



Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο

Σχολή Επιστημών Υγείας

Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Διερεύνηση των στάσεων και αντιλήψεων των Κοινωνικών Λειτουργών αναφορικά με το ρόλο του Street Work στην παρέμβαση με κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες: Το παράδειγμα της πόλης του Ηρακλείου».

Φοιτήτριες:

Κουτσοπιά Αικατερίνη Α.Μ. 5188

Μπλαβάκη Θάλεια Α.Μ. 5094

Τσιτσίρη Ιωάννα Α.Μ. 5172

Υπεύθυνη καθηγήτρια:

Οικονόμου Κατερίνα

Ηράκλειο 2021

Δήλωση τήρησης της ακαδημαϊκής δεοντολογίας.

Οι υπογράφουσες φοιτήτριες του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ.

ΚΟΥΤΣΟΥΠΙΑ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ

ΜΠΛΑΒΑΚΗ ΘΑΛΕΙΑ

ΤΣΙΤΣΙΡΗ ΙΩΑΝΝΑ

Δηλώνουμε υπεύθυνα ότι η παρούσα πτυχιακή εργασία με τίτλο: *«Διερεύνηση των στάσεων και αντιλήψεων των Κοινωνικών Λειτουργών αναφορικά με το ρόλο του Street Work στην παρέμβαση με κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες: Το παράδειγμα της πόλης του Ηρακλείου»* είναι στο σύνολό της προϊόν δικής μας δουλειάς και ότι όλες οι πηγές που έχουν χρησιμοποιηθεί αναφέρονται πλήρως. Επίσης δηλώνουμε ότι δεν αποτελεί προϊόν οποιασδήποτε εξωτερικής μη αδειοδοτημένης βοήθειας και ότι δεν έχει υποβληθεί σε οποιοδήποτε ίδρυμα ή οργανισμό προς αξιολόγηση, ούτε έχει δημοσιευθεί στο παρελθόν μέρος αυτής ή στο σύνολό της.

Κουτσουπιά Αικατερίνη

(Υπογραφή)

Μπλαβάκη Θάλεια

(Υπογραφή)

Τσιτσίρη Ιωάννα

(Υπογραφή)

Copyright@ 2021 Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο, Σχολή Επιστημών Υγείας, Κρήτης.

<https://www.hmu.gr/shs/8424>

Το περιεχόμενο της συγκεκριμένης Π.Ε. αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία των συγγραφέων Κουτσοπιά Αικατερίνης, Μπλαβάκη Θάλειας, Τσιτσίκη Ιωάννας, της επιβλέπουσας καθηγήτριας Οικονόμου Αικατερίνης και του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας και προστατεύεται από τους νόμους περί πνευματικής ιδιοκτησίας (Νόμος 2121/1993 και κανόνες Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα).

Ευχαριστίες

Για την εκπόνηση της παρούσας πτυχιακής εργασίας θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε όλους τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στις δημόσιες, ιδιωτικές και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου για τη συμμετοχή τους στην έρευνα μας. Επίσης, ευχαριστούμε τον εθελοντή - συντονιστή της ομάδας αυτοβοήθειας για τις χρήσιμες πληροφορίες που μας παρείχε. Τους ευχαριστούμε θερμά για τη θετική τους ανταπόκριση και υποστήριξη στην έρευνά μας παρά τις αντίξοες συνθήκες λόγω της πανδημίας. Τέλος, ευχαριστούμε πολύ την υπεύθυνη καθηγήτρια μας, την κυρία Οικονόμου Κατερίνα, για τη βοήθεια και την καθοδήγησή της.

Περίληψη

Ο σκοπός της συγκεκριμένης πτυχιακής έρευνας είναι η διερεύνηση των απόψεων, των στάσεων και αντιλήψεων των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε δημόσιες, ιδιωτικές και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις στο Δήμο του Ηρακλείου για τη μέθοδο του «Street Work» (Εργασία στο δρόμο) στην παρέμβαση με κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποιοτική μεθοδολογία. Η επιλογή του δείγματος έγινε επιλεκτικά με σκόπιμη δειγματοληψία. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 15 (δεκαπέντε) επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί και 1 (ένας) εθελοντής - συντονιστής μιας ομάδας αυτοβοήθειας που δραστηριοποιείται στο κομμάτι των εξαρτήσεων. Η λήψη των πληροφοριών έγινε με τη χρήση της ημιδομημένης συνέντευξης και η καταγραφή τους με τη χρήση μαγνητόφωνου. Οι θεματικοί άξονες αποτελούνται από το προφίλ των οργανώσεων, το προφίλ της ομάδας - στόχου, τη μέθοδο παρέμβασης του Street Work και το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού στις κοινωνικές οργανώσεις.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας αναδείχθηκε η θετική στάση των επαγγελματιών για τη μέθοδο παρέμβασης του Street Work, καθώς και η προθυμία της πλειοψηφίας να το εφαρμόσει δυναμικά. Ωστόσο, τη δεδομένη χρονική στιγμή αποδείχθηκε ότι γίνεται χρήση της μεθόδου μόνο από 2 (δύο) υπηρεσίες. Παρόλο που οι επαγγελματίες έχουν γνώση της μεθόδου παρέμβασης του Street Work, αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα περαιτέρω εμβάθυνσης και μελέτης της συγκεκριμένης μεθόδου στην πράξη.

Λέξεις – κλειδιά: Street Work (Εργασία στο Δρόμο), μέθοδος παρέμβασης, ευάλωτες ομάδες, κοινωνικές οργανώσεις, κοινωνικός λειτουργός, Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία, Κοινωνική Πολιτική

Abstract

The purpose of this paper is to investigate the opinions, attitudes and perceptions of professional Social Workers working in public, private and non-profit organizations in the Municipality of Heraklion on the methodology of "Street Work" as a form of intervention with socially excluded groups.

For the accomplishment of the research the qualitative methodology was used. The sample was selected by deliberate sampling. The research sample consisted of 15 (fifteen) professional social workers and 1 (one) volunteer-coordinator of a self-help group active in the field of addictions. The information was obtained using the semi-structured interview and recorded with the use of a tape recorder. The main themes consist: The profile of the organizations, the profile of the target group, the methodology of Street Work and the social worker's role in social organizations.

The results highlighted the positive attitude of professionals for the method of Street Work as well as the willingness of the majority to apply it potentially. However, at the same time it turned out that the method is used by only two social organizations. Although the professionals are aware of the methodology of Street Work, they recognize the need for further penetration and study of this specific method in practice.

Keywords: Street Work, methodology, socially vulnerable groups, social organizations, social worker, Radical Social Work, Social Policy.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	4
Περίληψη	5
Abstract	6
Εισαγωγή.....	9
Α΄ ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΡΙΖΟΣΠΑΣΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	12
1.1 Μια αναφορά στην Κριτική Κοινωνική Εργασία	12
1.2 Ορισμός, σκοπός και στόχοι της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας.....	13
1.3 Ιστορική αναδρομή της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας	14
1.4 Αρχές και αξίες της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας.....	17
1.5 Διαφορές Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας με την Παραδοσιακή Κοινωνική Εργασία ..	18
1.6 Νέες μορφές Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: STREET WORK Ή ΑΛΛΙΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΡΟΜΟ	22
2.1 Ορισμός, σκοπός και στόχοι του Street Work	22
2.2 Ιστορική αναδρομή του Street Work	25
2.3 Μεθοδολογία του Street Work	27
2.4 Ποιοί ασκούν το Street Work και σε ποιες ομάδες απευθύνεται.....	31
2.4.1. Ποιοί ασκούν το Street Work.....	31
2.4.2. Σε ποιες ομάδες απευθύνεται το Street Work.....	32
2.5 Ρόλος και δεξιότητες κοινωνικού λειτουργού.....	33
2.6 Στάσεις και αντιλήψεις των εργαζομένων στο Δρόμο.....	35
2.7 Αρχές, ηθική και δεοντολογία του Street Work	36
2.8 Δυσκολίες και κίνδυνοι του Street Work.....	38
2.9 Σημαντικότητα και αποτελεσματικότητα του Street Work στις ευπαθείς ομάδες	41
2.10 Αναφορά σε δομές που ασκούν Street Work στην Ελλάδα	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ.....	50
3.1 Ορισμός, σκοπός και στόχοι της Κοινωνικής Πολιτικής	50
3.2 Το κράτος πρόνοιας στην Ελλάδα σήμερα.....	51
3.3 Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στην Κοινωνική Πολιτική	54
3.4 Μέτρα κοινωνικής πολιτικής για τις ευάλωτες ομάδες στους Δήμους	56
3.5 Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στους Δήμους (πιο συγκεκριμένα στο Δήμο Ηρακλείου)	59

3.6 Η εφαρμογή του Street Work στους Δήμους – Καλές πρακτικές.....	62
3.6.1. Εκτίμηση προγραμμάτων.....	64
B' ΜΕΡΟΣ: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	66
4.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας	66
4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα	66
4.3 Μεθοδολογία της Έρευνας.....	67
4.4 Δειγματοληψία.....	67
4.5 Πεδίο Μελέτης	68
4.6 Ερευνητικό Εργαλείο – Τεχνικές συλλογής δεδομένων.....	69
4.7 Ανάλυση της έρευνας	70
4.8 Εκτίμηση δυσκολιών κατά τη διεξαγωγή της έρευνας – Ενέργειες για άρση των δυσκολιών	71
4.9 Περιορισμοί της Έρευνας.....	72
4.10 Ηθικά διλήμματα.....	72
4.11 Χρονοδιάγραμμα Εκπόνησης της Έρευνας.....	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	74
5.1. Α' ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	74
5.2. Β' ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: ΠΡΟΦΙΛ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ – ΣΤΟΧΟΥ	89
5.3. Γ' ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: STREET WORK (ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΡΟΜΟ).....	97
5.4. Δ' ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: ΡΟΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ	108
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	115
6.1. Συζήτηση δεδομένων	115
6.1.1. ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	115
6.1.2. ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ - ΣΤΟΧΩΝ	123
6.1.3. STREET WORK	127
6.1.4. ΡΟΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ.....	133
6.2. Συμπεράσματα	136
6.3 Προτάσεις.....	138
Βιβλιογραφία.....	139
Παράρτημα.....	151

Εισαγωγή

Η πτυχιακή εργασία επιδιώκει να διερευνήσει τις στάσεις και αντιλήψεις των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε δημόσιες, ιδιωτικές και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις για το Street Work, ως μέθοδο παρέμβασης της Κοινωνικής Εργασίας στις ευπαθείς ομάδες του Δήμου Ηρακλείου.

Βάσει ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί στο Δήμο Ηρακλείου έχει διαπιστωθεί ότι υπάρχουν άτομα στο δρόμο (άστεγοι, παιδιά Ρομά, χρήστες αλκοόλ και ουσιών, άνθρωποι με ψυχικές ασθένειες), οι οποίοι χρήζουν άμεσης βοήθειας και παρέμβασης, καθώς καθημερινά πολλοί από αυτούς κοιμούνται σε παγκάκια, ψάχνουν τους κάδους για τροφή, επαιτούν στους δρόμους, σε συνθήκες εξευτελιστικές που υπονομεύουν την ανθρώπινη υπόσταση (Μπαλούρδος 2017, Φωτίου 2018). Όσα περιγράφονται παραπάνω, αντιπροσωπεύουν την κοινωνική πραγματικότητα του σήμερα. Η Κοινωνική Εργασία ως ανθρωπιστικό επάγγελμα και προασπιστής των δικαιωμάτων των πιο αποκλεισμένων ατόμων καλείται να παρέμβει και να αντιμετωπίσει τα κοινωνικά φαινόμενα που λαμβάνουν χώρα στο δρόμο. Το σκοπό αυτό προσπαθεί να τον πετύχει μέσω της άσκησης Κοινωνικής Πολιτικής, επιδιώκοντας να σχεδιάσει και να εφαρμόσει παρεμβάσεις που να καλύπτουν τις ανάγκες του ευάλωτου πληθυσμού και να επιλύουν τα προβλήματά του.

Έχει αποδειχθεί ότι η μέθοδος παρέμβασης του Street Work (Εργασία στο δρόμο) ενδείκνυται για τις παραπάνω ομάδες ανθρώπων που διαβιούν στο δρόμο. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για μια εναλλακτική μέθοδο παρέμβασης, η οποία απευθύνεται ακριβώς σε τέτοιες ομάδες ανθρώπων που βιώνουν τον κοινωνικό αποκλεισμό, την περιθωριοποίηση και δεν έχουν πρόσβαση σε βασικά αγαθά. Η διαφοροποίησή της με τις παραδοσιακές μεθόδους παρέμβασης της Κοινωνικής Εργασίας είναι το γεγονός ότι αποτελεί μια bottom – up προσέγγιση (προσέγγιση από τα κάτω), η οποία στηρίζεται σε μια συμμετοχική διαδικασία αντιμετώπισης των προβλημάτων μαζί με τα ίδια τα άτομα, προσεγγίζοντάς τα στο περιβάλλον που ζουν. Αυτά τα δυο χαρακτηριστικά είναι που την καθιστούν ιδιαίτερα σημαντική (Kloppenburg και Hendriks, 2010).

Η παρέμβαση του Street Work στηρίζεται στη Ρίζοσπαστική Κοινωνική Εργασία με την οποία και συμπορεύεται. Θεμελιώδεις αρχές της προσέγγισης αυτής αποτελούν η ενδυνάμωση, η συνηγορία, η κριτική συνειδητοποίηση με σκοπό την κοινωνική αλλαγή, την κοινωνική δικαιοσύνη και την κοινωνική χειραφέτηση και απελευθέρωση των ατόμων. Ο στόχος της είναι να υποστηρίξει και να ενδυναμώσει άτομα και ομάδες που έχουν πληγεί από τις ανισότητες που παράγει το κοινωνικοπολιτικό σύστημα και παράλληλα να αγωνιστεί για καλύτερες συνθήκες που θα δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες των ανθρώπων, βασιζόμενες στην κοινωνική δικαιοσύνη (Ιωακειμίδης

και συν., 2012).

Το Street Work (Εργασία στο δρόμο) είναι αποτελεσματικό, πόσο μάλλον όταν εφαρμόζεται σε τοπικό επίπεδο, όπως δηλαδή στα πλαίσια της Κοινωνικής Πολιτικής ενός Δήμου. Στην περίπτωση αυτή, ο ευάλωτος πληθυσμός που χρήζει βοήθειας είναι σε μικρότερη έκταση, επομένως η παρέμβαση είναι πιο στοχευμένη και άμεση. Επίσης, πολύ σημαντικό είναι το γεγονός ότι οι επαγγελματίες βρίσκονται κοντά στα άτομα που έχουν ανάγκη βοήθειας και αντιστρόφως τα ίδια τα άτομα είναι πιο εύκολο να απευθυνθούν σε αυτούς (Κ.Υ.Α.Δ.Α, χ.χ.).

Η σημαντικότητα της παρούσας έρευνας έγκειται στην αποκόμιση πληροφοριών και νέων γνώσεων από πρόσωπα ελίτ με εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία πάνω στο εν λόγω αντικείμενο και στον προβληματισμό σε σχέση με την ανάδειξη της καταλληλότητας της μεθόδου του Street Work στην άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας με ευάλωτες κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες.

Η εργασία αποτελείται από έξι (6) κεφάλαια τα οποία χωρίζονται σε θεωρητικό και ερευνητικό μέρος. Το πρώτο κεφάλαιο αφορά τη Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία. Σε αυτό γίνεται μια αναφορά στην Κριτική Κοινωνική Εργασία και αποδίδονται ο ορισμός, ο σκοπός, οι στόχοι της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας, η ιστορική αναδρομή της και οι αρχές και αξίες που τη διέπουν. Έπειτα, ακολουθεί η ανάδειξη των διαφορών της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας από την παραδοσιακή Κοινωνική Εργασία και στο τέλος του πρώτου κεφαλαίου παρουσιάζονται οι νέες μορφές της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας.

Το δεύτερο κεφάλαιο αφορά το Street Work (Εργασία στο δρόμο) και στα υποκεφάλαιά του αναφέρονται ο ορισμός, ο σκοπός και οι στόχοι της παρέμβασης αυτής, η ιστορική της αναδρομή, η μεθοδολογία της, ποιοί την ασκούν και σε ποιες ομάδες του πληθυσμού απευθύνεται. Επίσης, γίνεται αναφορά στο ρόλο του κοινωνικού λειτουργού, καθώς και τις δεξιότητες που είναι αναγκαίο να διαθέτει κατά την εφαρμογή της εν λόγω παρέμβασης. Παρουσιάζονται οι αντιλήψεις των επαγγελματιών που είναι εργαζόμενοι στο δρόμο, γίνεται αναφορά στις αρχές, την ηθική και τη δεοντολογία του Street Work αλλά και τις δυσκολίες που αυτό έχει. Τέλος, γίνεται λόγος για τη σημαντικότητα και την αποτελεσματικότητα του Street Work ως μορφή παρέμβασης και παρουσιάζονται οι οργανώσεις που το εφαρμόζουν σε εθνικό επίπεδο.

Το τρίτο κεφάλαιο αφορά την Κοινωνική Πολιτική. Σε αυτό το κεφάλαιο εμπεριέχεται ο ορισμός, ο σκοπός και οι στόχοι της Κοινωνικής Πολιτικής, περιγράφεται πώς είναι το κράτος πρόνοιας σήμερα στην Ελλάδα, καθώς και ποιος είναι ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στην Κοινωνική Πολιτική. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα μέτρα Κοινωνικής Πολιτικής για τις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού σε επίπεδο Δήμου και γίνεται αναφορά στο ποιος είναι ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στην τοπική αυτοδιοίκηση και πιο συγκεκριμένα στο Δήμο του Ηρακλείου. Τέλος,

παρουσιάζονται κάποιες καλές πρακτικές εφαρμογής του Street Work στο εξωτερικό από την τοπική αυτοδιοίκηση, καθώς και η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας αυτών.

Στη συνέχεια, προχωρώντας στο τέταρτο κεφάλαιο το οποίο αναφέρεται στο ερευνητικό μέρος της συγκεκριμένης εργασίας, γίνεται η περιγραφή της έρευνας, παρουσιάζονται ο σκοπός και οι στόχοι της, τα ερευνητικά ερωτήματα, η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, η δειγματοληψία και το πεδίο μελέτης. Ακόμη, αναφέρεται το ερευνητικό εργαλείο που αξιοποιήθηκε και ακολουθεί η μέθοδος ανάλυσης που επιλέχθηκε για την ανάλυση των δεδομένων. Έπειτα, γίνεται λόγος για τις δυσκολίες και τους περιορισμούς, τα εμπόδια και τα ηθικά διλήμματα που συνάντησε η ερευνητική ομάδα και ο τρόπος αντιμετώπισης και διαχείρισης αυτών. Τέλος, παρατίθεται το χρονοδιάγραμμα εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας.

Το πέμπτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την παρουσίαση των δεδομένων, τα οποία προέκυψαν μέσα από τους τέσσερις κύριους άξονες της συνέντευξης, οι οποίοι αφορούσαν ερωτήσεις προς τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς για το προφίλ των υπηρεσιών, το προφίλ της ομάδας - στόχου, τη μέθοδο παρέμβασης του Street Work και το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού.

Το έκτο και τελευταίο κεφάλαιο αποτελείται από δύο υποκεφάλαια. Το πρώτο υποκεφάλαιο περιλαμβάνει τη συζήτηση σχετικά με τα δεδομένα που προέκυψαν μέσα από το λόγο των επαγγελματιών και γίνεται η σύνδεσή τους με την υπάρχουσα ελληνική και ξένη βιβλιογραφία και αρθρογραφία. Στο δεύτερο υποκεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την εν λόγω έρευνα, οι προτάσεις που παρέθεσαν οι κοινωνικοί λειτουργοί για τη βελτίωση των κοινωνικών παροχών σε τοπικό επίπεδο, αλλά και οι προτάσεις της ερευνητικής ομάδας.

Α΄ ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΡΙΖΟΣΠΑΣΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

1.1 Μια αναφορά στην Κριτική Κοινωνική Εργασία

Η σημασία της λέξης «κριτική» ξεκινάει από το να σκέφτεται κανείς κατά αυτό τον τρόπο, δηλαδή κριτικά, όπως επίσης και να πράττει κατά αυτό τον τρόπο, εφαρμόζοντας πρακτικές που στηρίζονται στην Κριτική θεωρία. Η κριτική σκέψη, οδηγεί στην κριτική δράση και αυτά τα δυο μαζί συνθέτουν την κριτική θεωρία. Αναπόφευκτα επειδή η κριτική σκέψη θα χρησιμοποιήσει την εμπειρία της δράσης και αυτή με τη σειρά της θα πυροδοτήσει επιπλέον σκέψη, οι κριτικές πρακτικές είναι ένας κύκλος όπου η κριτική σκέψη είναι δεμένη με τη δράση (Adams και συν., 2002).

Σύμφωνα λοιπόν με τους θεωρητικούς, «η Κριτική θεωρία διαφέρει από την «παραδοσιακή» θεωρία ως προς το σκοπό: μια θεωρία είναι κριτική στο βαθμό που στοχεύει στην ανθρώπινη χειραφέτηση, δρα ως «απελευθερωτική επιρροή» και εργάζεται με στόχο να δημιουργήσει ένα κόσμο που θα καλύπτει τις ανάγκες των ανθρώπων» (Horkheimer 1972:246, στο Κοντογιάννη, 2014). Επίσης, κατά τον Webb (2019), η Κριτική θεωρία στοχεύει στον κοινωνικό μετασχηματισμό και την κοινωνική αλλαγή με γνώμονα τη δικαιοσύνη και την ισότητα.

Βάσει των παραπάνω, μπορούμε να πούμε πως η Κριτική Κοινωνική Εργασία βασίστηκε και επηρεάστηκε σε σημαντικό βαθμό από το θεωρητικό υπόβαθρο, τις αξίες και τις αρχές της Κριτικής θεωρίας η ονομασία της οποίας δόθηκε από τους Γερμανούς φιλοσόφους και θεωρητικούς των κοινωνικών επιστημών, γνωστή ως «Σχολή της Φρανκφούρτης» (Hick και συν., 2005). Η Κριτική Κοινωνική Εργασία αποτελεί έναν ευρύ όρο που περικλείει ποικίλες προσεγγίσεις που είναι διαφορετικές αλλά με κοινό σημείο αναφοράς τη δέσμευση για προσωπική και δομική αλλαγή (Pease και συν., 2016).

Σύμφωνα με τους Gray και συν., (2013) η Κριτική Κοινωνική Εργασία διακρίνεται σε μια στενή και μια ευρεία έννοια που όμως σε κάποια σημεία συμπίπτουν. Με τη στενή έννοια του όρου, προσπαθεί να εξηγήσει αλλά και να επιφέρει αλλαγές σε διάφορες καταστάσεις στις οποίες βρίσκονται κοινωνικοί λειτουργοί και εξυπηρετούμενοι, ενώ παράλληλα επιδιώκει να συνδέσει αυτές τις καταστάσεις με τη δομική ανάλυση των πτυχών της κοινωνίας που λειτουργούν καταπιεστικά, άδικο και με χαρακτήρα εκμετάλλευσης. Η Κριτική Κοινωνική Εργασία ωθεί τους

εξυπηρετούμενους να αναλάβουν δράση και να εμπλακούν ενεργά στη διαδικασία της κοινωνικής αλλαγής. Από την άλλη πλευρά, με την ευρεία έννοια του όρου υποδεικνύει μια πιο γενική προσέγγιση, επικεντρωμένη περισσότερο στην ανάπτυξη «καλών πρακτικών», οι οποίες μεγιστοποιούν τις προοπτικές για τους επαγγελματίες και τους χρήστες των υπηρεσιών. Η ευρεία αυτή έννοια δίνει βαρύτητα στην αξία του να ασκεί κανείς κριτική ώστε να έρχεται σε αντιπαράθεση, να επαναδιατυπώνει, καθώς και να αμφισβητεί τις υπάρχουσες πρακτικές. Γι' αυτό, οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να είναι απαραίτητως κριτικοί και στοχαστικοί στη συνδιαλλαγή τους με άλλα άτομα (Gray, Webb, 2013, Mc Kendrick και Webb, 2014).

Η Κριτική Κοινωνική Εργασία, ως θεωρία, περικλείει μέσα της πλήθος θεωρητικών προσεγγίσεων, από τις οποίες οι πιο σημαντικές είναι: η μαρξιστική, η φεμινιστική, η αντικαταπιεστική, η αντιρατσιστική, η δομική, ο μοντερνισμός, ο μεταμοντερνισμός, η αναπτυξιακή προσέγγιση, ο κριτικός αναστοχασμός και η ριζοσπαστική στην οποία θα εστιάσουμε στην παρούσα εργασία (Allan και συν. 2003, Fook, 2016).

1.2 Ορισμός, σκοπός και στόχοι της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας

Σύμφωνα με τον Ιωακειμίδη (2016), ο όρος «ριζοσπαστισμός» αναφέρεται στην ανάπτυξη πολιτικής θεωρίας και δράσης που στοχεύει στην κατανόηση των δομικών και βαθύτερων αιτιών των ζητημάτων που βιώνονται από άτομα ή σύνολα ως κοινωνικά προβλήματα. Συνεπώς, ένας ριζοσπάστης κοινωνικός λειτουργός είναι κάποιος ο οποίος έχει μια «φιλοσοφική» κλίση προς την ανακάλυψη των πρωταρχικών αιτιών της καταπίεσης ή της αδικίας ή της μειονεκτικής θέσης (De Maria, 1992). Επιπρόσθετα, σύμφωνα και με τον Wagner (1989:281), «ριζοσπάστης κοινωνικός λειτουργός είναι κάποιος ο οποίος έχει δώσει την ταυτότητα του «ριζοσπάστη» στον εαυτό του συμμετέχοντας σε αριστερές οργανώσεις ή σε φανερά αριστερούς υποστηρικτικούς σκοπούς». Εδώ, συμπεριλαμβάνονται κοινωνικοί λειτουργοί που έχουν συμμετάσχει ή σχετίστηκαν με Κομμουνιστικά ή Σοσιαλιστικά κόμματα, με περισσότερο ριζοσπαστικά ατομικά δικαιώματα και αντιπολεμικές οργανώσεις της δεκαετίας του 1960, τοπικές και εθνικές οργανώσεις υπεράσπισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ποικίλες υποστηρικτικές ομάδες επαναστατικών κινημάτων στην Κεντρική Αμερική και στη Νότια Αφρική. Σε αυτή την κατηγορία επίσης, ανήκουν ριζοσπάστες κοινωνικοί λειτουργοί οι οποίοι δεν ταυτίζονται απαραίτητα με μια συγκεκριμένη ιδεολογία, πολιτική οργάνωση ή θεωρία κοινωνικής αλλαγής αλλά ωστόσο οραματίζονται το μετασχηματισμό της κοινωνίας, των θεσμών της και των κοινωνικών σχέσεων. Η ανάπτυξη, λοιπόν, της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας επηρέασε σε πολύ ουσιαστικό βαθμό τον τρόπο με τον οποίο η Κοινωνική Εργασία στην εποχή μας αντιλαμβάνεται τον εαυτό της ως επάγγελμα, δεσμευμένο

στις αξίες της κοινωνικής δικαιοσύνης και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (International Federation Of Social Workers, 2014).

Ο σκοπός της ριζοσπαστικής παρέμβασης στην Κοινωνική Εργασία είναι να υποστηριχθούν και να ανακουφιστούν οι άνθρωποι που έχουν συνθλιβεί από τις ανισότητες και τις ιεραρχικές σχέσεις που παράγει το κοινωνικοπολιτικό μας σύστημα. Παράλληλα επιδιώκει να δημιουργηθούν και να ωριμάσουν οι συνθήκες που θα οδηγήσουν στη συλλογική απαίτηση για μια νέα κοινωνικοπολιτική συνθήκη που θα δίνει προτεραιότητα στις ανάγκες των ανθρώπων και θα εδράζεται στην κοινωνική δικαιοσύνη (Ioakimidis, 2016). Η χειραφέτηση και η κοινωνική αλλαγή αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο των σκοπών της ριζοσπαστικής προσέγγισης, όπως άλλωστε υποστηρίζει και η Fook (1993).

Επιμέρους στόχοι της ριζοσπαστικής πρακτικής αποτελούν η ενδυνάμωση των ατόμων και των κοινοτήτων, η εστίαση στην πρόληψη, η κατανόηση των διαρθρωτικών αιτιών των κοινωνικών προβλημάτων, η αποκέντρωση της εξουσίας, η ενθάρρυνση της διαφορετικότητας και η συνεχόμενη εμπλοκή σε κριτική αμφισβήτηση γύρω από δεδομένες παραδοχές και τα κυρίαρχα «πιστεύω» (Osborne και Gaebler, 1993). Επίσης, ο Lavalette (2017), κάνει λόγο για βελτίωση ανθρωπίνων αναγκών και προάσπιση ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ο Payne (1997) στο βιβλίο του «Modern Social Work Theory», αναφέρει την ενδυνάμωση και την αυτονομία των εξυπηρετούμενων ως βασικούς ριζοσπαστικούς στόχους.

1.3 Ιστορική αναδρομή της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας

Η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία ξεκινά να εφαρμόζεται από τα τέλη της δεκαετίας του 1800 μέχρι και το 1970. Τέτοια παραδείγματα συναντώνται κυρίως στην Αγγλία και την Αμερική, στις χώρες δηλαδή στις οποίες γεννήθηκε η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία, η φιλοσοφία της, οι αρχές και αξίες της. Παραδείγματα όπως της Charity Organisation Society, των Social Settlement Movements, όπως και συλλογικές ή μεμονωμένες κοινοτικές δράσεις ακτιβιστών και φεμινιστών ριζοσπαστών κοινωνικών λειτουργών θα αναφερθούν εκτενέστερα παρακάτω.

Ξεκινώντας από την Αγγλία και πιο συγκεκριμένα με έδρα τη Βρετανία, το 1869 ιδρύθηκε η πρώτη οργάνωση Κοινωνικής Εργασίας η Charity Organization Society (COS). Τα μέλη της επιδίωξαν να δώσουν ένα τέλος σε αυτό που αντιλαμβάνονταν ως «το σκάνδαλο της αδιάκριτης ελεημοσύνης» που θεωρούσαν ότι υπονόμει το χαρακτήρα και την αυτάρκεια των ανθρώπων. Για το λόγο αυτό προέβησαν σε διάκριση μεταξύ των φτωχών «που αξίζουν», δηλαδή εκείνων που θεωρήθηκαν ότι θα χρησιμοποιούσαν την οικονομική βοήθεια που θα τους δινόταν με τρόπους κατάλληλους και των φτωχών «που δεν αξίζουν» της βοήθειας. Επιπλέον, η COS στάθηκε αντίθετη σε μέτρα που

φαινόντουσαν να υπονομεύουν τον ατομικό χαρακτήρα των ανθρώπων όπως για παράδειγμα την παροχή δωρεάν σχολικών γευμάτων και τις συντάξεις γήρατος. Η ιδεολογία και η δράση της αμφισβητήθηκε από πολλούς. Υπήρξαν αρκετές κριτικές και αντιρρήσεις από τα μέλη της ίδιας της οργάνωσης, από σοσιαλιστές και φεμινιστές ακτιβιστές, καθώς και από το κίνημα Social Settlement Movement (Ferguson, 2009).

Σε αντίθεση με την Charity Organization Society (COS), το κίνημα Social Settlement Movement (Κίνημα Κοινωνικής Αποκατάστασης), το οποίο ξεκίνησε και αυτό τη δράση του από την Αγγλία το 1984 αντανακλούσε περισσότερο τις ιδέες της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας και αυτό φαινόταν και στο έργο του. Ίδρυσε το λεγόμενο Toynbee Hall, που παρείχε στέγη και τροφή στο φτωχό πληθυσμό. Ωστόσο, στόχος του κινήματος ήταν όχι μόνο να παρέχει στέγαση και σίτιση αλλά και να υποστηρίξει όποιον το χρειάζεται, όπως, επίσης, επιδίωξε να εντοπίσει τις αιτίες των προβλημάτων του ευάλωτου πληθυσμού (Καλλινικάκη, 2011).

Ταυτόχρονα, στην Αμερική, οι ριζοσπαστικές ιδέες που αναδύθηκαν από το Social Settlement Movement της Βρετανίας ώθησαν στη δημιουργία Settlements τα οποία αναπτύχθηκαν σε μια πιο ριζοσπαστική κατεύθυνση απ' ότι το Βρετανικό αντίστοιχα. Το πρώτο Settlement House στην Αμερική ιδρύθηκε από την Jane Addams το 1889 στο Σικάγο (Brieland, 1990). «Γνωστό σαν Hull House έγινε το πιο γνωστό ίδρυμα στην Αμερική και σκοπός του ήταν να γεφυρώσει το κενό μεταξύ της μεσαίας και κατώτερης εργατικής τάξης, μεταξύ των εύπορων και των φτωχών, μεταξύ των ντόπιων και των μεταναστών» (Fook, 2002:3). Ακόμη, τα Settlements της Αμερικής ανέπτυξαν ένα προοδευτικό εκπαιδευτικό σύστημα που στόχο είχε τόσο να βοηθήσει τους μετανάστες να ενσωματωθούν ευκολότερα στην Αμερικανική κοινωνία όσο και να τους βοηθήσει να αντισταθούν στις διάφορες μορφές εκμετάλλευσης (Ferguson, 2009).

