ατόμου. Επιπρόσθετα, τα δεδομένα της συνέντευξης οργανώνονται και εκτιμούνται, ώστε να καθοριστούν οι ενέργειες που θα πραγματοποιηθούν από την κοινωνική υπηρεσία. Τέλος, η θεραπευτική συνέντευξη εστιάζει στην αλλαγή των εξυπηρετούμενων και της κοινωνικής τους κατάστασης. Η αλλαγή αφορά τα συναισθήματα, την συμπεριφορά και τον τρόπο σκέψης των ατόμων σε σχέση με την κοινωνική τους κατάσταση. Στο συγκεκριμένο είδος συνέντευξης, χρησιμοποιούνται οι αρχές της επιστήμης της ψυχολογίας και προϋποθέτουν εκτεταμένο πεδίο γνωστοποιήσεων (Kadushin,1997).

Οι τύποι των ερωτήσεων που χρησιμοποιούνται κατά την διάρκεια των συνεντεύξεων είναι οι κλειστές και οι ανοιχτές, Οι κλειστές ερωτήσεις, βοηθούν τον κοινωνικό λειτουργό να συλλέξει πληροφορίες που σχετίζονται με τα δημογραφικά στοιχεία του ατόμου (ημερομηνία γέννησης, διεύθυνση, επίπεδο εκπαίδευσης κτλ), καθώς και για τις σχέσεις του με τους σημαντικούς άλλους. Οι ανοιχτές ερωτήσεις, οδηγούν στην κατανόηση των προβλημάτων, των συμπεριφορών, των αναγκών και των δυσκολιών στις σχέσεις του ατόμου (Pierson, Thomas, 2010).

Η παραπάνω ανάλυση φανερώνει την σημαντικότητα απόκτησης και ανάπτυξης των δεξιοτήτων, οι οποίες είναι χρήσιμες και βοηθητικές για την υλοποίηση του έργου του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού. Εν ολίγοις, οι δεξιότητες διαχωρίζονται σε γενικές και ειδικές, μπορεί να είναι έμφυτες και επίκτητες. Τέλος, το γεγονός ότι είναι αλληλένδετες οδηγεί στην καλύτερη εφαρμογή τους.

2.4 Οι τεχνικές στη πρακτική της κοινωνικής εργασίας

Οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται από τους κοινωνικούς λειτουργούς, συνδέονται με τις δεξιότητες και αναπτύσσονται μέσω της πρακτικής άσκησης, της εποπτείας και της κριτικής σκέψης. Χρησιμοποιούνται για να διευκολύνουν την δημιουργία, την ανάπτυξη και τη διατήρηση των σχέσεων μεταξύ των επαγγελματιών και των εξυπηρετούμενων. Αυτές οι τεχνικές είναι η παράφραση, η αντανάκλαση των συναισθημάτων, η ανατροφοδότηση, η εστίαση, η καθοδήγηση, η αναπλαισίωση και η θετική αναζήτηση προσόντων (Καλλινικάκη, 2011).

Η **παράφραση (paraphrase)** είναι μια τεχνική, η οποία περιλαμβάνει την αναγνώριση των συναισθημάτων του εξυπηρετούμενου και την αντανάκλαση τους από τον κοινωνικό λειτουργό. Ο επαγγελματίας επαναδιατυπώνει τα όσα έχει αναφέρει ο εξυπηρετούμενος, αλλά με ένα πιο ξεκάθαρο τρόπο. Η συγκεκριμένη τεχνική λειτουργεί αμφίδρομα. Από την μια πλευρά ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να επιβεβαιώσει, αν κατανόησε σωστά τα όσα ειώθηκαν, από την άλλη ο εξυπηρετούμενος ξεκαθαρίζει την σκέψη του και προβληματίζεται για όσα έχει αναφέρει και για τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται την κατάσταση (Κανδυλάκη, 2008).

Όταν ο κοινωνικός λειτουργός χρησιμοποιεί την τεχνική της παράφρασης στην ουσία προβάλλει την δήλωση του εξυπηρετούμενου με ένα πιο συνοπτικό και ξεκάθαρο τρόπο. Κάποιες δεξιότητες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παράφραση είναι οι εξής:

- Ο επαγγελματίας μπορεί να ξεκινάει τις προτάσεις του με την προσωπική ανωνυμία «εσύ», ώστε να δείξει πως η προσοχή είναι στραμμένη προς τον πελάτη.
- Επίσης, είναι καλό να επιβραδύνει τον ρυθμό της ομιλίας του, ώστε να έχει περισσότερο χρόνο να σκεφτεί.
- Τέλος, για να επιτευχτεί η τεχνική της παράφρασης θεωρείται αναγκαία η καλή μνήμη και η σωστή χρήση του λεξιλογίου (Nelson-Jones, 2014).

Η **αντανάκλαση των συναισθημάτων(reflectingfeelings)** είναι μια τεχνική μέσω της οποίας ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός χρησιμοποιεί την ενσυναίσθηση για να προσαρμοστεί και να κατανοήσει τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου. Είναι αρκετά δύσκολο για τον επαγγελματία να διαχωρίσει αυτά που νιώθει ο ίδιος σχετικά με τα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου σε σχέση με αυτά που όντως νιώθει το άτομο. Σε αυτή την περίπτωση είναι σημαντικό να γίνει ένας διαχωρισμός μεταξύ των συναισθημάτων του επαγγελματία και του εξυπηρετούμενου, ώστε να γίνει με ακρίβεια η αντανάκλαση των συναισθημάτων του εξυπηρετούμενου. Η τεχνική της αντανάκλασης των συναισθημάτων χρειάζεται χρόνο για να αναπτυχθεί αλλά είναι απαραίτητο να γίνει κατανοητή και να εφαρμόζεται (Chang, Scott, Decker, 2009).

Η αντανάκλαση των συναισθημάτων περιλαμβάνει τις δεξιότητες του επαγγελματία ως δέκτη αλλά και ως πομπού επικοινωνίας. Ως δέκτης επικοινωνίας περιλαμβάνονται οι δεξιότητες κατανόησης των μηνυμάτων που εκπέμπει ο εξυπηρετούμενος λεκτικά, σωματικά αλλά και με το τόνο της φωνής του. Επιπλέον, συγκαταλέγεται η κατανόηση τόσο των επιφανειακών όσο και των υπονοούμενων μηνυμάτων. Ως πομπός επικοινωνίας εμπεριέχονται οι δεξιότητες ανταπόκρισης με τέτοιο τρόπο, ώστε να εντοπίζονται τα συναισθήματα που εκφράζονται μέσω των λέξεων και των φράσεων του εξυπηρετούμενου. Η χρήση ενός εκφραστικού τρόπου αναδιατύπωσης των συναισθημάτων και η διαχείριση της φωνής και της γλώσσας του σώματος, ώστε να εκφράζονται τα συναισθήματα. Ακόμη, συμπεριλαμβάνεται η δεξιότητα του ελέγχου για το αν έχουν κατανοηθεί ή όχι με ακρίβεια τα όσα έχουν ειπωθεί (Nelson-Jones, 1992).

Τέλος, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η αντανάκλαση των συναισθημάτων, είναι μια ουσιώδης τεχνική, η οποία βοηθάει τους εξυπηρετούμενους πρώτον να κατανοήσουν τη σύνδεση μεταξύ των σκέψεων και των συναισθημάτων τους και δεύτερον να γνωρίζουν πως έχουν γίνει κατανοητοί(Chang, Scott, Decker, 2009).

Η **ανατροφοδότηση (feedback)** αποτελεί μια αρκετά σημαντική τεχνική που χρησιμοποιείται κατά την διάρκεια της επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο. Πιο συγκεκριμένα ως ανατροφοδότηση ορίζεται, η πληροφόρηση για το πώς βλέπουν οι άλλοι άνθρωποι τη συμπεριφορά και

τις στάσεις των άλλων. Έτσι μπορεί να συγκριθεί ο τρόπος που το ίδιο το άτομο αντιλαμβάνεται τον εαυτό του και ο τρόπος που γίνεται αντιληπτός από τους άλλους. Μέσω της ανατροφοδότησης διευκολύνεται η αυτοεξέταση του ατόμου και μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την μεταβολή της συμπεριφοράς του (Κανδυλάκη, 2008. Ivey, Gluckstern, 1999).

Η επικοινωνία λειτουργεί με διαφορετικούς τρόπους, σε διαφορετικά επίπεδα και επειδή είναι αρκετά εύκολο να επηρεαστεί, η τεχνική της ανατροφοδότησης είναι απαραίτητη. Μέσω της συγκεκριμένης τεχνικής γίνεται αντιληπτό, αν το άτομο έχει κατανοήσει το νόημα του μηνύματος που του έχει σταλεί. Επίσης, παρέχετε η δυνατότητα να διορθωθούν σφάλματα που τυχόν να έχουν προκύψει στην επικοινωνία (Kadushin, Kadushin, 1997).

Η συγκεκριμένη τεχνική διαχωρίζεται σε δύο κατηγορίες, στην αντικειμενική και στην υποκειμενική ανατροφοδότηση. Η αντικειμενική ανατροφοδότηση στηρίζεται στην παρατήρηση, αναφέρεται στα λεγόμενα και στη συμπεριφορά του άλλου ατόμου και δεν πραγματοποιείται έκφραση των συναισθημάτων από τον επαγγελματία. Η υποκειμενική ανατροφοδότηση στηρίζεται και αυτή στα λεγόμενα και στη συμπεριφορά του εξυπηρετούμενου αλλά εκφράζονται τα προσωπικά συναισθήματα του κοινωνικού λειτουργού. Για να μπορέσει η τεχνική αυτή να επιφέρει θετικά αποτελέσματα χρειάζεται να ακολουθηθούν ορισμένες αρχές οι οποίες είναι οι εξής: (Κανδυλάκη, 2008)

- Η επικοινωνία χρειάζεται να γίνεται με συγκεκριμένο και ακριβή τρόπο και όχι με ασαφή και γενικό.
- Ο επαγγελματίας είναι αναγκαίο να διατηρήσει μια μη κριτική στάση απέναντι στον εξυπηρετούμενο.
- Ο επαγγελματίας είναι σημαντικό να εστιάζει στα προσόντα του ατόμου και όχι στις αδυναμίες του.
- Χρειάζεται να δίνεται βαρύτητα στα γεγονότα και όχι στις εντυπώσεις και να παρέχεται στον εξυπηρετούμενο η δυνατότητα να αντιδράσει.
- Είναι σημαντικό να ελέγχεται ο τρόπος που έχει εκλάβει το άτομο την ανατροφοδότηση (Ivey, Gluckstern, 1999).

Η **εστίαση (focusing)** είναι μια μορφή επιλεκτικής προσοχής αναφορικά με τα θέματα που θέτει ο εξυπηρετούμενος κατά τη διάρκεια της συζήτησης. Οι εξυπηρετούμενοι αρκετές φορές αντιμετωπίζουν προβλήματα με πολλές διαστάσεις, η τεχνική της εστίασης λειτουργεί βοηθητικά τόσο για τον επαγγελματία όσο και για τον εξυπηρετούμενο στην επίλυση αυτών των προβλημάτων. Αρχικά παρέχει την δυνατότητα και στις δύο πλευρές να σκεφτούν τρόπους με τους οποίους μπορούν να χειριστούν τις προβληματικές καταστάσεις. Στη συνέχεια, βοηθάει να κατανοηθούν οι πολλαπλοί παράγοντες που σχετίζονται με ένα θέμα και να οργανωθούν οι σκέψεις τους (Ivey, Ivey, Zalaquett, 2010).

Η τεχνική της εστίασης μπορεί να διαχωριστεί σε επτά τύπους:

1. Η εστίαση στον εξυπηρετούμενο (focus on client). Οι απαντήσεις του επαγγελματία εστιάζουν στο άτομο και το παροτρύνουν να εκφράσει την προσωπική του άποψη.
2. Η εστίαση στον ίδιο τον επαγγελματία (focus on counselor). Αυτό το είδος εστίασης συνδέεται και με την αυτοαποκάλυψη, καθώς ο κοινωνικός λειτουργός αναφέρεται σε προσωπικές του απόψεις και συναισθήματα. Ακόμη, βοηθά το άτομο να αισθανθεί πιο άνετα.
3. Η εστίαση σε άλλα πρόσωπα (focus on others). Η συζήτηση επικεντρώνεται σε άλλα πρόσωπα που μπορεί να σχετίζονται με το πρόβλημα του εξυπηρετούμενου.
4. Χαμοιβαία εστίαση (focus on mutual issues or group). Η συζήτηση επικεντρώνεται στον επαγγελματία και στον εξυπηρετούμενο που συνομιλούν. Σε αυτό το είδος εστίασης θα ήταν καλό να χρησιμοποιούνται λέξεις όπως το «εμείς», ώστε να δημιουργηθεί ισότητα στην σχέση.
5. Η εστίαση στο πρόβλημα (focus on problem). Η εστίαση στο πρόβλημα που θέτει ο εξυπηρετούμενος είναι πολύ σημαντική, αλλά θα ήταν καλό να μην παραλείπονται και οι άλλοι τύποι εστίασης.
6. Η πολιτιστική, η περιβαλλοντική και η εστίαση περιεχομένου (focus on cultural, environmental, contextual issues). Η εστίαση στο περιβάλλον του ατόμου

είναι χρήσιμη, καθώς αρκετές φορές τα προβλήματα πηγάζουν από το περιβαλλοντικό πεδίο (Ivey, Gluckstern, 1999. Ivey, Ivey, Zalaquett, 2010).

Η **καθοδήγηση (guidance)** είναι μια αναγκαία τεχνική για τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Με τη συγκεκριμένη τεχνική ο επαγγελματίας μπορεί να επιδράσει και να ασκήσει επιρροή στον εξυπηρετούμενο.

Τρεις είναι οι παράγοντες που συντελούν στο να επιτευχθεί σωστή καθοδήγηση. Πρώτον, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να έχει την κατάλληλη λεκτική αλλά και μη λεκτική συμπεριφορά. Η στάση του σώματος, ο τόνος της φωνής και η αυτοέκφραση του επαγγελματία που παρέχει την καθοδήγηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο. Δεύτερον, η καθοδήγηση χρειάζεται να είναι σαφής και να έχει συγκεκριμένο στόχο. Η συγκεκριμενοποίηση βοηθάει τον εξυπηρετούμενο να την πραγματοποιήσει. Επίσης, όταν επρόκειτο να δοθούν πολλές καθοδηγήσεις είναι αποτελεσματικότερο να παρέχονται μια- μια. Ο τελευταίος παράγοντας που συντελεί στην επίτευξη σωστής καθοδήγησης είναι ο έλεγχος. Είναι σημαντικό να επιβεβαιωθεί, εάν ο εξυπηρετούμενος έχει κατανοήσει την καθοδήγηση μέσω διερευνητικών ερωτήσεων (Ivey, Ivey, Zalaquett, 2010).

Η **ερμηνεία- αναπλασίωση (interpretation- reframing)** είναι μια τεχνική, μέσω της οποίας παρέχεται η δυνατότητα στον εξυπηρετούμενο να αναγνωρίσει και να προβληματιστεί σχετικά με την κατάσταση που αντιμετωπίζει μέσω μιας διαφορετικής οπτικής. Πιο συγκεκριμένα, ως ερμηνεία θεωρείται μια νέα προοπτική και ένας νέος τρόπος σκέψης, σχετικά με τα λεγόμενα και τις πράξεις του εξυπηρετούμενου. Ο όρος αναπλασίωση, αφορά το νέο πλαίσιο αναφοράς μέσω του οποίου εξετάζονται τα ζητήματα του ατόμου (Ivey, Bradford Ivey, Zalaquett, 2008).

Στην συγκεκριμένη τεχνική, αρχικά ο επαγγελματίας πληροφορείται σχετικά με το ζήτημα που απασχολεί τον εξυπηρετούμενο και εξετάζει πως το ερμηνεύει ο ίδιος. Στην συνέχεια, παρουσιάζει στο άτομο μια εναλλακτική ερμηνεία. Η ερμηνεία αντλείται, είτε με την βοήθεια της επαγγελματικής του εμπειρίας, είτε μέσω κάποιας θεωρητικής προσέγγισης. Επιπλέον, για να παρέχει την εναλλακτική ερμηνεία συνδέει τις

πληροφορίες που του έχει δώσει ο εξυπηρετούμενος καθ' όλη την διάρκεια της συζήτησης. Αυτή η σύνδεση πληροφοριών είναι πολύ σημαντική καθώς, βοηθάει το άτομο να αποδεσμευτεί από σκέψεις και συναισθήματα και να αναπτύξει νέες προοπτικές σχετικά με το θέμα που το απασχολεί (Ivey, BradfordIvey, Zalaquett, 2008).

Επιπρόσθετα, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η επιτυχής ερμηνεία και αναπλαισίωση εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αντίδραση του εξυπηρετούμενου απέναντι σε αυτή και κατά πόσο εύκολα αλλάζει τρόπο σκέψης, συναισθήματα ή συμπεριφορά. Γι' αυτό το λόγο, ο επαγγελματίας χρειάζεται να ακούει προσεκτικά, να σέβεται την ερμηνεία του ατόμου και στη συνέχεια να προχωράει στην αναπλαισίωση της (Ivey, BradfordIvey, Zalaquett, 2008).

Τέλος, η **θετική αναζήτηση προσόντων** είναι μια τεχνική, η οποία χρησιμοποιείται με σκοπό την ενίσχυση των θετικών πλευρών του ατόμου. Σύμφωνα με τις θεωρίες της συμβουλευτικής, η εστίαση στις θετικές πλευρές του ατόμου και της κατάστασης ευνοεί την ανάπτυξη και την βελτίωση του εξυπηρετούμενου. Η θετική αναζήτηση προσόντων κατορθώνεται μέσω της συνέντευξης, όπου ο κοινωνικός λειτουργός χρησιμοποιεί ανοιχτές ερωτήσεις, την τεχνική της παράφρασης και της αντανάκλασης συναισθημάτων, εστιάζοντας πάντοτε στις θετικές ιδιότητες και καταστάσεις. Η τεχνική αυτή είναι εύκολα εφαρμόσιμη και αρκετά σημαντική για την επίτευξη μιας αποτελεσματικής συμβουλευτικής παρέμβασης (Ivey, Gluckstern, 1999).

Όλες οι τεχνικές στις οποίες έγινε αναφορά παραπάνω, χρησιμοποιούνται με σκοπό να βοηθήσουν τον εξυπηρετούμενο να αναπτύξει προσωπικές δεξιότητες και την εσωτερική του δύναμη.

2.5 Κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα

Η κοινωνική εργασία αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της κοινωνικής πρόνοιας και ασκείται μέσω των κοινωνικών υπηρεσιών. Ως κοινωνικές υπηρεσίες ορίζονται τα μέσα τα οποία χρησιμοποιούνται για τη παροχή βοήθειας σε άτομα, ομάδες και κοινότητες, με σκοπό τη κοινωνική τους εξέλιξη και ανάπτυξη. Παρακάτω, θα πραγματοποιηθεί ανάλυση της

κοινωνικής πρόνοιας αλλά και των κοινωνικών υπηρεσιών (Σταθόπουλος, 2005).

Σύμφωνα με τους Skidmore, Thackeray και Farley, όπως αναφέρεται στη Καλλινικάκη (2011:157), η κοινωνική πρόνοια είναι:

«Οργανωμένο σύστημα κοινωνικών υπηρεσιών και φορέων, που έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν τα άτομα και τις οικογένειες να επιτύχουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο ζωής και υγείας και να αναπτύξουν προσωπικές και κοινωνικές σχέσεις που θα τους επιτρέψουν να καλλιεργήσουν όλες τις ικανότητες τους και να προάγουν την ευημερία τους σε αρμονία με τις ανάγκες των οικογενειών και της κοινότητας τους».

Η κοινωνική πρόνοια είναι κάτι ιδιαίτερα διευρυμένο, καθώς περιλαμβάνει την κοινωνική εργασία, μέτρα και ρυθμίσεις σε τομείς όπως η κοινωνική ασφάλιση, η εκπαίδευση, η υγεία και η απασχόληση. (Καλλινικάκη, 2011).

Ο όρος κράτος πρόνοιας σχετίζεται με την επέκταση του αστικού κράτους και σε κοινωνικό επίπεδο. Το κράτος πρόνοιας, αποτελεί εκείνη τη μορφή κράτους που συμπεριλαμβάνει μεταξύ των θεμελιωδών σκοπών του, την αρχή της κοινωνικής δικαιοσύνης και παρεμβαίνει στον οικονομικό χώρο, προκειμένου να αναδιανείμει στους πολίτες ένα μερίδιο του εθνικού εισοδήματος και να εγγυηθεί ένα ελάχιστο επίπεδο αξιοπρεπών συνθηκών διαβίωσης. Η ανάπτυξη του άρχισε σταδιακά περίπου το 19^ο αιώνα, ώστε να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που είχαν προκύψει από τη βιομηχανική επανάσταση. Τη περίοδο από το 1945 έως και το 1969 το κράτος πρόνοιας άκμαζε και είχε γίνει φανερή η ωφελιμότητα και η αναγκαιότητα του. Τα κύρια χαρακτηριστικά του είναι η εξασφάλιση της κοινωνικής συνοχής και η ρύθμιση της κοινωνικής αναπαραγωγής (Στασινοπούλου, 2006. Σταθόπουλος, 2005).

Η παρέμβαση του κράτους πρόνοιας επικεντρώνεται σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Στο οικονομικό επίπεδο η παρέμβαση βασίζεται στη κεινσιανική αντίληψη, όπου η κοινωνική πολιτική στηρίζει τη λειτουργία της αγοράς και έτσι διαμορφώνεται η οικονομική πολιτική. Στο κοινωνικό επίπεδο, η παρέμβαση εκφράζεται μέσω του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, όπου ρυθμίζει τις επιπτώσεις της οικονομικής ανάπτυξης και προωθεί τη κοινωνική συνοχή. Ακόμη το κράτος παρεμβαίνει:

- Με την αναδιανεμητική πολιτική στα συστήματα φορολογίας και κοινωνικής ασφάλισης.

- Με τη πραγματοποίηση ελέγχου στα προϊόντα και στη ποιότητα τους.
- Με τη παροχή επιδοτήσεων σε υπηρεσίες και αγαθά.
- Με τη παροχή υπηρεσιών άμεσα από το κράτος με μειωμένο κόστος (Στασινοπούλου, 2006).

Το κράτος πρόνοιας διαμορφώνεται ανάλογα με τα ήθη, τα έθιμα, τις ιδεολογίες και τις αξίες κάθε χώρας. Παρόλο που υπάρχουν διαφορές στο τρόπο που οι χώρες διαμόρφωσαν το κράτος πρόνοιας, υπάρχουν κοινά σημεία σε κάποιες ομάδες κρατών. Η Ελλάδα ανήκει στο μεσογειακό τύπο ευρωπαϊκών κρατών πρόνοιας, μαζί με την Ισπανία, την Ιταλία και την Πορτογαλία. Ο μεσογειακός τύπος, στηρίζεται στην οικογένεια, τη φιλανθρωπία και τη κοινότητα, ενώ το κράτος καλύπτει επιλεκτικά κάποιες από τις ανάγκες των πολιτών (Σταθόπουλος, 2005).

Το νοτιοευρωπαϊκό μοντέλο κράτους πρόνοιας, έχει επηρεαστεί για το τομέα κοινωνικής ασφάλισης και κοινωνικής προστασίας από το μοντέλο του Bismark και για το τομέα υγείας από το μοντέλο του Beveridge. Στην Ελλάδα οι βασικοί φορείς κοινωνικής ασφάλισης είναι το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α), ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (Ο.Γ.Α), ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε) πρώην Τ.Ε.Β.Ε και ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ). Η ευθύνη του κράτους σχετικά με την υγεία, την εκπαίδευση, την ασφάλιση και τη κατοικία έχει αναπτυχθεί έντονα και πλέον οι κοινωνικές υπηρεσίες και η κοινωνική νομοθεσία αποτελούν βασικά στοιχεία της σύγχρονης κοινωνίας (Μπούτσιου, Σαράφης, 2013. Σταθόπουλος, 2005).

Οι κοινωνικές υπηρεσίες δίνουν τη δυνατότητα στους εξυπηρετούμενους να απολαμβάνουν τα βασικά τους κοινωνικά δικαιώματα. Τους παρέχεται κοινωνική υποστήριξη με αποτέλεσμα να βελτιώνεται η ποιότητα ζωής τους και να μειώνονται οι ανισότητες. Επιπλέον, η εξέλιξη των κοινωνικών υπηρεσιών πέρα από το γεγονός ότι εξυπηρετεί το τοπικό πληθυσμό, τον βοηθάει και στη κοινωνική του ενεργοποίηση (Μπαλούρδος, Πετράκη, 2012). Οι κοινωνικές υπηρεσίες βασίζονται στις ίδιες αρχές και τεχνικές, όπως κάθε άλλη διοικητική εργασία και έτσι οι παροχές τους προσαρμόζονται στις απαιτήσεις της

εκάστοτε οργάνωσης. Επίσης, χρειάζεται να έχουν συγκεκριμένους στόχους οι οποίοι είναι:

- Η προστασία των εξυπηρετούμενων που αδυνατούν να αυτοπροστατευθούν, λόγω ηλικίας, νοητικής ή σωματικής αναπηρίας.
- Παροχή ενημέρωσης και πληροφόρησης στους πολίτες σχετικά με τις υπάρχουσες κοινωνικές υπηρεσίες και τις παροχές τους.
- Ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης και λειτουργικότητας.
- Πραγματοποίηση κοινωνικών παρεμβάσεων με σκοπό τη μείωση των προκαταλήψεων και την ίση μεταχείριση των πολιτών.
- Θεσμοθέτηση μέτρων με σκοπό τη παροχή οικονομικής βοήθειας (Σταθόπουλος, 2005).

Οι οργανώσεις που ασκείται η κοινωνική εργασία μπορούν να διαχωριστούν σε δύο κατηγορίες. Στις πρωτογενείς οργανώσεις όπου παρέχονται κατά κύριο λόγο υπηρεσίες συνυφασμένες με τη κοινωνική εργασία (Κ.Α.Π.Η, ίδρυμα για παιδιά με ειδικές ανάγκες κτλ.). Στις δευτερογενείς, όπου η κοινωνική εργασία ασκείται μέσα σε μια γενικότερη οργάνωση (νοσοκομείο, φυλακή κτλ.). Οι κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα διαχωρίζονται ανάλογα με τις πληθυσμιακές ομάδες που εξυπηρετούν ή ανάλογα με το νομικό τους καθεστώς (Σταθόπουλος, 2005. Ζωγράφου, 2002).

Οι κοινωνικές υπηρεσίες ανάλογα με το νομικό τους καθεστώς μπορούν να διαχωριστούν σε πέντε τομείς, το δημόσιο, τον ιδιωτικό, τον εθελοντικό, τα δίκτυα άτυπης φροντίδας και τις οργανώσεις κοινοτικής φροντίδας.

Κοινωνικές υπηρεσίες δημόσιου τομέα είναι οι κρατικές υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας σε κεντρικό, νομαρχιακό και περιφερειακό επίπεδο. Οι σκοποί αυτών των υπηρεσιών, η στελέχωση τους και οι παροχές τους προβλέπονται από νόμους και υπουργικές διατάξεις. Οι υπηρεσίες τους παρέχονται δωρεάν στους πολίτες, καθώς αυτές οι οργανώσεις χρηματοδοτούνται από το κρατικό προϋπολογισμό. Οι κοινωνικές υπηρεσίες δημόσιου τομέα παρέχουν επιδόματα και γενικότερη

βοήθεια σε άπορα άτομα και οικογένειες . Ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα έχει δεχθεί δικαιολογημένη κριτική σχετικά με την αναποτελεσματικότητα, τη βραδύτητα και την αδιάφορη στάση των εργαζομένων, απέναντι στα αιτήματα των πολιτών (Σταθόπουλος, 2005. Ζωγράφου, 2002).

Στον ιδιωτικό-κερδοσκοπικό τομέα εντάσσονται υπηρεσίες που λειτουργούν με άδεια από τις κρατικές αρχές. Οι δαπάνες αυτών των υπηρεσιών καλύπτονται από τους ίδιους τους εξυπηρετούμενους και λειτουργούν κυρίως με οικονομικά κριτήρια. Τέτοιες υπηρεσίες είναι οι βρεφικοί και παιδικοί σταθμοί, καθώς και οι οίκοι ευγηρίας. Οι υπηρεσίες ιδιωτικού τομέα επεκτάθηκαν έπειτα από την κρίση του κράτους πρόνοιας τη δεκαετία του 1980. Η κρίση προκλήθηκε λόγω της αύξησης του μέσου όρου ζωής άρα και του αριθμού των δικαιούχων, την ύφεση της οικονομίας και του ανταγωνισμού μεταξύ των χωρών. Η κρίση του κράτους πρόνοιας είχε ως αποτέλεσμα την αποδυνάμωση του δημόσιου τομέα μέσω της πολιτικής της ιδιωτικοποίησης. Η ιδιωτικοποίηση αποσκοπεί στη μείωση του κόστους αλλά και στη βελτίωση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών. Στον ιδιωτικό τομέα έχουν αναπτυχθεί προγράμματα υγείας, κοινωνικής ασφάλισης και εκπαίδευσης (Σταθόπουλος, 2005. Ζωγράφου, 2002).

Ο εθελοντικός μη κερδοσκοπικός τομέας περιλαμβάνει μη κυβερνητικούς φορείς που λειτουργούν υπό την εποπτεία του Υπουργείου Κοινωνικής Πρόνοιας και Οικονομικών. Η εκκλησία (εκκλησιαστικά ιδρύματα, φιλόπτωχα ταμεία ενοριών), τα φιλανθρωπικά σωματεία και οι εθελοντικές οργανώσεις που λειτουργούν σε τοπικό, εθνικό ή και διεθνές επίπεδο αποτελούν τους μη κερδοσκοπικούς φορείς. Ο εθελοντικός τομέας καλύπτει τις βασικές ανάγκες επιβίωσης ατόμων και οικογενειών, καθώς επίσης συμβάλει στην ανάπτυξη της ωριμότητας και της ανεξαρτησίας τους. Σε κοινοτικό και κοινωνικό επίπεδο, ο εθελοντικός τομέας συμβάλει στην ανάπτυξη και προάγει την αυτοβοήθεια και την κινητοποίηση μεγάλου αριθμού εθελοντών. Επιπρόσθετα, οι εθελοντικές οργανώσεις λειτουργούν συμπληρωματικά αλλά και υποβοηθητικά ως προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Αν και ο δημόσιος τομέας έχει τη κύρια ευθύνη για την παροχή υπηρεσιών, ο εθελοντικός τομέας λειτουργεί επικουρικά και καλύπτει τα κενά που προκύπτουν (Σταθόπουλος, 2005).

Τα δίκτυα άτυπης φροντίδας δεν λειτουργούν με βάση κάποιο νομικό πλαίσιο και χαρακτηρίζονται από ανεπίσημο τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας. Τα άτυπα δίκτυα αναφέρονται κυρίως στην οικογένεια, τους συγγενείς, τους φίλους ή τη γειτονιά που παρέχουν ανεπίσημη φροντίδα και στήριξη. Στην Ελλάδα τα άτυπα δίκτυα, κυρίως τα οικογενειακά και συγγενικά, παρέχουν εντατική και καθημερινή φροντίδα υποκαθιστώντας τα επίσημα κοινωνικά δίκτυα. Ακόμη είναι σημαντικό να αναφερθεί πως τα άτυπα δίκτυα συνήθως απαρτίζονται από ανθρώπους που αντιμετωπίζουν το ίδιο πρόβλημα και λειτουργούν ως ομάδες αυτοβοήθειας. Οι ομάδες αυτές δημιουργούνται:

- ο Για να καλύψουν τις ανάγκες που αδυνατεί να καλύψει το κράτος,
- ο για να ωθήσει τους πολίτες να στηρίζονται στις δικές τους δυνάμεις και
- ο λόγο της αντίληψης που επικρατεί πως οι πολίτες θα επιτύχουν περισσότερα οφέλη αν δράσουν οργανωμένα παρά ατομικά (Σταθόπουλος, 2005).

Τέλος, οι οργανώσεις κοινοτικής φροντίδας λειτουργούν ως μονάδες της τοπικής αυτοδιοίκησης και παρέχουν υπηρεσίες στους κατοίκους της τοπικής κοινότητας. Έχουν ως στόχο να προωθήσουν τη κοινοτική συμμετοχή, την αυτοβοήθεια και τη συλλογική δράση (Σταθόπουλος, 2005. Ζωγράφου, 2002).

Σχετικά με τους πολίτες που εξυπηρετούνται από τις κοινωνικές υπηρεσίες, θα μπορούσαν να χωριστούν σε δύο κατηγορίες ανάλογα με το είδος βοήθειας που επιζητούν. Η πρώτη κατηγορία αφορά τα άτομα που ζητούν οικονομική ή υλική βοήθεια και έχουν πολύ χαμηλό ή και μηδαμινό εισόδημα. Αυτοί οι εξυπηρετούμενοι συνήθως πέρα από την απορία αντιμετωπίζουν και άλλα σημαντικά προβλήματα, όπως σωματικής και ψυχικής υγείας, κοινωνικό αποκλεισμό, εγκατάλειψη και ελλιπή υποστηρικτικό περιβάλλον. Επίσης, σπάνια είναι διεκδικητική αναφορικά με τις παροχές που δικαιούνται από τις κοινωνικές υπηρεσίες. Στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν οι πολίτες που βρίσκονται σε καλή οικονομική κατάσταση και εξυπηρετούνται από τις κοινωνικές υπηρεσίες με σκοπό να βελτιώσουν τη ποιότητα της ζωής τους. Αντίθετα με τη πρώτη κατηγορία οι

πολίτες αυτής της κατηγορίας γνωρίζουν τα δικαιώματά τους, αλλά και τον τρόπο να τα διεκδικούν (Ζωγράφου, 2002).

Τη σημερινή εποχή η Ελλάδα διανύει μια περίοδο οικονομικής κρίσης. Η κρίση αυτή είναι αποτέλεσμα του χρόνιου δημοσιονομικού ελλείμματος και του μεγάλου δημόσιου χρέους. Όπως ήταν λογικό η οικονομική κρίση επηρέασε το κράτος πρόνοιας με πολλούς τρόπους. Από τη μια πλευρά η κρίση στέρησε από το κράτος πρόνοιας σημαντικούς πόρους, αλλά από την άλλη μπορεί να λειτουργήσει ως μια κρίσιμη συγκυρία που θα οδηγήσει σε μεταρρυθμίσεις και εκτεταμένες αλλαγές. Το κράτος πρόνοιας δεν μπόρεσε να αντεπεξέλθει στα κοινωνικά προβλήματα που προέκυψαν λόγω της οικονομικής κρίσης, αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι:

1. Το κράτος πρόνοιας και προγενέστερα της οικονομικής κρίσης δεν διαχειριζόταν σωστά τις κοινωνικές δαπάνες και λειτουργούσε μεροληπτικά με αποτέλεσμα την αύξηση της φτώχειας και της ανισότητας.
2. Η οικονομική κρίση στέρησε από το κράτος πρόνοιας τα απαραίτητα κονδύλια για την άσκηση κοινωνικής πολιτικής (Matsaganis, 2011).

Παρόλο που δεν έχουν πραγματοποιηθεί έρευνες και μελέτες υπάρχει μια γενική διαπίστωση ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες λειτουργούν αναποτελεσματικά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μειωμένη σε ποσότητα αλλά και ποιότητα παροχή υπηρεσιών. Ένα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες εντοπίζεται στο τομέα σχεδιασμού, έρευνας και αξιολόγησης. Υπάρχει έλλειψη σχεδιασμού και δεν πραγματοποιείται προσεκτική μελέτη αναγκών και ιεράρχηση προτεραιοτήτων. Ακόμη, δεν υπάρχει επαρκής συντονισμός και συνεργασία μεταξύ των φορέων με αποτέλεσμα να επικαλύπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Τέλος, κυριαρχούν οι γραφειοκρατικοί κανόνες, δεν υπάρχει ευελιξία και σημειώνεται ανεπάρκεια στο προσωπικό που στελεχώνει τις υπηρεσίες (Κοταλακίδης, 2007).

Σε αυτό το υποκεφάλαιο έγινε αναφορά στο κράτος πρόνοιας και στις κοινωνικές υπηρεσίες. Αναλύθηκαν, οι στόχοι των κοινωνικών υπηρεσιών, διαχωρίστηκαν οι οργανώσεις σε τομείς και έγινε αναφορά

στους πολίτες που εξυπηρετούνται από τις εν λόγω υπηρεσίες. Τέλος, διατυπώθηκαν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες της Ελλάδας, λόγω της κρίσης του κράτους πρόνοιας.

Ανακεφαλαίωση

Στο παραπάνω κεφάλαιο έγινε αναφορά στην ιστορική αναδρομή της κοινωνικής εργασίας, στις αρχές και αξίες της επιστήμης, στις δεξιότητες του επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού, στις τεχνικές στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας, καθώς και στις κοινωνικές υπηρεσίες στην Ελλάδα. Με βάση τα παραπάνω συμπεραίνεται, ότι η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας είναι επηρεασμένη από αρκετές κοινωνικές επιστήμες. Επιπλέον, η άσκηση της επηρεάζεται από αρκετές παραμέτρους, που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη από τον επαγγελματία. Είναι γεγονός ότι στηρίζεται σε ένα σημαντικό θεωρητικό υπόβαθρο, από όπου και απορρέουν τόσο οι αρχές και οι αξίες του επαγγέλματος, όσο και οι δεξιότητες και τεχνικές που χρειάζεται να αναπτύξει ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός. Ακόμη, έγινε φανερός ο τρόπος λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών στη χώρα μας. Οι κοινωνικές υπηρεσίες απευθύνονται και εξυπηρετούν ένα μεγάλο αριθμό ατόμων από διάφορες πληθυσμιακές ομάδες. Τέλος, αναγνωρίστηκαν οι δυσκολίες για τη παροχή υπηρεσιών και οι μεταβολές που έχουν πραγματοποιηθεί στο κράτος πρόνοιας, λόγω της οικονομικής κρίσης.

Κεφάλαιο 3^ο Κοινωνική εργασία και η δεοντολογία του επαγγέλματος

Σε αυτό το κεφάλαιο αρχικά πραγματοποιήθηκε ιστορική αναδρομή της κοινωνικής εργασίας στον Ελλαδικό χώρο, από την αρχαιότητα έως και τον 21^ο αιώνα. Επίσης, αναλύθηκε η έννοια της δεοντολογίας, οι ηθικές θεωρίες στις οποίες αυτή βασίστηκε και ο κώδικας δεοντολογίας του επαγγέλματος. Στο υποκεφάλαιο αυτό, παρατέθηκαν ορισμένες αρχές που είναι απαραίτητο να ακολουθούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, σύμφωνα με τον κώδικα δεοντολογίας, καθώς και την χρησιμότητα του στη πρακτική άσκηση του επαγγέλματος. Στη συνέχεια, εξετάστηκε η έννοια των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και έγινε αναφορά στην Οικουμενική Διακήρυξη και στον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Ακόμη, έγινε φανερό η σύνδεση μεταξύ των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και του κώδικα δεοντολογίας στην επιστήμη της κοινωνικής εργασίας. Επιπλέον, παρουσιάστηκαν τα ηθικά διλήμματα και οι τρόποι διαχείρισής τους από τους κοινωνικούς λειτουργούς. Τέλος, αποσαφηνίστηκαν τα ηθικά ζητήματα, έγινε διαχωρισμός μεταξύ των όρων ηθικό ζήτημα, ηθικό πρόβλημα και ηθικό δίλημμα και παρατέθηκαν τα στάδια επεξεργασίας και προσέγγισης των ηθικών ζητημάτων.

Ιστορική αναδρομή της κοινωνικής εργασίας

Για να κατανοηθεί καλύτερα η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας θα ήταν χρήσιμο να γίνει μια αναφορά στην ιστορική της εξέλιξη, κυρίως στον ελλαδικό χώρο. Πιο αναλυτικά, θα γίνει αναφορά στα στάδια της κοινωνικής πρόνοιας που οδήγησαν στην εφαρμογή της κοινωνικής εργασίας. Έτσι, θα γίνει κατανοητή η σκοπιμότητα της κοινωνικής εργασίας στην επιστημονική ερευνά και την πρακτική εφαρμογή των προγραμμάτων κοινωνικής προστασίας (Μουρούκα, 1983).

Στην Αρχαιότητα, η κοινωνική πρόνοια σχετιζόταν με τα ανθρωπινά συναισθήματα που υπήρχαν στο οικογενειακό, καθώς και στο συγγενικό περιβάλλον των ατόμων. Αργότερα, πάρθηκαν γενικότερα μέτρα με

χαρακτηριστικά κοινωνικής πολιτικής για την μείωση των ανθρώπινων προβλημάτων, συνεπώς παρατηρείται η εφαρμογή της κοινωνικής πρόνοιας στις ευάλωτες ομάδες. Κάποια από αυτά τα μέτρα αφορούσαν την ανεργία, την φορολογία, την άσκηση ελεημοσύνης από τα υψηλότερα κοινωνικά στρώματα, τις νομισματικές μεταρρυθμίσεις, την απαλλαγή από τα χρέη και την απαγόρευση δανείων με σωματική εγγύηση. Τα μέτρα για διατήρηση της ισορροπίας στην ιδιοκτησία της γης, την απαγόρευση κατακερματισμού της ιδιοκτησίας και την υιοθεσία σε περιπτώσεις ελλείψεως φυσικού γονέα. Σημαντικά ήταν τα μέτρα για την επιδότηση των οικονομικά αδυνάμων, των αναπήρων και ανίκανων για εργασία, τη δωρεάν σίτιση, τη προστασία ορφανών, τη προστασία χήρων και εγκύων. Τέλος, τα νομοθετικά μέτρα του Λυκούργου είχαν σχέση με τις θεμελιώδεις αρχές της πολιτικοκοινωνικής διάρθρωσης, την ίση ανακατανομή γης, τη κοινή σίτιση των πολιτών, τη διατροφή, την ανατροφή και την εκπαίδευση των νέων. Όλα τα παραπάνω αποτελούν τα πρώτα ίχνη κοινωνικής πολιτικής στην Ελλάδα (Μουρούκα, 1983).

Στη Ρωμαϊκή περίοδο, διακρίνεται από την άλλη μεριά, μια διαταραχή στη κοινωνική και οικονομική ζωή καθώς επίσης και μια περίοδος έκφυλης κοινωνικής ζωής. Επίσης, παρατηρείται κλονισμός του θεσμού της οικογενείας, έκλυση των ηθών και άρνηση των ηθικών αξιών, η ανισότητα φαίνεται σε πολλά σημεία της κοινωνικής ζωής καθώς και η άδικη κατανομή αγαθών. Τα μέτρα εκείνης της εποχής πάρθηκαν από τον δήμαρχο Στόλων Λικίνιο και σχετιζόταν με την ρύθμιση των χρεών, την ιδιοκτησία και τη διανομή της γης. Τα μετρά για την διανομή των δημοσίων κάματων και το μέτρο για την κοινωνική προστασία που χαρακτηρίζεται ως ο πρώτος αγροτικός νομός (Μουρούκα, 1983).

Η Μεσαιωνική εποχή, διακρίνεται για την κοινωνική αδικία, τις μετακινήσεις πληθυσμών και τα έντονα ψυχικά και σωματικά νοσήματα. Η προσπάθεια αντιμετώπισης κοινωνικών προβλημάτων από την πολιτεία υπήρξε ανύπαρκτη. Με το πέρασμα του χρόνου ο χριστιανισμός υποβόηθησε στη βελτίωση των κοινωνικών συνθηκών διαβίωσης. Τα μέτρα πρόνοιας εκείνη την περίοδο προερχόταν από την εκκλησία με στόχο την προστασία των αδύναμων πολιτών και την επίτευξη κοινωνικής ισορροπίας. Επίσης, η εκκλησία την ίδια περίοδο εδραίωσε το σύστημα

κοινωνικής ασφάλισης, όπου αργότερα εξελίχθηκε, με αποτέλεσμα να προκύψει η εφαρμοσμένη επιστήμη της κοινωνικής εργασίας. Η εκκλησία παράλληλα με τη πολιτεία οδήγησαν στη μείωση των κοινωνικών προβλημάτων και στην ανάπτυξη της ιδιωτικής πρωτοβουλίας (Μουρούκα,1983).

Την περίοδο της *Τουρκοκρατίας*, η εκκλησία για ακόμα μια φορά ήταν φορέας θρησκευτικής και πολιτικής εξουσίας, καθώς επίσης λάμβανε μέτρα για την κοινωνική προστασία των πολιτών (Μουρούκα, 1983).

Η περίοδος της *Αναγέννησης* είναι καθοριστική για την εξέλιξη της κοινωνικής πρόνοιας και κατά συνέπεια για την κοινωνική εργασία. Προβάλλεται έντονα η ανάγκη, ως δικαίωμα του άτομου και υποχρέωση της κοινωνίας, για την ύπαρξη οργανωμένης και συστηματικής κοινωνικής πρόνοιας και η λήψη μέτρων τόσο προληπτικά όσο και κατασταλτικά. Εκείνη την περίοδο πραγματοποιείται η εκπαίδευση των στελεχών κοινωνικής πρόνοιας και καθορίζονται οι γενικές αρχές για την αντιμετώπιση των ατομικών προβλημάτων. Έτσι, προέκυψε η θεμελίωση της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας (Μουρούκα,1983).

Κατά τη περίοδο του 20^{ου} αιώνα αναμενόταν η άμβλυνση των κοινωνικών αντιθέσεων, η ικανοποίηση των βασικών αναγκών των ανθρώπων καθώς και η επίλυση των προβλημάτων τους. Όλα τα παραπάνω, παρόλο που υπήρξαν επιστημονικά επιτεύγματα, νομοθεσίες με κοινωνικό περιεχόμενο και κατανόηση της ανθρώπινης φύσης, δεν μπόρεσαν να επιτευχθούν ολοκληρωτικά. Άτομα, ομάδες και κοινότητες επιζητούσαν βοήθεια εκείνη την περίοδο, παρόλη την επιστημονική εξέλιξη που υπήρξε. Από την παραπάνω πραγματικότητα εμφανίστηκε η ανάγκη για ένταξη της κοινωνικής πρόνοιας στη κοινωνία, με στόχο την συστηματική μελέτη του ανθρώπου και του κοινωνικού συνόλου. Επιπλέον, υπήρξε η ανάγκη της ισορροπημένης ένταξης του ανθρώπου στο κοινωνικό σύνολο. Έτσι διαμορφώθηκε η εφαρμοσμένη επιστήμη της κοινωνικής εργασίας(Μουρούκα,1983).

Η κοινωνική εργασία εμφανίσθηκε, έπειτα από το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο και τον εμφύλιο, ενώ ξεκίνησε να εφαρμόζεται το 1950, από εκπαιδευόμενους κοινωνικούς λειτουργούς. Εκείνη τη περίοδο επηρεαζόταν κατά βάση από τα διεθνή αλλά και τα εθνικά οικονομικό-

πολιτικά γεγονότα. Στην προσπάθεια ανάπτυξης του κράτους πρόνοιας και την παροχή βοήθειας σε ομάδες που έχρηζαν υποστήριξη λόγω φυσικών καταστροφών, το ελληνικό κράτος προσέλαβε κοινωνικούς λειτουργούς. Πιο συγκεκριμένα το κράτος σε συνεργασία με την τότε βασιλική πρόνοια προσέλαβε επαγγελματίες, κυρίως για την εφαρμογή του τότε προγράμματος «παιδική προστασία παρ' οικογενείας». Επιπλέον, δημιουργήθηκαν οι πρώτες κοινωνικές υπηρεσίες σε φυλακές, στο ΙΚΑ και στο Πατριωτικό Ίδρυμα Κοινωνικής Πρόνοιας και Αντίληψης (ΠΙΚΠΑ). Η συνεχής αλληλεξάρτηση της κοινωνικής πρόνοιας με την κοινωνική εργασία στην Ελλάδα, όσο και στην Ευρώπη είναι έντονα εμφανής, καθώς συνέβαλε καθοριστικά στην εξέλιξη της κοινωνικής εργασίας (Μαστρογιαννής, 1960. Καλλινικάκη, 1998).

Σημαντική περίοδος, στην εξέλιξη της κοινωνικής εργασίας ήταν το 1959, όπου έγινε νομοθετικά η αναγνώριση του θεσμού των κοινωνικών λειτουργών. Ακόμη, ο Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας (ΣΚΛΕ) ιδρύθηκε το 1954 και συνεχίζει να λειτουργεί έως και σήμερα. Μερικά ακόμη σημαντικά γεγονότα που συνέβαλλαν στην εξέλιξη του επαγγέλματος, ήταν το 1961 με την έκδοση του διατάγματος «Περί της ασκήσεως του επαγγέλματος των κοινωνικών λειτουργών» και έπειτα από τέσσερα χρόνια η αναβάθμιση του επαγγέλματος στην υπαλληλική ιεραρχία. Το αντικείμενο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών καθορίστηκε το 1978 και περιελάμβανε την κοινωνική πρόνοια, την υγεία, την κοινωνική ασφάλιση και την εκπαίδευση. Πλέον, η δεοντολογία του επαγγέλματος, οι προϋποθέσεις άσκησης σε κοινωνικές υπηρεσίες, καθώς και η ιδιωτική άσκηση του, καθορίζονται μέσω των νόμων και των προεδρικών διαταγμάτων (Καλλινικάκη, 1998).

Την περίοδο 1960 μέχρι την δεκαετία του 1980, η κοινωνική εργασία ταυτίζεται με την ιδεολογία της αναπτυξιακής κοινωνικής πρόνοιας, η οποία στόχευε στην αναδιάρθρωση των μη λειτουργικών θεσμών με σκοπό την κοινωνική ευημερία. Ως κοινωνική πρόνοια ορίζεται το σύνολο των μέτρων που λαμβάνονται από ένα κράτος, είτε από ένα οργανισμό δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου ακόμα και από άτομα, με στόχο να παραφυλαχθούν οι κοινωνικές ομάδες καθώς και η κοινότητα από την

υλική, την ηθική και την πνευματική εξαθλίωση (Μουρούκα, 1983.Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006).

Μετά το δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο έγινε επιτακτική η ανάγκη εκπαίδευσης κοινωνικών λειτουργών για την άσκηση προνοιακού έργου. Η πρώτη σχολή κοινωνικής πρόνοιας ιδρύθηκε την διετία 1937-1939, με την πρωτοβουλία κοινωφελών οργανώσεων. Το 1948 η ΧΕΝ Ελλάδος ίδρυσε την σχολή κοινωνικής εργασίας στην Αθήνα, έπειτα από έξι χρόνια λειτουργίας η φοίτηση σε αυτή έγινε τριετής. Την περίοδο του 1956 συστάθηκε η Μόνιμη Επιτροπή Επιμόρφωσης στην Κοινωνική Εργασία, η οποία αποτέλεσε σημαντικό παράγοντα στην εξέλιξη της εκπαίδευσης της κοινωνικής εργασίας (Καλλινικάκη,1998).

Το 1961 και το 1964 πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα το πρώτο Πανελλήνιο Συνέδριο Κοινωνικών Λειτουργών και το πρώτο Διεθνές Συνέδριο Σχολών Κοινωνικής Πρόνοιας αντίστοιχα. Το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας το 1973 ανέλαβε την εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών και ιδρύθηκαν τα δύο πρώτα τμήματα στην Πάτρα και στο Ηράκλειο Κρήτης. Από τότε έως και σήμερα λειτουργούν τα δύο προαναφερθέντα τμήματα, καθώς και το τμήμα Κοινωνικής Εργασίας στο Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθηνών. Τέλος, το 1987 λειτούργησε το τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης στο Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης (Καλλινικάκη, 1998).

Το 1980 έως το 1990, ήταν η περίοδος μορφοποίησης του επαγγέλματος παράλληλα με την κρίση του κράτους πρόνοιας. Τα σοβαρά κοινωνικά προβλήματα οδήγησαν στην δημιουργία νέων προγραμμάτων, με σκοπό την παροχή βοήθειας σε ανέργους, άπορους, ηλικιωμένους, μετανάστες, τοξικομανείς και άλλες κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες. Τέλος, την περίοδο 1990 έως και σήμερα, η κοινωνική εργασία δέχτηκε και συνεχίζει να δέχεται επιδράσεις από την κρίση του κράτους πρόνοιας και την παγκοσμιοποίηση. Παρόλες τις δυσκολίες που υφίστανται, η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας συνεχίζει να εξελίσσεται και να επαναπροσδιορίζει τους στόχους της (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006).

Παραπάνω έγινε αναφορά στην εξέλιξη της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας σε εθνικό επίπεδο. Γίνετε κατανοητό πως η επιστήμη δημιουργήθηκε σε δύσκολες χρονικές περιόδους, με σκοπό την

αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων. Η κοινωνική εργασία εξελίχθηκε με την πάροδο των χρόνων τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο. Ένα βασικό στοιχείο είναι ότι η κοινωνική εργασία στην Ελλάδα διαμορφώνεται συνεχώς από τις ίδιες κοινωνικές δυνάμεις που καθορίζουν τη δράση της. Η θεωρία για την άσκηση της θα πρέπει να ανταποκρίνεται στα τρέχοντα κοινωνικά προβλήματα, καθώς και στις συνθήκες που υφίστανται στην Ελλάδα την όποια χρονική περίοδο. Η δυναμική συνεπώς, που ασκεί η ιστορία της κατασκευής της κοινωνικής εργασίας, διαφέρει ανάλογα με το χρόνο, το τόπο καθώς και τα πρόσωπα τα οποία την αντιπροσωπεύουν. Ωστόσο, δεν έχει σταματήσει να δρα συγχρόνως με τις τρέχουσες κοινωνικές δυνάμεις ανά εποχή (Payne,2000).

Τέλος, έγινε φανερό ότι μέσω του ανθρωπισμού, του χριστιανισμού καθώς και με τη σύνθεση του ελληνισμού προσφέρετε ένα πλαίσιο ιδεώδους ζωής, αγωγής και εκπαίδευσης στην κοινωνική εργασία. Επιπρόσθετα, απορρέει ένας τύπος κοινωνικού λειτουργού, με στόχο την ανάπτυξη της κοινωνικής εργασίας έχοντας ως βάση την ιστορική της εξέλιξη (Μουρούκα,1983).

3.2 Η έννοια της δεοντολογίας στην Κοινωνική Εργασία

Στο προηγούμενο κεφάλαιο αναλύθηκαν οι αρχές και οι αξίες της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας. Είναι φανερό ότι οι έννοιες αυτές είναι δύσκολο να περιγραφούν με ακρίβεια και να διαχωριστούν από τις γενικότερες αρχές και αξίες που υπάρχουν στη κοινωνία. Με σκοπό τη διευκόλυνση των επαγγελματιών και λόγω των ηθικών επιπτώσεων που φέρει η πρακτική της κοινωνικής εργασίας, προκύπτει η έννοια της δεοντολογίας. Η δεοντολογία συναντάται σε επιστημονικά επαγγέλματα που σχετίζονται με τον άνθρωπο.

Ως δεοντολογία σύμφωνα με τον Smith όπως αναφέρεται στη Γιαννοπούλου (2008:28) ορίζεται:

“Ο τύπος εφαρμοσμένων κανόνων συμπεριφοράς, ηθικές αρχές με τις οποίες καθορίζονται οι πράξεις σαν σωστές ή εσφαλμένες στο ιδιαίτερο πρόβλημα του τομέα που εξετάζεται”.

Η δεοντολογία ορίζει τη τακτική που πρέπει να ακολουθείται από τους επαγγελματίες κατά την άσκηση του επαγγέλματος και υπογραμμίζει τις υποχρεώσεις τους (Clark,2000. Γιαννοπούλου, 1990).

Η δεοντολογία βασίστηκε σε κάποιες ηθικές θεωρίες, οι οποίες στοχεύουν στη πραγματοποίηση της ορθότερης επιλογής σε συγκεκριμένες καταστάσεις. Οι ηθικές θεωρίες περιλαμβάνουν, α) τις θεωρίες των υποχρεώσεων και β) τις θεωρίες των αξιών.

Κάποιες από τις θεωρίες των υποχρεώσεων είναι οι τελεολογικές και οι δεοντολογικές- φορμαλιστικές. Σύμφωνα με τις τελεολογικές θεωρίες μια πράξη είναι σωστή ή λανθασμένη ανάλογα με τις συνέπειες που επιφέρει. Μια από τις πιο σημαντικές τελεολογικές θεωρίες είναι ο ωφελιμισμός, με βάση τον οποίο μια πράξη είναι σωστή όταν οδηγεί στην ευτυχία, ενώ λανθασμένη όταν οδηγεί στη δυστυχία. Σύμφωνα με την ωφελιμιστική θεωρία, η ευτυχία μετριέται με βάση την χρησιμότητα αναφορικά με τη κοινωνία. Έτσι, συμπερασματικά η θεωρία της ωφελιμότητας κρίνει μια πράξη ως σωστή, όταν επιφέρει την ευτυχία στο μεγαλύτερο μέρος της κοινωνίας. Κύριος εκπρόσωπος του ωφελιμισμού υπήρξε ο Άγγλος φιλόσοφος J. S. Mill (Γιαννοπούλου, 1990).

Όσον αφορά τις δεοντολογικές-φορμαλιστικές θεωρίες, οι πράξεις είναι ορθές ή όχι ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα που επιφέρουν. Έτσι, εξετάζεται η ίδια η πράξη και τα χαρακτηριστικά της με γνώμονα τη δικαιοσύνη. Κύριος εκπρόσωπος της θεωρίας αυτής υπήρξε ο Γερμανός φιλόσοφος ImmanuelKant, ο οποίος θεωρούσε πως οι άνθρωποι χρειάζεται να λειτουργούν με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε οι ενέργειες τους να αποτελέσουν παγκόσμιο νόμο. Ο Γερμανός φιλόσοφος συμπληρώνει στη θεωρία του, τόσο την ατομική ελευθερία, όσο και το καθήκον των ατόμων απέναντι στο σύνολο (Γιαννοπούλου, 1990).

Οι θεωρίες των αξιών διαχωρίζονται στις θεωρίες των ηθικών αξιών και στις θεωρίες των τελικών αξιών. Η θεωρία των ηθικών αξιών αποσκοπεί στο να αναγνωριστεί το καλό ή το κακό, το σωστό ή το εσφαλμένο. Η θεωρία των τελικών αξιών προσφέρει τους σκοπούς που αναζητούν οι τελεολογικές θεωρίες, δηλαδή το εάν μια πράξη είναι καλή ή

εσφαλμένη φαίνεται από το αποτέλεσμα της. Οι παραπάνω φιλοσοφικές θεωρίες παρουσιάζουν κάποιους ηθικούς κανόνες που καθορίζουν, εάν μια πράξη είναι σωστή ή όχι. Η δεοντολογία της κοινωνικής εργασίας βασίζεται σε ορισμένους ηθικούς κανόνες και χρησιμοποιείται από τους επαγγελματίες κατά τη διάρκεια άσκησης της (Γιαννοπούλου, 1990).