Πολύ σημαντική είναι και η συμβολή ακτιβιστών και ριζοσπαστών κοινωνικών λειτουργών σε Αγγλία και Αμερική οι οποίοι πήγαν ένα βήμα παραπέρα τη Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία τόσο στη θεωρία όσο και στην πράξη. Ο λόγος και οι πράξεις τους είχαν πολιτικό χαρακτήρα. Μέσα από την Κοινωνική Εργασία επιδίωκαν όχι μόνο να ανακουφίσουν τους ανθρώπους από τα προβλήματά τους αλλά να επιφέρουν ευρύτερες διαρθρωτικές και οικονομικές αλλαγές στην κοινωνία (Walton, 1975). Σε αυτούς συγκαταλέγονταν η Clement Attlee, η Sylvia Pankhurst, ο George Lanbury, η Bertha Capen Reynolds και πολλοί άλλοι οι οποίοι δημιούργησαν κοινοτικά εστιατόρια στα οποία παρέχονταν φθηνό και θρεπτικό φαγητό καθώς επίσης οργάνωσαν και συσσίτια για τις οικογένειες των απεργών λιμενεργατών. Παράλληλα, συνέβαλαν στη δημιουργία ξενώνων και κέντρων ημέρας για τους φτωχούς, όπου παρεχόταν βοήθεια και στήριξη για τα προβλήματά τους, στην ίδρυση συνεταιρισμών ενδυμάτων για την απασχόληση των νέων γυναικών και μέσα σε όλα αυτά διεκδικούσαν και μάχονταν στην πρώτη γραμμή υπέρ των πιο αδύναμων (Ferguson, 2009). Επίσης,

αποτέλεσαν συνήγοροι και σύμβουλοι των πιο ευάλωτων, όποτε το χρειαζόνταν και τους το ζητούσαν. Πήραν μεγάλο ρίσκο πραγματοποιώντας άμεσες και έμμεσες επιθέσεις εναντίον πολιτικών αρχηγών και πολέμησαν προκειμένου να ενσωματωθεί το δικαίωμα ψήφου για τις γυναίκες (Chambers, 1963, Davis, 1964, στο Reisch και Andrews, 2002). Επίσης, μάχονταν υπέρ της φυλετικής δικαιοσύνης, πάλευαν για τη βελτίωση της δημόσιας υγείας, την επαγγελματική βοήθεια και ασφάλεια, την εκπαίδευση, τη στέγαση, την παιδική προστασία και εναντιώνονταν στον πόλεμο και το μιλιταρισμό (Addams, 1895, Bombyk, 1995, Wald, 1915a στο Reisch και Andrews, 2002). Οι ριζοσπάστες κοινωνικοί λειτουργοί επιπλέον, υποστήριξαν την ενοποίηση των εργαζομένων και το δικαίωμα τους για απεργία. Δημιούργησαν σωματεία, χώρους προκειμένου να γίνονται οι συνελεύσεις των σωματείων και επίσης συμμετείχαν στη δημόσια υπεράσπιση των ριζοσπαστικών εργατικών συνδικάτων (Reisch και Andrews, 2002).

Όπως δείχνουν και τα προηγούμενα παραδείγματα, η Κοινωνική Εργασία έκρυβε πάντα ένα ριζοσπαστικό πυρήνα που εκφραζόταν σε διαφορετικές χρονικές στιγμές και μέρη. Ήταν όμως η δεκαετία του 1970 που η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία ξεκίνησε να αναδύεται ως μια διακριτή προσέγγιση πρακτικής (Ferguson, 2012). Αυτό οφειλόταν σε ποικίλους παράγοντες, με τους πιο σημαντικούς να αναφέρονται παρακάτω.

Αρχικά, έναν σημαντικό παράγοντα αποτελεί «η αναδιοργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών, βασιζόμενη σε νέα νομοθεσία σε Σκωτία και Αγγλία που οδήγησε στη δημιουργία μεγάλων ομάδων εργασίας ενισχύοντας το αίσθημα συλλογικής δύναμης και επαγγελματικής ταυτότητας των επαγγελματιών καθώς και την εμφάνιση σημαντικών μελετών όσον αφορά τις απόψεις των χρηστών των υπηρεσιών» (Ferguson, 2009:86). Παράλληλα, όμως, έκαναν και την εμφάνισή τους ποικίλα κοινωνικά κινήματα στον Καναδά, την Αυστραλία και σε μικρότερο βαθμό στις Ηνωμένες Πολιτείες από τα οποία η Κοινωνική Εργασία επηρεάστηκε συμβάλλοντας στη διαμόρφωση και εξέλιξή της. Ακόμη, ένας σημαντικός παράγοντας που ώθησε στη δημιουργία της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας ως μια διακριτή προσέγγιση ήταν η αναπτυγμένη δημοτικότητα της κοινωνιολογίας ως ακαδημαϊκού κλάδου που έφερε σε επαφή τους κοινωνικούς λειτουργούς με νέες ριζοσπαστικές ιδέες για την οικογένεια, την ψυχική ασθένεια, την επίδραση των δομικών παραγόντων στην ατομική συμπεριφορά και την κοινωνικά κατασκευασμένη φύση της «αποκλίνουσας συμπεριφοράς» (Ferguson, 2009).

Ωστόσο, ο καταλυτικός παράγοντας που ταρακούνησε τους επαγγελματίες να αναθεωρήσουν το επάγγελμα της Κοινωνικής Εργασίας, προκύπτει από την κριτική που της ασκήθηκε, την αμφισβήτηση των πρακτικών της και του ρόλου του κοινωνικού λειτουργού στις υπάρχουσες δομές. Πιο συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί χαρακτηρίστηκαν ως μέρη του προνοιακού συστήματος του κράτους παρά ως ανεξάρτητοι επαγγελματίες. Οι ρόλοι και πρακτικές

τους, σαν αποτέλεσμα, θεωρήθηκαν ότι ήταν όλο και περισσότερο καθοδηγούμενες και οριοθετημένες από γραφειοκρατικές και θεσμικές διαδικασίες, οι οποίες ήταν απογοητευτικές για εκείνους τους οποίους τους ενδιέφερε η κοινωνική αλλαγή (Allan και συν., 2003).

Επομένως, έπρεπε κάτι να γίνει προκειμένου να αλλάξει αυτή η κατάσταση. Για το λόγο αυτό οι ριζοσπάστες κοινωνικοί λειτουργοί τη δεκαετία του 1970 επιδίωξαν τον επαναπροσδιορισμό της έννοιας της Κοινωνικής Εργασίας, επιδιώκοντας αλλαγές στις κοινωνικές αξίες και στην αναδιανομή του πλούτου. Η σημαντικότητα της ενίσχυσης και ενθάρρυνσης της κοινότητας και το μοίρασμα των αγαθών και των πόρων ήταν κεντρική για αυτή την προσέγγιση. Μια Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία θα μπορούσε να χτιστεί μόνο με πολιτική και συλλογική δράση και με καθημερινή πρακτική των κοινωνικών λειτουργών (Bailey και Brake, 1975, Galper, 1975, Pemberton και Locke, 1975, Throssell, 1975, Corrigan και Leonard, 1978, στο Allan και συν., 2003).

1.4 Αρχές και αξίες της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας

Σύμφωνα με τους Allan και συν., (2009) η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία υποστηρίζει τις παρακάτω πέντε βασικές αρχές. Αυτές είναι, η δέσμευση των κοινωνικών λειτουργών να εργάζονται επιδιώκοντας κοινωνική δικαιοσύνη και ισότητα για χάρη αυτών που καταπιέζονται και περιθωριοποιούνται μέσα στην κοινωνία, να εργάζονται μαζί με τους ευάλωτους πληθυσμούς, να θέτουν υπό αμφισβήτηση τις κυρίαρχες παραδοχές και πεποιθήσεις, να προχωράνε σε ανάλυση των σχέσεων εξουσίας που συμβάλλουν στην περιθωριοποίηση και την καταπίεση και τέλος να προσανατολίζονται προς χειραφετικές πρακτικές και κοινωνικές αλλαγές.

Όσον αφορά τις ριζοσπαστικές αξίες της Κοινωνικής Εργασίας σύμφωνα με την Καλλινικάκη (2011), αποτελούν ο σεβασμός στην ιδιότητα του πολίτη, η ενδυνάμωση, η κοινοτική πρακτική, η ισότητα, η απελευθέρωση, η αυτονομία του ατόμου, η πρακτική ενάντια στην καταπίεση και η ενδυνάμωση και η διατήρηση του ελέγχου στα χέρια των χρηστών των υπηρεσιών. Επίσης, σύμφωνα με την Healy (2000), σημαντικές αξίες της ριζοσπαστικής πρακτικής μεταξύ των άλλων είναι η διαφάνεια και η ανάληψη ευθυνών από πλευράς του επαγγελματία στο πεδίο της δράσης του. Συμπληρωματικά χαρακτηριστικά, όπως η δημοκρατία (Democracy), η ενσυναίσθηση (Empathy), η μαχητικότητα (Militancy), η αντι-καταπιεστικότητα (anti-Opressiveness) και η δομική (Structural) ανάλυση είναι αναπόσπαστα στοιχεία των ριζοσπαστικών πρακτικών (Ioakimidis, 2016)

1.5 Διαφορές Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας με την Παραδοσιακή Κοινωνική Εργασία

Η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία διαφέρει σημαντικά από την παραδοσιακή ή αλλιώς ψυχοδυναμική Κοινωνική Εργασία, ασκώντας κριτική σε αυτήν και σε άλλες θεωρίες που βασίζονται στις ψυχολογικές επεξηγήσεις των κοινωνικών προβλημάτων οι οποίες τείνουν να θεωρούν δεδομένη την παρούσα κοινωνική προस्ताγή (Payne, 1997).

Η Ψυχοδυναμική Κοινωνική Εργασία έχει ασπαστεί τη Φροϋδική ψυχολογία σαν θεωρητικό πλαίσιο για την πρακτική της, κάτι το οποίο αντανακλάται στις πρακτικές της (Yelloly, 1980). Πιο συγκεκριμένα, «οι ψυχοδυναμικές θεωρίες επιχείρησαν να εξηγήσουν και να καταλάβουν την ανθρώπινη συμπεριφορά δίνοντας έμφαση στην προσωπικότητα και τις διαπροσωπικές σχέσεις. Η θεωρία έδωσε έμφαση στα συναισθήματα και τις ασυνείδητες διαδικασίες αντί να εντοπίζει τα προσωπικά προβλήματα μέσα από τις κοινωνικές δομές» (Allan και συν., 2003:19). Αυτές οι ψυχοδυναμικές προσεγγίσεις δέχθηκαν κριτική από τους θεωρητικούς της Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας, επειδή δεν λάμβαναν υπόψιν τους τις κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές δομές που αναγνώριζαν ζητήματα εξουσίας και αδικίας (Allan και συν., 2003). Συνεπώς, σύμφωνα και με την Fook (2002), η παραδοσιακή Κοινωνική Εργασία επικεντρώνεται στην παροχή βοήθειας σε ατομικό επίπεδο, εξατομικεύοντας τα προσωπικά προβλήματα για τα οποία είναι υπεύθυνο το ίδιο το άτομο, ενώ από την άλλη πλευρά η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία δίνει έμφαση στη δομική φύση των ατομικών και κοινωνικών προβλημάτων.

Όσον αφορά την πρακτική κατεύθυνση αυτών των δύο διαφορετικών προσεγγίσεων Κοινωνικής Εργασίας πιο αναλυτικά γίνεται σύγκριση μεταξύ της συντηρητικής πρακτικής και της ριζοσπαστικής πρακτικής που περιλαμβάνει και τον όρο «κοινοτική ανάπτυξη». Συντηρητική πρακτική σημαίνει απλώς να επιτρέπεται στους ανθρώπους να επιβιώνουν μέσα στο σύστημα. Η συντηρητική πρακτική τείνει να είναι ατομικιστική και αναμορφωτική στη φύση της, δίνοντας έμφαση στα άτομα και στα προσωπικά τους προβλήματα, βοηθώντας τους ανθρώπους να προσαρμοστούν στην κοινωνία που τους περιβάλλει (Gilligan 2007, Payne, 1996).

Σε αντίθεση με τη συντηρητική πρακτική, έρχεται μία άλλη προσέγγιση, η ριζοσπαστική πρακτική, η οποία εστιάζει το ενδιαφέρον της από το άτομο στο σύστημα (Argyris και Schon, 1978). Αυτή η πρακτική μετατοπίζει το πρόβλημα από το άτομο στις δομές μέσα στις οποίες τα άτομα βρίσκονται και δρουν. Αναγνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο τα συστήματα δεν είναι ουδέτερα, αλλά είναι δημιούργημα του καπιταλισμού και τα οποία συνοδεύονται από ανισότητες και κοινωνικό πόνο (Brown, 1995). Μέσα από την κοινοτική ανάπτυξη ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αποκτήσουν επίγνωση στο πως η εξουσία επεμβαίνει στις ζωές τους (Mays και συν., 2016). Τέλος, μια ειδοποιός διαφορά είναι ότι ο ριζοσπάστης κοινωνικός

λειτουργός δουλεύει μαζί με τον εξυπηρετούμενο και όχι για αυτόν, βοηθώντας τον να εντοπίσει και να αναγνωρίσει τα δυνατά του σημεία βελτιώνοντας με αυτό τον τρόπο την ποιότητα ζωής του (Reisch και Andrews, 2002).

1.6 Νέες μορφές Ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας

Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία σημαίνει ενεργή πολιτική δράση. Η πολιτική διάσταση της Κοινωνικής Εργασίας αναφέρεται στην ενεργή συμμετοχή των κοινωνικών λειτουργών στο πολιτικό και δημόσιο πεδίο. Τέτοιες δεσμεύσεις είναι απαραίτητες προκειμένου ο επαγγελματίας να αντιπροσωπεύει και να μιλά εκ μέρους των ευάλωτων ατόμων, ομάδων, των φτωχών, των ανέργων, των γυναικών, των παιδιών, των νέων, της lgbtq κοινότητας, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρίες, των προσφύγων και των μεταναστών που μετακινούνται εντός και εκτός των διεθνών συνόρων, των ατόμων που διώκονται και απειλείται η ζωή τους κλπ. Επομένως, η πολιτική διάσταση της Κοινωνικής Εργασίας μπορεί εύκολα να αναγνωριστεί και να εκφραστεί στην καθημερινότητα των κοινωνικών λειτουργών. Αυτό συμβαίνει μέσα από τη στάση των κοινωνικών λειτουργών στο περιβάλλον εργασίας τους, τη συμμετοχή και δραστηριοποίηση σε σωματεία, σε εργατικά και κοινωνικά κινήματα καθώς και τη στάση και θέση που παίρνουν απέναντι σε πολιτικές διαδικασίες (Duarte, 2017).

Εμφανώς, η Κοινωνική Εργασία ενσωματώνει στοιχεία πολιτικής δράσης. Παραδείγματα πολιτικής δράσης της κοινωνικής εργασίας τον 21ο αιώνα, αποτελεί το Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργών (Social Work Action Network - SWAN), το οποίο δημιουργήθηκε το 2004 στο Ηνωμένο Βασίλειο. Είναι από μια ομάδα δράσης κοινωνικών λειτουργών η οποία φέρνει κοντά ακαδημαϊκούς, χρήστες υπηρεσιών, κοινωνικούς λειτουργούς και φοιτητές (Social Work Action Network-SWAN, χ.χ).

Ακόμη, το Orange Tide (πορτοκαλί παλίρροια), ένα αξιοσημείωτο παράδειγμα σύνδεσης της κοινωνικής δράσης με την Κοινωνική Εργασία το οποίο δημιουργήθηκε στις 15 Σεπτεμβρίου του 2012 στην Ισπανία από το ισπανικό γενικό συμβούλιο Κοινωνικής Εργασίας (Consejo General del Trabajo Social) το οποίο έφερε κοντά κοινωνικούς λειτουργούς και χρήστες υπηρεσιών για να διαμαρτυρηθούν ενάντια στα μέτρα λιτότητας. Το μαζικό αυτό κίνημα επικεντρώθηκε επίσης, στην υπεράσπιση των κοινωνικών υπηρεσιών, στην αμφισβήτηση των νεοφιλελεύθερων αφηγημάτων και στη συν-διαμόρφωση συμμαχιών από κοινού με τους χρήστες των κοινωνικών υπηρεσιών, δίνοντας έτσι προτεραιότητα στη συλλογικότητα και στην προσπάθεια κανείς να μη βιώσει την κρίση απομονωμένος (Ioakimidis, 2016).

Πιο πρόσφατο παράδειγμα αποτελεί το Boot Out Austerity Walk, μια πρωτοβουλία που

δημιουργήθηκε από το Βρετανικό σύνδεσμο κοινωνικών λειτουργών (BASW), μαζί με χρήστες υπηρεσιών και άλλους υποστηρικτές να περπατήσουν 100 μίλια από το Μπέρμινγκχαμ στη Λίβερπουλ μεταξύ 19 έως 25 Απριλίου του 2017, προκειμένου να γίνει διαμαρτυρία ενάντια στα μέτρα λιτότητας και υπέρ της κοινωνικής δικαιοσύνης, επισκέπτοντας κέντρα κοινοτήτων και τράπεζες τροφίμων, προκειμένου να ακούσουν εκείνους που υποφέρουν από αυτά τα μέτρα (Duarte, 2017).

Στην Ελλάδα, αντίστοιχα, τέτοιες μορφές πολιτικής δράσης είναι ο Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας (Σ.Κ.Λ.Ε.), ο οποίος ιδρύθηκε το 1955 και αποτελεί επίσημα αναγνωρισμένο επαγγελματικό-επιστημονικό σωματείο. Εκπροσωπεί επαγγελματικά και επιστημονικά πανελλαδικά τους 5.000 κοινωνικούς λειτουργούς της χώρας και διαθέτει τοπικά τμήματα σε όλη την Ελλάδα. Σημαντικοί σκοποί της λειτουργίας του είναι η συμβολή στην εφαρμογή των αρχών και των μεθόδων της Κοινωνικής Εργασίας, η συμβολή της βελτίωσης στην εκπαίδευση της Κοινωνικής Εργασίας, η μελέτη των κοινωνικών προβλημάτων, η γνωμοδότηση, η παρέμβαση για την αντιμετώπιση τους και η συνεργασία με τις αρχές και τους αρμόδιους φορείς. Επίσης, στόχους του αποτελούν η πληροφόρηση της κοινής γνώμης, η εκπροσώπηση του επαγγέλματος σε διάφορους φορείς, η ευαισθητοποίηση των κοινωνικών ομάδων σε θέματα κοινωνικού ενδιαφέροντος και η ανάπτυξη συλλογικής δράσης, με ευρύτερο σκοπό την επίτευξη της κοινωνικής αλλαγής. Τέλος, σημαντικός σκοπός είναι η συμμετοχή του σωματείου στη διαμόρφωση και σχεδιασμό της Κοινωνικής Πολιτικής (Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας, χ.χ.).

Επίσης, άλλος ένας φορέας που δραστηριοποιείται στο αντικείμενο της Κοινωνικής Εργασίας στην Ελλάδα είναι το Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργών, το οποίο συγκροτήθηκε από κοινωνικούς λειτουργούς, ακαδημαϊκούς, φοιτητές και «εξυπηρετούμενους» κοινωνικών υπηρεσιών. Ο λόγος για τη δημιουργία αυτού αποτέλεσε η απογοήτευση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών, εξ αιτίας της πλήρους αποδόμησης του κράτους πρόνοιας και της συστηματικής καταπάτησης των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων. Στόχοι του δικτύου είναι η υπεράσπιση του καθολικού και δημόσιου χαρακτήρα του κράτους πρόνοιας, η άνευ όρων υπεράσπιση της κοινωνικής δικαιοσύνης και των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων και των επαγγελματιών, η ανάπτυξη των κριτικών και ριζοσπαστικών μοντέλων Κοινωνικής Εργασίας, ο συντονισμός κριτικής θεωρίας και πράξης στην Κοινωνική Εργασία, η δημιουργία κοινωνικών συμμαχιών και συμμετοχή στα κοινωνικά κινήματα και τέλος η κοινωνική αλλαγή προς ένα σύστημα κοινωνικά δίκαιο (Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργών, χ.χ.).

Υπό αυτό το πρίσμα η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία είναι μια ευρεία και ολιστική προσέγγιση που συνδέει τη θεωρία και την πρακτική στη βάση των παραπάνω. Πρόκειται, τέλος, για ένα σημαντικό αναλυτικό εργαλείο που βοηθά τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς να

αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις στο «εδώ και τώρα», διατηρώντας παράλληλα την προσοχή τους στα ευρύτερα πολιτικά και δομικά ζητήματα που επηρεάζουν άμεσα τους ανθρώπους οι οποίοι απευθύνονται στις υπηρεσίες (Ioakimidis, 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: STREET WORK Ή ΑΛΛΙΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΡΟΜΟ

2.1 Ορισμός, σκοπός και στόχοι του Street Work

Το Street Work είναι μια ριζοσπαστική μέθοδος η οποία υπερασπίζεται τις πιο ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού δρώντας προς όφελός τους (Fontaine και συν., 2008). Σύμφωνα με τους Mikkonen και συν. (2007), η μέθοδος αυτή αναδείχθηκε καθώς οι υπάρχουσες υπηρεσίες δεν μπόρεσαν να προσεγγίσουν τις ομάδες αυτές και να καλύψουν τις ανάγκες τους. Οι ευάλωτες αυτές ομάδες, αποκαλούμενες και ως ομάδα – στόχος βρίσκονται στο επίκεντρο των παρεμβάσεων. Πρόκειται για ανθρώπους για τους οποίους ο δρόμος αποτελεί το χώρο όπου ζουν, εργάζονται και περνούν το χρόνο τους. Η επαφή και η αλληλεπίδραση με τις ομάδες αυτές πραγματοποιείται με τους δικούς τους όρους. Πρόκειται για μια πολύπλευρη πρακτική που απαιτεί ειδικές γνώσεις και δεξιότητες από εκείνους που είναι διαθέσιμοι να την ασκήσουν και οι οποίοι δεσμεύονται σε αυτή την κοινωνική και εκπαιδευτική μορφή εργασίας. Οι εργαζόμενοι στο δρόμο επιλέγουν να διεξάγουν την εργασία τους σε εξωτερικό χώρο, καθιστώντας τον εαυτό τους όσο το δυνατόν πιο εύκολα προσβάσιμο στους πληθυσμούς που απευθύνονται. Προσπαθούν να μην υποβαθμίζουν τους ανθρώπους για το γεγονός ότι είναι «θύματα» της φτώχειας, του κοινωνικού αποκλεισμού ή των διακρίσεων, βοηθώντας τους να ακολουθήσουν μια θετική προσέγγιση ώστε να είναι περισσότερο υπεύθυνοι και να χρησιμοποιήσουν τις δεξιότητές που διαθέτουν (Boené και Trousselard, 2011).

Οι εργαζόμενοι στο δρόμο επιδιώκουν τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα άτομα, ενθαρρύνοντάς τα να σπάσουν τη σιωπή τους, διευκολύνοντας με αυτόν τον τρόπο την παροχή βοήθειας και υποστήριξης εκ μέρους των επαγγελματιών. Η θεμελιώδης ιδέα του Street Work δεν είναι να απομακρύνει το άτομο από το δρόμο ή το περιβάλλον του, αλλά να το βοηθήσει να σταθεί στα πόδια του, να πιστέψει στον εαυτό και τις δυνατότητες του, να αναπτύξει και να βελτιώσει τις προσωπικές του δεξιότητες, συμμετέχοντας με αυτό τον τρόπο στην κοινωνική ζωή (Boene και Toussaint, 2012).

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί πως η Εργασία στο Δρόμο είναι λιγότερο γραφειοκρατική και πιο εύκολα προσιτή και προσβάσιμη συγκριτικά με άλλους τύπους Κοινωνικής Εργασίας. Αυτή είναι και η δύναμή της, να μειώνει την απόσταση και να αυξάνει την οικειότητα μεταξύ του επαγγελματία και του εξυπηρετούμενου (Mikkonen και συν., 2007).

Βασικός σκοπός του Street Work είναι η επιδίωξη μιας πιο ανθρώπινης κοινωνίας. Πιο συγκεκριμένα, αυτός ο σκοπός αναφέρεται στην παροχή υποστήριξης στα άτομα, επιδιώκοντας λύσεις στα προβλήματά και τις δυσκολίες που συναντούν στο περιβάλλον τους (Kloppenburg και

Hendriks, 2010).

Σύμφωνα με τους Mikkonen και συν., (2007) το Street Work επιδιώκει να επιφέρει αλλαγές σε τέσσερα διαφορετικά επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά αναφέρονται σε ατομικές αλλαγές, αλλαγές στην αλληλεπίδραση και επικοινωνία μεταξύ των ατόμων, αλλαγές στην κοινωνία και τέλος αλλαγές στην κοινωνική πολιτική.

Όσον αφορά το πρώτο επίπεδο αλλαγής στο άτομο, οι στόχοι συγκαταλέγονται στους εξής:

- Επαφή και δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με άτομα τα οποία έχουν ανάγκη για υποστήριξη ή βοήθεια, βρίσκονται σε ακραία κατάσταση απομόνωσης και περιθωριοποίησης και δεν είναι σε θέση να τους προσεγγίσουν οι υφιστάμενοι οργανισμοί και θεσμοί (Fontaine και συν., 2008).
- Ενθάρρυνση και υποστηρικτική πλαισίωση των ατόμων που βρίσκονται σε καταστάσεις εκμετάλλευσης και κακοποίησης (Mikkonen και συν., 2007).
- Υποστήριξη και ενθάρρυνση ώστε τα άτομα να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση, αυτεπίγνωση, αυτοεκτίμηση και αυτοσεβασμό, καθώς και κινητοποίηση να εντοπίσουν τα δυνατά τους σημεία και τις δεξιότητές τους για τη βελτίωση της ζωής τους (Fontaine και συν., 2008).
- Προληπτική δράση μέσω της ενημέρωσης των ατόμων για τους υφιστάμενους κινδύνους, καθώς και περιορισμός των παραγόντων εκείνων που «εγκλωβίζουν» τα άτομα στο περιθώριο (π.χ φτώχεια και στιγματισμός) είτε με παρεμβάσεις στο περιβάλλον τους, είτε δουλεύοντας με τα ίδια τα άτομα (Mikkonen και συν., 2007).
- Ενημέρωση και πληροφόρηση των ατόμων για τις διαθέσιμες κοινωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες υγείας, καθώς και τη βελτίωση της πρόσβασης τους σε αυτές (Fontaine και συν., 2008).
- Αύξηση των κινήτρων για αλλαγή της ζωής τους μέσω της γνώσης και της εκπαίδευσης (Fontaine και συν., 2008).
- Πρόκληση αλλαγής στις πεποιθήσεις και τις αξίες που επηρεάζουν αρνητικά τις ζωές των ατόμων (Fontaine και συν., 2008).

Όσον αφορά τις αλλαγές που επιδιώκονται κατά την αλληλεπίδραση του ατόμου και του επαγγελματία, καθώς και του ατόμου με το περιβάλλον του, οι στόχοι είναι:

- Η κατά πρόσωπο επικοινωνία και συνεργασία επαγγελματία-ατόμου για τον εντοπισμό και την επίλυση των ζητημάτων του τελευταίου (Fontaine και συν., 2008).
- Οι θετικές αλλαγές σε ατομικό επίπεδο που επέρχονται στη ζωή του ατόμου και ενδέχεται να

επηρεάσουν θετικά και το άμεσο περιβάλλον με το οποίο συναναστρέφεται (Mikkonen και συν., 2007).

Οι αλλαγές οι οποίες λαμβάνουν χώρα σε κοινωνικό επίπεδο είναι:

- Ευαισθητοποίηση και ανάπτυξη συνείδησης της κοινής γνώμης για τις συνθήκες διαβίωσης των ευάλωτων ομάδων που ζουν στο δρόμο (Fontaine και συν., 2008).
- Αλλαγή στάσεων, προκαταλήψεων και συμπεριφορών προς αυτές τις ομάδες (Mikkonen και συν., 2007).
- Συνεργασία υπηρεσιών και φορέων προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεμβάσεις τους στηριζόμενες στις πραγματικές ανάγκες των ατόμων που ζουν στο δρόμο (Fontaine και συν., 2008).
- Ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση των επαγγελματιών σχετικά με τις πληθυσμιακές ομάδες που ζουν στο δρόμο για πιο αποτελεσματικές παρεμβάσεις (Fontaine και συν., 2008).
- Ανάπτυξη της κοινωνικής υπευθυνότητας από πλευράς των επαγγελματιών ώστε οι παρεμβάσεις τους να διακρίνονται από κοινωνική ευθύνη, αλληλεγγύη και σεβασμό προς το άτομο (Fontaine και συν., 2008).

Το τέταρτο επίπεδο αλλαγής στην Κοινωνική πολιτική αφορά σε:

- Ευαισθητοποίηση και ενημέρωση των αρμόδιων για το σχεδιασμό κοινωνικής πολιτικής αναφορικά με τις πραγματικές ανάγκες και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ευάλωτες ομάδες που ζουν στο δρόμο (Fontaine και συν., 2008).
- Σχεδιασμός και εφαρμογή στρατηγικών που ανταποκρίνονται στις παραπάνω ανάγκες και στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ευάλωτων πληθυσμών (Fontaine και συν., 2008).
- Η κατάθεση μαρτυριών των επαγγελματιών που εργάζονται στο δρόμο για τις συνθήκες ζωής των ευάλωτων πληθυσμών που συναντούν για τη διεκδίκηση μέτρων που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους (Mikkonen και συν., 2007).

2.2 Ιστορική αναδρομή του Street Work

Το Street Work έχει δεχθεί πολλές επιρροές στην ιστορία του. Έχει κληρονομήσει στοιχεία από φιλανθρωπικά αλλά και πολιτικά ρεύματα. Έχει χρησιμοποιηθεί τόσο από τεχνοκρατικές κοινωνικές διοικήσεις, όσο και από τα κοινωνικά κινήματα. Κατά τη διάρκειά του, διάφοροι παράγοντες και θεσμοί χρησιμοποίησαν την πρακτική αυτή ως μέσο για τον έλεγχο των κοινωνικών τάξεων, σαν βάλσαμο για την κοινωνική ένδεια ή ακόμη σαν εργαλείο κινητοποίησης των περιθωριακών κοινωνικών ομάδων. Ωστόσο, είναι πολύ δύσκολο να κάνουμε μια ιστορική σύνθεση για την πρακτική αυτή. Από τη Βόρεια Αμερική, τη Δυτική Ευρώπη, μέχρι τη Νότια Αμερική και την Ασία, περνώντας επίσης και από τις χώρες της Αφρικής, της Σκανδιναβίας και της Ανατολικής Ευρώπης, συναντάμε πολλές διαφορετικές ιστορίες του Street Work που άλλοτε μοιάζουν και άλλοτε αποκλίνουν (Fontaine και συν., 2008).

Πιο συγκεκριμένα, καταγεγραμμένα παραδείγματα Street Work με τη μορφή πιο συντονισμένων και οργανωμένων προγραμμάτων εμφανίζονται κατά τον 19ο αιώνα, στις ΗΠΑ. Τα προγράμματα αυτά εστίασαν αρχικά στους μετανάστες και τους ανθρώπους που ζούσαν σε συνθήκες φτώχειας και σταδιακά άρχισαν να συμπεριλαμβάνουν και πολλές άλλες ομάδες – στόχους (Fontaine και συν., 2008).

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων 50 χρόνων η μέθοδος του Street Work χρησιμοποιήθηκε σε διάφορες κοινότητες προκειμένου να αντιμετωπιστούν κοινωνικά προβλήματα όπως η αστεγία στους νέους, οι ασθένειες, η χρήση ναρκωτικών και η βία (Gleghorn και συν. 2004, Fosburg και Dennis, 1999 στο Decker και συν., 2008).

Παρακάτω αναφέρονται οι πρώιμες παρεμβάσεις Street Work, οι οποίες είχαν σαν στόχο να μειώσουν τη βία των συμμοριών στη Βοστόνη, το Σικάγο, το Λος Άντζελες και τη Φιλαδέλφεια.

Βοστόνη

Το Midcity Project εφαρμόστηκε στα μέσα της δεκαετίας του 1950 και ακόμη παραμένει ένα από τα πιο γνωστά μοντέλα εργασίας στο δρόμο. Το Project διηύθυνε ο Walter Miller και επικεντρώθηκε στη κοινότητα, στην οικογένεια και τις συμμορίες. Το Street Work με τις συμμορίες ήταν ο κεντρικός άξονας αυτού του προγράμματος. Επτά επαγγελματίες προσπάθησαν να δημιουργήσουν σχέσεις με συμμορίες, προσπαθώντας να αλλάξουν τα μέλη αυτών των συμμοριών. Ο κάθε εργαζόμενος έλαβε επαγγελματική εκπαίδευση και κατείχε τους πόρους και τα μέσα για να οδηγήσει τα άτομα προς ψυχολογική θεραπεία. Το πρόγραμμα θεωρήθηκε επιτυχημένο στο να δημιουργήσει επαφές και να διατηρήσει τις αλληλεπιδράσεις με τα μέλη των συμμοριών για ένα αρκετά μεγάλο διάστημα. Ωστόσο, δεν υπήρξαν καταγεγραμμένες μειώσεις στην παράνομη και από

ηθικής πλευράς μη εγκεκριμένης συμπεριφοράς μεταξύ των μελών των συμμοριών οι οποίοι αποτέλεσαν την ομάδα – στόχο για παρέμβαση (Bibb, 1967 στο Decker και συν., 2008).

Σικάγο

Το Chicago Youth Development Project (CYDP) λειτούργησε στις αρχές του 1960. Είχε σημαντική υποστήριξη από το Ford Foundation με κύριο πεδίο δράσης του τα clubs νέων αγοριών και κοριτσιών. Η κυρίαρχη προσοχή που δόθηκε από το Project ήταν στη χρήση εργαζομένων του δρόμου, μέσω των κοινοτικών οργανώσεων, οι οποίοι ήταν μέρος της παρέμβασης. Ομάδα - στόχο αποτέλεσαν οι νέοι μέλη συμμοριών και μη και μοναδικό μέρος αυτής της παρέμβασης ήταν η προσεκτική παρακολούθηση της ομάδας - στόχου από τους εργαζόμενους στο δρόμο και η γνωστοποίηση των αναγκών τους. Αυτό πραγματοποιήθηκε μέσω τακτικών συναντήσεων μαζί τους. Όπως και στη Βοστώνη, η αξιολόγηση δεν έδειξε καμία αλλαγή σε επίπεδα αντικοινωνικής συμπεριφοράς. Μερικοί συμμετέχοντες πέτυχαν τους εκπαιδευτικούς τους στόχους, αλλά το Street Work δεν οδήγησε σε μείωση της αντικοινωνικής συμπεριφοράς των ομάδων – στόχων (Mattick και Kaplan, 1967 στο Decker και συν., 2008).

Λος Άντζελες

Το Group Guidance Project (GGP) λειτούργησε στο Λος Άντζελες στις αρχές του 1960. Βασίστηκε στα Project της Βοστώνης και του Σικάγου και επικέντρωσε την προσοχή του στο ζήτημα της ομαδικής συνοχής. Εδώ, οι εργαζόμενοι στο δρόμο εργάστηκαν μαζί με 800 μέλη τεσσάρων συμμοριών. Ο στόχος τους ήταν η μείωση της βίας των συμμοριών. Παρόμοια, με τα αποτελέσματα του Σικάγου και της Βοστώνης, καμία μείωση στην αντικοινωνική συμπεριφορά μεταξύ των μελών των συμμοριών δεν παρατηρήθηκε παρ' ότι κρατούσαν επαφή με τους εργαζόμενους στο δρόμο. Η συνοχή μεταξύ των μελών των συμμοριών αυξήθηκε, ωστόσο αυξήθηκε και η αντικοινωνική συμπεριφορά των μελών. Αυτά τα αποτελέσματα οδήγησαν σε έναν επαναπροσδιορισμό του προγράμματος, όπου ο ομαδικός προγραμματισμός μειώθηκε και αυξήθηκε ο ατομικός. Η συνοχή των συμμοριών και το μέγεθος τους μειώθηκαν σε αυτή την παρέμβαση, αν και ο αριθμός των παραπτωμάτων που διαπράχθηκαν από μεμονωμένα μέλη συμμοριών δεν μειώθηκε. Ωστόσο, τα αδικήματα που διέπραξαν ως ομάδα οι συμμορίες μειώθηκαν, γιατί μειώθηκε και ο αριθμός τους (Klein, 1971 στο Decker και συν., 2008).

Φιλαδέλφεια

Το Crisis Intervention Network (CIN) της Φιλαδέλφεια δραστηριοποιήθηκε από τα μέσα της δεκαετίας του 1970 μέχρι τα τέλη του 1980. Η προσοχή του προγράμματος στράφηκε στην κοινοτική και σε επιπέδου γειτονιάς βία και περιελάμβανε μια ισχυρή τοπική οργάνωση λαϊκής βάσης, το House of Umoja. Το CIN αποτελούνταν από ένα σύνολο εργαζομένων στο δρόμο και μια μονάδα εποπτείας αυτών που αποφυλακίζονταν σε συνεργασία με κοινοτικές οργανώσεις στη γειτονιά. Η τοπική οργάνωση House of Umoja εφάρμοσε συναντήσεις και κήρυξε ανακωχή σε μια προσπάθεια να μειώσει τη βία στους δρόμους. Το CIN διευρύνθηκε σε ομάδες γονέων και άλλες λαϊκές οργανώσεις. Μειώσεις στις σχετιζόμενες με συμμορία ανθρωποκτονίες στη Φιλαδέλφεια καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια λειτουργίας του προγράμματος (Needle και Stapleton, 1983 στο Decker και συν., 2008).

Καθένα από τα προγράμματα αυτά σταμάτησε είτε επειδή η επιχορήγηση έληξε είτε διότι τα προβλήματα με τις συμμορίες φαινόταν μηδαμινά μπροστά σε άλλα αστικά προβλήματα που εμφανίστηκαν. Πιο πρόσφατα, στα μέσα της δεκαετίας του 1990, οι εργαζόμενοι στο δρόμο αποτέλεσαν σημαντικό μέρος στο επιτυχημένο μοντέλο κατά της βίας των συμμοριών στη Βοστώνη (Kennedy, 1997 στο Decker και συν., 2008). Σε αυτό το πρόγραμμα οι εργαζόμενοι στο δρόμο συνέβαλαν να σταλεί ένα μήνυμα προς τη νεολαία ότι η βία των όπλων δεν θα γίνεται ανεκτή στη Βοστώνη, καθώς επίσης συνέβαλαν στην παραπομπή των νέων σε προγράμματα εκπαιδευτικής υποστήριξης σε επίπεδο γειτονιάς, για την καταπολέμηση των καταχρήσεων από ουσίες ή σε άλλες υπηρεσίες. Είναι, επίσης, σημαντικό να ειπωθεί ότι σε αυτήν την προσπάθεια οι εργαζόμενοι στο δρόμο αποτέλεσαν μέρος μιας μεγαλύτερης στρατηγικής, η οποία συμπεριελάμβανε την αστυνομία, ομάδες κοινότητας καθώς περιελάμβανε και αύξηση της παρακολούθησης μελών συμμορίας. Αυτή η συνεργασία διήρκεσε 2,5 χρόνια και κατά το διάστημα αυτό κανένας νέος δεν σκοτώθηκε στη Βοστώνη (Braga και συν., 2001 στο Decker και συν., 2008).

2.3 Μεθοδολογία του Street Work

Το κύριο χαρακτηριστικό του Street Work είναι ότι εφαρμόζεται σε μέρη που χαρακτηρίζονται «εκτός των τειχών». Με λίγα λόγια, το Street Work είναι μία μέθοδος που βασίζεται στην προσέγγιση του ατόμου στο περιβάλλον που ζει, δραστηριοποιείται και έχει αναπτύξει τα δικά του κοινωνικά δίκτυα, εκτός από οποιαδήποτε θεσμική δομή. Το κάθε περιβάλλον από αυτά έχει τα δικά του χαρακτηριστικά, επομένως πρέπει να εφαρμοστούν διαφορετικές τακτικές. Οι εργαζόμενοι στο δρόμο πρέπει να σέβονται και να προσαρμόζονται στους κώδικες του κάθε πεδίου, στις διαλέκτους του, στις αξίες του, στις δυναμικές και στις συγκρούσεις του (Fontaine και συν., 2008).

Σύμφωνα με τον Rhodes (1996), η εργασία στο δρόμο χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες: την ανεξάρτητη εργασία (detached outreach work), την κατ' οίκον εργασία (domiciliary outreach work) και την περιφερόμενη εργασία (peripatetic outreach work).

•Detached outreach work: Αυτή η μορφή εργασίας λαμβάνει χώρα έξω από οποιαδήποτε επαφή με υπηρεσία, όπως είναι η δουλειά στους δρόμους, σε στενά, σε υπονόμους, σε εγκαταλελειμμένα σπίτια και κτίρια, σε πάρκα, σε μπαρ, στα στέκια τοξικομανών, σε σταθμούς τρένων κλπ. Στόχος της είναι να διευκολύνει την αλλαγή συμπεριφοράς είτε άμεσα είτε έμμεσα.

•Domiciliary outreach work: Αυτή η μορφή εργασίας λαμβάνει χώρα στα σπίτια των πληθυσμών – στόχων. Για παράδειγμα, σε περιοχές που δεν υπάρχουν σκηνές με ναρκωτικά στους δρόμους, πολλοί χρήστες μπορούν να βρεθούν είτε στο δικό τους σπίτι ή σε σπίτια άλλων. Επικεντρώνεται σε κατ' οίκον επισκέψεις για παράδειγμα στα σπίτια των χρηστών, ακόμα και των προμηθευτών τους ή στα στέκια των χρηστών που αποτελούν τη βάση τους.

•Peripatetic outreach work: Αυτή η μορφή εργασίας λαμβάνει χώρα σε κοινοτικού τύπου υπηρεσίες και οργανισμούς, όπως οι φυλακές, τα κέντρα νεότητας, οι ξενώνες, οι οίκοι ανοχής, τα σχολεία κλπ. Αντί να στοχεύει στα άτομα, στοχεύει σε οργανισμούς όπου οι πληθυσμοί στόχοι έρχονται σε επαφή. Δίνει έμφαση στην εκπαίδευση όλο και περισσότερων ατόμων σε ευρεία κλίμακα πάνω σε θέματα υγείας και στην εκπαίδευση άλλων επαγγελματιών και του προσωπικού των οργανώσεων.

Η μεθοδολογία του Street Work περιλαμβάνει πέντε στάδια που είναι πολύ σημαντικά για μία ολοκληρωμένη και επιτυχημένη παρέμβαση. Το πρώτο στάδιο αναφέρεται στη μελέτη της περιοχής της παρέμβασης, μελέτη που μπορεί να είναι θεωρητικής φύσης (ιστορικές γνώσεις, κοινωνικές, πολιτισμικές), όπως επίσης και πρακτικής φύσης (συναντήσεις με τους ανθρώπους της γειτονιάς). Στη συνέχεια, πολύ σημαντική θεωρείται η παρουσία στο πεδίο, δηλαδή η παρατήρηση, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους εργαζομένους στο δρόμο να διεισδύσουν στο κέντρο της περιοχής που τους ενδιαφέρει, να χαρτογραφήσουν τα μέρη που θέλουν να μελετήσουν, καθώς και να γίνει γνωστή η παρουσία τους στην ομάδα – στόχο που βρίσκεται εκεί, ως κάποιιοι που είναι φυσιολογικό να βρίσκονται εκεί. Η παρουσία τους στο πεδίο πρέπει να γίνεται σταδιακά αισθητή ώστε να μην θεωρηθεί εισβολή. Στο τρίτο στάδιο, οι εργαζόμενοι στο δρόμο, αφού έχουν ήδη γνωστοποιήσει την παρουσία τους, αποκαλύπτουν την ταυτότητά τους, δηλαδή ποιοί είναι και γιατί βρίσκονται εκεί. Αυτό το στάδιο είναι καίριας σημασίας καθώς ο εργαζόμενος στο δρόμο αρχίζει να συγκροτεί το ρόλο του, ενώ την ίδια στιγμή διαπραγματεύεται τη θέση που θα κατέχει μεταξύ των ανθρώπων στο πεδίο που τον ενδιαφέρει. Μετέπειτα, στο τέταρτο στάδιο αρχίζει σιγά σιγά να καλλιεργείται η σχέση μεταξύ εργαζομένου και ομάδας – στόχου, μία σχέση εμπιστοσύνης και

υποστηρικτικής πλαισίωσης. Σε αυτό το στάδιο χρειάζεται προσπάθεια, υπομονή και επιμονή από μέρους του επαγγελματία για να δημιουργήσει μία τέτοια σχέση και να μπορεί να κινείται «ελεύθερα» στο περιβάλλον του ατόμου. Στο πέμπτο και τελευταίο στάδιο, πραγματοποιείται η παρέμβαση η οποία περιλαμβάνει πολλές μορφές, όπως για παράδειγμα η ατομική συμβουλευτική και υποστήριξη, η ομαδική συμβουλευτική, οι δράσεις στην κοινότητα και άλλα τα οποία θα αναφερθούν εκτενέστερα παρακάτω. Τα στάδια αυτά, δεν είναι σταθερά, ούτε διαδέχονται το ένα το άλλο με γραμμικό τρόπο, αλληλεπιδρούν και ανανεώνονται συνεχώς (Fontaine και συν., 2008).

Η παρέμβαση της εργασίας στο δρόμο χωρίζεται σε τρεις κύριους τύπους δράσεις:

• Εξατομικευμένη δράση: Αναφέρεται στην παρέμβαση εκείνη, η οποία προσαρμόζεται στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του κάθε ατόμου. Πραγματοποιείται όταν το άτομο είναι δεκτικό και τη ζητήσει το ίδιο την παρέμβαση, η οποία μπορεί να είναι βραχεία ή μακροπρόθεσμη. Σκοπός της είναι η χειραφέτηση και η αυτονομία του ατόμου. Μέσα από μια συμμετοχική διαδικασία του εργαζομένου στο δρόμο μαζί με το άτομο, γίνεται διάγνωση της κατάστασης (αναγκών και προβλημάτων) του ατόμου και από κοινού αποφασίζεται ένα σχέδιο δράσης (Fontaine και συν., 2008). Όλη αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει συμβουλευτική και υποστήριξη στο άτομο, ωθώντας το να βρει κίνητρα στη ζωή του, να αποκτήσει επίγνωση των ικανοτήτων του, να βρει τη δύναμη μέσα του και να χρησιμοποιήσει αυτές τις ικανότητες, αυτήν τη δύναμη, προς όφελός του. Επίσης, μέσα από αυτήν την αλληλεπίδραση επαγγελματία και ατόμου επιδιώκεται η ανάπτυξη δεξιοτήτων του ατόμου προκειμένου να μπορεί να επιβιώσει στο περιβάλλον που ζει (Caritas Germany International Department, 2008). Σε πολλές περιπτώσεις, όποτε κρίνεται αναγκαίο και θεμιτό παρέχεται υποστήριξη της οικογένειας του ατόμου με κατ' οίκον επισκέψεις, κυρίως όταν πρόκειται για παιδιά που έχουν ανάγκη τη συναισθηματική και υλική φροντίδα από την οικογένειά τους. Στόχος είναι η επανασύνδεση παιδιού και οικογένειας και η στήριξη και των δύο πλευρών προκειμένου να ισορροπήσουν (Caritas Germany International Department, 2008).

• Συλλογική/ομαδική δράση: Η παρέμβαση αυτή περιλαμβάνει τις δραστηριότητες εκείνες που βοηθούν τα άτομα να πετύχουν τους κοινωνικο – εκπαιδευτικούς τους στόχους, όπως για παράδειγμα, αθλήματα, πολιτιστικές και καλλιτεχνικές δράσεις. Αυτές οι δράσεις προσφέρουν την ευκαιρία στα άτομα να χαλαρώσουν και να απομακρυνθούν για λίγο από τις δυσκολίες της καθημερινότητας. Επίσης, τους δίνεται η δυνατότητα να κοινωνικοποιηθούν μεταξύ τους, να συζητήσουν, να μοιραστούν τις δυσκολίες τους και να νοιώσουν ότι ανήκουν κάπου που είναι αποδεκτοί (Caritas Germany International Department, 2008). Μέσα από αυτές τις δράσεις ενισχύονται οι δεσμοί μεταξύ των ατόμων, τα άτομα αναπτύσσουν δεξιότητες συνεργασίας, ομαδικότητας και επικοινωνίας καθώς επίσης βελτιώνουν τις ήδη υπάρχουσες δεξιότητες και καλλιτεχνικές κλίσεις που μπορεί να έχουν ή ανακαλύπτουν νέα ταλέντα που δεν ήξεραν ότι

διαθέτουν. Αυτού του είδους οι παρεμβάσεις λειτουργούν «σαν σχολείο» επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης των ατόμων προκειμένου να αποκτήσουν εφόδια ώστε να αλλάξουν τη ζωή τους (Fontaine και συν., 2008).

•Κοινωνική δράση: Στην περίπτωση αυτή, οι εργαζόμενοι του δρόμου συνεργάζονται με την τοπική κοινότητα, όπως για παράδειγμα με οργανισμούς, με ιδρύματα, με κέντρα νεότητας, με ομάδες γειτονιάς, με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης κ.α., δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο ένα κοινωνικό δίκτυο αλληλεγγύης ικανό να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τα προβλήματα των ατόμων. Ο ρόλος τους είναι να γνωστοποιήσουν τα επαναλαμβανόμενα προσωπικά προβλήματα και τις ανάγκες της ομάδας – στόχου στην κοινότητα, διατυπώνοντας ένα δημόσιο προβληματισμό και ευαισθητοποιώντας την κοινότητα ως προς τις ομάδες αυτές, καθώς στοχεύουν και να εξαλείψουν τις προκαταλήψεις (Caritas Germany International Department, 2008). Επίσης, ρόλος των εργαζομένων στο δρόμο σε κοινοτικό επίπεδο είναι να εκπαιδεύσουν εθελοντές που εργάζονται σε κοινοτικές δομές και να τους υποστηρίζουν στο έργο τους. Επομένως, το πεδίο της κοινότητας, ανοίγει νέες προοπτικές στη γειτονιά για τις ομάδες – στόχους προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση στις υφιστάμενες δομές αλλά και να δημιουργήσουν νέες δομές και μηχανισμούς ένταξης ώστε να αυξηθεί η ισότιμη προσβασιμότητα όλων (Fontaine και συν., 2008).

Στη μεθοδολογία του Street work εντάσσονται και μια σειρά εργαλείων που λειτουργούν βοηθητικά για όλους τους εργαζόμενους στο δρόμο ανάλογα και με τον πληθυσμό στον οποίο απευθύνονται. Ένα από αυτά είναι σε πρώτη φάση «το περπάτημα», το οποίο επιτρέπει στον street worker να εισέλθει στον κόσμο των ανθρώπων αυτών, να δει τα πράγματα από κοντινή απόσταση που δεν θα ήταν σε θέση να τα δει διαφορετικά (Boené και συν., 2011). Άλλα βοηθητικά εργαλεία μπορεί να είναι και υλικής φύσεως, όπως για παράδειγμα η θήκη ασφαλούς χρήσης (injection kit), το σακουλάκι απορριμμάτων για τις χρησιμοποιημένες σύριγγες, τα προφυλακτικά, τα ενημερωτικά φυλλάδια, τα τρόφιμα και οι κουβέρτες, καθώς και η ενημέρωση που παρέχουν οι street workers σε μια από τις εξορμήσεις τους για το ασφαλές σεξ, την ασφαλή χρήση κλπ. Ο κάθε εργαζόμενος χρειάζεται να λάβει υπόψη το ρόλο του, την περιοχή στην οποία εργάζεται για να αντιληφθεί τι εργαλεία θα χρειαστεί να κρατάει μαζί του στο πεδίο (Irving και Whitmore, χ.χ).

2.4 Ποιοί ασκούν το Street Work και σε ποιες ομάδες απευθύνεται

2.4.1. Ποιοί ασκούν το Street Work

Η εργασία στο δρόμο ασκείται από μια ομάδα επαγγελματιών οι οποίοι μοιράζονται κοινές αξίες που βασίζονται στο σεβασμό, στη διαφορετικότητα, τη μοναδικότητα των ατόμων, την κοινωνική δικαιοσύνη καθώς και την αυτοδιάθεση των ατόμων. Η ομάδα αυτή, επίσης, μοιράζεται ένα κοινό όραμα για μια καλύτερη κοινωνία καθώς και κοινούς στόχους. Η ομάδα αυτή μπορεί να απαρτίζεται από επαγγελματίες διαφορετικών ειδικοτήτων και κοινωνικούς επιστήμονες, όπως κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους, κοινωνιολόγους, εκπαιδευτικούς, γιατρούς, νοσηλευτές, διασώστες, μεταφραστές, ειδικούς καριέρας και νομικούς συμβούλους, οι οποίοι εργάζονται σε ένα κλίμα συνεργασίας, καλής επικοινωνίας, σεβασμού και αλληλοϋποστήριξης (Emfasis Foundation, χ.χ.).

Στη διεπιστημονική ομάδα αυτή συγκαταλέγονται οι λεγόμενοι peer workers ή αλλιώς εξωτερικοί συνεργάτες, οι οποίοι είτε είναι άνθρωποι που ανήκουν στις ομάδες - στόχους που οι εκάστοτε οργανισμοί υποστήριξης παρέχουν τις υπηρεσίες τους, είτε πρόκειται για άτομα που έχουν βιώσει στο παρελθόν την εμπειρία του δρόμου και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Αποτελούν μια κατηγορία – κλειδί στην εργασία στο δρόμο. Τα άτομα αυτά έχουν έχουν δικτυωθεί εντός των ομάδων - στόχων και βοηθούν τους επαγγελματίες να έρθουν σε επαφή με τις ομάδες αυτές. Αυτά τα άτομα έχουν την ικανότητα να επιφέρουν αλλαγές στις πεποιθήσεις, τις συνήθειες, και τις επικίνδυνες συμπεριφορές της ομάδας - στόχου διότι κάποτε βρίσκονταν και αυτοί στη θέση τους και μοιράζονται κοινές εμπειρίες. Επομένως, έχουν την ικανότητα να εμπλακούν έμπρακτα, σε καθημερινές καταστάσεις τις οποίες βιώνουν οι ομάδες αυτές. Επίσης, μπορούν να προσεγγίσουν αυτούς, οι οποίοι δεν έχουν με κανένα τρόπο πρόσβαση στις υπηρεσίες που προσφέρονται από τις οργανώσεις. Ακόμη, ο ρόλος τους χρειάζεται να ληφθεί σοβαρά υπόψη σαν μέρος των επιτυχημένων παρεμβάσεων και αυτό λόγω του ότι υπάρχουν χώρες και περιοχές που η δραστηριότητα της ομάδας – στόχου είναι κρυφή και δεν μπορεί να βρεθεί και να γίνει προσβάσιμη χωρίς δυσκολίες (για παράδειγμα, μη εμφανής χρήση ουσιών στους δρόμους, πορνεία στους δρόμους, άστεγοι που δεν κοιμούνται σε εμφανή σημεία). Οι άνθρωποι αυτοί, είναι αναγκαίο να συμμετέχουν στο σχεδιασμό των υπηρεσιών γιατί γνωρίζουν πολλά για τις ανάγκες της εκάστοτε ομάδας – στόχου (Mikkonen και συν., 2007).

Σύμφωνα με τον Rhodes (1996), υπάρχουν τρεις τύποι peer worker:

1. *peer supporter*: ένα μέλος από τους εξωτερικούς συνεργάτες το οποίο παρέχει υποστήριξη. Σε αυτή τη θέση θα μπορούσε να βρίσκεται ο καθένας. Αυτή η θέση δεν έχει υποχρεώσεις και ευθύνες.

2. *peer educator*: ένα μέλος από τους εξωτερικούς συνεργάτες το οποίο έχει λάβει μια ολοκληρωμένη εκπαίδευση και είναι δεσμευμένο να παρέχει υπηρεσίες για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

3. *peer worker*: ένα μέλος από την ομάδα των εξωτερικών συνεργατών το οποίο λαμβάνει συνεχή εκπαίδευση και επίβλεψη που παρέχεται από τον οργανισμό που προσφέρει τις υπηρεσίες.

Επίσης, πολύ σημαντική είναι και η συμβολή εθελοντών σε αυτήν την προσπάθεια των επαγγελματιών, οι οποίοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους, καθώς έχουν ρόλο συμπληρωματικό και βοηθητικό. Τέλος, η συνεργασία με άλλους οργανισμούς και φορείς που έρχονται σε επαφή με ανθρώπους που ζουν ή εργάζονται στους δρόμους είναι, επίσης, ζωτικής σημασίας για τη διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών και για την παροχή αποτελεσματικής διεπιστημονικής υποστήριξης (Boeve και Toussaint, 2012).

2.4.2. Σε ποιες ομάδες απευθύνεται το *Street Work*

Ο πληθυσμός, στον οποίο απευθύνεται η μέθοδος, είναι άτομα που μένουν στο δρόμο, αναγκάζονται ή επιλέγουν να περνούν τη μέρα τους στο δρόμο (Irving και Whitmore, χ.χ.). Πρόκειται για άτομα περιθωριοποιημένα, κοινωνικά αποκλεισμένα που συνήθως βρίσκονται σε κατάσταση κινδύνου. Τα άτομα αυτά δημιουργούν τα δικά τους κοινωνικά δίκτυα μέσα στην ευρύτερη κοινωνία, ζώντας σε ομάδες και με αυτό τον τρόπο επιβιώνουν στην καθημερινότητα. Δεν έρχονται σε επαφή με κοινωνικές υπηρεσίες, ούτε λαμβάνουν βοήθεια για πολλούς και διάφορους λόγους. Μπορεί να μην τους είναι γνωστό πώς να ζητήσουν ή πού να βρουν βοήθεια, να μην θέλουν να παρεμβαίνουν άλλοι ή να μην είναι πεπεισμένοι ότι χρειάζονται βοήθεια. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι επαγγελματίες, που τους προσεγγίζουν, επιδιώκουν να μειώσουν τη βλάβη και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στο περιβάλλον τους (Kloppenburger και Hendriks, 2010).

Οι κατηγορίες στις οποίες απευθύνονται οι εργαζόμενοι στο δρόμο περιλαμβάνουν άτομα όλων των ηλικιών και φύλων. Ειδικότερα, απευθύνονται σε: φυγάδες, παιδιά και νέους σε κίνδυνο, συμμορίες, θύματα εμπορίας ανθρώπων (trafficking), μειονότητες, άστεγοι, χρήστες ή εξαρτημένοι από παράνομες ουσίες, βιομηχανία εκδιδόμενων στο σεξ (Irving και Whitmore, χ.χ.). Η προσέγγιση του *Street Work* μπορεί, επίσης να είναι επιτυχής με ηλικιωμένους ανθρώπους που ζουν απομονωμένοι, πολυπροβληματικές οικογένειες ή ανθρώπους που είναι παραμελημένοι, έχουν χάσει την εμπιστοσύνη στον εαυτό τους και στο κράτος, το οποίο υποτίθεται ότι τους προστατεύει (Kloppenburger και Hendriks, 2010).

2.5 Ρόλος και δεξιότητες κοινωνικού λειτουργού

Το Street Work μπορεί να αποτελέσει γέφυρα μεταξύ του επαγγελματία και του ευάλωτου πληθυσμού, μέσα από τα μάτια του οποίου φανερώνονται οι αποτυχίες και η αδικία της σύγχρονης κοινωνίας. Αυτή η αρνητική πλευρά της κοινωνίας εκδηλώνεται μέσα από τους μηχανισμούς αλληλεγγύης οι οποίοι δεν επαρκούν να καλύψουν τις υπάρχουσες ανάγκες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι ευάλωτοι πληθυσμοί να καταλήγουν θύματα της θεσμικής βίας, γεγονός που παροτρύνει τους κοινωνικούς λειτουργούς να βγουν στο δρόμο και να αναλάβουν ενεργό ρόλο για την υπεράσπισή τους (Boené και συν., 2011).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται σε δομές «Street Work» είναι σε τακτική και καθημερινή επαφή με άτομα και ομάδες που βρίσκονται στο περιθώριο και γίνονται συνεχώς μάρτυρες της καταπάτησης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους. Διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο ως σύμμαχοι και συνήγοροι υπέρ των πιο αδύναμων, αγωνιζόμενοι για τα δικαιώματά τους, ώστε να είναι σεβαστά και οι ίδιοι να έχουν πρόσβαση στη δικαιοσύνη προκειμένου να είναι σε θέση να τα διεκδικούν (Boene και Toussaint, 2012). Ακόμη, ρόλος τους είναι να σχεδιάζουν ή να συμμετέχουν στο σχεδιασμό πολιτικών προκειμένου να μειωθούν οι παραβιάσεις δικαιωμάτων των ανθρώπων αυτών, ανεξαρτήτως της οικονομικής, κοινωνικής ή πολιτιστικής τους κατάστασης. (Boené και συν., 2011).

Επιπλέον, μέσα στους ρόλους ενός κοινωνικού λειτουργού που εργάζεται στο δρόμο συγκαταλέγονται η διαγνωστική εκτίμηση των αναγκών και των προβλημάτων των ατόμων, παρέχοντάς τους ταυτόχρονα υποστήριξη στις δυσκολίες που βιώνουν. Ακόμη, ο κοινωνικός λειτουργός συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων όσον αφορά τις σχέσεις του ατόμου με τους γύρω του, ωθώντας με αυτό τον τρόπο την αποδοχή του ατόμου από το περιβάλλον. Επίσης, αναλαμβάνει να σχεδιάζει και να εφαρμόζει παρεμβάσεις που να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των ατόμων καθώς και να αξιολογεί την έκβαση των παρεμβάσεων αυτών. Σημαντικό μέρος του ρόλου του αποτελεί το να εμπλέξει ενεργά το ίδιο το άτομο στη λήψη αποφάσεων που το αφορούν, συμμερίζοντας τη γνώμη και την επιθυμία του. Επίσης, οφείλει να είναι γνώστης των υπαρχόντων κοινωνικών υπηρεσιών και των διαθέσιμων φορέων και δομών προκειμένου να ενημερώνει και να κατευθύνει το άτομο προς αυτές ώστε να καλύψει τις ανάγκες του. Μέσα σε όλα αυτά, αγωνίζεται, επιδιώκοντας την κοινωνική αλλαγή και τη χειραφέτηση των ανθρώπων με στόχο τη βελτίωση της ευημερίας του συνόλου.

Μέσα από την κοινωνικο-εκπαιδευτική του δραστηριότητα, μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία συνθηκών που προάγουν την καλύτερη συμμετοχή στην κοινωνία, με την ύφανση και την εδραίωση του κοινωνικού ιστού (Boené και συν., 2011).

Οι δεξιότητες που χρειάζεται να διαθέτει ένας κοινωνικός λειτουργός που εργάζεται στο δρόμο, σύμφωνα με τους Irving και Whitmore (χ.χ.), προκειμένου να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στους ρόλους που αναλαμβάνει περιγράφονται παρακάτω:

- Να δείχνει σεβασμό προς τα άτομα με τα οποία έρχεται σε επαφή.
- Να είναι καλός ακροατής και να μπορεί να επικοινωνεί αποτελεσματικά σε γλώσσα και λεξιλόγιο που να είναι προσαρμοσμένο στο άτομο και στις ανάγκες του.
- Να μαθαίνει για τις ιδιαίτερες ανάγκες, τα ενδιαφέροντα και τις επιθυμίες του ατόμου, ώστε να παρέχει τις ανάλογες υπηρεσίες.
- Να είναι ευέλικτος και να προσαρμόζεται στους ρυθμούς του κάθε ατόμου.
- Να ενδυναμώνει το άτομο, να το βοηθάει να εντοπίσει τα δυνατά του σημεία και να του παρέχει κίνητρα για αλλαγή.
- Να είναι ικανός να θέτει όρια στους εξυπηρετούμενους όταν αυτό απαιτείται.
- Να αμφισβητεί αρνητικές συμπεριφορές είτε των εξυπηρετούμενων είτε συναδέλφων του με κατάλληλο και λεπτό χειρισμό.
- Να είναι ανοιχτός και ειλικρινής με τον εαυτό του, αλλά και με τους άλλους, όταν δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσει κάποια κατάσταση.
- Να έχει επίγνωση των προσωπικών του προκαταλήψεων και να μην επιτρέπει να τον επηρεάζουν.
- Να είναι συνεργατικός και να υποστηρίζει τους συναδέλφους του.
- Να είναι παρατηρητικός και ενημερωμένος σχετικά με το τι συμβαίνει γύρω του.
- Να είναι ενήμερος και ευαισθητοποιημένος σε θέματα πολιτισμού, εθνικότητας, φυλής, σεξουαλικότητας και θρησκείας.
- Να σκέφτεται κριτικά σε σχέση με την πρακτική που ακολουθεί.
- Να είναι συνεπής ως προς το λόγο και τις πράξεις του.
- Να μην υπόσχεται «πράγματα», τα οποία δεν μπορεί να πραγματοποιήσει.
- Να είναι έτοιμος να έρθει αντιμέτωπος με απαιτητικές καταστάσεις στο δρόμο.
- Να είναι ευέλικτος, προσαρμοστικός και ικανός να αλλάξει τα σχέδιά του, προκειμένου να ανταποκρίνεται σε απρόβλεπτες καταστάσεις.
- Να είναι ικανός να παράσχει την κατάλληλη πληροφορία και συμβουλή όποτε και όταν του ζητηθεί.