Η δεοντολογία της επιστήμης εμφανίστηκε στα τέλη του 19^{ου} αιώνα, όταν η κοινωνική εργασία ορίστηκε επίσημα ως επάγγελμα. Οι επαγγελματίες άρχισαν να ασκούν το επάγγελμα χωρίς να έχει κατανοηθεί πλήρως η έννοια της δεοντολογίας, ενώ ταυτόχρονα απουσίαζε από την επαγγελματική τους δραστηριότητα ο κώδικας της δεοντολογίας. Μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1970, η δεοντολογία του επαγγέλματος και το κοινωνικό έργο βασίστηκε κυρίως στις βασικές αξίες του επαγγέλματος, καθώς και σε ορισμένα βασικά ζητήματα που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα, αλλά και την αυτοδιάθεση των πελατών. Η δεοντολογία αποτέλεσε σημαντικό τομέα στην εκπαίδευση, στην πρακτική και στην εξέλιξη του επαγγέλματος (Reamer, 2009).

Στις αρχές του 1980 μια μικρή ομάδα που αποτελούταν από μελετητές και επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς ξεκίνησε να διερευνά εις βάθος τα ηθικά ζητήματα που σχετιζόταν με την κοινωνική εργασία σε σχέση με τα πρώτα χρόνια της εξέλιξης του επαγγέλματος. Πλέον η δεοντολογία του επαγγέλματος αποτελεί σημαντικό κομμάτι στην εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών, όσο και στην άσκηση του επαγγέλματος (Reamer, 2009).

Είναι γνωστό πως οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με πολλές προκλήσεις και διλήμματα. Συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί βρίσκονται σε διλήμματα που αφορούν τους ίδιους, τους εξυπηρετούμενους καθώς και την υπηρεσία στην οποία εργάζονται. Η πρόσφατη βιβλιογραφία σχετικά με τη δεοντολογία επικεντρώνεται κυρίως στα διλήμματα, στην λήψη ηθικών αποφάσεων, στις ηθικές θεωρίες, στον κώδικα δεοντολογίας, στην διαχείριση των κινδύνων. Επίσης, σχετίζεται με θέματα ορίων, καθώς και με τη σχέση του κοινωνικού λειτουργού με τον πελάτη. Για παράδειγμα, υπό ποιες συνθήκες μπορεί να παραβιαστεί το δικαίωμα ενός πελάτη με στόχο να προφυλαχθεί ένα τρίτο πρόσωπο. Ακόμα, εάν είναι ηθικό να παραβιάζεται

το δικαίωμα του πελάτη για αυτοδιάθεση με σκοπό τη προστασία του ίδιου του επαγγελματία. Τέλος, με ποιο τρόπο μπορεί να διαχειριστεί ένας επαγγελματίας τους περιορισμένους πόρους στον φορέα που εργάζεται ή τις περικοπές του προϋπολογισμού (Reamer, 2009).

Τέλος, γίνεται φανερό πως η δεοντολογία παρέχει ηθικές θεωρίες και σημαντικές έννοιες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά τη πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, κατευθύνει του επαγγελματίες στο σχεδιασμό, την εκτίμηση και την αξιολόγηση της παρέμβασής τους. Όπως όλα τα επαγγέλματα, έτσι και η κοινωνική εργασία εφαρμόζεται με συγκεκριμένες αρχές με σκοπό τη σωστή διεκπεραίωση της, και με στόχο να μη παραβιάζει τους κώδικες και τα όρια της δεοντολογίας που την ορίζουν (Reamer, 2009).

3.3 Διεθνής κώδικας δεοντολογίας της κοινωνικής εργασίας

Τη δεκαετία του 1960 και στις αρχές του 1970, παρατηρείται πως οι κοινωνικοί λειτουργοί κατευθύνονται έντονα προς τα θέματα της κοινωνικής δικαιοσύνης, της κοινωνικής μεταρρύθμισης, όσο και στα πολιτικά δικαιώματα των ανθρώπων. Η κοινωνική αναταραχή αυτής της εποχής είχε τεράστια επιρροή στην επιστήμη της κοινωνικής εργασίας. Ο συγκεκριμένος επιστημονικός κλάδος προάσπιζε τα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα, την ισότητα και αποσκοπούσε στη μείωση των διακρίσεων και της καταπίεσης των πολιτών. Με όλα τα παραπάνω, τις εντάσεις και την γενικότερη κοινωνική αναταραχή, την περίοδο εκείνη εγκρίνεται για πρώτη φορά ο κώδικας δεοντολογίας (Reamer, 2009).

Ο κώδικας δεοντολογίας είναι το σύνολο κατευθυντήριων αρχών και αξιών για τις κοινωνικές υπηρεσίες που καθορίζει το πρότυπο της σωστής άσκησης του επαγγέλματος σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εκάστοτε οργάνωσης. Επιπλέον, καθορίζει τις σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους και γενικότερα τις επαγγελματικές σχέσεις, συμπεριλαμβανομένων των σχέσεων με άλλα επαγγέλματα. Ο κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να έχει δεσμευτικό χαρακτήρα τόσο στην έρευνα

και την αξιολόγηση, όσο και στη συμβουλευτική διαδικασία (Pierson, Thomas, 2010).

Ο πρώτος κώδικας δεοντολογίας δημιουργήθηκε από τον Βρετανικό Σύλλογο Κοινωνικών Λειτουργών (British Association of Social Workers-BASW), ο οποίος ασκούσε επιρροή σε όλους τους επαγγελματίες ανεξάρτητα αν ήταν μέλη ή όχι του συλλόγου. Ο κώδικας δημιουργήθηκε για να συσχετιστεί με τις αρχές και τις αξίες που είχαν επινοηθεί από την Διεθνή Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών (International Federation of Social Workers-IFSW), το 1994. Σύμφωνα με τον BASW, η κοινωνική εργασία είναι ένα πρακτικό επάγγελμα το οποίο πρέπει να ασκείται με ηθικές αρχές, καθώς ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός φέρει την ευθύνη των πράξεων του. Έτσι, πρωταρχικός σκοπός του κώδικα δεοντολογίας είναι να αποσαφηνίσει τις ηθικές αρχές για τη προστασία των εξυπηρετούμενων, αλλά και των υπόλοιπων μελών της κοινωνίας. Ο συγκεκριμένος κώδικας, έχει αναθεωρηθεί αρκετές φορές, η πιο πρόσφατη αναθεώρηση πραγματοποιήθηκε το 2002 (Pierson, Thomas, 2010. Banks, 2006).

Ο κώδικας δεοντολογίας δεν αποτελεί σημείο αναφοράς για όλα τα επαγγέλματα, αλλά εξαρτάται από την φύση του επαγγέλματος. Οι παράγοντες που ορίζουν την ανάγκη για ύπαρξη ενός κώδικα δεοντολογίας είναι οι ακόλουθοι.

Ο τύπος του επαγγέλματος. Ο κώδικας δεοντολογίας λειτουργεί βοηθητικά σε επαγγέλματα, στα οποία το πλαίσιο εργασίας δεν είναι πλήρως θεσμοθετημένο.

Η φύση του επαγγέλματος. Σε επαγγέλματα που χρειάζεται να αναπτυχθεί σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου και ιδιαίτερα σε θέματα αναφορικά με την ζωή και την οικονομική κατάσταση των ατόμων, χρήζεται απαραίτητη η ύπαρξη του κώδικα δεοντολογίας.

Τεχνικές. Ο κώδικας δεοντολογίας κατευθύνει τον επαγγελματία να παρέχει τις κατάλληλες υπηρεσίες στον εξυπηρετούμενο, όταν πρόκειται να χρησιμοποιήσει σύνθετες τεχνικές.

Κατανόηση της φύσης του επαγγέλματος από τον εξυπηρετούμενο. Όταν ο εξυπηρετούμενος αδυνατεί να κατανοήσει το έργο του επαγγελματία, ο κώδικας δεοντολογίας προστατεύει τον επαγγελματία.

Επαφή με τον εξυπηρετούμενο. Σε αυτή την περίπτωση, εάν η επαφή του επαγγελματία με τον εξυπηρετούμενο είναι άμεση και προσωπική, τότε ο κώδικας προστατεύει και τους δύο.

Καθήκον απέναντι στον εξυπηρετούμενο. Όταν ο επαγγελματίας εξυπηρετεί ατομικά, πρέπει να είναι ξεκάθαρα τα καθήκοντά του, που ορίζονται από τον κώδικα (Banks, 2006).

Οι παράγοντες που αφορούν την επιστήμη της κοινωνικής εργασίας σχετίζονται με τη σχέση εμπιστοσύνης, το επίπεδο κατανόησης των εξυπηρετούμενων για τη φύση του επαγγέλματος και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται από τους επαγγελματίες. Επιπλέον, ο κώδικας δεοντολογίας είναι σημαντικός στη κοινωνική εργασία, καθώς υπάρχει άμεση επαφή με τους εξυπηρετούμενους, οι οποίοι εκφράζουν τα προσωπικά τους δεδομένα. Ακόμη, ο κώδικας αποδίδει έναν χαρακτήρα επαγγελματισμού και ακεραιότητας στους επαγγελματίες και καθορίζει τον τρόπο συμπεριφοράς τους. Έτσι, με αυτό τον τρόπο το επάγγελμα αναγνωρίζεται από τους χρήστες υπηρεσιών. Τέλος, προάγει μία κοινή ταυτότητα και κοινές αρχές σε όλους τους επαγγελματίες, ακόμη και όταν βρίσκονται σε ποικίλες υπηρεσίες και έχουν διαφορετικές αρμοδιότητες (Banks, 2006).

Τη δεδομένη χρονική στιγμή έχουν δημιουργηθεί τριάντα ένα (31) αντίγραφα του κώδικα δεοντολογίας που αντιστοιχούν σε διάφορες χώρες. Οι κώδικες αυτοί εμφανίζουν κάποιες διαφορές, οι οποίες προκύπτουν από τους νόμους, την κουλτούρα, την στάση του κράτους πρόνοιας και τον ρόλο της κοινωνικής εργασίας στην εκάστοτε χώρα. Από την άλλη πλευρά εμφανίζουν και κοινά στοιχεία μεταξύ τους, καθώς οι επαγγελματικοί σύλλογοι ανταλλάσσουν και υιοθετούν πτυχές από άλλους κώδικες που έχουν ήδη δημιουργηθεί. Πολλοί από τους κώδικες περιλαμβάνουν ηθικές και γενικές αρχές, βασικές αξίες και πιστεύω, καθοδηγητικές αρχές ή φιλοσοφία. Τα προαναφερόμενα αφορούν τον σεβασμό στη μοναδικότητα του κάθε ατόμου, προωθούν την αυτοδιάθεση του εξυπηρετούμενου,

προάγουν τη κοινωνική δικαιοσύνη και διατηρούν την επαγγελματική ακεραιότητα(Banks, 2006).

Παρακάτω, θα γίνει αναφορά σε ορισμένες αρχές που πρέπει να τηρούν οι επαγγελματίες απέναντι στους εξυπηρετούμενους και που ορίζονται από τον κώδικα δεοντολογίας σύμφωνα με τον Διεθνή Σύλλογο Κοινωνικών Λειτουργών (National Association of Social Workers-NASW).

▼ *Δέσμευση προς τους πελάτες.* Ενώ πρωταρχικό μέλημα των κοινωνικών λειτουργών είναι να προάγουν την ευημερία των πελατών τους, ωστόσο φέρουν και την ευθύνη για το ευρύτερο πλαίσιο της κοινωνίας που εξυπηρετούν.

▼ *Αυτοδιάθεση.* Οι επαγγελματίες οφείλουν να προάγουν το δικαίωμα της αυτοδιάθεσης των πελατών, παρόλα αυτά, όταν οι στόχοι και οι δράσεις των εξυπηρετούμενων μπορεί να καθιστούν επικίνδυνες για τους ίδιους ή τους γύρω τους, οι επαγγελματίες οφείλουν να επέμβουν με κάθε τρόπο.

▼ *Συγκατάθεση εξυπηρετούμενων μετά από ενημέρωση.* Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να παρέχουν υπηρεσίες στους εξυπηρετούμενους, μόνο στο πλαίσιο μιας επαγγελματικής σχέσης που να βασίζεται στην ενημέρωσή τους για την υπηρεσία. Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με το σκοπό, τις παροχές και τα όρια των υπηρεσιών με σαφή και κατανοητό τρόπο.

▼ *Αρμοδιότητα.* Οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται με βάση την αρμοδιότητα των κοινωνικών λειτουργών, όσο και της εκπαίδευσης-κατάρτισης που έχουν αποκτήσει.

▼ *Προσωπική ευθύνη.* Οι επαγγελματίες χρειάζεται να λειτουργούν με υπευθυνότητα και να περιορίζονται στο συμφέρον του εξυπηρετούμενου.

▼ *Αρμοδιότητα με βάση την πολιτιστική κουλτούρα και την κοινωνική διαφορετικότητα.* Η αποδοχή της κουλτούρας και του πολιτισμού των εξυπηρετούμενων, από τον επαγγελματία θεωρείται αναγκαία σύμφωνα με τον κώδικα δεοντολογίας.

▼ *Σύγκρουση ενδιαφέροντος.* Ο επαγγελματίας θα πρέπει να είναι σε θέση να αποφύγει συγκρούσεις που καταπατούν την επαγγελματική εχεμύθεια και αμεροληψία.

▼ *Απόρρητο και εχεμύθεια.* Οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να σέβονται απόλυτα το δικαίωμα των πελατών τους για ιδιωτική ζωή. Θα πρέπει επίσης να τηρούν το απόρρητο και να τους ενημερώνουν για την πλήρη εχεμύθεια που θα υπάρχει στη συνεργασία τους.

▼ *Αρνηση παροχής υπηρεσιών.* Είναι σημαντικό οι επαγγελματίες να μην απορρίπτουν τους εξυπηρετούμενους, ακόμη και αν χρειάζεται να προστατεύσουν τον εαυτό τους ή δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για την παροχή βοήθειας.

▼ *Η πρόσβαση σε αρχεία.* Η πρόσβαση σε φακέλους εξυπηρετούμενων θα πρέπει να γίνεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον υπάρχει η υποψία ότι ο εξυπηρετούμενος βρίσκεται σε κίνδυνο. Επιπλέον, οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να αποκαλύπτουν συγκεκριμένες πληροφορίες που είναι αναγκαίες και θα πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες, στο μέτρο του δυνατού, για τη δημοσιοποίηση των εμπιστευτικών πληροφοριών και για τις συνέπειες που θα επιφέρει.

▼ *Συνεργασία με άλλους επαγγελματίες.* Είναι αναγκαία η συνεργασία με επαγγελματίες από άλλους φορείς για το συμφέρον του εξυπηρετούμενου.

▼ *Σεξουαλικές σχέσεις.* Είναι ρητό ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί δε θα πρέπει να συμμετέχουν σε σεξουαλικές δραστηριότητες με τους πελάτες τους, εφόσον υπάρχει η πιθανότητα ψυχολογικής βλάβης στο πελάτη.

▼ *Σεξουαλική παρενόχληση.* Οι κοινωνικοί λειτουργοί δε αρμόζει να παρενοχλούν σεξουαλικά τους πελάτες τους (ερωτικές προτάσεις, λεκτική ή σωματική συμπεριφορά σεξουαλικού χαρακτήρα).

▼ *Ανάρμοστη γλώσσα.* Δεν προβλέπεται να χρησιμοποιούν υποτιμητική γλώσσα σε γραπτή, είτε προφορική επικοινωνία με τους πελάτες.

▼ *Δυσκολία στη λήψη αποφάσεων.* Οι επαγγελματίες θα πρέπει να είναι σε θέση να διασφαλίσουν τα συμφέροντα και τα δικαιώματα των εξυπηρετούμενων στη περίπτωση που δυσκολεύονται να πάρουν μία απόφαση.

▼ *Ενίσχυση για λήψη αποφάσεων.* Χρειάζεται να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους ατομικά ή ομαδικά να αυξήσουν το εύρος των επιλογών τους, καθώς και να τους παροτρύνουν να λαμβάνουν αποφάσεις.

▼ *Διακοπή υπηρεσιών.* Οι κοινωνικοί λειτουργοί σύμφωνα με τον κώδικα θα πρέπει να εξασφαλίζουν την συνέχιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ακόμη και αν μεταβληθούν οι συνθήκες ζωής των εξυπηρετούμενων τους, όπως μετοίκηση ή ασθένεια.

▼ *Τερματισμός υπηρεσιών.* Σύμφωνα με τον κώδικα, οι επαγγελματίες θα πρέπει να είναι σε θέση να διακόψουν τη παροχή υπηρεσιών με τον πελάτη, όταν αυτές δεν κρίνονται απαραίτητες, είτε δεν εξυπηρετούν πλέον τις ανάγκες του πελάτη (Clark, 2000. NASW, 2008).

Παραπάνω, γίνεται φανερό η χρησιμότητα του κώδικα δεοντολογίας, παρόλα αυτά οι Downie και Calman διατύπωσαν ορισμένα μειονεκτήματα σχετικά με τον κώδικα. Αρχικά, ανέφεραν ότι πολλές πτυχές στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας, δεν μπορούν να θεωρηθούν ως κανόνες ή καθήκοντα. Για παράδειγμα, η καλλιέργεια ορισμένων συμπεριφορών, όπως η συμπόνια. Επιπρόσθετα, πολλές αξίες που αναφέρονται στο κώδικα, οι επαγγελματίες τις έχουν καλλιεργήσει, ανεξάρτητα από αυτόν. Επιπλέον, ο κώδικας δεοντολογίας τείνει να αφορά αποκλειστικά ένα επάγγελμα, παρόλο που, υπάρχουν και άλλα επαγγέλματα που συσχετίζονται με τη πρόνοια. Ένα ακόμη μειονέκτημα σχετίζεται με τη σχέση του επαγγελματία και εξυπηρετούμενου, όπου ο επαγγελματίας παρέχει την καλύτερη δυνατή βοήθεια στον εξυπηρετούμενο, αγνοώντας την οικονομική επιβάρυνση του κράτους πρόνοιας. Τέλος, παρόλο που ο κώδικας αναφέρει ότι οι επαγγελματίες και οι εξυπηρετούμενοι έχουν κοινές αξίες, αυτό δεν υφίσταται, καθώς οι επαγγελματίες έχουν κατακερματιστεί και οι εξυπηρετούμενοι είναι ολοένα και πιο απαιτητικοί. Οι πελάτες λειτουργούν με τις δικές τους αρχές, αγνοώντας αυτές του επαγγέλματος (Banks, 2006).

Αρκετοί επαγγελματίες προβληματίζονται σχετικά με το περιεχόμενο του κώδικα δεοντολογίας. Η κριτική που ασκήθηκε από τους Downie και Calman είναι αρκετά έγκυρη, όμως είναι αναγκαίο να αναγνωρισθεί πως ο κώδικας δεοντολογίας κατέχει πολλές λειτουργίες, όπως η παροχή δύναμης και ταυτότητας στο επάγγελμα. Ήδη έχει γίνει

αναφορά στους λόγους που ο κώδικας δεοντολογίας είναι χρήσιμος στην άσκηση ενός επαγγέλματος (Banks, 2006).

Συνοψίζοντας, όλα τα παραπάνω θεωρείται επιτακτικό οι κοινωνικοί λειτουργοί να ακολουθούν τον καθορισμένο κώδικα δεοντολογίας, και αν είναι εφικτό να συμμετέχουν στη διαδικασία εκδίκασης του. Επίσης, οφείλουν να τηρούν οτιδήποτε ορίζεται στον διεθνή κώδικα δεοντολογίας, όσο και να υπακούουν στις πειθαρχικές αποφάσεις, είτε στις κυρώσεις που καθορίζονται από αυτόν. Τέλος, οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να εξετάζουν την ηθική θεωρία και τις αρχές του επαγγέλματος γενικότερα. Η θεωρία της κοινωνικής εργασίας, οι νόμοι, οι κανονισμοί, η πολιτική της υπηρεσίας, καθώς και ο κώδικας δεοντολογίας, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τους επαγγελματίες.

Παραπάνω έγινε αναφορά στην έννοια του κώδικα δεοντολογίας και στην αναγκαιότητα ύπαρξής του, κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας. Επίσης, πραγματοποιήθηκε η ανάλυση ορισμένων αρχών που περιλαμβάνονται στο κώδικα δεοντολογίας και αναφέρθηκαν ορισμένα μειονεκτήματα του.

3.4 Ανθρώπινα δικαιώματα

Οι ρίζες των ανθρωπίνων δικαιωμάτων βρίσκονται σε βάθος χρόνου. Οι θρησκευτικοί κώδικες, όπως η συμπεριφορά ενός ατόμου με αξιοπρέπεια στον συνάνθρωπό του και η παροχή βοήθειας σε αυτό, είναι πρόδρομος των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Επιπροσθέτως, οι θρησκείες όπως ο Ιουδαϊσμός, ο Χριστιανισμός, ο Βουδισμός και ο Κομφουκιανισμός, δίνουν έμφαση στην αναγκαιότητα της δικαιοσύνης όπου πρέπει να ακολουθούν οι πολιτικές αρχές. Ακόμη, στην αρχαιότητα, φιλόσοφοι, όπως ο Πλάτωνας, ο Σωκράτης και ο Αριστοτέλης, τίθουν ζητήματα ισότητας και δικαιοσύνης (Reichert, 2003).

Στα τέλη του 18ου αιώνα εξεγέρσεις απέναντι στις κυβερνήσεις και στη βασιλεία, στη Γαλλία και στην Αφρική, οδήγησαν σε σημαντικές συζητήσεις σχετικά με τον τρόπο που τα έθνη συμπεριφέρονται στους πολίτες τους. Αυτή τη περίοδο οι συζητήσεις σχετικά με τα ανθρώπινα

δικαιώματα αφορούσαν αποκλειστικά τους άνδρες. Οι γυναίκες ξεκίνησαν να διεκδικούν τα δικαιώματα τους, κατά τη διάρκεια της Γαλλικής Επανάστασης (1789), όμως πολύ αργότερα αναγνωρίστηκαν τα δικαιώματα και οι ελευθερίες τους (Reichert, 2003).

Στις αρχές του 19ου αιώνα ξεκίνησε η βιομηχανική εποχή στην Αγγλία, στην Ευρώπη και στην Αμερική. Στα μέσα του αιώνα αναδύθηκε το κομμουνιστικό μανιφέστο (CommunistManifesto-1848), από τον KarlMarx και τον FriedrichEngels που είχε ως σκοπό να μειώσει την εκμετάλλευση της εργατικής τάξης από τους ιδιοκτήτες των εργοστασίων. Παρόλο που όσα προέβλεπε το μανιφέστο δεν πραγματοποιήθηκαν, μέσω αυτού δόθηκε περισσότερη προσοχή στους οικονομικά αδύναμους πολίτες. Παράλληλα, οι Ευρωπαϊκές κυβερνήσεις άρχισαν να υποστηρίζουν την ανάπτυξη της κοινωνικής πρόνοιας (Reichert, 2003).

Στις αρχές του 20^{ου} αιώνα και παράλληλα με τον πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο, εγκαθιδρύθηκε η Κοινωνία των Εθνών (LeagueofNations) και το Διεθνές Γραφείο Εργασίας (InternationalLaborOrganization), όπως και το Διεθνές Συνέδριο Κοινωνικής Πρόνοιας (InternationalConferenceofSocialWork), δημιουργώντας έτσι ένα κλίμα διεθνούς, περιφερειακής και εθνικής συνεργασίας. Η δημιουργία διεθνών οργανισμών, εκείνη τη περίοδο παρέπαιε, λόγω της περιορισμένης υποστήριξης, για παράδειγμα οι Ηνωμένες Πολιτείες απέσυραν τη συμμετοχή τους από την Κοινωνία των Εθνών (Reichert, 2003).

Ο όρος ανθρώπινα δικαιώματα, είναι σχετικά πρόσφατος, καθώς προέκυψε, έπειτα από τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο. Εκείνη τη περίοδο δημιουργήθηκαν αρκετές διακηρύξεις αρχών όπως ο Χάρτης του Ατλαντικού (1941) και η Διακήρυξη της Φιλαδέλφειας (1944) που όριζαν τα κοινωνικά δικαιώματα ως θεμελιώδη. Η προσπάθεια των κυβερνήσεων να δημιουργήσουν ένα ειρηνικό κόσμο κορυφώθηκε στις 10 Δεκεμβρίου 1948 με την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων(UniversalDeclarationofHumanRights). Η Οικουμενική Διακήρυξη, από την μια πλευρά έθεσε κοινές αρχές και κανόνες σε όλα τα έθνη, από την άλλη πλευρά δεν όρισε συγκεκριμένες κατευθύνσεις για τη δημιουργία θεσμών κράτους πρόνοιας (Reichert, 2003).

Τα Ηνωμένα Έθνη (United Nations), εξέδωσαν ένα σύνολο κατευθυντήριων γραμμών, με σκοπό να αναστείλουν τα κράτη μέλη από το να παραβιάσουν, όσα συμφωνήθηκαν για τα ανθρώπινα δικαιώματα. Η Οικουμενική Διακήρυξη ακολουθείται από άτομα και ομάδες που έχουν διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο. Επιπλέον, ασκείται διεθνής πίεση στις χώρες με σκοπό να προσχωρήσουν στην Οικουμενική Διακήρυξη και οι κυβερνήσεις που καταπατούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, συχνά έρχονται αντιμέτωπες με τη περιφρόνηση και τη σκληρή κριτική. Η Οικουμενική Διακήρυξη για τα ανθρώπινα δικαιώματα αποτελεί το σπουδαιότερο επίτευγμα στην πολιτική, κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ιστορία (Reichert, 2003).

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Ένωση εγκαθίδρυσε τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, καθώς με αυτό τον τρόπο θα μειωνόταν η απόσταση μεταξύ των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και θα προστατευόντουσαν τα ανθρώπινα δικαιώματα από τις κοινοτικές πολιτικές. Ο Χάρτης περιλαμβάνει ανθρώπινα δικαιώματα, που είναι αποδεκτά από τα συντάγματα των κρατών μελών και από τις οικουμενικές συνθήκες των δικαιωμάτων του ανθρώπου και είχε τη μορφή διακήρυξης. Αρχικά, ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων δεν ήταν νομικά δεσμευτικός, μέχρι το 2009 όπου με τη συνθήκη της Λισαβόνας τροποποιήθηκε και κατέστη νομικά δεσμευτικός (www.echr.coe.int).

Ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων απαρτίζεται από επτά τίτλους δικαιωμάτων, όπου οι έξι από αυτούς αναφέρονται πιο ειδικά σε ορισμένα δικαιώματα, ενώ η τελευταία αναφέρει το πεδίο εφαρμογής του Χάρτη. Πιο αναλυτικά: Ο πρώτος τίτλος είναι η Αξιοπρέπεια, αναφέρεται στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια, το δικαίωμα στη ζωή και στην ακεραιότητα του ατόμου, καθώς και την απαγόρευση των βασανιστηρίων και της αναγκαστικής εργασίας. Ο δεύτερος τίτλος είναι η Ελευθερία, όπου περιλαμβάνει το δικαίωμα στην ελευθερία και την ασφάλεια, τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Επιπρόσθετα, εμπεριέχει το δικαίωμα δημιουργίας οικογένειας, την ελευθερία σκέψης και την επιλογή θρησκευτικών πεποιθήσεων. Ακόμη, η ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης, το δικαίωμα άσυλου, καθώς και

το δικαίωμα της τέχνης και της επιστήμης είναι μερικά από τα δικαιώματα που περιλαμβάνονται στον δεύτερο τίτλο (eur-lex.europa.eu).

Ο τρίτος τίτλος είναι η Ισότητα. Τα δικαιώματα που συγκαταλέγονται είναι η ισότητα απέναντι στο νόμο, ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών και η αποδοχή πολιτιστικής, θρησκευτικής και γλωσσικής πολυμορφίας. Τέλος, η απαγόρευση των διακρίσεων, τα δικαιώματα του παιδιού, των ηλικιωμένων και η ένταξη των ατόμων με αναπηρίες. Ο τέταρτος τίτλος είναι η Αλληλεγγύη, εμπερικλείει τα δικαιώματα των εργαζομένων στην ενημέρωση και τη διαβούλευση στο πλαίσιο της επιχείρησης, τις δίκαιες συνθήκες εργασίας και τη προστασία σε περίπτωση αδικαιολόγητης απόλυσης. Απαγορεύει την παιδική εργασία και προστατεύει την εργασία των νέων, ακόμη αναφέρει το δικαίωμα στην κοινωνική ασφάλιση και αρωγή. Σημαντική θεωρείται και η προστασία του περιβάλλοντος και του καταναλωτή (eur-lex.europa.eu).

Ο πέμπτος τίτλος αναφέρεται στα Δικαιώματα των Πολιτών, όπως το δικαίωμα του εκλέγειν και εκλέγεσθαι, το δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα και την ελευθερία κυκλοφορίας και διαμονής σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (E.E). Ο έκτος τίτλος δικαιωμάτων είναι αυτός της Δικαιοσύνης. Η κατηγορία αυτή υποστηρίζει το δικαίωμα της υπεράσπισης και του αμερόληπτου δικαστηρίου, καθώς και τις αρχές της νομιμότητας και της αναλογικότητας αξιοποιών πράξεων και ποινών (eur-lex.europa.eu).

Τέλος, ο έβδομος τίτλος σχετίζεται με τις γενικές διατάξεις που διέπουν την ερμηνεία και την εφαρμογή του Χάρτη. Τα περισσότερα δικαιώματα αφορούν το κάθε άτομο, ανεξαρτήτως ιθαγένειας ή καθεστώτος. Κάποιοι τίτλοι απευθύνονται σε πολίτες της E.E, ενώ άλλοι σε πολίτες τρίτων χωρών ή ειδικές κατηγορίες ατόμων (εργαζόμενοι). Είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι ο Χάρτης αφορά θεσμικά όργανα, οργανισμούς και κράτη μέλη της E.E. Τέλος, προβλέπει κανόνες, οι οποίοι λαμβάνουν υπόψη τις παραδόσεις και τις εθνικές νομοθεσίες των κρατών (eur-lex.europa.eu).

Τα ανθρώπινα δικαιώματα δεν είναι κάτι σταθερό, έτσι είναι δύσκολο να οριστούν. Με τον όρο ανθρώπινα δικαιώματα γενικά νοούνται όλα τα δικαιώματα που σχετίζονται με τους ανθρώπους ανεξάρτητα της

εθνικής προέλευσης, της φυλής, της κουλτούρας, της ηλικίας ή του φύλου του ατόμου. Αυτά τα δικαιώματα είναι καθολικά και ισχύουν για όλους, ενώ παράλληλα υπάρχουν δικαιώματα περισσότερο οριοθετημένα που αφορούν συγκεκριμένους ανθρώπους και καταστάσεις. Υπάρχει διαφορά στο να οριστεί κάτι ως δικαίωμα, απ' ότι να οριστεί ως ανθρώπινο δικαίωμα. Τα ανθρώπινα δικαιώματα δεν συμπεριλαμβάνουν όλα τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν οι άνθρωποι και ορίζονται από κάποια σύμβαση, με πιο γνωστή την Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Ife, 2008).

Τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι καθολικά (universal), αδιαίρετα (indivisible) και αναπόσπαστα (inalienable). Από τους όρους καθολικά και αδιαίρετα συνεπάγεται πως τα ανθρώπινα δικαιώματα εφαρμόζονται σε όλους τους ανθρώπους και χρειάζεται να γίνονται όλα αποδεκτά, χωρίς να απορρίπτονται. Ο όρος αναπόσπαστα, αναφέρεται στο γεγονός ότι δεν μπορούν να αφαιρεθούν από κάποιο άνθρωπο, καθώς επίσης και ότι οι άνθρωποι δεν μπορούν να αποποιηθούν τα δικαιώματά τους (Ife, 2008).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί είχαν σημαντικό ρόλο στη δημιουργία των θεμελίων για τα ανθρώπινα δικαιώματα. Από το 1970 οι κοινωνικοί λειτουργοί υποστήριζαν ρητά τα ανθρώπινα δικαιώματα, αλλά και αρκετά νωρίτερα πάλεψαν γι' αυτά. Για παράδειγμα, το δικαίωμα των γυναικών στη ψήφο. Το 1992 παράλληλα με το Παγκόσμιο Συνέδριο για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στη Βιέννη, παρουσιάστηκε ένας οδηγός με τίτλο Ανθρώπινα Δικαιώματα και Κοινωνική Εργασία, από το κέντρο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στη Γενέβη. Ο οδηγός δημιουργήθηκε σε κοινή συνεργασία μεταξύ των αντιπροσώπων της Διεθνούς Ομοσπονδίας Κοινωνικών Λειτουργών (International Federation of Social Workers- IFSW) και της Διεθνούς Ένωσης Σχολείων Κοινωνικής Εργασίας (International Association of Schools of Social Work-IASSW) (Reichert, 2003. Healy, Link, 2012).

Η ανάμειξη των κοινωνικών λειτουργών με τα ζητήματα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων γίνεται φανερή και από τους στόχους του επαγγέλματος, καθώς και από τα πρόσφατα έγγραφα της επιστημονικής και επαγγελματικής κοινότητας, όπως ο διεθνής ορισμός του επαγγέλματος και η ηθική στη κοινωνική εργασία (αρχές, παγκόσμια

πρότυπα στην εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών). Παρόλα αυτά ο κώδικας δεοντολογίας της κοινωνικής εργασίας δεν αναφέρει τον όρο ανθρώπινα δικαιώματα. Αυτή η παράλειψη, είναι πιθανό να οδηγήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς να μην κατανοήσουν πλήρως τη σημασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Τα ανθρώπινα δικαιώματα συνδέονται με τη κοινωνική εργασία και μπορούν να λειτουργήσουν βοηθητικά στην άσκηση του επαγγέλματος (Reichert,2003. Healy, Link, 2012).

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι μια κεντρική, ρυθμιστική ιδέα στη πρακτική της κοινωνική εργασίας και φέρνουν αντιμέτωπους τους κοινωνικούς λειτουργούς με το αντικείμενο της εργασίας τους και την ηθική τους βάση. Σημαντικές παρεμβάσεις της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας σχετίζονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα, όπως:

- Η καταπίεση (oppression): Παρεμβάσεις που αφορούν την άδικη χρήση εξουσίας, που σχετίζεται με το φύλο, τη φυλή, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, το κοινωνικό στρώμα του ατόμου.
- Η ενδυνάμωση (empowerment): Απευθύνεται σε άτομα τα οποία έχουν δεχτεί καταπίεση, λόγω της εθνότητας, της ηλικίας και της θρησκείας τους και οι κοινωνικοί λειτουργοί προσπαθούν να τα ενδυναμώσουν με σκοπό να ενταχθούν στη κοινότητα.
- Η πρακτική ευαισθητοποίησης απέναντι σε εθνικότητες (Ethnic- sensitive Practice): Η παρέμβαση αυτή έχει ως στόχο οι επαγγελματίες να ευαισθητοποιήσουν την ευρύτερη κοινωνία απέναντι στις ρατσιστικές διαθέσεις (Reichert,2003. Healy, Link, 2012).

Ακόμη, ο κώδικας δεοντολογίας του επαγγέλματος σχετίζεται με την Οικουμενική Διακήρυξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Η Οικουμενική Διακήρυξη ενσαρκώνει την ουσία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και προωθεί ένα πλαίσιο αναφοράς μέσω του οποίου ασκείται η κοινωνική εργασία βασισμένη στα ανθρώπινα δικαιώματα. Ο κώδικας δεοντολογίας αναφέρει πως οι επαγγελματίες έχουν ηθική υποχρέωση να αποδέχονται την κουλτούρα των εξυπηρετούμενων. Επίσης, χρειάζεται να είναι γνώστες της

κουλτούρας των ατόμων, έτσι ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να προσαρμόζονται ανάλογα με αυτή. Αυτές οι ηθικές καθοδηγήσεις, έχουν απόλυτη ομοιομορφία με την Οικουμενική Διακήρυξη που εμπεριέχει το ανθρώπινο δικαίωμα της πολιτιστικής ζωής, της πολιτιστικής ανάπτυξης, την ελευθερία των πολιτικών πεποιθήσεων και το δικαίωμα επιλογής της θρησκείας. Μία κατηγορία του κώδικα δεοντολογίας φαίνεται να βασίζεται ολοκληρωτικά στην Οικουμενική Διακήρυξη (Reichert,2003).

Η κατηγορία αναφέρει ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να:

- Προάγουν τη γενική ευημερία στη κοινωνία και να συνηγορούν στις ευνοϊκές συνθήκες διαβίωσης.
- Παρέχουν κατάλληλες υπηρεσίες σε επείγουσες καταστάσεις, όσο το δυνατόν καλύτερα.
- Ασκούν κοινωνική και πολιτική δράση, η οποία να έχει ως στόχο την ίση πρόσβαση των πολιτών σε πηγές και εργασίες.
- Λειτουργούν με σκοπό την επέκταση των επιλογών και των ευκαιριών για όλους τους πολίτες και κυρίως για τις μη προνομιούχες ευπαθείς ομάδες.
- Προωθούν συνθήκες οι οποίες θα ενθαρρύνουν το σεβασμό για τη κουλτούρα και την κοινωνική ποικιλομορφία.
- Λειτουργούν για την πρόληψη και την εξάλειψη της κυριαρχίας, της εκμετάλλευσης και των διακρίσεων απέναντι σε ανθρώπους και ομάδες (Reichert,2003).

Σε αυτό το υποκεφάλαιο, αρχικά πραγματοποιήθηκε μια σύντομη ιστορική αναδρομή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και έπειτα παρατέθηκε ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Στη συνέχεια, έγινε φανερή η συσχέτιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων με το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας και πιο συγκεκριμένα με τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος.

3.5 Διλήμματα και τρόποι διαχείρισής τους

Η επιστήμη της κοινωνικής εργασίας, όπως έχει προαναφερθεί, εξελίσσεται παράλληλα με τις συνθήκες της κοινωνίας στην οποία εφαρμόζεται, καθώς οι απαιτήσεις στην σημερινή εποχή είναι όλο και πιο περίπλοκες. Η εξέλιξη αυτή, από τη μια πλευρά λειτουργεί θετικά, ωστόσο φέρει αντιμέτωπους τους φορείς άσκησης της κοινωνικής εργασίας με διλήμματα αξιών βαρύνουσας σημασίας. Για να μπορέσει να κατανοηθεί ο όρος ηθικό δίλημμα, χρειάζεται να αποσαφηνιστούν ορισμένες έννοιες, όπως η ηθική, ο νόμος και οι πολιτικές (Banks,2006. Allen,2012).

Η ηθική σχετίζεται με τα πρότυπα (κώδικας δεοντολογίας, αρχές, αξίεςεπαγγέλματος) που χρησιμοποιούνται από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς με σκοπό να επιλεγθεί η κατάλληλη πορεία δράσης. Επιπλέον, η έννοια αυτή βασίζεται σε λογικά και ορθολογικά κριτήρια, στην ουσία λειτουργεί ως μία γνωστική διαδικασία. Οι νόμοι και οι πολιτικές αφορούν πολύπλοκες περιπτώσεις και οδηγούν τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς να καταλήξουν σε μια συγκεκριμένη απόφαση. Οι νόμοι από τη μια πλευρά επιβάλλουν στους επαγγελματίες ένα συγκεκριμένο τρόπο δράσης, αλλά από την άλλη πλευρά λειτουργούν καθοδηγητικά και επικουρικά στη λήψη αποφάσεων. Επίσης, οι νόμοι και οι πολιτικές σε εθνικό αλλά και σε διεθνές επίπεδο αντικατοπτρίζουν συγκεκριμένες αρχές και νόρμες της κοινωνίας στην οποία απευθύνονται (Banks,2006. Allen,2012).

Η ανάλυση των παραπάνω εννοιών πραγματοποιήθηκε καθώς στη πρακτική της κοινωνικής εργασίας για να υλοποιηθεί μια πορεία δράσης οι έννοιες ηθική, πολιτικές, τεχνικές και τα νομικά ζητήματα αλληλεπιδρούν και αλληλοσυνδέονται (Banks,2006).

Ο όρος ηθικό δίλημμα (ethicaldilemma) περιλαμβάνει τη κατάσταση με την οποία βρίσκεται αντιμέτωπος ο κοινωνικός λειτουργός, όταν χρειάζεται να επιλέξει ανάμεσα σε δύο ή και περισσότερες ανεπιθύμητες εναλλακτικές λύσεις. Ο επαγγελματίας έρχεται σε εσωτερική σύγκρουση σχετικά με το ποια απόφαση θα επιλέξει ως ορθή και που θα συμβαδίζει με τις ηθικές αξίες. Κύριο και πρωταρχικό μέλημα του επαγγελματία, αποτελεί ο προσδιορισμός του ηθικού διλήμματος με στόχο τη διαχείριση του. Για να προσδιοριστεί μια κατάσταση ως ηθικό δίλημμα χρειάζεται να υπάρχουν πολλαπλές πορείες δράσης ανάμεσα στις οποίες θα επιλέξει ο

επαγγελματίας. Επιπλέον, ανεξάρτητα από την πορεία δράσης που θα ακολουθηθεί, κάποια ηθική αρχή θα τεθεί σε κίνδυνο (Banks,2006. Allen,2012).

Η Allen (2012) στο άρθρο της «Whatisanethicaldilemma?» αναφέρει ότι ένα “απόλυτο” ηθικό δίλημμα εμφανίζεται όταν σε μία υπόθεση δύο ή και περισσότερες ηθικές αξίες έρχονται σε σύγκρουση. Για παράδειγμα, όταν ένας επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός εργάζεται σε μία επαρχιακή κοινότητα με περιορισμένες κοινωνικές υπηρεσίες και του ζητηθεί να αναλάβει ένα περιστατικό, το οποίο αντιμετωπίζει προβλήματα ψυχικής υγείας (αγοραφοβία), ο κοινωνικός λειτουργός βρίσκεται σε δίλημμα. Από την μία πλευρά δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες του το συγκεκριμένο περιστατικό και από την άλλη πλευρά δεσμεύεται από το κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος να προάγει την ευημερία των εξυπηρετούμενων. Σε αυτή τη περίπτωση ο επαγγελματίας θα μπορούσε να αναφέρει στον εξυπηρετούμενο τα όρια της κατάρτισης του και να αναλάβει την υπόθεση, αλλά με εποπτεία.

Ένας άλλος τύπος ηθικού διλήμματος αφορά αποφάσεις που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ αρχών, νόμων και πολιτικών. Ένα τέτοιο δίλημμα, για παράδειγμα θα σχετιζόταν με την νομική υποχρέωση ενός κοινωνικού λειτουργού να συντάξει έκθεση για μια περίπτωση ενδοοικογενειακής βίας, αλλά από την άλλη να παρουσιάζει δισταγμό στο να απελευθερώσει εμπιστευτικές πληροφορίες του πελάτη. Ο κώδικας δεοντολογίας του επαγγέλματος αναγνωρίζει την υποχρέωση των επαγγελματιών να ακολουθούν τους νόμους, αλλά και να προστατεύουν τους ευάλωτους εξυπηρετούμενους. Οπότε σε αυτή τη περίπτωση δεν υπάρχει ακριβώς κάποιο ηθικό δίλημμα, ωστόσο ο κοινωνικός λειτουργός το αντιλαμβάνεται με το συγκεκριμένο τρόπο. Αυτό που θα βοηθήσει τον επαγγελματία στη διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι η ανάλυση των αρχών και των νομικών θεμάτων του ζητήματος και η διάκριση μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής του διάστασης (Allen,2012).

Οι επαγγελματίες είναι σημαντικό να διαχωρίζουν τις προσωπικές τους αξίες και αρχές από εκείνες του επαγγέλματος. Είναι βέβαιο πως το κάθε άτομο έχει τις προσωπικές του αξίες και αρχές, αλλά από τη στιγμή που επιλέγει να ασκήσει το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας οφείλει, να

προσαρμοστεί στα πρότυπα του επαγγέλματος και να ακολουθεί τον κώδικα δεοντολογίας. Για το λόγο αυτό η σύγκρουση μεταξύ προσωπικών και επαγγελματικών αρχών- αξιών δεν θα πρέπει να θεωρείται ηθικό δίλημμα από τον επαγγελματία (Allen,2012).

Παραπάνω προσδιορίστηκε η έννοια των ηθικών διλημάτων και πως αυτά συνδέονται με τις έννοιες αρχές- αξίες, νόμοι και πολιτικές. Στη πρακτική της κοινωνικής εργασίας τα ηθικά διλήμματα προκύπτουν μέσα από ορισμένα ζητήματα. Τα ζητήματα αυτά είναι πιθανό να σχετίζονται με τα ατομικά δικαιώματα και την ευημερία των εξυπηρετούμενων. Οι επαγγελματίες υποχρεούνται να προάγουν την ευημερία των εξυπηρετούμενων και οι λήπτες υπηρεσιών έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν αποφάσεις και να επιλέγουν τον τρόπο δράσης τους. Ακόμη, ηθικά διλήμματα μπορεί να προκύψουν από ζητήματα σχετικά με την δημόσια ευημερία. Η δημόσια ευημερία σχετίζεται με τα δικαιώματα και τα συμφέροντα, όχι μόνο των εξυπηρετούμενων αλλά όλων των μελών της κοινωνίας. Οι επαγγελματίες έχουν υποχρέωση απέναντι στην υπηρεσία που εργάζονται, καθώς και σε όλη τη κοινωνία. Χρειάζεται να προάγουν το καλύτερο καλό για τον μεγαλύτερο αριθμό ατόμων (Banks,2006).

Επιπρόσθετα, ζητήματα αναφορικά με την ισότητα και την διαφορετικότητα, εξισορροπούνται μέσω της προώθησης της ισότητας και της πολυμορφίας. Οι κοινωνικοί λειτουργοί, έχουν την ευθύνη για την αλλαγή της πολιτικής των υπηρεσιών και της κοινωνίας. Τέλος, ηθικά διλήμματα πηγάζουν μέσα από τους επαγγελματικούς ρόλους, τα όρια και τις σχέσεις. Ειδικότερα, οι επαγγελματίες θα ήταν καλό να επιλέξουν τον ρόλο τους σε συγκεκριμένες καταστάσεις, δηλαδή εάν θα έχουν το ρόλο του συμβούλου, του συνηγόρου, του αξιολογητή, του συμμάχου ή και του φίλου, αναλογιζόμενοι τα όρια μεταξύ της προσωπικής και της επαγγελματικής τους ζωής (Banks,2006).

Στην αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων είναι αναγκαίο να λαμβάνονται υπόψη τα πιθανά ρίσκα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διαδικασία λήψης μιας απόφασης. Η λήψη ενός ρίσκου, πρέπει να ελέγχεται και να αξιολογείται σε σχέση με τα πιθανά οφέλη που ίσως προκύψουν. Τη στιγμή που λαμβάνεται ένα ρίσκο, ο επαγγελματίας δεν γνωρίζει εάν το αποτέλεσμα θα είναι το επιθυμητό ή όχι, καθώς λαμβάνει μία απόφαση υπό

αβέβαιες καταστάσεις. Το αποτέλεσμα είναι ασαφές, όμως ο επαγγελματίας πρέπει να αναλογιστεί τα πιθανά οφέλη και τις πιθανές απώλειες. Σύμφωνα με τον Stevenson και Parsloe όπως αναφέρεται στον Parrott (2010), υπάρχουν τρία είδη ρίσκων. Η πρώτη κατηγορία ρίσκου είναι το φυσικό (physicalrisk), αφορά καταστάσεις που μπορεί να βλάψουν τον ίδιο τον εξυπηρετούμενο ή τους άλλους. Το κοινωνικό ρίσκο (socialrisk), σχετίζεται με καταστάσεις όπου η συμπεριφορά των εξυπηρετούμενων τους απομονώνει και τους αποξενώνει από το κοινωνικό σύνολο. Η τρίτη κατηγορία ρίσκου είναι το συναισθηματικό ρίσκο (emotionalrisk), θεμέλιο για τη διαχείριση αυτού του ρίσκου είναι οι αρχές του επαγγέλματος. Σε αυτή τη περίπτωση οι αρχές της κοινωνικής εργασίας έρχονται αντιμέτωπες η μία με την άλλη και ο επαγγελματίας χρειάζεται να αντιμετωπίσει το πρόβλημα, επιλέγοντας την καλύτερη πορεία δράσης (Taylor, 2010. Parrott, 2010).

Για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων έχουν διαμορφωθεί δύο θεωρητικές προσεγγίσεις, η δεοντολογική και η χρηστική. Η δεοντολογική θεώρηση είναι απόλυτη και διαχωρίζει τις πράξεις σε καλές και κακές. Οι κριτικοί αυτής της θεωρίας αναφέρουν πως, είναι πιθανό να παραβιαστούν αρχές και κανόνες για την προστασία εξυπηρετούμενων από κάτι κακό. Από την άλλη πλευρά, η χρηστική θεώρηση υποστηρίζει ότι δεν υπάρχουν καλές ή κακές πράξεις, αλλά προσδιορίζονται από το αποτέλεσμα τους. Παρόλα αυτά σε πρακτικό επίπεδο είναι δύσκολο να σταθμιστούν τα οφέλη και τα αρνητικά αποτελέσματα μιας πράξης. Είναι προτιμότερο οι κοινωνικοί λειτουργοί να εφαρμόζουν και τις δύο θεωρητικές προσεγγίσεις, ώστε να έχουν μεγαλύτερο αριθμό επιλογών και να διαχειρίζονται με το καλύτερο δυνατό τρόπο τα ηθικά διλήμματα (Δημοπούλου- Λαγωνίκα, 2006).

Σύμφωνα με τον Reamer όπως αναφέρεται στον Parrott(2010), οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί χρειάζεται να είναι προσεκτικοί σε οποιοδήποτε δίλημμα προκύψει και να λειτουργούν λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές, τις θεωρίες και την κατάλληλη πρακτική για να το διαχειριστούν. Επίσης, παραθέτει ορισμένες κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες είναι γενικές αλλά μπορούν να εφαρμοστούν σε ειδικές υποθέσεις, με τις οποίες

θα έρθουν αντιμέτωποι οι κοινωνικοί λειτουργοί. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές είναι οι εξής:

1. Η απειλή της σωματικής ή ψυχικής υγείας ενός εξυπηρετούμενου έρχεται σε προτεραιότητα έναντι στο ηθικό καθήκον του επαγγελματία να τηρεί την εμπιστευτικότητα. Ακόμη και στη περίπτωση που υπάρχει καλή ψυχική ή σωματική υγεία, αυτή προηγείται σε σχέση με δευτερεύοντα αγαθά (περιουσία, εκπαίδευση, ελεύθερος χρόνος).
2. Όταν το δικαίωμα ενός πολίτη για ελευθερία απειλεί την ευημερία ενός άλλου ατόμου, σε αυτή τη περίπτωση θα πρέπει να υπερισχύσει η ευημερία. Το δικαίωμα της ελευθερίας ενός ατόμου μπορεί να επικρατήσει έναντι στην ευημερία, όταν το άτομο θέτει σε κίνδυνο τον εαυτό του, γνωρίζοντας τις επιπτώσεις των πράξεων του. Βέβαια, η επικίνδυνη συμπεριφορά δεν θα πρέπει να θέτει σε άμεσο κίνδυνο άλλους.
3. Οι επαγγελματίες είναι υποχρεωμένοι να τηρούν τους κανόνες της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται, καθώς και τους νόμους της πολιτείας. Ωστόσο, αυτό δεν συνεπάγεται πως αδυνατούν να εφαρμόσουν εκστρατείες κατά των άδικων νόμων ή να εγγραφούν την ευημερία των εξυπηρετούμενων μέσω της επαγγελματικής τους κρίσης.
4. Οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι αναγκαίο να προλαμβάνουν καταστάσεις, όπως είναι η φτώχεια και ο κοινωνικός αποκλεισμός. Η ανάπτυξη της κοινωνικής πρόνοιας μέσω της φορολογίας και της χρήσης κονδυλίων, πιθανά να οδηγήσει στη δημιουργία κατάλληλων κοινωνικών υπηρεσιών (Parrott, 2010).

Η Murphy (1997) στο άρθρο της με τίτλο «Resolving Ethical Dilemmas» αναφέρει πως οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί κατά τη διαδικασία επίλυσης ενός ηθικού διλήμματος μπορούν να αναλογιστούν ορισμένες ερωτήσεις, είτε μεμονωμένα, είτε μέσω της διεπιστημονικής ομάδας. Οι ερωτήσεις είναι οι εξής:

1. Ποιοί είναι οι βασικοί παράγοντες; Ποίοι εμπλέκονται και ποίοι θα επηρεαστούν;

2. Ποία είναι η προτεινόμενη δράση και ποιές ανάγκες χαρακτηρίζονται ως ηθικές ή όχι; Υπάρχουν νομικά ζητήματα που πρέπει να εξεταστούν;
3. Ποιό είναι το πλαίσιο της προτεινόμενης δράσης;
4. Ποιός είναι ο σκοπός της προτεινόμενης δράσης; Τι αναμένεται να επιτευχθεί είτε λαμβάνοντας μια συγκεκριμένη απόφαση είτε όχι;
5. Ποιές είναι οι εναλλακτικές ενέργειες και ποιές οι συνέπειες τους;
6. Ποιές είναι οι αρχές που βρίσκονται σε σύγκρουση; Υπάρχει τρόπος να τοποθετηθούν σε μία τάξη;
7. Ποιές είναι οι αξίες και οι ηθικές αρχές που σχετίζονται με το δίλημμα;
8. Ποιός είναι υπεύθυνος για τη λήψη των αποφάσεων; Ποιοί θα πρέπει να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και γιατί;
9. Ποιές είναι οι πιθανές λύσεις;
10. Ανάλυση της επιλογής: Καθορισμός του ηθικού συλλογισμού, το πως και το γιατί κάθε συγκεκριμένη δράση σχετίζεται με τη σύγκρουση αξιών (Murphy, 1997).

Είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ότι, υπάρχει όντως ένα ηθικό δίλημμα και αυτό προκύπτει μόνο όταν δύο οι παραπάνω αρχές της κοινωνικής εργασίας βρίσκονται σε σύγκρουση. Εάν υπάρχει μόνο μία αρχή, ο κοινωνικός λειτουργός είναι υποχρεωμένος να υποστηρίξει την αρχή της κοινωνικής εργασίας.

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί δέχονται αρκετές πιέσεις στον χώρο που εργάζονται αφενός από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εξυπηρετούμενοι, αφετέρου από τον τρόπο λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών. Για τους λόγους αυτούς, οι εργαζόμενοι αποστασιοποιούνται από το αντικείμενο της εργασίας τους και σε κάποιες περιπτώσεις δηλώνουν την παραίτηση τους. Αυτές οι καταστάσεις, καθώς και τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες, συντελούν στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout). Για την αποφυγή των παραπάνω, οι κοινωνικοί λειτουργοί χρειάζεται να αναζητούν πηγές βοήθειας (Δημοπούλου – Λαγωνικά, 2006).

Η γνώση του αντικειμένου της εργασίας τους, καθώς και η πρακτική άσκηση της κοινωνικής εργασίας, μειώνουν τους προβληματισμούς και τις

ανασφάλειες που τυχόν να έχουν οι επαγγελματίες και τους βοηθούν να ανταπεξέλθουν στα όποια διλήμματα προκύψουν. Γι' αυτό οι επαγγελματίες χρειάζεται να εμπλουτίζουν συνεχώς τις γνώσεις τους και να ενημερώνονται καθημερινά. Παράλληλα, η εμπειρία βοηθά τους κοινωνικούς λειτουργούς να αναπτύσσονται και να προφυλάσσονται, βασιζόμενοι στις επαγγελματικές του εμπειρίες.

Επιπλέον, η αυτογνωσία και ο αυτοέλεγχος λειτουργούν βοηθητικά στην αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων. Ακόμη, η εποπτεία είναι μια σημαντική πηγή βοήθειας, καθώς οι επαγγελματίες έχουν τη δυνατότητα να συζητούν και να επιλύουν τους προβληματισμούς τους με άτομα που τους αποπνέουν εμπιστοσύνη. Είναι σημαντικό να σημειωθεί πως η εποπτεία σπάνια πραγματοποιείται σε δημόσιες κοινωνικές δομές, αντίθετα έχει αρχίσει να εφαρμόζεται, η διεπαγγελματική συμβουλευτική. Η διεπαγγελματική συμβουλευτική αναφέρεται στην άτυπη συζήτηση μεταξύ συναδέλφων, όπου υπάρχει εμπιστοσύνη στην κρίση, στις γνώσεις και αντικειμενικότητα (Δημοπούλου – Λαγωνικά,2006).

Επιπρόσθετα, ο διοικητικός προϊστάμενος λόγω της ιεραρχικής του θέσης μπορεί να βοηθήσει τον επαγγελματία να αντιμετωπίσει προβληματικές καταστάσεις. Σε αρκετά πολύπλοκα ζητήματα η συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες (ψυχολόγοι, επαγγελματικοί σύμβουλοι) είναι ωφέλιμη, όπως και η νομική βοήθεια (δικηγόροι, εισαγγελείς). Η νομική βοήθεια έχει διττό ρόλο καθώς μέσω αυτής οι κοινωνικοί λειτουργοί γνωρίζουν, τόσο τα δικά τους δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όσο και των εξυπηρετούμενων και τις πιθανές κυρώσεις που πιθανά να υποστούν. Τέλος, ο κώδικας δεοντολογίας πρέπει να λαμβάνεται υπόψη σε όλες τις περιστάσεις και τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες (Δημοπούλου – Λαγωνικά,2006).

Σε αυτό το υποκεφάλαιο πραγματοποιήθηκε ανάλυση της έννοιας ηθικό δίλημμα και αποσαφηνίστηκαν οι όροι ηθική, νόμοι και πολιτικές. Ακόμη, αναπτύχθηκαν οι τύποι ηθικών διλημάτων, καθώς και τα ζητήματα που οδηγούν σε αυτά. Στη συνέχεια, παρατέθηκαν οι τρόποι αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων και οι πηγές βοήθειας για τους επαγγελματίες.

3.6 Ηθικά ζητήματα στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας οι επαγγελματίες έρχονται αντιμέτωποι με μία σειρά από ηθικά θέματα-ζητήματα, τα οποία οφείλουν να αντιμετωπίσουν και να ξεπεράσουν κατά την επαγγελματική τους πορεία. Τόσο στη βιβλιογραφία, όσο και από εκείνους που χρησιμοποιούν τη λέξη ηθική, έχουν γίνει προσπάθειες να ερμηνευτεί η έννοια αυτή. Η έννοια όμως, ότι κάποιος είναι ηθικός έχει συσχετιστεί άμεσα με την ηθικότητα του επαγγέλματος. Το γεγονός αυτό δίνει την δυνατότητα να διευκρινιστεί λίγο πιο εύκολα η έννοια των ηθικών ζητημάτων κατά τη διάρκεια άσκησης της κοινωνικής εργασίας (Roberts, 2009).