- Να μπορεί να χρησιμοποιεί εργαλεία αξιολόγησης (ποσοτικά και ποιοτικά) για να μετρήσει το έργο που επιτελέστηκε.
- Να αναπτύσσει ένα εύρος πρακτικών δεξιοτήτων, οι οποίες να είναι γρήγορες και εύκολες (Irving και Whitmore, χ.χ).

2.6 Στάσεις και αντιλήψεις των εργαζομένων στο Δρόμο

Οι αντιλήψεις των ριζοσπαστών κοινωνικών λειτουργών διαφέρουν σημαντικά από τους υπόλοιπους κοινωνικούς λειτουργούς και είναι αυτό που προσδίδει αξία στη Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία ως προσέγγιση και στους υποστηρικτές της. Η βασικότερη πεποίθηση των επαγγελματιών αυτών είναι πως η Κοινωνική Εργασία δεν πρέπει να είναι πολιτικά ουδέτερη, αλλά οφείλει να λαμβάνει πολιτική δράση προς μια κατεύθυνση κοινωνικής και πολιτικής αλλαγής της κοινωνίας, την οποία θεωρούν υπεύθυνη για τα κοινωνικά προβλήματα που βιώνουν άτομα και ομάδες (Ιωακειμίδης, 2019).

Υποστηρίζουν, πως οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να αγωνίζονται, να μάχονται συνεχώς, στην πρώτη γραμμή, υπερασπιζόμενοι τις αξίες της ελευθερίας, της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της ισότητας στοχεύοντας σε ριζικές κοινωνικές αλλαγές υπέρ του ευάλωτου πληθυσμού. Επίσης, αρκετοί επισημαίνουν ότι χρειάζεται οι επαγγελματίες να ασκούν κοινωνική κριτική και πολλές φορές να έρχονται σε αντιπαράθεση με το υπάρχον καπιταλιστικό σύστημα που είναι υπεύθυνο για τις ανισότητες και τον κοινωνικό αποκλεισμό ατόμων και ομάδων (Παντελίδου - Μαλούτα, 2017). Ακόμη είναι αυτοί, οι οποίοι θα προβάλλουν πολιτική αντίσταση στην αποδόμηση του κράτους πρόνοιας.

Άλλοι, υποστηρίζουν, πως είναι καθήκον τους να αντιστέκονται στην εξουσία, να λειτουργούν αυτόνομα και όχι ως κυβερνητικά όργανα του συστήματος και να μην προωθούν πολιτικές που είναι αντίθετες από την ιδεολογία τους. Είναι αναγκαίο να μην εθелоτυφλούν απέναντί στις πραγματικές αιτίες των κοινωνικών προβλημάτων και να μην κατηγορούν τα ίδια τα άτομα ως υπεύθυνα για τα προβλήματα και τα αδιέξοδα τα οποία αντιμετωπίζουν (Ιωακειμίδης, 2019).

Τέλος, για τον Philippon Toussaint (2012), η εργασία στο δρόμο αποτελεί μια προσέγγιση, η οποία βάσει τον επαγγελματία στη διαδικασία να γνωρίσει από κοντά τη ζωή και τα προβλήματα των ατόμων, να δει από την πιο κοντινή ματιά τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους. Κατά την άποψή του, ο επαγγελματίας έχει καθήκον να συμμερίζεται και να κατανοεί όσα βλέπει να συμβαίνουν, αλλιώς τα άτομα θα συνεχίσουν να αγνοούνται.

2.7 Αρχές, ηθική και δεοντολογία του Street Work

Οι επαγγελματίες που εργάζονται στο δρόμο προασπίζονται κάποιες βασικές αρχές με τις οποίες πορεύονται στις παρεμβάσεις τους. Οι βασικές αρχές που ακολουθούν, σύμφωνα και με τους Mikkonen και συν., (2007) παρουσιάζονται παρακάτω:

- Η εργασία στο δρόμο έχει υποχρέωση να προασπίζεται και να διαδίδει το σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.
- Η εργασία στο δρόμο είναι αναγκαίο να προωθεί την αρχή της εξατομίκευσης και της ίσης και αξιοπρεπούς αντιμετώπισης των ατόμων.
- Η εργασία στο δρόμο υποστηρίζει την αρχή της αυτοδιάθεσης του ατόμου, της αυτοπραγμάτωσης και αυτονομίας του.
- Η εργασία στο δρόμο προωθεί την αρχή κατά την οποία η κοινωνία είναι απαραίτητο να μεριμνά για την ευημερία των ατόμων αλλά και αντίστοιχα τα ίδια τα άτομα θα πρέπει να επιδιώκουν την ευημερία της κοινωνίας.
- Η εργασία στο δρόμο έχει υποχρέωση να προσφέρει τις υπηρεσίες της στα άτομα αυτά που δεν έχουν πρόσβαση σε υποστηρικτικές υπηρεσίες.
- Οι εργαζόμενοι στο δρόμο πρέπει να δρουν πάντοτε με γνώμονα την κοινωνική δικαιοσύνη.
- Οι εργαζόμενοι στο δρόμο οφείλουν να δρουν πάντοτε, σεβόμενοι τις αρχές της ιδιωτικότητας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των εξυπηρετούμενων.
- Οι εργαζόμενοι στο δρόμο πρέπει να εργάζονται σε συνεργασία με άτομα, τα οποία επιθυμούν να λαμβάνουν υποστήριξη με τη θέληση τους.
- Οι εργαζόμενοι στο δρόμο πρέπει να προχωρούν σε αναγνώριση και αξιολόγηση των προβλημάτων των ατόμων μαζί με τα ίδια τα άτομα όσο το δυνατόν πιο άμεσα.
- Οι εργαζόμενοι στο δρόμο θα πρέπει να εμπλέκουν τα ίδια τα άτομα στο σχεδιασμό πολιτικών που τα αφορούν, έτσι ώστε να ακούγεται και η δική τους γνώμη.
- Οι εργαζόμενοι στο δρόμο πρέπει να είναι ενημερωμένοι, ώστε να παρέχουν σωστή πληροφόρηση στα άτομα για τις υπάρχουσες υπηρεσίες και κινητοποιώντας τα για αλλαγή.
- Οι εργαζόμενοι στο δρόμο πρέπει να δρουν, προσφέροντας υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης και πληροφόρησης αναφορικά με τους κινδύνους που ενέχει η επικίνδυνη συμπεριφορά. Επίσης, να δρουν για τη μείωση της βλάβης, παρέχοντας θεραπευτικές, ιατρικές, ψυχολογικές και κοινωνικές υπηρεσίες.

•Οι εργαζόμενοι στο δρόμο θα πρέπει να επιδιώκουν και να διασφαλίζουν ότι οι διοικητικές και πολιτικές αρχές είναι ενήμερες για την κατάσταση και τις ανάγκες των ατόμων και να αναλαμβάνουν την ευθύνη για την κάλυψή τους (Mikkonen και συν., 2007).

Οι εργαζόμενοι στο δρόμο, εξαιτίας της δυσκολίας της δουλειάς τους συχνά έρχονται αντιμέτωποι με δεοντολογικά και ηθικά διλήμματα. Για το λόγο αυτό, είναι απαραίτητο να δρουν με γνώμονα τα παρακάτω, προκειμένου να διασφαλιστούν τα επαγγελματικά όρια και ο επαγγελματισμός στον τρόπο δράσης τους:

Αρχικά, είναι πολύ σημαντικό η συνεργασία του επαγγελματία με τα άτομα να χαρακτηρίζεται από ειλικρίνεια. Θα πρέπει να υπάρχει διευκρίνιση ως προς το σκοπό της παρέμβασης στις ομάδες - στόχους αλλά και γενικότερα να υπάρχει σαφής ενημέρωση και πληροφόρηση των βημάτων που θα ακολουθήσουν. Για να επιτευχθεί αυτό, ο επαγγελματίας οφείλει να είναι συνεπής σε όσα λέει και πράττει τα οποία επηρεάζουν άμεσα τους εξυπηρετούμενους. Ακόμη, ο επαγγελματίας θα πρέπει να θέτει πάντοτε σε προτεραιότητα την εκπαιδευτική δραστηριότητα όσων ζουν στο δρόμο, ενάντια σε κάθε προσωπικό συμφέρον. Είναι σημαντικό να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τους συναισθηματικούς δεσμούς που αποκτά στο πλαίσιο της συνεργασίας του με το άτομο, κάτι το οποίο πολλές φορές προκύπτει αναπόφευκτα. Επιπλέον, είναι χρήσιμο, με την ολοκλήρωση κάθε δράσης, να υπάρχει διαθέσιμος ένας κοινός χώρος συζήτησης, όπου θα μπορούν να επεξεργαστούν από συναισθηματικής άποψης ό,τι τους ανησυχεί και τους προβληματίζει (Fontaine και συν., 2008). Πολύ σημαντικό είναι, η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του επαγγελματία και του ατόμου που ζει στο δρόμο να διέπεται από αποδοχή και μη κριτική στάση. Ο επαγγελματίας δεν θα πρέπει να κατακρίνει τον τρόπο ζωής των ατόμων και να μην τα αντιμετωπίζει με προκατάληψη, ακόμα και αν δεν συμφωνεί με τις πεποιθήσεις και τον τρόπο ζωής τους. Ακόμη, καθώς έρχεται σε αλληλεπίδραση με άτομα τα οποία προέρχονται από διαφορετικές εθνικότητες, θα πρέπει να αναφέρεται με ευαισθησία σε πολιτισμικά και θρησκευτικά ζητήματα και να λαμβάνει πάντοτε υπόψη τη γλώσσα που χρησιμοποιεί. Δεν θα πρέπει να προβαίνει σε συμφωνίες με τις ομάδες – στόχους, να κρατάει μυστικά και να αποκρύπτει πληροφορίες από την οργάνωση στην οποία εργάζεται. Θα πρέπει να έχει διασφαλιστεί ότι έχει κατανοήσει και ακολουθεί με συνέπεια τις πολιτικές της οργάνωσής του, συμπεριλαμβανομένης της εμπιστευτικότητας, της προστασίας των ανηλίκων και των πιο ευάλωτων και της ιδιωτικότητας των ατόμων. Θα πρέπει συμπληρωματικά, ο επαγγελματίας να είναι σε θέση να αναγνωρίσει επικείμενες συγκρούσεις συμφερόντων στο περιβάλλον εργασίας του. Καθώς ζούμε σε μια εποχή όπου τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης βρίσκονται σε πλήρη ανάπτυξη και γίνεται χρήση τους από μεγάλο μέρος του πληθυσμού, είναι πολύ σημαντικό να τονιστεί ότι ο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να είναι προσεκτικός ως προς τη χρήση τους, καθώς τα άτομα ενδέχεται να έχουν πρόσβαση σε προσωπικά του δεδομένα (Irving και

Whitmore, χ.χ.).

Τέλος, ένα σημείο το οποίο είναι πολύ σημαντικό και πρέπει οι επαγγελματίες να χειρίζονται με ιδιαίτερη προσοχή είναι η επικοινωνία τους με τις αστυνομικές αρχές. Κάτι τέτοιο σύμφωνα και με τους συγγραφείς θα πρέπει να γίνεται στα πλαίσια της σύμφωνης γνώμης των ατόμων για οποία ο επαγγελματίας εργάζεται. Κάποιος ενδεχόμενος λάθος χειρισμός είναι πολύ πιθανό να οδηγήσει σε σύγκρουση τον επαγγελματία και την ομάδα – στόχο, με αποτέλεσμα την οριστική διακοπή της μεταξύ τους σχέσης. Σε πολλές περιπτώσεις, όμως, οι αστυνομικές αρχές δεν μπορούν να εμπιστευτούν τον επαγγελματία που εργάζεται στο δρόμο και αυτό γιατί προστατεύει άτομα και ομάδες που εμπλέκονται σε παράνομες δραστηριότητες. Επιπλέον, σε πολλές περιπτώσεις οι επαγγελματίες, στα πλαίσια των σχέσεων που αναπτύσσουν με τους ανθρώπους που ζουν στο δρόμο, πολλές φορές μαθαίνουν για εγκληματικά περιστατικά πριν λάβει γνώση για αυτά η ίδια η αστυνομία. Κάτι τέτοιο καθιστά ακόμα πιο περίπλοκο και απαιτητικό το επάγγελμα του street worker. Η δυσκολία ανάπτυξης σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ street worker και αστυνομίας έγκειται ακόμα και στο γεγονός πως οι επαγγελματίες στο δρόμο είναι δύσπιστοι σχετικά με τα κίνητρα των αστυνομικών αρχών. Από τη δική τους πλευρά, παράλληλα, οι εξυπηρετούμενοι μπορεί να θεωρήσουν ότι οι επαγγελματίες τους χρησιμοποιούν ως μέσο για να αποσπάσουν πληροφορίες (Decker και συν., 2008). Σε κάθε περίπτωση, ο εργαζόμενος πρέπει να μεριμνά ώστε να παραμένουν ασφαλή τα άτομα στο δρόμο, κάτι το οποίο μπορεί να επιτευχθεί μόνο εάν συνεργάζεται αρμονικά και με την ομάδα-στόχο αλλά και με την αστυνομία, όταν αυτό απαιτείται.

2.8 Δυσκολίες και κίνδυνοι του Street Work

Ο δρόμος συνιστά ένα δυναμικό και εναλλασσόμενο πεδίο δράσης, που συνεχώς μεταβάλλεται περικλείοντας μέσα του πολλές και διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες. Οι εργαζόμενοι στο δρόμο λόγω της φύσεως του πεδίου εργασίας τους, σε πολλές περιπτώσεις, έρχονται αντιμέτωποι με δυσκολίες και κινδύνους που καλούνται κάθε φορά να ξεπεράσουν, βασιζόμενοι στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις εμπειρίες τους.

Δυσκολίες και εμπόδια που μπορεί να προκύψουν κατά τη δράση τους είναι:

1) Σε πολλές χώρες, η εργασία στο δρόμο δεν αναγνωρίζεται ως επίσημη επαγγελματική μέθοδος εργασίας. Κάτι τέτοιο, συνεπάγεται τη δυσκολία μιας δομής street work να εξασφαλίσει χρηματοδότηση και πόρους για τις δράσεις της. Σε κάποιες περιπτώσεις μάλιστα ακόμα και αν υπάρξει χρηματοδότηση, οι στόχοι που θέτουν οι χορηγοί είναι αντικρουόμενοι με τις αρχές και την ιδεολογία του street work (Mikkonen και συν., 2007).

2) Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, το γεγονός, πως η εργασία στο δρόμο δεν αναγνωρίζεται ως επίσημη επαγγελματική μέθοδος, έχει ως αποτέλεσμα να μην προβλέπεται ως μέθοδος παρέμβασης σε πολλές οργανώσεις. Έτσι, η μέθοδος δεν αξιοποιείται, παρόλο που φέρει σημαντικά αποτελέσματα, καθώς και οι επαγγελματίες δεν εκπαιδεύονται πάνω σε αυτήν (Mikkonen και συν., 2007).

3) Αυτό που χαρακτηρίζει την εργασία στο δρόμο είναι η ευελιξία της όσον αφορά τα ωράρια εργασίας. Οι εργαζόμενοι στο δρόμο είναι πιθανό να δουλεύουν διαφορετικές ώρες μέσα στη μέρα, αργά το βράδυ, συχνά και τα σαββατοκύριακα. Μακροπρόθεσμα, ένα τέτοιο ωράριο εργασίας μπορεί να αποτελέσει δυσκολία για τους εργαζομένους, οι οποίοι ενδέχεται να επιθυμούν κάτι πιο σταθερό (Decker και συν., 2008).

4) Οι επαγγελματίες, κατά τη συνδιαλλαγή τους με τα άτομα που ζουν στο δρόμο, γίνονται δέκτες οδυνηρών και άδικων ιστοριών. Σε πολλές περιπτώσεις κάτι τέτοιο επηρεάζει έντονα τους εργαζόμενους και τους εμποδίζει να παραμείνουν στα πλαίσια του επαγγελματικού τους ρόλου αποφεύγοντας το συναισθηματικό δέσιμο (Mikkonen και συν., 2007).

5) Οι εργαζόμενοι στο δρόμο συχνά είναι εκτεθειμένοι σε ψυχικό και σωματικό κίνδυνο, καθώς η βία είναι συνεχώς παρούσα στο πεδίο του δρόμου. Η συνεχής συναισθηματική ένταση, η απογοήτευση και το εργασιακό στρες, που αναπόφευκτα βιώνουν οι επαγγελματίες, τους οδηγεί σε υπερκόπωση και εξάντληση (Decker και συν., 2008).

6) Σημαντικό εμπόδιο στη δράση του αντιμετωπίζει ο επαγγελματίας, όταν στο πεδίο του δρόμου δεν βρίσκεται κανείς. Το τελευταίο αποτελεί τροφή για σκέψη και έρευνα για τον ίδιο προκειμένου να διερωτηθεί και να μάθει που πηγαίνουν τα άτομα όταν δεν βρίσκονται στο δρόμο (Irving και Whitmore, χ.χ.).

7) Οι εργαζόμενοι στο δρόμο θα πρέπει να είναι σε θέση να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των εξυπηρετούμενων, έτσι ώστε να υπάρξει συνεργασία. Μια τέτοια διαδικασία κρύβει δυσκολίες και εμπόδια, καθώς οι εξυπηρετούμενοι ανά πάσα ώρα και στιγμή μπορεί να απορρίψουν τη βοήθεια που τους προσφέρεται, να διακόψουν κάθε επικοινωνία και να εξαφανιστούν (Mikkonen και συν., 2007).

8) Μία άλλη δυσκολία είναι η αβεβαιότητα για τη χρήση των κατάλληλων κάθε φορά δεξιοτήτων. Όπως αναφέρθηκε ο δρόμος είναι ένα πεδίο που συνεχώς μεταβάλλεται, με εξυπηρετούμενους από διαφορετικές ομάδες, η κάθε μια από τις οποίες έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά και ανάγκες. Επομένως, χρειάζεται ο επαγγελματίας να είναι ευέλικτος και να προσαρμόζει ή να αναπτύσσει, ανάλογα με το άτομο που συνεργάζεται, τις δεξιότητες που θα χρησιμοποιήσει κάθε φορά. Το αίσθημα ανασφάλειας για τον τρόπο δράσης που ακολουθεί ο επαγγελματίας, αφορά από τον τρόπο

με τον οποίο μιλάει, επικοινωνεί και κάνει την παρέμβασή του μέχρι και τον τρόπο που ντύνεται και κινείται στο δρόμο. Θα πρέπει οι επαγγελματίες να έχουν επίγνωση πως δεν μπορούν να λύσουν όλα τα προβλήματα των ατόμων, αλλά πως θα πρέπει να αναζητήσουν μαζί με αυτούς την καλύτερη δυνατή αντιμετώπισή τους (Irving και Whitmore, χ.χ.).

9) Οι εργαζόμενοι στο δρόμο πρέπει να είναι σε θέση να διαχειρίζονται σωστά τη σχέση τους με τους εξυπηρετούμενους. Κάποια από τα άτομα με τα οποία συνεργάζονται, πιθανώς να βρίσκονται σε κίνδυνο και να έχουν αυξημένες ανάγκες, με αποτέλεσμα ο επαγγελματίας να πρέπει να επενδύσει περισσότερο χρόνο και προσοχή σε αυτά. Κάτι τέτοιο πολλές φορές έρχεται σε σύγκρουση με τον πραγματικό χρόνο που μπορούν οι επαγγελματίες να τους αφιερώσουν, αναλογικά με τον φόρτο εργασίας της οργάνωσης που ανήκουν (Decker και συν., 2008).

10) Σημαντική δυσκολία με την οποία έρχονται συχνά αντιμέτωποι οι εργαζόμενοι στο δρόμο είναι όταν εκτυλίσσονται παράνομες ενέργειες μπροστά τους, όπως διακίνηση παράνομων ουσιών, πορνεία και συγκρούσεις μεταξύ των συμμοριών. Τότε οι επαγγελματίες χρειάζεται να απομακρυνθούν, να καταγράψουν το περιστατικό και να το συζητήσουν με τους συναδέλφους και την οργάνωση στην οποία ανήκουν (Irving και Whitmore, χ.χ.).

11) Τέλος, οι εργαζόμενοι στο δρόμο είναι αναγκαίο να βρίσκονται σε συνεργασία με τις αστυνομικές και κυβερνητικές αρχές, καθώς κάτι τέτοιο μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμο στη δουλειά τους. Στο σημείο αυτό υπάρχει η δυσκολία στη διαδικασία ανάπτυξης σχέσης εμπιστοσύνης με την αστυνομία, γιατί οι εργαζόμενοι πολλές φορές νοιώθουν αβεβαιότητα για τα κίνητρα των αστυνομικών αρχών. Η αστυνομία μπορεί να δράσει εις βάρος των ατόμων που υπερασπίζονται και βοηθούν οι εργαζόμενοι στο δρόμο, καθώς είναι άτομα που ζουν στο δρόμο και συχνά εμπλέκονται σε παράνομες ενέργειες (Decker και συν., 2008).

Όσον αφορά τους κινδύνους που έρχονται αντιμέτωποι οι εργαζόμενοι στο δρόμο η βία που συναντούν στις διάφορες μορφές και εκφάνσεις της είναι από ένας από τους πιο σοβαρούς καθώς αποτελεί μέρος της καθημερινότητας των παιδιών, των ενηλίκων, των εξαρτημένων ατόμων, των ατόμων που εκδίδονται και των ανθρώπων που διαβιούν κάτω από συνθήκες ακραίας φτώχειας. Αποτελεί πραγματικότητα ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί στο δρόμο έρχονται αντιμέτωποι με τη βία, όταν οι άνθρωποι που βρίσκονται σε κατάσταση δρόμου γίνονται βίαιοι είτε προς τον εαυτό τους (αυτοκτονικότητα, αυτοτραυματισμός, χρήση ουσιών κ.α.) είτε προς τους επαγγελματίες με το να τους αντιμετωπίζουν με άσχημο τρόπο ή να τους επιτίθενται. Δεν είναι σπάνιο, ωστόσο, και το να διαρρεύσουν προσωπικές πληροφορίες των επαγγελματιών με αποτέλεσμα να βρεθούν στο στόχαστρο ατόμων, να παρακολουθούνται, να δέχονται απειλητικά μηνύματα για τους ίδιους και τις οικογένειές τους και γενικότερα να κινδυνεύσει η ασφάλεια και η ακεραιότητά τους. Επιπλέον, οι

εργαζόμενοι στο δρόμο πολλές φορές μπορεί να βρεθούν θεατές σε συγκρούσεις μεταξύ διαφόρων ομάδων του δρόμου και να απειληθεί η ζωή τους, χωρίς καν να έχουν εμπλακεί (Boene και Toussaint, 2012).

Ο επαγγελματίας σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να είναι προετοιμασμένος για τους κινδύνους με τους οποίους μπορεί να έρθει σε επαφή και να λάβει όσο το δυνατόν περισσότερα μέτρα ασφάλειας, ώστε να φέρει αποτελεσματικά εις πέρας το έργο του.

2.9 Σημαντικότητα και αποτελεσματικότητα του Street Work στις ευπαθείς ομάδες

Η σημαντικότητα της εργασίας στο δρόμο έγκειται στη φιλοσοφία της, η οποία αντιτίθεται στην κυρίαρχη ιδεολογία, που στηρίζεται στην τεχνοκρατική αντίληψη, με βάση την οποία την ευθύνη για τα προβλήματα και τον κοινωνικό αποκλεισμό που βιώνουν την φέρουν τα ίδια τα άτομα. Το γεγονός πως στη συγκεκριμένη μορφή εργασίας ο επαγγελματίας προσεγγίζει και βοηθά το άτομο στο περιβάλλον του, διαφοροποιεί την εργασία στο δρόμο και την καθιστά άμεση και αποτελεσματική. Τα άτομα που προσεγγίζουν οι επαγγελματίες συνήθως είναι άνθρωποι που έχουν χάσει την εμπιστοσύνη τους στο κράτος και τις υπηρεσίες του και δεν καταφεύγουν σε αυτές, διότι είτε θεωρούν πως δεν θα λάβουν βοήθεια είτε επειδή αισθάνονται στιγματισμένοι από την ίδια την κοινωνία. Νιώθουν ότι οι κοινωνία έχει στραφεί εναντίον τους βάζοντάς τους στο περιθώριο. Επίσης, πολλοί από αυτούς δεν γνωρίζουν που μπορούν να απευθυνθούν για βοήθεια. Οι επαγγελματίες προσεγγίζουν τα άτομα αυτά για να τους παρέχουν τη βοήθεια και υποστήριξη που χρειάζονται προκειμένου να πάρουν ξανά τη ζωή στα χέρια τους. Τους παρέχουν τα κατάλληλα μέσα για να ξεφύγουν από τις συνθήκες στις οποίες βρίσκονται βοηθώντας τα να ανταπεξέλθουν στις καθημερινές δυσκολίες και να ανακτήσουν τον έλεγχο της ζωής τους (Delizee στο Irving και Whitmore, χ.χ.).

Η εργασία στο δρόμο αναγνωρίζει την ανάγκη των ανθρώπων που ζουν στο δρόμο να βρεθούν σε ένα προστατευμένο περιβάλλον μακριά από την υπερεκτεθειμένη κοινωνική σκηνή, όπου δεν μπορούν παρά να είναι στιγματισμένοι. Τους δίνει «φωνή» να ακουστούν, εκεί που το κράτος και οι θεσμικές δομές τους παραγκωνίζουν. Καταβάλλει προσπάθεια να καταπολεμήσει τον κοινωνικό αποκλεισμό και τις κοινωνικές ανισότητες με δράσεις και παρεμβάσεις που λαμβάνουν χώρα στο πεδίο του δρόμου. Δρώντας κατά αυτόν τον τρόπο, ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ατόμων, που η ίδια κοινωνία από τη μια πλευρά εκθέτει σε κινδύνους και οδηγεί στην περιθωριοποίηση και από την άλλη δεν δέχεται να τα αντικρίσει. Παράλληλα, μια τέτοια παρέμβαση υπενθυμίζει στο κράτος τις υποχρεώσεις του απέναντι στις ευάλωτες ομάδες και το καλεί να δράσει, αναλογιζόμενο τις ανάγκες και τα προβλήματα των ανθρώπων που ζουν στο δρόμο (Fontaine και συν., 2008). Τα

χαρακτηριστικά αυτά στο σύνολο τους είναι στην ουσία εκείνα που καθιστούν σημαντική την Εργασία στο δρόμο (street work) σε μια κοινότητα και την ξεχωρίζουν από άλλες παρεμβάσεις, ως προς την ευελιξία και την αποτελεσματικότητά της.

2.10 Αναφορά σε δομές που ασκούν Street Work στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, υπάρχουν κάποιοι οργανισμοί δημόσιοι, ιδιωτικοί και μη κυβερνητικοί (ΜΚΟ), που χρησιμοποιούν στις παρεμβάσεις τους τη μέθοδο της εργασίας στο δρόμο. Οι περισσότεροι, λειτουργούν με βάση τις αξίες και τις αρχές της Dynamo International, η οποία δραστηριοποιείται παγκοσμίως με την εργασία στο δρόμο. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες στην Ελλάδα έχουν προσαρμόσει τη μέθοδο αυτή σύμφωνα με τα ελληνικά δεδομένα και τις ανάγκες των πληθυσμών-στόχων. Παρακάτω αναφέρονται οι οργανισμοί οι οποίοι ασκούν εργασία στο δρόμο:

ΑΡΣΙΣ

Η ΑΡΣΙΣ αποτελεί μία Μη Κυβερνητική Οργάνωση (ΜΚΟ), της οποίας ο σκοπός είναι η προστασία των δικαιωμάτων και η υποστήριξη των παιδιών και των νέων ανθρώπων. Ιδρύθηκε το 1992 και υπάρχουν δομές της οργάνωσης σε πόλεις της Ελλάδας, συμπεριλαμβανομένης της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης και του Βόλου, ενώ παράλληλα πραγματοποιεί δράσεις και στις υπόλοιπες πόλεις. Απευθύνεται σε νέους, κυρίως ηλικίας 15 -21 ετών, οι οποίοι ζουν σε δυσμενείς συνθήκες διαβίωσης και αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες όπως η κακοποίηση, η παραμέληση, η μετανάστευση κλπ. Στους στόχους της περιλαμβάνονται η πραγματοποίηση δράσεων, οι οποίες αμβλύνουν τον κοινωνικό αποκλεισμό, η ανάδειξη κοινωνικών προβλημάτων, η διατύπωση ενός σχεδίου δράσης και η ευαισθητοποίηση των πολιτών (ΑΡΣΙΣ, χ.χ.).

Όσον αφορά το πρόγραμμα της δουλειάς στο δρόμο, η ΑΡΣΙΣ παρέχει ψυχοκοινωνική υποστήριξη και βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των άστεγων, των ασυνόδευτων παιδιών ή παιδιών προσφύγων και των οικογενειών τους. Οι ενέργειες που πραγματοποιούνται είναι η παροχή βασικών ειδών προσωπικής υγιεινής και ρουχισμού, η παροχή πληροφοριών για τη διανομή συσσιτίων, η ψυχοκοινωνική και η νομική υποστήριξη, η ενδυνάμωση των ευάλωτων αυτών κοινωνικά ομάδων καθώς και η παραπομπή σε άλλες κοινωνικές υπηρεσίες. Οι δράσεις αυτές υλοποιούνται από διάφορα προγράμματα. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν το πρόγραμμα «ESTIA» και το πρόγραμμα «street work» του Δήμου Θεσσαλονίκης, με το πρώτο να δραστηριοποιείται με τους πρόσφυγες και το δεύτερο με τους ανθρώπους που διαβιούν στο δρόμο, καλύπτοντας τις βασικές τους ανάγκες (ΑΡΣΙΣ, χ.χ.).

Γιατροί του Κόσμου

Οι Γιατροί του Κόσμου είναι μία παγκόσμια Μη Κυβερνητική Οργάνωση, η οποία ιδρύθηκε το 1980 στη Γαλλία. Στην Ελλάδα ιδρύθηκε το 1990 και αποτελεί μέλος του Διεθνούς Δικτύου «Γιατρών του Κόσμου» μαζί με άλλες 16 χώρες (Αργεντινή, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ιαπωνία, Τουρκία, Ισπανία, Καναδάς, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Πορτογαλία και Σουηδία). Ο σκοπός του οργανισμού είναι η παροχή υπηρεσιών ιατροφαρμακευτικής φροντίδας σε άτομα τα οποία βρίσκονται στο περιθώριο, τα οποία αδυνατούν να απευθυνθούν σε κάποια νοσοκομειακή δομή και χρήζουν άμεσης ιατρικής περίθαλψης. Εκτός, από την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, η οργάνωση προσφέρει και άλλου είδους υπηρεσίες, όπως η ψυχοκοινωνική υποστήριξη και η παροχή βασικών ειδών διαβίωσης (Γιατροί του Κόσμου, χ.χ.).

Όσον αφορά τη μέθοδο της εργασίας στο δρόμο, υλοποιείται το πρόγραμμα «Δρόμοι της Αθήνας». Απευθύνεται σε χρήστες ψυχοτρόπων ουσιών και στοχεύει στη μείωση της βλάβης του οργανισμού από τις ναρκωτικές ουσίες. Επίσης, στοχεύει στην καταπολέμηση της εξάπλωσης του HIV και της ηπατίτιδας C. Η παρέμβαση πραγματοποιείται μέσω μίας κινητής μονάδας του οργανισμού, η οποία παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, ψυχοκοινωνική υποστήριξη και συμβουλευτική. Ακόμη, παρέχει ενημέρωση στους χρήστες και προβαίνει σε ενέργειες, όπως την απόσυρση χρησιμοποιημένων συριγγών, τη διανομή εργαλείων και απαραίτητων υλικών που στοχεύουν στην ασφαλή χρήση και μειώνουν τους κινδύνους, όπως και την πραγματοποίηση εξετάσεων για τη διάγνωση του ιού HIV και της ηπατίτιδας C (Γιατροί του Κόσμου, χ.χ.).

Κέντρο Υποστήριξης και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α)

Το Κέντρο Υποστήριξης και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α) δημιουργήθηκε το 2005 με αποστολή την κάλυψη των αναγκών των ανθρώπων που διαβιούν στο δρόμο. Ο σκοπός του είναι η καταπολέμηση των αιτιών που οδηγούν τους ανθρώπους στη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Οι υπηρεσίες που παρέχει το Κ.Υ.Α.Δ.Α. είναι η κάλυψη βασικών αναγκών (σίτιση, στέγαση, ρουχισμός), η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή προληπτικών μέτρων για το φαινόμενο της αστεγίας και της φτώχειας, η δημιουργία νέων οργανισμών για την παροχή περαιτέρω υπηρεσιών για τις ευάλωτες ομάδες, καθώς και η πραγματοποίηση ερευνητικών μελετών (Κέντρο Υποδοχής & Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων, χ.χ.).

Το Κ.Υ.Α.Δ.Α πραγματοποιεί παρεμβάσεις στο δρόμο μέσω της Κοινωνικής και της Ιατρικής Υπηρεσίας που διαθέτει. Οι επαγγελματίες βγαίνουν στους δρόμους, χαρτογραφούν τον πληθυσμό του δρόμου που συναντούν, επιδιώκουν την άμεση επαφή μαζί τους, προκειμένου να τους παρέχουν τα βασικά είδη για καλύτερες συνθήκες διαβίωσης, ιατροφαρμακευτική φροντίδα και

ψυχοκοινωνική υποστήριξη. Από την πλευρά τους, οι εξυπηρετούμενοι μπορούν να εκφράσουν τις ανάγκες τους, οι οποίες καταγράφονται από το ειδικό προσωπικό και ενημερώνονται για τις υπάρχουσες υπηρεσίες και δομές, ειδικά σε περιόδους ακραίων καιρικών συνθηκών (Κέντρο Υποδοχής & Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων, χ.χ.).

Emfasis Foundation

Η Emfasis Foundation αποτελεί μία Μη Κυβερνητική Οργάνωση (ΜΚΟ), η οποία ιδρύθηκε το 2013 και απευθύνεται σε ευάλωτες ομάδες και κοινωνικά αποκλεισμένους ανθρώπους (άστεγοι, άνεργοι, ασυνόδευτα παιδιά), οι οποίοι ζουν στους δρόμους της Αθήνας. Ο σκοπός της οργάνωσης είναι η ενδυνάμωση και η προστασία των περιθωριοποιημένων άστεγων ατόμων. Η συγκεκριμένη οργάνωση πραγματοποιεί τις δράσεις της σύμφωνα με τις αξίες και τις αρχές του Street Work και παρέχει στους εξυπηρετούμενούς της ψυχοκοινωνική, ατομική και οικογενειακή υποστήριξη (Emfasis Foundation, χ.χ.).

Όσον αφορά την παρέμβαση στο δρόμο, πραγματοποιείται σε γειτονιές ή σε περιοχές που έχει εντοπιστεί ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται. Έπειτα από μία προσωπική επαφή με τον εξυπηρετούμενο και αφού γίνει καταγραφή των βασικών του αναγκών, το πρώτο βήμα είναι η αποκατάσταση της αξιοπρέπειάς του και το δεύτερο η κάλυψη των βασικών αναγκών, η ψυχοκοινωνική και η συναισθηματική υποστήριξη και η παροχή άμεσης οικονομικής βοήθειας. Επιπλέον, οι street workers κάνουν διασύνδεση με άλλους φορείς της τοπικής κοινωνίας, προκειμένου να υπάρξει συνεργασία για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των εξυπηρετούμενων, υλοποιούν ενέργειες με στόχο την ευημερία του πληθυσμού – στόχου με τον οποίο εργάζονται και σχεδιάζουν παρεμβάσεις με κριτήριο τη μοναδικότητα της κάθε περίπτωσης (Emfasis Foundation, χ.χ.).

ΚΕ.Θ.Ε.Α

Το Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.) αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και είναι το μεγαλύτερο δίκτυο προγραμμάτων πρόληψης, θεραπείας και κοινωνικής επανένταξης στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1983 και απευθύνεται σε όσους αντιμετωπίζουν προβλήματα με διάφορα είδη εξαρτήσεων όπως τα ναρκωτικά, το αλκοόλ, τα τυχερά παιχνίδια, τη μη ελεγχόμενη χρήση του διαδικτύου. Σκοπός του οργανισμού είναι η δημιουργία προγραμμάτων πρόληψης και αντιμετώπισης της εξάρτησης. Η παρέμβαση της εξάρτησης πραγματοποιείται ολιστικά, προσφέροντας συμβουλευτική και θεραπεία απεξάρτησης για τον εξυπηρετούμενο,

συναισθηματική υποστήριξη για την οικογένειά του, ενημέρωση για νομικά θέματα και θέματα που σχετίζονται με την υγεία. Επιπλέον, παρέχεται εκπαίδευση και κατάρτιση, διαδικασία επανένταξης στην κοινωνία και εύρεση εργασίας. Κατά τη διάρκεια της θεραπείας, δεν λαμβάνουν οι εξυπηρετούμενοι υποκατάστατα των ψυχοτρόπων ουσιών ή κάποια φαρμακευτική αγωγή. Η παρέμβαση στοχεύει στη συνεχόμενη αποχή του εξυπηρετούμενου από τις ουσίες, καθώς και στην επανένταξή του στο κοινωνικό σύνολο (Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, χ.χ.).

Επίσης, έχει τεθεί σε εφαρμογή το Κέντρο Πολλαπλής Παρέμβασης του ΚΕ.ΘΕ.Α., το οποίο δραστηριοποιείται στα Εξάρχεια στην Αθήνα σε έναν ευρύ χώρο εστίασης που ονομάζεται «Off Club». Απευθύνεται κυρίως σε χρήστες ψυχοτρόπων ουσιών, οι οποίοι δεν μπορούν να ενταχθούν ή δεν έχουν αποφασίσει αν θα συμμετάσχουν σε κάποιο πρόγραμμα απεξάρτησης. Οι εργαζόμενοι στο δρόμο προσεγγίζουν τους εξυπηρετούμενους στα σημεία της πόλης που επισκέπτονται συχνά, στοχεύουν να δημιουργήσουν μία επαγγελματική σχέση, βασισμένη στο σεβασμό και την εμπιστοσύνη και να τους βοηθήσουν να πραγματοποιήσουν αλλαγές στη ζωή τους. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Κέντρο Πολλαπλής Παρέμβασης είναι η σίτιση, η ατομική υγιεινή και η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη (Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, 2000).

Ο.ΚΑ.ΝΑ.

Ο Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (Ο.ΚΑ.ΝΑ) ιδρύθηκε το 1995, αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και λειτουργεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Απευθύνεται σε χρήστες ναρκωτικών ουσιών, οι οποίοι έχουν κάνει μακροχρόνια χρήση οπιοειδών (ηρωίνη), έχουν συμπληρώσει το 21ο έτος της ηλικίας τους και έχουν συμμετάσχει τουλάχιστον μία φορά σε «στεγνό» πρόγραμμα, δηλαδή χωρίς τη χρήση υποκατάστατου. Τα υποκατάστατα που χρησιμοποιούνται είναι η μεθαδόνη και η βουπρενορφίνη, τα οποία βοηθούν στη μείωση της βλάβης του οργανισμού καθώς και στη συντήρησή του. Παράλληλα με τη χορήγηση των υποκατάστατων, οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι η παροχή ιατρικών υπηρεσιών, η ψυχοκοινωνική υποστήριξη, η ατομική, ομαδική και η οικογενειακή συμβουλευτική (Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών, 2012).

Στον Ο.ΚΑ.ΝΑ. λειτουργούν δομές που χρησιμοποιούν τη δουλειά στο δρόμο ως μέθοδο παρέμβασης, προκειμένου να προσφέρουν υπηρεσίες, σε χρήστες εξαρτησιογόνων ουσιών που διαμένουν στο δρόμο. Μια από αυτές είναι ο «Σταθμός Φροντίδας Εξαρτημένων Ατόμων», ο οποίος ιδρύθηκε τον Απρίλιο του 2003 και οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι η κάλυψη των βασικών αναγκών (σίτιση, ατομική υγιεινή, ασφάλεια), η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, η παροχή ψυχοκοινωνικής στήριξης, η συμμετοχή σε διάφορες δημιουργικές δραστηριότητες, η ενημέρωση

για θέματα υγείας, για τους κινδύνους που ελλοχεύει η χρήση και η προώθηση της ασφαλέστερης χρήσης. Τέλος, στο Σταθμό λειτουργεί και η Υπηρεσία «Δουλειά στο Δρόμο», η οποία παρεμβαίνει άμεσα στο χώρο που βρίσκονται οι εξυπηρετούμενοι. Στοχεύει στην ενημέρωση των χρηστών για ασφαλή χρήση, στο διαμοιρασμό ασφαλών εργαλείων (σύριγγες, προφυλακτικά, εργαλεία ασφαλούς χρήσης), στην ενθάρρυνση των χρηστών για να απευθυνθούν στο Σταθμό Φροντίδας Εξαρτημένων Ατόμων, της Μονάδας Άμεσης Βοήθειας και Υποστήριξης, καθώς και σε άλλους φορείς και, τέλος, στην κινητοποίησή τους για συμμετοχή σε θεραπευτικό πρόγραμμα (Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών, 2012).

Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (Ε.Ο.Δ.Υ.) (Πρώην ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ.)

Ο Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, που ιδρύθηκε με το νόμο 4600/9.3.2019 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Υγείας. Ο σκοπός του είναι η προστασία και η προαγωγή της υγείας του ελληνικού πληθυσμού, μέσω της πρόληψης των νόσων και των επιδημιών, καθώς και μέσω συντονισμένων ενεργειών της πολιτείας και της κοινωνίας για την καταπολέμησή τους. Στους στόχους συμπεριλαμβάνονται η εποπτεία και η εκτίμηση της υγείας του πληθυσμού, η καταγραφή των επιδημιών και των νοσημάτων, όπως επίσης και η ενημέρωση των πολιτών για τα μέτρα πρόληψης και την εφαρμογή δράσεων για την αποτροπή εξάπλωσης νοσημάτων (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, χ.χ.).

Το τμήμα παρεμβάσεων και το γραφείο αγωγής στην κοινότητα του ΕΟΔΥ χρησιμοποιούν στις δράσεις τους την παρέμβαση στο δρόμο. Πιο συγκεκριμένα, η παρέμβαση στο δρόμο διακρίνεται σε εξατομικευμένη εργασία στο δρόμο, η οποία πραγματώνεται μέσω των κινητών μονάδων και σε περιφερόμενη εργασία στο δρόμο, κατά την οποία οι επαγγελματίες επισκέπτονται τα σημεία της κοινότητας που ζει και εργάζεται ο πληθυσμός στόχος. Παράλληλα, εστιάζει στην πρόληψη και την ενημέρωση του κοινωνικού συνόλου όσον αφορά τις ευάλωτες ομάδες που έχουν νοσήσει από σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, χ.χ.).

Steps Organization Greece

Η Μη Κυβερνητική Οργάνωση «Steps» είναι ιδιωτικής πρωτοβουλίας. Σκοπός της είναι η διεκδίκηση των δικαιωμάτων των ανθρώπων, οι οποίοι ανήκουν σε περιθωριοποιημένες κοινωνικά ομάδες. Οι επιμέρους στόχοι του οργανισμού είναι η προσέγγιση των ανθρώπων που διαβιούν στο δρόμο, η κάλυψη των βασικών τους αναγκών, η παροχή πρωτοβάθμιας φροντίδας, η παροχή συμβουλευτικής, η ανέλιξη των δεξιοτήτων τους και τέλος η κατάλληλη εκπαίδευση, προκειμένου

να οδηγηθούν στην αυτονομία. Οι ομάδες στις οποίες απευθύνεται διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: τους Street Connected People και τα Street Connected Children. Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν οι άστεγοι, οι άνεργοι, οι άνθρωποι που βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας, οι χρήστες ψυχοτρόπων ουσιών, οι πρόσφυγες, τα θύματα ανθρώπινης εμπορίας, οι εκδιδόμενοι κ.λπ. Από την άλλη πλευρά, στη δεύτερη κατηγορία βρίσκονται τα ασυνόδευτα παιδιά, οι εργαζόμενοι ανήλικοι και ανήλικα θύματα ανθρώπινης εμπορίας (Steps Organization Greece, χ.χ).

Η εργασία στο δρόμο αποτελεί την κύρια μέθοδο παρέμβασης για την οργάνωση αυτή, η οποία αξιοποιεί το λεγόμενο πρόγραμμα «δουλειά στο δρόμο». Η συγκεκριμένη παρέμβαση του προγράμματος πραγματοποιείται σε τέσσερα στάδια: της άμεσης παρατήρησης – έρευνας, της ατομικής προσέγγισης, των άμεσων ενεργειών και της ομαδικής δράσης. Στην ομαδική δράση εντάσσονται τα προγράμματα του One Stop και του The Box. Το «One Stop» είναι ένα πρόγραμμα που στεγάζεται στο συνΑθηνά (δομή του Δήμου Αθηναίων), το οποίο βρίσκεται σε λειτουργία συγκεκριμένες μέρες και ώρες. Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι η πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, η προσωπική υγιεινή και φροντίδα, η σίτιση, η δημιουργική απασχόληση, η παροχή νομικών συμβουλών και η ενημέρωση των εξυπηρετούμενων για τα δικαιώματά τους. Το πρόγραμμα «The Box» αποτελείται από μία κινητή μονάδα, η οποία στον εξοπλισμό της περιλαμβάνει μία κουζίνα, μία εξωτερική σκηνή, μία εξωτερική τέντα και σόμπες, προκειμένου οι εξυπηρετούμενοι να είναι ασφαλείς και να προστατεύονται από τις δυσμενείς καιρικές συνθήκες. Οι υπηρεσίες που παρέχει είναι η σίτιση, η πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, η συμβουλευτική και η δημιουργική απασχόληση για τα παιδιά (Steps Organization Greece, χ.χ).

Θετική Φωνή

Η Θετική Φωνή αποτελεί το Σύλλογο Οροθετικών Ελλάδος και απευθύνεται σε ανθρώπους που έχουν νοσήσει από τον ιό του HIV και ζουν με αυτόν. Ιδρύθηκε το 2009 και ο σκοπός του είναι η διασφάλιση των δικαιωμάτων των οροθετικών, η αποδοχή τους από το κοινωνικό σύνολο, η κοινωνική αλληλεγγύη καθώς και η αντιμετώπιση του ιού. Σύμφωνα με το καταστατικό του Συλλόγου, οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι η πρόληψη και η ενημέρωση για τον ιό, η υποστήριξη των εξυπηρετούμενων όσον αφορά σε θέματα υγείας ή στην ψυχосύνθεσή τους (Θετική Φωνή, χ.χ).

Η «δουλειά στο δρόμο» αποτελεί την κυριότερη μορφή παρέμβασης της Θετικής Φωνής, η οποία στοχεύει στην προσέγγιση των ευάλωτων ομάδων που έχουν διαγνωστεί με HIV και στην ενημέρωσή τους για τις πρακτικές πρόληψης σε ζητήματα υγείας, όπως η σεξουαλική ζωή και ο τακτικός ιατρικός έλεγχος. Πιο συγκεκριμένα, τα παραπάνω έχουν τεθεί σε εφαρμογή στο

πρόγραμμα «Red Umbrella Athens». Το «Red Umbrella Athens» στοχεύει στην πρόληψη και στην ενδυνάμωση των εκδιδόμενων ατόμων, στο κέντρο της Αθήνας. Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι η κοινωνική επανένταξη των εκδιδόμενων, η προτροπή υιοθέτησης προληπτικών μέτρων στη σεξουαλική ζωή, η πρόληψη, η διάγνωση και η αντιμετώπιση των σεξουαλικά μεταδιδόμενων νοσημάτων, η παροχή νομικής υποστήριξης και συμβουλευτικής, η διεξαγωγή ερευνών και η διασύνδεση και η συνεργασία με άλλους φορείς και οργανώσεις (Θετική Φωνή, χ.χ.).

PRAKSIS

Η «PRAKSIS» αποτελεί μία Ανεξάρτητη Μη Κυβερνητική Οργάνωση (ΜΚΟ), της οποίας ο σκοπός είναι η διατύπωση ενός σχεδίου δράσης και η υλοποίησή του, προκειμένου να εξαλειφθεί ο κοινωνικοοικονομικός αποκλεισμός των ευάλωτων ομάδων και να καλυφθούν οι βασικές ανάγκες τους. Επιμέρους στόχοι είναι η διεκδίκηση των δικαιωμάτων του ευάλωτου πληθυσμού, η παροχή κοινωνικών και ιατρικών υπηρεσιών, η προαγωγή του εθελοντισμού και η συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση και με άλλες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις. Η οργάνωση δραστηριοποιείται σε όλη την Ελλάδα, κυρίως στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και απευθύνεται σε ανθρώπους που διαβιούν στο δρόμο, σε πρόσφυγες, σε χρήστες οπιοειδών, σε εκδιδόμενους/ες, σε ασυνόδευτα παιδιά καθώς και σε άλλες ομάδες που χρήζουν άμεσης βοήθειας (PRAKSIS, χ.χ.).

Στις δράσεις της, πολύ σημαντικός είναι και ο ρόλος του προγράμματος «δουλειά στο δρόμο». Οι υπηρεσίες που καλύπτει είναι η σίτιση, η διανομή βασικών ειδών (κλινοσκεπάσματα, ρούχα, τρόφιμα), η πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, η συμβουλευτική, νομική και οικονομική υποστήριξη, η προώθηση στον εργασιακό τομέα και τέλος η συνεργασία και η παραπομπή σε αντίστοιχες δομές (PRAKSIS, χ.χ.).

Ξενώνας Φιλοξενίας Αστέγων - Πρόγραμμα Στήριξης Αστέγων «Κλίμακα»

Ο Ξενώνας Αστέγων «Κλίμακα» αποτελεί μέρος του δικτύου Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Συνεργατικής Οικονομίας. Εδρεύει στην Αθήνα και απευθύνεται σε άτομα που διαβιούν στο δρόμο ανεξαρτήτως φύλου, θρησκείας και εθνικότητας. Επίσης, απευθύνεται και στον άστεγο πληθυσμό, ο οποίος αντιμετωπίζει ψυχικά προβλήματα. Ο σκοπός του προγράμματος είναι η βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των εξυπηρετούμενων, μέσω μίας ολιστικής παρέμβασης. Οι υπηρεσίες του κέντρου είναι η παροχή βασικών ειδών (π.χ. ρουχισμός), η παροχή ιατρικών υπηρεσιών, η βραχύχρονη φιλοξενία και η στέγαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. τραυματισμοί, κακές

καιρικές συνθήκες), η συμβουλευτική υποστήριξη, και η ενημέρωση για σημαντικά θέματα (ΚΛΙΜΑΚΑ, χ.χ.).

Επιπλέον, στις δράσεις του προγράμματος, περιλαμβάνεται η «δουλειά στο δρόμο», η οποία υλοποιείται από το 2011. Δραστηριοποιείται στη διανομή βασικών ειδών, στη σίτιση, την ενημέρωση, την παραπομπή των ατόμων στις υπηρεσίες του προγράμματος, την ψυχοκοινωνική υποστήριξη και την παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (ΚΛΙΜΑΚΑ, χ.χ.).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

3.1 Ορισμός, σκοπός και στόχοι της Κοινωνικής Πολιτικής

Ο όρος «κοινωνική πολιτική» εμπεριέχει πολλά στοιχεία. Αρχικά, σε θεωρητικό επίπεδο ο όρος αυτός επιδιώκει να περιγράψει τις κοινωνικές συνθήκες, να αναλύσει και να εξηγήσει τους αιτιακούς παράγοντες που επηρεάζουν και διαμορφώνουν την κοινωνία και τις κοινωνικές παροχές, καθώς και να διατυπώσει μια θεωρητική βάση για παρέμβαση και έλεγχο της αποτελεσματικότητας των κοινωνικών μέτρων. Σε πρακτικό επίπεδο, επιδιώκει την κοινωνική ευημερία μέσα από το σχεδιασμό και την εφαρμογή μέτρων, τα οποία στοχεύουν στην άμβλυνση των κοινωνικών προβλημάτων (Midgley, 1997 στο Σακελλαρόπουλος, 2011). Επίσης, φροντίζει να λαμβάνει προληπτικά ή διορθωτικά μέτρα προκειμένου να καταπολεμήσει τις ανισότητες και να ενισχύσει την κοινωνική δικαιοσύνη (Τσαούσης, 1984 στο Δικαίος και συν., 2010).

Σύμφωνα με τον Δικαίο (2010), η κοινωνική πολιτική (social policy) περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δράσεων, οι οποίες καλύπτουν τις ανάγκες του ατόμου από τη γέννηση έως το τέλος της ζωής του. Πιο αναλυτικά, ο συγκεκριμένος όρος αναφέρεται σε θέματα που αφορούν τη μητρότητα, την παιδική προστασία, την παιδεία (πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια και εκπαίδευση ενηλίκων), την υγεία (υγειονομική προστασία, πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια & τριτοβάθμια περίθαλψη), τη διαμονή (επιδόματα ενοικίου, κατοικίες με χαμηλό κόστος), την εργασιακή απασχόληση (προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης, επιδόματα ανεργίας), την επιδοματική πολιτική (επιδόματα τέκνων, ασθενείας κτλ), τις παροχές υπηρεσιών (παροχή φροντίδας από κοινωνικές υπηρεσίες π.χ. ΚΑΠΗ) και τέλος, τις συντάξεις (γήρατος, αναπηρίας κλπ.) (Ραφαήλ, 2001, Hil, 2003, Titmuss, 1974, Titmuss, 1987 στο Δικαίος και συν., 2010).

Τέλος, ο Ιατρίδης (2005) αναφέρει πως υπάρχουν δύο έννοιες που περιγράφουν την κοινωνική πολιτική. Η πρώτη είναι η «ευρεία», η οποία υποστηρίζει την παρέμβαση, προκειμένου να πραγματοποιηθούν αλλαγές για να προαχθεί η κοινωνική δικαιοσύνη. Η δεύτερη είναι η «στενή» έννοια, η οποία εστιάζει περισσότερο στα αποσπασματικά μέτρα, τα οποία λαμβάνονται για τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και την κάλυψη των αναγκών τους, ενώ παράλληλα ταυτίζεται και με την κοινωνική πρόνοια (Marshall, 1965 στο Ιατρίδης, 2005).

Σύμφωνα με τον Βενιέρη (2015), βασικός σκοπός της Κοινωνικής Πολιτικής αποτελεί η κοινωνική αλλαγή, προκειμένου η κοινωνία να γίνει πιο δίκαιη. Κάτι που επιτυγχάνεται με την αναδιανομή των πόρων, δηλαδή τον καταμερισμό των αγαθών από τους πιο ευνοημένους πολίτες του κοινωνικού συστήματος στους λιγότερο ευνοημένους (π.χ. από τους πλούσιους στους φτωχούς, από

τους υγιείς στους ασθενείς κτλ.). Ο ίδιος υποστηρίζει πως οι σκοποί προσδιορίζονται από τις εκφραζόμενες ανάγκες και τις δυσκολίες που καλείται η κοινωνική πολιτική να επιλύσει. Βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια, όπως για παράδειγμα την οικονομία και τα δημογραφικά στοιχεία, τα οποία συσχετίζονται και με υποκειμενικά κριτήρια, όπως τα κοινωνικά πρότυπα και η πολιτική κουλτούρα. Με βάση τα παραπάνω, σχεδιάζονται τα μέτρα της Κοινωνικής Πολιτικής.

Σκοποί της, επίσης, αποτελούν η κοινωνική ειρήνη, η κοινωνική εναρμόνιση, η κοινωνική συμβίωση, η διασφάλιση της ιδιότητας του πολίτη, η προαγωγή της ισότητας ευκαιριών, η καθολικότητα, η κοινωνική δικαιοσύνη, η κοινωνική συνοχή, η επιδίωξη εξίσωσης ευκαιριών και η προσβασιμότητα (Βενιέρης, 2015). Τέλος, ο Σακελλαρόπουλος (2018), τονίζει πως ο κρατικός μηχανισμός αποτελεί μία γενικευμένη και θεσπισμένη μορφή έκφρασης κοινωνικής αλληλεγγύης και πως η Κοινωνική Πολιτική εκφράζεται με την αλληλεγγύη, τη συλλογικότητα και τη κοινωνική δικαιοσύνη.

Ο βασικός στόχος της Κοινωνικής Πολιτικής αποτελεί η κοινωνική ευημερία, η οποία δεν διευκρινίζεται, καθώς προσλαμβάνεται και εφαρμόζεται ανάλογα με τις προσεγγίσεις της (Βενιέρης και Παπαθεοδώρου, 2003, στο Δικαίος, 2010). Άλλοι στόχοι αποτελούν η καταπολέμηση των συνθηκών που οδηγούν στον κοινωνικό αποκλεισμό, η δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών επί ίσοις όροις στα κοινωνικά ζητήματα, η ενδυνάμωση του κοινωνικού συνόλου, η χορήγηση επιδομάτων για τους πολίτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και η παροχή υπηρεσιών (Σκαμνάκης, 2006, Παπαδοπούλου, 2012).

3.2 Το κράτος πρόνοιας στην Ελλάδα σήμερα

Κατά το Σταθόπουλο (2005), ο θεσμός της κοινωνικής πρόνοιας είναι μια κύρια στρατηγική παρέμβασης την οποία χρησιμοποιεί το εκάστοτε κράτος για την κάλυψη βασικών αναγκών των πολιτών του και για την αντιμετώπιση και πρόληψη των κοινωνικών προβλημάτων. Τα δικαιώματα πρόνοιας αναφέρονται στην παροχή ενός ικανοποιητικού επιπέδου ποσότητας, ποιότητας και ποικιλίας υπηρεσιών και επιδομάτων σε είδος ή χρήμα. Σύμφωνα και με τον κοινωνιολόγο Gosta Esping – Andersen (2014), ως «κράτος-πρόνοιας» μεταφράζεται η ευθύνη που έχει το κράτος να εξασφαλίζει την ευημερία στους πολίτες του.

Το κράτος πρόνοιας λαμβάνει χώρα μέσα από διάφορες κοινωνικές πολιτικές στην υγεία, την πρόνοια, την ασφάλιση, την πολιτική απασχόλησης, την εκπαίδευση και άλλους τομείς (Σακελλαρόπουλος, 2011). Η πολιτεία με αυτό τον τρόπο στοχεύει στο να βοηθήσει κάθε άτομο που βρίσκεται σε κατάσταση κοινωνικής ανάγκης, όπως τα άτομα εκείνα που δεν καλύπτονται από

τους μηχανισμούς κοινωνικής ασφάλισης, ούτε διαθέτουν άλλα μέσα για να αντιμετωπίσουν τα επιμέρους προβλήματα που οδηγούν στη σταδιακή τους περιθωριοποίηση (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006).

Οι προνοιακές παροχές διακρίνονται κατά βάση σε χρηματικές παροχές, παροχές σε είδος, υπηρεσίες ανοικτής και κλειστής φροντίδας, προγράμματα εκπαίδευσης και απασχόλησης, κοινωνικά ευεργετήματα και απαλλαγές από οικονομικά βάρη. Την υλοποίηση των προνοιακών προγραμμάτων αναλαμβάνουν φορείς κοινωνικής φροντίδας που ενεργοποιούνται σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006).

Αναφερόμενοι στο κράτος πρόνοιας και τις κοινωνικές παροχές, είναι πολύ σημαντικό να εστιάσουμε στην περίπτωση του ελληνικού κράτους πρόνοιας, ειδικότερα σε μια εποχή όπου η κοινωνική και οικονομική κρίση διογκώνεται, θέτοντας τους ευάλωτους πληθυσμούς σε ολοένα και δυσμενέστερη θέση. Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής πρόνοιας λειτουργεί ως ένα κεντρικά κατευθυνόμενο μοντέλο παροχών, το οποίο στηρίζεται στην παρέμβαση των φορέων του δημόσιου τομέα (Σταθόπουλος, 2005 στο Κοταλακίδης 2007). Η ελληνική πολιτεία την τελευταία πενταετία έχει θεσπίσει προνοιακά μέτρα και παροχές με σκοπό την ανακούφιση των ευπαθών και κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Οι παροχές αυτές επιδιώκουν να προσαρμόζονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ειδικές ανάγκες των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων. Οι ευάλωτες ομάδες, στις οποίες απευθύνονται, αποτελούν ομάδες του πληθυσμού που έχουν περιορισμένη ή καθόλου πρόσβαση σε κοινωνικά και δημόσια αγαθά και δυσκολεύονται ή αδυνατούν να έχουν ποιότητα ζωής σε πολλά επίπεδα και σε διάφορους τομείς, όπως παραδείγματος χάριν σε ζητήματα στέγης, εργασίας, εισοδήματος, εκπαίδευσης, ιατρικής περίθαλψης, κοινωνικής ασφάλισης (Συνήγορος του πολίτη, 2015).

Παρακάτω παραθέτονται δικαιώματα που έχουν πολίτες, οι οποίοι ανήκουν στις παραπάνω κατηγορίες και διαβιούν κάτω από συνθήκες ακραίας φτώχειας. Οι πολίτες αυτοί σύμφωνα με την ανεξάρτητη αρχή “Συνήγορος του Πολίτη” (2015) έχουν δικαίωμα για:

- Φορολογικές ελαφρύνσεις και απαλλαγές (ΕΕΤΗΔΕ, ΕΕΤΑ, ΕΝΦΙΑ)
- Μείωση-απαλλαγή από δημοτικούς φόρους ή τέλη
- Δωρεάν επανασύνδεση και παροχή ηλεκτρικού ρεύματος
- Επίδομα ενοικίου για την εξασφάλιση στέγης, επίδομα ανεργίας και μακροχρόνιας ανεργίας, επίδομα αναπηρίας, επίδομα απροστάτευτων παιδιών, σχολικό επίδομα, επίδομα τρίτεκνων και πολύτεκνων οικογενειών, επιδότηση σίτισης
- Επιδότηση μέσω ΕΣΠΑ σε νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας

- Ασφάλιση μακροχρόνια ανέργων για τη θεμελίωση του συνταξιοδοτικού δικαιώματος λόγω γήρατος
- Δωρεάν μετακίνηση με τα μέσα μαζικής μεταφοράς για τους ανέργους
- Χορήγηση κοινωνικού οικιακού τιμολογίου από ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ σε ευάλωτες ομάδες
- Προσωρινή αναστολή πλειστηριασμών ακινήτων και άρση διακοπής υδροδότησης
- Εισαγωγή χωρίς εξετάσεις στην τριτοβάθμια εκπαίδευση για άτομα τα οποία πάσχουν από σοβαρές ασθένειες
- Πρόσβαση στην εκπαίδευση ανήλικων αλλοδαπών
- Πρόσβαση σε βρεφικούς και βρεφονηπιακούς παιδικούς σταθμούς ή Κέντρα δημιουργικής απασχόλησης μέσω προγράμματος ΕΣΠΑ
- Πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας στερούμενων εγγράφων αλλοδαπών
- Συντάξεις ανασφάλιστων υπερηλίκων
- Δωρεάν φαρμακευτική περίθαλψη-εμβολιασμοί ανασφάλιστων ενηλίκων και ανηλίκων
- Παροχή δωρεάν νομικής βοήθειας σε υποθέσεις ποινικού, αστικού και εμπορικού δικαίου.

Οι ομάδες που δικαιούνται να κάνουν χρήση των παραπάνω παροχών είναι: Οι άστεγοι, οι άνεργοι, οι μακροχρόνια άνεργοι, τα άτομα που ζουν σε συνθήκες φτώχειας, τα άτομα με αναπηρία, οι πάσχοντες από σοβαρά παθολογικά νοσήματα ή ψυχικές ασθένειες, οι αποφυλακισμένοι, οι πολιτισμικές μειονότητες, οι Ρομά, οι μονογονεϊκές οικογένειες, οι πρόσφυγες, οι μετανάστες, οι παλιννοστούντες και οι πληγέντες από φυσικές καταστροφές (Συνήγορος του Πολίτη, 2015).

Παρά την προσπάθεια του κράτους - πρόνοιας με τα μέτρα αυτά να ανταπεξέλθει και να καλύψει τις ανάγκες των πολιτών στη δύσκολη αυτή περίοδο, φαίνεται πως κάτι τέτοιο είναι αδύνατο. Σύμφωνα με άρθρο του Κουραχάνη (2015), η κρίση που πλήττει τη χώρα απ' το 2008 οδήγησε σε ένα νέο πλαίσιο άσκησης κοινωνικής πολιτικής. Το κράτος πλέον αναλαμβάνει ρόλο «διαχειριστή», που περιορίζεται στην παροχή γενικών κατευθύνσεων και απουσιάζει από την υλοποίηση και τη χρηματοδότηση κοινωνικών πολιτικών. Η κοινωνική πολιτική πλέον κινείται προς ένα υπολειμματικό μοντέλο, στο οποίο το κράτος παρεμβαίνει και ασκεί κοινωνική πολιτική μόνον όταν η αγορά και η οικογένεια αποτυγχάνουν να καλύψουν τις ανάγκες του ατόμου (Titmuss, 1974 στο Κοταλακίδη, 2007).

Αυτό το κενό του ελληνικού κράτους έρχεται να αναπληρώσει η κοινωνία των πολιτών και ο ιδιωτικός τομέας. Οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης υλοποιούνται, εξολοκλήρου σχεδόν, από την

κοινωνία των πολιτών, από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) και φιλανθρωπικά ιδρύματα, τα οποία παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε άτομα και ομάδες που το έχουν ανάγκη. Παράλληλα οι κύριες πηγές χρηματοδότησης προέρχονται από ευρωπαϊκά προγράμματα, που αποσκοπούν στην ελάχιστη κοινωνική προστασία, από φιλανθρωπικές χορηγίες ιδρυμάτων και πολιτών ή από ιδιωτικές επιχειρήσεις (Κουραχάνης, 2015).

Σύμφωνα και με τον Ρομπόλη (2013), τα χαρακτηριστικά τα οποία καταδεικνύουν τον κατακερματισμό του κράτους-πρόνοιας, είναι τα περιορισμένα επίπεδα παροχών, το άνισο φορολογικό σύστημα, η ελλιπής χρηματοδότηση και οι κοινωνικές ανισότητες.