Σε αυτό το σημείο είναι απαραίτητο να γίνει ένας διαχωρισμός μεταξύ των όρων ηθικά ζητήματα (ethical issues), ηθικά προβλήματα (ethical problems) και ηθικά διλήμματα (ethical dilemmas). Τα ηθικά ζητήματα, αφορούν γενικότερα το αντικείμενο της κοινωνικής εργασίας, που λαμβάνει χώρα στο πλαίσιο του συστήματος της κοινωνικής πρόνοιας και βασίζεται στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης και του δημόσιου καλού. Η επαγγελματική δύναμη του κοινωνικού λειτουργού, καθώς και ο τρόπος που αυτή χρησιμοποιείται στη σχέση του με τον εξυπηρετούμενο αποτελεί ένα παράδειγμα ηθικού ζητήματος. Τα ηθικά προβλήματα προκύπτουν, όταν οι επαγγελματίες χρειάζεται να λάβουν μια ηθική απόφαση, γνωρίζοντας τη σωστή πορεία δράσης. Για παράδειγμα, η απόφαση του να απορρίψει την αίτηση ενός εξυπηρετούμενου, που βρίσκεται σε ανάγκη, για ένα επίδομα επειδή δεν τηρεί όλα τα κριτήρια. Όσον αφορά τα ηθικά διλήμματα, όπως προαναφέρθηκε σε προηγούμενο υποκεφάλαιο (βλ. 3.5), εμφανίζονται όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση (Banks, 2006).

Είναι πρακτικά αδύνατον να μη γίνει διακριτό πόσο αμφιλεγόμενα είναι τα ηθικά και τα δεοντολογικά θέματα στο επάγγελμα της κοινωνικής

εργασίας. Συνεπώς, υπάρχει έντονη ανησυχία σχετικά με την δεοντολογία και τα ηθικά ζητήματα που χρειάζεται να ακολουθούν και να αντιμετωπίζουν, αντίστοιχα οι επαγγελματίες. Το ζήτημα έγκειται στο τι μπορεί να θεωρηθεί σωστό και τι λάθος, στην ηθική στάση ενός επαγγελματία για τη διεξαγωγή μιας ενέργειας μέσα στη πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τους κοινωνικούς λειτουργούς, συνήθως διαμορφώνονται και διεξάγονται μέσω μιας διαδικασίας που σκοπό έχει την επίλυση των ηθικών ζητημάτων. Επίσης, οι επαγγελματίες για την επίλυση των ηθικών ζητημάτων ακολουθούν συστηματικές κατευθυντήριες γραμμές και χρησιμοποιούν τη λογική τους για την λήψη μιας απόφασης. Αυτό που θεωρείται αναπόφευκτο, είναι η υποκειμενική κρίση του κάθε ατόμου για την τελική απόφαση σε μία κατάσταση (Mattison, Marian. 2000).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί συχνά είναι επηρεασμένοι από τον επαγγελματικό τους ρόλο, τη πρακτική άσκηση, τις εξατομικευμένες περιπτώσεις, τις προσωπικές προτιμήσεις, τα κίνητρα και τη στάση ζωής τους. Μέσω της αυτογνωσίας, οι επαγγελματίες μπορούν να αναγνωρίσουν τις αξίες που οι ίδιοι θεωρούν ότι είναι απαραίτητο να εφαρμοστούν. Επίσης, χρειάζεται να είναι σε συνεχή επαγρύπνηση για τον τρόπο με τον οποίο οι ίδιοι, εν αγνοία τους επηρεάζουν την ανάλυση των ηθικών ζητημάτων. Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό σε ποια ηθική αξία, είτε ηθική αρχή προτιμούν και μπορούν να δώσουν προτεραιότητα συγκρίνοντας παράλληλα μεταξύ και των υπόλοιπων εναλλακτικών που έχουνε στη διάθεση τους. Με όλα τα παραπάνω οι επαγγελματίες μπορούν να έχουν μια εικόνα για τις τρέχουσες ηθικές αποφάσεις συγχρόνως όμως και με άλλες ηθικές αποφάσεις που έχουν πάρει στο παρελθόν, είτε θα πάρουν στο μέλλον (Mattison, Marian. 2000).

Είναι κοινώς γνωστό ότι για να κατανοηθεί η ανθρώπινη συμπεριφορά, η έκταση δηλαδή στην όποια εκφράζεται το άτομο μέσα σε ένα περιβάλλον, αρκεί να παρατηρηθεί η ίδια η συμπεριφορά του ατόμου. Αυτό ακριβώς ακολουθείται όσον αφορά και τα ηθικά ζητήματα, από τα οποία οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι πιθανό να είναι επηρεασμένοι. Όλο αυτό απορρέει, είτε από κάποια προηγούμενη εμπειρία, είτε από τα αναπτυσσόμενα στάδια του επαγγέλματος. Δηλαδή, τα ηθικά ζητήματα

λειτουργούν σαν να είναι παράγοντες της ίδιας της κατάστασης συμπεριλαμβανομένου, της όποιας επαγγελματικής υπόστασης, τα χαρακτηριστικά των ρόλων που έχουν οι επαγγελματίες, είτε και της γενικότερης κουλτούρας τους. Οι όποιες επαγγελματικές αποφάσεις, είναι επηρεασμένες και ευαισθητοποιημένες τόσο από το υπόβαθρο της κουλτούρας του κάθε επαγγελματία, όσο και από τις πεποιθήσεις του, οι οποίες σπάνια θα τον διχάσουν για το πόσο σωστή ή λανθασμένη ορίζεται μια στάση ή συμπεριφορά του. Τέλος, στερεότυπα και προκαταλήψεις τα οποία δεν αναγνωρίζονται από τον επαγγελματία, είναι πιθανό ότι θα επηρεάσουν την επαγγελματική του συμπεριφορά (Mattison. Marian, 2000).

Από τη στιγμή που ένας επαγγελματίας εισέρχεται στη διαδικασία να λάβει μια ηθική απόφαση θα τον βοηθούσε σε μεγάλο βαθμό να υποβάλλει στον εαυτό του κάποιες ερωτήσεις όπως: ποια αξία βασίζεται στην όποια ανάλογη απόφαση καθώς και για ποιο λόγο η εκάστοτε αξία επηρεάζει την εργασία του επαγγελματία με τους εξυπηρετούμενους του. Ο NASW καθοδηγεί τους επαγγελματίες να λαμβάνουν υπόψη τις όποιες ανάγκες των πελατών τους, καθώς επίσης και τις δικές τους προσωπικές αξίες, την κουλτούρα τους, την ιδεολογία τους όσο και την πρακτική τους πριν λάβουν μια απόφαση. Οι επαγγελματίες όταν πράττουν υπεύθυνα, έχουν την δυνατότητα να αναγνωρίζουν την οποιαδήποτε σύγκρουση ανάμεσα στις επαγγελματικές και τις προσωπικές τους αξίες και να συμφωνούν απόλυτα και αποτελεσματικά με αυτές. Ο Αμερικάνικος Σύλλογος Συμβουλευτικής (American Society of Advisory) αναφέρει, ότι όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν ένα ηθικό δίλημμα οφείλουν να αναμένουν και να εξετάζουν προσεχτικά την ηθική απόφαση που πρόκειται να λάβουν. Για να παρθούν ορθές ηθικές αποφάσεις είναι απαραίτητο να επιβραδυνθεί η λήψη της απόφασης και να συσχετιστεί με ένα εθνικό πεδίο διαβούλευσης και πράξης (Corey. Corey. Callaman, 2011).

Η λήψη μιας ηθικής απόφασης δεν είναι μια αμιγώς αντιληπτή και γραμμική διαδικασία, που ακολουθεί μια συγκεκριμένη «γραμμή», όσο να ορίζονται και να προβλέπονται τα στάδια της. Πράγματι, αναγνωρίζεται ως κρίσιμο το σημείο, όπου οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί προσπαθούν να αναγνωρίσουν τα συναισθήματα και τις σκέψεις σύμφωνα με τα οποία λαμβάνουν μια ηθική απόφαση. Τα συναισθήματα των

κοινωνικών λειτουργών μπορεί να επηρεάζονται και να ερμηνεύονται από την συμπεριφορά του εξυπηρετούμενου ή από τον ρόλο τους σαν επαγγελματίες.

Επιπροσθέτως, εάν οι κοινωνικοί λειτουργοί δεν είναι σίγουροι για μια ηθική απόφαση και δεν είναι επαρκώς σύμφωνοι με αυτή, είναι πιθανό να βρεθούν σε μια αντιμαχόμενη σύγκρουση και μια δυσφορία, η οποία μπορεί να επηρεάσει τη μελλοντική συμπεριφορά τους απέναντι στο πελάτη. Ένα αναπόσπαστο μέρος της αναγνώρισης και της διεργασίας μιας ηθικής απόφασης είναι η συζήτηση με έναν συνάδελφο ή επόπτη, με τον οποίο οι επαγγελματίες θα μπορέσουν να συζητήσουν τα πιστεύω, τις αρχές, τα κίνητρα, τα συναισθήματα και τις ενέργειες τους.

Τέλος, σε μια διαδικασία λήψης μιας ηθικής απόφασης, είναι επίσης σημαντικό να περιλάβουν οι επαγγελματίες και τους εξυπηρετούμενους, όσο έχουν βέβαια αυτή τη δυνατότητα, καθώς η απόφαση θα επηρεάσει τη δική τους ευημερία (Corey. Corey. Callaman, 2011).

Οι Barnett και Johnson (2010) μας υπενθυμίζουν, ότι πολλά από τα ηθικά ζητήματα οι επαγγελματίες θα τα αντιμετωπίσουν με κάποια προφανή και φαινομενική απάντηση. Παρακάτω θίγονται κάποια στάδια για την διεργασία ηθικών ζητημάτων. Δηλαδή, υπάρχουν κάποια βήματα που μπορούν να βοηθήσουν τους επαγγελματίες να επεξεργαστούν και να προσεγγίσουν τα ηθικά ζητήματα στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας (Corey. Corey. Callaman,2011).

Τα στάδια είναι τα εξής:

- i. Αναγνώριση του προβλήματος ή του διλήμματος:** Είναι σημαντικό να προσδιοριστεί, εάν μια κατάσταση εμπεριέχει πράγματι ηθικά ζητήματα. Για να προσδιοριστεί η φύση του ζητήματος, είτε του διλήμματος θα πρέπει να συγκεντρωθούν όλες οι πληροφορίες που θα κατατοπίσουν τον κοινωνικό λειτουργό σε σχέση με την κατάσταση.
- ii. Αναγνώριση των ενδεχομένων περιλαμβανομένων ζητημάτων:** Από τη στιγμή που συλλεχθούν οι πληροφορίες, γίνεται η καταγραφή και η περιγραφή των κρίσιμων ζητημάτων, καθώς και η απόρριψη των μη σχετικών θεμάτων. Επίσης, αξιολογούνται τα δικαιώματα, οι ευθύνες

και ο επαγγελματίας στοχεύει στην ευημερία όλων όσων επηρεάζονται άμεσα από την κατάσταση.

- iii. **Επισκόπηση στους σχετικούς κώδικες της ηθικής:**Ο επαγγελματίας χρειάζεται να ακολουθήσει κατευθυντήριες γραμμές (βιβλία, κώδικας δεοντολογίας, εποπτεία) ανάλογα με την περίπτωση του ηθικού ζητήματος. Επίσης, χρειάζεται να αναρωτηθεί, εάν τα πρότυπα και οι αρχές του, εξυπηρετούν και προσφέρουν μια δυνατή λύση στο πρόβλημα. Ο κοινωνικός λειτουργός θα μπορούσε να αναρωτηθεί, εάν οι προσωπικές του αξίες και η ηθική του είναι σύμφωνες με αυτά, είτε εάν έρχονται σε σύγκρουση, πάντα λαμβάνοντας υπόψη τους ανάλογους κώδικες.
- iv. **Γνώση των εφαρμόσιμων νόμων και ρυθμίσεων:**Είναι σημαντικό για κάθε επαγγελματία να είναι συνεχώς ενήμερος για τις σχετικές καταστάσεις και τους νόμους. Επιπροσθέτως, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να είναι βέβαιος και να κατανοεί απόλυτα τους πρόσφατους νόμους καθώς και τις ρυθμίσεις που αφορούν την υπηρεσία-οργάνωση στην οποία εργάζεται.
- v. **Απόκτηση διαβούλευσης:**Ένας βασικός λόγος για να προκύψει μια ελλιπή ηθική απόφαση πηγάζει από την πιθανή ανικανότητα του επαγγελματία να αντιληφθεί μια κατάσταση αντικειμενικά. Κάτι τέτοιο μπορεί να συμβεί λόγω ότι υπάρχουν οι προκαταλήψεις, οι προσωπικές ανάγκες, είτε κάποιες συναισθηματικές επενδύσεις. Για τον λόγο αυτό θα ήταν χρήσιμο να συμβουλευτεί ο επαγγελματίας έναν ή και περισσότερους έμπιστους συναδέλφους, με σκοπό να αποκτηθεί μια διαφορετική οπτική σχετικά με τον προβληματισμό, με τελικό στόχο να στραφεί στην καλύτερη δυνατή απόφαση για το όποιο ηθικό ζήτημα έχει προκύψει.
- vi. **Εύρεση δυνατών και πιθανών πορειών δράσης:**Σε αυτό το στάδιο ο επαγγελματίας έχει τη δυνατότητα να πάρει το χρόνο που χρειάζεται, ώστε να σκεφτεί το φάσμα των επιλογών που διαθέτει για να πράξει αναλόγως. Έτσι

λαμβάνει υπόψη του τις διάφορες ιδέες, ώστε να εντοπιστούν οι πολλαπλές επιλογές που υπάρχουν και που θα μπορούσαν να συμβαδίζουν στην όποια κατάσταση. Βασικό είναι να έχει εντοπιστεί και η κάθε ηθική ή νομική συνέπεια σε κάθε δυνατή λύση. Με την κατηγοριοποίηση του ευρέως φάσματος από τις πιθανές δράσεις ο επαγγελματίας θα έχει την δυνατότητα να αναγνωρίσει μια προοπτική-δυνατότητα που θα μπορούσε να είναι ανορθόδοξη αλλά χρήσιμη τελικά, είτε μια εναλλακτική στη οποία δεν απαιτείται καμία δράση. Το να σκεφτεί ο επαγγελματίας τις πολλαπλές λύσεις για ένα ηθικό ζήτημα, θα λειτουργήσει βοηθητικά καθώς θα τις συζητήσει με τον πελάτη, όσο και με άλλους επαγγελματίες.

Ø Απαρίθμηση των συνεπειών από τις διάφορες αποφάσεις: Σε αυτό το σημείο εξετάζονται οι πιθανές επιπτώσεις μιας ενέργειας για τον εξυπηρετούμενο, αλλά και για όσους σχετίζονται με αυτόν, όσο όμως και για τον ίδιο τον επαγγελματία ως σύμβουλο. Θα ήταν καλό επίσης να εξεταστούν οι πιθανές εκβάσεις των διάφορων δράσεων, λαμβάνοντας υπόψη τα ενδεχόμενα ρίσκα αλλά και τα προνόμια της κάθε ενέργειας. Επιπροσθέτως, είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη άλλες πιθανές επιπτώσεις της απόφασης, όπως ψυχολογικές ή κοινωνικές ζημιώσεις βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Βασικό ρόλο διαδραματίζει, ο χρόνος και η προσπάθεια που χρειάζεται για να εφαρμοστεί μια απόφαση την όποια χρονική στιγμή. Ακόμη, χρειάζεται να αναγνωρισθούν οι περιοριστικές πηγές με σκοπό την αποφυγή της.

Ø Η επιλογή της καλύτερης δυνατής ενέργειας: Για να επιτευχθεί από τον επαγγελματία η καλύτερη δυνατή απόφαση πρέπει να σκεφτεί προσεκτικά τις πληροφορίες που έχει λάβει από την κάθε διαφορετική πηγή. Όσο πιο προφανές το δίλημμα, τόσο πιο ξεκάθαρη η πορεία της ενέργειας και όσο πιο λεπτό και δύσκολο το δίλημμα τόσο πιο δύσκολα θα ληφθεί η απόφαση. Μετά την λήψη της

απόφασης θα ήταν καλό να μην προσπαθήσει ο επαγγελματίας να προβεί σε δεύτερη υποθετική ενέργεια. Το να αναρωτηθεί ο κοινωνικός λειτουργός, εάν έχει στραφεί στην καλύτερη δυνατή απόφαση σε μια κατάσταση αυτόματα θα περιπλέξει τα πράγματα και οι δεύτερες σκέψεις θα δυσκολέψουν τον επαγγελματία στο έργο του (Corey. Corey. Callaman, 2011).

Συμπερασματικά, τα ηθικά ζητήματα γίνεται φανερό ότι είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι στην εργασία των κοινωνικών λειτουργών. Οι τρόποι με τους οποίους μπορούν να λυθούν ή να αντιμετωπιστούν αναφερθήκαν διεξοδικά παραπάνω. Οι επαγγελματίες λαμβάνοντας μια απόφαση σε μια κατάσταση στην οποία δεν φαίνεται ξεκάθαρα ποια μπορεί να είναι η σωστή ή λανθασμένη απόφαση, χρειάζεται να δικαιολογούν και να τεκμηριώνουν συνεχώς τις ενέργειες τους στους γύρω τους. Επίσης, οι επαγγελματίες που εργάζονται σε οργανισμούς, όπου συναναστρέφονται με ανθρώπους και υποστηρίζουν τα δικαιώματά τους, αυτό από μόνο του είναι μια από τις καθημερινές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν στη πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Έτσι, κατά τη διάρκεια της, δημιουργούνται τα ηθικά ζητήματα.

Τέλος, οι κοινωνικοί λειτουργοί, όταν έρχονται αντιμέτωποι με περιπλεγμένες καταστάσεις και αντικρουόμενα ζητήματα ή όταν χρειάζεται να υποστηρίξουν διαφορετικές οπτικές μιας ενέργειας, απαιτείται να έχουν μια συμπαγή βάση για τη λήψη της ηθικής απόφασης. Οι επαγγελματίες θα έχουν καταφέρει να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τα ηθικά ζητήματα στη πρακτική της εργασίας τους, εάν επιτύχουν την ευημερία τόσο στη ζωή των εξυπηρετούμενων, όσο και στη δική τους επαγγελματική ζωή (Bowles. Collingridge. Curry. Valentine, 2006).

Ανακεφαλαίωση

Στο παραπάνω κεφάλαιο έγινε αναφορά στην ιστορική αναδρομή της κοινωνικής εργασίας στον Ελλαδικό χώρο, στην έννοια της

δεοντολογίας, στον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, στα διλήμματα και τους τρόπους διαχείρισης τους, καθώς και στα ηθικά ζητήματα στη κοινωνική εργασία. Λαμβάνοντας υπόψη τα όσα προαναφέρθηκαν, συμπεραίνεται ότι ο θεσμός της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας νομοθετικά αναγνωρίστηκε το 1959, όμως τα ίχνη κράτους πρόνοιας φαίνεται να υπάρχουν από τους αρχαίους χρόνους. Ακόμη, η δεοντολογία του επαγγέλματος έχει ως σκοπό να διευκολύνει το έργο των κοινωνικών λειτουργών, έχει κατευθυντήριο χαρακτήρα και προστατεύει τόσο τους επαγγελματίες, όσο και τους εξυπηρετούμενους. Βέβαια, ανάλογα με τη φύση του επαγγέλματος, καθορίζεται η ύπαρξη ή όχι του κώδικα δεοντολογίας. Ένα κομμάτι του κώδικα δεοντολογίας στηρίζεται στα ανθρώπινα δικαιώματα γι' αυτό οι επαγγελματίες, κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας χρειάζεται να λαμβάνουν υπόψη και τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Τέλος, τα ηθικά διλήμματα και τα ηθικά ζητήματα είναι δύο συναφείς έννοιες καθώς μέσω των ηθικών ζητημάτων προκύπτουν τα ηθικά διλήμματα. Οι επαγγελματίες, στη προσπάθεια τους να αντιμετωπίσουν μία κατάσταση έρχονται αντιμέτωποι με ηθικά διλήμματα. Παρόλο που στη βιβλιογραφία φαίνεται ότι υπάρχουν τρόποι αντιμετώπισης των διλημάτων, ουσιαστικά δεν υπάρχουν έτοιμες λύσεις. Οι κοινωνικοί λειτουργοί για να λάβουν μία απόφαση, σε περίπτωση διλήματος, χρειάζεται να ανατρέξουν στη κατάλληλη βιβλιογραφία, να εκτιμήσουν την υπάρχουσα κατάσταση και στο τελικό στάδιο να πάρουν ένα ρίσκο, δίχως να είναι βέβαιοι για το αποτέλεσμα της απόφασής τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο Η άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές

Στη προσπάθεια μας, ως ερευνητική ομάδα να καλύψουμε το θέμα της διττής ταυτότητας ενός επαγγελματία κοινωνικού λειτουργού στην επαρχία, το τέταρτο κεφάλαιο θεωρήθηκε επιτακτικό και βασικό για να καταδείξουμε τον τρόπο λειτουργίας του επαγγελματία σε μια κοινότητα της επαρχίας. Αρχικά, για να αναλυθούν οι τακτικές που ακολουθούνται από τον επαγγελματία και ο τρόπος πρακτικής του σε μια επαρχιακή περιοχή, θεωρήθηκε αναγκαίος ο ορισμός των επαρχιακών περιοχών, τα χαρακτηριστικά τους και οι γενικότερες παρατηρήσεις για τον επαρχιακό χώρο. Ακόμα αναγκαία ήταν και η ανάλυση των χαρακτηριστικών των κατοίκων των περιοχών αυτών. Η άσκηση της κοινωνικής εργασίας, όπως θα διαπιστωθεί και αναλυτικότερα παρακάτω διαφέρει και προσαρμόζεται στις επαρχιακές περιοχές, επίσης οι επαγγελματίες έρχονται αντιμέτωποι ίσως για πρώτη φορά με πρωτόγνωρες προκλήσεις, όπως την έλλειψη ανωνυμίας και τις ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας.

Σημαντικό είναι ότι, η ιδιωτική ζωή του επαγγελματία αποκτά διαφορετική έννοια καθώς, η ύπαρξη της πλέον υφίσταται με δυσκολία και κάτω από διαφορετικές συνθήκες. Η πρακτική της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή παύει να είναι η ίδια σε σχέση με μια μεγάλη πόλη. Οι επαγγελματίες έρχονται αντιμέτωποι με ζητήματα αναφορικά με την εμπιστευτικότητα και την προσωπική τους ασφάλεια. Τέλος, η διττή

ταυτότητα και τα ηθικά διλήμματα απασχολούν τους επαγγελματίες σε μεγάλο βαθμό, επιπλέον τους διχάζουν και τους φέρνουν αντιμέτωπους με πολλές προκλήσεις που οφείλουν να αντιμετωπίσουν με βάση την εμπειρία και το ένστικτο τους.

4.1 Ορισμός και χαρακτηριστικά επαρχιακών περιοχών

Η παρούσα υποενότητα έχει ως στόχο να αποσαφηνίσει εννοιολογικά τον όρο επαρχιακές περιοχές και να παρουσιάσει τα βασικά χαρακτηριστικά τους. Σύμφωνα με τους Παπαδημάτου και Ρόκος (2002) στο άρθρο τους «Βιώσιμη και Αξιοβίωτη Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη στις επαρχιακές περιοχές της Ελλάδας και του κόσμου»:

«Η μη προσπελασιμότητα των επαρχιακών περιοχών στο μεγαλύτερο ποσοστό τους, αλλά και μια σειρά από σοβαρούς πολιτικούς, κοινωνικούς, οικονομικούς και ιστορικούς λόγους, δεν ευνοούσε μέχρι σήμερα την "ανάπτυξη" τους σύμφωνα με το κυρίαρχο μοντέλο παραγωγής και κατανάλωσης, γι' αυτό και οι κάτοικοί τους ωθήθηκαν στις μεγάλες πόλεις της Ελλάδας και του κόσμου και τα χωριά τους ερημώθηκαν. Ενώ, οι αμιγώς επαρχιακές περιοχές αποτελούν το μισό της έκτασης της χώρας, κατοικούν σήμερα σ' αυτές λιγότερο από το 1/10 του πληθυσμού» (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002:1).

Στην απογραφή που πραγματοποιήθηκε το έτος 1991 και σύμφωνα με τα στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος (ΕΣΥΕ) καταγράφηκαν 1.505 ημιορεινές και 2.138 ορεινές κοινότητες, συνολικά 3.643 ορεινοί οικισμοί που καταλαμβάνουν το 71% (42% ορεινό και 29% ημιορεινό) συνόλου έκτασης της χώρας (132 εκατομμύρια στρέμματα). Ως ημιορεινές χαρακτηρίζονται οι κοινότητες, όπου βρίσκονται στους πρόποδες βουνών ή που η μισή τους έκταση είναι στη πεδιάδα και η άλλη μισή στο βουνό, αλλά με υψόμετρο ως 800 μέτρα για το μεγαλύτερο μέρος της κοινότητας. Οι κοινότητες που βρίσκονται σε υψόμετρο πάνω από 800 μέτρα ή που η επιφάνεια τους είναι κεκλιμένη και ανώμαλη χαρακτηρίζονται ως ορεινές περιοχές (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Μια περιοχή όμως για να χαρακτηριστεί ως επαρχιακή θα πρέπει να χαρακτηρίζεται και από άλλα φυσικά χαρακτηριστικά, όπως κλιματικές συνθήκες, τοπογραφία, καθώς και μορφολογία του ευρύτερου χώρου τα οποία δυσκολεύουν την πρόσβαση. Ο ακριβής ορισμός των περιοχών αυτών είναι σημαντικός μιας και λόγω αυτού καθορίζεται με ακρίβεια το αν μια περιοχή θα επιδοτηθεί ή όχι από τα Ευρωπαϊκά κονδύλια. Οι περιοχές αυτές συντηρούνται και στηρίζονται μόνο από αυτά τα κονδύλια μέχρι και σήμερα, χωρίς αυτά δε μπορούν να επιβιώσουν (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Οι όροι επαρχιακές-μειονεκτικές-απομακρυσμένες περιοχές έχουν καθιερωθεί από την Ε.Ε. Για αυτές τις περιοχές προβλέπονται ειδικά μέτρα από την Κοινή Αγροτική Πολιτική, με στόχο να ισορροπούνται οι φυσικές και κοινωνικοοικονομικές αντιξοότητες, που προέρχονται από τη τοποθεσία των κοινοτήτων (μικρότερη βλαστητική περίοδος, δυσκολία διανομής προϊόντων),σε σχέση με τις πιο προνομιούχες περιοχές. Οι όροι αυτοί χρησιμοποιούνται και στην Ελλάδα από το 1983, στις Έρευνες Διάρθρωσης των Γεωργικών Εκμεταλλεύσεων (Ε.Δ.Γ.Ε.), που διενεργούνται από την Ε.Σ.Υ.Ε. κάθε δύο χρόνια (Παπαδημάτου,Ρόκος, 2002).

Όταν οι περιοχές είναι επαρχιακές, μειονεκτικές ή και προβληματικές χρειάζονται ιδιαίτερη μεταχείριση. Σύμφωνα με το ενημερωτικό σημείωμα του Υπουργείου Γεωργίας, για την ένταξη των Δήμων, Κοινοτήτων και Οικισμών της Ελλάδας στις περιοχές της Οδηγίας 75/268/ΕΟΚ, στις Ορεινές-Επαρχιακές Περιοχές (Άρθρο 3, Παρ. 3) εντάσσονται Δήμοι, Κοινότητες και Οικισμοί που έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Η κτηματική έκταση των οικισμών χρειάζεται να βρίσκεται σε υψόμετρο άνω των 800 μέτρων. Επιπρόσθετα, η κτηματική τους έκταση μπορεί να βρίσκεται σε ύψος 600-800 μέτρα, αλλά θα πρέπει και η κλίση του εδάφους να είναι τουλάχιστον 16%. Τέλος, για να οριστεί ένας οικισμός ως ορεινός-επαρχιακός, ενώ η κτηματική τους έκταση βρίσκεται σε υψόμετρο κάτω από 600 μέτρα, η κλίση τους εδάφους θα πρέπει αν είναι τουλάχιστον 20%(Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, ένας Δήμος, Κοινότητα ή Οικισμός είναι δυνατόν να προταθεί για ένταξη στις ορεινές επαρχιακές

περιοχές, εάνέχει μία από τις παραπάνω περιπτώσεις σε ποσοστό κτηματικής έκτασης τουλάχιστον 80% ή το άθροισμα όλων των παραπάνω περιπτώσεων, είναι τουλάχιστον 80% επί του συνόλου της κτηματικής τους έκτασης (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Τα χαρακτηριστικά των Απομακρυσμένων Μειονεκτικών Επαρχιακών Περιοχών, όπου εντάσσονται πολλοί Δήμοι, Κοινότητες ή Οικισμοί, είναι η μη πυκνοκατοικημένες περιοχές, το άγονο έδαφος και το χαμηλό εισόδημα των κατοίκων. Πιο συγκεκριμένα, η πυκνότητα του πληθυσμού ανέρχεται σε 45 κατοίκους ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο και το γεωγραφικό εισόδημα είναι μικρότερο του 80% του μέσου όρου της χώρας. Τέλος, οι αποδόσεις των κυριότερων καλλιεργειών, είναι μέχρι 80% του μέσου όρου της χώρας (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Όπως γίνεται φανερό από τα παραπάνω χαρακτηριστικά οι επαρχιακές περιοχές έχουν ιδιόμορφο γεωμορφολογικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζει σημαντικά τις συνθήκες της οικονομικής και κοινωνικής τους ανάπτυξης. Σύμφωνα με την ερευνητική δουλειά του Κυρίτη και Ταμπάκη το 2004, η οποία μελετούσε τις πληθυσμιακές μεταβολές σε επαρχιακές περιοχές και των Παπαδημάτου και Ρόκου (2002), τα μειονεκτήματα αυτών των περιοχών αναφέρονται στα ακόλουθα (Κυρίτης, Ταμπάκης, 2004. Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002):

1. *Δημογραφική ερήμωση και οικονομικός μααρασμός.* Όπως ειπώθηκε και παραπάνω η αγροτική οικονομία αρχίζει και φθίνει. Συγκεκριμένα η νέα Κοινή Αγροτική Πολιτική (ΚΑΠ) λόγω της ελλιπούς οργάνωσης του ελληνικού κράτους όλα αυτά τα χρόνια και ο εφησυχασμός του από τα κοινοτικά κονδύλια, αφήνει σήμερα «ξεκρέμαστους» τους αγρότες χωρίς δυναμική να επιβιώσουν. Αυτό θα οδηγήσει σε περαιτέρω δημογραφική ερήμωση με τους νέους να ψάχνουν ευκαιρίες απασχόλησης στις μεγάλες πόλεις και ο πλήρης μααρασμός σε σχέση με τις τοπικές οικονομίες να είναι πια γεγονός. Συγχρόνως, η έλλειψη πόρων δε μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα στους τοπικούς φορείς να κάνουν έργα ανάπτυξης που θα δώσουν πνοή στις συγκεκριμένες περιοχές.

2. *Περιορισμένες προοπτικές ανάπτυξης.* Η χαμηλή χρήση των φυσικών πόρων, η ανεπαρκής υποδομή, η στασιμότητα της αγροτικής παραγωγής, τα υψηλά κόστη εγκατάστασης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, η χαμηλή παραγωγικότητα, τα υψηλά μεταφορικά κόστη, σε συνδυασμό με τη χαμηλή πυκνότητα κατοίκησης οδηγούν σε μια δυσανάλογη υψηλού κόστους (σε σχέση με το αποτέλεσμα) προσπάθεια που προϋποθέτει τη διάθεση υψηλών κατά κεφαλή δημόσιων πόρων για έργα υποδομής και υπηρεσίες. Ανοίγει έτσι ο κύκλος των αρνητικών αλληλεπιδράσεων της υπανάπτυξης, των περιορισμένων ευκαιριών, της μείωσης των φυσικών και ανθρώπινων πόρων και των αναπτυξιακών ευκαιριών ο οποίος οδηγεί στη φθίνουσα δημογραφική τάση.
3. *Μείωση Εργατικού Δυναμικού.* Στις επαρχιακές περιοχές συνεχώς μειώνεται ο πληθυσμός και κατά συνέπεια το εργατικό δυναμικό. Επιπρόσθετα, το χαμηλό επίπεδο μόρφωσης, οδηγεί στην έλλειψη καινοτόμων πρωτοβουλιών σχετικά με τη αγροτική παραγωγή, έχοντας ως αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται μόνο οι παραδοσιακοί μέθοδοι παραγωγής. Επιπλέον, οι μειωμένες θέσεις εργασίας σε τοπικό επίπεδο, το μειωμένο αγροτικό εισόδημα, που οδηγεί σε δυσκολία των αγροτών να επιτύχουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο ποιότητας ζωής και η ανεπαρκής επικοινωνία με διοικητικά και οικονομικά κέντρα, απαρτίζουν ένα αρνητικό οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον.
4. *Προσβασιμότητα.* Οι μειονεκτικές περιφερειακές περιοχές, χαρακτηρίζονται με αυτό τον τρόπο, λόγω της γεωγραφικής τους θέσης, οι οποία τις απομονώνει. Οι δύσβατες επαρχιακές περιοχές, δεν έχουν τις ίδιες δυνατότητες με άλλες περιοχές, οι οποίες μπορεί να βρίσκονται πλησιέστερα στα μεγάλα αστικά κέντρα και στα εθνικά δίκτυα επικοινωνιών. Οι περιοχές που βρίσκονται πλησιέστερα σε αστικά κέντρα είναι εύλογο πως θα έχουν περισσότερες ευκαιρίες σε θέματα όπως η εργασία, η υγεία, η εκπαίδευση, η ψυχαγωγία και η ενημέρωση. Η απομόνωση αυτών των περιοχών σχετίζεται με τις διαθέσιμες υπηρεσίες επικοινωνίας,

αλλά και με πλήθος άλλων οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών παραγόντων, οι οποίοι δρουν συγχρόνως και αλληλεπιδρούν σε διάφορους βαθμούς.

5. *Περιβαλλοντικές συνθήκες.* Οι περιοχές αυτές χαρακτηρίζονται από αυξημένες φυσικές καταστροφές, που έχουν ως αποτέλεσμα σημαντικές απώλειες ζώων και περιουσιών. Ακόμη οιαλλαγές στην υγρασία, το χιόνι και η συσσώρευση πάγου έχει επιπτώσεις στην ποιότητα και την ποσότητα των υδάτινων αποθεμάτων και την παραγωγή υδροηλεκτρικής ενέργειας. Επίσης, οι μετατοπίσεις των οικολογικών και των αγρό-οικολογικών ζωνών, έχει σημαντικές συνέπειες για την επιβίωση των οικοσυστημάτων που περιέχουν και γεωργικές εκμεταλλεύσεις και των απειλούμενων ειδών, και πιθανές επιδράσεις στις καλλιέργειες και τα δένδρα(Κυρίτσης, Ταμπάκης, 2004. Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Από την άλλη, σύμφωνα με τον Παπαδημάτου (2002) παρουσιάζονται και κάποια πλεονεκτήματα των επαρχιακών περιοχών, τα οποία περισσότερο έχουν να κάνουν με τη παρθενικότητα των περιοχών και με το ότι αν οργανωθούν και διαχειριστούν σωστά τις περιοχές αυτές οι ιθύνοντες, θα τις κάνουν προσοδοφόρες. Συγκεκριμένα τα πλεονεκτήματα αυτά είναι τα ακόλουθα (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002):

- i. *Δυναμική των επαρχιακών περιοχών.* Οι επαρχιακές περιοχές υπήρξαν ανέκαθεν τόπος διαμονής αυτοχθόνων πληθυσμών, αλλά και καταφύγια για τα πρόσωπα, τις ομάδες και τις φυλές, τις πολιτικές εξουσίες και τα κυρίαρχα κοινωνικά ρεύματα. Οι κάτοικοι των περιοχών αυτών, για να μπορέσουν να επιβιώσουν βασιζόταν σε μεγάλο βαθμό στην αυτάρκεια, καθώς ζούσαν απομονωμένοι. Έτσι, αφού ήταν θέμα επιβίωσης, ανέπτυξαν πολύ καλή γνώση σχετικά με το φυσικό περιβάλλον που ζούσαν, τους διαθέσιμους πόρους του, καθώς και γνώσης για τα ντόπια φυτά και ζώα, των ιδιοτήτων, των μεταβολών και των χρήσεών τους. Αυτό μπορεί να γίνει και σήμερα καθώς οι περιοχές αυτές, περισσότερο από οποιαδήποτε άλλες, έχουν τη δυνατότητα να λειτουργούν αυτόχθονα και ανεξάρτητα.
- ii. *Η φροντίδα των ντόπιων.* Οι ντόπιοι που ζούσαν αλλά και ζουν σε επαρχιακές περιοχές, έως και σήμερα, προσπαθούν να διατηρήσουν

τον πολιτισμικό, αλλά και φυσικό πλούτο αυτών των περιοχών. Η φροντίδα με την οποία οι κάτοικοι προσπαθούν να διατηρήσουν το φυσικό περιβάλλον των περιοχών και τις ιδιαίτερες έδαφο-κλιματικές και οικολογικές συνθήκες που επικρατούν, στις περιοχές αυτές (συχνές εναλλαγές του κλίματος, κ.α.), καθιστούν τις επαρχιακές περιοχές ιδιαίτερα ευάλωτες αλλά και ταυτόχρονα σημαντικές εστίες βιοποικιλότητας, άγριας ζωής και ενδημικών ειδών.

- iii. *Πηγή παραγωγής.* Οι επαρχιακές περιοχές έχουν ακόμα δυναμική ανάπτυξης ως μοναδικές στην προμήθεια των πεδινών περιοχών με ξυλεία, ορυκτά και νερό.
- iv. *Πολιτισμός.* Αποτελούν ακόμα φύλακες του πολιτισμού και της κουλτούρας του λαού. Οι επαρχιακές περιοχές αποτελούσαν πάντα προπύργια αντιμετώπισης των κατακτητών και προστάτες των ηθών και εθίμων της χώρας.
- v. *Τουρισμός.* Δυνατότητα ανάπτυξης εναλλακτικών μορφών τουρισμού και δυνατότητα αύξησης της ζήτησης του Ελληνικού τουριστικού προϊόντος όλο το χρόνο (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Το πρόβλημα είναι ότι η μη εκμετάλλευση των πλεονεκτημάτων των επαρχιακών περιοχών και η συνεχής αύξηση των μειονεκτημάτων, λειτούργησε ως αναπόδραστη συνέπεια των μεταβολών αυτών. Τα τελευταία χρόνια, χάθηκε ένα μεγάλο μέρος των τοπικών παραδόσεων και οι νεότεροι κάτοικοι των επαρχιακών περιοχών εγκατέλειψαν τις οικίες τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι ηλικιωμένοι παρέμειναν στις εστίες τους και οι νέοι επέστρεφαν σε αυτές μόνο κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών μηνών για παραθερισμό και έτσι διατηρήθηκε η σύνδεσή τους με τα πάτρια εδάφη. Επιπρόσθετα, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, χάθηκαν παραδοσιακά αρχιτεκτονικά μνημεία, παραδοσιακές δεξιότητες και επαγγέλματα.. Όλα τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα η Ελλάδα να χάσει την επαρχιακή της υπόσταση και ουσιαστικά να αποκόψει ένα μεγάλο κομμάτι της παράδοσης της (Παπαδημάτου, Ρόκος, 2002).

Η παρούσα υποενότητα αποσαφήνισε εννοιολογικά τον όρο επαρχιακές περιοχές και παρουσίασε τα βασικά χαρακτηριστικά τους. Τέλος, παρουσιάζουν τόσο τα πλεονεκτήματα, όσο και τα

μειονεκτήματα των επαρχιακών περιοχών, τα οποία αποτέλεσαν θέμα της παρούσης υποενότητας.

4.2 Χαρακτηριστικά κατοίκων σε επαρχιακές και αστικές περιοχές

Αποτελεί γεγονός ότι ένα μεγάλο ποσοστό της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας ασκείται σε μεγάλα αστικά κέντρα. Ωστόσο, το πρόβλημα της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές αποτελεί μια πρόκληση. Στις επαρχιακές και απομακρυσμένες περιοχές τα δίκτυα είναι μικρά και πολυεπίπεδα, η ανωνυμία, η προστασία της ιδιωτικής ζωής και η ασφάλεια του κοινωνικού λειτουργού δεν εγγυώνται, και απαιτείται ένα ευρύ φάσμα γνώσεων και δεξιοτήτων (Green,2003).

Οι επαρχιακές περιοχές επίσης αντιμετωπίζουν μεγαλύτερα προβλήματα σε σχέση με τις αστικές σε τομείς όπως η υγεία, η εκπαίδευση, η οικονομία. Ενώ τα μειονεκτήματα αυτά μπορεί να διαφέρουν από μια επαρχιακή περιοχή σε κάποια άλλη, σε γενικές γραμμές το επίπεδο της υγείας τους είναι χαμηλότερο, νοσηλεύονται πιο συχνά, τα ποσοστά θνησιμότητας και η νοσηλεία εξαιτίας τραυματισμών είναι υψηλότερα και έχουν μειωμένη πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας από ό,τι εκείνοι που ζουν σε αστικά κέντρα. Τα πρότυπα εκπαίδευσης είναι γενικά χαμηλότερα και η πρόσβαση στις υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας είναι συχνά περιορισμένη. Τα εισοδήματα είναι χαμηλότερα και δεν υπάρχει καμία αμφιβολία, ότι οι κάτοικοι των αγροτικών περιοχών αντιμετωπίζουν πολύπλοκα κοινωνικά προβλήματα και κοινωνικά μειονεκτήματα (Green,2003).

Ένα ακόμη σύνολο μειονεκτημάτων έχει δημιουργηθεί για ορισμένες ομάδες που κατοικούν σε επαρχιακές περιοχές εξαιτίας των επιδράσεων της αναδιάρθρωσης της υπαίθρου και της οικονομικής ύφεσης. Η έλευση της τεχνολογικής εποχής παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στην πληροφορική, ωστόσο δεν έχουν όλοι οι άνθρωποι της υπαίθρου την πρόσβαση και τις δεξιότητες για να επωφεληθούν από τις παροχές της τεχνολογίας των

πληροφοριών. Ενώ, ορισμένες επαρχιακές περιοχές είναι ακμάζουσες και έχουν προσαρμοστεί με επιτυχία στις αλλαγές, πολλές περιοχές βιώνουν περικοπές στην παροχή υπηρεσιών και αντιμετωπίζουν σοβαρές κοινωνικές και οικονομικές δυσκολίες (Green, 2003).

Οι απόψεις της κοινωνίας σε ποικίλα θέματα διαμορφώνονται τόσο βάσει της περιοχής, όσο και της θρησκείας των ατόμων. Περιοχές που χαρακτηρίζονται για τις κλειστές κοινωνίες τους, όπως είναι οι επαρχιακές περιοχές, διαμορφώνουν ηθικές στάσεις αυστηρών ηθών. Σε πιο ανοιχτές κοινωνίες, όπως συμβαίνει σε αστικές περιοχές τα άτομα έχουν πιο φιλελεύθερες απόψεις (Κογκίδου, 1995).

Αποτελεί γεγονός ότι σε μια «κλειστή» κοινωνία, οι νέοι δεν μπορούν να μιλήσουν ελεύθερα για θέματα, όπως η αντισύλληψη ή η άμβλωση με τους γονείς ή τους δασκάλους τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να ενημερώνονται λανθασμένα από άλλες πηγές, πολλές φορές μη έγκυρες (Κρεατσάς, 2001). Στις κλειστές κοινωνίες θέματα όπως η σεξουαλική ζωή θεωρούνται ταμπού από τις οικογένειες, σε αντίθεση με τις ανοιχτές κοινωνίες.

Τέλος, αξίζει να αναφερθούν κάποιοι μύθοι και στερεότυπα αναφορικά με τις επαρχιακές περιοχές. Υπάρχουν απόψεις για την κοινωνική φροντίδα και την αρμονία και την αγροτική αρετή, οι οποίες απεικονίζουν την αγροτική ζωή ως απλή, πιο αργή και πιο εξευγενισμένη από την αστική ζωή. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένας μύθος για τον συντηρητισμό, τη μισαλλοδοξία και τις υποψίες για τους ξένους, την ομοιογένεια, την προκατάληψη και τον ρατσισμό. Αν και υπάρχουν στοιχεία και για τις δύο πτυχές, ο χαρακτηρισμός όλων των επαρχιακών κοινοτήτων με τέτοιον τρόπο, είναι τόσο παράλογος, όσο και το να ειπωθεί, ότι όλοι οι κάτοικοι των πόλεων είναι καλλιεργημένοι, ανεκτικοί και μορφωμένοι (Green, 2003).

4.3 Άσκηση κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές

Η κοινοτική εργασία ως σύγχρονη κοινωνική επιστήμη έχει τις ρίζες της στις φτωχογειτονιές του Λονδίνου και στις περιοχές που εγκαταστάθηκαν οι πρώτοι μετανάστες στις μεγαλουπόλεις της Αμερικής. Στόχος της, είναι η αντιμετώπιση αναγκών του ατόμου με την κινητοποίηση του ίδιου, του περιβάλλοντός του και με την αξιοποίηση παροχών από κρατικούς ή άλλους φορείς. Αποβλέπει στην προσαρμογή του ατόμου στο περιβάλλον αλλά και στην αλλαγή των κοινωνικών δομών, οι οποίες προκαλούν δυσλειτουργίες στο άτομο. Η κοινωνική εργασία ενδιαφέρεται για την αποκατάσταση επωφελούς αλληλεπίδρασης μεταξύ των ατόμων και του περιβάλλοντος. Έχει αναπτύξει τις δικές της θεωρίες, μεθόδους και τεχνικές. Από την άλλη πλευρά έχει γίνει γενικά αποδεκτό, ότι για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων, κοινωνικό-προνοιακού χαρακτήρα, εφαρμόζεται η μέθοδος της κοινωνικής εργασίας με κοινότητες (Σταθόπουλος, 2005).

Οι Άγγλοι συγγραφείς Henderson και Thomas στην προσπάθεια τους να δώσουν έναν ορισμό του περιεχομένου της κοινωνικής εργασίας με κοινότητα, αναφέρουν τα κατωτέρω χαρακτηριστικά της στοιχεία (Σταθόπουλος, 2005):

- § Η παρέμβαση δεν αφορά και δεν στρέφεται γύρω από την αντιμετώπιση και θεραπεία ατομικών προβλημάτων,
- § η παρέμβαση δεν αφορά σποραδικές προσπάθειες και μεμονωμένα προγράμματα,
- § η παρέμβαση συνήθως εμπεριέχει το στοιχείο της συμμετοχής του πληθυσμού μιας συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής,
- § η παρέμβαση αφορά την πρόληψη και αντιμετώπιση θεμάτων κοινωνικής πρόνοιας με την ευρύτερη έννοια του όρου.

Οι γνώσεις και οι πληροφορίες σχετικά με την πρακτική των κοινωνικών λειτουργών σε επαρχιακές περιοχές, βρίσκονται σε ένα πρώιμο στάδιο ανάπτυξης, έχοντας ως βάση την έννοια του επαγγέλματος και την ανάπτυξη δεξιοτήτων σύμφωνα με την γενική κοινωνική εργασία. Αρκετές από τις πληροφορίες σχετικά με την πρακτική της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές διαμορφώνονται από αφηγήσεις, μελέτες

περιπτώσεων, καθώς και από θεωρητικά μοντέλα σε αγροτικούς πληθυσμούς και κοινότητες (Riebschleger, 2007).

Οι άνθρωποι στις περιοχές αυτές τείνουν να δίνουν αξία στην αυτοδυναμία, την τοπική αυτονομία, το να βοηθά κανείς τους γείτονές του, στην παράδοση και τους θεσμούς, όπως οικογένεια, σχολείο, εκκλησία καθώς και σε συνεταιριστικές υπηρεσίες και οργανώσεις αγροτών. Έτσι οι κοινωνικοί λειτουργοί στις επαρχιακές κοινότητες που εργάζονται, ακολουθούν μια πρακτική προσανατολισμένη στην κοινότητα (Riebschleger, 2007).

Ο Fiske, όπως αναφέρετε στην Riebschleger (2007) περιέγραψε τις προκλήσεις και τα οφέλη από την πρακτική της κοινωνικής εργασίας στις επαρχιακές περιοχές, όπως τις πολλαπλές ανάγκες των πελατών και το να είναι κανείς «ο μόνος κοινωνικός λειτουργός», την ομαδική εργασία, την αυτόνομη πρακτική και την παροχή βοήθειας στους ανθρώπους της υπαίθρου για να βελτιώσουν την ποιότητα της ζωής τους. Επιπρόσθετα, ορισμένες μελέτες έδειξαν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί και άλλοι επαγγελματίες που εργάζονται σε επαρχιακές περιοχές, χρειάζεται να ασκούν τη πρακτική τους αντιμετωπίζοντας την συνεχή έλλειψη επίσημων πόρων.

Η άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές έχει πολλές ιδιαιτερότητες, όπως οι μορφές της άσκησης, ο αντίκτυπος στον επαγγελματία σχετικά με την διαχείριση των διπλών και πολλαπλών σχέσεων, η εμπιστευτικότητα, η ιδιωτική ζωή, η προσωπική ασφάλεια και οι προκλήσεις στη παροχή αρμόδιων υπηρεσιών σε ένα περιβάλλον με κακή χρηματοδότηση, γεωγραφική απόσταση και σύνθετα και πολυεπίπεδα δίκτυα (Green, 2003).

Η πρακτική της κοινωνικής εργασίας στις αγροτικές περιοχές ακολουθεί μια πιο γενική προσέγγιση. Καθώς οι εξειδικευμένες υπηρεσίες είναι λίγες και οι κοινωνικοί λειτουργοί στις επαρχίες εργάζονται με ένα ευρύ φάσμα μεθοδολογιών και παρεμβατικών στρατηγικών. Η γενική προσέγγιση είναι κατάλληλη για την αντιμετώπιση της έλλειψης εξειδικευμένων υπηρεσιών, καθώς επίσης πολιτιστικά συμβατή με την αγροτική ζωή. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να έχουν μια ολιστική εστίαση, με μια ευρεία βάση γνώσεων που εκτείνονται από την οικονομία,

την πολιτική, την αγροτική κοινωνιολογία και τη γεωγραφία μέχρι και την γνώση διαφόρων παρεμβατικών στρατηγικών. Είναι σημαντικό να αξιοποιήσουν τις γνώσεις που αποκτήθηκαν από την κοινότητα και τα μέλη της και να εργαστούν με ευαισθησία απέναντι στην κοινότητα (Green, 2003).

Οι επαγγελματίες πρέπει να είναι ευέλικτοι, δημιουργικοί και ικανοί να αυτοσχεδιάζουν στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών σύμφωνα με την τοπική κοινότητα. Επίσης, οφείλουν να κατανοήσουν τη φύση της κάθε κοινότητας. Είναι απαραίτητο, όταν κανείς σκέπτεται να ζήσει και να εργαστεί ως κοινωνικός λειτουργός εντός της κοινότητας, να έχει μελετήσει αρκετά γι' αυτή, όπως επίσης και να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά της εκάστοτε κοινότητας (Green, 2003).

Στρατηγικές κοινοτικής εργασίας

Οι κοινωνικοί λειτουργοί σε επαρχιακές περιοχές χρησιμοποιούν κοινή στρατηγική στην άσκηση της κοινοτικής εργασίας. Οι μελέτες έδειξαν, ότι υπάρχει μια σειρά από διαφορετικές δεξιότητες και προσδοκίες, ως προς τον ρόλο, μεταξύ των εργαζομένων στις επαρχιακές και αστικές περιοχές σε ουσιαστικά παρόμοιες θέσεις. Η ανάπτυξη της κοινότητας είναι η πλέον ενδεδειγμένη διαδικασία για την πρακτική σε επαρχιακές κοινότητες. Αυτό συμβαίνει επειδή η ανάπτυξη της κοινότητας μπορεί να λειτουργήσει βοηθητικά στη βελτίωση των πόρων και να δημιουργήσει θεμελιώδεις κοινωνικές αλλαγές, και ο εργαζόμενος να θεωρείται ως πολίτης και όχι ως ένας διοργανωτής. Αυτή η αίσθηση του ανήκει στην κοινότητα, η συνεργασία με την κοινότητα ως πολίτης, κατά κάποιο τρόπο μεταφέρεται και στην διαχείριση των προσωπικών-επαγγελματικών ορίων (Green, 2003).

Υπάρχουν πολλά θετικά στην εργασία σε επαρχιακές κοινότητες, όπως ο τρόπος ζωής, η αυτονομία και η ευελιξία. Υπάρχουν ευκαιρίες για την εκμάθηση ενός ευρέως φάσματος δεξιοτήτων και τρόπων πρακτικής, ανάπτυξης των διαχειριστικών και συμβουλευτικών δεξιοτήτων και της καινοτομίας. Από την άλλη πλευρά, ο υψηλός βαθμός αναγνωρισιμότητας, οι διπλοί και πολλαπλοί ρόλοι, η τήρηση των ορίων, η εμπιστευτικότητα, η ιδιωτική ζωή και η ασφάλεια, αποτελούν σημαντικά ζητήματα που πρέπει

να αντιμετωπιστούν από τους κοινωνικούς λειτουργούς των επαρχιακών περιοχών (Green, 2003).

Η μελέτη των Blue, Kutzler και Marcon-Fuller (2014) ανέδειξε πολλά θέματα που απασχολούν τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε επαρχιακές περιοχές, όπως για παράδειγμα, τα ζητήματα της διαχείρισης του απορρήτου και των πολλαπλών σχέσεων που συχνά προκύπτουν. Σύμφωνα με την έρευνα, οι κοινωνικοί λειτουργοί σε αρκετές περιπτώσεις δεν κατανοούν τις επιπτώσεις από την υπερβολική εσωτερική ανταλλαγή πληροφοριών, με άλλα μέλη του προσωπικού, σχετικά με υποθέσεις της υπηρεσίας. Ακόμη, παραβλέπουν το γεγονός πως μια τέτοια αντιεπαγγελματική συμπεριφορά μπορεί να είναι καταστρεπτική για τους εξυπηρετούμενους. Όσον αφορά τις πολλαπλές σχέσεις, είναι αναπόφευκτες στις μικρότερες κοινότητες και γι' αυτό χρειάζεται να υπάρχει, από την πλευρά των επαγγελματιών, διαχείριση των σχέσεων με τους εξυπηρετούμενους, καθώς και με τα άλλα μέλη της κοινότητας.

Επιπρόσθετα, οι κοινωνικοί λειτουργοί στις επαρχιακές και μικρότερες κοινότητες πολλές φορές βιώνουν την επαγγελματική και κοινωνική απομόνωση. Πιο συγκεκριμένα, επαγγελματίες ανέφεραν πως τηρούσαν συνειδητά την επαγγελματική δεοντολογία κατά την εργασία. Ακόμη, οι κοινωνικές τους συναναστροφές ήταν έξω από το επαγγελματικό περιβάλλον και σε κάποιες περιπτώσεις μακριά από την κοινότητα. Τέλος, περιέγραψαν ένα συναίσθημα ενόχλησης και ότι απέφυγαν να δημιουργήσουν δυνατές φιλίες με τους συναδέλφους και τους εποπτευομένους τους, παρόλο που είχαν πολλά κοινά με αυτούς και ανέφεραν την έλλειψη εναλλακτικών λύσεων σε επίπεδο κοινότητας (Blue, Kutzler, Marcon-Fuller, 2014).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί σύμφωνα με τους Blue, Kutzler, Marcon-Fuller (2014) θεώρησαν ότι είναι σημαντικό να έχουν ισορροπία, δημιουργικότητα και ευελιξία, κατά την εργασία τους σε ένα επαρχιακό περιβάλλον. Ακόμη, έκριναν ότι είναι αναγκαίο να υπάρχει ένα είδος υποστήριξης για τους επαγγελματίες από την υπηρεσία. Επίσης, έμαθαν να δείχνουν κατανόηση, να είναι αυστηροί αλλά και να σκέφτονται αντισυμβατικά, ενώ τηρούν τους κανόνες και τους κανονισμούς. Τέλος,

ανακάλυψαν τρόπους, ώστε να ασχολούνται και να εμπλέκονται στην κοινότητα πέρα από τους εργασιακούς τους ρόλους.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι, σύμφωνα με την έρευνα οι επαγγελματίες περιέγραψαν πολύ υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία τους, παρά το ότι έχουν να διαχειριστούν ηθικά και δεοντολογικά ζητήματα. Με ευκολία επεσήμαναν τις θετικές πτυχές της άσκησης του επαγγέλματός τους σε επαρχιακές περιοχές. Μια θετική πλευρά, που αναφέρθηκε, ήταν η ποικιλία που τους προσφέρει η εργασία τους και η στενότερη σύνδεση με την κοινότητα. Ακόμη, σημειώθηκε ότι θα μπορούσαν να συλλογιστούν το ενδεχόμενο μιας αλλαγής στη κοινότητα, όχι μόνο βραχυπρόθεσμα, αλλά και με την πάροδο του χρόνου. Επιπλέον, εκτίμησαν το γεγονός ότι μπορούν να έχουν ευκολότερη πρόσβαση σε φορείς άσκησης εξουσίας στις επαρχιακές κοινότητες, κάτι που δεν διατίθεται στις μεγαλύτερες πόλεις. Τέλος, αισθάνθηκαν ότι αυτό κατέστησε ευκολότερη την επίτευξη δράσεων στην κοινότητα και την αναζήτηση νέων ιδεών.

4.3.1 Έλλειψη ανωνυμίας

Οι επαγγελματίες που ασκούν την πρακτική τους σε επαρχιακές περιοχές βιώνουν μια ένταση που δημιουργείται μεταξύ της διατήρησης του απρόσωπου επαγγελματικού εαυτού και της ανάγκης να κερδίσουν την αποδοχή στο πλαίσιο της επαρχιακής κοινότητας, προκειμένου να είναι αποτελεσματικοί (Daley, Hickman, 2011).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί σε επαρχιακές περιοχές έχουν την ανάγκη να προσαρμοστούν στους κανόνες των προσωπικών σχέσεων της αγροτικής κοινότητας, να αποκτήσουν την απαραίτητη αποδοχή και να ασκήσουν αποτελεσματικά το επάγγελμά τους. Στην επαρχιακή κοινότητα υπάρχει η προσδοκία ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί χρειάζεται να είναι γνωστοί, πέρα από την επαγγελματική τους ταυτότητα και ως άνθρωποι, προκειμένου να μπορούν να ενταχθούν στην κοινότητα, διότι οι επίσημες επαγγελματικές πιστοποιήσεις δεν γίνονται τόσο εύκολα αποδεκτές, όπως στην πρακτική σε

αστικές περιοχές. Η αποτυχία ενός κοινωνικού λειτουργού να γνωριστεί προσωπικά με τα μέλη της κοινότητας, μπορεί να οδηγήσει σε μια αντίληψη ότι ο επαγγελματίας αισθάνεται καλύτερος ή ανώτερος από τους άλλους. Εάν τα μέλη της κοινότητας αντιμετωπίσουν τον κοινωνικό λειτουργό με αυτόν τον τρόπο, είναι πιθανό το επίπεδο της συνεργασίας τους να είναι περιορισμένο και ενδεχομένως να επηρεαστεί η αποτελεσματικότητα του κοινωνικού λειτουργού (Ginsberg, 1998. Martinez-Brawley,2000).

Δυστυχώς, ακόμη και η αποκάλυψη προσωπικών στοιχείων μπορεί να λειτουργήσει αρνητικά για τους κοινωνικούς λειτουργούς σε μια επαρχιακή περιοχή, καθώς αν αποκαλυφθούν πάρα πολλές ή λάθος πληροφορίες, μπορεί επίσης να μειωθεί η αποτελεσματικότητα του στην πρακτική του επαγγέλματος. Για παράδειγμα, όταν ένας κοινωνικός λειτουργός θεωρείται πολύ διαφορετικός από τον μέσο όρο ή ότι έχει πάρα πολλά προσωπικά θέματα, τα μέλη της κοινότητάς μπορεί να αμφισβητήσουν την ικανότητά του ως επαγγελματία και να θεωρήσουν ότι δεν μπορεί να κατανοήσει τις ανάγκες τους ή να τους προσφέρει βοήθεια. Επιπλέον, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί στην επαρχία πρέπει να αναζητήσουν βοήθεια για τις προσωπικές ή οικογενειακές τους ανάγκες, ή παρουσιάσουν κάποια προσωπική αδυναμία, αυτό συχνά γίνεται γνωστό στη κοινότητα λόγω της έλλειψης της ανωνυμίας (Green, 2003).

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω ένας κοινωνικός λειτουργός μπορεί να είναι απρόθυμος στο να αναζητήσει τη βοήθεια που χρειάζεται προκειμένου να διατηρήσει την επαγγελματική του εικόνα. Το αποτέλεσμα μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση με τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, στον οποίο αναφέρετε ότι απαιτεί από τους κοινωνικούς λειτουργούς να αναζητούν βοήθεια, όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα ή δυσκολίες που παρεμβαίνουν στην απόδοσή τους και την κρίση τους (Daley, Hickman,2011).

Η έλλειψη της ανωνυμίας για τον αγροτικό κοινωνικό λειτουργό, την οικογένειά του και τους εξυπηρετούμενους του, αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα που πρέπει να αναγνωριστεί στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας στις αγροτικές περιοχές. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους οι επαγγελματίες μπορούν να αντιμετωπίσουν την έλλειψη ανωνυμίας, αλλά όπως υποδεικνύει η Edwards, όπως αναφέρετε στη Green

(2003), τα θέματα επαγγελματικής πρακτικής μπορούν να προκύψουν ακόμη και εκτός υπηρεσίας και θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν οι κατάλληλες στρατηγικές για την διαχείρισή τους. Ενώ, ο επαγγελματικός ρόλος του κοινωνικού λειτουργού θα πρέπει να είναι σαφής, καθώς και οι προσδοκίες της σχέσης με τους εξυπηρετούμενους είναι ζωτικής σημασίας, οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να εξετάσουν οι ίδιοι το πώς μπορούν να διαχειριστούν τέτοια θέματα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στην δική τους κοινότητα. Μια αίσθηση της ισορροπίας μεταξύ της ταυτότητας του πολίτη και του κοινωνικού λειτουργού, ως ενεργού μέλους της κοινότητας, πιθανόν να λειτουργήσει βοηθητικά στην αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων (Green, 2003).

Στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας στις αγροτικές περιοχές, ένα άτομο μπορεί να αποτελέσει ισχυρό πρότυπο για τους άλλους και έχει τη δυνατότητα να φέρει στην επιφάνεια σημαντικά θέματα που πρέπει να αντιμετωπίσει η κοινότητα. Οι κοινωνικοί λειτουργοί, με στρατηγικές ενδυνάμωσης και ανάπτυξης της κοινότητας, βρίσκονται σε πολύ ισχυρές θέσεις για τη δημιουργία διαρκών αλλαγών. Ωστόσο, υπάρχουν φορές που εργάζονται μέσα σε μία κοινωνική δράση, όπου το μοντέλο της αντικαταπιεστικής πρακτικής μπορεί να είναι επικίνδυνο για το άτομο που εμπλέκεται και την οικογένειά του και περισσότερο για εκείνα τα άτομα στις αγροτικές περιοχές, όπου υπάρχει έλλειψη της ανωνυμίας (Green, 2003).

Για άλλη μια φορά το βασικό θέμα δεν είναι τόσο το αν υπάρχουν αυτές οι ηθικές προκλήσεις, αλλά το πώς να διαχειριστεί κανείς αυτές τις προκλήσεις. Αν ο κοινωνικός λειτουργός δεν είναι αρκετά ανοιχτός, εγείρει ενδεχομένως ζητήματα είτε αρμοδιότητας ή παρερμηνείας. Από την άλλη πλευρά, όταν ο κοινωνικός λειτουργός είναι πολύ ανοιχτός με τα προσωπικά του ζητήματα, τότε αυτό μπορεί να εγείρει θέμα ως προς την ιδιωτική του συμπεριφορά έναντι της επαγγελματικής του συμπεριφοράς ή να επηρεάσει το επίπεδο της επάρκειας του εργαζομένου. Ο σαφής προσδιορισμός αυτών των ηθικών διλημάτων, η εκτίμηση των σχετικών κινδύνων, καθώς και η συνετή δράση για τη διαχείριση αυτών των ηθικών διλημάτων, αποτελούν σαφώς ένα σημαντικό μέρος των δεξιοτήτων του κοινωνικού λειτουργού στην επαρχία (Daley, Hickman, 2011).

4.3.2 Εμπιστευτικότητα και προστασία της ιδιωτικής ζωής

Οι επαρχιακές κοινότητες είναι συχνά μικρές κοινότητες, όπου τα μέλη της κοινότητας αναπτύσσουν στενές σχέσεις μεταξύ τους. Οι άνθρωποι και τα αυτοκίνητα τους αναγνωρίζονται εύκολα, καθώς και οι σχέσεις και οι επιχειρήσεις τους τείνουν να είναι ευρέως γνωστές από όλους (Daley, Hickman, 2011).

Υπό αυτές τις συνθήκες, είναι συχνά δύσκολο να κρατήσει κανείς κάτι εμπιστευτικό, όπως όταν ένας πελάτης βιώνει συζυγικά προβλήματα, ή ένα πρόβλημα κατάχρησης ουσιών ή ακόμα και κάτι τόσο ασήμαντο όπως το πού πήγε κάποιος για μεσημεριανό ή με ποιον. Με δεδομένη την στενή και προσωπική φύση των αλληλεπιδράσεων στις μικρές κοινότητες, δεν αποτελεί έκπληξη το γεγονός ότι μια σειρά από συγγραφείς έχουν εντοπίσει πιθανές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί σε επαρχιακές περιοχές στην διατήρηση της εμπιστευτικότητας του πελάτη (Daley, Hickman, 2011).

Πολλοί επαγγελματίες που εργάζονταν στην επαρχία παραδέχτηκαν ότι, η εμπιστευτικότητα δεν περιορίζεται μόνο στις πληροφορίες που ανταλλάσσονται μεταξύ των φορέων, αλλά επίσης μπορεί να περιλαμβάνει πληροφορίες που ανταλλάσσονται και στον ίδιο το φορέα. Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μπορεί να είναι δύσκολη, γιατί πρέπει να υπάρχει προσοχή σχετικά με πολλές πληροφορίες που δεν είναι δυνατόν να μοιραστούν, ακόμη και μεταξύ των μελών του προσωπικού (Ashman, Hull, 2012).

Εμφανής επίσης φαίνεται πως είναι και η δυσκολία της λήψης των κατάλληλων αποφάσεων από την πλευρά των κοινωνικών λειτουργών, σχετικά με το πώς να χειριστούν τις πληροφορίες που λάμβαναν από τους εξυπηρετούμενους τους. Οι επαγγελματίες βρίσκονταν μπροστά σε δίλημμα για το εάν έπρεπε να μοιραστούν τις πληροφορίες που είχαν με τους

υπόλοιπους συναδέλφους τους, εφόσον γνωρίζουν και οι ίδιοι τους εξυπηρετούμενους και τις οικογένειες τους (Horn, 2011).

Το θέμα της εμπιστευτικότητας αναλύεται και στον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, καθώς η διατήρηση της εμπιστευτικότητας είναι ένα σύνθετο ζήτημα που απαιτεί εξελιγμένες πρακτικές αποφάσεις από τον κοινωνικό λειτουργό. Η κύρια ανησυχία για τον κοινωνικό λειτουργό σε επαρχιακές περιοχές φαίνεται να είναι ο τρόπος που θα τηρήσει την εχεμύθεια σε αυτό το δύσκολο περιβάλλον, ώστε να θεωρείται κατάλληλος τόσο από τον επαγγελματικό κώδικα, όσο και από την επαρχιακή κοινότητα (Daley, Hickman, 2011).

Οι Daley και Hickman (2011) στη μελέτη τους διαπίστωσαν, ότι το δέκα τοις εκατό (10%) των καταγγελιών σε βάρος των κοινωνικών λειτουργών για τον τρόπο άσκησης της πρακτικής τους, αφορούσε σε παραβιάσεις της εμπιστευτικότητας και ότι το ποσοστό αυτό ήταν ελαφρώς υψηλότερο σε σχέση με εκείνο των κοινωνικών λειτουργών σε αστικές περιοχές.

Κάποιες από τις στρατηγικές που μπορούν να χρησιμοποιούν οι αγροτικοί κοινωνικοί λειτουργοί για να διαχειριστούν αποτελεσματικά την εμπιστευτικότητα είναι οι εξής:

Η χρήση της εν επίγνωση συναίνεσης μπορεί να βοηθήσει στη μείωση του κινδύνου των παραβιάσεων του απορρήτου στην αγροτική πρακτική. Ο Strom-Gottfried (2005), όπως αναφέρεται στους Daley και Hickman (2011) προσθέτει ότι, η ρητή συνεννόηση με την οικογένεια και τους εξυπηρετούμενους σχετικά με το πώς να διαχειρίζονται τις πληροφορίες μπορεί να βοηθήσει στην ελαχιστοποίηση των ηθικών κινδύνων. Μια άλλη στρατηγική αφορά την εφαρμογή μιας πολιτισμικά ευαίσθητης προσέγγισης στην αγροτική πρακτική ως εναλλακτική λύση απέναντι σε έναν αυστηρό κανόνα με βάση την ερμηνεία του κώδικα δεοντολογίας. Η πολιτισμικά ευαίσθητη προσέγγιση, χρησιμοποιείται από ένα σημαντικό ποσοστό κοινωνικών λειτουργών και αφορά στην παραβίαση των ορίων, αλλά όχι σε παραβιάσεις στην αποτελεσματική λειτουργία με τους πελάτες τους και τους τοπικούς φορείς. Για παράδειγμα, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να αναγνωρίζει τις πληροφορίες που κυκλοφορούν ήδη στην κοινότητα, και να μην παραβιάζει το απόρρητο των πελατών του ως μέσο εδραίωσης

εργασιακών σχέσεων στην κοινότητα και με τους κοινοτικούς οργανισμούς(Daley, Hickman, 2011).

Για τον κοινωνικό λειτουργό, ηθικά διλήμματα μπορούν να προκύψουν με τη διαχείριση των πληροφοριών που απέκτησε έμμεσα ως αποτέλεσμα της εργασίας και διαβίωσης στην ίδια κοινότητα. Συχνά, οι πληροφορίες σχετικά με την περίπτωση ενός εξυπηρετούμενου λαμβάνονται σε άτυπη μορφή, δηλαδή εκτός ωραρίου εργασίας και μερικές φορές ζητούνται ή δίδονται από τους φίλους ή την οικογένειά του εξυπηρετούμενου. Είναι ζωτικής σημασίας να αναπτυχθούν στρατηγικές για να αντιμετωπιστούν τέτοιες καταστάσεις και να εξεταστεί η εγκυρότητα της λήψης και χρήσης αυτών των πληροφοριών (Green, 2003).

Για πολλούς κοινωνικούς λειτουργούς αυτή η ένταση είναι συνεχής. Μια πιθανή στρατηγική, η οποία προστατεύει το απόρρητο του πελάτη, αλλά και κατά κάποιο τρόπο αντιμετωπίζει και τις ανησυχίες της κοινότητας είναι να λειτουργεί αποτρεπτικά με την διαμόρφωση εκπαιδευτικών στρατηγικών στην κοινότητα που θα προετοιμάζουν και θα προειδοποιούν τις αγροτικές κοινότητες για πιθανούς κινδύνους (Green, 2003).

4.3.3 Ζητήματα προσωπικής ασφάλειας

Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία σε μερικές περιπτώσεις, τίθενται ζητήματα σχετικά με τη προσωπική ασφάλεια του επαγγελματία. Η αίσθηση της ασφάλειας, καθώς και η προστασία της ασφάλειας της οικογένειας του, είναι ένα γεγονός το οποίο μπορεί να προβληματίζει τον εργαζόμενο, καθώς δεν μπορεί να εξασφαλιστεί η ανωνυμία στις επαρχιακές περιοχές και οι κοινωνικοί λειτουργοί εργάζονται συχνά σε επίμαχους τομείς, όπως η προστασία του παιδιού, η οικογενειακή βία, το σύστημα ποινικής δικαιοσύνης και η παιδική και οικογενειακή πρόνοια (Green, 2003).

Οι Wilson-Barrett και Dollard, όπως αναφέρετε στη Green (2003) συζητούν μερικές από τις επιπλοκές του να έχει κανείς επαγγελματικές γνώσεις σχετικά με δράστες βίας, καθώς και την ανάγκη για προστασία των ευπαθών μελών της οικογένειας του εργαζομένου, όπως τα παιδιά.

Παρόμοια παραδείγματα αναφέρουν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί δήλωσαν φόβο στη προσπάθεια τους να αναφέρουν μία εικαζόμενη παιδική κακοποίηση λόγω πιθανής επιβολής αντιποίνων από βίαιους δράστες (Green, 2003).

Έχει διαπιστωθεί ότι μεγάλο ποσοστό των Αμερικανικών κοινωνικών λειτουργών στην προσπάθεια τους να προστατέψουν τα παιδιά, είχαν δεχτεί απειλές και βία. Ενενήντα επτά τοις εκατό (97%) των ερωτηθέντων εργαζομένων στην προστασία των παιδιών είχαν έλθει αντιμέτωποι με φωνές ή κατάρες από έναν εξυπηρετούμενο και το δέκα τοις εκατό (10%) είχε σπρωχτεί ή χτυπηθεί από εξυπηρετούμενους. Ακόμα, ένας στους οκτώ ανέφεραν ότι ήταν πολύ φοβισμένοι. Στις επαρχιακές κοινότητες στην Αυστραλία, οι αριθμοί μπορεί να είναι παρόμοιοι, αλλά λίγες μελέτες έχουν εξετάσει αυτό το θέμα (Horejesi, Garthwait, 1994).

Επιπροσθέτως, οι κοινωνικοί λειτουργοί της επαρχίας εντόπισαν τις βασικές ηθικές προκλήσεις που εμφανίστηκαν στις περιοχές που εργάζονταν. Οι περισσότερες από τις προκλήσεις αυτές έχουν άμεση σχέση με τον καθορισμό και τη διαχείριση των σχέσεων. Οι περισσότεροι επαγγελματίες στην επαρχία έχουν παραδεχτεί πως έχουν πλήρη επίγνωση των πιθανών συγκρούσεων, καθώς γνωρίζουν ότι αυτές εμφανίζονται σε μεγαλύτερο βαθμό στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία (Ashman, Hull, 2012).

Ακόμα, η ένταση που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί στην επαρχία είναι ένα επιπλέον χαρακτηριστικό στις περιοχές αυτές. Αυτό συμβαίνει λόγω της δυσκολίας της εύρεσης και απόκτησης πόρων για τους πελάτες, όσο και για την αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με την κοινωνική απομόνωση στην ευρύτερη κοινότητα καθώς και στην υπηρεσία του επαγγελματία (Gumpert, Black, 2005).

4.4 Ο διττός ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στις επαρχιακές περιοχές

Στα πλαίσια της εργασίας οι κοινωνικοί λειτουργοί με στόχο την ανάπτυξη και την ευημερία της κοινότητας ενδέχεται να συναντούν ανθρώπους με διαφορετικές νοοτροπίες όσο επίσης και να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα γνώσεων και πληροφοριών, την οποία υπό άλλες συνθήκες δεν θα είχαν. Για πολλούς εργαζόμενους στις αστικές περιοχές, οι φιλίες ή σχέσεις με τους πελάτες, πρώην πελάτες, οικογένειες των πελατών, μέλη των συμβουλίων διοίκησης κλπ., θα μπορούσε να θεωρηθεί ανήθικη, αλλά στην επαρχία, είναι αδύνατο να γίνει κάποιος μέλος σε ένα αθλητικό όμιλο, μια ομάδα τέχνης ή ένα σύλλογο γονέων και κηδεμόνων χωρίς κάποιον συμβιβασμό ως προς αυτήν την άποψη (Green,2003).

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί στις επαρχιακές περιοχές αναλαμβάνουν πολλαπλούς ρόλους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Αρκετοί τόνισαν τα θετικά στοιχεία των πολλαπλών ρόλων. Συγκεκριμένα σημείωσαν ότι, ήταν σημαντικό ότι μπορούσαν να αναπτύξουν τις σχέσεις μέσα στην κοινότητα, να αναπτύξουν επωφελείς διασυνδέσεις με το εργατικό δυναμικό και να έχουν άμεση πρόσβαση σε αυτούς που ασκούν εξουσία στην υπηρεσία και την κοινότητα. Θεώρησαν ότι αυτή η ισχυρή δικτύωση μεταξύ των επαγγελματιών της κοινότητας τους επέτρεπε να επιλύουν τα προβλήματα με δημιουργικότητα. Επιπροσθέτως, η αυξημένη βάση γνώσεων όσο και η πρόσβαση σε αυτούς που ασκούν εξουσία, κάτι που δεν θα ήταν δυνατό σε μια μεγαλύτερη κοινότητα, δίνει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες να φέρουν πιο εύκολα εις πέρας διαφορές αρμοδιότητες (Kirst-Ashman, Hull, 2012).

Άλλη μια θετική πτυχή των πολλαπλών ρόλων των κοινωνικών λειτουργών στις αγροτικές περιοχές είναι το γεγονός ότι είναι σε θέση να έχουν άμεση πρόσβαση στη γνώση της κοινότητας που είναι εργαζόμενοι τόσο επίσημα όσο και ανεπίσημα κάτι που τους επιτρέπει να μπορούν να εντοπίζουν τις ανάγκες της κοινότητας με περισσότερη ακρίβεια. Μια μερίδα κοινωνικών λειτουργών βρίσκουν θετική τη δυνατότητα αυτή καθώς θα μπορούσαν να αναπτύξουν το προσωπικό τους ύφος, να διαμορφώσουν

τον επαγγελματισμό τους όσο και να κατανοήσουν τους διαθέσιμους πόρους για τους πελάτες, να προσφέρουν ευκαιρίες ανάπτυξης στο προσωπικό, καθώς και στη ποικιλία στις δραστηριότητες της πρακτικής τους (Kadushin, Harkness, 2002).

Σε πολλές επαρχιακές περιοχές θα ήταν αδύνατο για κάποιον να μην γνωρίζει έναν εξυπηρετούμενο ή να μη γνωρίζει κάτι για έναν πελάτη του από άλλες περιπτώσεις, εκτός από αυτές που γνωρίζει μέσω της επαγγελματικής τους σχέσης. Αυτό μπορεί να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα του επαγγέλματος και επίσης ο κώδικας δεοντολογίας για τους κοινωνικούς λειτουργούς, σε αυτή την περίπτωση, θα πρέπει να παρέχει βοήθεια στους επαγγελματίες για να αντιμετωπίσουν τις όποιες δυσκολίες της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία (Green,2003).

Οι διπλοί και πολλαπλοί ρόλοι όσο και οι σχέσεις μπορούν να προκαλέσουν ένα φαινόμενο εξανθρωπισμού που είναι επωφελές τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τους πελάτες, οδηγώντας τους σε καλύτερη πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Η Εθνική Ένωση των Κοινωνικών Λειτουργών στην Αμερική έχει τροποποιήσει τον κώδικα δεοντολογίας που εφαρμόζει για να παρέχει μεγαλύτερη ευαισθησία σε πολύπλοκες καταστάσεις που προκύπτουν στην επαρχία. Αναγνωρίζεται ακόμα, ότι στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία κάποιες σχέσεις είναι εύκολο να παρεκτραπούν από άλλες ή είναι δυνητικά πιο επιβλαβείς από άλλες και γι αυτό το λόγο προτείνεται στους κοινωνικούς λειτουργούς των εν λόγω περιοχών να συζητήσουν σαφώς τα ζητήματα των ορίων με τους πελάτες, να χρησιμοποιούν την εποπτεία αποτελεσματικά και να αντιμετωπίζουν αυτά τα θέματα στο πλαίσιο των πολιτιστικών και ηθικών προσδοκιών(Green,2003).

Τέλος, διαπιστώθηκε πως κατά την εκτέλεση των πολλαπλών ρόλων τους οι κοινωνικοί λειτουργοί, κατά καιρούς βρήκαν τους εαυτούς τους να εμπλέκονται σε τομείς για τους οποίους η εκπαίδευση και η εμπειρία τους δεν τους είχε προετοιμάσει. Συγκεκριμένα αναφέρθηκε: «Σε έναν τέλειο κόσμο, μπορεί να γνωρίζει κανείς όλους τους τομείς που εποπτεύει. Δεν εξειδικεύεται σε ένα πρόγραμμα. Στη επαρχία ένας επαγγελματίας εποπτεύει όλους τους τομείς»(Healy,2003).

Περαιτέρω έρευνα σχετικά με τη φύση των διπλών και πολλαπλών σχέσεων στην αγροτική πρακτική θα ήταν χρήσιμη, όπου θα μπορούσαν να αναλυθούν υποθέσεις σχετικά με τα «προβλήματα» ή τις «παροχές» των διπλών και πολλαπλών σχέσεων και της ασάφειας των ρόλων.

4.5 Διλήμματα στην άσκηση κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές

Αναμφίβολα, οι σχέσεις που αναπτύσσουν οι κοινωνικοί λειτουργοί με τους κατοίκους των επαρχιακών περιοχών είναι αρκετά στενές, γεγονός που δεν μπορεί να αποφευχθεί λόγω του κλειστού κοινωνικού περιγύρου. Παραδείγματος χάριν, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να λάβει μια πρόσκληση από τον πελάτη του ή από κάποιον συγγενή ενός πελάτη για μια κοινωνική εκδήλωση (γάμος κ.α.). Οι σχέσεις αυτού του τύπου δημιουργούν σύγχυση στις επαγγελματικές σχέσεις και στην αλληλεπίδραση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο, αλλά και στις ενέργειες με τις οποίες ο επαγγελματίας θα εκπληρώσει τον επαγγελματικό του ρόλο. Έτσι είναι πιθανόν ο επαγγελματίας να λάβει λανθασμένες αποφάσεις (Daley, Hickman, 2011).

Άλλο ένα δίλημμα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί σε επαρχιακές περιοχές είναι πως ποτέ δε νιώθουν ότι είναι εκτός υπηρεσίας, καθώς οι κάτοικοι μιας μικρής περιοχής μπορούν να απευθύνονται σε αυτούς όποτε νιώσουν την ανάγκη. Επίσης, οι επαγγελματίες είναι πιθανό να αντιμετωπίσουν το θέμα του φόβου σχετικά με την απειλή της ιδιωτικής και της οικογενειακής τους ζωής, από εξυπηρετούμενους που είναι θυμωμένοι ή αναστατωμένοι (Chenoweth, McAuliffe, Tracey, O'Connor, Klieve, Stehlik, 2015).

Ένα άλλο ηθικό ζήτημα προκύπτει από την εμπιστευτικότητα και το απόρρητο του επαγγέλματος. Πολλοί κοινωνικοί λειτουργοί σε επαρχίες έρχονται αντιμέτωποι με την κακολογία και τις φήμες. Επίσης, οι κάτοικοι των επαρχιακών κοινοτήτων δε θεωρούν το θέμα της εμπιστευτικότητας

τόσο σημαντικό, όσο απαιτείται από τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος. Έτσι οι φήμες φέρνουν σε δύσκολη θέση κυρίως τους νέους κοινωνικούς λειτουργούς, καθώς οι παλαιότερη έχουν αποδεχτή αυτή τη πολιτισμική νόρμα. Για την αποφυγή τέτοιων φαινομένων οι κοινωνικοί λειτουργοί συχνά αναγκάζονται να χρησιμοποιούν την εξουσία τους, ιδίως όταν πρόκειται για εξαιρετικά ευαίσθητα θέματα όπως η ενδοοικογενειακή βία ή η κακοποίηση των παιδιών. Οι επαγγελματίες συχνά αναπτύσσουν στρατηγικές για να εξασφαλίσουν την εμπιστευτικότητα για ζητήματα, όπου πολλοί ντόπιοι θα μπορούσαν να γίνουν μάρτυρες, όπως ποιος επισκέπτεται ένα κέντρο ψυχικής υγείας ή συμμετέχει σε συνεδρίες οικογενειακής συμβουλευτικής. Επιπρόσθετα, χρειάζεται να προστατεύσουν την ιδιωτική τους ζωή, έτσι πολλοί είναι οι κοινωνικοί λειτουργοί που χρησιμοποιούν ψεύτικα ονόματα ή στέλνουν τα παιδιά τους σε σχολεία που δεν εντάσσονται στην επαρχιακή πόλη όπου εργάζονται (Chenowethetal., 2015).

Στο άρθρο «Ethical dilemmas of everyday rural life: How do professionals balance living and working in rural and remote Australia.» γίνεται αναφορά σε μία έρευνα σχετικά με τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες για να διαχειριστούν τα καθημερινά διλήμματα. Το 42,9% των επαγγελματιών σε επαρχιακές περιοχές διαχειρίζεται τα διλήμματα, μέσω της άτυπης συνομιλίας με συναδέλφους, το 39,3% μέσω της επαγγελματικής δικτύωσης και τέλος το 31,2% μέσω της υποστήριξη από την οικογένεια ή τους φίλους (Chenowethetal., 2015).

Για τους κοινωνικούς λειτουργούς που επιλέγουν να εργαστούν σε επαρχιακές περιοχές υπάρχουν και πολλά θετικά οφέλη. Ζώντας και δουλεύοντας στην κοινότητα επιτρέπει στους εργαζόμενους να είναι πολίτες και παράλληλα εργαζόμενοι, να παρέχουν υπηρεσίες ζωτικής σημασίας, να συμβάλλουν στην αλλαγή και την ευημερία της κοινότητας και πραγματικά να «κάνουν τη διαφορά». Ωστόσο, η αγροτική πρακτική περιέχει ορισμένες επαγγελματικές προκλήσεις που πρέπει να αναγνωριστούν.

Τέλος, το κοινωνικό έργο στις επαρχιακές περιοχές απαιτεί μια σειρά από δεξιότητες από τους επαγγελματίες και την ικανότητα να αναλύουν σύνθετους κοινωνικούς, οικονομικούς, δομικούς και πολιτιστικούς παράγοντες. Τα αποτελέσματα της εργασίας σε επαρχιακές

κοινότητες έχουν επιπτώσεις όχι μόνο στις επαγγελματικές πτυχές της εργασίας, αλλά και στο ίδιο το άτομο. Η διαχείριση αυτών των προσωπικών και πρακτικών ζητημάτων θα πρέπει να αντιμετωπιστεί συνολικά με την εκπαίδευση, την εποπτεία και τις πρακτικές της υπηρεσίας. Οι επαγγελματίες που βρίσκονται σε επαρχιακές περιοχές, τα αποτελέσματα της εργασίας τους είναι ταυτόχρονα επαγγελματικά αλλά και προσωπικά και θα πρέπει να αναπτυχθούν οι κατάλληλες στρατηγικές για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πρακτικής αυτής.

Ανακεφαλαίωση

Στο τέταρτο κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας, καταγράφηκε πιο αναλυτικά η πρακτική άσκηση ενός κοινωνικού λειτουργού σε μια επαρχιακή περιοχή. Τα χαρακτηριστικά των επαρχιακών περιοχών μας βοήθησαν να κατανοήσουμε καλύτερα τον τρόπο δράσης του επαγγελματία, τις παραμέτρους που θα λάβει υπόψη του, καθώς και τα διλήμματα-προκλήσεις με τα οποία θα έρθει αντιμέτωπος. Επίσης, γίνεται φανερός ο τρόπος χειρισμού των καταστάσεων, καθώς και η έλλειψη ανωνυμίας που ίσως επηρεάσουν το έργο του. Το παραπάνω κεφάλαιο κατάδειξε αναλυτικά την πρακτική σε μια επαρχιακή περιοχή, όλα τα χαρακτηριστικά που πρέπει να γνωρίζει ένας επαγγελματίας και τους τρόπους χειρισμών και αντιμετώπισης των καταστάσεων. Ένας επαγγελματίας που θα ασκήσει τη κοινωνική εργασία στην επαρχία, οφείλει να είναι προετοιμασμένος για την διαφορετικότητα των συνθηκών που θα αντιμετωπίσει. Να είναι σε θέση να εφαρμόσει τον ανάλογο κώδικα δεοντολογίας και να χειριστεί τις καταστάσεις με βάση την εμπειρία του αλλά και ακολουθώντας τους «κανόνες- ρυθμούς ζωής» μιας επαρχιακής περιοχής. Ακόμη οφείλει να είναι διακριτικός στην ιδιωτική του ζωή και να λαμβάνει μέτρα για την προστασία τόσο τη δική του όσο και των εξυπηρετούμενων. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να διαχειρίζεται σωστά την όποια έκθεση του στην κοινότητα. Τέλος, ο επαγγελματίας θα πρέπει να αποφεύγει οποιαδήποτε προσωπική επιλογή που μπορεί να βλάψει, είτε να επηρεάσει την εργασία του και να συνεργάζεται στενά με τα μέλη της κοινότητας.

Μέρος Β' Ερευνητικό

Κεφάλαιο 5^ο Μεθοδολογία έρευνας

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο εμπεριέχονται στοιχεία σχετικά με το είδος της έρευνας, το σκοπό της και τον πληθυσμό- δείγμα αποδέκτη της έρευνας. Επιπρόσθετα, καταγράφονται και αιτιολογούνται τα εργαλεία έρευνας που επιλέχθηκαν από την ερευνητική ομάδα, καθώς και ο τόπος και ο χρόνος διεξαγωγής της. Τέλος, γίνεται αναφορά στα κριτήρια εισαγωγής και αποκλεισμού δεδομένων, στους περιορισμούς έρευνας και αναλύονται τα δεοντολογικά ζητήματα αναφορικά με την μελέτη. Σύμφωνα με τον Kaplan, όπως αναφέρεται στους Cohen, Manion και Morrison (2007:75)

«Σκοπός της μεθοδολογίας είναι, να περιγράψει και να αναλύσει αυτές τις μεθόδους, φωτίζοντας τους περιορισμούς και τις πηγές τους, διασαφηνίζοντας τις προϋποθέσεις και τις συνέπειες τους, συσχετίζοντας τις δυναμικότητες τους».

5.1 Είδος έρευνας

Οι ερευνητικές μεθοδολογίες διακρίνονται σε δυο βασικές κατηγορίες, τις ποσοτικές και τις ποιοτικές. Οι δύο μεθοδολογίες έχουν διαφορετικούς στόχους και κατά συνέπεια διαφορετικά χαρακτηριστικά. Τα χαρακτηριστικά αυτά καθορίζουν τον τρόπο διεξαγωγής και συγγραφής της έρευνας. Σύμφωνα με την Παρασκευοπούλου-Κόλλια (2008) στο άρθρο της «Μεθοδολογία της ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και

συνεντεύξεις» οι ποσοτικές έρευνες, αναλύουν την ποσότητα εμφάνισης του φαινομένου που εξετάζεται και οι ποιοτικές το είδος και το συγκεκριμένο χαρακτήρα του φαινομένου (Μαντζούκας, 2007).

Η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται από τους ερευνητές για τη συλλογή δεδομένων, όπου στη συνέχεια μετατρέπονται σε αριθμητικά ή στατιστικά στοιχεία. Τα αποτελέσματα των ποσοτικών ερευνών είναι αντικειμενικά και διεξάγονται έπειτα από τη σύγκριση μεταξύ των διαφόρων μεταβλητών. Στόχος της ποσοτικής έρευνας είναι όλα τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από την ερευνητική διαδικασία να μετατραπούν σε αριθμητική γλώσσα, ώστε να μπορούν να υπολογιστούν με μαθηματική ακρίβεια και να συγκριθούν οι ποσότητές τους (Μαντζούκας, 2007).

Στις ποιοτικές έρευνες ο ερευνητής οφείλει να παρατηρεί, να περιγράφει και να ερμηνεύει τα φαινόμενα όπως ακριβώς συμβαίνουν. Επιπρόσθετα, έχει τη δυνατότητα να ερευνήσει και να αντιληφθεί σε βάθος τις υποκειμενικές απόψεις, πεποιθήσεις και εμπειρίες συγκεκριμένων προσώπων αναφορικά με κάποιο φαινόμενο. Έτσι, μπορεί να εμβαθύνει και να κατανοήσει τι σημαίνει για τους συμμετέχοντες το ζήτημα για το οποίο μιλούν και στη συνέχεια να πραγματοποιήσει μια λεπτομερή ανάλυση, όπου θα καταγράφεται η «φωνή» των συμμετεχόντων (Μαντζούκας, 2007).

Για τη διεξαγωγή της ερευνητικής διαδικασίας, η ερευνητική ομάδα επέλεξε την έρευνα ευέλικτου σχεδίου (ποιοτική έρευνα). Η έρευνα ευέλικτου σχεδίου δίνει έμφαση στην παρουσίαση της πολλαπλής πραγματικότητας του αντικειμένου που ερευνάται, έτσι ο ερευνητής συλλέγει δεδομένα και έχει ως επίκεντρο τις απόψεις και τις στάσεις των συμμετεχόντων. Ακόμη, λόγω του ότι αυτός ο τύπος έρευνας περιλαμβάνει συγκεκριμένες μεθόδους και ακολουθείται καθορισμένη προσέγγιση για την συλλογή και την ανάλυση των δεδομένων, συνιστάται για τον αρχάριο ερευνητή. Η επιλογή αυτού του τύπου έρευνας έγινε καθώς μπορούν να γίνουν φανερές οι λεπτές διακρίσεις και η πολύπλευρη ανθρώπινη συμπεριφορά, καθώς το θέμα που διαπραγματεύεται είναι ευαίσθητο, πολύπλοκο και δεν μπορεί να κατανοηθεί μέσω ποσοτικών δεδομένων (Robson,2007).

Τέλος, η ποιοτική έρευνα επιλέχθηκε για τη διεξαγωγή της ερευνητικής διαδικασίας, καθώς συγκαταλέγει επακριβώς τα λεγόμενα των

υποκειμένων, ώστε να ερμηνευτεί η αιτία που δρουν κατά το συγκεκριμένο τρόπο. Ακόμη, μπορούν να κατανοηθούν ικανοποιητικότερα τα αισθήματα, τα κίνητρα και οι επιδιώξεις τους. Η ποιοτική μέθοδος απαντά στο «πώς» και στο «γιατί», γεγονός που είναι και το ζητούμενο στο θέμα της έρευνας (Μαντζούκας, 2007).

5.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Το δεύτερο βήμα κατά τον σχεδιασμό της ερευνητικής διαδικασίας, σύμφωνα με τον Μαντζούκα (2007) είναι η διατύπωση της ερευνητικής ερώτησης. Η ερευνητική ερώτηση πέρα από το γεγονός ότι εμπεριέχει το θέμα της έρευνας, καθορίζει τις βασικές κατευθύνσεις σχετικά με τον σχεδιασμό και την διεξαγωγή της έρευνας. Στην ποιοτική έρευνα, στόχος είναι η σε βάθος κατανόηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων επομένως, η ερευνητική ερώτηση στη συγκεκριμένη ποιοτική έρευνα είναι «Κατανοώντας σε βάθος τις αντιλήψεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών, για το πώς αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές, ποιες είναι οι αιτίες εμφάνισης τους και ποία τα μέτρα αντιμετώπισης».

Στη συνέχεια, ακολουθεί η διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων ή αλλιώς ερευνητικών υποθέσεων που είναι ένα βασικό στάδιο στη διαδικασία της μεθοδολογίας, καθώς η ερευνητική διαδικασία βασίζεται και καθοδηγείται μέσω αυτών. Σύμφωνα με τη Νόβα- Καλτσούνη (2006:30) τα ερευνητικά ερωτήματα:

«Αποτελούν επεξεργασμένες εικασίες, γενικές διατυπώσεις για σχέσεις μεταξύ εμπειρικών και λογικών καταστάσεων, οι οποίες διατυπώνονται με τρόπο αυθαίρετο, αλλά απορρέουν από τη θεωρία ή από εμπειρικά δεδομένα».

Τα ερευνητικά ερωτήματα χρειάζεται να είναι σαφή, συγκεκριμένα, απαντητέα, αλληλοσυνδεόμενα και κατ' ουσία σχετικά (Robson, 2007. Νόβα- Καλτσούνη, 2006).

Οι ερευνητικές υποθέσεις διαχωρίζονται σε δηλωτικές και ερωτηματικές. Οι πρώτες υποθέσεις είναι δηλωτικές μιας σχέσης, ενώ οι δεύτερες έχουν τη μορφή ερωτήματος (Νόβα- Καλτσούνη, 2006). Στη συγκεκριμένη ερευνητική διαδικασία, χρησιμοποιήθηκε η δεύτερη κατηγορία και προέκυψαν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Εφαρμόζεται ο κώδικας δεοντολογίας από τους κοινωνικούς λειτουργούς σε επαρχιακές περιοχές;
2. Πως ο διττός ρόλος των κοινωνικών λειτουργών, επηρεάζει την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στις επαρχιακές περιοχές;
3. Ποιες καταστάσεις οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων, σε επαρχιακές περιοχές, σύμφωνα με την άποψη των επαγγελματιών;
4. Πως αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί στην επαρχία τα ηθικά διλήματα;
5. Ποιες είναι οι προτάσεις των κοινωνικών λειτουργών, για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων σε επαρχιακές περιοχές;

Τα ερευνητικά ερωτήματα χρησιμοποιούνται ως μέσο για να ελεγχθεί η θεωρία και γι' αυτό χρειάζεται να αποκτήσουν εμπειρικό περιεχόμενο. Δηλαδή, ο ερευνητής θα πρέπει να μετατρέψει τις έννοιες σε μετρήσιμες μεταβλητές. Αυτή η μετατροπή των εννοιών αποτελεί και τον συνδετικό κρίκο μεταξύ του θεωρητικού και του εμπειρικού τμήματος της έρευνας. Τέλος, είναι σημαντικό ο ερευνητής να γνωρίζει εξ' αρχής ποια είναι τα ερωτήματα που θα θέσει, ποιες είναι οι απαντήσεις που θα πάρει, καθώς και τον πληθυσμό που θα απευθυνθεί (Νόβα- Καλτσούνη, 2006).

5.3 Πληθυσμός- Δείγμα

Το ποια άτομα θα συμμετέχουν στην ερευνητική διαδικασία εξαρτάται από το θέμα της έρευνας, αλλά και από τη μέθοδο που έχει επιλεχτεί. Το πρώτο βήμα είναι να καθοριστεί ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται η μελέτη. Ο πληθυσμός- στόχος, αναφέρεται σε όλες τις περιπτώσεις, στη συγκεκριμένη έρευνα πληθυσμό αποτελούν όλοι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται σε επαρχιακές

υπηρεσίες της Ελλάδας. Για λόγους, όπως ο χρόνος και οι δαπάνες, μια έρευνα σε όλων αυτών των πληθυσμό δεν θα ήταν εφικτό να πραγματοποιηθεί, έτσι επιλέγεται ένα δείγμα (Νόβα- Καλτσούνη, 2006. Robson, 2007).

Στην ποιοτική έρευνα ο ερευνητής χρειάζεται να συλλάβει το ειδικό και συγκεκριμένο και έχει ως στόχο του την ποιότητα των πληροφοριών και όχι την ποσότητα. Έτσι, το δείγμα δεν χρειάζεται να είναι ποσοτικά μεγάλο, συνήθως ένας διψήφιος ή μονοψήφιος αριθμός αρκεί. Ένας μεγάλος αριθμός δείγματος θα οδηγήσει στην μείωση των υποκειμενικών χαρακτηριστικών. Όσον αφορά τη δειγματοληψία αυτή μπορεί να είναι τυχαία. Στην συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε δειγματοληψία σκοπιμότητας, δηλαδή η ερευνητική ομάδα σκοπίμως είχε επιλέξει το δείγμα γιατί είχε την γνώση και τη θέληση να δώσει εις βάθος, αλλά και ολοκληρωμένες απαντήσεις (Μαντζούκας, 2007).

Το δείγμα αποδέκτης της έρευνας μας ήταν επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί επαρχιακών περιοχών, των νομών Λέσβου και Σερρών. Η έρευνα διεξήχθη σε τρεις (3) κοινωνικούς λειτουργούς του νομού Λέσβου και τρεις (3) του νομού Σερρών, σε πέντε (5) δημόσιες κοινωνικές υπηρεσίες. Το δείγμα αποτελούταν από οκτώ (8) άτομα, εκ των οποίων τα έξι (6) συμμετείχαν στην ερευνητική διαδικασία. Συγκεκριμένα, ερωτήθηκαν πέντε (5) γυναίκες και ένας άνδρας (1), εργαζόμενοι κοινωνικοί λειτουργοί, ανεξαρτήτου ηλικίας. Τέλος, οι πέντε (5) από τους συμμετέχοντες ήταν απόφοιτοι Ανώτατου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΑΤΕΙ πρώην ΤΕΙ) και ο ένας (1) υπήρξε απόφοιτος Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΑΕΙ).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που συμμετείχαν στην ερευνητική διαδικασία απασχολούνταν στις εξής υπηρεσίες:

1. Εθνικό Σύστημα Υγείας (Ε.Σ.Υ)- Κέντρο Υγείας Πλωμαρίου- Δήμου Μυτιλήνης, νόμου Λέσβου.
2. Ξενώνας Φιλοξενίας Γυναικών θυμάτων βίας του Οργανισμού Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης του Δήμου Μυτιλήνης, νομού Λέσβου.

3. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικών Υπηρεσιών, Τμήμα Παροχής Κοινωνικών Επιδομάτων του Δήμου Μυτιλήνης, νομού Λέσβου.
4. Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας το τμήμα Κοινωνικής Αλληλεγγύης του Δήμου Σερρών.
5. Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» του Δήμου Σιντικής, νομού Σερρών.

5.4 Επιλογή εργαλείων έρευνας

Ως εργαλείο για την εν λόγω έρευνα χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της συνέντευξης, η οποία είναι το βασικότερο εργαλείο της ποιοτικής μεθόδου. Ως συνέντευξη ορίζεται η κατευθυνόμενη συζήτηση δύο ατόμων από τον συνεντευκτή, με σκοπό την απόκτηση πληροφοριών που αφορούν το θέμα της έρευνας. Ο Tucman, όπως αναφέρεται στην Παρασκευοπούλου- Κόλλια (2008), αναφέρει ότι οι συνεντεύξεις προβάλλουν τις γνώσεις και τις πληροφορίες που κατέχει το υποκείμενο, τις αξίες του, αλλά κυρίως τις απόψεις και τις αντιλήψεις του. Το περιεχόμενο της συνέντευξης είναι προκαθορισμένο με βάση τους στόχους της έρευνας (Cohen, Manion, Morrison, 2007).

Οι συνεντεύξεις σύμφωνα με τους Παπαιωάννου και Γούδα (2003) και Robson (2007) διαχωρίζονται στις τυποποιημένες και μη τυποποιημένες. Στις τυποποιημένες συνεντεύξεις περιλαμβάνονται οι δομημένες, οι ημιδομημένες και οι ομαδικές συνεντεύξεις. Οι δομημένες έχουν προκαθορισμένες ερωτήσεις και οι απαντήσεις αφορούν πολύ συγκεκριμένα θέματα και ο ερευνητής συμπεριφέρεται στους συμμετέχοντες με τον ίδιο ακριβώς τρόπο. Οι ημιδομημένες συνεντεύξεις έχουν πιο ευέλικτη μορφή και αποτελείται από προκαθορισμένες ερωτήσεις.

Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα στον συνεντευκτή να διαφοροποιήσει τη διατύπωση των ερωτήσεων, να διευκρινίσει και να προσθέσει ερωτήματα, ανάλογα με την έκβαση της συνέντευξης. Τέλος, οι ομαδικές συνεντεύξεις χρησιμοποιούνται για την συλλογή πληροφοριών που αφορούν την αλληλεπίδραση και πως αυτή επηρεάζει τις απόψεις των συμμετεχόντων.

Οι μη τυποποιημένες συνεντεύξεις έχουν ως σκοπό την συλλογή όσο περισσότερων πληροφοριών γίνεται από τους συμμετέχοντες. Και στις μη τυποποιημένες συνεντεύξεις υπάρχει μια αρχική δομή, αλλά είναι περισσότερο ευέλικτη. Οι μη τυποποιημένες συνεντεύξεις περιλαμβάνουν την ομαδική (μη δομημένη), εθνογραφική (χωρίς δομή), ιστορίες ζωής, άτυπη συνέντευξη και τη συζήτηση (Παπαιωάννου, Γούδα, 2003).

Στη συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε η τυποποιημένη συνέντευξη και πιο συγκεκριμένα η ημιδομημένη. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων έγιναν προκαθορισμένες ερωτήσεις και επιχειρήθηκε η σταδιακή απόσυρση του συνεντευκτή, ώστε να μπορέσουν οι ερωτώμενοι να αφηγηθούν και να αναφέρουν από μόνοι τους τα ουσιώδη συμβάντα.

Για τη διεξαγωγή της συνέντευξης η ερευνητική ομάδα σύνταξε ερωτηματολόγια (βλ. παράρτημα), τα οποία περιείχαν δεκατέσσερις (14) ερωτήσεις εκ των οποίων οι τρεις (3) αφορούσαν δημογραφικά στοιχεία και οι υπόλοιπες αφορούσαν έξι θεματικές ενότητες. Τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, την επιρροή του διττού ρόλου (επαγγελματίας –γνωστό πρόσωπο), τα προσωπικά ζητήματα στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας, την άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές/ αστικό κέντρο, τα ηθικά διλήμματα και τα μέτρα αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων. Η διάρκεια των συνεντεύξεων ήταν περίπου 30 με 40 λεπτά.

Στις συνεντεύξεις χρησιμοποιούνται τρεις τύποι ερωτήσεων, οι κλειστές, οι ανοικτές και οι μονάδες κλίμακας. Οι κλειστές ερωτήσεις, υποχρεώνουν τους ερωτώμενους να επιλέξουν την απάντηση τους μεταξύ προκαθορισμένων απαντήσεων. Οι ανοιχτές ερωτήσεις, δεν περιέχουν κανένα περιορισμό για τον τρόπο απόκρισης των συνεντευξιαζόμενων, εκτός από τη θεματολογία της ερώτησης. Τέλος, οι μονάδες κλίμακας, απαιτούν μια απόκριση υπό μορφή συμφωνίας ή διαφωνίας. Στο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε κατά τη διάρκεια της ερευνητικής

διαδικασίας οι δεκατρείς ερωτήσεις ήταν ανοιχτού τύπου και μια κλειστού τύπου (Robson, 2007).

5.5 Τόπος και χρόνος έρευνας

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία η ερευνητική ομάδα οφείλει να συνεννοηθεί με τους συμμετέχοντες για την ώρα, τη μέρα και το τόπο διεξαγωγής της έρευνας καθώς και να προσαρμοστεί στο πρόγραμμα των συμμετεχόντων. Επιπλέον, είναι απαραίτητο να ενημερώνει τους συμμετέχοντες για την διάρκεια της συνέντευξης και να μην υπερβαίνει το καθορισμένο χρόνο. Τέλος, είναι σημαντικό να συστήνεται και να ενημερώνει τους συμμετέχοντες για τον σκοπό της έρευνας (Παρασκευοπούλου-Κόλλια, 2008).

Με αυτή τη λογική η ερευνητική ομάδα πραγματοποίησε τις συνεντεύξεις, σε προκαθορισμένο χρόνο και χώρο, έπειτα από τηλεφωνική επικοινωνία με τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Τα στοιχεία συλλέχθηκαν σε διάστημα δύο εβδομάδων τον Μάρτιο του 2015. Ο τόπος που διεξήχθη η έρευνα ήταν επαρχιακές περιοχές των νομών Λέσβου και Σερρών. Οι έξι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στον χώρο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών.

5.6 Συλλογή δεδομένων

Η διαδικασία συλλογής δεδομένων, χρειάζεται να συμβαδίζει με την επιλογή της ερευνητικής μεθόδου. Οπότε στη συγκεκριμένη περίπτωση η συλλογή δεδομένων θα πρέπει να γίνει με τέτοιο τρόπο, ώστε να κατανοηθούν σε βάθος, οι υποκειμενικές απόψεις και αντιλήψεις των ερωτώμενων. Ακόμη, ο συνεντευκτής είναι σημαντικό να μην επηρεάζει και να μην καθοδηγεί τα πρόσωπα που συμμετέχουν στην έρευνα, ώστε να εκφράσουν ελεύθερα τις πεποιθήσεις τους. Επιπρόσθετα, χρειάζεται να αποδεικνύεται από τον ερευνητή πως η συλλογή των δεδομένων έχει

πραγματοποιηθεί με τον κατάλληλο τρόπο και αυτό θα αποδειχτεί, εάν κάποιος άλλος ερευνητής, ακλουθώντας την ίδια διαδικασία έρευνας θα έφτανε στα ίδια συμπεράσματα (Μαντζούκας, 2007. Howard, Sharp, 2001).

Ο ερευνητής ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο θα επιλέξει να συλλέξει τα στοιχεία, θα πρέπει να εφαρμόσει κάποιες γενικές ενέργειες. Αρχικά θα πρέπει να εντοπίσει τα δεδομένα και στη συνέχεια να προβεί σε κάποιες ρυθμίσεις για να τα αποκτήσει. Στη συνέχεια, θα πρέπει να τα αποκτήσει, να τα καταγράψει σε κατάλληλη μορφή, ώστε να τα αναλύσει και έπειτα να τα ελέγξει. Τέλος, θα χρειαστεί να προχωρήσει και σε άλλες ρυθμίσεις για να αντιμετωπίσει τυχόν σφάλματα ή ελλείψεις. Στις βραχυπρόθεσμες σπουδαστικές εργασίες τα δεδομένα είναι σημαντικό να είναι άμεσα προσιτά, ώστε να μη χαθεί ο έλεγχος κατά τη συλλογή των δεδομένων (Howard, Sharp, 2001).

Στη συγκεκριμένη έρευνα η επικοινωνία με τους συμμετέχοντες ήταν τηλεφωνική και αφού ορίστηκαν οι μέρες συνάντησης, οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν στο χώρο εργασίας των επαγγελματιών. Είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι πριν τη διεξαγωγή της έρευνας, προηγήθηκε ένα είδος προ έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, η ερευνητική ομάδα πραγματοποίησε ένα roleplaying των συνεντεύξεων. Στόχοι της προ έρευνας ήταν να διαπιστωθεί η διάρκεια της συνέντευξης και να γίνει φανερό, εάν οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι κατανοητές και κατάλληλα διατυπωμένες. Σκοπός ήταν να διορθωθούν πιθανά λάθη και στη συνέχεια να αποφευχθούν δυσκολίες κατά τη διάρκεια της έρευνας. Τα στοιχεία της έρευνας συλλέχθηκαν, αφού ενημερώθηκε ο κάθε ερωτώμενος πως η συμμετοχή του στην έρευνα είναι εθελοντική, οι απαντήσεις του θα είναι απολύτως εμπιστευτικές και η ταυτότητα του θα παραμείνει ανώνυμη. Η συλλογή των ερευνητικών δεδομένων, διεξήχθη με τη γραπτή σημείωση των συνεντεύξεων, δεν χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της μαγνητοφώνησης, λόγω του μικρού μεγέθους του δείγματος.

5.7 Κριτήρια εισαγωγής και αποκλεισμού δεδομένων

Κριτήρια εισαγωγής των ερωτηθέντων στην έρευνα αποτέλεσαν:

- ο Οι ερωτώμενοι να είναι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί.
- ο Να ασκούν την κοινωνική εργασία σε υπηρεσίες της Ελληνικής επαρχίας
- ο και συγκεκριμένα στο νομό Σερρών και στο νομό Λέσβου.

Παρόλο που υπήρχε δυνατότητα να διεξαχθούν συνεντεύξεις και στο νομό Αττικής, οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί αποκλείστηκαν από το δείγμα, καθώς η ερευνητική διαδικασία αφορούσε επαγγελματίες που εργάζονται σε υπηρεσίες της επαρχίας. Τέλος, αποκλείστηκαν κοινωνικοί λειτουργοί που βρισκόταν, σε επαρχιακές περιοχές, αλλά δεν ασκούν την κοινωνική εργασία σε κάποιο φορέα τη περίοδο διεξαγωγής της έρευνας.

5.8 Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας

Όλοι οι κοινωνικοί επιστήμονες είναι γνωστό πως χαρακτηρίζονται από την ευθύνη που έχουν στο επάγγελμα τους καθώς και στην αναζήτηση της αλήθειας και της γνώσης. Επίσης, σημαντικό είναι ότι έχουν ευθύνη και προς τα υποκείμενα στα οποία βασίζεται η δουλειά τους. Οποιαδήποτε φύση έχει η εργασία τους, οι κοινωνικοί ερευνητές οφείλουν να συλλογίζονται τις επιδράσεις της έρευνας στους συμμετέχοντες και τον τρόπο που διαχειρίζονται τις όποιες διαδικασίες στην έρευνα. Επιπροσθέτως, οφείλουν να εξασφαλίζουν και να σέβονται συνεχώς την ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Αυτή θεωρείται η ορθότερη δεοντολογική συμπεριφορά κατά τη διάρκεια μιας ποιοτικής έρευνας (Cohen, Manion, Morrison, 2008).

Παρακάτω αναφέρονται έξι βασικές αρχές για την δεοντολογία της έρευνας. Αυτές οι αρχές χρειάζεται να ακολουθούνται από τους ερευνητές, κατά τη διάρκεια εκπόνησης της ερευνητικής διαδικασίας:

- 1) Ο σχεδιασμός της έρευνας θα πρέπει να αναθεωρείται με βάση τη κρίση του ερευνητή, επίσης να είναι ξεκάθαρος ο στόχος της έρευνας με σκοπό την εξασφάλιση της ποιότητας και της ακεραιότητας, όσο και της διαφάνειας της έρευνας.
- 2) Ο ερευνητής καθώς και οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι σχετικά με το θέμα, τη μέθοδο, όσο και για το στόχο και τον προορισμό της έρευνας. Ακόμα, θα πρέπει να γίνονται γνωστές οι απαιτήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, όσο και ποια είναι τα ρίσκα τα οποία ενδεχομένως μπορεί να παρθούν. Μερικές παραλλαγές επιτρέπονται σε πολύ συγκεκριμένα ερευνητικά πλαίσια.
- 3) Η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που υφίστανται από την έρευνα των συμμετεχόντων, καθώς και η ανωνυμία τους θα πρέπει να διακατέχεται από πλήρη σεβασμό από την πλευρά των ερευνητών.
- 4) Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να λαμβάνουν μέρος στην έρευνα εξ ολοκλήρου εθελοντικά, χωρίς κανένα εξαναγκασμό.
- 5) Βλάβη στους συμμετέχοντες της έρευνας θα πρέπει να αποφεύγεται σε όλες τις περιπτώσεις.
- 6) Η ανεξαρτησία της έρευνας θα πρέπει να είναι ξεκάθαρη, και οποιαδήποτε αντίθεση είτε μεροληψία θα πρέπει να αποφεύγεται. (Hammersley, Traianou, 2012).

Οι ερευνητές τέλος, θα πρέπει να συνεκτιμήσουν και τις παρακάτω αρχές για την ορθότερη καθοδήγηση της ερευνάς-δράσης τους. Τη τήρηση του πρωτόκολλου, τη συνεργασία με τους συμμετέχοντες, τις διαπραγματεύσεις με αυτούς που επηρεάζονται, την αναφορά στη πρόοδο, την εξασφάλιση σαφών εξουσιοδοτήσεων, τη συζήτηση και τη περιγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων, την εξασφάλιση σαφούς εξουσιοδότησης πριν χρησιμοποιηθεί το υλικό, την αποδοχή ευθύνης τήρησης της εμπιστευτικότητας, και την παροχή γνώσης και δέσμευσης της αρχής για τη διαδικασία (Cohen, Manion, Morrison, 2008).

5.9 Περιορισμοί έρευνας

Η διεξαγωγή της ερευνητικής διαδικασίας ολοκληρώθηκε, χωρίς να υπάρξουν ιδιαίτεροι περιορισμοί. Οι συνεντευξιαζόμενοι κοινωνικοί λειτουργοί ήταν ιδιαίτερα συνεργάσιμοι, δεκτικοί και δέχτηκαν να συμμετέχουν στην ερευνητική διαδικασία άμεσα. Το δείγμα αποτελούταν από οκτώ άτομα, εκ των οποίων τα έξι συμμετείχαν στην ερευνητική διαδικασία. Δύο επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, αρνήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα.

Σύμφωνα με τους Howard και Sharp (2001) σε αρκετές περιπτώσεις ορισμένα από τα άτομα του δείγματος που ο ερευνητής θέλει να συμμετέχουν στην έρευνα μπορεί να είναι απρόθυμα. Οι λόγοι απροθυμίας να δοθούν στοιχεία μπορεί να είναι, είτε ότι τα θεωρούν εμπιστευτικά, είτε λόγω έλλειψης χρόνου. Στη προκειμένη περίπτωση ο λόγος άρνησης των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών να συμμετέχουν στην έρευνα ήταν ο περιορισμένος χρόνος.