Τα κενά στο ελληνικό σύστημα κοινωνικής προστασίας εντοπίζονται στην ισχύουσα προνοιακή πολιτική που παρέχει κατά κύριο λόγο υπηρεσίες περίθαλψης και όχι πρόληψης και αποκατάστασης, στην έλλειψη ορθολογικής αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των παροχών του προνοιακού συστήματος, στην έλλειψη συνεργασίας μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και στην απουσία σύνδεσης των υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας με άλλους φορείς. Την ήδη επιβαρυσμένη κατάσταση επιδεινώνουν η άνιση γεωγραφική κατανομή των υποστηρικτικών δικτύων, η υποστελέχωση των υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας η οποία αδυνατεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες των ατόμων και η δυσκολία πρόσβασής τους στις προνοιακές παροχές (Κοταλακίδης, 2007).

Εν κατακλείδι, και σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, βασικό ρόλο στις προνοιακές παροχές φαίνεται να κατέχει ο ιδιωτικός τομέας, οι μη κυβερνητικές οργανώσεις και τα άτυπα δίκτυα, όπως η οικογένεια και η κοινωνία των πολιτών. Η χρηματοδότηση και τα κονδύλια για την υλοποίηση προνοιακών δράσεων προέρχονται κατά κύριο λόγο απ' την ευρωπαϊκή ένωση και από φιλανθρωπίες πολιτών, ενώ ρόλος του κεντρικού κράτους παραμένει κυρίως επικουρικός και κατευθυντικός ως προς το σχεδιασμό των προνοιακών πολιτικών.

3.3 Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στην Κοινωνική Πολιτική

Η Κοινωνική Εργασία, ως ένα κατεξοχήν ανθρωπιστικό και εφαρμοσμένο επάγγελμα, επιδιώκει την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη, την κοινωνική δικαιοσύνη, την ενδυνάμωση και απελευθέρωση των ατόμων. Επικεντρώνεται στη φύση, στα αίτια και στην επίλυση των κοινωνικών προβλημάτων, που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες του πληθυσμού, καθώς και στις ανάγκες τους (International Federation of Social Workers, 2014).

Ο κοινωνικός λειτουργός βρίσκεται στην πρώτη γραμμή στην εφαρμογή κοινωνικών προγραμμάτων και είναι υπεύθυνος για το συντονισμό και τη σωστή λειτουργία τους. Βρίσκεται σε

συνεχή συνδιαλλαγή με ευπαθείς ομάδες πολιτών αλλά και με κρατικούς μηχανισμούς, οπότε αποτελεί το συνδετικό κρίκο μεταξύ των δυο, και ανάλογα τον οργανισμό στον οποίο κάθε φορά εργάζεται είναι σε θέση να επηρεάζει και να παρεμβαίνει στη χάραξη, διαμόρφωση και υλοποίηση της κοινωνικής πολιτικής. Με τη χρήση της κοινωνική έρευνας και άλλων εργαλείων που διαθέτει και μέσω των πεδίων που δραστηριοποιείται, επιδιώκει τη συμμετοχή του στην ανάπτυξη της κοινωνικής πολιτικής και στη βελτίωση των κοινωνικών παρεμβάσεων της (Κασιμάτη, 2002).

«Ο κοινωνικός λειτουργός ως κοινωνικός σχεδιαστής αναλύει και αξιολογεί τις εισροές και εκροές ενός συστήματος, διερευνά το πρόβλημα, ποιες αλλαγές θα επιφέρουν επιθυμητά αποτελέσματα, σχεδιάζει την υλοποίησή τους, τις παρεμβάσεις και αξιολογεί τις αλλαγές και τις συνέπειες της παρέμβασης για το σύστημα, τα μέλη του και το περιβάλλον. Ως κοινωνικός σχεδιαστής δεν επιβάλλει τις προτάσεις του, αλλά τις καταθέτει, παρέχοντας πληροφορίες και επαγγελματικές γνώσεις σε αυτούς που παίρνουν τις τελικές αποφάσεις» (Ιατρίδης, 2005:71-72).

Ειδικότερα, στα πλαίσια της δραστηριοποίησής του στις διάφορες κοινότητες, προχωρά σε ενέργειες όπως την επικοινωνία με άτομα, ομάδες και οργανώσεις, την εκτίμηση κοινοτικών πηγών και αναγκών, την ανάπτυξη στρατηγικής ανάλυσης και σχεδιασμού, τη δημιουργία και υποστήριξη ομάδων, καθώς και τη διευθέτηση συγκρούσεων μεταξύ οργανισμών. Παράλληλα, επιδιώκει τη συνεργασία και τη διαπραγμάτευση με οργανώσεις και επαγγελματίες, τη διασύνδεση με όσους εφαρμόζουν κοινωνικές πολιτικές, τη διαχείριση πόρων, χρόνου και προσωπικού, όπως επίσης προβαίνει και σε καταγραφή και αξιολόγηση διαδικασιών, αποτελεσματική χρήση πηγών, ανάπτυξη, καταγραφή και αξιολόγηση στρατηγικών (Mayo, 1998).

Ο κοινωνικός λειτουργός, ως κοινοτικό στέλεχος, προβαίνει σε εκτίμηση αναγκών για το σχεδιασμό της κοινωνικής πολιτικής. Η τελευταία αποτελεί μια δυναμική και ανατροφοδοτούμενη διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού και ανάπτυξης προγραμμάτων εφαρμογής και αξιολόγησης, η οποία δίνει τη δυνατότητα να γίνει αναγνώριση των υπαρχόντων αναγκών, να ανακαλυφθούν οι παράγοντες που τις διογκώνουν, να διαμορφωθούν τα κριτήρια αντιμετώπισης τους και να αναδειχθούν μηχανισμοί επίλυσης των προβλημάτων. Τα δεδομένα που προκύπτουν από την εν λόγω έρευνα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και για τη διαμόρφωση κοινωνικών πολιτικών (Ζαϊμάκης, 2011).

Ακόμη, στα πλαίσια του ρόλου του, περιλαμβάνεται ο κοινωνικός σχεδιασμός ο οποίος εφαρμόζεται στο πεδίο της κοινωνικής πολιτικής με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των κοινωνικών παροχών. Ο κοινωνικός σχεδιασμός ασκείται από κρατικούς κοινωνικούς φορείς και υπηρεσίες που σχεδιάζουν, υλοποιούν και ελέγχουν τα προγράμματα κοινωνικής πολιτικής για την εύρυθμη λειτουργία τους και καλείται να καταστήσει αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη την

κοινωνική πολιτική, που πρόκειται να εφαρμοστεί. Τέλος, η αξιολόγηση αποτελεί άλλο ένα σημαντικό σημείο. Σε αυτό ο κοινωνικός επιστήμονας εντοπίζει και διαπιστώνει την πορεία και τα αποτελέσματα της εκάστοτε παρέμβασης (Κασιμάτη, 2002).

Εκτός των όσων αναφέρθηκαν παραπάνω, ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού από την οπτική της ριζοσπαστικής Κοινωνικής Εργασίας περικλείει την ενεργή πολιτική δράση. Χρησιμοποιεί τη μεθοδολογία και τις δεξιότητες της Κοινωνικής Εργασίας, προκειμένου να υποστηρίξει και να συνηγορήσει υπέρ των θυμάτων του άδικου και καταπιεστικού συστήματος αλλά και να δημιουργήσει τις συνθήκες εκείνες για τη δημιουργία μιας πιο δίκαιης και ισότιμης κοινωνίας (Ioakimidis, 2016). Ο ίδιος, είναι υπερασπιστής των δικαιωμάτων των ευάλωτων ομάδων, τα οποία προστατεύει αδιαπραγμάτευτα. Επομένως, πάντοτε στα πλαίσια χάραξης των κοινωνικών πολιτικών δρα αναλογιζόμενος το συμφέρον αυτών των ομάδων.

Κάθε φορά, δίνει έμφαση στην κατάσταση που βρίσκονται τα άτομα και οι ομάδες, καθώς και στις πραγματικές ανάγκες τους. Αναγνωρίζει τα καταπιεστικά δομικά αίτια που οδηγούν στα κοινωνικά προβλήματα και επιχειρεί να τα μεταβάλλει με το σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικών. Έχοντας μια κριτική ματιά προς τα γεγονότα, επιδιώκει να δημιουργεί ισότιμες και αυθεντικές σχέσεις τόσο με συναδέλφους όσο και με εξυπηρετούμενους προκειμένου να συγκροτεί «κοινωνικές συμμαχίες» για την προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης και αλληλεγγύης μέσω ποικίλων δράσεων (Ιωακειμίδης και συν., 2012). Με τον τρόπο αυτό, ο ρόλος του στην κοινωνική πολιτική είναι εξαιρετικής σημασίας καθώς αξιολογεί, σχεδιάζει και υλοποιεί, εκπροσωπώντας εκείνους που δεν έχουν «φωνή». Με το ρόλο που διαθέτει, είναι δυνατόν να λάβει θέση και να επηρεάσει. Έχει, επίσης, τη δυνατότητα εκτός των άλλων να προβάλλει και να γνωστοποιεί την αποτελεσματικότητα νέων μεθόδων παρέμβασης, όπως αυτή της εργασίας στο δρόμο. Έτσι, θα συμβάλει στην επισημοποίηση της ως μεθόδου εργασίας, ώστε να ενταχθεί και να εφαρμοστεί καθολικά στις διάφορες οργανώσεις.

3.4 Μέτρα κοινωνικής πολιτικής για τις ευάλωτες ομάδες στους Δήμους

Η τοπική αυτοδιοίκηση είναι ένας θεσμός, ικανός να λειτουργεί στην κατεύθυνση σύνδεσης της τοπικής κοινότητας με το ευρύτερο περιβάλλον της και ο οποίος προκύπτει και ρυθμίζεται από τον κρατικό μηχανισμό, στα πλαίσια του οποίου αναπτύσσει τις δυνάμεις της. Πιο συγκεκριμένα, έχει αρμοδιότητα για τη διανομή και παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας, σε όλους τους κατοίκους, με έμφαση στις ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες. Επικεντρώνεται στην αξιοποίηση όλων των τοπικών δυνάμεων, ενισχύοντας τη συνεργασία και την από κοινού αντιμετώπιση ζητημάτων που απασχολούν τις τοπικές κοινωνίες (Σκαμνάκης, 2006, Σταθόπουλος, 2005). Σε

καμία περίπτωση, δεν επιδιώκει την υποκατάσταση της κρατικής παρέμβασης και την ανάληψη του κρατικού ρόλου σε ζητήματα κοινωνικής πολιτικής. Αντίθετα, δείχνει να περιορίζεται σε ρόλους που έχουν τη δυνατότητα να ενσωματώσουν τοπικά χαρακτηριστικά ενισχύοντας, κατά αυτό τον τρόπο την αποτελεσματικότητά τους (Σκαμνάκης, 2006).

Οι φορείς της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (Δήμοι) συνιστούν «τις θεσμικές αυτές δυνάμεις που διαθέτουν ευελιξία να ανταποκριθούν σε χωρικά εντοπισμένες ανάγκες και περιορίζονται στο να δώσουν αποτελεσματικές λύσεις, προσαρμόζοντας τις πολιτικές τους στα τοπικά χαρακτηριστικά ή υλοποιώντας δράσεις περιορισμένης χωρικής εμβέλειας με έκτακτο ή περισσότερο μόνιμο χαρακτήρα» (Σκαμνάκης, 2006:114). Τα κυριότερα χαρακτηριστικά που καθιστούν την πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεσματική στην αντιμετώπιση των προβλημάτων της κοινότητας είναι τα εξής:

- Μπορεί να γνωρίζει τα προβλήματα της τοπικής κοινωνίας, αφού είναι πολύ κοντά στους πολίτες και οι πολίτες οι ίδιοι μπορούν να απευθύνονται άμεσα και γρήγορα σε αυτήν (Σκαμνάκης, 2006).
- Διαθέτει ευαισθησία. Η πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση αφουγκράζεται κάποιες ανάγκες. Σχεδιάζονται δράσεις που εκτιμάται ότι θα απαντήσουν σε αυτές τις συγκεκριμένες ανάγκες (Σκαμνάκης, 2006).
- Ο προσωπικός χαρακτήρας είναι κεντρικός στόχος των υπηρεσιών που λειτουργούν με ευθύνη της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Η λειτουργία με τρόπο, ώστε οι υπηρεσίες να γίνονται περισσότερο προσιτές στους χρήστες, μπορεί να υλοποιείται από την πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση (Σκαμνάκης, 2006).
- Η δυνατότητα αντιμετώπισης των υπογήφιων χρηστών, ως αυτόνομων και ξεχωριστών περιπτώσεων, εντάσσεται στο πλαίσιο της αυτοδιοίκησης του πρώτου βαθμού και χαρακτηρίζει ως ένα βαθμό τις υπηρεσίες της (Σκαμνάκης, 2006).
- Η λειτουργία στο τοπικό επίπεδο δίνει χαρακτήρα άμεσο στην επικοινωνία τόσο των υπηρεσιών μεταξύ τους όσο και στη σχέση που αναπτύσσεται με τους χρήστες τους (Σκαμνάκης, 2006).
- Η αμεσότητα, η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα είναι χαρακτηριστικό των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης σε σχέση με τους μηχανισμούς κεντρικού κράτους για τη συνοχή της τοπικής κοινωνίας και για την ενίσχυση της προσωπικής σχέσης των ενδιαφερομένων με τους μηχανισμούς κοινωνικής προστασίας (Σκαμνάκης, 2006).

Η πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση αναλαμβάνει ρόλο κεντρικής σημασίας στη συνολική προσπάθεια προστασίας ευπαθών ατόμων και ομάδων από τον αποκλεισμό, προσπαθώντας να δημιουργήσει τις συνθήκες εκείνες για «ισότιμη συμμετοχή στην οικονομική και κοινωνική ζωή με

παράλληλη εξασφάλιση αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης» (αρ. 1, Ν. 2646/98 στο Σκαμνάκης 2006:194). Αυτό συμβαίνει, γιατί οι φορείς πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν τη δυνατότητα να αντιλαμβάνονται και να αντιδρούν πολύ πιο άμεσα από τους αντίστοιχους μηχανισμούς του κεντρικού κράτους (Murtagh, 1999 στο Σκαμνάκης, 2006).

Κατά τον Κοντιάδη και τον Απιστουλά (2006) τα μέτρα καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού σε τοπικό επίπεδο περιλαμβάνουν:

- Τη διερεύνηση και αποτύπωση των αναγκών της τοπικής κοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας.
- Την προληπτική αντιμετώπιση φαινομένων που οδηγούν σε κοινωνικό και οικονομικό αποκλεισμό.
- Την ανάπτυξη και προώθηση δράσεων για την καταπολέμηση της ανεργίας και του κοινωνικού αποκλεισμού.
- Τον εντοπισμό των κοινωνικά και οικονομικά αποκλεισμένων ατόμων (εφαρμογή street work).
- Την ενίσχυση της πρόσβασης των ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων στις υπάρχουσες δομές που δραστηριοποιούνται σε τοπικό επίπεδο (μέσω αναζήτησης, εντοπισμού ατόμων που έχουν ανάγκη, προβολής σε τοπικό επίπεδο των δράσεων κλπ).
- Την εφαρμογή εξατομικευμένων παρεμβάσεων και διασύνδεση με την υπηρεσία που κρίνεται καταλληλότερη για την επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίζουν.
- Την παρακολούθηση των επωφελούμενων μετά την παραπομπή τους ή την επανένταξή τους, προκειμένου να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα της παρέμβασης.
- Την αποκέντρωση και διασύνδεση των υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας σε επίπεδο πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνογνωσίας προκειμένου να αναπτυχθούν από κοινού δράσεις για την εξυπηρέτηση των ομάδων – στόχων).
- Τη διασύνδεση των ενδιαφερομένων με τους φορείς που δραστηριοποιούνται στους τομείς της απασχόλησης, της υγείας και της ψυχικής υγείας, της κοινωνικής φροντίδας, της επαγγελματικής κατάρτισης, της εκπαίδευσης κλπ (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006).

Πιο συγκεκριμένα, «στο πλαίσιο της εξατομικευμένης παρέμβασης (ατομική συμβουλευτική), επιχειρείται ο εντοπισμός και η αξιολόγηση των ατομικών χαρακτηριστικών (ικανότητες, δεξιότητες, ενδιαφέροντα, κλίσεις, προσδοκίες κλπ) που αποτελούν απαραίτητα στοιχεία για τη δημιουργία του επαγγελματικού προφίλ του εξυπηρετούμενου. Στη συνέχεια, καθορίζονται οι κατευθύνσεις προς τις οποίες κινείται η ατομική συμβουλευτική και προσδιορίζονται οι στόχοι που

πρέπει να επιτευχθούν. Δηλαδή, από κοινού με τον εξυπηρετούμενο αποφασίζονται τα παραπάνω και αναζητούνται εναλλακτικές λύσεις στο πρόβλημα. Εδώ είναι που ενεργοποιείται η διαδικασία διασύνδεσης του εξυπηρετούμενου με την κατάλληλη για την επίλυση του προβλήματός του δομή κοινωνικής πολιτικής. Τέλος, παρακολουθείται η πορεία του επωφελούμενου ώστε να εκτιμηθεί αν επιτεύχθηκαν οι στόχοι κατά την αρχική συνεδρία» (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006:175-179).

Όλες οι παραπάνω ενέργειες αποσκοπούν στην αποκατάσταση και επανένταξη όσων υπέστησαν τις επιπτώσεις του αποκλεισμού, στη χειραφέτησή τους ώστε να μην εξαρτώνται από τις παροχές των δομών κοινωνικής πολιτικής, καθώς και στον τομέα της πρόληψης, την ενεργοποίηση των αντανakλαστικών όσων κινδυνεύουν από τον αποκλεισμό και την περιθωριοποίηση, ώστε να κινητοποιηθούν και να ξεφύγουν από την κατάσταση κινδύνου (Σκαμνάκης, 2006).

3.5 Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στους Δήμους (πιο συγκεκριμένα στο Δήμο Ηρακλείου)

Η λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης έχει γίνει θεσμός τα τελευταία χρόνια. Μέχρι πριν από λίγα χρόνια, η παρουσία των κοινωνικών λειτουργών στους δήμους περιοριζόταν στο χώρο του ΚΑΠΗ ή σε βραχύβια προγράμματα διαχείρισης κρίσεων (π.χ. σεισμών). Πλέον, η παρουσία και ο ρόλος τους στο πεδίο αυτό έχει επεκταθεί προσδίδοντάς τους περισσότερες αρμοδιότητες και ευθύνες (Πάρλαλης, 2011).

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού στην τοπική αυτοδιοίκηση, και κυρίως στο διευρυμένο πεδίο της κοινωνικής υπηρεσίας, καθορίζεται κυρίως από τις ανάγκες των κατοίκων και της κοινότητας. Η πρόκληση για τον κοινωνικό λειτουργό είναι να εντοπίσει τις ανάγκες αυτές, να τις αφουγκραστεί και σε δεύτερο χρόνο να προσπαθήσει να τις καλύψει (Πάρλαλης, 2011).

Όπως και σε όλους τους Δήμους, έτσι και στο Δήμο Ηρακλείου, οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί εργάζονται σε διάφορες υπηρεσίες για την αντιμετώπιση της φτώχειας, του κοινωνικού αποκλεισμού, και της αστεγίας στην πόλη του Ηρακλείου, όπως στο Κέντρο Αστεγών, στο Κέντρο Ένταξης Μεταναστών και Ρομά, στο Δημοτικό Κοινωνικό Παντοπωλείο, στο Δημοτικό Κοινωνικό Ιατρείο, στο Κοινωνικό Φαρμακείο, κλπ., αξιοποιώντας όλες τις μεθόδους της Κοινωνικής Εργασίας (Κοινωνική Εργασία με Άτομα, Ομάδες, Κοινότητα), ώστε να ανταποκριθούν με επάρκεια στους στόχους της κάθε υπηρεσίας. Η χρήση των διαφορετικών μεθόδων βοηθά τον κοινωνικό λειτουργό να παρέχει την ανάλογη κάθε φορά στήριξη, σύμφωνα με την εκάστοτε ανάγκη και να καλύπτει με πιο αποτελεσματικό τρόπο το ευρύ φάσμα της τοπικής αυτοδιοίκησης. Ως επί το πλείστον, τα ζητήματα με τα οποία ασχολείται ο κοινωνικός λειτουργός είναι

πολυδιάστατα και η αντιμετώπισή τους χρήζει πολυεπίπεδης παρέμβασης (Πάρλαλης, 2011).

Ο πληθυσμός, στον οποίο απευθύνεται ο κοινωνικός λειτουργός δεν είναι ενιαίος, αλλά διαθέτει διαφορετικές ηλικίες, οικονομικό και πολιτισμικό προφίλ και απευθύνεται στην υπηρεσία με ποικίλα αιτήματα. Η Διαμεθοδική Κοινωνική Εργασία είναι εκείνη που μπορεί να ανταπεξέλθει με επιτυχία στις διαφορετικές ανάγκες, αλλά και να προτείνει διαφορετικούς τρόπους υποστήριξης ακόμα και στην περίπτωση των ίδιων αναγκών. Η εκάστοτε ομάδα – στόχος σε συνεργασία με τον κοινωνικό λειτουργό μπορεί να επιλέξει την πιο αποτελεσματική μέθοδο κατά περίπτωση (Πάρλαλης, 2011).

Παρακάτω, αναλύονται οι τρεις αυτές μέθοδοι της Κοινωνικής Εργασίας και ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού σε αυτές:

Κοινωνική Εργασία με άτομα:

- Ατομική συμβουλευτική
- Προνοιακή υποστήριξη
- Ενημέρωση/πληροφόρηση
- Παραπομπή
- Διαμεσολάβηση με δημόσιες υπηρεσίες, τοπικούς φορείς και μη κυβερνητικές οργανώσεις προκειμένου ο κοινωνικός λειτουργός να οργανώσει ένα δίκτυο υπηρεσιών προς όφελος του ατόμου (επιδοματικές παροχές, δημιουργικές δραστηριότητες, κοινωνικοποίηση)
- Συναισθηματική στήριξη ατόμου
- Παροχή άμεσης κοινωνικής βοήθειας στα άτομα

«Στην κοινωνική υπηρεσία απευθύνονται συχνά άτομα από ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (μετανάστες, άποροι, άτομα με αναπηρίες, Ρομά κ.α) και άτομα που αναζητούν πληροφόρηση σχετικά με την παροχή υπηρεσιών ψυχοκοινωνικής στήριξης. Ο κοινωνικός λειτουργός στηρίζει τα άτομα αυτά στην έκδοση επιδομάτων, συντάξεων, βιβλιαρίων ασθένειας. Έχοντας ως ευρύτερο στόχο την κινητοποίηση των ανθρώπων αυτών, γίνεται ενημέρωση για τις παροχές που δικαιούνται και για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν. Επίσης, τα άτομα ενθαρρύνονται ώστε να επιτευχθεί το καλύτερο αποτέλεσμα μέσα από την προσωπική τους δραστηριοποίηση. Ο κοινωνικός λειτουργός αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει εξ' ολοκλήρου τη διαδικασία, μόνο στην περίπτωση αδυναμίας του εξυπηρετούμενου (μη λειτουργικοί ψυχικά ασθενείς, άτομα με κινητικές αναπηρίες χωρίς υποστηρικτικό περιβάλλον κ.α). Παράλληλα, ενημερώνει για την ύπαρξη

εξειδικευμένων υπηρεσιών, ενώ διαμεσολαβεί και συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες, τόσο για να διευκολυνθούν οι εξυπηρετούμενοι στη συνεργασία τους με άλλες υπηρεσίες όσο και σε περιπτώσεις που χρήζουν παραπομπής» (Πάρλαλης, 2011:273-274).

Κοινωνική εργασία με ομάδες:

Σύμφωνα με την Καλλινικάκη (2011), η μέθοδος της Κοινωνικής Εργασίας με Ομάδες εστιάζει στις εκφρασμένες ανάγκες και επιθυμίες των ατόμων. Η ομάδα αποτελεί το μέσο το οποίο στοχεύει στην επίλυση των αναγκών αυτών. Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα έρχονται σε επαφή, αλληλεπιδρούν, μοιράζονται τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους, ενστερνίζονται αντιλήψεις και απόψεις και νοιώθουν την αποδοχή από τα υπόλοιπα μέλη. Συντονιστής της ομάδας είναι ο κοινωνικός λειτουργός, του οποίου ο ρόλος ρυθμίζεται βάσει τριών παραγόντων: το σκοπό της ομάδας, τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων και τη φιλοσοφία της υπηρεσίας στην οποία εργάζεται η οποία κάθε φορά είναι δυνατόν να διαφοροποιείται. Πιο συγκεκριμένα στους δήμους στους οποίους εστιάζουμε και στη συγκεκριμένη μελέτη αναπτύσσονται ομάδες γονέων, παιδιών και εφήβων κ.α. (Καλλινικάκη, 2011).

Κοινωνική εργασία με κοινότητα:

«Η Κοινωνική Εργασία με κοινότητα περιλαμβάνει οργανωτικές, ηγετικές και συντονιστικές δραστηριότητες, διοικητική και γραφική εργασία, έρευνα και συλλογή στοιχείων. Είναι μια διαδικασία ευαισθητοποίησης ενεργοποίησης και κινητοποίησης των ενδιαφερόμενων για την απαίτηση των δικαιωμάτων τους ακόμα και με τη σύγκρουση (π.χ άρνηση πληρωμής φόρου, διαμαρτυρίες, καταλήψεις κλπ)» (Ζωγράφου, 1997 στον Πάρλαλη 2011:275). Επίσης, παρέχεται πληροφόρηση των κατοίκων και γίνεται η διασύνδεσή τους με υπηρεσίες πάνω σε ζητήματα διαφορετικότητας, αναγκών της πληθυσμιακής ομάδας – στόχου, δημιουργώντας θεμέλια για τη συλλογική αντίληψη της κοινότητας, καθώς κάθε μέλος που ζει σε μια περιοχή δεν είναι απλώς ένα αυτόνομο άτομο αλλά και μέλος μιας ευρύτερης ομάδας, π.χ. ενός δήμου. Ακόμη, πραγματοποιούνται διαλέξεις προληπτικού χαρακτήρα και συνεργασία με φορείς υλοποίησης προγραμμάτων (Πάρλαλης, 2011).

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού όμως, δεν περιορίζεται στις τρεις αυτές μεθόδους, αλλά πολύ σημαντικός είναι ο ρόλος του συντονιστή που αναλαμβάνει στο πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης στον τομέα του σχεδιασμού και ανάπτυξης της Κοινωνικής Πολιτικής, καθώς και στις δημοκρατικές πρακτικές της δικτύωσης (πλουραλιστική συνεργασία - ενεργός συμμετοχή).

Αναλυτικότερα, αυτός ο ρόλος περιλαμβάνει τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κοινοτικών αναγκών, το σχεδιασμό και την εφαρμογή υπηρεσιών και προγραμμάτων Κοινωνικής Πολιτικής, τα οποία να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της κοινότητας. Επιπλέον, περιλαμβάνει την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των προγραμμάτων αυτών. Τέλος, σημαντική είναι και η συμβολή των επαγγελματιών στην αποκέντρωση εξουσιών, στη δημιουργία υποστηρικτικών μηχανισμών και στην αποφυγή επικαλυπτόμενων υπηρεσιών – one stop shop service (Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργιών Κύπρου, χ.χ).

3.6 Η εφαρμογή του Street Work στους Δήμους – Καλές πρακτικές

Σε αυτό το κεφάλαιο θα γίνει αναφορά σε εφαρμογές προγραμμάτων Street Work από την Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση (Δήμοι) στο εξωτερικό. Πιο συγκεκριμένα, θα αναφερθούν τρία παραδείγματα εφαρμογής του Street Work από την Κύπρο, τη Βόρεια και τη Νότια Αμερική.

1. Πρόγραμμα «Street Work» στο Δήμο του Αγίου Δομέτιου

Το συγκεκριμένο project αποτελούσε μέρος ενός ευρύτερου προγράμματος με τίτλο «Κοινωνική Εργασία και κοινωνική ενεργοποίηση των ατόμων που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, μέσα από την ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων και άλλων δράσεων» (Vraka - Eleftheriadou, 2012). Υλοποιήθηκε από τον Απρίλιο του 2012 έως το 2015 και διήρκησε 3 χρόνια. Ο κύριος σκοπός του προγράμματος ήταν να ενεργοποιήσει και να υποστηρίξει ευάλωτα άτομα, οικογένειες και ομάδες ώστε να συμμετέχουν πιο ενεργά στις κοινότητες τους. Δόθηκε έμφαση στο να εντοπιστούν άτομα τα οποία βρίσκονταν στο περιθώριο μακριά από την ενεργή κοινωνική και οικονομική ζωή. Οι επιμέρους στόχοι ήταν η αναγνώριση των κοινωνικών αναγκών και των δυσκολιών που αντιμετώπιζε ο ευάλωτος πληθυσμός, η κοινωνική ενεργοποίηση και ένταξη των ατόμων στην κοινωνία, η επικέντρωση στα ζητήματα εργασίας με την παροχή συγκροτημένης κοινωνικής υποστήριξης, η ανάπτυξη των προσωπικών τους δεξιοτήτων και η ενδυνάμωση τους. Απευθυνόταν σε άτομα, ομάδες και οικογένειες που διαβιούσαν στο δρόμο και βίωναν τον κοινωνικό αποκλεισμό. Βασική αποστολή του προγράμματος ήταν οι επαγγελματίες να εντοπίσουν τα άτομα που βρίσκονταν σε κίνδυνο στο περιβάλλον τους χωρίς να χρειαστεί τα ίδια να απευθυνθούν σε αυτούς. Οι επαγγελματίες, επίσης, είχαν ως αποστολή να πραγματοποιήσουν την παρέμβαση υπό τους όρους των εξυπηρετούμενων προκειμένου τα αποτελέσματα να έχουν μόνιμο χαρακτήρα. Το πρόγραμμα αυτό είχε 3 φάσεις. Η αρχική φάση περιελάμβανε τον εντοπισμό των κοινωνικά

αποκλεισμένων ομάδων, όπως ανήλικα άτομα τα οποία είχαν διακόψει το σχολείο, άνεργα άτομα, άτομα τα οποία βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας, άτομα εξαρτημένα από ουσίες και αλκοόλ και μονογονεϊκές οικογένειες. Στην ίδια φάση άνηκε και η ευαισθητοποίηση της ευρύτερης κοινότητας για τις ομάδες αυτές (Vraka - Eleftheriadou, 2012).

Η δεύτερη ήταν η φάση εφαρμογής. Σε αυτή τη φάση άνηκε η συμβουλευτική υποστήριξη και ενδυνάμωση ατόμων και ομάδων, βιωματικά εργαστήρια, παραπομπή σε εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης, κινητοποίηση των ατόμων για συμμετοχή στην αγορά εργασίας, διευκόλυνση της πρόσβασης των ανήλικων ατόμων σε τοπικές δομές παιδικής προστασίας και τέλος η συνεργασία με τοπικές κοινωνικές δομές, κυβερνητικές και μη κυβερνητικές οργανώσεις. Τέλος, η τρίτη φάση περιλάμβανε την αξιολόγηση της παρέμβασης του Street Work, η οποία πραγματοποιούταν με τη συνεργασία πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, προκειμένου να αξιολογηθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα του προγράμματος στην τοπική κοινότητα (Vraka- Eleftheriadou, 2012).

2. «Πρόγραμμα υποστήριξης και ανάπτυξης παιδιών και νέων» στην πολιτεία Ceara της Βραζιλίας (Development program for children and youth).

Ένα ακόμα παράδειγμα εφαρμογής του Street Work ήταν στα πλαίσια του κυβερνητικού έργου «Πρόγραμμα υποστήριξης και ανάπτυξης παιδιών και νέων» στην πολιτεία Ceara της Βραζιλίας. Το πρόγραμμα διήρκεσε από το 1997 έως το 2000. Η κυβέρνηση με αυτό τον τρόπο θέλησε να αναθέσει αρμοδιότητες στους Δήμους, ώστε να αναλάβουν περισσότερο ενεργό ρόλο και να εμπλακούν σε τέτοια προνοιακά εγχειρήματα. Η ομάδα – στόχος στην οποία απευθυνόταν, ήταν παιδιά ηλικίας 0 έως 17 ετών. Το πρόγραμμα είχε ως σκοπό να προσεγγίσει 100.000 παιδιά και 15.000 οικογένειες. Βασική επιδίωξη του ήταν να υποστηρίξει την ανάπτυξη των παιδιών μέσα από την καλύτερη ένταξη τους στην οικογένεια, το σχολείο και την κοινότητα. Το πρόγραμμα χωρίστηκε σε δυο μέρη. Στη συμμετοχή του Δήμου σε αυτό το έργο και στην ενδυνάμωση των θεσμών. Το πρόγραμμα απευθύνθηκε σε 20 Δήμους, επιδιώκοντας να εμπλέξει άτομα από αυτούς, από μη κυβερνητικές οργανώσεις και τοπικές οργανώσεις. Το πρόγραμμα στόχευε στη διάγνωση των προβλημάτων σε τοπικό επίπεδο που επιδρούν στα παιδιά καθώς και στην προσπάθεια συνεργασίας μεταξύ αυτών των διαφορετικών τομέων. Οι υπηρεσίες που παρείχε ήταν η ανάπτυξη των παιδιών, η πρόληψη της υγείας, η εκπαίδευση, η ψυχαγωγία, η πρόληψη της βίας, η απεξάρτηση, η προστασία των παιδιών που μένουν και εργάζονται στο δρόμο, η προώθηση της ευημερίας και η ενδυνάμωση της οικογένειας και της κοινότητας. Τέλος, όσον αφορά το στόχο της θεσμικής ενίσχυσης ήταν να αυξήσει την ικανότητα του δημόσιου τομέα να σχεδιάζει, να

υποστηρίζει και να επιβλέπει αποκεντρωμένες παρεμβάσεις για την ανάπτυξη των παιδιών με την υποστήριξη κυβερνητικών και μη οργανώσεων (Volpi, 2002).

3. «Πρόγραμμα κοινωνικής επένδυσης (NOVIB Social Co-investment Program)»

Ένα ακόμη παράδειγμα εφαρμογής του Street Work στο εξωτερικό ήταν το «Πρόγραμμα κοινωνικής επένδυσης (NOVIB Social Co-investment Program)», το οποίο έλαβε χώρα στην πόλη του Μεξικού και διήρκησε από το 1998 έως το 2000. Πραγματοποιήθηκε από το Δήμο του Μεξικού, με την υποστήριξη της Δανέζικης μη κυβερνητικής οργάνωσης NOVIB. Ομάδα - στόχος αποτέλεσε ο ευάλωτος πληθυσμός της πόλης του Μεξικού, συμπεριλαμβανομένων των παιδιών που ζούσαν στο δρόμο. Το πρόγραμμα ήταν μια πειραματική προσέγγιση προκειμένου να αναγνωριστούν οι ανάγκες των ευάλωτων ομάδων της πόλης. Βασικός σκοπός του ήταν να προωθήσει τη συνεργασία μεταξύ του δημόσιου τομέα και άλλων τοπικών οργανώσεων προκειμένου να μεγιστοποιηθούν οι πηγές αντιμετώπισης των προβλημάτων της κοινότητας και να αυξηθεί η επίδραση και η μονιμότητα τέτοιων παρεμβάσεων. Επιμέρους στόχοι του προγράμματος ήταν η προώθηση της υγείας των γυναικών, η πραγματοποίηση πολιτιστικών δραστηριοτήτων για νέους και η υποστήριξη των προσφύγων. Η κύρια δέσμευση του προγράμματος ήταν να εμπλέξει το Δήμο, τοπικές οργανώσεις, μη κυβερνητικές οργανώσεις και ιδιώτες για την υποστήριξη τέτοιων ενεργειών (Volpi, 2002).

3.6.1. Εκτίμηση προγραμμάτων

Τα παραπάνω τρία προγράμματα εφαρμογής του Street Work, υλοποιήθηκαν πιλοτικά σε Δήμους και βρίσκονταν σε δοκιμαστικό στάδιο. Δεν υπάρχουν πολλές πληροφορίες για την έκβαση και τα αποτελέσματα των προγραμμάτων, ωστόσο πηγές αναφέρουν τη σημαντικότητά τους. Τα ίδια αποτέλεσαν την αρχή για να εφαρμοστούν τέτοιου είδους δράσεις με βασική μεθοδολογία αυτή του Street Work και στο μέλλον με πιο οργανωτικό και στοχευμένο χαρακτήρα. Πιο συγκεκριμένα, για το πρόγραμμα «Development program for children and youth» που εφαρμόστηκε στη Βραζιλία, παρατηρήθηκε μείωση της σχολικής διαρροής παιδιών και εφήβων όπως επίσης και μείωση του υποσιτισμού και της παιδικής θνησιμότητας (Inter – American Development Bank, 2011). Επίσης, οι συμμετέχοντες του προγράμματος «NOVIB Social Co-investment Program» που πραγματοποιήθηκε στο Μεξικό υποστήριξαν ότι το πρόγραμμα αποτέλεσε ένα πολύ σημαντικό πρώτο βήμα όσον αφορά την ολοκλήρωση των προσπαθειών των ατόμων, την αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και των μεθοδολογιών του δημόσιου και πολιτικού τομέα (Shukla, 2005 στο Vraka-Eleftheriadou, 2012). Για το πρόγραμμα «Street Work» που εφαρμόστηκε από το Δήμο του

Αγίου Δομέτιου της Κύπρου, δεν έχουν καταγραφεί τα αποτελέσματά του, ωστόσο οι προσδοκίες του προγράμματος ήταν υψηλές, καθώς επρόκειτο για ένα πρόγραμμα προσεκτικά σχεδιασμένο, στοχευμένο και μεθοδικό (Vraka – Eleftheriadou, 2012). Πρωταρχικοί στόχοι των προγραμμάτων αυτών ήταν να γίνει μια πρώτη επαφή με τις ευπαθείς ομάδες του δρόμου, να καταγραφεί ο αριθμός των ατόμων και οι ανάγκες τους. Επίσης, επιδιώχθηκε η αφύπνιση των τοπικών φορέων και η συνεργασία τους με άλλες κυβερνητικές και μη οργανώσεις προκειμένου να προβληματιστούν και να προβούν σε μια πρώτη ουσιαστική συζήτηση αναφορικά με το πως θα παρέμβουν για να αντιμετωπίσουν τα κοινωνικά προβλήματα του πληθυσμού-στόχου.

Όπως προκύπτει από τα προγράμματα που αναφέρθηκαν παρατηρείται ότι η μέθοδος του Street Work αποτελεί μια εύελικτη και προσαρμόσιμη πρακτική, η οποία μπορεί να ενταχθεί στα πλαίσια ενός Δήμου. Αν και δεν είναι τόσο διαδεδομένη, αποτελεί μια εναλλακτική και καινοτόμο μέθοδο που φαίνεται να έχει πολλές προοπτικές εφόσον αξιοποιηθεί σωστά.

Β΄ ΜΕΡΟΣ: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να διερευνήσει τις απόψεις, τις στάσεις και τις αντιλήψεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε δημόσιες, ιδιωτικές και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις στο Δήμο του Ηρακλείου για τη μέθοδο του «Street Work» (Εργασία στο Δρόμο) στην παρέμβαση με κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες.

Μέσα από τις συνεντεύξεις, επιδιώκεται να αναδειχθεί αν η μέθοδος του Street Work θεωρείται σημαντική και υπολογίσιμη από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, αν εφαρμόζουν τη μέθοδο αυτή στις δομές του Δήμου Ηρακλείου που εργάζονται και στην περίπτωση που την εφαρμόζουν αν είναι αποτελεσματική. Επίσης, επιδιώκεται η συλλογή πληροφοριών αναφορικά με τις υπηρεσίες και τις δράσεις που παρέχουν οι επαγγελματίες μέσω των φορέων τους για τις κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες του Δήμου Ηρακλείου και την αποτελεσματικότητα αυτών. Παράλληλα, επιχειρείται να αναδειχθούν οι δυσκολίες που συναντούν οι επαγγελματίες στην εφαρμογή των παρεμβάσεών τους γενικά αλλά και πιο συγκεκριμένα για τους περιορισμούς τους στην εφαρμογή του street work. Επίσης, κατατίθενται οι προτάσεις τους όσον αφορά στο πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η παροχή υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο.

4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

- 1) Τι δράσεις και υπηρεσίες παρέχουν οι κοινωνικές δομές του Δήμου Ηρακλείου;
- 2) Τι δυσκολίες συναντούν οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί στην εφαρμογή των παρεμβάσεών τους;
- 3) Εφαρμόζεται το Street Work στις κοινωνικές δομές του Δήμου Ηρακλείου;
- 4) Αν εφαρμόζεται, ποια είναι η αποτελεσματικότητά του;
- 5) Αν εφαρμόζεται το Street Work, τι δυσκολίες προκύπτουν στην εφαρμογή του;
- 6) Εάν δεν εφαρμόζεται το Street Work στις κοινωνικές δομές του Δήμου Ηρακλείου, υπό ποιες προϋποθέσεις θα μπορούσε να εφαρμοστεί;

7) Ποιες είναι οι προτάσεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο;

4.3 Μεθοδολογία της Έρευνας

Για την επίτευξη του σκοπού και των επιμέρους στόχων της έρευνας επιλέχθηκε η ποιοτική μεθοδολογία. Η ποιοτική μελέτη δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να συλλέξει τα στοιχεία που επιθυμεί, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στο νόημα που τα ίδια τα άτομα προσδίδουν στο υπό μελέτη αντικείμενο (Ράτσικα, 2010). Η μεθοδολογία αυτή, μας επέτρεψε να ερευνήσουμε το θέμα εις βάθος με σκοπό να εξάγουμε πιο έγκυρα και αξιόπιστα αποτελέσματα. Μας επέτρεψε να έρθουμε σε επαφή με έναν προς έναν τους κοινωνικούς λειτουργούς του Δήμου Ηρακλείου στο εργασιακό τους περιβάλλον, να μελετήσουμε σε βάθος τις απόψεις τους και να διερευνήσουμε με λεπτομέρεια τα επιμέρους ζητήματα που επιδιώκαμε εξ αρχής να μελετήσουμε.

4.4 Δειγματοληψία

Η στρατηγική δειγματοληψίας που χρησιμοποιήσαμε ήταν η σκόπιμη δειγματοληψία, η οποία προϋποθέτει καλές γνώσεις του υπό έρευνα χώρου και των περιπτώσεων πριν από την επιλογή του δείγματος. «Με τη σκόπιμη δειγματοληψία, ο ερευνητής συνήθως επιλέγει περιπτώσεις που θεωρεί ότι είναι χαρακτηριστικές του θέματος που θέλει να ερευνήσει. Ο ερευνητής επικεντρώνεται σε κάποιες περιπτώσεις που θεωρεί ότι είναι τυπικές του πληθυσμού και μπορούν να δώσουν απαντήσεις στα ερωτήματά του» (Κυριαζή, 2011:116).

Η συγκεκριμένη στρατηγική επιλέχθηκε, καθώς γνωρίζαμε εξ' αρχής τα πλαίσια στα οποία θα απευθυνθούμε για να πραγματοποιηθούν οι συνεντεύξεις. Επομένως, προσεγγίσαμε τους αρμόδιους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται στα πλαίσια αυτά. Οι εν ενεργεία επαγγελματίες που ανταποκρίθηκαν τελικά στην έρευνά μας ήταν 15, οι οποίοι απασχολούνται σε κοινωνικές οργανώσεις και απευθύνονται σε ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες και 1 ακόμη εθελοντής με συντονιστικό ρόλο σε πρόγραμμα αυτοβοήθειας. Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί αποτελούν πρόσωπα ελίτ, καθώς θεωρούνται ειδήμονες πάνω στο αντικείμενο της Κοινωνικής Εργασίας και ο λόγος τους προσδίδει εγκυρότητα και αξιοπιστία όσον αφορά τα αποτελέσματα της έρευνας (Ράτσικα, 2010). Πιο συγκεκριμένα ο αριθμός δείγματος, ο αριθμός δηλαδή των επαγγελματιών από τους οποίους πήραμε συνέντευξη ήταν 15 κοινωνικοί λειτουργοί και 1 εθελοντής - συντονιστής σε πρόγραμμα αυτοβοήθειας. Απευθυνθήκαμε στην ομάδα αυτοβοήθειας, γιατί αποτελεί τη μοναδική ομάδα αυτοβοήθειας που επικεντρώνεται στην

απεξάρτηση από τις ναρκωτικές ουσίες και ο πληθυσμός αυτός ανταποκρίνεται στο αντικείμενο της έρευνά μας. Ωστόσο, η ομάδα αυτή που μας ενδιαφέρει δεν στελεχώνεται από κοινωνικό λειτουργό, αλλά από έναν έμπειρο συντονιστή και πρώην χρήστη ουσιών και θεωρήσαμε πως θα είχε ιδιαίτερο ενδιαφέρον να αποκομίσουμε τις απόψεις του και να τις συμπεριλάβουμε στην έρευνά μας.

Από το δείγμα μας οι 14 επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί είναι γυναίκες, ο 1 επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός είναι άνδρας και 1 ακόμη άνδρας εθελοντής συντονιστής σε πρόγραμμα αυτοβοήθειας. Όσον αφορά την επαγγελματική τους εμπειρία, οι συμμετέχοντες κοινωνικοί λειτουργοί έχουν πάνω από τρία χρόνια εμπειρία και ο συντονιστής εργάζεται εθελοντικά στην ομάδα αυτοβοήθειας γύρω στα 20 χρόνια. Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο αυτής της εργασίας, διεξήχθη από το Μάιο του 2020 έως τον Ιούλιο του 2020.

4.5 Πεδίο Μελέτης

Ως πεδίο μελέτης επιλέχθηκαν δημόσιες, ιδιωτικές, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου με κριτήριο να απευθύνονται σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες. Το street work συνδέεται αποκλειστικά με τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, οπότε και επιδιώξαμε την επαφή με τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε τέτοιες οργανώσεις που πιθανώς να γίνονται δράσεις street work ή θα ήταν δυνατόν να γίνουν μελλοντικά.

Οι οργανώσεις που συμμετείχαν στην έρευνά μας είναι οι εξής:

Δημόσιες οργανώσεις:

- 1.** Το τμήμα Κοινωνικής Εργασίας της Διεύθυνσης Κοινωνικής Μέριμνας
- 2.** Το Κέντρο Κοινότητας
- 3.** Το Κέντρο Ένταξης Μεταναστών
- 4.** Το Παράρτημα Ρομά
- 5.** Το Κέντρο Υποδοχής Αστεγών
- 6.** Το Κέντρο Κοινοτικής Φροντίδας και Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΕ.ΚΟΙΦ.-Α.Π.Η.) Θερίσσου
- 7.** Το τμήμα Καινοτόμων Δράσεων, Κοινωνικής Πολιτικής, Δημόσιας Υγείας και Ισότητας των Φύλων του Δήμου Ηρακλείου

Ιδιωτικές οργανώσεις

8.Ο Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (Ο.Κ.Α.Ν.Α) Ηρακλείου

9.Ο Κοινωνικός Χώρος των Ιδρυμάτων Καλοκαιρινού

10.Το πρόγραμμα “Βοήθεια στο Σπίτι”: τα παραρτήματα του κέντρου του Ηρακλείου και της Νέας Αλικαρνασσού

11.Το Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (Κ.Η.Φ.Η.)

Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις

12.Το Κέντρο Πρόληψης των Εξαρτήσεων και Προαγωγής της Ψυχοκοινωνικής Υγείας Ηρακλείου Κρήτης (ΚΕΣΑΝ)

13.Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός: το παράρτημα Ηρακλείου

14.Ο Σύλλογος στήριξης ατόμων με προβλήματα από το αλκοόλ «Η Επιστροφή»

15.Το Πρόγραμμα Αυτοβοήθειας «Ναρκομανείς Ανώνυμοι» Ηρακλείου

4.6 Ερευνητικό Εργαλείο – Τεχνικές συλλογής δεδομένων

Για την έναρξη του ερευνητικού μέρους της πτυχιακής μας εργασίας, αρχικά ήρθαμε σε μια πρώτη επαφή με τις κοινωνικές οργανώσεις που μας ενδιέφεραν και τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται εκεί ώστε να τους ενημερώσουμε για την πτυχιακή μας έρευνα, για το θέμα, το σκοπό και τους στόχους και να μάθουμε αν επιθυμούν να συμμετάσχουν στην έρευνά μας. Ήρθαμε σε επικοινωνία συνολικά με 18 φορείς. Η επικοινωνία μας μαζί τους έγινε είτε τηλεφωνικά είτε ηλεκτρονικά μέσω μείλ. Προκειμένου να προχωρήσει η διαδικασία και να προγραμματιστούν στη συνέχεια οι συνεντεύξεις, συντάξαμε δύο επίσημα έγγραφα, το έντυπο ενημέρωσης των επαγγελματιών για το θέμα, το σκοπό, τους στόχους και τη διαδικασία της συνέντευξης και μία υπεύθυνη δήλωση συγκατάθεσης που χρειαζόταν να υπογράψουν οι συμμετέχοντες. Στη συνέχεια, προσκομίσαμε και τα δύο αυτά έγγραφα στους φορείς σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή, αναμένοντας τη θετική τους ανταπόκριση, ώστε να ξεκινήσουμε τη διαδικασία των συνεντεύξεων.

Οι 15 επαγγελματίες και ο εθελοντής που ανταποκρίθηκαν θετικά, επικοινωνήσαν τηλεφωνικά μαζί μας και μας προσκάλεσαν οι ίδιοι για μία κατ’ ιδίαν συνέντευξη. Οι περισσότεροι από αυτούς και πιο συγκεκριμένα οι 11 μας κάλεσαν στον προσωπικό χώρο εργασίας τους για να πραγματοποιηθεί η διαδικασία της συνέντευξης. Οι 2 από τους κοινωνικούς λειτουργούς μας

πρότειναν να συναντηθούμε σε κάποιον εξωτερικό χώρο που δεν σχετίζεται με το περιβάλλον της εργασίας τους, όπως και ο συντονιστής του προγράμματος αυτοβοήθειας. Ακόμα δύο επαγγελματίες, μας πρότειναν να πραγματοποιήσουμε τη συνέντευξη εξ' αποστάσεως μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας επικοινωνίας. Ο λόγος που αυτές οι 5 συνεντεύξεις δεν πραγματοποιήθηκαν στις κοινωνικές οργανώσεις που εργάζονται οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί ήταν για να τηρήσουμε τα μέτρα προστασίας ενάντια στον κορωνοϊό.

Όλες οι συνεντεύξεις διήρκεσαν κατά μέσο όρο 45 λεπτά. Οι συνεντεύξεις αναπτύχθηκαν μέσα σε ένα κλίμα σεβασμού, ελεύθερης έκφρασης και διαλόγου μεταξύ εμάς και των συνεντευξιζόμενων. Οι ίδιοι ένιωσαν άνετα και μοιράστηκαν μαζί μας πολλές πληροφορίες και εμπειρίες που έχουν αποκομίσει, δουλεύοντας στις οργανώσεις.

Το ερευνητικό εργαλείο συλλογής και παραγωγής δεδομένων που επιλέξαμε είναι, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η συνέντευξη. Ειδικότερα, η μορφή της συνέντευξης είναι η ημιδομημένη, μη τυποποιημένη συνέντευξη. Σε αυτήν, οι ερωτήσεις παραμένουν ευέλικτες και ευαίσθητες απέναντι στη συγκεκριμένη δυναμική που χαρακτηρίζει την εκάστοτε κοινωνική διάδραση (Mason, 2003). Κύριο χαρακτηριστικό των ερωτήσεων της ημιδομημένης συνέντευξης είναι το γεγονός ότι είναι ανοικτές και επιδέχονται αναλυτική απάντηση και σχολιασμό, καθώς και ότι διατυπώνονται δυναμικά. Η συγκεκριμένη τεχνική, μας επέτρεψε να επικεντρωθούμε στο συνεντευξιζόμενο και να διερευνήσουμε τις απόψεις του δίνοντας έμφαση στα λεγόμενά του. Αποδείχθηκε ιδιαίτερα αποτελεσματική καθώς συνέβαλε στη δημιουργία ενός κλίματος επικοινωνίας, ισοτιμίας, ελεύθερης έκφρασης, δίνοντας λόγο στον επαγγελματία να μιλήσει με όποια σειρά θέλει και στο χρόνο που χρειάζεται (Καλλινικάκη, 2010).

Η καταγραφή των ημιδομημένων συνεντεύξεων έγινε μέσα από τη διαδικασία της απομαγνητοφώνησης, αφού πρώτα πήραμε την άδεια χρήσης του από τους συμμετέχοντες. Το μαγνητόφωνο ως μέσο καταγραφής της συνέντευξης επιλέχθηκε διότι θεωρείται «το ασφαλέστερο μέσο ακριβούς καταγραφής του υλικού και προφύλαξης της αξιοπιστίας της ανάλυσής του» (Καλλινικάκη, 2010:210). Επίσης, η χρήση μαγνητόφωνα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης επιτρέπει στο συνεντευκτή να συγκεντρωθεί στη συζήτηση και να καταγράψει μη λεκτικές χειρονομίες και κινήσεις του συνεντευξιζόμενου, παρά να σπαταλά χρόνο στο να γράφει και να σημειώνει τι λέγεται (Ράτσικα, 2010).

4.7 Ανάλυση της έρευνας

Η ανάλυση συνιστά μια δυναμική διαδικασία διαχείρισης των δεδομένων που έχουν εξαχθεί από την έρευνα, αποδίδοντάς τους νόημα, σημασία και ερμηνεύοντάς τα σε σχέση με το κοινωνικό

φαινόμενο που βρίσκεται στο στόχαστρο της έρευνας (Καλλινικάκη, 2010).

Η μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε είναι η ανάλυση περιεχομένου. Σύμφωνα με την Κυριαζή (2011:281) η ανάλυση περιεχομένου είναι αυτή η μέθοδος που μετατρέπει δευτερογενές υλικό ποιοτικής φύσης σε μορφή ποσοτικών δεδομένων. Ο λόγος που επιλέξαμε τη συγκεκριμένη μέθοδο είναι γιατί τα δεδομένα της έρευνας υπάρχουν σε σταθερή και μόνιμη μορφή, επιτρέποντας επαναλαμβανόμενες αναλύσεις και την εφαρμογή ελέγχων αξιοπιστίας και εγκυρότητας. Όπως αναφέρει και η Κυριαζή (2011), η ανάλυση περιεχομένου επιδιώκει την εξαγωγή έγκυρων συμπερασμάτων μέσα από τη λεπτομερή εξέταση ολόκληρου του προφορικού λόγου. Η συγκεκριμένη μέθοδος ανάλυσης δεδομένων εστιάζει στις ιδέες που εκφράζει και καταθέτει ο συνεντευξιαζόμενος στον ερευνητή γύρω από το θέμα που ερευνάται. Βοηθάει στη μελέτη και κατανόηση δεδομένων που έχουν συλλεχθεί και που αφορούν ερωτήματα όπως «ποιός, τί, σε ποιον, γιατί, πώς» (Τζάνη και Κεχαγιάς, 2005). Για τους παραπάνω λόγους θεωρήσαμε ότι η ανάλυση περιεχομένου είναι η κατάλληλη μέθοδος για να διαχειριστούμε τα δεδομένα που συλλέξαμε και να οδηγηθούμε σε συμπεράσματα.

Πιο συγκεκριμένα, ακολουθήσαμε τα παρακάτω βήματα. Αρχικά συλλέξαμε τις απαντήσεις που μας δόθηκαν από τις συνεντεύξεις, τις οποίες στη συνέχεια τις απομαγνητοφωνήσαμε και τις καταγράψαμε. Έπειτα, συγκεντρώσαμε τις απαντήσεις που αντιστοιχούν στις κατάλληλες θεματικές ενότητες, ώστε να είναι πιο εύκολη η διαδικασία της ομαδοποίησης. Αφού ομαδοποιήσαμε τις απαντήσεις, εντοπίσαμε τις ομοιότητες και τις διαφορές που υπάρχουν στις απαντήσεις. Επιλέξαμε τις πιο αντιπροσωπευτικές απαντήσεις, προκειμένου να παρουσιάσουμε τα αποτελέσματά μας (Παπαναστασάτος, 2016).

4.8 Εκτίμηση δυσκολιών κατά τη διεξαγωγή της έρευνας – Ενέργειες για άρση των δυσκολιών

Μία από τις πιο σημαντικές δυσκολίες που συναντήσαμε ήταν οι συνθήκες της καραντίνας στις οποίες βρεθήκαμε όλοι λόγω του κορωνοϊού που οδήγησαν στην παύση λειτουργίας των υπηρεσιών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να καθυστερήσει το κομμάτι της έρευνας και των συνεντεύξεων, καθώς χρειάστηκε να περιμένουμε ένα πολύ μεγάλο διάστημα μέχρι να λειτουργήσουν ξανά οι υπηρεσίες και να έρθουμε σε επαφή με τους επαγγελματίες που εργάζονται σε αυτές. Επιπλέον, σε κάποιες μεμονωμένες περιπτώσεις που οι επαγγελματίες δεν μας δέχτηκαν στο χώρο εργασίας τους, φροντίσαμε οι συνεντεύξεις να γίνουν είτε μέσω τηλεδιάσκεψης, είτε σε εξωτερικό χώρο. Ακόμη, στην προσπάθειά μας να προγραμματίσουμε τις συνεντεύξεις, συναντήσαμε δυσκολία στην άρνηση κάποιων φορέων να συμμετέχουν στην έρευνά μας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να αναζητήσουμε άλλους φορείς οι οποίοι θα ήταν δεκτικοί σε αυτό και έτσι και

έγινε, ώστε να συμπληρωθεί ένας ικανοποιητικός αριθμός συνεντεύξεων. Τέλος, λόγω του ότι οι σπουδάστριες είμαστε εργαζόμενες ήταν δύσκολο πολλές φορές να συναντηθούμε όλες μαζί από κοντά για να δουλέψουμε την πτυχιακή μας. Για το λόγο αυτό, επιδιώξαμε να βρούμε κοινές ώρες που να εξυπηρετούν και τις τρεις μας, καθώς προσπαθήσαμε να δουλέψουμε και εξ' αποστάσεως στο μέτρο που αυτό ήταν δυνατόν.

4.9 Περιορισμοί της Έρευνας

Οι περιορισμοί με τους οποίους ήρθαμε αντιμέτωπες κατά τη διαδικασία εκπόνησης της πτυχιακής μας εργασίας, αφορούσαν τόσο τη συγγραφή του θεωρητικού μέρους όσο και τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων. Όσον αφορά το θεωρητικό μέρος, ήταν πολύ περιορισμένο το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό στην ελληνική γλώσσα που να καλύπτει τη θεματολογία μας οπότε έπρεπε να στραφούμε σε ξενόγλωσσες πηγές. Και εκεί συναντήσαμε εμπόδια, διότι υπήρχαν λίγα δωρεάν βιβλία και ηλεκτρονικές πηγές που θα μπορούσαμε να ανατρέξουμε για να αναζητήσουμε πληροφορίες και σε αρκετά από αυτά δεν μας επιτρεπόταν η εξ' ολοκλήρου πρόσβαση. Ωστόσο, προσπαθήσαμε να συλλέξουμε υλικό απ' όσο το δυνατόν περισσότερες πηγές καλύπτοντας μεγάλο ποσοστό της θεματολογίας μας.

Όσον αφορά τους περιορισμούς που συναντήσαμε κατά τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων, αυτοί σχετίζονταν με την έλλειψη χρόνου που είχαμε στη διάθεσή μας καθώς κάποιοι από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς μας δέχτηκαν στο χώρο τους εν ώρα εργασίας οπότε έπρεπε να τηρήσουμε αυστηρά τα χρονικά πλαίσια διεξαγωγής των συνεντεύξεων. Επίσης, δεδομένου ότι οι ερωτήσεις μας ήταν αρκετές και πολλές απ' αυτές, επιδέχονταν αναλυτικές απαντήσεις ο χρόνος των 45 λεπτών ήταν αρκετά περιορισμένος, και για αυτό φροντίσαμε να τον τηρήσουμε όσο το δυνατόν γινόταν.

4.10 Ηθικά διλήμματα

Για την εκπόνηση του ερευνητικού μέρους της πτυχιακής μας εργασίας προσπαθήσαμε να διασφαλίσουμε ότι θα τηρηθούν οι κώδικες ηθικής δεοντολογίας. Πολύ σημαντικό για εμάς ήταν να εξασφαλίσουμε τη συνειδητή συγκατάθεση των συμμετεχόντων, ενημερώνοντάς τους για το σκοπό και τους στόχους της έρευνας, τη διαδικασία της μαγνητοφώνησης που θα χρησιμοποιήσουμε καθώς και για τη δυνατότητά τους να μην απαντήσουν σε κάποιες ερωτήσεις αν δεν το επιθυμούν ή να σταματήσουμε τη διαδικασία της συνέντευξης άμα χρειαστεί. Φροντίσαμε να δημιουργήσουμε ένα κλίμα αποδοχής, σεβασμού και οι ερωτήσεις μας να μην θίγουν ή να απειλούν τους ερωτώμενους και να μην αγγίζουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. (Ισαρη και Πουρκός, 2015). Ακόμη, τους διαβεβαίωσαμε πως οι απαντήσεις τους στα ερωτήματα μας θα χρησιμοποιηθούν

αποκλειστικά για το σκοπό της έρευνας και ότι θα τηρηθεί η ανωνυμία.

4.11 Χρονοδιάγραμμα Εκπόνησης της Έρευνας

Χρονοδιάγραμμα εκπόνησης ερευνητικού μέρους	
19/4/2019 -6/1/2020	Δημιουργία πρωτοκόλλου έρευνας
16/1/2020 - 6/5/2020	Συγγραφή θεωρητικού μέρους της έρευνας
5/5/2020 - 4/7/2020	Επικοινωνία με τους φορείς που συμμετείχαν στην έρευνα Κανονισμός συναντήσεων
26/5/2020 – 16/7/2020	Διεξαγωγή συνεντεύξεων
27/5/2020 – 20/7/2020	Απομαγνητοφώνηση
21/7/2020 – 22/7/2020	Συλλογή δεδομένων Ομαδοποίηση συνεντεύξεων
23/7/2020 -10/10/2020	Ανάλυση δεδομένων (Ανάλυση Περιεχομένου)
13/11/2020 -14/12/2020	Ολοκλήρωση πτυχιακής εργασίας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζονται και αναλύονται οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν μέσα από τις συνεντεύξεις με τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς και από το συντονιστή του προγράμματος αυτοβοήθειας. Οι συνεντεύξεις βασίστηκαν σε τέσσερις άξονες. Ο πρώτος άξονας αφορά ερωτήσεις για το προφίλ των υπηρεσιών, τη δομή και τη λειτουργία τους. Ο δεύτερος άξονας αναφέρεται στο προφίλ του πληθυσμού – στόχου που απευθύνονται οι υπηρεσίες. Ο τρίτος άξονας, πιο συγκεκριμένα αναφέρεται στο αντικείμενο της μελέτης μας, το Street Work και ο τέταρτος άξονας αφορά το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού στη συνδιαλλαγή του με τις ευάλωτες ομάδες. Μέσω των συνεντεύξεων, επικεντρωθήκαμε περισσότερο στον άξονα του Street Work, επιδιώκοντας να αναδείξουμε τις στάσεις και αντιλήψεις των επαγγελματιών για την καινοτόμο αυτή μέθοδο.

5.1. Α΄ ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ποιο είναι το νομικό πρόσωπο της οργάνωσης και από που χρηματοδοτείται;

Συνολικά επισκεφτήκαμε 16 οργανώσεις. Οι 7 από τις οργανώσεις του δείγματός μας είναι δημοσίου δικαίου. Ελέγχονται και εποπτεύονται από το Δήμο Ηρακλείου. Όπως χαρακτηριστικά μας είπε ένας από τους συνεντευξιαζόμενους: *«Η υπηρεσία ανήκει στο Δήμο Ηρακλείου. Υπάγεται στη Διεύθυνση Κοινωνικής Ανάπτυξης του Δήμου Ηρακλείου. Είναι νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου»* (συνέντευξη 11).

Οι 5 οργανώσεις από το δείγμα μας είναι ιδιωτικού δικαίου. Η καθεμία από αυτές ελέγχεται και εποπτεύεται από διαφορετικό ιδιωτικό φορέα. Όπως αναφέρει ένας συνεντευξιαζόμενος: *«Νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου είμαστε και ανήκουμε στη Δημοτική Κοινωνική Επιχείρηση»* (συνέντευξη 3).

Οι 3 από τις οργανώσεις που ήρθαμε σε επαφή είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και λειτουργούν ανεξάρτητα από τον έλεγχο και την εποπτεία του κράτους. Οι οργανώσεις αυτές αξιοποιούν τους οικονομικούς τους πόρους προς όφελος των ευάλωτων ομάδων του Δήμου Ηρακλείου. Αυτό επιβεβαιώνεται και από έναν συνεντευξιαζόμενο: *«Ο φορέας μας είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα»* (συνέντευξη 7).

Τέλος, ήρθαμε σε επικοινωνία και με μία ομάδα αυτοβοήθειας, η οποία έχει και αυτή μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα. Όπως χαρακτηριστικά μας είπε ο συντονιστής της ομάδας:

«Νομικά δεν δίνει αναφορά σε κανέναν, δεν παίρνει επιδοτήσεις και επιχορηγήσεις, δεν εξαρτάται από κανέναν, εξαρτάται από τα ίδια τα μέλη και τις ανάγκες τους» (συνέντευξη 16).