Ανακεφαλαίωση

Η ερευνητική ομάδα για να πραγματοποιήσει το κεφάλαιο της μεθοδολογίας της έρευνας βασίστηκε σε βιβλιογραφικές πηγές, αλλά και εμπειρικά δεδομένα. Η μεθοδολογία είναι μια σύνθετη και σπουδαία διαδικασία και για να πραγματοποιηθεί χρειάζεται οι ερευνητές να ακολουθήσουν συγκεκριμένα βήματα. Επιπλέον, είναι σημαντικό να γίνουν φανερά τα χαρακτηριστικά της ποιοτικής μεθοδολογίας και να αξιολογηθούν τα ποιοτικά δεδομένα. Τα εννιά υποκεφάλαια που αναλύθηκαν παραπάνω στην ουσία έχουν μια λογική διάρθρωση, συγκεκριμένο χαρακτήρα και ορισμένη μορφή, ώστε να εξυπηρετούνται και να επιτυγχάνονται οι σκοποί της ποιοτικής έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο Μεθοδολογία Ανάλυσης

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο πραγματοποιείται η κωδικοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας και στην συνέχεια η ποιοτική ανάλυση των δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά αναλύεται βιβλιογραφικά η έννοια της κωδικοποίησης, η σημαντικότητας της και τα στάδια που χρειάζεται να ακολουθηθούν από την ερευνητική ομάδα. Επιπλέον, παραθέεται η κατηγοριοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τέλος, συγκρίνονται και αναλύονται όλα τα αποτελέσματα της έρευνας, με παράλληλη αναφορά στη βιβλιογραφική ανασκόπηση.

6.1 Κωδικοποίηση– Μέθοδος Ποιοτικής ανάλυσης

Το στάδιο της ανάλυσης των ποιοτικών δεδομένων θεωρείται ένα βασικό και κομβικό στάδιο στην εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας. Οι ερευνητές οφείλουν να αντιμετωπίζουν αυτό το στάδιο με την κατάλληλη προσοχή και σοβαρότητα. Η ανάλυση των δεδομένων θα βοηθήσει τους ερευνητές να κάνουν γνωστά και να κωδικοποιηθούν όλα τα στοιχεία που συνέλεξαν στο στάδιο της πραγματοποίησης της έρευνας τους. Απώτερο σκοπό αποτελεί, η μετέπειτα διεξαγωγή των αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων όσο και των προτάσεων στο θέμα που πραγματεύεται η διπλωματική εργασία.

Σε οποιαδήποτε μορφή της συλλογής δεδομένων, οι ερευνητές οφείλουν να έχουν επίγνωση των χαρακτηριστικών της κάθε επιμέρους κίνησης τους, όσο και της στρατηγικής που θα ακολουθηθεί. Απαιτείται να γνωρίζουν τον τρόπο που θα διαμορφώσουν και θα κωδικοποιήσουν τα δεδομένα που συλλέγονται. Η στρατηγική της συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιείται καθορίζεται από τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης, όσο και από τις πηγές δεδομένων που θα είναι δυνατόν να αποφέρουν την καλύτερη πληροφορία, η οποία θα απαντήσει στο εκάστοτε ερώτημα (Merriam, 2002).

Τα στάδια που θα πρέπει να ακολουθηθούν για την ποιοτική ανάλυση των δεδομένων, που προκύπτουν από τη διεξαγωγή της έρευνας είναι καθορισμένα και χρειάζεται μεγάλη προσοχή. Η ανάλυση δεδομένων είναι μια διαδικασία σύγκρισης που οφείλει ακόμα να έχει το καταλληλότερο επίπεδο ερμηνείας. Ωστόσο, η κωδικοποίηση θεωρείται μια από τις σημαντικότερες αρχές λειτουργίας της ποιοτικής ανάλυσης των δεδομένων μια έρευνας (Ανδρεάτου, 2007).

Είναι σημαντικό ακόμα να ακολουθηθεί μια συστηματική ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από τη διαδικασία της έρευνας. Η συστηματική ανάλυση είναι απόρροια μιας ορισμένης διαδικασίας στην οποία ακολουθούνται συγκεκριμένα πρακτικά βήματα. Η ανάλυση, όπως είδαμε και παραπάνω είναι μια διαδικασία σύγκρισης. Ίσως η πιο

σημαντική στρατηγική στην ποιοτική ανάλυση είναι η εύρεση προτύπων, η σύγκριση και η αντιπαράβολή ενός συνόλου δεδομένων με ένα άλλο.

Αυτή η διαδικασία είναι η ουσία της ανάλυσης. Η διαδικασία αυτή μπορεί να περιγράψει χαρακτηριστικά των δεδομένων και να τα συγκρίνει. Η σύγκριση χρησιμοποιείται πρακτικά για όλες τις έρευνες κατά τη διάρκεια της ανάλυσης και διαμόρφωσης των κατηγοριών. Ο σκοπός είναι να διακριθούν εννοιολογικές ομοιότητες και να ανακαλυφθούν τα πρότυπα (Krueger, 1998).

Επιπρόσθετα, στο στάδιο της κωδικοποίησης των δεδομένων ο ερευνητής οφείλει να έχει ένα κατάλληλο επίπεδο ερμηνείας των δεδομένων του. Θα πρέπει δηλαδή να εξασφαλίζεται η πρακτικότητα του ερευνητή. Ένας πρακτικός τρόπος πάνω σε αυτό θα μπορούσε να είναι η λήψη μιας αδιάσπαστης/επιμέρους ανάλυσης στοιχείων που κυμαίνεται από την απλή συσσώρευση των πρώτων δεδομένων μέχρι την εισήγηση για δράση. Η αδιάσπαστη αυτή αλληλουχία των επιμέρους στοιχείων της κωδικοποίησης βρίσκεται η παρουσίαση των μη επεξεργασμένων δεδομένων. Η κωδικοποίηση χαρακτηρίζεται ακόμα πιο αποτελεσματική, όταν παρουσιάζονται επακριβώς οι θέσεις των συμμετεχόντων για το συγκεκριμένο θέμα της έρευνας στο τέλος της έρευνας (βλ. παράρτημα) (Krueger, 1998).

Τέλος, στη ανάλυση των αποτελεσμάτων, οι απαντήσεις των συνεντευξιαζόμενων κωδικοποιήθηκαν σε πίνακες και χωρίστηκαν σε έξι κατηγορίες με βάση τη θεματολογία των ερωτήσεων. Οι κατηγορίες ήταν οι εξής:

- i. Κώδικας Δεοντολογίας
- ii. Επιρροή διττού ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο)
- iii. Προσωπικά ζητήματα στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας
- iv. Άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές/ αστικό κέντρο
- v. Ηθικά διλήμματα
- vi. Μέτρα αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων

6.2 Αποτελέσματα έρευνας

Στο συγκεκριμένο υποκεφάλαιο πραγματοποιήθηκε, η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τα αποτελέσματα κωδικοποιήθηκαν σε δώδεκα πίνακες, όπου αντιστοιχούν στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Οι πίνακες, περιλαμβάνουν τον τίτλο του θέματος, τις απαντήσεις των ερωτώμενων και τη συχνότητα των απαντήσεων. Ο κάθε πίνακας αναλύεται, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας και σε συνάρτηση με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση που πραγματοποιήθηκε στο πρώτο μέρος της διπλωματικής εργασίας. Για την τήρηση του απορρήτου δεν χρησιμοποιήθηκαν τα ονόματα των συμμετεχόντων, αλλά ψευδώνυμα, όπως φαίνεται στον πίνακα των δημογραφικών στοιχείων. Τέλος, στην ανάλυση των αποτελεσμάτων, με πλάγια γραφή, καταγράφονται οι αυτούσιες απαντήσεις των ερωτώμενων.

Δημογραφικά στοιχεία

Ψευδώνυμο	Φύλο	Σχολή αποφοίτησης	Φορέας απασχόλησης
Αλέξης	Άνδρας	Τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης-ΔΠΘ	Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικής Μέριμνας, Τμήμα Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Νεφέλη	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – ΤΕΙ Πατρών	Ξενώνας Φιλοξενίας Γυναικών Θυμάτων Βίας
Ιωάννα	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – ΤΕΙ Ηρακλείου	Κέντρο υγείας – Ε.Σ.Υ

Ζωή	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – ΤΕΙ Πατρών	Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικής Μέριμνας, Τμήμα Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Αθηνά	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – ΤΕΙ Ηρακλείου	Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»
Δανάη	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – ΤΕΙ Πατρών	Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικών Υπηρεσιών, Τμήμα Παροχής Κοινωνικών Επιδομάτων

(Πίνακας 1)

Όπως φαίνεται και στον παραπάνω πίνακα το δείγμα της ερευνητικής διαδικασίας αποτελούταν από έξι επαγγελματίες, εκ των οποίων οι πέντε ήταν γυναίκες και ο ένας άνδρας. Οι πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν απόφοιτοι Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ), ενώ ένας ερωτώμενος είχε αποφοιτήσει από Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (ΑΕΙ). Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι οι περισσότεροι ερωτώμενοι απασχολούνταν σε διαφορετικούς φορείς, γεγονός που λειτούργησε θετικά στην ερευνητική διαδικασία. Αυτό συνέβη, καθώς υπήρχαν διαφορετικά δεδομένα εργασίας και ο κάθε επαγγελματίας εξέφραζε την άποψη του βασιζόμενος στο πλαίσιο εργασίας του.

i. Κώδικας Δεοντολογίας

ΧΡΗΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι	6
Όχι	0

Όπως αναλύθηκε στο τρίτο κεφάλαιο της εργασίας, η δεοντολογία ορίζει τη τακτική που πρέπει να ακολουθείται από τους επαγγελματίες κατά την άσκηση του επαγγέλματος και υπογραμμίζει τις υποχρεώσεις τους. Επιπλέον, βασίζεται σε ορισμένους ηθικούς κανόνες και χρησιμοποιείται από τους επαγγελματίες κατά τη διάρκεια άσκησης της (Clark,2000. Γιαννοπούλου, 1990).

Όλοι οι ερωτώμενοι υποστήριξαν πως συμβουλευόταν και χρησιμοποιούν τον κώδικα δεοντολογίας κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας. Οι τρεις στους έξι (3/6) επαγγελματίες ανέφεραν, ότι συμβουλευόταν τον κώδικα δεοντολογίας, κυρίως τα πρώτα χρόνια εργασίας τους, ενώ πλέον όχι τόσο συχνά. Συγκεκριμένα αναφέρθηκε: *«Αθηνά: Τον συμβουλευόμουν κυρίως, τα πρώτα χρόνια που εργαζόμουν ως κοινωνική λειτουργός. Πλέον, δεν ανατρέχω τόσο συχνά σε αυτόν, γιατί γνωρίζω τα περιστατικά που θα αναλάβω και το τι αναγράφει ο κώδικας. Βέβαια, όταν έχω να αντιμετωπίσω κάποια ιδιαίτερη περίπτωση, σίγουρα τον συμβουλευόμαι».*

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, είναι δύσκολη	2
Όχι, δεν είναι δύσκολη	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

Η πλειοψηφία των επαγγελματιών, ανέφερε ότι η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας, στις επαρχιακές περιοχές, δεν είναι δύσκολη. Επιπλέον, δε διστάζουν να εφαρμόζουν τον κώδικα και να τηρούν τις αρχές του. Δύο στους έξι επαγγελματίες (2/6), αναγνώρισαν δυσκολία στην εφαρμογή του κώδικα σε μια επαρχιακή περιοχή.

«Αλέξης: Στην επαρχία είναι δύσκολη εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας, καθώς οι κοινωνίες είναι κλειστές, οι άνθρωποι είναι γνωστοί μεταξύ τους

και δύσκολα μένει κάτι κρυφό, σε αντίθεση με μια αστική περιοχή, όπως η Αθήνα».

«Ιωάννα: Για παράδειγμα, όταν έρθει κάποιος εξυπηρετούμενος και περιμένει έξω από το γραφείο μου, οποιοσδήποτε τον συναντήσει είναι πολύ πιθανό να τον συνδυάσει με κάποιο πρόβλημα».

Σύμφωνα με τους Chenowethetal. (2015) οι κάτοικοι των επαρχιακών κοινοτήτων δε θεωρούν το θέμα της εμπιστευτικότητας τόσο σημαντικό, όσο απαιτείται από τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος (βλ. 4^ο κεφάλαιο).

ii. Επιρροή διττού ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο)

ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, με επηρεάζει	3
Όχι, δεν με επηρεάζει	3
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 4)

Σύμφωνα με τους ερωτώμενους τρεις στους έξι (3/6), ανέφεραν πως επηρεάζεται η άσκηση του επαγγέλματος, από το γεγονός, πως εκτός από επαγγελματίες είναι και γνωστά πρόσωπα στη κοινότητα.

«Αλέξης: Έχει τύχει. Προσπαθώ να τηρήσω την αριότητα της κοινωνικής παρέμβασης στα πλαίσια του ότι είμαι γνωστό πρόσωπο στη κοινότητα ...Θεωρώ, πως είναι απόλυτα λογικό να επηρεάζεσαι, αλλά πρέπει να ελαχιστοποιήσεις αυτή την αντίδραση».

Ενώ οι υπόλοιποι κοινωνικοί λειτουργοί υποστήριξαν, ότι η διττή ταυτότητα, λειτουργεί βοηθητικά στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας.Σύμφωνα με τους Kirst-Ashman και Hull (2012) κοινωνικοί λειτουργοί σημείωσαν ότι ήταν σημαντικό να μπορούσαν να αναπτύξουν τις σχέσεις μέσα στην κοινότητα, να αναπτύξουν επωφελείς διασυνδέσεις με το εργατικό δυναμικό και να έχουν άμεση πρόσβαση σε αυτούς που ασκούν εξουσία στην υπηρεσία και την κοινότητα (βλ. 4^ο κεφάλαιο).

«Ζωή: Όχι, δεν θεωρώ πως με επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος. Ορισμένες φορές αυτό είναι και βοηθητικό. Για παράδειγμα, επειδή γνωριζόμαστε μεταξύ μας στις υπηρεσίες, όπως στην πρόνοια ή με άτομα της εκκλησίας που συνεργάζομαι είναι πιο εύκολη η πρόσβαση και αυτό μας γλυτώνει από τη γραφειοκρατία».

ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, με επηρεάζει	2
Όχι, δεν με επηρεάζει	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 5)

Από τον πίνακα μπορεί να διαπιστωθεί, ότι οι τέσσερις στους έξι (4/6) ερωτώμενους απάντησαν πως η επαγγελματική τους σχέση με τους εξυπηρετούμενους δεν επηρεάζεται από τον διττό τους ρόλο.

«Δανάη: Όχι, προσπαθώ στη σχέση μου με τους εξυπηρετούμενους να θέτω όρια, έτσι ώστε να μην επηρεάζεται η επαγγελματική μας σχέση. Πιστεύω πως όταν εξηγήσεις στον εξυπηρετούμενο τον ρόλο σου και τον τρόπο συνεργασίας, δεν θα υπάρξει κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα».

«Αθηνά: Όχι δεν θεωρώ πως επηρεάζεται. Αν το άτομο που θα έρθει στο γραφείο είναι οικείο ή φιλικό πρόσωπο, σίγουρα δεν το αναλαμβάνω, αλλά τον παραπέμπω σε κάποιον άλλο, ανάλογο επαγγελματία... Σε αρκετές περιπτώσεις οι εξυπηρετούμενοι, μπορεί να γίνουν χειριστικοί και να ξεπεράσουν τα όρια, σε αυτή τη περίπτωση, γίνομαι πιο αυστηρή και τους τα υπενθυμίζω».

Στην πρακτική στην επαρχία κάποιες σχέσεις, είναι εύκολο να παρεκτραπούν από άλλες ή είναι δυνητικά πιο επιβλαβείς από άλλες και γι αυτό το λόγο προτείνεται στους κοινωνικούς λειτουργούς των εν λόγω περιοχών να συζητήσουν σαφώς τα ζητήματα των ορίων με τους πελάτες. Οι διπλοί και πολλαπλοί ρόλοι, όσο και οι σχέσεις μπορούν να προκαλέσουν ένα φαινόμενο εξανθρωπισμού που είναι επωφελές τόσο για τον εργαζόμενο όσο και για τους πελάτες, οδηγώντας τους σε καλύτερη πρακτική της κοινωνικής εργασίας (βλ. 4^ο κεφάλαιο) (Green, 2003).

Δύο εκ των έξι επαγγελματιών (2/6), ανέφεραν πως επηρεάζεται η επαγγελματική τους σχέση με τους εξυπηρετούμενους.

«Νεφέλη: Βέβαια επηρεάζεται, όπως ανέφερα και προηγουμένως, είμαστε σε μια κλειστή κοινωνία, προσπαθώ να θέτω όρια ακόμη και σε φίλους ή γνωστούς και να μην εμπλέκω τις καταστάσεις».

«Αλέξης: Όπως προανέφερα είναι φυσιολογικό να επηρεάζεται η σχέση σου με κάποιους εξυπηρετούμενους λόγω του διττού ρόλου, αλλά αυτό δεν πρέπει να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται η κοινωνική εργασία».

iii. Προσωπικά ζητήματα στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, με επηρεάζουν	2
Όχι, δεν με επηρεάζουν	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 6)

Γίνετε αντιληπτό, ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε πως δεν επηρεάζεται η πρακτική της κοινωνικής εργασίας από ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής- οικογενειακής ασφάλειας. Ενώ δύο στους έξι (2/6) ανέφεραν πως επηρεάζεται.

«Νεφέλη: Στο συγκεκριμένο πλαίσιο, αυτά τα ζητήματα έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκώ την κοινωνική εργασία. Το γεγονός ότι έρχομαι αντιμέτωπη με δύσκολες καταστάσεις, με οδηγούν, για παράδειγμα, να φοβάμαι μη με ακολουθήσει κάποιος στο σπίτι, όταν φεύγω από τη δουλειά».

«Ζωή: Υπάρχουν αυτά τα ζητήματα. Έχω αλλάξει αριθμό τηλεφώνου στο σπίτι μου και τον έκανα απόρρητο, όπως και στο κινητό μου. Επίσης, πολλές φορές έχω αλλάξει δρόμο για να πάω σπίτι, όταν με βλέπει εξυπηρετούμενος... Παρόλα αυτά ποτέ δεν άλλαξα τον τρόπο χειρισμού ή προσέγγισης μιας υπόθεσης, λόγω αυτών».

Όλοι επαγγελματίες έχουν έρθει αντιμέτωποι με τέτοια ζητήματα, παρόλα αυτά η μειοψηφία ανέφερε ότι έχει επηρεαστεί ο τρόπος, με τον οποίο ασκεί τη κοινωνική εργασία.

iv. Άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές/ αστικό κέντρο

ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ/ ΑΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, διαφέρει	2
Όχι, δεν διαφέρει	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 7)

Στον συγκεκριμένο πίνακα γίνεται φανερό ότι οι τέσσερις στους έξι (4/6) επαγγελματίες θεωρούν πως δεν διαφέρει ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή από αυτόν σε ένα αστικό κέντρο. Ενώ δύο επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί υποστήριξαν ότι διαφέρει.

Πιο συγκεκριμένα ανέφεραν:

«Ζωή: Στην ουσία της δεν θεωρώ πως διαφέρει, μια είναι η κοινωνική εργασία. Πρακτικά όμως διαφέρει, για παράδειγμα στην Αθήνα υπάρχουν περισσότερες δομές και μπορείς ευκολότερα να βοηθήσεις τους εξυπηρετούμενους. Εδώ, βασιζόμαστε και στις προσωπικές σχέσεις για να μπορέσουμε να βοηθήσουμε τους εξυπηρετούμενους. Θεωρώ πως το αποτέλεσμα της άσκησης διαφέρει, όχι η ίδια η άσκηση»

«Δανάη: Δεν πιστεύω ότι διαφέρει ο τρόπος που ασκείται η κοινωνική εργασία, διαφορές υπάρχουν στον τομέα των επιλογών. Για να το εξηγήσω, στην επαρχία δεν υπάρχουν πολλές και κατάλληλες υπηρεσίες για να βοηθήσεις τον εξυπηρετούμενο, ενώ σε ένα αστικό κέντρο αυτό είναι πιο εφικτό».

«Νεφέλη: Σίγουρα διαφέρει. Σε μια επαρχιακή περιοχή δεν υπάρχει πληθώρα υπηρεσιών και φορέων, έτσι ώστε να παρέχει στους εξυπηρετούμενους

εναλλακτικές επιλογές... Επίσης στην επαρχία δεν υπάρχει ανωνυμία όπως σε ένα αστικό κέντρο».

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι, οι τέσσερις στους έξι επαγγελματίες ανέφεραν ότι δεν διαφέρει ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία με αυτόν σε μία αστική περιοχή, όσον αφορά τις αρχές και την ιδεολογία του επαγγέλματος, αλλά παρόλα αυτά διαφέρουν σε πρακτικά ζητήματα. Δύο ερωτώμενοι ανέφεραν ξεκάθαρα πως διαφέρει ο τρόπος άσκησης. Σύμφωνα και με το θεωρητικό μέρος (βλ. 4^ο κεφάλαιο) αποτελεί γεγονός ότι ένα μεγάλο ποσοστό της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας ασκείται σε μεγάλα αστικά κέντρα. Ωστόσο, το πρόβλημα της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές αποτελεί μια πρόκληση. Στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές τα δίκτυα είναι μικρά και πολυεπίπεδα, η ανωνυμία, η προστασία της ιδιωτικής ζωής και η ασφάλεια του κοινωνικού λειτουργού δεν εγγυώνται, και απαιτείται ένα ευρύ φάσμα γνώσεων και δεξιοτήτων (Green, 2003).

ν. Ηθικά διλήμματα

ΑΙΤΙΕΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΔΙΛΗΜΜΑΤΩΝ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Προσωπικές αξίες	3
Ηθικές στάσεις	1
Προσωπικότητα	3
Προσωπική εμπλοκή	1
Προσωπικές εμπειρίες	1
Ταύτιση	1
Μη τήρηση των αρχών της κοινωνικής εργασίας	1
Τρόπος αντιμετώπισης της υπόθεσης	2
Σύγχυση πληροφοριών	2
Στερεότυπα	1
Έλλειψη κρατικής υποδομής	5

Νομικό πλαίσιο	1
Κοινωνικοί θεσμοί	1
Σύγκρουση συμφερόντων εξυπηρετούμενου με τους κανονισμούς της υπηρεσίας	1
Ελλιπής χρηματοδότηση	1

(Πίνακας 8)

Ο πίνακας 8, συμπεριλαμβάνει τις απαντήσεις των ερωτώμενων σχετικά με τις αιτίες πρόκλησης ηθικών διλημάτων. Η πλειοψηφία των κοινωνικών λειτουργών (5/6) ανέφεραν ως βασική αιτία την έλλειψη κρατικής υποδομής. Η συγκεκριμένη αιτία πρόκλησης ηθικών διλημάτων παρουσιάζεται και στο τέταρτο κεφάλαιο. Πιο συγκεκριμένα, η ένταση που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί στην επαρχία είναι ένα επιπλέον χαρακτηριστικό στις περιοχές αυτές. Αυτό συμβαίνει λόγω της δυσκολίας της εύρεσης και απόκτησης πόρων για τους πελάτες, όσο και για την αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με την κοινωνική απομόνωση στην ευρύτερη κοινότητα, καθώς και στην υπηρεσία του επαγγελματία (Gumpert, Black, 2005).

«Ιωάννα: Δεν υπάρχει κρατική υποδομή και έτσι δυσκολεύομαι να παρέχω βοήθεια στους εξυπηρετούμενους. Δεν υπάρχει υπηρεσία για να παραπέμψω κάποιο περιστατικό και έτσι πρέπει να εκμεταλλευτώ κάθε διαθέσιμη πηγή. Πρέπει να είμαι ευρηματική».

«Δανάη: Πιστεύω, πως υπάρχουν πολλές αιτίες για την ύπαρξη ηθικών διλημάτων. Πρώτα από όλα, είναι η έλλειψη υπηρεσιών. Όταν, δεν υπάρχουν υπηρεσίες για να παραπέμψεις ένα εξυπηρετούμενο, σίγουρα αυτό αποτελεί ένα ηθικό δίλημμα».

Η δεύτερη συχνότερη αιτία (3/6), λαμβάνοντας υπόψη τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, είναι η προσωπικότητα και οι προσωπικές αξίες του ίδιου του επαγγελματία.

«Αλέξης: Μια από τις αιτίες που κατά την άποψη μου οδηγούν στην εμφάνιση των ηθικών διλημάτων είναι οι προσωπικές αξίες των κοινωνικών λειτουργών και οι ηθικές στάσεις απέναντι στα ζητήματα που εμπλέκονται στις υποθέσεις. Επιπλέον, η προσωπικότητα, οι προσωπικές εμπειρίες, η προσωπική εμπλοκή και η ταύτιση οδηγούν σε ηθικά διλήματα».

«Ζωή: Ακόμη, σημαντικό ρόλο έχει η προσωπικότητα του επαγγελματία, οι αρχές του, η οικογένεια που μεγάλωσε. Για παράδειγμα, στις υποθέσεις ανηλίκων πιστεύω πως είναι σημαντικό, εάν ο κοινωνικός λειτουργός είναι γονιός ή όχι, ως γονιός πιστεύω βλέπεις αλλιώς τις υποθέσεις».

Σύμφωνα με την Allen (2012), όπως αναφέρεται στο 3^ο κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας, οι επαγγελματίες είναι σημαντικό να διαχωρίζουν τις προσωπικές τους αξίες και αρχές από εκείνες του επαγγέλματος. Είναι βέβαιο πως το κάθε άτομο έχει τις προσωπικές του αξίες και αρχές, αλλά από τη στιγμή που επιλέγει να ασκήσει το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας οφείλει, να προσαρμοστεί στα πρότυπα του επαγγέλματος και να ακολουθεί τον κώδικα δεοντολογίας. Για το λόγο αυτό η σύγκρουση μεταξύ προσωπικών και επαγγελματικών αρχών- αξιών δεν θα πρέπει να θεωρείται ηθικό δίλημμα από τον επαγγελματία. Εάν και βιβλιογραφικά φαίνεται πως οι προσωπικές αρχές και αξίες του επαγγελματία δεν πρέπει να τον επηρεάζουν στην άσκηση του επαγγέλματος. Κατά τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας, έγινε φανερό ότι ορισμένοι επαγγελματίες, θεωρούν τις προσωπικές τους αξίες, ως αιτία εμφάνισης ηθικών διλημάτων.

Δύο στους έξι (2/6) επαγγελματίες ανέφεραν ως αιτία την σύγχυση πληροφοριών και τον τρόπο αντιμετώπισης της υπόθεσης.

«Αθηνά: Μια ακόμη αιτία είναι η σύγχυση πληροφοριών. Επειδή, ζούμε σε μια μικρή κοινωνία ακούς διάφορα πράγματα για τους εξυπηρετούμενους από τρίτους ή και πολλές φορές έχει ήδη σχηματίσει τη προσωπική σου άποψη πριν ακόμη αναλάβεις το περιστατικό».

ΥΠΑΡΞΗ ΗΘΙΚΩΝ ΔΙΛΗΜΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ Κ.Ε	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι	6
Όχι	0
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 9)

Στην ερώτηση, εάν οι επαγγελματίες έχουν έρθει αντιμέτωποι με κάποιο ηθικό δίλημμα κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην

επαρχία, όλοι οι κοινωνικοί λειτουργοί απάντησαν θετικά. Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι όλοι οι ερωτώμενοι είχαν έρθει αντιμέτωποι με παραπάνω από ένα ηθικό δίλημμα.

Στο τρίτο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης προσδιορίστηκε η έννοια του ηθικού διλήμματος. Ο όρος ηθικό δίλημμα (ethicaldilemma) περιλαμβάνει τη κατάσταση με την οποία βρίσκεται αντιμέτωπος ο κοινωνικός λειτουργός, όταν χρειάζεται να επιλέξει ανάμεσα σε δύο ή και περισσότερες ανεπιθύμητες εναλλακτικές λύσεις. Ο επαγγελματίας έρχεται σε εσωτερική σύγκρουση σχετικά με το ποια απόφαση θα επιλέξει ως ορθή και που θα συμβαδίζει με τις ηθικές αξίες. Κύριο και πρωταρχικό μέλημα του επαγγελματία, αποτελεί ο προσδιορισμός του ηθικού διλήμματος με στόχο τη διαχείριση του. Για να προσδιοριστεί μια κατάσταση ως ηθικό δίλημμα χρειάζεται να υπάρχουν πολλαπλές πορείες δράσης ανάμεσα στις οποίες θα επιλέξει ο επαγγελματίας. Επιπλέον, ανεξάρτητα από την πορεία δράσης που θα ακολουθηθεί, κάποια ηθική αρχή θα τεθεί σε κίνδυνο(Banks, 2006. Allen, 2012).

Παρακάτω, παρατίθενται μια περίπτωση ηθικού διλήμματος και ο τρόπος αντιμετώπισης του.

«Νεφέλη: Μία περίπτωση ηθικού διλήμματος αφορούσε μία γυναίκα με σοβαρούς τραυματισμούς που ήρθε στον Ξενώνα και ζητούσε φιλοξενία. Η εξυπηρετούμενη δεν είχε ελληνική υπηκοότητα και δεν είχε τα κατάλληλα έγγραφα για να παραμείνει στην χώρα, φοβόταν ότι εάν πάει στην αστυνομία θα την συλλάμβαναν. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της υπηρεσίας, οι επαγγελματίες πρέπει να λειτουργούμε πυροσβεστικά, δηλαδή η εξυπηρετούμενη να παραπεμφθεί στο Νοσοκομείο λόγω σοβαρών τραυματισμών και να προβεί στις κατάλληλες εξετάσεις. Έπειτα, επειδή κινδύνευε η σωματική της ακεραιότητα, έπρεπε να φιλοξενηθεί. Το ηθικό δίλημμα είναι ότι έπρεπε να της παρέχουμε φιλοξενία και από την άλλη έπρεπε να ενημερωθεί η αστυνομία. Χρειάζεται να είμαστε σε εγρήγορση και ετοιμότητα για την καλύτερη προστασία και ασφάλεια των εξυπηρετούμενων.

Στην ερώτηση μας, σχετικά με το πώς αντιμετώπισε αυτό το ηθικό δίλημμα απάντησε:

«Νεφέλη: Εφόσον δεν δεχόταν να πάει στην αστυνομία, λόγω του ότι δεν είχε χαρτιά, αρχικά μεταφέρθηκε στο Νοσοκομείο, όπου αποτελεί και άσυλο για να πραγματοποιήσει τις κατάλληλες εξετάσεις (διάγνωση από ειδικό, ψυχιατρική εκτίμηση). Στη συνέχεια μεταφέρθηκε στο ξενώνα, με συνοδεία ασθενοφόρου. Αυτό που τελικά επέλεξα ήταν να προστατέψω και να βοηθήσω την εξυπηρετούμενη σύμφωνα με τις αρχές της κοινωνικής εργασίας».

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΔΙΛΗΜΜΑΤΩΝ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας	1
Επαγγελματική εμπειρία	6
Διεπαγγελματική συμβουλευτική	6
Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες	2
Νομική βοήθεια	5
Εποπτεία	0
Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες	1
Αποσαφήνιση και ιεράρχηση των στόχων της παρέμβασης	1

(Πίνακας 10)

Ο παραπάνω πίνακας αφορά τους τρόπους αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων, δηλαδή πως οι επαγγελματίες διαχειρίζονται τα ηθικά διλήμματα που προκύπτουν κατά την άσκηση της εργασίας τους στην επαρχία. Όλοι οι επαγγελματίες, δηλαδή συχνότητα έξι στους έξι (6/6), απάντησαν ότι η επαγγελματική εμπειρία και η διεπαγγελματική συμβουλευτική είναι οι τρόποι που αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα.

Η Δημοπούλου- Λαγωνίκα (2006), όπως αναγράφεται στο τρίτο κεφάλαιο, αναφέρει ότι η γνώση του αντικειμένου της εργασίας του, καθώς και η πρακτική άσκηση της κοινωνικής εργασίας, μειώνουν τους προβληματισμούς και τις ανασφάλειες που τυχόν να έχουν οι επαγγελματίες και τους βοηθούν να ανταπεξέλθουν στα όποια διλήμματα προκύψουν. Επιπλέον, η εμπειρία βοηθά τους κοινωνικούς λειτουργούς να

αναπτύσσονται και να προφυλάσσονται, βασιζόμενοι στις επαγγελματικές του εμπειρίες. Ακόμη, η διεπαγγελματική συμβουλευτική αναφέρεται στην άτυπη συζήτηση μεταξύ συναδέλφων, όπου υπάρχει εμπιστοσύνη στην κρίση, στις γνώσεις και αντικειμενικότητα.

Στον πίνακα 10, ακολουθεί η νομική βοήθεια (5/6) και η συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες (2/6), στη συνέχεια με μικρότερη συχνότητα ακολουθούν η μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας (1/6), η παραπομπή σε άλλες ειδικότητες (1/6) και η αποσαφήνιση και ιεράρχηση των στόχων της παρέμβασης (1/6). Αξιοσημείωτο είναι πως, η εποπτεία δεν επιλέχθηκε από κανέναν επαγγελματία ως τρόπος αντιμετώπισης, καθώς σύμφωνα με τα λεγόμενα των ερωτώμενων δεν τους παρέχεται εποπτεία στο φορέα απασχόλησής τους.

Σύμφωνα με τη συγγραφέα, σε αρκετά πολύπλοκα ζητήματα η νομική βοήθεια είναι ωφέλιμη. Η νομική βοήθεια έχει διττό ρόλο καθώς μέσω αυτής οι κοινωνικοί λειτουργοί γνωρίζουν, τόσο τα δικά τους δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όσο και των εξυπηρετούμενων και τις πιθανές κυρώσεις που πιθανά να υποστούν. Τέλος, η εποπτεία είναι μια σημαντική πηγή βοήθειας, καθώς οι επαγγελματίες έχουν τη δυνατότητα να συζητούν και να επιλύουν τους προβληματισμούς τους με άτομα που τους αποπνέουν εμπιστοσύνη. Είναι σημαντικό να σημειωθεί πως η εποπτεία σπάνια πραγματοποιείται σε δημόσιες κοινωνικές δομές, αντίθετα έχει αρχίσει να εφαρμόζεται, η διεπαγγελματική συμβουλευτική (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006).

ΣΤΗΡΙΞΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΑΠΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι	1
Όχι	5

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων στην ερώτηση, εάν πιστεύουν ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων, απάντησαν αρνητικά με συχνότητα πέντε στους έξι (5/6).

«Αλέξης: Σε θεσμικό επίπεδο όχι, δεν υπάρχει στήριξη προς τους επαγγελματίες στο μεγαλύτερο μέρος της επαρχίας. Επίσης, δεν υπάρχει οργάνωση για την αντιμετώπιση αυτών των ηθικών διλημμάτων. Έτσι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί συνήθως ακολουθούν άτυπες διαδικασίες για τη διαχείριση αυτών, όπως η διεπαγγελματική συμβουλευτική».

Μόνο ένας ερωτώμενος απάντησε θετικά στη συγκεκριμένη ερώτηση. Συγκεκριμένα ανέφερε:

«Αθηνά: ...Βέβαια, αυτά ισχύουν για ένα κομμάτι των περιστατικών που αναλαμβάνω, για τα περιστατικά του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» τα πράγματα είναι διαφορετικά. Το πρόγραμμα είναι οργανωμένο και πιο δομημένο, επίσης έχουμε την Κεντρική Επιτροπή και το σωματείο του Βοήθεια στο Σπίτι στη Σέρρες. Τέλος, για τις υποθέσεις του προγράμματος, συζητώ και με άλλες επαγγελματίες που ανήκουν στο ίδιο πρόγραμμα σε άλλους δήμους».

vi. Μέτρα αντιμετώπισης ηθικών διλημμάτων

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΔΙΛΗΜΜΑΤΩΝ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Εποπτεία	5

Μετάφραση του κώδικα δεοντολογίας	1
Λειτουργία διεπιστημονικής ομάδας	3
Κατάλληλη στελέχωση κοινωνικών υπηρεσιών	1
Προϊστάμενος με γνώση του αντικειμένου της κοινωνικής εργασίας	1
Διασύνδεση μεταξύ των υπηρεσιών	1
Μείωση διοικητικών καθηκόντων	1
Σεμινάρια - ημερίδες	3
Ύπαρξη κοινωνικών υπηρεσιών	1
Forum κοινωνικών λειτουργών για ανταλλαγή απόψεων	1
Οργάνωση συλλόγου κοινωνικών λειτουργών σε τοπικό επίπεδο	1
Χρηματοδότηση	1
Συνοδεία από αστυνομία	1

(Πίνακας 12)

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί πρότειναν αρκετά μέτρα για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων. Το πιο σύνηθες μέτρο, με συχνότητα πέντε στους 6 (5/6), ήταν η εποπτεία. Ομολογουμένως, είναι ιδιαίτερο το γεγονός ότι οι επαγγελματίες εάν και δεν ανέφεραν την εποπτεία ως ένα τρόπο που αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήματα, παρόλα αυτά την συμπεριέλαβαν στα μέτρα για την αντιμετώπιση τους.

«Δανάη: Είναι πολύ σημαντικό να υπάρξει εποπτεία, και ο επόπτης να είναι ένας επαγγελματίας, ο οποίος είναι γνώστης του αντικειμένου και να μπορεί να μας καθοδηγεί».

«Αθηνά: Ένα μέτρο θα μπορούσε να είναι η ύπαρξη ενός περιφερειακού επόπτη, που να γνωρίζει το αντικείμενο της κοινωνικής εργασίας, στον οποίο θα μπορούν οι επαγγελματίες να απευθύνονται».

Τρείς στους έξι (3/6) κοινωνικούς λειτουργούς ανέφεραν ως μέτρο τη λειτουργία διεπιστημονικής ομάδας και την διοργάνωση σεμιναρίων και ημερίδων. Τα υπόλοιπα μέτρα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα 12. Στο τρίτο κεφάλαιο, οι Barnett και Johnson (2010) μας υπενθυμίζουν, ότι πολλά από τα ηθικά ζητήματα οι επαγγελματίες θα τα αντιμετωπίσουν με κάποια προφανή και φαινομενική απάντηση. Υπάρχουν, κάποια στάδια για την διεργασία ηθικών ζητημάτων. Δηλαδή, υπάρχουν κάποια βήματα που μπορούν να βοηθήσουν τους επαγγελματίες να επεξεργαστούν και να προσεγγίσουν τα ηθικά ζητήματα στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας (Corey. Corey. Callaman,2011).

Ανακεφαλαίωση

Στο παραπάνω κεφάλαιο πραγματοποιήθηκε η κωδικοποίηση της έρευνας. Αρχικά, αναλύθηκε η μεθοδολογία της κωδικοποίησης για να γίνει ευκολότερα κατανοητή η ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την ερευνητική διαδικασία. Επιπλέον, τέθηκαν οι κατηγορίες στις οποίες η ερευνητική ομάδα βασίστηκε για την κωδικοποίηση των αποτελεσμάτων. Με την κατηγοριοποίηση των θεμάτων που ερευνήθηκαν, γίνονται πιο κατανοητά και αναλύονται τα πεδία που επιλέχθηκαν να ερευνηθούν, από την ερευνητική ομάδα, πάντα με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα. Επιπλέον, η χρήση πινάκων βοήθη τόσο στο να είναι πιο φανερές οι απαντήσεις του δείγματος, όσο και στο να καταδειχτούν οι αντιθέσεις που μπορεί να υπάρξουν στις διαφορετικές απαντήσεις των επαγγελματιών. Ακόμα, γίνεται φανερή η συσχέτιση του θεωρητικού μέρους της εργασίας με τα ευρήματα που προέκυψαν από την έρευνα.

Τέλος, στο συγκεκριμένο κεφάλαιο, που αποτελεί την ανάλυση των αποτελεσμάτων, καταδεικνύεται το εύρος των απαντήσεων που έλαβε η ερευνητική ομάδα κατά τη διάρκεια της έρευνας, συνεπώς η σύγκριση πραγματοποιείται πιο ολοκληρωμένα και με βάση τα στοιχεία που έχουν συλλεχθεί στο ερευνητικό μέρος. Η χρησιμότητα της κωδικοποίησης είναι ουσιαστική και για το επόμενο κεφάλαιο καθώς ο ρόλος που διαδραματίζει, χαρακτηρίζεται καταλυτικός για την ολοκλήρωση του ερευνητικού μέρους.

**Κεφάλαιο 7^ο Συμπεράσματα και προτάσεις για
μελλοντικές έρευνες**

Η κωδικοποίηση και η ποιοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων, που προέκυψαν από την ερευνητική διαδικασία, συντέλεσαν ώστε να διεξαχθούν συμπεράσματα, αλλά και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες. Σκοπός αυτής της διερεύνησης ήταν να καταγραφούν οι απόψεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών σχετικά με τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν, κατά την άσκηση του επαγγέλματος σε επαρχιακές περιοχές. Επίσης, σκοπός ήταν να προβληθούν οι αιτίες που οδηγούν στην ύπαρξη ηθικών διλημάτων, όπως επίσης και οι προτεινόμενοι τρόποι αντιμετώπισης τους. Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την ερευνητική διαδικασία, θα αναλυθούν με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην αρχή της μελέτης (βλ. 5^ο κεφάλαιο). Τέλος, στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παραθέτονται και οι προτάσεις της ερευνητικής ομάδας για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων που προκύπτουν κατά την πρακτική της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία.

7.1 Συμπεράσματα ερευνητικής διαδικασίας

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων ο κώδικας δεοντολογίας είναι σημαντικός οδηγός και τον συμβουλεύονται κατά την πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Σημαντική ήταν η τοποθέτηση ενός κοινωνικού λειτουργού, ο οποίος ανέφερε πως ο κώδικας δεοντολογίας δεν υπάρχει ατόφιος στην Ελληνική γλώσσα και ένα ελάχιστο μέρος του έχει μεταφραστεί. Ακόμη, ορισμένοι επαγγελματίες ανέφεραν ότι τον συμβουλευόταν κυρίως τα πρώτα χρόνια της εργασίας τους, αλλά πλέον όχι τόσο συχνά. Σχετικά με τη δυσκολία εφαρμογής του κώδικα δεοντολογίας στις επαρχιακές περιοχές, η μειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε πως είναι δύσκολη. Ενώ οι υπόλοιποι ανέφεραν ότι, δεν είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα, παρόλα αυτά πρόσθεσαν στοιχεία τα οποία υποδείκνυαν τη δυσκολία εφαρμογής του κώδικα δεοντολογίας. Τέλος, από τις απαντήσεις του δείγματος γίνεται φανερό ότι, όλοι οι επαγγελματίες ακολουθούν τις αρχές του κώδικα δεοντολογίας και προσπαθούν να τον

εφαρμόζουν, ανεξάρτητα από τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στις επαρχιακές περιοχές.

Τα παραπάνω συμπεράσματα συσχετίζονται και με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Όπως αναλύθηκε στο τέταρτο κεφάλαιο της μελέτης η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας σε επαρχιακές περιοχές, καθιστάτε δύσκολη λόγω της έλλειψης ανωνυμίας, της αδυναμίας προστασίας της ιδιωτικής ζωής και άλλων ζητημάτων που επηρεάζουν την άσκηση του επαγγέλματος, όπως η διττή ταυτότητα. Η Εθνική Ένωση των Κοινωνικών Λειτουργών στην Αμερική έχει τροποποιήσει τον κώδικα δεοντολογίας που εφαρμόζει για να παρέχει μεγαλύτερη ευαισθησία σε πολύπλοκες καταστάσεις που προκύπτουν στην επαρχία. Αναγνωρίζεται ακόμα, ότι στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία κάποιες σχέσεις είναι εύκολο να παρεκτραπούν από άλλες ή είναι δυνητικά πιο επιβλαβείς από άλλες και γι' αυτό το λόγο προτείνεται στους κοινωνικούς λειτουργούς των εν λόγω περιοχών να συζητήσουν σαφώς τα ζητήματα των ορίων με τους πελάτες, να χρησιμοποιούν την εποπτεία αποτελεσματικά και να αντιμετωπίζουν αυτά τα θέματα στο πλαίσιο των πολιτιστικών και ηθικών προσδοκιών (Green,2003).

Σχετικά με τον διττό ρόλο των κοινωνικών λειτουργών, οι μισοί από τους συνεντευξιαζόμενους, ανέφεραν πως επηρεάζει τον τρόπο άσκησης της κοινωνικής εργασίας, ενώ οι άλλοι μισοί απάντησαν αρνητικά. Οι κοινωνικοί λειτουργοί επικεντρώθηκαν στο ρόλο τους ως επαγγελματίες και ως γνωστά πρόσωπα στη κοινότητα. Αξιοσημείωτος είναι ο διαχωρισμός του δείγματος και το γεγονός ότι διέκριναν και την αρνητική αλλά και τη θετική πλευρά του ζητήματος. Συγκεκριμένα, δήλωσαν ότι ο διττός ρόλος επιδρά αρνητικά σε ζητήματα όπως, το απόρρητο, τη προσωπική ζωή του επαγγελματία και στη συναισθηματική προδιάθεση απέναντι στους εξυπηρετούμενους. Από την άλλη πλευρά ο διττός ρόλος λειτουργεί βοηθητικά στη πρόσβαση και στη συνεργασία με άλλους φορείς της κοινότητας.

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί στις επαρχιακές περιοχές αναλαμβάνουν πολλαπλούς ρόλους κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Αρκετοί τόνισαν τα θετικά στοιχεία των πολλαπλών ρόλων. Συγκεκριμένα σημείωσαν ότι, ήταν σημαντικό ότι μπορούσαν να

αναπτύξουν τις σχέσεις μέσα στην κοινότητα, να αναπτύξουν επωφελείς διασυνδέσεις με το εργατικό δυναμικό και να έχουν άμεση πρόσβαση σε αυτούς που ασκούν εξουσία στην υπηρεσία και την κοινότητα. Θεώρησαν ότι αυτή η ισχυρή δικτύωση μεταξύ των επαγγελματιών της κοινότητας τους επέτρεπε να επιλύουν τα προβλήματα με δημιουργικότητα. Επιπροσθέτως, η αυξημένη βάση γνώσεων όσο και η πρόσβαση σε αυτούς που ασκούν εξουσία, κάτι που δεν θα ήταν δυνατό σε μια μεγαλύτερη κοινότητα, παρέχει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες να φέρουν πιο εύκολα εις πέρας διαφορές αρμοδιότητες (Kirst-Ashman, Hull, 2012).

Σχετικά με την επιρροή που ασκεί ο διττός ρόλος στην επαγγελματική σχέση με τον εξυπηρετούμενο συμπεραίνεται ότι, οι επαγγελματίες, σύμφωνα με τις απόψεις τους, προσπαθούν να μην εμπλέκονται συναισθηματικά, να παραπέμπουν γνωστά ή οικεία πρόσωπα σε άλλους φορείς, καθώς και να θέτουν όρια στις σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους. Η επιρροή του διττού ρόλου στην επαγγελματική σχέση, γίνεται φανερή και στην βιβλιογραφική ανασκόπηση. Αναμφίβολα, οι σχέσεις που αναπτύσσουν οι κοινωνικοί λειτουργοί με τους κατοίκους των επαρχιακών περιοχών είναι αρκετά στενές, γεγονός που δεν μπορεί να αποφευχθεί λόγω του κλειστού κοινωνικού περιγύρου. Οι σχέσεις αυτού του τύπου δημιουργούν σύγχυση στις επαγγελματικές σχέσεις και στην αλληλεπίδραση του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο, αλλά και στις ενέργειες με τις οποίες ο επαγγελματίας θα εκπληρώσει τον επαγγελματικό του ρόλο. Έτσι είναι πιθανόν ο επαγγελματίας να λάβει λανθασμένες αποφάσεις (Daley, Hickman, 2011).

Τέλος, ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής-οικογενειακής ασφάλειας, φαίνεται να μην έχουν επηρεάσει τον τρόπο άσκησης της κοινωνικής εργασίας. Όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι έχουν έρθει αντιμέτωποι με τέτοια ζητήματα, όμως προσπαθούν να τα διαχειρίζονται. Στο τέταρτο κεφάλαιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης διατυπώθηκε ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί της επαρχίας εντόπισαν τις βασικές ηθικές προκλήσεις που εμφανίστηκαν στις περιοχές που εργάζονταν. Οι περισσότερες από τις προκλήσεις αυτές έχουν άμεση σχέση με τον καθορισμό και τη διαχείριση των σχέσεων. Μεγάλος αριθμός

επαγγελματιών στην επαρχία έχει παραδεχτεί πως έχει πλήρη επίγνωση των πιθανών συγκρούσεων, καθώς γνωρίζει ότι αυτές εμφανίζονται σε μεγαλύτερο βαθμό στην κοινωνική εργασία στην επαρχία. Η έλλειψη της ανωνυμίας στις επαρχιακές περιοχές, για τον κοινωνικό λειτουργό, την οικογένειά του και τους εξυπηρετούμενους του, αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα που πρέπει να αναγνωριστεί στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας στις αγροτικές περιοχές (Kirst-Ashman, Hull, 2012. Green, 2003).

Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί που συμμετείχαν στην ερευνητική διαδικασία, εξέφρασαν ότι δεν διαφέρει ο τρόπος που ασκείται η κοινωνική εργασία στην επαρχία με αυτόν σε μία αστική περιοχή. Οι αρχές και η ιδεολογία του επαγγέλματος παραμένουν οι ίδιες, παρόλα αυτά διαφέρουν σε πρακτικά ζητήματα. Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων είναι εύκολο να διαπιστωθεί ότι η άσκηση της κοινωνικής εργασίας, τόσο στην επαρχία, όσο και στο αστικό κέντρο έχει θετικές αλλά και αρνητικές πτυχές. Στο βιβλιογραφικό μέρος της διπλωματικής εργασίας, εστιάστηκαν οι παραπάνω πτυχές, με γνώμονα τις επαρχιακές περιοχές.

Πιο συγκεκριμένα, οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση των ηθικών διλημάτων σχετίζεται και με τη περιοχή που ασκείται η κοινωνική εργασία. Οι ερωτηθέντες παρέθεσαν πληθώρα αιτιών, με κυριότερη την έλλειψη κρατικής υποδομής. Έτσι μπορεί να διεξαχθεί το συμπέρασμα, ότι ένα μεγάλο μειονέκτημα των επαρχιακών περιοχών είναι ο περιορισμένος αριθμός υπηρεσιών, που συνεπάγεται στη δυσκολία εξυπηρέτησης και παραπομπής των πολιτών. Μία ακόμη αιτία είναι η σύγκρουση μεταξύ των συμφερόντων του εξυπηρετούμενου με τους κανονισμούς της υπηρεσίας, που αν και ειπώθηκε μόνο από ένα επαγγελματία είναι ιδιαίτερα σημαντική.

Στη πρακτική της κοινωνικής εργασίας τα ηθικά διλήμματα προκύπτουν μέσα από ορισμένα ζητήματα. Τα ζητήματα αυτά είναι πιθανό να σχετίζονται με τα ατομικά δικαιώματα και την ευημερία των εξυπηρετούμενων. Οι επαγγελματίες υποχρεούνται να προάγουν την ευημερία των εξυπηρετούμενων και οι λήπτες υπηρεσιών έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν αποφάσεις και να επιλέγουν τον τρόπο δράσης τους (Banks, 2006).

Από την ερευνητική διαδικασία έγινε αντιληπτό πως όλοι οι ερωτηθέντες, είχαν έρθει αντιμέτωποι με ηθικά διλήμματα. Από τις στάσεις

των επαγγελματιών και τον τρόπο απόκρισης τους, κατά τη διαδικασία της συνέντευξης, συμπεραίνεται ότι η εμφάνιση ηθικών διλημάτων είναι ένα ιδιαίτερα συχνό φαινόμενο. Ο όρος ηθικό δίλημμα (ethical dilemma) περιλαμβάνει τη κατάσταση με την οποία βρίσκεται αντιμέτωπος ο κοινωνικός λειτουργός, όταν χρειάζεται να επιλέξει ανάμεσα σε δύο ή και περισσότερες ανεπιθύμητες εναλλακτικές λύσεις. Ο επαγγελματίας έρχεται σε εσωτερική σύγκρουση σχετικά με το ποια απόφαση θα επιλέξει ως ορθή και που θα συμβαδίζει με τις ηθικές αξίες. Κύριο και πρωταρχικό μέλημα του επαγγελματία, αποτελεί ο προσδιορισμός του ηθικού διλήματος με στόχο τη διαχείριση του. Για να προσδιοριστεί μια κατάσταση ως ηθικό δίλημμα χρειάζεται να υπάρχουν πολλαπλές πορείες δράσης ανάμεσα στις οποίες θα επιλέξει ο επαγγελματίας. Επιπλέον, ανεξάρτητα από την πορεία δράσης που θα ακολουθηθεί, κάποια ηθική αρχή θα τεθεί σε κίνδυνο (Banks,2006. Allen,2012).

Όσον αφορά τον τρόπο που αντιμετωπίζουν οι ερωτηθέντες κοινωνικοί λειτουργοί τα ηθικά διλήματα συμπεραίνεται ότι βασίζονται κυρίως στην επαγγελματική τους εμπειρία και στην διεπαγγελματική συμβουλευτική. Ιδιαίτερη εντύπωση προκάλεσε το γεγονός ότι η εποπτεία δεν επιλέχθηκε από κανέναν συνεντευξιαζόμενο, ως τρόπος αντιμετώπισης των διλημάτων. Από τις αποκρίσεις του δείγματος συμπεραίνεται ότι η αντιμετώπιση των διλημάτων έχει άτυπη μορφή και δεν υπάρχει στήριξη σε θεσμικό επίπεδο. Επιπρόσθετα, αυτό συμπεραίνεται και από την ερώτηση σχετικά με την παροχή στήριξης από τις κοινωνικές υπηρεσίες στους επαγγελματίες, όπου η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησαν αρνητικά. Στη βιβλιογραφική μελέτη, σε αρκετά σημεία έχει αναφερθεί η σημαντικότητα της εποπτείας και της παροχής στήριξης των κοινωνικών υπηρεσιών στους επαγγελματίες. Πιο συγκεκριμένα, το κοινωνικό έργο στις επαρχιακές περιοχές απαιτεί μια σειρά από δεξιότητες από τους επαγγελματίες και την ικανότητα να αναλύουν σύνθετους κοινωνικούς, οικονομικούς, δομικούς και πολιτιστικούς παράγοντες. Τα αποτελέσματα της εργασίας σε επαρχιακές κοινότητες έχουν επιπτώσεις όχι μόνο στις επαγγελματικές πτυχές της εργασίας, αλλά και στο ίδιο το άτομο. Η διαχείριση αυτών των προσωπικών και πρακτικών ζητημάτων θα πρέπει να αντιμετωπιστεί συνολικά με την εκπαίδευση, την εποπτεία και τις πρακτικές

της υπηρεσίας. Οι επαγγελματίες που βρίσκονται σε επαρχιακές περιοχές, τα αποτελέσματα της εργασίας τους είναι ταυτόχρονα επαγγελματικά αλλά και προσωπικά και θα πρέπει να αναπτυχθούν οι κατάλληλες στρατηγικές για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πρακτικής αυτής. Παρόλα αυτά, όσα υποστηρίζονται βιβλιογραφικά για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων μέσω της εποπτείας και της στήριξης των υπηρεσιών, δεν συμπίπτουν με τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας.

Παραπάνω τέθηκε το ζήτημα της εποπτείας η οποία δεν υφίσταται στις κοινωνικές υπηρεσίες όπου πραγματοποιήθηκαν οι συνεντεύξεις. Σημαντικό είναι ότι η εποπτεία προτάθηκε από το μεγαλύτερο μέρος του συνόλου των κοινωνικών λειτουργών, ως μέτρο αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων. Οι επαγγελματίες πρότειναν πολλά μέτρα και ένα από αυτά αφορούσε τη μείωση των διοικητικών καθηκόντων. Από την συγκεκριμένη απάντηση γίνεται εύκολα αντιληπτό πως τα καθήκοντα του κοινωνικού λειτουργού αφορούν και αρμοδιότητες που δεν σχετίζονται με τη κοινωνική εργασία. Συμπερασματικά, οι επαγγελματίες, εάν και ανέφεραν όλα αυτά τα μέτρα, που αναφέρθηκαν αναλυτικά στο προηγούμενο κεφάλαιο, παρόλα αυτά έδειξαν μια ανασφάλεια, για τη δυνατότητα πραγματοποίησης αυτών των μέτρων, λόγω των συνθηκών που επικρατούν στις κοινωνικές υπηρεσίες.

Στο πρώτο κεφάλαιο του βιβλιογραφικού μέρους, περιλαμβάνονται οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με τον Κοταλίδη (2007), παρόλο που δεν έχουν πραγματοποιηθεί έρευνες και μελέτες υπάρχει μια γενική διαπίστωση ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες λειτουργούν αναποτελεσματικά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μειωμένη σε ποσότητα αλλά και ποιότητα παροχή υπηρεσιών. Ένα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες εντοπίζεται στο τομέα σχεδιασμού, έρευνας και αξιολόγησης. Υπάρχει έλλειψη σχεδιασμού και δεν πραγματοποιείται προσεκτική μελέτη αναγκών και ιεράρχηση προτεραιοτήτων. Ακόμη, δεν υπάρχει επαρκής συντονισμός και συνεργασία μεταξύ των φορέων με αποτέλεσμα να επικαλύπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Τέλος, κυριαρχούν οι γραφειοκρατικοί κανόνες, δεν υπάρχει ευελιξία και σημειώνεται ανεπάρκεια στο προσωπικό που στελεχώνει τις υπηρεσίες.

Προτάσεις

Μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και της ερευνητικής διαδικασίας αναδείχθηκε η σημαντικότητα, αλλά και η πολυπλοκότητα των ηθικών διλημάτων. Ακόμη, προσδιορίστηκε η διττή ταυτότητα των κοινωνικών λειτουργών και τα ζητήματα που αντιμετωπίζουν κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία. Το γεγονός ότι τα αποτελέσματα της έρευνας, που πραγματοποιήθηκε στη συνέχεια, αλληλοσυνδέονται με το βιβλιογραφικό μέρος υποδεικνύει την ύπαρξη και το μέγεθος του προβλήματος. Η διττή ταυτότητα και οι δεοντολογικές προκλήσεις αποτελούν ένα κομμάτι της καθημερινότητας των κοινωνικών λειτουργών στην επαρχία. Λόγο των δυσκολιών που επιφέρουν αυτά τα ζητήματα, στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας, οι προτάσεις της ερευνητικής ομάδας είναι:

Αρχικά, καλύτερη ενημέρωση των σπουδαστών κοινωνικής εργασίας, σχετικά με τα δεοντολογικά ζητήματα και την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στις επαρχιακές περιοχές. Αυτό θα ήταν εφικτό μέσω πιο εξειδικευμένων θεωρητικών μαθημάτων, μέσω της Εργαστηριακής Πρακτικής Άσκησης (Ε.Π.Α) και μέσω κοινοτικών δράσεων.

Η έλλειψη ελληνικής βιβλιογραφίας και η μερική μετάφραση του κώδικα δεοντολογίας στην ελληνική γλώσσα, καθιστά αναγκαία την ολοκληρωμένη μετάφραση του κώδικα, αλλά και την τροποποίηση του, ώστε να ανταποκρίνεται στα σύγχρονα δεδομένα και στις ανάγκες των κοινωνικών λειτουργών.

Επίσης, προτείνεται η ευαισθητοποίηση των κοινωνικών υπηρεσιών και των επαγγελματιών για ζητήματα που αφορούν τα ηθικά διλήμματα, αλλά και την άσκηση της κοινωνικής εργασίας σε επαρχιακές περιοχές. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω ημερίδων ή σεμιναρίων που να απευθύνονται τόσο στους κοινωνικούς λειτουργούς, όσο και στις υπηρεσίες.

Επιπλέον, θα ήταν σημαντικό, οι ίδιοι οι επαγγελματίες να ανατρέχουν στη βιβλιογραφία για να φέρνουν εις πέρας τα ηθικά διλήμματα

που αντιμετωπίζουν, αλλά και να ενημερώνονται από νέες μελέτες. Με αυτόν τον τρόπο, οι κοινωνικοί λειτουργοί θα μπορούν να αποστασιοποιηθούν από τις προσωπικές τους αρχές και αξίες και κατά τη διάρκεια της άσκησης, να εφαρμόζουν τις αρχές και τις αξίες της κοινωνικής εργασίας.

Ακόμη, οι κοινωνικές υπηρεσίες από την πλευρά τους θα ήταν καλό να παρέχουν στήριξη στους κοινωνικούς λειτουργούς με την βοήθεια ενός επόπτη. Ο επόπτης θα είναι γνώστης του αντικειμένου και θα παρέχει βοήθεια στους κοινωνικούς λειτουργούς στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν καθημερινά.

Μια ακόμη πρόταση θα ήταν οι κοινωνικοί λειτουργοί να απευθύνονται σε εξειδικευμένους επαγγελματίες (ψυχολόγοι, ψυχίατροι) και να πραγματοποιούν προσωπική θεραπεία. Σκοπός αυτής της πρότασης είναι να βοηθηθούν οι επαγγελματίες με τα προσωπικά τους ζητήματα που μπορεί να προέρχονται και από το εργασιακό περιβάλλον (άγχος, πίεση κτλ.).

Επιπρόσθετα, η στελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών διαδραματίζει σημαντικό ρόλο. Στη προκειμένη περίπτωση ο μεγαλύτερος αριθμός προσωπικού θα συντελούσε στην μείωση των καθηκόντων των κοινωνικών λειτουργών που δεν emπίπτουν στις αρμοδιότητες τους. Με αυτό τον τρόπο οι επαγγελματίες θα περιορίζονται σε ζητήματα κοινωνικής εργασίας και θα έχουν μεγαλύτερη αποδοτικότητα.

Μια σημαντική πρόταση αφορά την αύξηση του αριθμού των κοινωνικών λειτουργών, ώστε με αυτή τη τακτική να μειωθεί ο φόρτος εργασίας των επαγγελματιών και να προληφθούν ενδεχόμενα προβλήματα. Ένα παράδειγμα, αποτελεί η έλλειψη κοινωνικών λειτουργών στο τομέα της εκπαίδευσης. Επιπλέον, προτείνονται οι συλλογικές και από κοινού δράσεις κοινωνικών λειτουργών σε επαρχιακές περιοχές. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται η σύνδεση των επαγγελματιών με τους κατοίκους, την κοινότητα, αλλά και την αναγνώριση των χαρακτηριστικών της. Επίσης, κατορθώνεται η δημιουργία σχέσεων και επαφών μεταξύ των επαγγελματιών που εργάζονται στην ίδια κοινότητα.

Τέλος, η ερευνητική ομάδα προτείνει λόγω της πολυπλοκότητας του θέματος να πραγματοποιηθεί νέα έρευνα σε εθνικό επίπεδο. Η έρευνα θα

ήταν καλό να αποτελείται από μεγαλύτερο δείγμα, ώστε να διεξαχθούν πιο αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα. Η μελέτη θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί από επίσημο φορέα, για παράδειγμα το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (Ε.Κ.Κ.Ε), ώστε τα αποτελέσματα της να γίνουν ευρύτερα γνωστά.

Οι προτάσεις που προαναφέρθηκαν θα ήταν αρκετά βοηθητικές για τη πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Λόγω των οικονομικών, αλλά και άλλων συνθηκών που επικρατούν στις κοινωνικές υπηρεσίες, πιθανά να είναι δύσκολη η εφαρμογή ορισμένων από αυτές. Παρόλα αυτά, με τη σωστή οργάνωση των φορέων και τη προσπάθεια του κάθε επαγγελματία ξεχωριστά και στη συνέχεια συλλογικά, θα βοηθούσε στη μείωση των προβλημάτων και την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων στις επαρχιακές περιοχές.

Ανακεφαλαίωση

Στο έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας γίνεται η διεξαγωγή των συμπερασμάτων, καθώς και των προτάσεων σχετικά με το θέμα που πραγματεύεται η διπλωματική εργασία. Η ερευνητική ομάδα με βάση την έρευνα που πραγματοποίησε, τη συλλογή των απαντήσεων που έλαβε, όσο και τη κρίση της προσπάθησε να θέσει όσο το δυνατό πιο ορθολογιστικά τα συμπεράσματα για το θέμα που ασχολήθηκε. Τέλος, θεωρήθηκε επιτακτικό, για την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας, η καταγραφή των βασικών προτάσεων με σκοπό την μελλοντική έρευνα, αλλά και την βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με το συγκεκριμένο ζήτημα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

Γιαννοπούλου, (1990). *Διλήμματα και προβληματισμοί στη σύγχρονη νοσηλευτική. Μια άλλη διάσταση στο χώρο της νοσηλευτικής δεοντολογίας και ευθύνης*. Αθήνα: Ταβιθά.

Δημοπούλου-Λαγωνίκα,(2009). *Μεθοδολογία κοινωνικής εργασίας, μοντέλα παρέμβασης από την ατομική στη γενική-ολιστική προσέγγιση σε συνεργασία με τους Μουζακίτη, Χ., Ταυλαρίδου-Καλούτση, Α.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ζωγράφου,(2002). *Ο διπλός ρόλος της κοινωνικής εργασίας στο πλαίσιο των κοινωνικών οργανώσεων*. Αθήνα: Τυπωθητώ.

Καλλινικάκη, (1998). *Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Καλλινικάκη, (2011). *Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας*. Αθήνα: Τόπος.

Κανδυλάκη, (2008). *Η συμβουλευτική στη κοινωνική εργασία, Δεξιότητες και τεχνικές*. Αθήνα: Τόπος.

Κογκίδου,(1995). *Μονογονεϊκές οικογένειες: Πραγματικότητα-Προοπτικές-Κοινωνική Πολιτική*.Αθήνα: Νέα Σύνορα.

Κρεατσάς, (2001). *Γυναικολογία και μαιευτική της νεαρής ηλικίας*.Αθήνα:Ιατρικές Εκδόσεις Π.Χ Πασχαλίδης.

Κρεμάλης, (1991). *Κοινωνική πρόνοια*. Αθήνα: Σακούλα.

Μαστρογιάννης, (1960). *Ιστορία της Κοινωνικής Πρόνοιας της Νεωτέρας Ελλάδος*. Αθήνα: ιδιωτική έκδοση.

Μπαλούρδος, Πετράκη, (2012). *Νέα φτώχεια και κοινωνικός αποκλεισμός. Πολιτικές καταπολέμησης και καθιέρωση ενός ελάχιστου ελάχιστου εγγυημένου εισοδήματος*. Αθήνα: Βουλή των Ελλήνων.

Μπαμπινιώτης, (2008). *Λεξικό της νέας Ελληνικής γλώσσας, γ' έκδοση*. Αθήνα: Κέντρο λεξικολογίας Ε.Π.Ε.

Μουρούκα,(1983). *Η εκπαίδευση στη κοινωνική εργασία στον ελλαδικό χώρο*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Λαϊκής Επιμόρφωσης.

Νόβα-Καλτσούνη, (2006). *Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Gutenberg.

Παπαϊωάννου,(2008). *Κλινική κοινωνική εργασία, κοινωνική εργασία με άτομα*. Αθήνα: Έλλην.

Παπαϊωάννου, Γούδας, (2003). *Για μια καλύτερη φυσική αγωγή*. Θεσσαλονίκη: Χριστοδουλίδη.

Σταθόπουλος,(2005). *Κοινωνική Πρόνοια, Ιστορική εξέλιξη και νέες κατευθύνσεις*. Αθήνα: Παπαζήση.

Στασινοπούλου,(2006). *Κράτος Πρόνοιας, Ιστορική εξέλιξη- Σύγχρονες Θεωρητικές Προσεγγίσεις*. Αθήνα: Gutenberg.

Σταθόπουλος, (2005). *Κοινοτική εργασία, θεωρητική προσέγγιση*. Αθήνα: Παπαζήσης.

Birou, A. (1981). *Λεξικό των κοινωνικών επιστημών*. Αθήνα: Παμίσιος.

Cohen, Manion, Morrison, (2008). *Μεθοδολογία της εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχμιο.

Howard, Sharp, (2001). *Η επιστημονική μελέτη. Οδηγός σχεδιασμού και διαχείρισης πανεπιστημιακών ερευνητικών εργασιών*. Αθήνα: Gutenberg.

Mc Leod, (2003). *Εισαγωγή στη συμβουλευτική*. Αθήνα: Μεταίχμιο.

Payne, (2000). *Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας 8^η έκδοση*. Αθήνα: Ελληνικά γράμματα.

Robson, (2007). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου. Ένα μέσον για κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές*. Μετάφραση: Νταλάκου, Βασιλικού. Αθήνα: Gutenberg.

Ξένη Βιβλιογραφία

Adams, R. & Dominelli, L. & Payne, M. (1998). *Social work: Theme, issues and critical debates*. Basingstoke: Macmillan Press.

Adams, R. & Dominelli, L. & Payne, M. (2009). *Critical practice in social work*. China: Palgrave Macmillan.

Banks, S. (2006). *Ethics and values in social work*. London: Macmillan Press.

Beckett, C. (2006). *Essential theory for social work practice*. London: Sage Publications.

Bowles, W., & Collingridge, M., & Curry, S., & Valentine, B. (2006). *Ethical practice in social work: An applied Approach*. Open University Press.

Burkemper, E. M. (2005). Ethical mental health social work practice in the small community. in Ginsberg, L.H., Ed., 4th Ed., *Social work in rural communities*, Alexandria, VA: Council on Social Work Education.

Clark, C. (2000). *Social Work Ethics*. New York: Palgrave.

Corey, G., & Corey, M., & Callaman, P. (2011). *Issues and ethics in the helping professions*. USA: Brooks/Cole, Cengage Learning.

Gumpert, J. & Black, P.N. (2005). Walking the tightrope between cultural competence and ethical practice: the dilemma of the rural practitioner. In Ginsberg, L.H., Ed. *Social work in rural communities*, 4th ed., Alexandria, VA: Council on Social Work Education.

Hammersley, M. & Traianou, A. (2012). *Ethics in qualitative Research*. London: Sage publications Ltd.

Horn, T. (2011). *Is it ethical? 101 scenarios in every day social work practice*. Harrisburg, PA: White Hat Communications.

Kadushin, A., & Harkness, D. (2002). *Supervision in social work* (4th ed.). New York, NY: Columbia University Press.

Kirst-Ashman, K., & Hull, Jr., G. H. (2012). *Generalist practice with organizations and communities*. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Krueger, R.A. (1998). *Analyzing & Reporting Focus Group Results*, Focus Group Kit 6, SAGE Publications, Inc, U.S.A.

Ife, J. (2008). *Human Rights and Social Work: Towards Rights-Based Practice*. Australia: Ligare.

Johnson, L, C. (1998). *Social work practice, a generalist approach*. United states of America: Viacom Company.

Kadushin, A. &, Kadushin, G. (1997). *The social work interview*. New York: Columbia University Press.

Martinez-Brawley E., (2000). *Close to Home. Human Services and the Small Community*. NASW Press: Washington DC.

Miller, L. (2006). *Counselling skills for social work*. London: Sage Publications.

Parrott, L. (2006). *Values and ethics in social work practice*. Great Britain: Learning Matters Ltd.

Parrott, L. (2010). *Values and Ethics in Social Work Practice*. British: Learning Matters.

Pierson, J., & Thomas, M. (2010). *Dictionary of social work*. United Kindom: Open University Press.

Reamer, F. (2009). *The Social Work Ethics Casebook: Cases and Commentary*.

Reichert, E. (2003). *Social work and human rights: a foundation for policy and practice*. New York: Columbia University Press.

Roberts, A. (2009). *Social Worker's Desk Reference*. New York: Oxford University Press.

Shulman, L. (1992). *The skills of helping: Individuals, families and groups*. United states of America: Peacock Publishers.

Taylor, B. (2010). *Professional decision making in social work practice*. British: Learning Matters.

Ξένα Επιστημονικά άρθρα-περιοδικά

Allen, K. (2012). What is an ethical dilemma? *SocialWorkEthics*. http://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/What_Is_an_Ethical_Dilemma%3F/. Πρόσβαση την 15η Ιανουαρίου 2015, 14:15.

BlueE. T., &Kutzler, A.M., &Marcon-FullerS., (2014). Ethical Guidelines for Social Work Supervisors in Rural Settings. *Contemporary Rural Social Work*, Vol.6, pp. 1-15.Πρόσβασητην 9 Μαρτίου 2015.

Daley, M. & Hickman, S. (2011). Dual Relations and Beyond: Understanding and Addressing Ethical Challenges for Rural Social Work. *Journal of Social Work Values and Ethics*. Vol 8, No.1. <http://www.jswwearchives.com/spr11/spr11daleyhickman.pdf>. Πρόσβασητην 27^ηΜαρτίου 2015, 22:13.

Green, R. (2003). Social work in rural areas: a personal and professional challenge, *Australian Social Work*. vol.56, no.3, pp. 209-219. .Πρόσβασητην 26^ηΦεβρουαρίου 2015.

Healy, T. C. (2003). Ethical practice issues in rural perspective: *Journal of Gerontological Social Work*, Vol.3 no.4 , pp. 265-285. .Πρόσβασητην 23^ηΦεβρουαρίου 2015.

Horejesi C. & Garthwait, C. (1994). A survey of threats and violence directed against child protection workers in a rural state: *Child Welfare.* , Vol. 73, no2, pp.173–177. .Πρόσβασήτην 23^ηΦεβρουαρίου 2015

Lander, M., E. (2010).Ethics in practice. *Facilities Manager.* Vol26, pp.14-19.<http://eric.ed.gov/?id=EJ910304>. Πρόσβαση την 12^η Φεβρουαρίου 2014, 18:00.

Murphy, K. (1997). Resolving ethical dilemmas. <http://www.naswma.org/?114>. Πρόσβασή την 23^η Φεβρουαρίου 2015., 14:30.

Riebschleger, J. (2007). Social Worker's Suggestions for Effective Rural Practice, Families in Society: *The Journal of Contemporary Social Services.*Vol. 88, no. 2, pp. 203-213.<http://www.ce4alliance.com/articles/101109/riebschleger.pdf>.

Πρόσβαση την 13^η Μαρτίου 2015, 10:00.

Ελληνικά Επιστημονικά άρθρα-περιοδικά

Αναθεώρηση του παγκόσμιου ορισμού της Κοινωνικής Εργασίας (2014). http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_63944-8.pdf. Πρόσβασητην 1ηΑυγούστου 2014, 11:30.

MatsaganisM. (2011).Thewelfarestateand the crisis.*Journal of European Social Policy.* http://www.socpol.unimi.it/papers/2010-11-23_ManosMatsaganis.pdf.Πρόσβαση την 29η Ιουνίου 2014, 12:40.

Μαντζούκας, Σ. (2007). *Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα. Η επιστημολογία, οι μέθοδοι και η παρουσίαση.*<http://openworkshop.pbworks.com/w/file/fetch/64390801/6-bhmata-roiotikh-ereyna.pdf>. Πρόσβαση την 12^η Μαρτίου 2015,13:44.

Μπούτσιου, Σ., Σαράφης, Π. (2013). Νοτιοευρωπαϊκό μοντέλο κράτους πρόνοιας και οικονομική κρίση. *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*. <http://www.inhealthcare.gr/article/el/notioeuropaiko-montelo-kratous-pronoias-kai-oikonomiki-krisi>. Πρόσβαση την 29η Ιουνίου 2014, 15:20.

Παρασκευοπούλου-Κόλλια, Ε, Α. (2008).Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις. *The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*. Vol 4, No. 1, Section one. http://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCQQFjAB&url=http%3A%2F%2Fjournal.openet.gr%2Findex.php%2Fopenjournal%2Farticle%2Fdownload%2F60%2F35&ei=qo_cVIuSA8m4abLEgogF&usg=AFQjCNHwuW7znqhIxV4LgSvetKztZrX3Dw&bvm=bv.85761416,d.d2s. Πρόσβαση την 12η Μαρτίου 2015, 13:35.

Πηγές από διαδίκτυο

Chang, V.&Scott, S. &Decker, C. (2009). Developing Helping Skills: A step by step approach to competency, Second Edition.<http://books.google.gr/>. Πρόσβαση την 28^η Ιουνίου 2014, 14:20.

Chenoweth, L., McAuliffe, D., Tracey, P., J., O'Connor, B., Klieve, H., &Stehlik, D. (2015). Ethical dilemmas of everyday rural life: How do professionals balance living and working in rural and remote Australia.<http://www.inter-disciplinary.net/probing-the-boundaries/wp-content/uploads/2013/04/lesleyrlpaper.pdf>. Πρόσβαση την 16^η Ιανουαρίου 2015, 14:00.

Galambos, C., Watt, J. W, Anderson, K., and Danis, F. (2005). Ethics forum: Rural social work practice: Maintaining confidentiality in the face of dual relationships, *Journal of Social Work Values and Ethics*, 2. Retrieved from <http://www.socialworker.com/>. Πρόσβαση την 17^η Ιανουαρίου 2015, 17:00.

Healy, L. M. & Link, R. (2012). Handbook of International Social Work: Human Rights, Development, and the Global Profession.<https://books.google.gr/>. Πρόσβαση την 31^η Ιανουαρίου 2015, 09:00.

Ivey, A.E. & Bradford Ivey, M. & Zalaquett, C.P. (2010). International interviewing and counseling, Facilitating client development in a multicultural society.<http://books.google.gr/>. Πρόσβαση την 30 Ιουλίου 2014, 12:00.

Ivey, A.E. & Bradford Ivey, M. & Zalaquett, C.P. (2008). Essentials of intentional interviewing: counseling in a multicultural world. <http://books.google.gr/>. Πρόσβαση την 30 Ιουλίου 2014, 14:40.

Nelson-Jones, R. (2014). Practical Counseling and Helping Skills: Text and Activities, Sixth Edition.<http://books.google.gr/>. Πρόσβαση την 28 Ιουλίου 2014, 19:30.

Nelson-Jones, R. (2009). Introduction counselling skills: Text and activities, Third Edition. Great Britain: Cromwell Press. <http://books.google.gr/>. Πρόσβαση την 2 Ιουλίου 2014.

National Association of Social Workers. (2008). *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*. <http://www.socialworkers.org/>. Πρόσβαση την 5^η Ιανουαρίου 2015, 21:00.

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (2010) *Χάρτης των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.<http://eur-lex.europa.eu/>. Πρόσβαση την 26^η Ιανουαρίου 2015, 13:45.

Κυρίτσης, Ι. & Ταμπάκης, Ν. (2004). Μελέτη πληθυσμιακής μεταβολής σε ορεινές-μειονεκτικές περιοχές. Μια έρευνα στο νομό Πιερίας.<http://stat-athens.aueb.gr/~esi/proceedings/17/esi17-p275.pdf>. Πρόσβαση την 1^η Μαρτίου 2015,

17:28.

Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης Συμβούλιο της Ευρώπης. (2010). *Εγχειρίδιο σχετικά με την ευρωπαϊκή νομοθεσία κατά των διακρίσεων*. http://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_non_discr_law_ELL.pdf. Πρόσβαση την 25^η Ιανουαρίου 2015, 11:00.

Παπαδημάτου, Α. & Ρόκος, Δ. (2002). «Βιώσιμη» και Αξιοβίωτη Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη στις ορεινές περιοχές της Ελλάδας και του κόσμου. http://www.ntua.gr/MIRC/3rd_conference/papadimatou.pdf.

Πρόσβαση την 1^η Μαρτίου 2015, 17:28.

Διατριβές:

Κοταλακίδης, Γ. (2007), Η κοινωνική πρόνοια στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης και του μετασχηματισμού του κράτους πρόνοιας στην Ευρώπη: η περίπτωση των υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας στην Ελλάδα, Διδακτορική Διατριβή, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I: Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II : Οικουμενική Διακήρυξη των
Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III : Κώδικας Δεοντολογίας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: Νόμοι και Διατάγματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V: Δείγμα ερωτηματολογίου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI: Συνεντεύξεις

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII: Πίνακες

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΙ: Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων

ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΘΕΜΕΛΙΩΔΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

(2010/C 83/02)EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
C 83/389

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Επιτροπή διακηρύσσουν πανηγυρικά ως Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης το ακόλουθο κείμενο:

Προοίμιο

Οι λαοί της Ευρώπης, εγκαθιδρύοντας μεταξύ τους μία διαρκώς στενότερη ένωση, αποφάσισαν να μοιραστούν ένα ειρηνικό μέλλον θεμελιωμένο σε κοινές αξίες. Η Ένωση, έχοντας επίγνωση της πνευματικής και ηθικής κληρονομιάς της, εδράζεται στις αδιαίρετες και οικουμενικές αξίες της αξιοπρέπειας του ανθρώπου, της ελευθερίας, της ισότητας και της αλληλεγγύης· ερείδεται στις αρχές της δημοκρατίας και του κράτους δικαίου. Η Ένωση τοποθετεί τον άνθρωπο στην καρδιά της δράσης της, καθιερώνοντας την ιθαγένεια της Ένωσης και δημιουργώντας ένα χώρο ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης. Η Ένωση συμβάλλει στη διαφύλαξη και την ανάπτυξη αυτών των κοινών αξιών, σεβόμενη την πολυμορφία των πολιτισμών και των παραδόσεων των λαών της Ευρώπης καθώς και την εθνική ταυτότητα των κρατών μελών της και την οργάνωση της δημόσιας εξουσίας τους σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Επιδιώκει να προαγάγει ισόρροπη και αειφόρο ανάπτυξη και εγγυάται την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων, των εμπορευμάτων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων καθώς και την ελευθερία εγκατάστασης.

Προς τον σκοπό αυτόν, είναι αναγκαίο να ενισχυθεί η προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων, υπό το πρίσμα της εξέλιξης της κοινωνίας, της κοινωνικής προόδου και των επιστημονικών και τεχνολογικών εξελίξεων, καθιστώντας τα πιο αντιληπτά σε ένα Χάρτη. Ο παρών Χάρτης

επιβεβαιώνει, σεβόμενος τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα της Ένωσης, καθώς και την αρχή της επικουρικότητας, τα δικαιώματα που απορρέουν ιδίως από τις κοινές συνταγματικές παραδόσεις και τις διεθνείς υποχρεώσεις των κρατών μελών, την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών, τους Κοινωνικούς Χάρτες που έχουν υιοθετηθεί από την Ένωση και το Συμβούλιο της Ευρώπης καθώς και από τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

Εν προκειμένω, ο Χάρτης θα ερμηνεύεται από τα δικαστήρια της Ένωσης και των κρατών μελών, λαμβανομένων δεόντως υπόψη των επεξηγήσεων που καταρτίστηκαν υπό την εποπτεία του Προεδρείου της Συνέλευσης που συνέταξε τον Χάρτη και αναπροσαρμόστηκαν υπ' ευθύνη του Προεδρείου της Ευρωπαϊκής Συνέλευσης. Η απόλαυση των δικαιωμάτων αυτών συνεπάγεται ευθύνες και καθήκοντα έναντι τόσο των τρίτων όσο και της ανθρώπινης κοινότητας και των μελλοντικών γενεών. Κατά συνέπεια, η Ένωση αναγνωρίζει τα δικαιώματα, τις ελευθερίες και τις αρχές που ορίζονται κατωτέρω. EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης C 83/391

ΤΙΤΛΟΣ Ι

ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ

Άρθρο 1

Ανθρώπινη αξιοπρέπεια

Η ανθρώπινη αξιοπρέπεια είναι απαραβίαστη. Πρέπει να είναι σεβαστή και να προστατεύεται.

Άρθρο 2

Δικαίωμα στη ζωή

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στη ζωή.
2. Κανείς δεν μπορεί να καταδικασθεί στην ποινή του θανάτου ούτε να εκτελεσθεί.

Άρθρο 3

Δικαίωμα στην ακεραιότητα του προσώπου

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στη σωματική και διανοητική του ακεραιότητα.
2. Στο πεδίο της ιατρικής και της βιολογίας, πρέπει να τηρούνται ιδίως τα εξής:
 - α) η ελεύθερη και εν επίγνωση συναίνεση του ενδιαφερομένου, σύμφωνα με τις λεπτομερέστερες διατάξεις που ορίζονται από το νόμο,
 - β) η απαγόρευση των ευγονικών πρακτικών, ιδίως όσων αποσκοπούν στην επιλογή των προσώπων,
 - γ) η απαγόρευση της μετατροπής του ανθρωπίνου σώματος και αυτών των ιδίων των μερών του σε πηγή κέρδους,
 - δ) η απαγόρευση της αναπαραγωγικής κλωνοποίησης των ανθρωπίνων όντων.

Άρθρο 4

Απαγόρευση των βασανιστηρίων και των απάνθρωπων ή εξευτελιστικών ποινών ή μεταχείρισης

Κανείς δεν μπορεί να υποβληθεί σε βασανιστήρια ούτε σε απάνθρωπες ή εξευτελιστικές ποινές ή μεταχείριση.

Άρθρο 5

Απαγόρευση της δουλείας και της αναγκαστικής εργασίας 1. Κανείς δεν μπορεί να κρατηθεί σε δουλεία ούτε σε ειλωτεία. 2. Κανείς δεν μπορεί να υποβληθεί σε αναγκαστική ή υποχρεωτική εργασία. 3. Απαγορεύεται η εμπορία των ανθρωπίνων όντων. EL C 83/392 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 30.3.2010

ΤΙΤΛΟΣ ΙΙ

ΕΛΕΥΘΕΡΙΕΣ

Άρθρο 6

Δικαίωμα στην ελευθερία και την ασφάλεια

Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην ελευθερία και την ασφάλεια.

Άρθρο 7

Σεβασμός της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής

Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στο σεβασμό της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του, της κατοικίας του και των επικοινωνιών του.

Άρθρο 8

Προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. 2. Η επεξεργασία αυτών των δεδομένων πρέπει να γίνεται νομίμως, για καθορισμένους σκοπούς και με βάση τη συγκατάθεση του ενδιαφερομένου ή για άλλους θεμιτούς λόγους που προβλέπονται από το νόμο. Κάθε πρόσωπο δικαιούται να έχει πρόσβαση στα συλλέγοντα δεδομένα που το αφορούν και να επιτυγχάνει τη διόρθωσή τους. 3. Ο σεβασμός των κανόνων αυτών υπόκειται στον έλεγχο ανεξάρτητης αρχής.

Άρθρο 9

Δικαίωμα γάμου και δικαίωμα δημιουργίας οικογένειας Το δικαίωμα γάμου και το δικαίωμα δημιουργίας οικογένειας διασφαλίζονται σύμφωνα με τις εθνικές νομοθεσίες που διέπουν την άσκησή τους.

Άρθρο 10

Ελευθερία σκέψης, συνείδησης και θρησκείας 1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην ελευθερία σκέψης, συνείδησης και θρησκείας. Το δικαίωμα αυτό συνεπάγεται την ελευθερία μεταβολής θρησκευματος ή πεποιθήσεων καθώς και την ελευθερία εκδήλωσης του θρησκευματος ή των πεποιθήσεων του, ατομικά ή συλλογικά, δημοσία ή κατ' ιδίαν, με τη λατρεία, την εκπαίδευση, την άσκηση των θρησκευτικών καθηκόντων και τις τελετές. 2. Το δικαίωμα αντίρρησης συνειδήσεως αναγνωρίζεται σύμφωνα με τις εθνικές νομοθεσίες που διέπουν την άσκησή του. EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης C 83/393

Άρθρο 11

Ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην ελευθερία έκφρασης. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει την ελευθερία γνώμης και την ελευθερία λήψης ή μετάδοσης πληροφοριών ή ιδεών, χωρίς την ανάμειξη δημοσίων

αρχών και αδιακρίτως συνόρων. 2. Η ελευθερία των μέσων μαζικής ενημέρωσης και η πολυφωνία τους είναι σεβαστές.

Άρθρο 12

Ελευθερία του συνέρχεσθαι και του συνεταιρίζεσθαι 1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην ελευθερία του συνέρχεσθαι ειρηνικώς και στην ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι σε όλα τα επίπεδα, ιδίως στον πολιτικό και τον συνδικαλιστικό τομέα καθώς και στους τομείς που αναφέρονται στον πολίτη, πράγμα που συνεπάγεται το δικαίωμα κάθε προσώπου να ιδρύει με άλλους συνδικαλιστικές ενώσεις και να προσχωρεί σε αυτές για την υπεράσπιση των συμφερόντων του. 2. Τα πολιτικά κόμματα, στο επίπεδο της Ένωσης, συμβάλλουν στην έκφραση της πολιτικής βούλησης των πολιτών της Ένωσης.

Άρθρο 13

Ελευθερία της τέχνης και της επιστήμης Η τέχνη και η επιστημονική έρευνα είναι ελεύθερες. Η ακαδημαϊκή ελευθερία είναι σεβαστή.

Άρθρο 14

Δικαίωμα εκπαίδευσης 1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση και στην πρόσβαση στην επαγγελματική και συνεχή κατάρτιση. 2. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει την ευχέρεια δωρεάν παρακολούθησης της υποχρεωτικής εκπαίδευσης. 3. Η ελευθερία ίδρυσης εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με σεβασμό των δημοκρατικών αρχών καθώς και το δικαίωμα των γονέων να εξασφαλίζουν την εκπαίδευση και τη μόρφωση των τέκνων τους σύμφωνα με τις θρησκευτικές, φιλοσοφικές και παιδαγωγικές πεποιθήσεις τους, γίνονται σεβαστά σύμφωνα με τις εθνικές νομοθεσίες που διέπουν την άσκησή τους.

Άρθρο 15

Ελευθερία του επαγγέλματος και δικαίωμα προς εργασία 1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα να εργάζεται και να ασκεί το επάγγελμα, το οποίο επιλέγει ή αποδέχεται ελεύθερα. 2. Κάθε πολίτης της Ένωσης είναι ελεύθερος να αναζητά απασχόληση, να εργάζεται, να εγκαθίσταται ή να παρέχει υπηρεσίες σε κάθε κράτος μέλος. 3. Οι υπήκοοι τρίτων χωρών που έχουν άδεια να εργάζονται στο έδαφος των κρατών μελών δικαιούνται συνθηκών εργασίας αντίστοιχων με εκείνες που απολαύουν οι πολίτες της

Ένωσης. EL C 83/394 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
30.3.2010

Άρθρο 16

Επιχειρηματική ελευθερία

Η επιχειρηματική ελευθερία αναγνωρίζεται σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.

Άρθρο 17

Δικαίωμα ιδιοκτησίας 1. Κάθε πρόσωπο δικαιούται να είναι κύριος των νομίμως κτηθέντων αγαθών του, να τα χρησιμοποιεί, να τα διαθέτει και να τα κληροδοτεί. Κανείς δεν μπορεί να στερείται την ιδιοκτησία του, παρά μόνον για λόγους δημόσιας ωφέλειας, στις περιπτώσεις και υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο νόμο και έναντι δίκαιης και έγκαιρης αποζημίωσης για την απώλειά της. Η χρήση των αγαθών μπορεί να υπόκειται σε περιορισμούς από το νόμο, εφόσον αυτό είναι αναγκαίο προς το γενικό συμφέρον. 2. Η διανοητική ιδιοκτησία προστατεύεται.

Άρθρο 18

Δικαίωμα ασύλου Το δικαίωμα ασύλου διασφαλίζεται τηρουμένων των κανόνων της Σύμβασης της Γενεύης της 28ης Ιουλίου 1951 και του Πρωτοκόλλου της 31ης Ιανουαρίου 1967 περί του καθεστώτος των προσφύγων και σύμφωνα με τη Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση και τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής οριζόμενες ως «οι Συνθήκες»).

Άρθρο 19

Προστασία σε περίπτωση απομάκρυνσης, απέλασης και έκδοσης 1. Απαγορεύονται οι ομαδικές απελάσεις. 2. Κανείς δεν μπορεί να απομακρυνθεί, να απελαθεί ή να εκδοθεί προς κράτος όπου διατρέχει σοβαρό κίνδυνο να του επιβληθεί η ποινή του θανάτου ή να υποβληθεί σε βασανιστήρια ή άλλη απάνθρωπη ή εξευτελιστική ποινή ή μεταχείριση.

ΤΙΤΛΟΣ III

ΙΣΟΤΗΤΑ

Άρθρο 20

Ισότητα έναντι του νόμου Όλοι οι άνθρωποι είναι ίσοι έναντι του νόμου.
EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης C 83/395

Άρθρο 21

Απαγόρευση διακρίσεων

1. Απαγορεύεται κάθε διάκριση ιδίως λόγω φύλου, φυλής, χρώματος, εθνοτικής καταγωγής ή κοινωνικής προέλευσης, γενετικών χαρακτηριστικών, γλώσσας, θρησκείας ή πεποιθήσεων, πολιτικών φρονημάτων ή κάθε άλλης γνώμης, ιδιότητας μέλους εθνικής μειονότητας, περιουσίας, γέννησης, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού.
2. Εντός του πεδίου εφαρμογής των Συνθηκών και με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεών τους, απαγορεύεται κάθε διάκριση λόγω ιθαγενείας.

Άρθρο 22

Πολιτιστική, θρησκευτική και γλωσσική πολυμορφία Η Ένωση σέβεται την πολιτιστική, θρησκευτική και γλωσσική πολυμορφία.

Άρθρο 23

Ισότητα γυναικών και ανδρών Η ισότητα γυναικών και ανδρών πρέπει να εξασφαλίζεται σε όλους τους τομείς, μεταξύ άλλων στην απασχόληση, την εργασία και τις αποδοχές. Η αρχή της ισότητας δεν αποκλείει τη διατήρηση ή τη θέσπιση μέτρων που προβλέπουν ειδικά πλεονεκτήματα υπέρ του υπό-εκπροσωπούμενου φύλου.

Άρθρο 24

Δικαιώματα του παιδιού 1. Τα παιδιά έχουν δικαίωμα στην προστασία και τη φροντίδα που απαιτούνται για την καλή διαβίωσή τους. Τα παιδιά μπορούν να εκφράζουν ελεύθερα τη γνώμη τους. Η γνώμη τους σχετικά με ζητήματα που τα αφορούν λαμβάνεται υπόψη σε συνάρτηση με την ηλικία και την ωριμότητά τους. 2. Σε όλες τις πράξεις που αφορούν τα παιδιά, είτε επιχειρούνται από δημόσιες αρχές είτε από ιδιωτικούς οργανισμούς, πρωταρχική σημασία πρέπει να δίνεται στο υπέρτατο συμφέρον του παιδιού. 3. Κάθε παιδί έχει δικαίωμα να διατηρεί τακτικά προσωπικές σχέσεις και απ' ευθείας επαφές με τους δύο γονείς του, εκτός εάν τούτο είναι αντίθετο προς το συμφέρον του.

Άρθρο 25

Δικαιώματα των ηλικιωμένων Η Ένωση αναγνωρίζει και σέβεται το δικαίωμα των ηλικιωμένων προσώπων να διάγουν αξιοπρεπή και ανεξάρτητη ζωή και να συμμετέχουν στον κοινωνικό και πολιτιστικό βίο.
EL C 83/396 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 30.3.2010

Άρθρο 26

Ένταξη των ατόμων με αναπηρίες

Η Ένωση αναγνωρίζει και σέβεται το δικαίωμα των ατόμων με αναπηρίες να επωφελούνται μέτρων που θα τους εξασφαλίζουν την αυτονομία, την κοινωνική και επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή στον κοινοτικό βίο.

ΤΙΤΛΟΣ IV

ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗ

Άρθρο 27

Δικαίωμα των εργαζομένων στην ενημέρωση και τη διαβούλευση στο πλαίσιο της επιχείρησης

Εξασφαλίζεται στους εργαζομένους ή τους εκπροσώπους τους, στα ενδεδειγμένα επίπεδα, εγκαίρως ενημέρωση και διαβούλευση, στις περιπτώσεις και υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται από το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.

Άρθρο 28

Δικαίωμα διαπραγμάτευσης και συλλογικών δράσεων Οι εργαζόμενοι και οι εργοδότες, ή οι αντίστοιχες οργανώσεις τους, έχουν, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές, δικαίωμα να διαπραγματεύονται και να συνάπτουν συλλογικές συμβάσεις στα ενδεδειγμένα επίπεδα καθώς και να προσφεύγουν, σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων, σε συλλογικές δράσεις για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους, συμπεριλαμβανομένης της απεργίας.

Άρθρο 29

Δικαίωμα πρόσβασης στις υπηρεσίες ευρέσεως εργασίας Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα πρόσβασης σε δωρεάν υπηρεσίες ευρέσεως εργασίας.

*Άρθρο 30 *

Προστασία σε περίπτωση αδικαιολόγητης απόλυσης Κάθε εργαζόμενος έχει δικαίωμα προστασίας έναντι κάθε αδικαιολόγητης απόλυσης, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.

Άρθρο 31

Δίκαιες και πρόσφορες συνθήκες εργασίας 1. Κάθε εργαζόμενος έχει δικαίωμα σε συνθήκες εργασίας οι οποίες σέβονται την υγεία, την ασφάλεια και την αξιοπρέπείά του. 2. Κάθε εργαζόμενος έχει δικαίωμα σε ένα όριο μέγιστης διάρκειας εργασίας, σε ημερήσιες και εβδομαδιαίες περιόδους ανάπαυσης καθώς και σε ετήσια περίοδο αμειβόμενων διακοπών. EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης C 83/397

Άρθρο 32

Απαγόρευση της εργασίας των παιδιών και προστασία των νέων στην εργασία

Η εργασία των παιδιών απαγορεύεται. Η ελάχιστη ηλικία για την ανάληψη εργασίας δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την ηλικία κατά την οποία λήγει η υποχρεωτική σχολική φοίτηση, υπό την επιφύλαξη ευνοϊκότερων κανόνων για τους νέους και πλην περιορισμένων παρεκκλίσεων.

Οι νέοι που εργάζονται πρέπει να απολαύουν συνθηκών εργασίας προσαρμοσμένων στην ηλικία τους και να προστατεύονται από την οικονομική εκμετάλλευση ή από οποιαδήποτε εργασία που θα μπορούσε να βλάψει την ασφάλειά τους, την υγεία τους, τη σωματική, πνευματική, ηθική ή κοινωνική ανάπτυξή τους ή να θέσει σε κίνδυνο την εκπαίδευσή τους.

Άρθρο 33

Οικογενειακή ζωή και επαγγελματική ζωή

1. Εξασφαλίζεται η νομική, οικονομική και κοινωνική προστασία της οικογένειας.

2. Κάθε πρόσωπο, προκειμένου να μπορεί να συνδυάζει την οικογενειακή με την επαγγελματική ζωή του, έχει δικαίωμα προστασίας από την απόλυση για λόγους που συνδέονται με τη μητρότητα, καθώς και δικαίωμα αμειβόμενης άδειας μητρότητας και γονικής άδειας μετά τη γέννηση ή την υιοθεσία παιδιού.

Άρθρο 34

Κοινωνική ασφάλιση και κοινωνική αρωγή

1. Η Ένωση αναγνωρίζει και σέβεται το δικαίωμα πρόσβασης στις παροχές κοινωνικής ασφάλισης και στις κοινωνικές υπηρεσίες που εξασφαλίζουν προστασία σε περιπτώσεις όπως η μητρότητα, η ασθένεια, το εργατικό ατύχημα, η εξάρτηση ή το γήρας καθώς και σε περίπτωση απώλειας της απασχόλησης, σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στο δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.

2. Κάθε πρόσωπο που διαμένει και διακινείται νομίμως εντός της Ένωσης έχει δικαίωμα στις παροχές κοινωνικής ασφάλισης και στα κοινωνικά πλεονεκτήματα, σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές. 3. Η Ένωση, προκειμένου να καταπολεμηθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός και η φτώχεια, αναγνωρίζει και σέβεται το δικαίωμα κοινωνικής αρωγής και στεγαστικής βοήθειας προς εξασφάλιση αξιοπρεπούς διαβίωσης σε όλους όσους δεν διαθέτουν επαρκείς πόρους, σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στο δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.

Άρθρο 35

Προστασία της υγείας

Κάθε πρόσωπο δικαιούται να έχει πρόσβαση στην πρόληψη σε θέματα υγείας και να απολαύει ιατρικής περίθαλψης, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές. Κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή όλων των πολιτικών και δράσεων της Ένωσης, εξασφαλίζεται υψηλό επίπεδο προστασίας της υγείας του ανθρώπου. EL C 83/398 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 30.3.2010

Άρθρο 36

Πρόσβαση στις υπηρεσίες γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος

Η Ένωση αναγνωρίζει και σέβεται την πρόσβαση στις υπηρεσίες γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος, όπως αυτό προβλέπεται στις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές, σύμφωνα με τις Συνθήκες, προκειμένου να προαχθεί η κοινωνική και εδαφική συνοχή της Ένωσης.

Άρθρο 37

Προστασία του περιβάλλοντος

Το υψηλό επίπεδο προστασίας του περιβάλλοντος και η βελτίωση της ποιότητάς του πρέπει να ενσωματώνονται στις πολιτικές της Ένωσης και να διασφαλίζονται σύμφωνα με την αρχή της αειφόρου ανάπτυξης.

Άρθρο 38

Προστασία του καταναλωτή

Οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.

ΤΙΤΛΟΣ V

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Άρθρο 39

Δικαίωμα του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στις εκλογές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

1. Κάθε πολίτης της Ένωσης έχει το δικαίωμα του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στις εκλογές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στο κράτος μέλος κατοικίας του, υπό τους ίδιους όρους με τους υπηκόους του εν λόγω κράτους. 2. Τα μέλη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου εκλέγονται με άμεση και καθολική, ελεύθερη και μυστική ψηφοφορία.

Άρθρο 40

Δικαίωμα του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στις δημοτικές και κοινοτικές εκλογές Κάθε πολίτης της Ένωσης έχει το δικαίωμα του εκλέγειν και εκλέγεσθαι στις δημοτικές και κοινοτικές εκλογές στο κράτος μέλος κατοικίας του, υπό τους ίδιους όρους με τους υπηκόους του εν λόγω κράτους.

Άρθρο 41

Δικαίωμα χρηστής διοίκησης 1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεών

του από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης.
EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης C 83/399

2. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει ιδίως:

α) το δικαίωμα κάθε προσώπου σε προηγούμενη ακρόαση πριν να ληφθεί ατομικό μέτρο εις βάρος του,

β) το δικαίωμα κάθε προσώπου να έχει πρόσβαση στον φάκελό του, τηρουμένων των νομίμων συμφερόντων της εμπιστευτικότητας και του επαγγελματικού και επιχειρηματικού απορρήτου, γ) την υποχρέωση της διοίκησης να αιτιολογεί τις αποφάσεις της.

3. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αποκατάσταση εκ μέρους της Ένωσης της ζημίας που του προξένησαν τα θεσμικά όργανα ή οι υπάλληλοί της κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, σύμφωνα με τις γενικές αρχές που είναι κοινές στα δίκαια των κρατών μελών. 4. Κάθε πρόσωπο μπορεί να απευθύνεται στα θεσμικά όργανα της Ένωσης σε μία από τις γλώσσες των Συνθηκών και πρέπει να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα.

Άρθρο 42

Δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα Κάθε πολίτης της Ένωσης καθώς και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε ένα κράτος μέλος έχει δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης, ανεξαρτήτως υποθέματος.

Άρθρο 43

Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Κάθε πολίτης της Ένωσης καθώς και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε ένα κράτος μέλος, έχει δικαίωμα να προσφεύγει στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της δράσης των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών καθηκόντων του.

Άρθρο 44

Δικαίωμα αναφοράς

Κάθε πολίτης της Ένωσης καθώς και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε ένα κράτος μέλος, έχει δικαίωμα αναφοράς προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Άρθρο 45

Ελευθερία κυκλοφορίας και διαμονής

1. Κάθε πολίτης της Ένωσης έχει δικαίωμα να κυκλοφορεί και να διαμένει ελεύθερα στο έδαφος των κρατών μελών. 2. Η ελευθερία κυκλοφορίας και διαμονής μπορεί να χορηγείται, σύμφωνα με τις Συνθήκες, στους υπηκόους των τρίτων χωρών που διαμένουν νομίμως στο έδαφος κράτους μέλους. EL C 83/400 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 30.3.2010

Άρθρο 46

Διπλωματική και προξενική προστασία

Κάθε πολίτης της Ένωσης απολαύει, στο έδαφος τρίτων χωρών στις οποίες δεν αντιπροσωπεύεται το κράτος μέλος του οποίου είναι υπήκοος, της διπλωματικής και προξενικής προστασίας κάθε κράτους μέλους, υπό τους ίδιους όρους που ισχύουν και έναντι των υπηκόων του κράτους αυτού.

ΤΙΤΛΟΣ VI

ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ

Άρθρο 47

Δικαίωμα πραγματικής προσφυγής και αμερόληπτου δικαστηρίου

Κάθε πρόσωπο του οποίου παραβιάστηκαν τα δικαιώματα και οι ελευθερίες που διασφαλίζονται από το δίκαιο της Ένωσης, έχει δικαίωμα πραγματικής προσφυγής ενώπιον δικαστηρίου, τηρουμένων των προϋποθέσεων που προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα να δικασθεί η υπόθεσή του δίκαια, δημόσια και εντός εύλογης προθεσμίας, από ανεξάρτητο και αμερόληπτο δικαστήριο, που έχει προηγουμένως συσταθεί νομίμως. Κάθε πρόσωπο έχει τη δυνατότητα να συμβουλευτεί δικηγόρο και να του αναθέτει την υπεράσπιση και εκπροσώπησή του. Σε όσους δεν διαθέτουν επαρκείς πόρους, παρέχεται δικαστική αρωγή, εφόσον η αρωγή αυτή είναι αναγκαία για να εξασφαλισθεί η αποτελεσματική πρόσβαση στη δικαιοσύνη.

Άρθρο 48

Τεκμήριο αθωότητας και δικαιώματα της υπεράσπισης

1. Κάθε κατηγορούμενος τεκμαίρεται ότι είναι αθώος μέχρι αποδείξεως της ενοχής του σύμφωνα με τον νόμο. 2. Διασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων της υπεράσπισης σε κάθε κατηγορούμενο.

Άρθρο 49

Αρχές της νομιμότητας και της αναλογικότητας αξιοποιώνων πράξεων και ποινών

1. Κανείς δεν μπορεί να καταδικασθεί για πράξη ή παράλειψη, η οποία δεν αποτελούσε, κατά τη στιγμή της τέλεσής της, αδίκημα κατά το εθνικό ή το διεθνές δίκαιο. Ούτε επιβάλλεται βαρύτερη ποινή από εκείνη η οποία ίσχυε κατά τη στιγμή της τέλεσης του αδικήματος. Εάν, μετά την τέλεση του αδικήματος, προβλεφθεί με νόμο ελαφρύτερη ποινή, επιβάλλεται αυτή η ποινή. 2. Το παρόν άρθρο δεν επηρεάζει τη δίκη και την τιμωρία ατόμου ενόχου για πράξη ή παράλειψη η οποία, κατά τη στιγμή της τέλεσής της, ήταν εγκληματική σύμφωνα με τις γενικές αρχές που αναγνωρίζονται από όλα τα έθνη. 3. Η αυστηρότητα της ποινής δεν πρέπει να είναι δυσανάλογη προς το αδίκημα. EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης C 83/401

Άρθρο 50

Δικαίωμα του προσώπου να μη δικάζεται ή να μην τιμωρείται ποινικά δύο φορές για την ίδια αξιόποινη πράξη

Κανείς δεν διώκεται ούτε τιμωρείται ποινικά για αδίκημα για το οποίο έχει ήδη αθωωθεί ή καταδικασθεί εντός της Ένωσης με οριστική απόφαση ποινικού δικαστηρίου σύμφωνα με το νόμο.

ΤΙΤΛΟΣ VII

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΧΑΡΤΗ

Άρθρο 51

Πεδίο εφαρμογής

1. Οι διατάξεις του παρόντος Χάρτη απευθύνονται στα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης, τηρουμένης της αρχής της

επικουρικότητας, καθώς και στα κράτη μέλη, μόνον όταν εφαρμόζουν το δίκαιο της Ένωσης. Κατά συνέπεια, οι ανωτέρω σέβονται τα δικαιώματα, τηρούν τις αρχές και προάγουν την εφαρμογή τους, σύμφωνα με τις αντίστοιχες αρμοδιότητές τους και εντός των ορίων των αρμοδιοτήτων της Ένωσης, όπως της απονέμονται από τις Συνθήκες. 2. Ο παρών Χάρτης δεν διευρύνει το πεδίο εφαρμογής του δικαίου της Ένωσης πέραν των αρμοδιοτήτων της Ένωσης και δεν θεσπίζει νέες αρμοδιότητες και καθήκοντα για την Ένωση, ούτε τροποποιεί τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα όπως ορίζονται στις Συνθήκες.

Άρθρο 52

Εμβέλεια και ερμηνεία των δικαιωμάτων και των αρχών

1. Κάθε περιορισμός στην άσκηση των δικαιωμάτων και ελευθεριών που αναγνωρίζονται στον παρόντα Χάρτη πρέπει να προβλέπεται από το νόμο και να σέβεται το βασικό περιεχόμενο των εν λόγω δικαιωμάτων και ελευθεριών. Τηρουμένης της αρχής της αναλογικότητας, περιορισμοί επιτρέπεται να επιβάλλονται μόνον εφόσον είναι αναγκαίοι και ανταποκρίνονται πραγματικά σε στόχους γενικού ενδιαφέροντος που αναγνωρίζει η Ένωση ή στην ανάγκη προστασίας των δικαιωμάτων και ελευθεριών των τρίτων. 2. Τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από τον παρόντα Χάρτη και τα οποία αποτελούν αντικείμενο διατάξεων των Συνθηκών ασκούνται υπό τους όρους και εντός των ορίων που καθορίζονται σε αυτές. 3. Στο βαθμό που ο παρών Χάρτης περιλαμβάνει δικαιώματα που αντιστοιχούν σε δικαιώματα τα οποία διασφαλίζονται στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών, η έννοια και η εμβέλειά τους είναι ίδιες με εκείνες που τους αποδίδει η εν λόγω Σύμβαση. Η διάταξη αυτή δεν εμποδίζει το δίκαιο της Ένωσης να παρέχει ευρύτερη προστασία. 4. Στο βαθμό που ο παρών Χάρτης αναγνωρίζει θεμελιώδη δικαιώματα όπως απορρέουν από τις κοινές συνταγματικές παραδόσεις των κρατών μελών, τα εν λόγω δικαιώματα πρέπει να ερμηνεύονται σύμφωνα με τις παραδόσεις αυτές. EL C 83/402 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 30.3.2010

5. Οι διατάξεις του παρόντος Χάρτη που περιέχουν αρχές μπορούν να εφαρμόζονται με νομοθετικές και εκτελεστικές πράξεις των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης και με πράξεις των κρατών μελών όταν εφαρμόζουν το δίκαιο της Ένωσης, κατά την άσκηση των αντίστοιχων αρμοδιοτήτων τους. Η επίκληση των διατάξεων αυτών ενώπιον δικαστηρίου είναι παραδεκτή μόνον για την ερμηνεία των εν λόγω πράξεων και τον έλεγχο της νομιμότητάς τους.

6. Οι εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές πρέπει να λαμβάνονται πλήρως υπόψη όπως καθορίζεται στον παρόντα Χάρτη.

7. Τα δικαστήρια της Ένωσης και των κρατών μελών λαμβάνουν δεόντως υπόψη τους τις επεξηγήσεις οι οποίες έχουν εκπονηθεί με σκοπό την παροχή κατευθύνσεων για την ερμηνεία του παρόντος Χάρτη.

Άρθρο 53

Επίπεδο προστασίας

Καμία διάταξη του παρόντος Χάρτη δεν πρέπει να ερμηνεύεται ως περιορίζουσα ή θίγουσα τα δικαιώματα του ανθρώπου και τις θεμελιώδεις ελευθερίες που αναγνωρίζονται στα αντίστοιχα πεδία εφαρμογής από το δίκαιο της Ένωσης, το διεθνές δίκαιο καθώς και από τις διεθνείς συμβάσεις, στις οποίες είναι μέρη η Ένωση, ή όλα τα κράτη μέλη, και ιδίως από την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών, καθώς και από τα Συντάγματα των κρατών μελών.

Άρθρο 54

Απαγόρευση της κατάχρησης δικαιώματος

Καμία από τις διατάξεις του παρόντος Χάρτη δεν πρέπει να ερμηνεύεται ως συνεπαγόμενη δικαίωμα επίδοσης σε δραστηριότητα ή εκτέλεσης πράξης που αποσκοπεί στην κατάλυση των δικαιωμάτων ή ελευθεριών που αναγνωρίζονται στον παρόντα Χάρτη ή σε περιορισμούς των δικαιωμάτων και ελευθεριών ευρύτερους από τους προβλεπόμενους σε αυτόν. Το ανωτέρω κείμενο αναπαράγει, προσαρμόζοντάς τον, τον Χάρτη κατά τη διακήρυξή του στις 7 Δεκεμβρίου 2000 και θα τον αντικαταστήσει από την ημέρα έναρξης ισχύος της Συνθήκης της Λισσαβόνας. EL 30.3.2010 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης C 83/403

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων
Δικαιωμάτων**

ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΓΙΑ ΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

10 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 1948

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Επειδή η αναγνώριση της αξιοπρέπειας, που είναι σύμφυτη σε όλα τα μέλη της ανθρώπινης οικογένειας, καθώς και των ίσων και αναπαλλοτρίωτων δικαιωμάτων τους αποτελεί το θεμέλιο της ελευθερίας, της δικαιοσύνης και της ειρήνης στον κόσμο.

Επειδή η παραγνώριση και η περιφρόνηση των δικαιωμάτων του ανθρώπου οδήγησαν σε πράξεις βαρβαρότητας, που εξεγείρουν την ανθρώπινη συνείδηση, και η προοπτική ενός κόσμου όπου οι άνθρωποι θα

είναι ελεύθεροι να μιλούν και να πιστεύουν, λυτρωμένοι από τον τρόμο και την αθλιότητα, έχει διακηρυχθεί ως η πιο υψηλή επιδίωξη του ανθρώπου.

Επειδή έχει ουσιαστική σημασία να προστατεύονται τα ανθρώπινα δικαιώματα από ένα καθεστώς δικαίου, ώστε ο άνθρωπος να μην αναγκάζεται να προσφεύγει, ως έσχατο καταφύγιο, στην εξέγερση κατά της τυραννίας και της καταπίεσης.

Επειδή έχει ουσιαστική σημασία να ενθαρρύνεται η ανάπτυξη φιλικών σχέσεων ανάμεσα στα έθνη.

Επειδή, με τον καταστατικό Χάρτη, οι λαοί των Ηνωμένων Εθνών διακήρυξαν και πάλι την πίστη τους στα θεμελιακά δικαιώματα του ανθρώπου, στην αξιοπρέπεια και την αξία της ανθρώπινης προσωπικότητας, στην ισότητα δικαιωμάτων ανδρών και γυναικών, και διακήρυξαν πως είναι αποφασισμένοι να συντελέσουν στην κοινωνική πρόοδο και να δημιουργήσουν καλύτερες συνθήκες ζωής στα πλαίσια μιας ευρύτερης ελευθερίας.

Επειδή τα κράτη μέλη ανέλαβαν την υποχρέωση να εξασφαλίσουν, σε συνεργασία με τον Οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών, τον αποτελεσματικό σεβασμό των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιακών ελευθεριών σε όλο τον κόσμο. Επειδή η ταυτότητα αντιλήψεων ως προς τα δικαιώματα και τις ελευθερίες αυτές έχει εξαιρετική σημασία για να εκπληρωθεί πέρα ως πέρα αυτή η υποχρέωση.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ

Διακηρύσσει ότι η παρούσα Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου αποτελεί το κοινό ιδανικό στο οποίο πρέπει να κατατείνουν όλοι οι λαοί και όλα τα έθνη, έτσι ώστε κάθε άτομο και κάθε όργανο της κοινωνίας, με τη Διακήρυξη αυτή διαρκώς στη σκέψη, να καταβάλλει, με τη διδασκαλία και την παιδεία, κάθε προσπάθεια για να αναπτυχθεί ο σεβασμός των δικαιωμάτων και των ελευθεριών αυτών, και να εξασφαλιστεί προοδευτικά, με εσωτερικά και διεθνή μέσα, η παγκόσμια και αποτελεσματική εφαρμογή τους, τόσο ανάμεσα στους λαούς των ίδιων των κρατών μελών όσο και ανάμεσα στους πληθυσμούς χωρών που βρίσκονται στη δικαιοδοσία τους.

ΑΡΘΡΟ 1

Όλοι οι άνθρωποι γεννιούνται ελεύθεροι και ίσοι στην αξιοπρέπεια και τα δικαιώματα. Είναι προικισμένοι με λογική και συνείδηση, και οφείλουν να συμπεριφέρονται μεταξύ τους με πνεύμα αδελφосύνης.

ΑΡΘΡΟ 2

Κάθε άνθρωπος δικαιούται να επικαλείται όλα τα δικαιώματα και όλες τις ελευθερίες που προκηρύσσει η παρούσα Διακήρυξη, χωρίς καμία απολύτως διάκριση, ειδικότερα ως προς τη φυλή, το χρώμα, το φύλο, τη γλώσσα, τις θρησκείες, τις πολιτικές ή οποιοσδήποτε άλλες πεποιθήσεις, την εθνική ή κοινωνική καταγωγή, την περιουσία, τη γέννηση ή οποιαδήποτε άλλη κατάσταση.

Δεν θα μπορεί ακόμα να γίνεται καμία διάκριση εξαιτίας του πολιτικού, νομικού ή διεθνούς καθεστώτος της χώρας από την οποία προέρχεται κανείς, είτε πρόκειται για χώρα ή εδαφική περιοχή ανεξάρτητη, υπό κηδεμονία ή υπεξούσια, ή που βρίσκεται υπό οποιονδήποτε άλλον περιορισμό κυριαρχίας.

ΑΡΘΡΟ 3

Κάθε άτομο έχει δικαίωμα στη ζωή, την ελευθερία και την προσωπική του ασφάλεια.

ΑΡΘΡΟ 4

Κανείς δεν επιτρέπεται να ζει υπό καθεστώς δουλείας, ολικής ή μερικής. Η δουλεία και το δουλεμπόριο υπό οποιαδήποτε μορφή απαγορεύονται.

ΑΡΘΡΟ 5

Κανείς δεν επιτρέπεται να υποβάλλεται σε βασανιστήρια ούτε σε ποινή ή μεταχείριση σκληρή, απάνθρωπη ή ταπεινωτική.

ΑΡΘΡΟ 6

Καθένας, όπου και αν βρίσκεται, έχει δικαίωμα στην αναγνώριση της νομικής του προσωπικότητας.

ΑΡΘΡΟ 7

Όλοι είναι ίσοι απέναντι στον νόμο και έχουν δικαίωμα σε ίση προστασία του νόμου, χωρίς καμία απολύτως διάκριση. Όλοι έχουν δικαίωμα σε ίση προστασία από κάθε διάκριση που θα παραβίαζε την παρούσα Διακήρυξη και από κάθε πρόκληση για μια τέτοια δυσμενή διάκριση.

ΑΡΘΡΟ 8

Καθένας έχει δικαίωμα να ασκεί αποτελεσματικά ένδικα μέσα στα αρμόδια εθνικά δικαστήρια κατά των πράξεων που παραβιάζουν τα θεμελιακά δικαιώματα τα οποία του αναγνωρίζουν το Σύνταγμα και ο νόμος.

ΑΡΘΡΟ 9

Κανείς δεν μπορεί να συλλαμβάνεται, να κρατείται ή να εξορίζεται αυθαίρετα.

ΑΡΘΡΟ 10

Καθένας έχει δικαίωμα, με πλήρη ισότητα, να εκδικάζεται η υπόθεσή του δίκαια και δημόσια, από δικαστήριο ανεξάρτητο και αμερόληπτο, που θα αποφασίσει είτε για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του είτε, σε περίπτωση ποινικής διαδικασίας, για το βάσιμο της κατηγορίας που στρέφεται εναντίον του.

ΑΡΘΡΟ 11

1. Κάθε κατηγορούμενος για ποινικό αδίκημα πρέπει να θεωρείται αθώος, ωσότου διαπιστωθεί η ενοχή του σύμφωνα με τον νόμο, σε ποινική δίκη, κατά την οποία θα του έχουν εξασφαλιστεί όλες οι απαραίτητες για την υπεράσπισή του εγγυήσεις.

2. Κανείς δεν θα καταδικάζεται για πράξεις ή παραλείψεις που, κατά τον χρόνο που τελέστηκαν, δεν συνιστούσαν αξιόποιο αδίκημα κατά το εσωτερικό ή το διεθνές δίκαιο. Επίσης, δεν επιβάλλεται ποινή βαρύτερη από εκείνη που ίσχυε κατά τον χρόνο που τελέστηκε η αξιόποινη πράξη.

ΑΡΘΡΟ 12

Κανείς δεν επιτρέπεται να υποστεί αυθαίρετες επεμβάσεις στην ιδιωτική του ζωή, την οικογένεια, την κατοικία ή την αλληλογραφία του, ούτε προσβολές της τιμής και της υπόληψης του. Καθένας έχει το δικαίωμα να

τον προστατεύουν οι νόμοι από επεμβάσεις και προσβολές αυτού του είδους.

ΑΡΘΡΟ 13

1. Καθένας έχει το δικαίωμα να κυκλοφορεί ελεύθερα και να εκλέγει τον τόπο της διαμονής του στο εσωτερικό ενός κράτους.

2. Καθένας έχει το δικαίωμα να εγκαταλείπει οποιαδήποτε χώρα, ακόμα και τη δική του, και να επιστρέφει σε αυτήν.

ΑΡΘΡΟ 14

1. Κάθε άτομο που καταδιώκεται έχει το δικαίωμα να ζητά άσυλο και του παρέχεται άσυλο σε άλλες χώρες.

2. Το δικαίωμα αυτό δεν μπορεί κανείς να το επικαλεστεί, σε περίπτωση δίωξης για πραγματικό αδίκημα του κοινού ποινικού δικαίου ή για ενέργειες αντίθετες προς τους σκοπούς και τις αρχές του ΟΗΕ.

ΑΡΘΡΟ 15

1. Καθένας έχει το δικαίωμα μιας ιθαγένειας.

2. Κανείς δεν μπορεί να στερηθεί αυθαίρετα την ιθαγένειά του ούτε το δικαίωμα να αλλάξει ιθαγένεια.

ΑΡΘΡΟ 16

1. Από τη στιγμή που θα φθάσουν σε ηλικία γάμου, ο άνδρας και η γυναίκα, χωρίς κανένα περιορισμό εξαιτίας της φυλής, της εθνικότητας ή της θρησκείας, έχουν το δικαίωμα να παντρεύονται και να ιδρύουν οικογένεια. Και οι δύο έχουν ίσα δικαιώματα ως προς τον γάμο, κατά τη διάρκεια του γάμου και κατά τη διάλυσή του.

2. Γάμος δεν μπορεί να συναφθεί παρά μόνο με ελεύθερη και πλήρη συναίνεση των μελλονύμφων.

3. Η οικογένεια είναι το φυσικό και το βασικό στοιχείο της κοινωνίας και έχει το δικαίωμα προστασίας από την κοινωνία και το κράτος.

ΑΡΘΡΟ 17

1. Κάθε άτομο, μόνο του ή με άλλους μαζί, έχει το δικαίωμα της ιδιοκτησίας.

2. Κανείς δεν μπορεί να στερηθεί αυθαίρετα την ιδιοκτησία του.

ΑΡΘΡΟ 18

Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα της ελευθερίας της σκέψης, της συνείδησης και της θρησκείας. Στο δικαίωμα αυτό περιλαμβάνεται η ελευθερία για την αλλαγή της θρησκείας ή πεποιθήσεων, όπως και η ελευθερία να εκδηλώνει κανείς τη θρησκεία του ή τις θρησκευτικές του πεποιθήσεις, μόνος ή μαζί με άλλους, δημόσια ή ιδιωτικά, με τη διδασκαλία, την άσκηση, τη λατρεία και με την τέλεση θρησκευτικών τελετών.

ΑΡΘΡΟ 19

Καθένας έχει το δικαίωμα της ελευθερίας της γνώμης και της έκφρασης, που σημαίνει το δικαίωμα να μην υφίσταται δυσμενείς συνέπειες για τις γνώμες του, και το δικαίωμα να αναζητεί, να παίρνει και να διαδίδει πληροφορίες και ιδέες, με οποιοδήποτε μέσο έκφρασης, και από όλο τον κόσμο.

ΑΡΘΡΟ 20

1. Καθένας έχει το δικαίωμα να συνέρχεται και να συνεταιρίζεται ελεύθερα και για ειρηνικούς σκοπούς.
2. Κανείς δεν μπορεί να υποχρεωθεί να συμμετέχει σε ορισμένο σωματείο.

ΑΡΘΡΟ 21

1. Καθένας έχει το δικαίωμα να συμμετέχει στη διακυβέρνηση της χώρας του, άμεσα ή έμμεσα, με αντιπροσώπους ελεύθερα εκλεγμένους.
2. Καθένας έχει το δικαίωμα να γίνεται δεκτός, υπό ίσους όρους, στις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας του.
3. Η λαϊκή θέληση είναι το θεμέλιο της κρατικής εξουσίας. Η θέληση αυτή πρέπει να εκφράζεται με τίμιες εκλογές, οι οποίες πρέπει να διεξάγονται περιοδικά, με καθολική, ίση και μυστική ψηφοφορία, ή με αντίστοιχη διαδικασία που να εξασφαλίζει την ελευθερία της εκλογής.

ΑΡΘΡΟ 22

Κάθε άτομο, ως μέλος του κοινωνικού συνόλου, έχει δικαίωμα κοινωνικής προστασίας. Η κοινωνία, με την εθνική πρωτοβουλία και τη διεθνή συνεργασία, ανάλογα πάντα με την οργάνωση και τις οικονομικές δυνατότητες κάθε κράτους, έχει χρέος να του εξασφαλίσει την ικανοποίηση των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δικαιωμάτων που είναι απαραίτητα για την αξιοπρέπεια και την ελεύθερη ανάπτυξη της προσωπικότητάς του.

ΑΡΘΡΟ 23

1. Καθένας έχει το δικαίωμα να εργάζεται και να επιλέγει ελεύθερα το επάγγελμά του, να έχει δίκαιες και ικανοποιητικές συνθήκες δουλειάς και να προστατεύεται από την ανεργία.

2. Όλοι, χωρίς καμία διάκριση, έχουν το δικαίωμα ίσης αμοιβής για ίση εργασία.

3. Κάθε εργαζόμενος έχει δικαίωμα δίκαιης και ικανοποιητικής αμοιβής, που να εξασφαλίζει σε αυτόν και την οικογένειά του συνθήκες ζωής άξιες στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Η αμοιβή της εργασίας, αν υπάρχει, πρέπει να συμπληρώνεται με άλλα μέσα κοινωνικής προστασίας.

4. Καθένας έχει το δικαίωμα να ιδρύει μαζί με άλλους συνδικάτα και να συμμετέχει σε συνδικάτα για την προάσπιση των συμφερόντων του.

ΑΡΘΡΟ 24

Καθένας έχει το δικαίωμα στην ανάπαυση, σε ελεύθερο χρόνο, και ιδιαίτερα, σε λογικό περιορισμό του χρόνου εργασίας και σε περιοδικές άδειες με πλήρεις αποδοχές.

ΑΡΘΡΟ 25

1. Καθένας έχει δικαίωμα σε ένα βιοτικό επίπεδο ικανό να εξασφαλίσει στον ίδιο και στην οικογένειά του υγεία και ευημερία, και ειδικότερα τροφή, ρουχισμό, κατοικία, ιατρική περίθαλψη όπως και τις απαραίτητες

κοινωνικές υπηρεσίες. Έχει ακόμα δικαίωμα σε ασφάλιση για την ανεργία, την αρρώστια, την αναπηρία, τη χηρεία, τη γεροντική ηλικία, όπως και για όλες τις άλλες περιπτώσεις που στερείται τα μέσα της συντήρησής του, εξαιτίας περιστάσεων ανεξαρτήτων της θέλησής του.

2. Η μητρότητα και η παιδική ηλικία έχουν δικαίωμα ειδικής μέριμνας και περίθαλψης. Όλα τα παιδιά, ανεξάρτητα αν είναι νόμιμα ή εξώγαμα, απολαμβάνουν την ίδια κοινωνική προστασία.

ΑΡΘΡΟ 26

1. Η πρόσβαση στην ανώτατη παιδεία πρέπει να είναι ανοικτή σε όλους, υπό ίσους όρους, ανάλογα με τις ικανότητες τους.

2. Η εκπαίδευση πρέπει να αποβλέπει στην πλήρη ανάπτυξη της ανθρώπινης προσωπικότητας και στην ενίσχυση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των θεμελιακών ελευθεριών. Πρέπει να προάγει την κατανόηση, την ανεκτικότητα και τη φιλία ανάμεσα σε όλα τα έθνη και σε όλες τις φυλές και τις θρησκευτικές ομάδες, και να ευνοεί την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων των Ηνωμένων Εθνών για τη διατήρηση της ειρήνης.

3. Οι γονείς έχουν, κατά προτεραιότητα, το δικαίωμα να επιλέγουν το είδος της παιδείας που θα δοθεί στα παιδιά τους.

Καθένας έχει δικαίωμα στην εκπαίδευση. Η εκπαίδευση πρέπει να παρέχεται δωρεάν, τουλάχιστον στη στοιχειώδη και βασική βαθμίδα της. Η στοιχειώδης εκπαίδευση είναι υποχρεωτική. Η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση πρέπει να

ΑΡΘΡΟ 27

1. Καθένας έχει το δικαίωμα να συμμετέχει ελεύθερα στην πνευματική ζωή της κοινότητας, να χαίρεται τις καλές τέχνες και να μετέχει στην επιστημονική πρόοδο και στα αγαθά της.

2. Καθένας έχει το δικαίωμα να προστατεύονται τα ηθικά και υλικά συμφέροντά του που απορρέουν από κάθε είδους επιστημονική, λογοτεχνική ή καλλιτεχνική παραγωγή του.

ΑΡΘΡΟ 28

Καθένας έχει το δικαίωμα να επικρατεί μια κοινωνική και διεθνής τάξη, μέσα στην οποία τα δικαιώματα και οι ελευθερίες που προκηρύσσει η παρούσα Διακήρυξη να μπορούν να πραγματώνονται σε όλη τους την έκταση.

ΑΡΘΡΟ 29

1. Το άτομο έχει καθήκοντα απέναντι στην κοινότητα, μέσα στα πλαίσια της οποίας και μόνο είναι δυνατή η ελεύθερη και ολοκληρωμένη ανάπτυξη της προσωπικότητάς του.

2. Στην άσκηση των δικαιωμάτων του και στην απόλαυση των ελευθεριών του κανείς δεν υπόκειται παρά μόνο στους περιορισμούς που ορίζονται από τους νόμους, με αποκλειστικό σκοπό να εξασφαλίζεται η αναγνώριση και ο σεβασμός των δικαιωμάτων και των ελευθεριών των άλλων, και να ικανοποιούνται οι δίκαιες απαιτήσεις της ηθικής, της δημόσιας τάξης και του γενικού καλού, σε μια δημοκρατική κοινωνία.

3. Τα δικαιώματα αυτά και οι ελευθερίες δεν μπορούν, σε καμία περίπτωση, να ασκούνται αντίθετα προς τους σκοπούς και τις αρχές των Ηνωμένων Εθνών.

ΑΡΘΡΟ 30

Καμιά διάταξη της παρούσας Διακήρυξης δεν μπορεί να ερμηνευθεί ότι παρέχει σε ένα κράτος, σε μια ομάδα ή σε ένα άτομο οποιοδήποτε δικαίωμα να επιδίδεται σε ενέργειες ή να εκτελεί πράξεις που αποβλέπουν στην άρνηση των δικαιωμάτων και των ελευθεριών που εξαγγέλλονται σε αυτήν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ: Κώδικας Δεοντολογίας

Code of Ethics

of the National Association of Social Workers

1. SOCIAL WORKERS' ETHICAL RESPONSIBILITIES TO CLIENTS

1.01 Commitment to Clients

Social workers' primary responsibility is to promote the well-being of clients. In general, clients' interests are primary. However, social workers' responsibility to the larger society or specific legal obligations may on limited occasions supersede the loyalty owed clients, and clients should be

so advised. (Examples include when a social worker is required by law to report that a client has abused a child or has threatened to harm self or others.)

1.02 Self-Determination

Social workers respect and promote the right of clients to self-determination and assist clients in their efforts to identify and clarify their goals. Social workers may limit clients' right to self-determination when, in the social workers' professional judgment, clients' actions or potential actions pose a serious, foreseeable, and imminent risk to themselves or others.

1.03 Informed Consent

(a) Social workers should provide services to clients only in the context of a professional relationship based, when appropriate, on valid informed consent. Social workers should use clear and understandable language to inform clients of the purpose of the services, risks related to the services, limits to services because of the requirements of a third-party payer, relevant costs, reasonable alternatives, clients' right to refuse or withdraw consent, and the time frame covered by the consent. Social workers should provide clients with an opportunity to ask questions.

(b) In instances when clients are not literate or have difficulty understanding the primary language used in the practice setting, social workers should take steps to ensure clients' comprehension. This may include providing clients with a detailed verbal explanation or arranging for a qualified interpreter or translator whenever possible.

(c) In instances when clients lack the capacity to provide informed consent, social workers should protect clients' interests by seeking permission from an appropriate third party, informing clients consistent with the clients' level of understanding. In such instances social workers should seek to ensure that the third party acts in a manner consistent with clients'

wishes and interests. Social workers should take reasonable steps to enhance such clients' ability to give informed consent.

(d) In instances when clients are receiving services involuntarily, social workers should provide information about the nature and extent of services and about the extent of clients' right to refuse service.

(e) Social workers who provide services via electronic media (such as computer, telephone, radio, and television) should inform recipients of the limitations and risks associated with such services.

(f) Social workers should obtain clients' informed consent before audiotaping or videotaping clients or permitting observation of services to clients by a third party.

1.04 Competence

(a) Social workers should provide services and represent themselves as competent only within the boundaries of their education, training, license, certification, consultation received, supervised experience, or other relevant professional experience.

(b) Social workers should provide services in substantive areas or use intervention techniques or approaches that are new to them only after engaging in appropriate study, training, consultation, and supervision from people who are competent in those interventions or techniques.

(c) When generally recognized standards do not exist with respect to an emerging area of practice, social workers should exercise careful judgment and take responsible steps (including appropriate education, research, training, consultation, and supervision) to ensure the competence of their work and to protect clients from harm.

1.05 Cultural Competence and Social Diversity

(a) Social workers should understand culture and its function in human behavior and society, recognizing the strengths that exist in all cultures.

(b) Social workers should have a knowledge base of their clients' cultures and be able to demonstrate competence in the provision of services that are sensitive to clients' cultures and to differences among people and cultural groups.

(c) Social workers should obtain education about and seek to understand the nature of social diversity and oppression with respect to race, ethnicity, national origin, color, sex, sexual orientation, gender identity or expression, age, marital status, political belief, religion, immigration status, and mental or physical disability.

1.06 Conflicts of Interest

(a) Social workers should be alert to and avoid conflicts of interest that interfere with the exercise of professional discretion and impartial judgment. Social workers should inform clients when a real or potential conflict of interest arises and take reasonable steps to resolve the issue in a manner that makes the clients' interests primary and protects clients' interests to the greatest extent possible. In some cases, protecting clients' interests may require termination of the professional relationship with proper referral of the client.

(b) Social workers should not take unfair advantage of any professional relationship or exploit others to further their personal, religious, political, or business interests.

(c) Social workers should not engage in dual or multiple relationships with clients or former clients in which there is a risk of exploitation or potential harm to the client. In instances when dual or multiple relationships are unavoidable, social workers should take steps to protect clients and are responsible for setting clear, appropriate, and culturally sensitive boundaries. (Dual or multiple relationships occur when social workers relate to clients in more than one relationship, whether professional, social, or business. Dual or multiple relationships can occur simultaneously or consecutively.)

(d) When social workers provide services to two or more people who have a relationship with each other (for example, couples, family members), social workers should clarify with all parties which individuals will be considered clients and the nature of social workers' professional obligations to the various individuals who are receiving services. Social workers who anticipate a conflict of interest among the individuals receiving services or who anticipate having to perform in potentially conflicting roles (for example, when a social worker is asked to testify in a child custody dispute or divorce proceedings involving clients) should clarify their role with the parties involved and take appropriate action to minimize any conflict of interest.

1.07 Privacy and Confidentiality

(a) Social workers should respect clients' right to privacy. Social workers should not solicit private information from clients unless it is essential to providing services or conducting social work evaluation or research. Once private information is shared, standards of confidentiality apply.

(b) Social workers may disclose confidential information when appropriate with valid consent from a client or a person legally authorized to consent on behalf of a client.

(c) Social workers should protect the confidentiality of all information obtained in the course of professional service, except for compelling professional reasons. The general expectation that social workers will keep information confidential does not apply when disclosure is necessary to prevent serious, foreseeable, and imminent harm to a client or other identifiable person. In all instances, social workers should disclose the least amount of confidential information necessary to achieve the desired purpose; only information that is directly relevant to the purpose for which the disclosure is made should be revealed.

(d) Social workers should inform clients, to the extent possible, about the disclosure of confidential information and the potential consequences, when feasible before the disclosure is made. This applies whether social workers

disclose confidential information on the basis of a legal requirement or client consent.

(e) Social workers should discuss with clients and other interested parties the nature of confidentiality and limitations of clients' right to confidentiality. Social workers should review with clients circumstances where confidential information may be requested and where disclosure of confidential information may be legally required. This discussion should occur as soon as possible in the social worker-client relationship and as needed throughout the course of the relationship.

(f) When social workers provide counseling services to families, couples, or groups, social workers should seek agreement among the parties involved concerning each individual's right to confidentiality and obligation to preserve the confidentiality of information shared by others. Social workers should inform participants in family, couples, or group counseling that social workers cannot guarantee that all participants will honor such agreements.

(g) Social workers should inform clients involved in family, couples, marital, or group counseling of the social worker's, employer's, and agency's policy concerning the social worker's disclosure of confidential information among the parties involved in the counseling.

(h) Social workers should not disclose confidential information to third-party payers unless clients have authorized such disclosure.

(i) Social workers should not discuss confidential information in any setting unless privacy can be ensured. Social workers should not discuss confidential information in public or semipublic areas such as hallways, waiting rooms, elevators, and restaurants.

(j) Social workers should protect the confidentiality of clients during legal proceedings to the extent permitted by law. When a court of law or other legally authorized body orders social workers to disclose confidential or privileged information without a client's consent and such disclosure

could cause harm to the client, social workers should request that the court withdraw the order or limit the order as narrowly as possible or maintain the records under seal, unavailable for public inspection.

(k) Social workers should protect the confidentiality of clients when responding to requests from members of the media.

(l) Social workers should protect the confidentiality of clients' written and electronic records and other sensitive information. Social workers should take reasonable steps to ensure that clients' records are stored in a secure location and that clients' records are not available to others who are not authorized to have access.

(m) Social workers should take precautions to ensure and maintain the confidentiality of information transmitted to other parties through the use of computers, electronic mail, facsimile machines, telephones and telephone answering machines, and other electronic or computer technology. Disclosure of identifying information should be avoided whenever possible.

(n) Social workers should transfer or dispose of clients' records in a manner that protects clients' confidentiality and is consistent with state statutes governing records and social work licensure.

(o) Social workers should take reasonable precautions to protect client confidentiality in the event of the social worker's termination of practice, incapacitation, or death.

(p) Social workers should not disclose identifying information when discussing clients for teaching or training purposes unless the client has consented to disclosure of confidential information.

(q) Social workers should not disclose identifying information when discussing clients with consultants unless the client has consented to disclosure of confidential information or there is a compelling need for such disclosure.

(r) Social workers should protect the confidentiality of deceased clients consistent with the preceding standards.

1.08 Access to Records

(a) Social workers should provide clients with reasonable access to records concerning the clients. Social workers who are concerned that clients' access to their records could cause serious misunderstanding or harm to the client should provide assistance in interpreting the records and consultation with the client regarding the records. Social workers should limit clients' access to their records, or portions of their records, only in exceptional circumstances when there is compelling evidence that such access would cause serious harm to the client. Both clients' requests and the rationale for withholding some or all of the record should be documented in clients' files.

(b) When providing clients with access to their records, social workers should take steps to protect the confidentiality of other individuals identified or discussed in such records.

1.09 Sexual Relationships

(a) Social workers should under no circumstances engage in sexual activities or sexual contact with current clients, whether such contact is consensual or forced.

(b) Social workers should not engage in sexual activities or sexual contact with clients' relatives or other individuals with whom clients maintain a close personal relationship when there is a risk of exploitation or potential harm to the client. Sexual activity or sexual contact with clients' relatives or other individuals with whom clients maintain a personal relationship has the potential to be harmful to the client and may make it difficult for the social worker and client to maintain appropriate professional boundaries. Social workers—not their clients, their clients' relatives, or other individuals with whom the client maintains a personal relationship—

assume the full burden for setting clear, appropriate, and culturally sensitive boundaries.

(c) Social workers should not engage in sexual activities or sexual contact with former clients because of the potential for harm to the client. If social workers engage in conduct contrary to this prohibition or claim that an exception to this prohibition is warranted because of extraordinary circumstances, it is social workers—not their clients—who assume the full burden of demonstrating that the former client has not been exploited, coerced, or manipulated, intentionally or unintentionally.

(d) Social workers should not provide clinical services to individuals with whom they have had a prior sexual relationship. Providing clinical services to a former sexual partner has the potential to be harmful to the individual and is likely to make it difficult for the social worker and individual to maintain appropriate professional boundaries.

1.10 Physical Contact

Social workers should not engage in physical contact with clients when there is a possibility of psychological harm to the client as a result of the contact (such as cradling or caressing clients). Social workers who engage in appropriate physical contact with clients are responsible for setting clear, appropriate, and culturally sensitive boundaries that govern such physical contact.

1.11 Sexual Harassment

Social workers should not sexually harass clients. Sexual harassment includes sexual advances, sexual solicitation, requests for sexual favors, and other verbal or physical conduct of a sexual nature.

1.12 Derogatory Language

Social workers should not use derogatory language in their written or verbal communications to or about clients. Social workers should use accurate and respectful language in all communications to and about clients.

1.13 Payment for Services

(a) When setting fees, social workers should ensure that the fees are fair, reasonable, and commensurate with the services performed. Consideration should be given to clients' ability to pay.

(b) Social workers should avoid accepting goods or services from clients as payment for professional services. Bartering arrangements, particularly involving services, create the potential for conflicts of interest, exploitation, and inappropriate boundaries in social workers' relationships with clients. Social workers should explore and may participate in bartering only in very limited circumstances when it can be demonstrated that such arrangements are an accepted practice among professionals in the local community, considered to be essential for the provision of services, negotiated without coercion, and entered into at the client's initiative and with the client's informed consent. Social workers who accept goods or services from clients as payment for professional services assume the full burden of demonstrating that this arrangement will not be detrimental to the client or the professional relationship.

(c) Social workers should not solicit a private fee or other remuneration for providing services to clients who are entitled to such available services through the social workers' employer or agency.

1.14 Clients Who Lack Decision-Making Capacity

When social workers act on behalf of clients who lack the capacity to make informed decisions, social workers should take reasonable steps to safeguard the interests and rights of those clients.

1.15 Interruption of Services

Social workers should make reasonable efforts to ensure continuity of services in the event that services are interrupted by factors such as unavailability, relocation, illness, disability, or death.

1.16 Termination of Services

(a) Social workers should terminate services to clients and professional relationships with them when such services and relationships are no longer required or no serve the client's needs or interests.

(b) Social workers should take reasonable steps to avoid abandoning clients who are still in need of services. Social workers should withdraw services precipitously only under unusual circumstances, giving careful consideration to all factors in the situation and taking care to minimize possible adverse effects. Social workers should assist in making appropriate arrangements for continuation of services when necessary.

(c) Social workers in fee-for-service settings may terminate services to clients who are not paying an overdue balance if the financial contractual arrangements have been made clear to the client, if the client does not pose an imminent danger to self or others, and if the clinical and other consequences of the current nonpayment have been addressed and discussed with the client.

(d) Social workers should not terminate services to pursue a social, financial, or sexual relationship with a client.

(e) Social workers who anticipate the termination or interruption of services to clients should notify clients promptly and seek the transfer, referral, or continuation of services in relation to the clients' needs and preferences.

(f) Social workers who are leaving an employment setting should inform clients of appropriate options for the continuation of services and of the benefits and risks of the options.

2. SOCIAL WORKERS' ETHICAL RESPONSIBILITIES TO COLLEAGUES

2.01 Respect

(a) Social workers should treat colleagues with respect and should represent accurately and fairly the qualifications, views, and obligations of colleagues.

(b) Social workers should avoid unwarranted negative criticism of colleagues in communications with clients or with other professionals. Unwarranted negative criticism may include demeaning comments that refer to colleagues' level of competence or to individuals' attributes such as race, ethnicity, national origin, color, sex, sexual orientation, gender identity or expression, age, marital status, political belief, religion, immigration status, and mental or physical disability.

(c) Social workers should cooperate with social work colleagues and with colleagues of other professions when such cooperation serves the well-being of clients.

2.02 Confidentiality

Social workers should respect confidential information shared by colleagues in the course of their professional relationships and transactions. Social workers should ensure that such colleagues understand social workers' obligation to respect confidentiality and any exceptions related to it.

2.03 Interdisciplinary Collaboration

(a) Social workers who are members of an interdisciplinary team should participate in and contribute to decisions that affect the well-being of clients by drawing on the perspectives, values, and experiences of the social work profession. Professional and ethical obligations of the interdisciplinary team as a whole and of its individual members should be clearly established.

(b) Social workers for whom a team decision raises ethical concerns should attempt to resolve the disagreement through appropriate channels. If the disagreement cannot be resolved, social workers should pursue other avenues to address their concerns consistent with client well-being.

2.04 Disputes Involving Colleagues

(a) Social workers should not take advantage of a dispute between a colleague and an employer to obtain a position or otherwise advance the social workers' own interests.

(b) Social workers should not exploit clients in disputes with colleagues or engage clients in any inappropriate discussion of conflicts between social workers and their colleagues.

2.05 Consultation

(a) Social workers should seek the advice and counsel of colleagues whenever such consultation is in the best interests of clients.

(b) Social workers should keep themselves informed about colleagues' areas of expertise and competencies. Social workers should seek consultation only from colleagues who have demonstrated knowledge, expertise, and competence related to the subject of the consultation.

(c) When consulting with colleagues about clients, social workers should disclose the least amount of information necessary to achieve the purposes of the consultation.

2.06 Referral for Services

(a) Social workers should refer clients to other professionals when the other professionals' specialized knowledge or expertise is needed to serve clients fully or when social workers believe that they are not being effective or making reasonable progress with clients and that additional service is required.

(b) Social workers who refer clients to other professionals should take appropriate steps to facilitate an orderly transfer of responsibility. Social workers who refer clients to other professionals should disclose, with clients' consent, all pertinent information to the new service providers.

(c) Social workers are prohibited from giving or receiving payment for a referral when no professional service is provided by the referring social worker.

2.07 Sexual Relationships

(a) Social workers who function as supervisors or educators should not engage in sexual activities or contact with supervisees, students, trainees, or other colleagues over whom they exercise professional authority.

(b) Social workers should avoid engaging in sexual relationships with colleagues when there is potential for a conflict of interest. Social workers who become involved in, or anticipate becoming involved in, a sexual relationship with a colleague have a duty to transfer professional responsibilities, when necessary, to avoid a conflict of interest.

2.08 Sexual Harassment

Social workers should not sexually harass supervisees, students, trainees, or colleagues. Sexual harassment includes sexual advances, sexual solicitation, requests for sexual favors, and other verbal or physical conduct of a sexual nature.

2.09 Impairment of Colleagues

(a) Social workers who have direct knowledge of a social work colleague's impairment that is due to personal problems, psychosocial distress, substance abuse, or mental health difficulties and that interferes with practice effectiveness should consult with that colleague when feasible and assist the colleague in taking remedial action.

(b) Social workers who believe that a social work colleague's impairment interferes with practice effectiveness and that the colleague has not taken adequate steps to address the impairment should take action through appropriate channels established by employers, agencies, NASW, licensing and regulatory bodies, and other professional organizations.

2.10 Incompetence of Colleagues

(a) Social workers who have direct knowledge of a social work colleague's incompetence should consult with that colleague when feasible and assist the colleague in taking remedial action.

(b) Social workers who believe that a social work colleague is incompetent and has not taken adequate steps to address the incompetence should take action through appropriate channels established by employers, agencies, NASW, licensing and regulatory bodies, and other professional organizations.

2.11 Unethical Conduct of Colleagues

(a) Social workers should take adequate measures to discourage, prevent, expose, and correct the unethical conduct of colleagues.

(b) Social workers should be knowledgeable about established policies and procedures for handling concerns about colleagues' unethical behavior. Social workers should be familiar with national, state, and local procedures for handling ethics complaints. These include policies and procedures created by NASW, licensing and regulatory bodies, employers, agencies, and other professional organizations.

(c) Social workers who believe that a colleague has acted unethically should seek resolution by discussing their concerns with the colleague when feasible and when such discussion is likely to be productive.

(d) When necessary, social workers who believe that a colleague has acted unethically should take action through appropriate formal channels (such as contacting a state licensing board or regulatory body, an NASW committee on inquiry, or other professional ethics committees).

(e) Social workers should defend and assist colleagues who are unjustly charged with unethical conduct.

3. SOCIAL WORKERS' ETHICAL RESPONSIBILITIES IN PRACTICE SETTINGS

3.01 Supervision and Consultation

(a) Social workers who provide supervision or consultation should have the necessary knowledge and skill to supervise or consult appropriately and should do so only within their areas of knowledge and competence.

(b) Social workers who provide supervision or consultation are responsible for setting clear, appropriate, and culturally sensitive boundaries.

(c) Social workers should not engage in any dual or multiple relationships with supervisees in which there is a risk of exploitation of or potential harm to the supervisee.

(d) Social workers who provide supervision should evaluate supervisees' performance in a manner that is fair and respectful.

3.02 Education and Training

(a) Social workers who function as educators, field instructors for students, or trainers should provide instruction only within their areas of knowledge and competence and should provide instruction based on the most current information and knowledge available in the profession.

(b) Social workers who function as educators or field instructors for students should evaluate students' performance in a manner that is fair and respectful.

(c) Social workers who function as educators or field instructors for students should take reasonable steps to ensure that clients are routinely informed when services are being provided by students.

(d) Social workers who function as educators or field instructors for students should not engage in any dual or multiple relationships with

students in which there is a risk of exploitation or potential harm to the student. Social work educators and field instructors are responsible for setting clear, appropriate, and culturally sensitive boundaries.

3.03 Performance Evaluation

Social workers who have responsibility for evaluating the performance of others should fulfill such responsibility in a fair and considerate manner and on the basis of clearly stated criteria.

3.04 Client Records

(a) Social workers should take reasonable steps to ensure that documentation in records is accurate and reflects the services provided.

(b) Social workers should include sufficient and timely documentation in records to facilitate the delivery of services and to ensure continuity of services provided to clients in the future.

(c) Social workers' documentation should protect clients' privacy to the extent that is possible and appropriate and should include only information that is directly relevant to the delivery of services.

(d) Social workers should store records following the termination of services to ensure reasonable future access. Records should be maintained for the number of years required by state statutes or relevant contracts.

3.05 Billing

Social workers should establish and maintain billing practices that accurately reflect the nature and extent of services provided and that identify who provided the service in the practice setting.

3.06 Client Transfer

(a) When an individual who is receiving services from another agency or colleague contacts a social worker for services, the social worker should carefully consider the client's needs before agreeing to provide services. To

minimize possible confusion and conflict, social workers should discuss with potential clients the nature of the clients' current relationship with other service providers and the implications, including possible benefits or risks, of entering into a relationship with a new service provider.

(b) If a new client has been served by another agency or colleague, social workers should discuss with the client whether consultation with the previous service provider is in the client's best interest.

3.07 Administration

(a) Social work administrators should advocate within and outside their agencies for adequate resources to meet clients' needs.

(b) Social workers should advocate for resource allocation procedures that are open and fair. When not all clients' needs can be met, an allocation procedure should be developed that is nondiscriminatory and based on appropriate and consistently applied principles.

(c) Social workers who are administrators should take reasonable steps to ensure that adequate agency or organizational resources are available to provide appropriate staff supervision.

(d) Social work administrators should take reasonable steps to ensure that the working environment for which they are responsible is consistent with and encourages compliance with the *NASW Code of Ethics*. Social work administrators should take reasonable steps to eliminate any conditions in their organizations that violate, interfere with, or discourage compliance with the *Code*.

3.08 Continuing Education and Staff Development

Social work administrators and supervisors should take reasonable steps to provide or arrange for continuing education and staff development for all staff for whom they are responsible. Continuing education and staff development should address current knowledge and emerging developments related to social work practice and ethics.

3.09 Commitments to Employers

(a) Social workers generally should adhere to commitments made to employers and employing organizations.

(b) Social workers should work to improve employing agencies' policies and procedures and the efficiency and effectiveness of their services.

(c) Social workers should take reasonable steps to ensure that employers are aware of social workers' ethical obligations as set forth in the *NASW Code of Ethics* and of the implications of those obligations for social work practice.

(d) Social workers should not allow an employing organization's policies, procedures, regulations, or administrative orders to interfere with their ethical practice of social work. Social workers should take reasonable steps to ensure that their employing organizations' practices are consistent with the *NASW Code of Ethics*.

(e) Social workers should act to prevent and eliminate discrimination in the employing organization's work assignments and in its employment policies and practices.

(f) Social workers should accept employment or arrange student field placements only in organizations that exercise fair personnel practices.

(g) Social workers should be diligent stewards of the resources of their employing organizations, wisely conserving funds where appropriate and never misappropriating funds or using them for unintended purposes.

3.10 Labor-Management Disputes

(a) Social workers may engage in organized action, including the formation of and participation in labor unions, to improve services to clients and working conditions.

(b) The actions of social workers who are involved in labor-management disputes, job actions, or labor strikes should be guided by the profession's values, ethical principles, and ethical standards. Reasonable differences of opinion exist among social workers concerning their primary obligation as professionals during an actual or threatened labor strike or job action. Social workers should carefully examine relevant issues and their possible impact on clients before deciding on a course of action.

4. SOCIAL WORKERS' ETHICAL RESPONSIBILITIES AS PROFESSIONALS

4.01 Competence

(a) Social workers should accept responsibility or employment only on the basis of existing competence or the intention to acquire the necessary competence.

(b) Social workers should strive to become and remain proficient in professional practice and the performance of professional functions. Social workers should critically examine and keep current with emerging knowledge relevant to social work. Social workers should routinely review the professional literature and participate in continuing education relevant to social work practice and social work ethics.

(c) Social workers should base practice on recognized knowledge, including empirically based knowledge, relevant to social work and social work ethics.

4.02 Discrimination

Social workers should not practice, condone, facilitate, or collaborate with any form of discrimination on the basis of race, ethnicity, national origin, color, sex, sexual orientation, gender identity or expression, age, marital status, political belief, religion, immigration status, or mental or physical disability.

4.03 Private Conduct

Social workers should not permit their private conduct to interfere with their ability to fulfill their professional responsibilities.

4.04 Dishonesty, Fraud, and Deception

Social workers should not participate in, condone, or be associated with dishonesty, fraud, or deception.

4.05 Impairment

(a) Social workers should not allow their own personal problems, psychosocial distress, legal problems, substance abuse, or mental health difficulties to interfere with their professional judgment and performance or to jeopardize the best interests of people for whom they have a professional responsibility.

(b) Social workers whose personal problems, psychosocial distress, legal problems, substance abuse, or mental health difficulties interfere with their professional judgment and performance should immediately seek consultation and take appropriate remedial action by seeking professional help, making adjustments in workload, terminating practice, or taking any other steps necessary to protect clients and others.

4.06 Misrepresentation

(a) Social workers should make clear distinctions between statements made and actions engaged in as a private individual and as a representative of the social work profession, a professional social work organization, or the social worker's employing agency.

(b) Social workers who speak on behalf of professional social work organizations should accurately represent the official and authorized positions of the organizations.

(c) Social workers should ensure that their representations to clients, agencies, and the public of professional qualifications, credentials, education, competence, affiliations, services provided, or results to be

achieved are accurate. Social workers should claim only those relevant professional credentials they actually possess and take steps to correct any inaccuracies or misrepresentations of their credentials by others.

4.07 Solicitations

(a) Social workers should not engage in uninvited solicitation of potential clients who, because of their circumstances, are vulnerable to undue influence, manipulation, or coercion.

(b) Social workers should not engage in solicitation of testimonial endorsements (including solicitation of consent to use a client's prior statement as a testimonial endorsement) from current clients or from other people who, because of their particular circumstances, are vulnerable to undue influence.

4.08 Acknowledging Credit

(a) Social workers should take responsibility and credit, including authorship credit, only for work they have actually performed and to which they have contributed.

(b) Social workers should honestly acknowledge the work of and the contributions made by others.

5. SOCIAL WORKERS' ETHICAL RESPONSIBILITIES TO THE SOCIAL WORK PROFESSION

5.01 Integrity of the Profession

(a) Social workers should work toward the maintenance and promotion of high standards of practice.

(b) Social workers should uphold and advance the values, ethics, knowledge, and mission of the profession. Social workers should protect, enhance, and improve the integrity of the profession through appropriate

study and research, active discussion, and responsible criticism of the profession.

(c) Social workers should contribute time and professional expertise to activities that promote respect for the value, integrity, and competence of the social work profession. These activities may include teaching, research, consultation, service, legislative testimony, presentations in the community, and participation in their professional organizations.

(d) Social workers should contribute to the knowledge base of social work and share with colleagues their knowledge related to practice, research, and ethics. Social workers should seek to contribute to the profession's literature and to share their knowledge at professional meetings and conferences.

(e) Social workers should act to prevent the unauthorized and unqualified practice of social work.

5.02 Evaluation and Research

(a) Social workers should monitor and evaluate policies, the implementation of programs, and practice interventions.

(b) Social workers should promote and facilitate evaluation and research to contribute to the development of knowledge.

(c) Social workers should critically examine and keep current with emerging knowledge relevant to social work and fully use evaluation and research evidence in their professional practice.

(d) Social workers engaged in evaluation or research should carefully consider possible consequences and should follow guidelines developed for the protection of evaluation and research participants. Appropriate institutional review boards should be consulted.

(e) Social workers engaged in evaluation or research should obtain voluntary and written informed consent from participants, when appropriate,

without any implied or actual deprivation or penalty for refusal to participate; without undue inducement to participate; and with due regard for participants' well-being, privacy, and dignity. Informed consent should include information about the nature, extent, and duration of the participation requested and disclosure of the risks and benefits of participation in the research.

(f) When evaluation or research participants are incapable of giving informed consent, social workers should provide an appropriate explanation to the participants, obtain the participants' assent to the extent they are able, and obtain written consent from an appropriate proxy.

(g) Social workers should never design or conduct evaluation or research that does not use consent procedures, such as certain forms of naturalistic observation and archival research, unless rigorous and responsible review of the research has found it to be justified because of its prospective scientific, educational, or applied value and unless equally effective alternative procedures that do not involve waiver of consent are not feasible.

(h) Social workers should inform participants of their right to withdraw from evaluation and research at any time without penalty.

(i) Social workers should take appropriate steps to ensure that participants in evaluation and research have access to appropriate supportive services.

(j) Social workers engaged in evaluation or research should protect participants from unwarranted physical or mental distress, harm, danger, or deprivation.

(k) Social workers engaged in the evaluation of services should discuss collected information only for professional purposes and only with people professionally concerned with this information.

(l) Social workers engaged in evaluation or research should ensure the anonymity or confidentiality of participants and of the data obtained from

them. Social workers should inform participants of any limits of confidentiality, the measures that will be taken to ensure confidentiality, and when any records containing research data will be destroyed.

(m) Social workers who report evaluation and research results should protect participants' confidentiality by omitting identifying information unless proper consent has been obtained authorizing disclosure.

(n) Social workers should report evaluation and research findings accurately. They should not fabricate or falsify results and should take steps to correct any errors later found in published data using standard publication methods.

(o) Social workers engaged in evaluation or research should be alert to and avoid conflicts of interest and dual relationships with participants, should inform participants when a real or potential conflict of interest arises, and should take steps to resolve the issue in a manner that makes participants' interests primary.

(p) Social workers should educate themselves, their students, and their colleagues about responsible research practices.

6. SOCIAL WORKERS' ETHICAL RESPONSIBILITIES TO THE BROADER SOCIETY

6.01 Social Welfare

Social workers should promote the general welfare of society, from local to global levels, and the development of people, their communities, and their environments. Social workers should advocate for living conditions conducive to the fulfillment of basic human needs and should promote social, economic, political, and cultural values and institutions that are compatible with the realization of social justice.

6.02 Public Participation

Social workers should facilitate informed participation by the public in shaping social policies and institutions.

6.03 Public Emergencies

Social workers should provide appropriate professional services in public emergencies to the greatest extent possible.

6.04 Social and Political Action

(a) Social workers should engage in social and political action that seeks to ensure that all people have equal access to the resources, employment, services, and opportunities they require to meet their basic human needs and to develop fully. Social workers should be aware of the impact of the political arena on practice and should advocate for changes in policy and legislation to improve social conditions in order to meet basic human needs and promote social justice.

(b) Social workers should act to expand choice and opportunity for all people, with special regard for vulnerable, disadvantaged, oppressed, and exploited people and groups.

(c) Social workers should promote conditions that encourage respect for cultural and social diversity within the United States and globally. Social workers should promote policies and practices that demonstrate respect for difference, support the expansion of cultural knowledge and resources, advocate for programs and institutions that demonstrate cultural competence, and promote policies that safeguard the rights of and confirm equity and social justice for all people.

(d) Social workers should act to prevent and eliminate domination of, exploitation of, and discrimination against any person, group, or class on the basis of race, ethnicity, national origin, color, sex, sexual orientation, gender identity or expression, age, marital status, political belief, religion, immigration status, or mental or physical disability.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV: Νόμοι και Διατάγματα

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΝ ΔΙΑΤΑΓΜΑ υπ' αριθ. 4018

Περί του θεσμού των Κοινωνικών Λειτουργιών

Εν Αθήναις τη 11 Νοεμβρίου 1959

Έχοντας υπόψη τας διατάξεις του άρθρου 35 του Συντάγματος και την από 16 Οκτωβρίου 1959 σύμφωνογνώμην της κατά την παράγραφον 2 του άρθρου 35 Ειδικής Επιτροπής εκ Βουλευτών, προτάσει του Ημετέρου Υπουργικού Συμβουλίου, απεφασίσαμεν και διατάσσομεν:

Άρθρον 1

Η εν τη επικρατεία άσκησης του επαγγέλματος των Κοινωνικών Λειτουργιών, ήτοι προσώπων ειδικώς ειδικευομένων δια την άσκησην της Κοινωνικής Προνοίας, εν τη εφαρμογή των προγραμμάτων Κοινωνικής Προνοίας και Υγεινής, διέπεται υπό των διατάξεων του παρόντος Διατάγματος.

Άρθρον 2

Ουδείς δύναται να φέρει τον τίτλον ή να καταλαμβάνει θέσιν Κοινωνικού Λειτουργού εις Υπηρεσίας και Ιδρύματα Νομικών Προσώπων Δημοσίου ή Ιδιωτικού Δικαίου, εάν δεν πληρεί τας προϋποθέσεις τας καθοριζόμενας υπό του παρόντος Ν.Δ .και των εις εκτέλεσιν αυτού εκδιδομένων

Βασιλικών Διαταγμάτων.

Άρθρον 3

Δια Βασιλικών Διαταγμάτων, εκδιδόμενων προτάσει του επί της Κοινωνικής Προνοίας Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμοδίου Υπουργού, θέλουσικαθορισθή τα της εκπαίδευσως, της αναγνώρισεως των Σχολών Κοινωνικής Προνοίας, της αδείας ασκήσεως του επαγγέλματος και της επαγγελματικής δεοντολογίας των Κοινωνικών Λειτουργών, αι κατευθύνσεις επί του τρόπου χρησιμοποίησεως των Κοινωνικών Λειτουργών, υπό των Κοινωνικών Υπηρεσιών, ως και πάσα ετέρα λεπτομέρεια αφορούσε τον τρόπο λειτουργίας του Θεσμού και την άσκησιν του επαγγέλματος του Κοινωνικού Λειτουργού.

Άρθρον 4

1. Παρά τω Υπουργείω Κοινωνικής Προνοίας συνιστάται Συμβούλιον Κοινωνικής Εργασίας, συγκείμενον εκ των:

- α) Γενικού Γραμματέως τον Υπουργείου Κοινωνικής Προνοίας, ως Προέδρου.
- β) Γενικού Διευθυντού Προνοίας του Υπουργείου Κοινωνικής Προνοίας, ως αντιπροέδρου.
- γ) Γενικού Διευθυντού Υγιεινής
- δ) Δύο Διευθυντών του Υπουργείου Κοινωνικής Προνοίας, εξ ων εις ο Διευθυντής Παιδικής Προστασίας.
- ε) Δύο αντιπροσώπων των συνεργαζομένων μετά του Υπουργείου Κοινωνικής Προνοίας Οργανισμών, των διαθετόντων δαπάνας δια την χρησιμοποίησιν Κοινωνικών Λειτουργών υποδεικνυομένων υπό των οργανισμών τούτων.
- στ) Δύο προσώπων εχόντων ενεργόνανάμιξιν εις τα της αναπτύξεως του Θεσμού των Κοινωνικών Λειτουργών. Χρέη Εισηγητού και Γραμματέως εκτελεί Τμηματάρχης της αρμοδίας Διευθύνσεως. Το Συμβούλιον συγκροτείται δι' αποφάσεως τον Υπουργού Κοιν. Πρόνοιας, όστις ορίζει συνάμα και τα αναπληρωματικά μέλη αυτού. Θητεία των μη υπηρεσιακών μελών του Συμβουλίου ορίζεται τριετής.

2. Αρμοδιότης του Συμβουλίου τούτου είναι η γνωμοδότησις:

α) Επί παντός θέματος αποσκοπούντος εις την ολοκλήρωσιν του Θεσμού των Κοινωνικών Λειτουργιών.

β) Επί του καθοριζομένου συστήματος εργασίας και εποπτείας των Κοινωνικών Λειτουργιών.

γ) επί της αναγνωρίσεως των Σχολών Κοινωνικής Προνοίας των πληρουσών τας προϋποθέσεις των κατά το άρθρον 3 εκδοθησομένων διαταγμάτων.

3. Εις τα μέλη του Συμβουλίου και τον Γραμματέα καταβάλλεται δι' αποφάσεως των Υπουργών Κοινωνικής Προνοίας και Οικονομικών κατ' αποκοπήν μηνιαία αποζημίωσις.

Άρθρον 5

Δι' αποφάσεως του επί της Κοινωνικής Προνοίας Υπουργού, μετά την γνώμην του εν άρθρω 4 συγκροτουμένου Συμβουλίου, δύνανται να συνιστώνται Επιτροπαί μελετών επί θεμάτων εκπαιδεύσεως Κοινωνικών Λειτουργιών, εξ αντιπροσώπων Σχολών Κοινωνικής Προνοίας και τον Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργιών, ως κι ετέρων προσώπων ασχολουμένων με την εκπαίδευσιν των Κοινωνικών Λειτουργιών.

Άρθρον 6

Δια την χρησιμοποίησιν Κοινωνικών Λειτουργιών εις τα Κέντρα Κοινωνικής Προνοίας, τα Νοσηλευτικά Ιδρύματα και τα τοιαύτα Παιδικής Προστασίας, ως και τα λοιπά ευαγή Ιδρύματα της χώρας, δύναται το Υπουργείο Κοινωνικής Προνοίας, να συνεργάζεται μετ' άλλων Οργανισμών κατόπιν υπογραφής σχετικών συμβάσεων μετά γνώμην του Συμβουλίου του άρθρου 4 του παρόντος.

Ημερομηνία Δημιουργίας : 15/04/2010

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V : Δείγμα ερωτηματολογίου



ΑΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος και Ιονίων Νήσων
Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας
Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας

Η έρευνα αυτή εκπονείται στα πλαίσια της πτυχιακής μας εργασίας με θέμα: «Διτή ταυτότητα και δεοντολογικές προκλήσεις. Ο κοινωνικός λειτουργός ως επαγγελματίας και ως γνωστό πρόσωπο στην επαρχία». Σκοπός αυτής της διερεύνησης είναι να καταγραφούν οι απόψεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών σχετικά με τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν, κατά την άσκηση του επαγγέλματος σε επαρχιακές περιοχές. Επίσης, σκοπός είναι να προβληθούν οι αιτίες που οδηγούν στην ύπαρξη ηθικών διλημάτων, όπως επίσης και οι προτεινόμενοι τρόποι αντιμετώπισης τους.

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε πως η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι εθελοντική, οι απαντήσεις θα είναι απολύτως εμπιστευτικές και η ταυτότητα σας θα παραμείνει ανώνυμη.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων

Μέλη ερευνητικής ομάδας:

Αναστοπούλου Άννα- Ρεββέκα

Λούπου Μαρία

Χριστοδούλου Ευαγγελία

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

2. Ποία είναι η σχολή αποφοίτησης σας;

.....
.....
.....
.....

3. Ποίος είναι ο φορέας απασχόλησης σας;

.....
.....
.....
.....

Ερωτήσεις

4. Ποια είναι η γνώμη σας για τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, τον συμβουλεύεστε κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Πιστεύεται ότι είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας από επαγγελματίες σε επαρχιακές περιοχές και γιατί;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Το γεγονός ότι είστε επαγγελματίας κοινωνικός/ή λειτουργός και παράλληλα γνωστό πρόσωπο στην

κοινότητα που εργάζεστε, σας επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. Επηρεάζεται η επαγγελματική σας σχέση με τους εξυπηρετούμενους, λόγω του διπτού σας ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο);

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. Ηθικά διλήμματα εμφανίζονται, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση. Κατά την άποψη σας, ποιες πιστεύετε ότι είναι οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11. Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία, έχετε έρθει αντιμέτωπος/η με κάποιο ηθικό δίλημμα;

.....
.....
.....
.....

11 α. Αν ναι, μπορείτε να μου αναφέρετε μια περίπτωση;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11 β. Με ποίο τρόπο αντιμετωπίσατε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....

**12.Με ποιούς από τους παρακάτω τρόπους έχετε
αντιμετωπίσει τα ηθικά διλήμματα που προέκυψαν
κατά την εργασία σας στην επαρχία;**

- α) Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας
- β) Επαγγελματική εμπειρία
- γ) Διεπαγγελματική συμβουλευτική
- δ) Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες
(ψυχολόγος)
- ε) Νομική βοήθεια
- στ) Εποπτεία
- ζ) Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες
- η) Άλλο.....

**13.Πιστεύετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές
περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν
σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους
επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών
διλημμάτων;**

.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

14.Μπορείτε να προτείνεται κάποια μέτρα, τα οποία αν κατά τη γνώμη σας εφαρμοστούν, μπορούν να βοηθήσουν τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στην επαρχία να αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα;

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI: Συνεντεύξεις

Αλέξης

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

2. Ποία είναι η σχολή αποφοίτησής σας;

Το τμήμα όταν αποφοίτησα λεγόταν Κοινωνικής Διοίκησης και άνηκε στο Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, τώρα έχει μετονομαστεί σε τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης και Πολιτικών Επιστημών. Επιπλέον, έχω πτυχίο από το τμήμα Ιστορίας Εθνολογίας, επίσης του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης.

3. Ποίος είναι ο φορέας απασχόλησης σας;

Υπαγόμαστε στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, ο φορέας απασχόλησης είναι η Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Σερρών και συγκεκριμένα το τμήμα Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Ερωτήσεις

4. Ποια είναι η γνώμη σας για τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, τον συμβουλευέστε κατά την άσκηση της κοινωνική εργασίας;

Ο κώδικας δεοντολογίας δεν υπάρχει απόφιος στην Ελληνική γλώσσα, στην ουσία υπάρχει ο Διεθνής Κώδικας Δεοντολογίας. Στο διαδίκτυο έχει μεταφραστεί στα Ελληνικά, ελάχιστο μέρος του κώδικα από τον Σύλλογο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας (ΣΚΛΕ). Παρόλα αυτά λαμβάνω υπόψη μου τον κώδικα δεοντολογίας, προσπαθώ να τον τηρώ και έχω ανατρέξει σε αυτόν κυρίως για θέματα απορρήτου. Επίσης, στη πρακτική της κοινωνικής εργασίας τηρώ τις βασικές αρχές που διδαχθήκαμε στα πλαίσια των ακαδημαϊκών μας σπουδών.

5. Πιστεύεται ότι είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας από επαγγελματίες σε επαρχιακές περιοχές και γιατί;

Η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας ταυτίζεται με τις αρχές του επαγγέλματος, οπότε η μη τήρηση του κώδικα συνεπάγεται τη μη τήρηση των αρχών. Στην επαρχία είναι δύσκολη εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας, καθώς οι κοινωνίες είναι κλειστές, οι άνθρωποι είναι γνωστοί μεταξύ τους και δύσκολα μένει κάτι κρυφό,

σε αντίθεση με μια αστική περιοχή, όπως η Αθήνα. Για παράδειγμα, εξυπηρετούμενοι δεν θέλουν να τους δουν γνωστοί τους, σε κοινωνικές υπηρεσίες, γιατί μπορεί να θέλουν να μάθουν τι έκαναν ή σε άλλη περίπτωση μπορεί να ρωτήσουν τον ίδιο τον επαγγελματία για το τι ήθελε ο εξυπηρετούμενος. Παρά τις δυσκολίες ο κώδικας δεοντολογίας πρέπει να εφαρμόζεται, καθώς η μη τήρηση του πέρα απ' όλα τα άλλα οδηγεί και σε ανάκληση της άδειας άσκησης επαγγέλματος.

6. Το γεγονός ότι είστε επαγγελματίας κοινωνικός/ή λειτουργός και παράλληλα γνωστό πρόσωπο στη κοινότητα που εργάζεστε, σας επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος;

Έχει τύχει. Προσπαθώ να τηρήσω την αριτιότητα της κοινωνικής παρέμβασης στα πλαίσια του ότι είμαι γνωστό πρόσωπο στη κοινότητα. Εάν μπει κάποιο γνωστό μου πρόσωπο στο γραφείο είναι φυσικό να επηρεαστεί η συναισθηματική μου προδιάθεση, αλλά προσπαθώ να αποστασιοποιηθώ και να πραγματοποιήσω τη παρέμβαση στα πλαίσια της αντικειμενικότητας που υποβάλλει το επάγγελμα μας. Θεωρώ, πως είναι απόλυτα λογικό να επηρεάζεσαι, αλλά πρέπει να ελαχιστοποιήσεις αυτή την αντίδραση.

7. Επηρεάζεται η επαγγελματική σας σχέση με τους εξυπηρετούμενους, λόγω του διττού σας ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο);

Όπως προανέφερα είναι φυσιολογικό να επηρεάζεται η σχέση σου με κάποιους εξυπηρετούμενους λόγω του διττού ρόλου, αλλά αυτό δεν πρέπει να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται η κοινωνική εργασία. Γενικότερα προσπαθώ να μην αναλαμβάνω πολύ γνωστά μου περιστατικά, αλλά και εάν αναλάβω γνωστό μου

άτομο δεν επηρεάζεται ο τρόπος παρέμβασης μου. Για παράδειγμα, εάν έρθει γνωστό μου πρόσωπο για υπόθεση υιοθεσίας, δεν θα παραλείψω κάποιο από τα προκαθορισμένα στάδια στην κοινωνική έρευνα, επειδή είναι γνωστό μου πρόσωπο.

8. Ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής-οικογενειακής ασφάλειας, έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται την κοινωνική εργασία;

Όχι δεν νομίζω. Έχουν προκύψει ορισμένα ζητήματα κυρίως στο τελευταίο κομμάτι που αφορά τον κίνδυνο προσωπικής και οικογενειακής ασφάλειας, αλλά δεν δημιουργήθηκε πρόβλημα, ούτε και επηρέασε τον τρόπο άσκησης της κοινωνικής εργασίας. Γενικότερα ποτέ δεν ξέρεις τι θα προκύψει στην επιτόπια έρευνα, μπορεί για παράδειγμα ο εξυπηρετούμενος να έχει μαχαίρι, όμως αφού εσύ είσαι υποχρεωμένος να εκπονήσεις την επιτόπια έρευνα, θα πρέπει πάντα να είσαι προσεκτικός. Εδώ στη Σέρρες δεν έχει προκύψει κανένα τέτοιο ζήτημα, αλλά όταν δούλευα σε κοινωνική υπηρεσία της Ελευσίνας υπήρξε τέτοιο πρόβλημα σε συνάδελφο. Απειλούταν από εξυπηρετούμενο και στο τέλος απευθύνθηκε στην αστυνομία και έλαβε εναντίον του ασφαλιστικά μέτρα. Τώρα όσον αφορά τα ζητήματα της έλλειψης ανωνυμίας και την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής, κάποιοι εξυπηρετούμενοι έχουν μιλήσει σε μέλη της οικογένειας μου, με σκοπό να έχω μια πιο ευνοϊκή στάση απέναντί τους, αλλά τους είχα ξεκαθαρίσει πως άλλο είναι η φιλία και άλλο η επαγγελματική σχέση.

9. Θεωρείται πως ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή, διαφέρει από αυτόν σε ένα αστικό κέντρο και γιατί;

Δεν θεωρώ πως διαφέρει στις αρχές, αλλά κυρίως σε πρακτικά ζητήματα και στη πρακτική προσέγγιση. Η διαφορά είτε θα σε διευκολύνει είτε θα σε δυσκολεύει. Για παράδειγμα, οι αποστάσεις. Όταν εργαζόμουν στην Ελευσίνα και η υπόθεση που είχα αναλάβει ήταν στο Ζεφύρι, οι αποστάσεις ήταν πολύ μεγάλες και χρειαζόσουν πολύ χρόνο για τη μετακίνηση. Αυτό το ζήτημα δεν είναι τόσο έντονο στην επαρχία καθώς οι αποστάσεις είναι κοντινές. Επίσης, στην επαρχία αποκτάς πιο εύκολα οικειότητα με χώρους και περιοχές. Ακόμη, εάν ένας εξυπηρετούμενος έχει κάποιον γνωστό μπορεί να έρθει πιο εύκολα στην υπηρεσία ή αντίθετα μπορεί λόγω του γνωστού ατόμου να μην έρθει καθόλου. Παραδείγματος χάριν, είχα μια υπόθεση υιοθεσίας, όπου η φυσική μητέρα που είχε δώσει το παιδί της για υιοθεσία, δεν ερχόταν στο γραφείο μου για να μην τη δουν και μάθουν το «μυστικό» της.

10. Ηθικά διλήμματα εμφανίζονται, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση. Κατά την άποψη σας, ποιες πιστεύετε ότι είναι οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

Μια από τις αιτίες που κατά την άποψη μου οδηγούν στην εμφάνιση των ηθικών διλημάτων είναι οι προσωπικές αξίες των κοινωνικών λειτουργών και οι ηθικές στάσεις απέναντι στα ζητήματα που εμπλέκονται στις υποθέσεις. Επιπλέον, η προσωπικότητα, οι προσωπικές εμπειρίες, η προσωπική εμπλοκή και η ταύτιση οδηγούν σε ηθικά διλήμματα. Ακόμη, μια αιτία είναι η μη τήρηση των αρχών της κοινωνικής εργασίας σε σχέση με τους στόχους της παρέμβασης.

11. Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία, έχετε έρθει αντιμέτωπος/η με κάποιο ηθικό δίλημμα;

Ναι

11α. Αν ναι, μπορείτε να μου αναφέρετε μια περίπτωση;

Ένα ηθικό δίλημμα που αντιμετώπισα αφορά υπόθεση εισαγωγής ηλικιωμένου σε ίδρυμα. Η οικογένεια με πίεζε ώστε να μπει ο ηλικιωμένος σε ίδρυμα, αλλά τηρούσαν όλες οι προϋποθέσεις, εκτός από την οικονομική κατάσταση. Το οικονομικό θέμα είναι υποκειμενικό και δεν είναι ξεκάθαρο στη νομοθεσία, οπότε σου δίνετε ευχέρεια κινήσεων.

11β. Με ποίο τρόπο αντιμετωπίσατε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα;

Αυτό το δίλημμα το αποσαφήνισα συγκρίνοντας την οικονομική κατάσταση του συγκεκριμένου εξυπηρετούμενου, με τη γενικότερη οικονομική κατάσταση, όσων έρχονται στην υπηρεσία με το ίδιο αίτημα. Οπότε, αν για παράδειγμα ο συγκεκριμένος εξυπηρετούμενος είχε εισόδημα 11.000 € και κάποιος άλλος 6.000 € είναι λογικό να εισαχθεί στο ίδρυμα ο εξυπηρετούμενος με το χαμηλότερο εισόδημα.

12. Με ποιούς από τους παρακάτω τρόπους έχετε αντιμετωπίσει τα ηθικά διλήμματα που προέκυψαν κατά την εργασία σας στην επαρχία;

α) Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας

- β) Επαγγελματική εμπειρία √
- γ) Διεπαγγελματική συμβουλευτική √
- δ) Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες
(ψυχολόγος)
- ε) Νομική βοήθεια √
- στ) Εποπτεία
- ζ) Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες
- η) Άλλο.....

Αποσαφήνιση και ιεράρχηση των στόχων της παρέμβασης σε κάθε υπόθεση ανάλογα με την περίπτωση. Δηλαδή, τι είναι αυτό που θέλω να κάνω και πως θα το επιτύχω.

13. Πιστεύετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων;

Σε θεσμικό επίπεδο όχι, δεν υπάρχει στήριξη προς τους επαγγελματίες στο μεγαλύτερο μέρος της επαρχίας. Επίσης, δεν υπάρχει οργάνωση για την αντιμετώπιση αυτών των ηθικών διλημάτων. Έτσι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί συνήθως ακολουθούν άτυπες διαδικασίες για τη διαχείριση αυτών, όπως η διεπαγγελματική συμβουλευτική.

14. Μπορείτε να προτείνεται κάποια μέτρα, τα οποία αν κατά τη γνώμη σας εφαρμοστούν, μπορούν να βοηθήσουν

τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στην επαρχία να αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα;

Ένα μέτρο θα μπορούσε να είναι η οργάνωση δομών εποπτείας. Ακόμη, θα ήταν καλό να μεταφραστεί ο διεθνής κώδικας δεοντολογίας και στα Ελληνικά για να αποσαφηνίζονται στόχοι της παρέμβασης με βάση τις αρχές της κοινωνικής εργασίας. Επίσης, ένα μέτρο θα ήταν η λειτουργία διεπιστημονικής ομάδας. Για όλα αυτά τα μέτρα όμως υπάρχει ένα αλλά... Για παράδειγμα, στην οργάνωση δομών εποπτείας, ποιος θα είναι ο επόπτης, τι ειδικότητα θα έχει, για να γίνει επόπτης θα πρέπει να έχει γνώσεις διοικητικές, ψυχολογίας και κοινωνικής εργασίας. Οπότε μπορούμε εύκολα να προτείνουμε την εποπτεία, αλλά είναι πολλές οι προϋποθέσεις για την οργάνωση δομών εποπτείας. Όσον αφορά τον κώδικα δεοντολογίας θα μπορούσε ο Σύλλογος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος να τον μεταφράσει και να εκδοθεί από το αρμόδιο Υπουργείο, ώστε να τον έχουν και σε μορφή εγχειριδίου οι νέοι κοινωνικοί λειτουργοί.

Ζωή

Δημογραφικά στοιχεία

1.Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

2.Ποία είναι η σχολή αποφοίτησής σας;

Αποφοίτησα από το τμήμα κοινωνικής εργασίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πατρών, πλέον το ίδρυμα έχει

μετονομαστεί σε Ανώτατο Τεχνολογικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδος και Ιονίων Νήσων.

3. Ποίος είναι ο φορέας απασχόλησης σας;

Ο φορέας απασχόλησης υπάγεται στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και ονομάζεται Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Σερρών και συγκεκριμένα το τμήμα είναι αυτό της Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Ερωτήσεις

4. Ποια είναι η γνώμη σας για τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, τον συμβουλευέστε κατά την άσκηση της κοινωνική εργασίας;

Υπάρχουν περιπτώσεις που συμβουλεύομαι το κώδικα δεοντολογίας, αλλά πλέον όχι τόσο συχνά, όσο στα πρώτα χρόνια άσκησης του επαγγέλματος. Παρόλα αυτά πρέπει να γνωρίζουμε τον κώδικα δεοντολογίας και να κινούμαστε μέσα στα πλαίσια του.

5. Πιστεύεται ότι είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας από επαγγελματίες σε επαρχιακές περιοχές και γιατί;

Όχι, δεν πιστεύω πως είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας. Σίγουρα υπάρχουν δυσκολίες, επειδή είμαστε γνωστά πρόσωπα στη κοινότητα και μπορεί οι εξυπηρετούμενοι ορισμένες φορές να μας πιέζουν, αλλά δεν πρέπει να επηρεαζόμαστε. Χρειάζεται να θέτουμε όρια και να τηρούμε τις αρχές του κώδικα δεοντολογίας.

6. Το γεγονός ότι είστε επαγγελματίας κοινωνικός/ή λειτουργός και παράλληλα γνωστό πρόσωπο στην

κοινότητα που εργάζεστε, σας επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος;

Όχι, δεν θεωρώ πως με επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος. Ορισμένες φορές αυτό είναι και βοηθητικό. Για παράδειγμα, επειδή γνωριζόμαστε μεταξύ μας στις υπηρεσίες, όπως στην πρόνοια ή με άτομα της εκκλησίας που συνεργάζομαι είναι πιο εύκολη η πρόσβαση και αυτό μας γλυτώνει από τη γραφειοκρατία. Αν ήμουν κοινωνική λειτουργός στην Αθήνα θα έπρεπε να στείλω απρόσωπο έγγραφο, ενώ εδώ πολλά πράγματα γίνονται μέσω τηλεφώνου.

7.Επηρεάζεται η επαγγελματική σας σχέση με τους εξυπηρετούμενους, λόγω του διπτού σας ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο);

Όπως προβλέπει και ο κώδικας δεοντολογίας του επαγγέλματος δεν αναλαμβάνω υποθέσεις με πολύ γνωστά ή οικεία άτομα. Το αν θα επηρεαστεί η σχέση με τους εξυπηρετούμενους εξαρτάται και από τα όρια που θα θέσεις στον πελάτη. Λόγω ότι είμαστε σε μικρή κοινωνία έχουμε συχνή και μερικές φορές καθημερινή επαφή με τους εξυπηρετούμενους και έτσι οι ίδιοι οι εξυπηρετούμενοι ξεπερνούν τα όρια. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να υπενθυμίζεις τα όρια στον εξυπηρετούμενο και ακόμη και να χαλαρώσουν, ποτέ δεν πρέπει να χάνονται.

8.Ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής-οικογενειακής ασφάλειας, έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται την κοινωνική εργασία;

Υπάρχουν αυτά τα ζητήματα. Έχω αλλάξει αριθμό τηλεφώνου στο σπίτι μου και τον έκανα απόρρητο, όπως και στο κινητό μου. Επίσης, πολλές φορές έχω αλλάξει δρόμο για να πάω σπίτι, όταν με βλέπει εξυπηρετούμενος, γιατί δεν θέλω να γνωρίζουν που μένω και πιθανά να ενοχλήσουν την οικογένεια μου. Επίσης, έχω δεχτεί απειλές και μηνύσεις αλλά χωρίς να πάρει ποτέ μεγάλη διάσταση το θέμα. Παρόλα αυτά ποτέ δεν άλλαξα τον τρόπο χειρισμού ή προσέγγισης μιας υπόθεσης, λόγο αυτών.

9. Θεωρείται πως ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή, διαφέρει από αυτόν σε ένα αστικό κέντρο και γιατί;

Στην ουσία της δεν θεωρώ πως διαφέρει, μια είναι η κοινωνική εργασία. Πρακτικά όμως διαφέρει, για παράδειγμα στην Αθήνα υπάρχουν περισσότερες δομές και μπορείς ευκολότερα να βοηθήσεις τους εξυπηρετούμενους. Εδώ, βασιζόμαστε και στις προσωπικές σχέσεις για να μπορέσουμε να βοηθήσουμε τους εξυπηρετούμενους. Θεωρώ πως το αποτέλεσμα της άσκησης διαφέρει, όχι η ίδια η άσκηση.

10. Ηθικά διλήμματα εμφανίζονται, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση. Κατά την άποψη σας, ποιες πιστεύετε ότι είναι οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

Τα διλήμματα θεωρώ πως έχουν να κάνουν με το πόσο απόλυτος είναι ο κοινωνικός λειτουργός και προκύπτουν από τους διάφορους χειρισμούς. Ακόμη, σημαντικό ρόλο έχει η προσωπικότητα του

επαγγελματία, οι αρχές του, η οικογένεια που μεγάλωσε. Για παράδειγμα, στις υποθέσεις ανηλίκων πιστεύω πως είναι σημαντικό, εάν ο κοινωνικός λειτουργός είναι γονιός ή όχι, ως γονιός πιστεύω βλέπεις αλλιώς τις υποθέσεις. Ακόμη, μια αιτία για την εμφάνιση των ηθικών διλημάτων, είναι η έλλειψη κρατικής υποδομής.

11. Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία, έχετε έρθει αντιμέτωπος/η με κάποιο ηθικό δίλημμα;

Ναι

11 α. Αν ναι, μπορείτε να μου αναφέρετε μια περίπτωση;

Ηθικό δίλημμα έχω αντιμετωπίσει σε υπόθεση εισαγγελικής παραγγελίας για ανήλικο. Το ηθικό δίλημμα ήταν εάν έπρεπε να απομακρύνω τα παιδιά ή όχι. Από τη μια πλευρά υπήρχαν στοιχεία όπου θα μπορούσα να στηρίξω την έκθεση μου για να απομακρύνω τα παιδιά, αλλά από την άλλη η μητέρα τους έκανε ορισμένες κινήσεις και προσπαθούσε να βελτιώσει τα πράγματα. Οπότε αποφάσισα να κάνω υπομονή και να συνεχίσω την παρέμβαση. Επίσης, ακόμη και αν αποφάσιζα να απομακρύνω τα ανήλικα δεν υπήρχαν δομές να τα δεχτούν. Ήταν έξι αδέρφια και είχα βρει μόνο για μερικά από αυτά δομή να τα φιλοξενήσει. Για τα υπόλοιπα δεν υπήρχε θέση και επίσης θα έπρεπε να χωριστούν όλα τα αδέρφια σε διάφορα μέρη της Ελλάδας, καθώς λόγω ηλικιών και φύλου δεν μπορούσαν να τα δεχτούν όλα μαζί.

11 β. Με ποίο τρόπο αντιμετωπίσατε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα;

Προσπάθησα να κινητοποιήσω την ευρύτερη οικογένεια, γιαγιά, θείες, καθώς και να συνεργαστώ με το σχολείο, την εκκλησία και όποια άλλη δομή της κοινότητας θα μπορούσε να βοηθήσει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ως στιγμής, έχει πετύχει η παρέμβαση, αλλά αυτό δεν γίνεται πάντα. Πολλές φορές είναι δύσκολο να επιτευχθεί η παρέμβαση, καθώς οι εξυπηρετούμενοι, πιστεύουν πως είμαστε εκεί για να πάρουμε τα παιδιά τους. Στη συνέχεια καταλαβαίνουν τη βοήθεια που μπορούμε να τους παρέχουμε. Πάντως προσπαθούμε, μέσω του τρόπου παρέμβασης, να τους αλλάξουμε αυτή την άποψη.

12. Με ποιούς από τους παρακάτω τρόπους έχετε αντιμετωπίσει τα ηθικά διλήμματα που προέκυψαν κατά την εργασία σας στην επαρχία;

- α) Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας
- β) Επαγγελματική εμπειρία
- γ) Διεπαγγελματική συμβουλευτική
- δ) Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες (ψυχολόγος)
- ε) Νομική βοήθεια
- στ) Εποπτεία
- ζ) Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες
- η) Άλλο.....

13. Πιστεύετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους

επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων;

Όχι πιστεύω, πως στις υπηρεσίες των επαρχιών είμαστε μόνοι μας. Στην συγκεκριμένη υπηρεσία είμαστε τέσσερις κοινωνικοί λειτουργοί και συνεργαζόμαστε και συζητάμε τις υποθέσεις μεταξύ μας. Ο προϊστάμενος μας έχει άλλη ειδικότητα, οπότε δεν μπορούμε να απευθυνθούμε σε αυτόν για ζητήματα κοινωνικής εργασίας. Στην ουσία τις αποφάσεις τις παίρνουμε μόνοι μας, και αν προκύψει κάποιο ηθικό δίλημμα δεν ξέρουμε αν έχουμε πάρει τη σωστή απόφαση ή όχι. Βέβαια αυτό δεν συμβαίνει σε όλες τις υπηρεσίες, για παράδειγμα το Κέντρο Ψυχικής Υγείας Σερρών έχει διεπιστημονική ομάδα.

14. Μπορείτε να προτείνεται κάποια μέτρα, τα οποία αν κατά τη γνώμη σας εφαρμοστούν, μπορούν να βοηθήσουν τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στην επαρχία να αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα;

Ένα μέτρο είναι η ύπαρξη εποπτείας, ακόμη η κατάλληλη στελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών. Επίσης, θεωρώ πολύ σημαντικό ο προϊστάμενος να γνωρίζει τον αντικείμενο της εργασίας και να είναι ίδιας ή παρόμοιας ειδικότητας, ώστε να καθοδηγεί και να συμβουλεύει τους επαγγελματίες. Ακόμη, πιστεύω ότι θα ήταν καλό να υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των υπηρεσιών της περιφέρειας, που δεν συμβαίνει λόγω του περιορισμένου χρόνου. Επιπλέον, θα ήταν καλό να μην έχουμε τόσες, μη σχετικές με τη κοινωνική εργασία, αρμοδιότητες (π.χ. διοικητικά καθήκοντα). Όλα αυτά είναι δύσκολο να εφαρμοστούν, αλλά αυτό θα ήταν το ιδανικό. Εμείς θεωρώ πως είμαστε μια καλά οργανωμένη υπηρεσία, αλλά υπάρχουν άλλες υπηρεσίες που έχουν μόνο ένα κοινωνικό λειτουργό. Γενικότερα πιστεύω, πως μας θεωρούν επάγγελμα

πολυτελείας, όχι οι εξυπηρετούμενοι, αλλά οι υπάλληλοι και η ίδια η υπηρεσία. Δεν γνωρίζουν και δεν καταλαβαίνουν την δουλειά μας.

Αθηνά

Δημογραφικά στοιχεία

1.Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

2.Ποία είναι η σχολή αποφοίτησης σας;

Αποφοίτησα από το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (ΤΕΙ) Κρήτης, από το τμήμα κοινωνικής εργασίας.

3.Ποίος είναι ο φορέας απασχόλησης σας;

Ο φορέας είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και ονομάζεται Πρόνοια και Αγωγή του Δήμου Σιντικής. Εγώ είμαι υπεύθυνη κοινωνική λειτουργός του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».

Ερωτήσεις

4.Ποια είναι η γνώμη σας για τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, τον συμβουλευέστε κατά την άσκηση της κοινωνική εργασίας;

Θεωρώ πως ο κώδικας δεοντολογία είναι πολύ σημαντικός οδηγός για τη δουλειά μας. Αρχικά, τον συμβουλευόμουν κατά τη διάρκεια των εργαστηριακών πρακτικών, όταν ήμουν φοιτήτρια στη σχολή. Στη συνέχεια τον συμβουλευόμουν κυρίως, τα πρώτα χρόνια που εργαζόμουν ως κοινωνική λειτουργός. Πλέον, δεν ανατρέχω τόσο συχνά σε αυτόν, γιατί γνωρίζω τα περιστατικά που θα αναλάβω και το τι αναγράφει ο κώδικας. Βέβαια, όταν έχω να αντιμετωπίσω κάποια ιδιαίτερη περίπτωση, σίγουρα τον συμβουλευόμαι.

5.Πιστεύεται ότι είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας από επαγγελματίες σε επαρχιακές περιοχές και γιατί;

Δεν θεωρώ πως είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα, αλλά θεωρώ πως είναι δύσκολο να κρατηθούν οι ισορροπίες, λόγω του ότι είμαστε γνωστά πρόσωπα στη κοινότητα. Συναντάω καθημερινά εξυπηρετούμενους στο δρόμο, ορισμένοι γνωρίζουν και την οικογένεια μου, απλά θεωρώ πως πρέπει να τηρούνται τα όρια. Πάντως, ο κώδικας δεοντολογίας πρέπει να εφαρμόζεται όπως και να έχει.

6.Το γεγονός ότι είστε επαγγελματίας κοινωνικός/ή λειτουργός και παράλληλα γνωστό πρόσωπο στην κοινότητα που εργάζεστε, σας επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος;

Πολλές φορές πιστεύω πως με επηρεάζει. Για παράδειγμα, με συναντάνε εξυπηρετούμενοι στο δρόμο, εκτός ωραρίου εργασίας, και με ρωτάνε για τις υποθέσεις τους. Επίσης, αρκετές φορές έχουν μιλήσει με τους γονείς μου ζητώντας τους, να τους βοηθήσω. Υπάρχει επίσης δυσκολία να κρατηθεί ισορροπία ανάμεσα στον επαγγελματικό και το προσωπικό μου χρόνο. Όλα αυτά τα αντιμετωπίζω θέτοντας όρια και εξηγώντας στον εξυπηρετούμενο το ρόλο μου.

7.Επηρεάζεται η επαγγελματική σας σχέση με τους εξυπηρετούμενους, λόγω του διττού σας ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο);

Όχι δεν θεωρώ πως επηρεάζεται. Αν το άτομο που θα έρθει στο γραφείο είναι οικείο ή φιλικό πρόσωπο, σίγουρα δεν το αναλαμβάνω, αλλά τον παραπέμπω σε κάποιον άλλο, ανάλογο επαγγελματία. Χρειάζεται να θέσεις εξαρχής τα όρια, να εξηγήσεις πως είσαι κοινωνικός λειτουργός, ποίος είναι ο ρόλος σου και πως θα βοηθήσεις των εξυπηρετούμενο. Θέτοντας στην αρχή τα όρια, πιστεύω πως αποφεύγειςπολλές παρεξηγήσεις. Σε αρκετές περιπτώσεις οι εξυπηρετούμενοι, μπορεί να γίνουν χειριστικοί και

να ξεπεράσουν τα όρια, σε αυτή τη περίπτωση, γίνομαι πιο αυστηρή και τους τα υπενθυμίζω.

8.Ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής-οικογενειακής ασφάλειας, έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται την κοινωνική εργασία;

Όχι, σίγουρα έχουν προκύψει, αλλά δεν επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο θα ασκήσω τη κοινωνική εργασία. Τα θέματα που προέκυψαν (απειλές), αφορούσαν εισαγγελικές παρεμβάσεις, αλλά δεν προχώρησαν. Αν υπάρχει κάποιο ιδιαίτερο περιστατικό, που δεν μπορώ να το χειριστώ τότε το παραπέμπω. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, θέτω όρια, τονίζω τους ρόλους και δίνω χρόνο στους εξυπηρετούμενους να καταλάβουν ποία είμαι, τι ακριβώς θα κάνω και έτσι αναπτύσσεται μια σχέση συνεργασίας.

9. Θεωρείται πως ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή, διαφέρει από αυτόν σε ένα αστικό κέντρο και γιατί;

Ο τρόπος που ασκείται το επάγγελμα είναι ίδιος, είτε είσαι σε μια επαρχιακή περιοχή, είτε σε μια αστική. Πιστεύω πως διαφέρουν οι συνθήκες. Στην επαρχία οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν θέματα, όπως αυτά που προαναφέραμε (έλλειψη ανωνυμίας, αδυναμία προστασίας ιδιωτικής ζωής), καθώς και δυσκολίες λόγω της έλλειψης κοινωνικών υπηρεσιών, με ότι αυτό συνεπάγεται.

10.Ηθικά διλήμματα εμφανίζονται, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών

αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση. Κατά την άποψη σας, ποιες πιστεύετε ότι είναι οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

Οι αιτίες είναι πολλές. Κάποιες από αυτές σχετίζονται με τη πορεία που θα έχει η κάθε υπόθεση. Επίσης, μια άλλη αιτία είναι η ανύπαρκτη πρόνοια στην Ελλάδα, δεν έχεις που να απευθυνθείς και αν εσύ σαν επαγγελματίας δεν έχεις βοήθεια, δεν μπορείς εύκολα να βοηθήσεις και τον εξυπηρετούμενο. Μια ακόμη αιτία είναι η σύγχυση πληροφοριών. Επειδή, ζούμε σε μια μικρή κοινωνία ακούς διάφορα πράγματα για τους εξυπηρετούμενους από τρίτους ή και πολλές φορές έχει ήδη σχηματίσει τη προσωπική σου άποψη πριν ακόμη αναλάβεις το περιστατικό. Για παράδειγμα, πριν ακόμη σπουδάσω κοινωνική εργασία, είχαμε στη περιοχή έναν άνθρωπο που όλοι τον θεωρούσαν τρελό. Αυτή την άποψη είχα και εγώ χωρίς ποτέ να έρθω σε επαφή μαζί του. Όταν ανέλαβα αυτή τη θέση, χρειάστηκε να αναλάβω την υπόθεση του και είδα τα πράγματα από μια τελείως διαφορετική πλευρά. Οπότε πιστεύω, πως ιδιαίτερο ρόλο, για την εμφάνιση των ηθικών διλημάτων, έχουν και τα στερεότυπα, καθώς και η προσωπικότητα του ίδιου του επαγγελματία, γιατί αυτή, συν των άλλων, καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο θα χειριστεί την κάθε υπόθεση.

11. Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία, έχετε έρθει αντιμέτωπος/η με κάποιο ηθικό δίλημμα;

Ναι.

11α. Αν ναι, μπορείτε να μου αναφέρετε μια περίπτωση;

Ένα ηθικό δίλημμα που αντιμετώπισα αφορά τις αρμοδιότητες μου. Εγώ είμαι υπεύθυνη για το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» και με βάση αυτό αναλαμβάνω συγκεκριμένα περιστατικά, που σχετίζονται με το πρόγραμμα. Παρόλα αυτά όσο καιρό εργάζομαι εδώ έχω αναλάβει και αρκετές υποθέσεις που είναι εκτός των αρμοδιοτήτων μου. Το δίλημμα σε αυτό το παράδειγμα, είναι πως από τη μια πλευρά έχω συγκεκριμένες αρμοδιότητες που καθορίζονται από το Πρόγραμμα, αλλά από την άλλη πλευρά, είμαι υποχρεωμένη, σαν κοινωνική λειτουργός, και σύμφωνα με τις αρχές του επαγγέλματος να παρέχω βοήθεια στους εξυπηρετούμενους.

11β. Με ποίο τρόπο αντιμετωπίσατε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα;

Προσπαθώ να μην βγαίνω εκτός των δικών μου αρμοδιοτήτων, αλλά αναλαμβάνω και άλλα περιστατικά, αφού δεν υπάρχει συνάδελφος που θα μπορούσε να εξυπηρετήσει. Δυστυχώς, δεν έχω μπορέσει να αντιμετωπίσω αυτό το δίλημμα, γιατί δεν είναι στο δικό μου χέρι.

12. Με ποιούς από τους παρακάτω τρόπους έχετε αντιμετωπίσει τα ηθικά διλήμματα που προέκυψαν κατά την εργασία σας στην επαρχία;

- α) Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας ✓
- β) Επαγγελματική εμπειρία ✓
- γ) Διεπαγγελματική συμβουλευτική ✓
- δ) Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες (ψυχολόγος)
- ε) Νομική βοήθεια ✓

- στ) Εποπτεία
- ζ) Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες
- η) Άλλο.....

13. Πιστεύετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων;

Όχι πιστεύω πώς είναι λίγες οι κοινωνικές υπηρεσίες και δεν είναι καλά στελεχωμένες και οργανωμένες. Η υπηρεσία με καλύπτει σε νομικά ζητήματα, αλλά όχι για θέματα κοινωνικής εργασίας, γιατί οι προϊστάμενοι μου δεν γνωρίζουν το αντικείμενο. Η στήριξη προέρχεται μόνο από την άλλη κοινωνική λειτουργό, που είναι υπεύθυνη για το ΚΑΠΗ και μαζί της συζητάω ορισμένες υποθέσεις. Βέβαια, αυτά ισχύουν για ένα κομμάτι των περιστατικών που αναλαμβάνω, για τα περιστατικά του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» τα πράγματα είναι διαφορετικά. Το πρόγραμμα είναι οργανωμένο και πιο δομημένο, επίσης έχουμε την Κεντρική Επιτροπή και το σωματείο του Βοήθεια στο Σπίτι στη Σέρρες. Τέλος, για τις υποθέσεις του προγράμματος, συζητώ και με άλλες επαγγελματίες που ανήκουν στο ίδιο πρόγραμμα σε άλλους δήμους.

14. Μπορείτε να προτείνεται κάποια μέτρα, τα οποία αν κατά τη γνώμη σας εφαρμοστούν, μπορούν να βοηθήσουν τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στην επαρχία να αντιμετωπίσουν τα ηθικά διλήματα;

Ένα μέτρο θα μπορούσε να είναι η ύπαρξη ενός περιφερειακού επόπτη, που να γνωρίζει το αντικείμενο της κοινωνικής εργασίας, στον οποίο θα μπορούν οι επαγγελματίες να απευθύνονται. Επίσης, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν δωρεάν εκπαιδευτικά σεμινάρια, όπου θα παρέχουν στους επαγγελματίες, πιο εξειδικευμένες γνώσεις. Έτσι, θα μπορούσαν να αντιμετωπίσουν καλύτερα τα ηθικά διλήμματα. Τελευταίο, αλλά πολύ σημαντικό μέτρο, θεωρώ την ύπαρξη περισσότερων κοινωνικών υπηρεσιών, που να είναι στελεχωμένες και κατάλληλα οργανωμένες.

Δανάη

Δημογραφικά στοιχεία

1.Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

2.Ποία είναι η σχολή αποφοίτησης σας;

Αποφοίτησα από το τμήμα κοινωνικής εργασίας του ΤΕΙ Πατρών.

3. Ποίος είναι ο φορέας απασχόλησης σας;

Ο φορέας απασχόλησης μου είναι η Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών και συγκεκριμένα στο τμήμα παροχής κοινωνικών επιδομάτων.

Ερωτήσεις

4. Ποια είναι η γνώμη σας για τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, τον συμβουλευέστε κατά την άσκηση της κοινωνική εργασίας;

Ναι σίγουρα τον συμβουλευόμαι και θεωρώ ότι είναι πολύ σημαντικός και βοηθάει στην άσκηση του επαγγέλματος. Πολλές φορές μου έχει τύχει να ανατρέξω σε αυτόν. Πλέον όχι τόσο συχνά όσο όταν ξεκίνησα να εργάζομαι.

5. Πιστεύεται ότι είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας από επαγγελματίες σε επαρχιακές περιοχές και γιατί;

Δεν θεωρώ πως είναι δύσκολη η εφαρμογή του και πάντα πρέπει να τον εφαρμόζουμε. Απλά στην επαρχία λόγο του ότι είναι μικρή κοινωνία, είναι δύσκολο να τηρούνται οι αρχές του κώδικα. Όχι όμως από τους επαγγελματίες. Για παράδειγμα, το απόρρητο, επειδή τα άτομα γνωρίζονται μεταξύ τους είναι πιο εύκολο να γίνει γνωστό ποτέ ένα άτομο, αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα. Μπορεί να τύχει να τον δει ένας γνωστός στην υπηρεσία.

6. Το γεγονός ότι είστε επαγγελματίας κοινωνικός/ή λειτουργός και παράλληλα γνωστό πρόσωπο στην κοινότητα που εργάζεστε, σας επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος;

Δεν θεωρώ πως επηρεάζει τον τρόπο που ασκώ την κοινωνική εργασία, καθώς τηρώ τις αρχές και τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος. Παρόλα αυτά το γεγονός ότι με γνωρίζουν στην κοινότητα ή μπορεί να με γνωρίζουν προσωπικά η και την οικογένεια μου, υπάρχουν περιπτώσεις που μπορεί να με προσεγγίσουν εκτός υπηρεσίας.

7. Επηρεάζεται η επαγγελματική σας σχέση με τους εξυπηρετούμενους, λόγω του διττού σας ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο);

Όχι, προσπαθώ στη σχέση μου με τους εξυπηρετούμενους να θέτω όρια, έτσι ώστε να μην επηρεάζεται η επαγγελματική. Πιστεύω πως όταν εξηγήσεις στον εξυπηρετούμενο τον ρολό σου και τον τρόπο συνεργασίας θεωρώ πως δεν θα υπάρξει κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα.

8. Ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής-οικογενειακής ασφάλειας, έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται την κοινωνική εργασία;

Όπως προ ανέφερα μπορεί να γνωρίζουν την προσωπική και την οικογενειακή μου ζωή, αλλά δεν επηρεάζουν τον τρόπο άσκησης της κοινωνικής εργασίας. Έχω ακούσει από συναδέλφους ότι δεχτήκαν απειλές από εξυπηρετούμενους, αλλά σε μένα δεν έχει συμβεί κάτι τέτοιο. Θεωρώ πως όταν θέτεις όρια, προλαμβάνεις τέτοιες καταστάσεις που είναι δύσκολο να διαχειριστείς στη πορεία. Έχει τύχει να προσεγγίσουν την οικογένεια μου με σκοπό να τους βοηθήσω αλλά ποτέ δεν κινδύνευσε η οικογένεια μου και εγώ.

9. Θεωρείται πως ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή, διαφέρει από αυτόν σε ένα αστικό κέντρο και γιατί;

Δεν πιστεύω ότι διαφέρει ο τρόπος που ασκείται η κοινωνική εργασία, διαφέρει στον τομέα των επιλογών. Για να το εξηγήσω, στην επαρχία δεν υπάρχουν πολλές και κατάλληλες υπηρεσίες για να βοηθήσεις τον εξυπηρετούμενο ενώ σε ένα αστικό κέντρο αυτό είναι πιο εφικτό. Βεβαία, και στις δυο πλευρές υπάρχουν θετικά και αρνητικά. Ας πούμε στην επαρχία είναι πιο πιθανό να σε βοηθήσουν στη παρέμβαση σου οι σημαντικοί άλλοι, η γειτονιά. Ενώ στις μεγάλες πόλεις, ίσως να μην είναι εφικτό.

10. Ηθικά διλήμματα εμφανίζονται, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση. Κατά την άποψη σας, ποιες πιστεύετε ότι είναι οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημμάτων κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

Πιστεύω πως υπάρχουν πολλές αιτίες για την ύπαρξη ηθικών διλημάτων. Πρώτα από όλα, είναι η έλλειψη υπηρεσιών. Όταν δεν υπάρχουν υπηρεσίες για να παραπέμψεις ένα εξυπηρετούμενο, σίγουρα αυτό αποτελεί ένα ηθικό δίλημμα. Ακόμη, οι προσωπικές αρχές και αξίες που έχει ένας επαγγελματίας μπορεί να τον φέρουν αντιμέτωπο με ηθικά διλήμματα.

11.Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία, έχετε έρθει αντιμέτωπος/η με κάποιο ηθικό δίλημμα;

Ναι

11α. Αν ναι, μπορείτε να μου αναφέρετε μια περίπτωση;

Ένα πρόσφατο δίλημμα που αντιμετώπισα σχετιζόταν με μια μητέρα η οποία είχε έρθει στην υπηρεσία για το επίδομα οικονομικής ενίσχυσης απροστάτευτων παιδιών. Η μητέρα είχε φέρει όλα τα δικαιολογητικά που απαιτούνταν, αλλά δεν είχε κάποιο έγγραφο που να πιστοποιεί την εγκατάλειψη του συζύγου από την οικογένεια. Η μητέρα είχε μεγάλη ανάγκη αυτό το επίδομα και αυτό το γνώριζα επειδή έμενε στην ίδια κοινότητα με μένα. Το ηθικό δίλημμα ήταν ότι δεν μπορούσα να παρέχω το επίδομα, εφόσον δεν πληρούσε όλες τις προϋποθέσεις.

11β. Με ποίο τρόπο αντιμετωπίσατε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα;

Σε πρώτη φάση κράτησα τα δικαιολογητικά που μου έφερε στην υπηρεσία και στη συνέχεια την ενημέρωσα ότι θα πραγματοποιηθεί

κοινωνική έρευνα στην οικία της. Στην έκθεση που έγραψα για το περιστατικό η πρόταση μου ήταν να πάρει η οικογένεια το επίδομα που το έχει ανάγκη, καθώς όλες τις φορές που επισκέφτηκα το σπίτι ο σύζυγος ήταν απών. στην συνέχεια πρότεινα στη μητέρα να ζητήσει δωρεάν νομική βοήθεια.

12.Με ποιούς από τους παρακάτω τρόπους έχετε αντιμετωπίσει τα ηθικά διλήμματα που προέκυψαν κατά την εργασία σας στην επαρχία;

- α) Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας
- β) Επαγγελματική εμπειρία
- γ) Διεπαγγελματική συμβουλευτική
- δ) Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες (ψυχολόγος)
- ε) Νομική βοήθεια
- στ) Εποπτεία
- ζ) Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες
- η) Άλλο.....

13.Πιστεύετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων;

Όχι, θεωρώ πως οι υπηρεσίες αντιμετωπίζουν διάφορα προβλήματα και η παροχή στήριξης στους επαγγελματίες θεωρείται δευτερεύων. Στην ουσία, δεν υπάρχει κάτι οργανωμένο στην υπηρεσία όπως η εποπτεία και οπότε στηριζόμαστε στις άτυπες συζητήσεις με συναδέλφους.

14. Μπορείτε να προτείνεται κάποια μέτρα, τα οποία αν κατά τη γνώμη σας εφαρμοστούν, μπορούν να βοηθήσουν τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στην επαρχία να αντιμετωπίσουν τα ηθικά διλήμματα;

Είναι πολύ σημαντικό να υπάρξει εποπτεία, και να είναι ένας άνθρωπος ο οποίος είναι γνώστης του αντικειμένου και μπορεί να μας καθοδηγεί. Ακόμη, πολύ βοηθητικό θα ήταν να γίνονται σεμινάρια με θέματα κοινωνικής εργασίας, έτσι ώστε να ενημερωνόμαστε. Επίσης, συζητήσεις με συναδέλφους σε οργανωμένο πλαίσιο, θα ήταν εξίσου σημαντικές καθώς θα μπορούσαμε να οργανώνουμε δράσεις στην κοινότητα. Αυτές οι προτάσεις σίγουρα είναι χρονοβόρες και δύσκολο να επιτύχουν, αλλά η εφαρμογή τους θα βοηθούσε τους επαγγελματίες και στην αποτελεσματικότερη άσκηση της κοινωνικής εργασίας.

Ιωάννα

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

2. Ποία είναι η σχολή αποφοίτησής σας;

Η σχολή αποφοίτησής μου είναι το τμήμα κοινωνικής εργασίας του ΤΕΙ Ηρακλείου.

3. Ποίος είναι ο φορέας απασχόλησής σας;

Εργάζομαι στην κοινωνική υπηρεσία του Κέντρου Υγείας- ΕΣΥ.

Ερωτήσεις

4. Ποια είναι η γνώμη σας για τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, τον συμβουλευέστε κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

Εννοείται ότι συμβουλευόμαι τον κώδικα δεοντολογίας. Παρόλο αυτά είναι μία μικρή κοινωνία και όλα είναι κοινά «μυστικά». Για να μπορέσω να κάνω μία εμπειριστατωμένη έρευνα συμβουλευόμαι και χρησιμοποιώ τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος.

5. Πιστεύεται ότι είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας από επαγγελματίες σε επαρχιακές περιοχές και γιατί;

Ένας βαθμός δυσκολίας στην εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας παρουσιάζεται. Για παράδειγμα, όταν έρθει κάποιος εξυπηρετούμενος και περιμένει έξω από το γραφείο μου, οποιοσδήποτε τον συναντήσει είναι πολύ πιθανό να τον συνδυάσει με κάποιο πρόβλημα.

6. Το γεγονός ότι είστε επαγγελματίας κοινωνικός/ή λειτουργός και παράλληλα γνωστό πρόσωπο στην κοινότητα που εργάζεστε, σας επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος;

Στη άσκηση του επαγγέλματος όχι, όμως στη προσωπική μου ζωή με επηρεάζει. Δεν σέβονται την προσωπική ζωή. Λόγω του ότι είμαι γνωστό πρόσωπο ακόμη και στην καφετέρια που είμαι, έχει τύχει να έρθει κάποιος εξυπηρετούμενος με ένα αίτημα όχι για τον ίδιο, άλλα για κάποιο γνωστό του πρόσωπο. Προσέχω πολύ, προσπαθώ να είμαι διακριτική. Δυσκολεύομαι να κρατήσω τα όρια με τους εξυπηρετούμενους. Παρατηρώ ακόμη, ότι οι πολίτες αλλάζουν συμπεριφορά απέναντι μου, ίσως επειδή σκέφτονται ότι κάποια στιγμή μπορεί να έρθουν στην υπηρεσία και χρειαστεί να τους παρέχω βοήθεια για κάποιο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν.

7. Επηρεάζεται η επαγγελματική σας σχέση με τους εξυπηρετούμενους, λόγω του διπτού σας ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο);

Όχι θεωρώ πως βοηθάει κιόλας. Λόγω του ότι με γνωρίζουν, εύκολα κάποιος εξυπηρετούμενος θα με προσεγγίσει.

8. Ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής-οικογενειακής ασφάλειας, έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται την κοινωνική εργασία;

Σε σημείο εξάρτησης. Έχει επηρεαστεί ο τρόπος που ασκείται η κοινωνική εργασία. Από την άλλη πλευρά, λόγω αυτής της σχέσης με τους εξυπηρετούμενους, είναι βοηθητικό, καθώς υπάρχει αμεσότητα. Οι εξυπηρετούμενοι με εμπιστεύονται και δεν διστάζουν να με προσεγγίσουν και να συζητήσουν το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν.

9.Θεωρείται πως ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή, διαφέρει από αυτόν σε ένα αστικό κέντρο και γιατί;

Ναι, φυσικά και διαφέρει. Στην επαρχία δεν είσαι απόμακρος, δημιουργείς μια άλλη σχέση με τους εξυπηρετούμενους, που δύσκολα μπορείς να κρατήσεις τα όρια. Βέβαια, αυτό έχει ως αποτέλεσμα να έχουν περισσότερες απαιτήσεις από εμένα. Σε μία αστική περιοχή αυτό δεν ισχύει. Ακόμη στη πόλη πραγματοποιούνται εύκολα οι παραπομπές σε αντίθεση με την επαρχία.

10.Ηθικά διλήμματα εμφανίζονται, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση. Κατά την άποψη σας, ποιες πιστεύετε ότι είναι οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

Δεν υπάρχει κρατική υποδομή και έτσι δυσκολεύομαι να παρέχω βοήθεια στους εξυπηρετούμενους. Δεν υπάρχει υπηρεσία για να παραπέμψω κάποιο περιστατικό και έτσι πρέπει να εκμεταλλευτώ κάθε διαθέσιμη πηγή. Πρέπει να είμαι ευρηματική.

11. Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία, έχετε έρθει αντιμέτωπος/η με κάποιο ηθικό δίλημμα;

Ναι

11α. Αν ναι, μπορείτε να μου αναφέρετε μια περίπτωση;

Μία πρόσφατη περίπτωση αφορούσε μία επταμελή οικογένεια. Τα δύο από τα πέντε παιδιά δέχονταν λεκτική και σωματική κακοποίηση. Το ηθικό δίλημμα ήταν να απομακρυνθούν μόνο τα δύο παιδιά που κακοποιούνταν από την οικογένεια ή και τα πέντε, εφόσον εάν τα άλλα τρία παιδιά παρέμεναν στο οικογενειακό περιβάλλον, ίσως να αντιμετώπιζαν την ίδια συμπεριφορά.

11β. Με ποίο τρόπο αντιμετωπίσατε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα;

Αρχικά απομακρύνθηκαν τα δύο παιδιά από την οικογένεια τους, μάλιστα και με δική τους επιθυμία. Βέβαια, το περιστατικό παρακολουθείται από την κοινωνική υπηρεσία, καθώς η ιστορία συνεχίζεται... Λύσεις υπάρχουν, σκοπός είναι να εντοπίσεις την κατάλληλη.

12. Με ποιούς από τους παρακάτω τρόπους έχετε αντιμετωπίσει τα ηθικά διλήμματα που προέκυψαν κατά την εργασία σας στην επαρχία;

α) Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας

- β) Επαγγελματική εμπειρία √
- γ) Διεπαγγελματική συμβουλευτική √
- δ) Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες
(ψυχολόγος)
- ε) Νομική βοήθεια
- στ) Εποπτεία
- ζ) Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες
- η) Άλλο.....

13. Πιστεύετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων;

Κατηγορηματικά όχι. Με οποιοδήποτε τρόπο, προσπαθώ να παρέχω βοήθεια στους εξυπηρετούμενους. Δυστυχώς οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα μου δεν περιορίζονται μόνο στο κομμάτι του κοινωνικού λειτουργού. Συγκεκριμένα αναλαμβάνω αρμοδιότητες και άλλων υπηρεσιών, παραδείγματος χάρη, της Πρόνοιας. Θα ήταν συγκεκριμένος ο ρόλος μου, εάν υπήρχαν κατάλληλες υπηρεσίες.

14. Μπορείτε να προτείνεται κάποια μέτρα, τα οποία αν κατά τη γνώμη σας εφαρμοστούν, μπορούν να βοηθήσουν τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στην επαρχία να αντιμετωπίσουν τα ηθικά διλήμματα;

Ένα μέτρο θα μπορούσε να είναι η χρηματοδότηση των κοινωνικών υπηρεσιών. Ακόμη, να υπάρχει συνοδεία από αστυνομία στις επιτόπιες έρευνες που πραγματοποιούνται.

Νεφέλη

Δημογραφικά στοιχεία

1.Φύλο

α) Άνδρας

β) Γυναίκα

2.Ποίαείναιησχολήαποφοίτησηςσας;

Αποφοίτησα από το τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, της Σχολής Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας, του ΤΕΙ Πάτρας.

3.Ποίοςείναιοφορέαςαπασχόλησηςσας;

Εργάζομαι στον Ξεώνα Φιλοξενίας Γυναικών Θυμάτων Βίας.

Ερωτήσεις

4.Ποια είναι η γνώμη σας για τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματος, τον συμβουλευέστε κατά την άσκηση της κοινωνική εργασίας;

Ο κώδικας δεοντολογίας είναι πολύ βοηθητικός στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Ανεξάρτητα από την επαγγελματική μου εμπειρία, οποιαδήποτε στιγμή ανατρέχω σε αυτόν και τον

συμβουλευόμαι, αφήνοντας έτσι στην άκρη τα υποκειμενικά κριτήρια.

5.Πιστεύεται ότι είναι δύσκολη η εφαρμογή του κώδικα δεοντολογίας από επαγγελματίες σε επαρχιακές περιοχές και γιατί;

Δεν διστάζω να εφαρμόσω τις αρχές του κώδικα δεοντολογίας, ωστόσο στις επαρχιακές περιοχές οι υπηρεσίες και οι φορείς είναι ανεπαρκείς. Δεν υπάρχει επαρκή πλέγμα.

6.Το γεγονός ότι είστε επαγγελματίας κοινωνικός/ή λειτουργός και παράλληλα γνωστό πρόσωπο στην κοινότητα που εργάζεστε, σας επηρεάζει στην άσκηση του επαγγέλματος;

Με εμποδίζει σίγουρα στην εργασία μου. Στον Ξενώνα, για να διατηρηθεί η εχεμύθεια και η ασφάλεια των εξυπηρετούμενων είναι αρκετά δύσκολο. Λόγω του ότι η κοινωνία είναι μικρή-κλειστή, δυσκολία υφίσταται και στη διασφάλιση του απορρήτου. Ο Ξενώνας πρέπει να είναι απόρρητος, τόσο για τη προστασία και την ασφάλεια των επαγγελματιών, όσο και των εξυπηρετούμενων και των παιδιών τους. Για παράδειγμα, ο φορέας που εργάζομαι δεν έπρεπε να δημοσιευτεί. Όμως, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης γνωστοποίησαν το συγκεκριμένο πλαίσιο. Έτσι, έγινε γνωστό που στεγάζεται. Αντικειμενικά δεν μπορεί να εφαρμοστεί ο κώδικας δεοντολογίας. Ακόμη, μέσω φίλων και κοινών γνωστών, δυσκολεύεται το έργο της κοινωνικής εργασίας.

7.Επηρεάζεται η επαγγελματική σας σχέση με τους εξυπηρετούμενους, λόγω του διπτού σας ρόλου (επαγγελματίας- γνωστό πρόσωπο);

Βέβαια επηρεάζεται, όπως ανέφερα και προηγουμένως, είμαστε σε μία κλειστή κοινωνία, προσπαθώ να θέτω όρια ακόμη και σε φίλους ή γνωστούς και να μην εμπλέκω τις καταστάσεις.

8.Ζητήματα αναφορικά με την έλλειψη ανωνυμίας, την αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τον κίνδυνο της προσωπικής-οικογενειακής ασφάλειας, έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκείται την κοινωνική εργασία;

Στο συγκεκριμένο πλαίσιο, αυτά τα ζητήματα έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο ασκώ την κοινωνική εργασία. Το γεγονός ότι έρχομαι αντιμέτωπη με δύσκολες καταστάσεις, με οδηγούν, για παράδειγμα, να φοβάμαι μη με ακολουθήσει κάποιος στο σπίτι, όταν φεύγω από την δουλειά.

9.Θεωρείται πως ο τρόπος άσκησης της κοινωνικής εργασίας σε μια επαρχιακή περιοχή, διαφέρει από αυτόν σε ένα αστικό κέντρο και γιατί;

Σίγουρα διαφέρει. Σε μια επαρχιακή περιοχή δεν υπάρχει πληθώρα υπηρεσιών και φορέων, έτσι ώστε να παρέχει στους εξυπηρετούμενους εναλλακτικές επιλογές. Για να πραγματοποιηθεί

παραπομπή σε ένα αστικό κέντρο, καθίσταται δύσκολη, διότι δεν υπάρχουν τα κριτήρια. Επίσης στην επαρχία δεν υπάρχει ανωνυμία όπως σε ένα αστικό κέντρο.

10. Ηθικά διλήμματα εμφανίζονται, όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με δύο εναλλακτικές λύσεις, που περιλαμβάνουν σύγκρουση μεταξύ ηθικών αξιών και δεν γνωρίζουν ποια είναι η σωστή απόφαση. Κατά την άποψη σας, ποιες πιστεύετε ότι είναι οι αιτίες που οδηγούν στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας;

Η έλλειψη υπηρεσιών και δομών αποτελεί μία σημαντική αιτία που οδηγεί στην εμφάνιση ηθικών διλημάτων. Ακόμη το νομικό πλαίσιο και οι κοινωνικοί θεσμοί. Επίσης οι ασάφειες είναι μία αιτία. Επιπλέον, όταν το προσωπικό συμφέρον του εξυπηρετούμενου έρχεται σε ρήξη με τον ισχύοντα κανονισμό λειτουργίας μίας υπηρεσίας.

11. Κατά την άσκηση της κοινωνικής εργασίας στην επαρχία, έχετε έρθει αντιμέτωπος/η με κάποιο ηθικό δίλημμα;

Ναι

11α. Αν ναι, μπορείτε να μου αναφέρετε μια περίπτωση;

Μία περίπτωση ηθικού διλήματος αφορούσε μία γυναίκα με σοβαρούς τραυματισμούς που ήρθε στον Ξενώνα και ζητούσε φιλοξενία. Η εξυπηρετούμενη δεν είχε ελληνική υπηκοότητα και δεν είχε τα κατάλληλα έγγραφα για να παραμείνει στην χώρα, φοβόταν

ότι εάν πάει στην αστυνομία θα την συλλάμβαναν. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της υπηρεσίας, οι επαγγελματίες πρέπει να λειτουργούμε πυροσβεστικά, δηλαδή η εξυπηρετούμενη να παραπεμφθεί στο Νοσοκομείο λόγω σοβαρών τραυματισμών και να προβεί στις κατάλληλες εξετάσεις. Έπειτα, επειδή κινδύνευε η σωματική της ακεραιότητα, έπρεπε να φιλοξενηθεί. Το ηθικό δίλημμα είναι ότι έπρεπε να της παρέχουμε φιλοξενία και από την άλλη έπρεπε να ενημερωθεί η αστυνομία. Χρειάζεται να είμαστε σε εγρήγορση και ετοιμότητα για την καλύτερη προστασία και ασφάλεια των εξυπηρετούμενων.

11β. Με ποίο τρόπο αντιμετωπίσατε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα;

Εφόσον δεν δεχόταν να πάει στην αστυνομία, λόγω του ότι δεν είχε χαρτιά, αρχικά μεταφέρθηκε στο Νοσοκομείο, όπου αποτελεί και άσυλο για να πραγματοποιήσει τις κατάλληλες εξετάσεις (διάγνωση από ειδικό, ψυχιατρική εκτίμηση). Στη συνέχεια μεταφέρθηκε στο ξενώνα, με συνοδεία ασθενοφόρου. Αυτό που τελικά επέλεξα ήταν να προστατέψω και να βοηθήσω την εξυπηρετούμενη σύμφωνα με τις αρχές της κοινωνικής εργασίας.

12. Με ποιούς από τους παρακάτω τρόπους έχετε αντιμετωπίσει τα ηθικά διλήμματα που προέκυψαν κατά την εργασία σας στην επαρχία;

α) Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας

β) Επαγγελματική εμπειρία

γ) Διεπαγγελματική συμβουλευτική

δ) Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες

(ψυχολόγος)✓

ε) Νομική βοήθεια ✓

στ) Εποπτεία

ζ) Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες

η) Άλλο.....

13. Πιστεύετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες σε επαρχιακές περιοχές, έτσι όπως είναι δομημένες και λειτουργούν σήμερα, μπορούν να παρέχουν στήριξη στους επαγγελματίες για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων;

Σε οποιοδήποτε πλαίσιο και αν έχω εργαστεί δεν παρείχε στήριξη προς τους επαγγελματίες. Η εποπτεία θα ήταν πολύ βοηθητική, αλλά δεν υπάρχει.

14. Μπορείτε να προτείνεται κάποια μέτρα, τα οποία αν κατά τη γνώμη σας εφαρμοστούν, μπορούν να βοηθήσουν τους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στην επαρχία να αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα;

Ένα μέτρο αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων, είναι η εποπτεία, η οποία θα λειτουργούσε βοηθητικά στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Ακόμη, η δημιουργία ενός φόρουμ από κοινωνικούς λειτουργούς, με αυτό τον τρόπο οι επαγγελματίες θα είχαν τη δυνατότητα να ανταλλάσουν απόψεις μεταξύ τους. Επίσης, η οργάνωση ενός συλλόγου σε τοπικό επίπεδο. Σημαντική είναι

επίσης, η συνεχής ανατροφοδότηση μεταξύ συναδέλφων. Η διοργάνωση σεμιναρίων και ημερίδων είναι ένα ακόμη μέτρο για την αντιμετώπιση ηθικών διλημάτων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII : Πίνακες

Ψευδώνυμο	Φύλο	Σχολή αποφοίτησης	Φορέας απασχόλησης
Αλέξης	Άνδρας	Τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης-ΔΠΘ	Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικής Μέριμνας, Τμήμα Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Νεφέλη	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – TEI Πατρών	Ξεώνας Φιλοξενίας Γυναικών Θυμάτων Βίας
Ιωάννα	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – TEI Ηρακλείου	Κέντρο υγείας – Ε.Σ.Υ
Ζωή	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – TEI Πατρών	Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικής Μέριμνας, Τμήμα Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Αθηνά	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – TEI Ηρακλείου	Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»

Δανάη	Γυναίκα	Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας – ΤΕΙ Πατρών	Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικών Υπηρεσιών, Τμήμα Παροχής Κοινωνικών Επιδομάτων
-------	---------	--	---

(Πίνακας 1)

ΧΡΗΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι	6
Όχι	0
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 2)

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, είναι δύσκολη	2
Όχι, δεν είναι δύσκολη	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 3)

ΑΣΚΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, με επηρεάζει	3
Όχι, δεν με επηρεάζει	3
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 4)

ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥΣ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, με επηρεάζει	2
Όχι, δεν με επηρεάζει	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 5)

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, με επηρεάζουν	2
Όχι, δεν με επηρεάζουν	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 6)

ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΕΠΑΡΧΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ/ ΑΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
--

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι, διαφέρει	2
Όχι, δεν διαφέρει	4
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 7)

ΑΙΤΙΕΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΔΙΛΗΜΜΑΤΩΝ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Προσωπικές αξίες	3
Ηθικές στάσεις	1
Προσωπικότητα	3
Προσωπική εμπλοκή	1
Προσωπικές εμπειρίες	1
Ταύτιση	1
Μη τήρηση των αρχών της κοινωνικής εργασίας	1
Τρόπος αντιμετώπισης της υπόθεσης	2
Σύγχυση πληροφοριών	2
Στερεότυπα	1
Έλλειψη κρατικής υποδομής	5
Νομικό πλαίσιο	1
Κοινωνικοί θεσμοί	1
Σύγκρουση συμφερόντων εξυπηρετούμενου με τους κανονισμούς της υπηρεσίας	1

Ελλιπής χρηματοδότηση	1
-----------------------	---

(Πίνακας 8)

ΥΠΑΡΞΗ ΗΘΙΚΩΝ ΔΙΛΗΜΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ Κ.Ε	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι	6
Όχι	0
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 9)

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΔΙΛΗΜΜΑΤΩΝ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Μελέτη σχετικής βιβλιογραφίας	1
Επαγγελματική εμπειρία	6
Διεπαγγελματική συμβουλευτική	6
Συμβουλευτική υποστήριξη από άλλες ειδικότητες	2
Νομική βοήθεια	5
Εποπτεία	0
Παραπομπή σε άλλες ειδικότητες	1
Αποσαφήνιση και ιεράρχηση των στόχων της παρέμβασης	1

(Πίνακας 10)

ΣΤΗΡΙΞΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΑΠΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Ναι	1
Όχι	5
ΣΥΝΟΛΟ	6

(Πίνακας 11)

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΔΙΔΗΜΜΑΤΩΝ	
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
Εποπτεία	5
Μετάφραση του κώδικα δεοντολογίας	1
Λειτουργία διεπιστημονικής ομάδας	3
Κατάλληλη στελέχωση κοινωνικών υπηρεσιών	1
Προϊστάμενος με γνώση του αντικειμένου της κοινωνικής εργασίας	1
Διασύνδεση μεταξύ των υπηρεσιών	1
Μείωση διοικητικών καθηκόντων	1
Σεμινάρια - ημερίδες	3
Ύπαρξη κοινωνικών υπηρεσιών	1
Forumκοινωνικών λειτουργών για ανταλλαγή απόψεων	1
Οργάνωση συλλόγου κοινωνικών λειτουργών σε τοπικό επίπεδο	1
Χρηματοδότηση	1
Συνοδεία από αστυνομία	1

(Πίνακας 12)