Όσον αφορά το κομμάτι της **χρηματοδότησης**, στην πλειοψηφία τους οι οργανώσεις που επισκεφτήκαμε αντλούν πόρους από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Όπως μας είπε ένας από τους συνεντευξιαζόμενους: *«Η δομή χρηματοδοτείται μέσω ΕΣΠΑ» (συνέντευξη 10).*

Αρκετές από τις οργανώσεις χρηματοδοτούνται με Κρατικά Κονδύλια. Χαρακτηριστικά, όπως μας ανέφεραν: *«Εμείς χρηματοδοτούμαστε από εθνικούς πόρους πλέον, από πόρους του κράτους» (συνέντευξη 3).*

Κάποιες από τις οργανώσεις λαμβάνουν κύρια χρηματοδότηση από το Δήμο Ηρακλείου: *«Ο δήμος το συντηρεί αυτή τη στιγμή με πρωτοβουλία της αντιδημάρχου Κοινωνικής Πολιτικής και το διατηρεί με ιδίους πόρους»(συνέντευξη 9).*

Ωστόσο, σε μερικές περιπτώσεις, σύμφωνα με τα λεγόμενα των επαγγελματιών υπάρχει συγχρηματοδότηση των οργανώσεων από παραπάνω του ενός φορέα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα συγχρηματοδότησης αποτελεί η συνέντευξη:

«Η χρηματοδότησή του προέρχεται κυρίως από ενοίκια που έχει από κληροδοτήματα. Πιο συγκεκριμένα, έχει παραχωρήσει στο Ελληνικό Κράτος δύο νοσοκομεία το Ασκληπιείο Βούλας και το Κοργιαλένιο Νοσοκομείο, όπου το ελληνικό κράτος του δίνει μια αντιμισθία, ένα ενοίκιο δηλαδή. Συμπληρωματικά, η χρηματοδότησή του προέρχεται και από επιχορηγήσεις και προγράμματα και σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης παίρνει χρηματοδότηση από την Ομοσπονδία του Οργανισμού» (συνέντευξη 7).

Τέλος, η ομάδα αυτοβοήθειας δεν χρηματοδοτείται από κάπου: *«Η ομάδα δεν παίρνει επιδοτήσεις και επιχορηγήσεις» (συνέντευξη 16).*

Από πότε λειτουργεί η οργάνωση και για ποιους λόγους δημιουργήθηκε;

Σύμφωνα με τα λεγόμενα των επαγγελματιών, οι 8 φορείς από το δείγμα μας ξεκίνησαν τη λειτουργία τους στο Ηράκλειο Κρήτης, πρόσφατα, μέσα στη δεκαετία του 2010: *«Η δομή ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2015, ενόψει οικονομικής κρίσης» (συνέντευξη 9).*

4 φορείς ξεκίνησαν τη λειτουργία τους τη δεκαετία του 2000. Ένα τέτοιο παράδειγμα αποτελεί: *«Το πρόγραμμα λειτουργεί από το 2002» (συνέντευξη 3).*

Επίσης, 3 επαγγελματίες μας είπαν πως οι υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται δημιουργήθηκαν τη δεκαετία του 1990. Ειδικότερα: «*Το πρόγραμμα ξεκίνησε τη λειτουργία του το 1999*» (συνέντευξη 14).

Τέλος, μία από τις δομές ιδρύθηκε αρκετά παλιά, τη δεκαετία του 1870. Χαρακτηριστικά, ένας από τους επαγγελματίες μας είπε: «*Η δομή έχει συμπληρώσει τα 143 χρόνια λειτουργίας στην Ελλάδα, αλλά σαν ιδέα προϋπήρχε από το 1864 μετά την υπογραφή της σύμβασης της Γενεύης*» (συνέντευξη 7).

Η πλειονότητα των συνεντευξιαζόμενων τόνισε ότι ο λόγος της δημιουργίας των οργανώσεων αυτών στο Δήμο Ηρακλείου ήταν η ύπαρξη πολλών διαφορετικών ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων με ιδιαίτερες ανάγκες που έπρεπε να καλυφθούν. Τέτοιες ομάδες είναι οι Ρομά, τα άτομα με αναπηρία, τα άτομα που διαμένουν στο δρόμο, οι χρήστες ουσιών, οι μετανάστες, οι πρόσφυγες, αλλά και γενικότερα όλες οι ομάδες που πλήττονται από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Μέσα από το λόγο των επαγγελματιών αναδεικνύονται οι ανάγκες αυτές:

«*Η υπηρεσία δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τους πληθυσμούς των Ρομά*» (συνέντευξη 8).

«*Δημιουργήθηκε γιατί υπήρχαν αρκετά άτομα που διέμεναν στο δρόμο*» (συνέντευξη 9).

«*Υπήρχαν άτομα που δεν ήταν περιπατητικά, ήταν ΑΜΕΑ. Έτσι υπήρξε επιτακτική ανάγκη να πηγαίνει κάποιος να τους βοηθάει, να τους εξυπηρετεί στο χώρο τους*» (συνέντευξη 14).

Μερικοί ανέδειξαν στους λόγους δημιουργίας των οργανώσεων τους την ανάγκη για την ύπαρξη αποκεντρωμένων υπηρεσιών, στις οποίες να έχει προσβασιμότητα ο ευάλωτος πληθυσμός αλλά και γενικότερα όλοι οι πολίτες, ακόμα και αυτοί που μένουν σε απομακρυσμένες περιοχές έτσι ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες τους σε επίπεδο γειτονιάς. Συγκεκριμένα μας είπαν:

«*Ο δήμος έχει επιλέξει να κάνει μονάδες, κοινωνικές υπηρεσίες ανά γειτονιά, ώστε να μπορεί ο κάθε δημότης να απευθυνθεί στο γραφείο της γειτονιάς του και να καλύψει τις ανάγκες του*» (συνέντευξη 11).

Τέλος, δύο από τους επαγγελματίες μας τόνισαν ότι ο λόγος δημιουργίας των οργανώσεων που εργάζονται είναι ότι υπήρχε ανάγκη σύστασης μίας κεντρικής δομής που να απευθύνονται οι πολίτες και να τους παραπέμπει ο αρμόδιος επαγγελματίας στην κατάλληλη υπηρεσία ανάλογα με τις ανάγκες τους. Χαρακτηριστικά ο ένας από αυτούς μας είπε:

«*Υπήρξε η ανάγκη να δημιουργηθεί ένα hot -spot, ένα σημείο αναφοράς, όπου θα απευθύνονται όλοι οι πολίτες και θα γίνεται μετά παραπομπή στις άλλες κοινωνικές υπηρεσίες και τους άλλους φορείς, ανάλογα με το αίτημα κάθε πολίτη*» (συνέντευξη 10).

Ποια είναι η φιλοσοφία, ο σκοπός και οι επιμέρους στόχοι της οργάνωσης;

Στο σύνολό τους οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί επισήμαναν ότι **η φιλοσοφία** των οργανώσεων που εργάζονται είναι η παροχή δωρεάν υπηρεσιών στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες του Δήμου Ηρακλείου. Χαρακτηριστικά ανέφεραν ότι: *«Όλες οι δράσεις της δομής είναι δωρεάν, με ελεύθερη πρόσβαση προς το κοινό, με προαιρετική συνεισφορά σε είδη πρώτης ανάγκης»* (συνέντευξη 2).

Συμπληρωματικά, αρκετοί ανέδειξαν ότι η φιλοσοφία των οργανώσεων τους βασίζεται στην εξωστρέφεια προς την κοινωνία του Ηρακλείου, γνωστοποιώντας την παρουσία των υπηρεσιών στο ευρύ κοινό, ώστε να απευθύνονται όλοι όσοι χρήζουν βοήθειας. Συγκεκριμένα μας ανέφεραν: *«Η γενικότερη φιλοσοφία του Συλλόγου είναι να είναι ανοιχτή προς την κοινότητα του Δήμου Ηρακλείου αλλά και γενικότερα προς την Περιφέρεια Κρήτης»* (συνέντευξη 1).

Κάποιοι από τους επαγγελματίες μας είπαν ότι η φιλοσοφία των φορέων τους είναι να αντιμετωπιστεί η φτώχεια και ο κοινωνικός αποκλεισμός, εστιάζοντας στις ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες. Ειδικότερα: *«Η φιλοσοφία της δομής είναι η ενδυνάμωση των περιφερειακών και τοπικών πολιτικών πρόληψης και καταπολέμησης της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού»* (συνέντευξη 6).

Τρεις από τους επαγγελματίες που ήρθαμε σε επαφή στηρίζουν τη φιλοσοφία των οργανώσεών τους στην επιδοματική πολιτική. Όπως μας είπαν: *«Στην πορεία, όμως, εξελίχθηκε σαν ένα σημείο υποβολής αιτήσεων επιδομάτων. Αυτή τη στιγμή στο Δήμο Ηρακλείου διαχειριζόμαστε το σύνολο των επιδομάτων»* (συνέντευξη 5).

Ένας από τους φορείς στη φιλοσοφία του εντάσσει τη φαρμακευτική προσέγγιση της θεραπείας των ατόμων - χρηστών ουσιών. Όπως χαρακτηριστικά ανέφερε: *«Οι μονάδες αποκατάστασης ασχολούνται με τη φαρμακευτική προσέγγιση της θεραπείας»* (συνέντευξη 13).

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας τόνισε ότι στη φιλοσοφία της ομάδας ανήκει η ομαδική αντιμετώπιση της εξάρτησης μέσα από το μοίρασμα των κοινών εμπειριών και την αλληλοϋποστήριξη που προσφέρουν τα μέλη της. Χαρακτηριστικά, μας είπε:

«{...} μέσω της συζήτησης, ακούγοντας τον άλλον ή έχοντας την αίσθηση πως κάποιος σε ακούει που καταλαβαίνει, η επιθυμία για χρήση καταλαιάζει. {...} η αύρα, η ενέργεια, τα λόγια, οι άνθρωποι που είναι εκεί, μια αγκαλιά είναι ότι χρειάζεσαι. Ερχόμενος στην ομάδα ηρεμείς, και αυτή τη σκληράδα θα την αφήσεις. Σιγά σιγά όσο είσαι εδώ, αυτό που αισθάνεσαι θα μεταμορφωθεί, θα αλλάξει» (συνέντευξη 16).

Οι περισσότεροι φορείς του Δήμου Ηρακλείου συμφωνούν σε έναν κοινό **σκοπό**. Αυτός είναι η

υποστήριξη των ευπαθών ομάδων και των οικογενειών τους για μια καλύτερη ποιότητα ζωής. Κάποιες από τις απαντήσεις που μας έδωσαν οι επαγγελματίες είναι οι εξής:

«Σκοπός της υπηρεσίας είναι να παρέχει μια καλύτερη ποιότητα ζωής των εξυπηρετούμενων» (συνέντευξη 14).

«{...}ο σκοπός της υπηρεσίας είναι να απευθυνθεί σε όλους τους δημότες της περιοχής που βρίσκεται και να καλύψει τις ανάγκες τους» (συνέντευξη 11).

Υπάρχουν και κάποιοι άλλοι φορείς που ο σκοπός τους διαφοροποιείται σημαντικά. Δύο από αυτούς εστιάζουν στην κοινωνική ένταξη των ωφελούμενων τους. Όπως μας αναφέρουν:

«Ο σκοπός μας είναι να ενταχθεί ο πληθυσμός στον κοινωνικό ιστό και να βοηθηθεί όσο το δυνατόν περισσότερο» (συνέντευξη 8).

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας τονίζει πως ο σκοπός της ομάδας είναι τα άτομα να οδηγηθούν σταδιακά στην ανεξάρτηση από τις ουσίες:

«{...}και αυτό που μου είπαν τα μέλη ήταν «Εμείς αυτό που μπορούμε να σου υποσχεθούμε είναι να σου πάρουμε την επιθυμία». Είναι πολύ σημαντικό να πάρεις από το χρήστη την επιθυμία να κάνει χρήση. {...}Μου είπαν τα μέλη της ομάδας πως «Όπως δεν ξεκίνησες να κάνεις χρήση σε μία μέρα, έτσι δεν κάνεις ανεξάρτηση σε μία μέρα, αυτό γίνεται σιγά σιγά» (συνέντευξη 16).

Ο βασικότερος **στόχος** των περισσότερων υπηρεσιών είναι η κάλυψη των αναγκών και η επίλυση των προβλημάτων των ευπαθών ομάδων μέσα από τις παρεμβάσεις που κάνουν. Χαρακτηριστικό απόσπασμα αποτελεί:

«Στόχος είναι η εξάλειψη των προβλημάτων που υπάρχουν στην κοινότητα ώστε να υπάρξει κοινωνική ευημερία». (συνέντευξη 11).

Τρεις από τις υπηρεσίες στους βασικούς τους στόχους περιλαμβάνουν την ευαισθητοποίηση των πολιτών του Δήμου Ηρακλείου πάνω σε προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ευπαθείς ομάδες. Όπως μας είπαν:

«Στόχοι των δράσεων της δομής αποτελούν η ευαισθητοποίηση σε διάφορα προβλήματα της κοινωνικής ζωής του ατόμου και όχι μόνο στις συνθήκες ένδειας λόγω της συνεχιζόμενης κρίσης». (συνέντευξη 2).

Ακόμη, τρεις από τους φορείς που ήρθαμε σε επαφή εμπεριέχουν στους στόχους τους τη συνεργασία και διασύνδεση μεταξύ των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλείου. Σύμφωνα με τα λεγόμενά τους:

«Ο στόχος είναι να υπάρξει καλύτερη διασύνδεση και καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών του

πληθυσμού του εκάστοτε Δήμου» (συνέντευξη 10).

Δύο από τις υπηρεσίες μας ανέφεραν ότι στοχεύουν στην ενδυνάμωση του ευάλωτου πληθυσμού του Δήμου Ηρακλείου, ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν αυτόνομα χωρίς τη συνεχόμενη υποστήριξη των υπηρεσιών:

« {...}στόχος της υπηρεσίας είναι να ενδυναμωθεί τόσο το άτομο όσο και η σχέση του με το ευρύτερο σύνολο μέσα στην οικογένεια, μέσα στη σχολική κοινότητα, μέσα στην ευρύτερη κοινότητα» (συνέντευξη 4).

Επιπλέον, δύο δομές από το δείγμα μας τόνισαν ότι σημαντικός στόχος αποτελεί η αποφόρτιση του οικογενειακού περιβάλλοντος από τη συνεχόμενη παροχή φροντίδας των ατόμων. Μας είπαν:

«Άλλος ένας στόχος είναι κάποιιοι από τους φροντιστές επειδή έχουν επιβαρυνθεί με τη φροντίδα των ατόμων να τους μείνει χρόνος για τον εαυτό τους, να ξεκουραστούν, να κάνουν τις δουλειές τους» (συνέντευξη 15).

Τέλος, σύμφωνα με τα λεγόμενα του συντονιστή της ομάδας αυτοβοήθειας στόχο αποτελεί η υιοθέτηση ενός νέου τρόπου ζωής μακριά από τις ουσίες:

«{...}μου είπαν πως αν υιοθετήσεις κάποια πράγματα από εδώ, ίσως να αλλάξεις τρόπο ζωής» (συνέντευξη 16).

Ποιες είναι οι ειδικότητες που απαρτίζουν την οργάνωση; Ποιος είναι ο ρόλος της κάθε ειδικότητας;

Όλες οι οργανώσεις από τις οποίες πήραμε τις συνεντεύξεις, απαρτίζονται από κοινωνικούς λειτουργούς πλην της ομάδας αυτοβοήθειας η οποία δεν στελεχώνεται από κανέναν κοινωνικό επιστήμονα. Στην πλειονότητά τους, οι κυριότερες ειδικότητες που απαρτίζουν το σύνολο των οργανώσεων στο Ηράκλειο Κρήτης είναι κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι, ψυχίατροι, γιατροί, νοσηλευτές, οικογενειακοί βοηθοί και διοικητικό προσωπικό. Μερικές από τις οργανώσεις μεμονωμένα απασχολούν εργοθεραπευτή, φυσικοθεραπευτή, ειδικό φυσικής αγωγής, ναυαγοςώστη, επιμελήτριες πρόνοιας, κοινωνική ανθρωπολόγο, βοηθούς κουζίνας, διαμεσολαβήτρια και προσωπικό ασφαλείας. Ακόμη, σε κάποιες από τις οργανώσεις συμμετέχουν και άτομα εθελοντικά προσφέροντας τη βοήθειά τους.

Για το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού θα αναφερθούμε εκτενέστερα παρακάτω, καθώς αποτελεί ένα ξεχωριστό άξονα στη συνέντευξη, δίνοντας τη δυνατότητα στους επαγγελματίες να μιλήσουν αναλυτικότερα για το ρόλο τους αυτόν. Παρακάτω θα παρουσιάσουμε το ρόλο των βασικών ειδικοτήτων που στελεχώνουν τις κοινωνικές υπηρεσίες μέσα από το λόγο των επαγγελματιών.

Ειδικότερα για το ρόλο του ψυχολόγου οι επαγγελματίες μας περιέγραψαν ότι σχετίζεται με τη συμβουλευτική και την ψυχοκοινωνική στήριξη των ωφελούμενων που έρχονται στις κοινωνικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με τα λεγόμενά τους: *«Η ψυχολόγος είναι η θεραπεύτρια η οποία είναι το πρόσωπο που θα μπορέσει να μιλήσει με τους ασθενείς, να τους συμβουλευθεί, να ακούσει τους προβληματισμούς τους και ό,τι άλλο θέλουν και να είναι το πρόσωπο αναφοράς τους»* (συνέντευξη 13).

Επίσης, ο κοινωνιολόγος έχει σημαντικό ρόλο και στις δράσεις, καθώς αναλαμβάνει και αυτός με τη σειρά του την υποστήριξη των ατόμων: Σύμφωνα με έναν συμμετέχοντα στην έρευνα: *«Καθένας αξιοποιεί την εκπαίδευσή του πάνω στη δουλειά, αλλά όλοι συμμετέχουμε στις δράσεις κατά τον ίδιο τρόπο. Συγκεκριμένα, ο κοινωνιολόγος υποστηρίζει σε ατομικό επίπεδο γονείς, εκπαιδευτικούς αλλά και νέους»* (συνέντευξη 4).

Ο ψυχίατρος, όπως μας είπαν, αναλαμβάνει την ψυχιατρική εξέταση των ασθενών. Συγκεκριμένα: *«Ο ψυχίατρος κάνει ψυχιατρική εκτίμηση στους ασθενείς γιατί οι χρήστες έχουν από τη χρήση, ή από μόνοι τους διάφορες ψυχιατρικές διαταραχές που χρειάζονται μία φαρμακευτική ρύθμιση»* (συνέντευξη 13).

Ο γιατρός εξετάζει τους ωφελούμενους και ελέγχει αν υπάρχουν οργανικά προβλήματα: *«Ο παθολόγος έχει όλο το γενικό έλεγχο, τον οργανικό-παθολογικό έλεγχο του ασθενή»* (συνέντευξη 13).

Ο νοσηλεύτης αναλαμβάνει τη νοσηλευτική φροντίδα των ωφελούμενων. Αναλυτικότερα: *«Η νοσηλεύτρια αναλαμβάνει το νοσηλευτικό κομμάτι δηλαδή τη συνταγογράφηση φαρμάκων, την ενεσοθεραπεία, την αλλαγή τραύματος και την αλλαγή σε μετεγχειρουρικά τραύματα»* (συνέντευξη 11).

Ο οικογενειακός βοηθός, επισκέπτεται τα άτομα στο χώρο τους προσφέροντας τις υπηρεσίες του οι οποίες επικεντρώνονται κυρίως στη φροντίδα του σπιτιού και στην ατομική υγιεινή των ωφελουμένων. Δύο από τους συνεντευξιζόμενους ανέλυσαν: *«Έχουμε δύο οικογενειακούς βοηθούς οι οποίοι πηγαίνουν στα σπίτια των εξυπηρετούμενων για καθαριότητα και φροντίζουν για την ατομική υγιεινή τους {...} τους βοηθούν {...} να σηκωθούν να περπατήσουν, αγοράζουν πράγματα όπως είδη πρώτης ανάγκης και αναλαμβάνουν τη διανομή του συσσιτίου»* (συνέντευξη 3).

Τέλος, οι διοικητικοί υπάλληλοι με τη σειρά τους αναλαμβάνουν διοικητικές εργασίες. Πιο συγκεκριμένα: *«Ο ρόλος του διοικητικού είναι να καταγράφει τα αιτήματα των πολιτών, να ασχολείται με διοικητικές εργασίες που αφορούν τις πληρωμές των εργαζομένων της δομής, τις έρευνες που χρειάζονται να γίνουν, να δίνει αναφορά στο Δήμο για τους δείκτες και τα στατιστικά και γενικότερα εργασίες που αφορούν γραφειοκρατική δουλειά»* (συνέντευξη 10).

Ποιες είναι οι δράσεις και οι υπηρεσίες που παρέχει η οργάνωση; Ποια είναι η αποτελεσματικότητά τους;

Η πλειονότητα των φορέων στις αρμοδιότητές τους εντάσσει τόσο δράσεις πρόληψης όσο και αντιμετώπισης, οι οποίες απευθύνονται τόσο στο ίδιο το άτομο που είναι χρήστης των υπηρεσιών τους όσο και στην οικογένειά του αλλά και την ευρύτερη κοινότητα του Δήμου Ηρακλείου. Πιο συγκεκριμένα, οι 11 φορείς από το δείγμα μας στο επίπεδο της πρόληψης, πραγματοποιούν δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης στην κοινότητα για επίκαιρα ζητήματα συνήθως με τη μορφή ημερίδων, ομιλιών, διαλέξεων κλπ. Όπως μας λένε και οι ίδιοι οι επαγγελματίες:

«Πραγματοποιούνται πολλές δράσεις στην κοινότητα {...} πιο συγκεκριμένα τέτοιες δράσεις είναι ημερίδες και ομιλίες με θέματα που έχουμε διαπιστώσει πως απασχολούν την κοινότητα» (συνέντευξη 11).

«Πραγματοποιούνται παρεμβάσεις πρόληψης στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση ώστε από πολύ νωρίς τα παιδιά να ενημερωθούν» (συνέντευξη 1).

Σε επίπεδο αντιμετώπισης οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι οργανώσεις ποικίλλουν. Οι 10 οργανώσεις από το δείγμα μας παρέχουν συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη στα άτομα και τις οικογένειές τους. Όπως μας είπαν: *«Στις υπηρεσίες μας εντάσσεται η συμβουλευτική και η ψυχοκοινωνική υποστήριξη του ατόμου και της οικογένειάς του»* (συνέντευξη 4).

Έξι από τους επαγγελματίες τόνισαν ότι στις υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται σημαντικό κομμάτι αποτελεί η ενημέρωση των ωφελούμενων για τις υπάρχουσες υπηρεσίες που μπορούν να καλύψουν τις εκφραζόμενες ανάγκες τους και την παραπομπή τους σε αυτές: *«Στις υπηρεσίες που παρέχει η δομή περιλαμβάνεται η ενημέρωση και η διασύνδεση των πολιτών που έρχονται ανάλογα με το αίτημά τους, με τις κατάλληλες υπηρεσίες και δομές»* (συνέντευξη 10).

Οι πέντε φορείς παρέχουν ιατροφαρμακευτική φροντίδα στους ωφελούμενούς τους. Συγκεκριμένα: *«Παρέχεται πρωτοβάθμια φροντίδα. Η νοσηλεύτρια αναλαμβάνει τη φροντίδα με τα φάρμακά τους, τη συνταγογράφηση, τη μέτρηση πίεσης και σακχάρου, τη συνοδεία άμα χρειαστεί σε κάποιο γιατρό και την επικοινωνία με κάποιο γιατρό»* (συνέντευξη 15).

Ειδικότερα, οι δύο από τους επαγγελματίες μας ανέφεραν ότι μέσω των φορέων τους παρέχουν ψυχιατρική παρακολούθηση στους εξυπηρετούμενους τους. *«Παρέχεται και ψυχιατρική εκτίμηση που κάνει ο ψυχίατρος κατά την είσοδο και την πορεία των ασθενών»* (συνέντευξη 13).

Τέσσερις από τις υπηρεσίες στις παροχές τους περιλαμβάνουν τη διανομή συσσιτίου. Όπως μας είπαν: *«{...}γίνεται και διανομή συσσιτίου. Κάθε μεσημέρι, λοιπόν, οι οικογενειακοί βοηθοί του προγράμματος μοιράζουν φαγητό σε κάποια άτομα μοναχικά {...}»* (συνέντευξη 3).

Τέσσερις υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν στους ωφελούμενους τους είδη πρώτης ανάγκης και υλικά αγαθά: «*Η υλική βοήθεια που παρέχεται είναι φάρμακα, παιχνίδια, ρούχα, παπούτσια, έπιπλα και οικουσκευές*» (συνέντευξη 2).

Ένας σημαντικός αριθμός επαγγελματιών διευκολύνει τους εξυπηρετούμενους όσον αφορά τα γραφειοκρατικά ζητήματα και συνηγορεί υπέρ τους όταν αυτό είναι αναγκαίο: «*Τους ενημερώνω για τα προνοιακά τους δικαιώματα...τους πηγαίνω τα δικαιολογητικά τους σε περίπτωση που δικαιούνται κάποια αναπηρική σύνταξη*» (συνέντευξη 3)

«*Γίνεται εκπροσώπηση και συνηγορία σε φορείς υπέρ των ανθρώπων που αντιμετωπίζουν περιορισμό της κίνησης και της νοητικής λειτουργίας*» (συνέντευξη 2).

Τρεις από τους φορείς επικεντρώνουν την παρέμβασή τους στην κάλυψη των επιδομάτων. Ειδικότερα: «*Η υπηρεσία ασχολείται κυρίως με την εφαρμογή επιδομάτων*» (συνέντευξη 10).

Πέντε δομές στις δράσεις τους συμπεριλαμβάνουν ψυχαγωγικές δραστηριότητες που αφορούν τόσο τους εξυπηρετούμενους όσο και το ευρύ κοινό. Ενδεικτικά: «*Υλοποιούνται και δράσεις ψυχαγωγίας όπως προβολές ταινιών και εκδηλώσεις γενικού ενδιαφέροντος*» (συνέντευξη 2).

Μία από τις υπηρεσίες προσφέρει κατ' οίκον φροντίδα στους εξυπηρετούμενους της και αναλαμβάνει την ατομική τους φροντίδα αλλά και την υγιεινή του σπιτιού τους: «*Πηγαίνουμε κατ' οίκον στα περιστατικά όλη η ομάδα*» (συνέντευξη 3).

Επιπλέον, μία από τις δομές προσφέρει διασώσεις και πρώτες βοήθειες σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης καθώς παρέχει και εκπαίδευση επαγγελματιών και απλών πολιτών σε αυτόν τον τομέα: «*Η υπηρεσία σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης προσφέρει διασώσεις και πρώτες βοήθειες {...} επίσης εκπαιδεύει επαγγελματίες και απλούς πολίτες στις πρώτες βοήθειες*» (συνέντευξη 7).

Στη συνέχεια, μία από τις υπηρεσίες ασχολείται στα πλαίσια της παρέμβασής της με διακρατικές υιοθεσίες και με την αναδοχή των παιδιών: «*Ασχολούμαστε μεταξύ άλλων, με θέματα διακρατικών υιοθεσιών και θέματα αναδοχής*» (συνέντευξη 6).

Μία από όλες τις υπηρεσίες λειτουργεί ως υπνωτήριο και δίνει τη δυνατότητα στους εξυπηρετούμενους να διανυκτερεύσουν σε αυτήν. Όπως ανέφερε ο επαγγελματίας: «*Εξυπηρετεί ως υπνωτήριο, οι άνθρωποι μπορούν να κοιμηθούν εδώ*» (συνέντευξη 9).

Από τις υπηρεσίες που ήρθαμε σε επαφή μία έχει την αρμοδιότητα να διεκπεραιώνει τα εισαγγελικά περιστατικά. Χαρακτηριστικά: «*Βεβαίως, το πιο σημαντικό και δύσκολο κομμάτι της δουλειάς είναι τα εισαγγελικά περιστατικά που δεχόμαστε*» (συνέντευξη 11).

Υπάρχει μια δομή στο Δήμο Ηρακλείου η οποία προσφέρει τις υπηρεσίες της, χωρίς όμως να έρχεται η ίδια σε άμεση επαφή με το κοινό καθώς ο ρόλος της είναι να μελετά, να σχεδιάζει και να

υλοποιεί προγράμματα τα οποία απευθύνονται κατά κύριο λόγο στις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες. Η δομή αυτή αναπτύσσει δράσεις και προγράμματα τα οποία υλοποιεί μέσω άλλων κοινωνικών υπηρεσιών που υπάγονται στο Δήμο Ηρακλείου. Όπως μας είπε ο επαγγελματίας: *«Το τμήμα σχεδιάζει, μεριμνά και υλοποιεί προγράμματα που αφορούν τις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και το γενικό πληθυσμό και είναι προγράμματα αντιμετώπισης της φτώχειας»* (συνέντευξη 12).

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας μας είπε πως πέρα από την ομάδα που λειτουργεί προς όφελος των χρηστών, πραγματοποιούνται και ατομικές συναντήσεις υποστήριξης των μελών, καθώς επίσης πραγματοποιούνται ενημερωτικά συνέδρια που διοργανώνονται από μέλη της ομάδας: *«{...} επίσης τα μέλη επιλέγουν κάποιο άλλο μέλος το οποίο είναι αρκετά χρόνια στο πρόγραμμα, ώστε να τα συμβουλευτεί στα πλαίσια μιας ατομικής συνάντησης. Ακόμη, στα πλαίσια της παρέμβασης γίνονται συνέδρια κάθε χρόνο. Υπάρχουν πανελλαδικά, υπάρχουν παγκόσμια και κάποια μέλη εκπροσωπούν τις ομάδες αυτοβοήθειας»* (συνέντευξη 16).

Όσον αφορά την **αποτελεσματικότητα** των δράσεων οι έξι από τις υπηρεσίες με τις οποίες ήρθαμε σε επαφή θεωρούν πως οι υπηρεσίες που παρέχουν στους εξυπηρετούμενους είναι αποτελεσματικές. Συγκεκριμένα μας είπαν:

«Σε έναν μεγάλο βαθμό θεωρώ ότι καλύπτονται οι ανάγκες των ατόμων» (συνέντευξη 9).

«Σε έναν μεγάλο βαθμό θα έλεγα ότι ανταποκρίνεται και είναι αποτελεσματικό το τμήμα. Νομίζω ότι όλοι οι συνάδελφοι σε όλα τα τμήματα προσπαθούν και εξυπηρετούν τα άτομα που ανήκουν σε αυτές τις ομάδες» (συνέντευξη 12).

Πέντε από τους φορείς υποστηρίζουν ότι οι υπηρεσίες που παρέχουν ανταποκρίνονται σε κάποιο βαθμό αν και δεν καλύπτονται όλες οι ανάγκες. Όπως μας είπαν:

«Δεν μπορεί να ανταποκριθεί επαρκώς καμιά υπηρεσία στα αιτήματα που δέχεται από την τοπική κοινότητα» (συνέντευξη 4).

«Ναι, υπάρχει μεγάλη ανταπόκριση στις δράσεις, θεωρώ πως δεν καλύπτονται όλες οι ανάγκες, καλύπτονται κάποιες από αυτές» (συνέντευξη 11).

Στην ομάδα αυτοβοήθειας, ο συντονιστής μας τόνισε ότι ένα μικρό ποσοστό οδηγείται στην ανεξάρτητη επιτυχώς: *«Τα ναρκωτικά τα κόβεις εύκολα. Το δύσκολο είναι μετά. Δυστυχώς υπάρχει 1% ποσοστό από εμάς που καταφέρνει να κάνει ανεξάρτηση»* (συνέντευξη 16).

Οι πέντε από τους 16 συνεντευξιζόμενους δεν απάντησαν στο ερώτημα αυτό.

Ποιες είναι οι δυσκολίες που συναντάτε στην οργάνωση; Πώς τις αντιμετωπίζετε;

Οι απαντήσεις που μας έδωσαν οι επαγγελματίες ποικίλλουν αρκετά. Τέσσερις από αυτούς τόνισαν τη σημαντική δυσκολία στην έλλειψη οικονομικών και υλικών πόρων, απαραίτητων για την κάλυψη των αναγκών των ευάλωτων πληθυσμών. Συγκεκριμένα ένας από αυτούς μας είπε: *«Δεν έχουμε τα όπλα να βοηθήσουμε στο επίπεδο της άμεσης παρέμβασης, σε υλικό και οικονομικό επίπεδο τους εξυπηρετούμενους. Στον οργανισμό, δεν υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι και κονδύλια να δοθούν από το Δήμο»* (συνέντευξη 14).

Τρεις από αυτούς ανέδειξαν τη δυσκολία της υποστελέχωσης των φορέων τους, με αποτέλεσμα να μην επαρκεί το προσωπικό να εξυπηρετήσει τις ευπαθείς ομάδες. Χαρακτηριστικά μας είπαν: *«Η υποστελέχωση είναι, βασικά, ένα από τα κυριότερα θέματα που έχουμε γιατί δεν υπάρχει εδώ και χρόνια. Τώρα έχει πέσει και η οικονομική κρίση οπότε απαγορεύονται οι προσλήψεις. Έχουν φύγει 3 άτομα και δεν αντικαταστάθηκαν ποτέ»* (συνέντευξη 4).

Τρεις ακόμη επαγγελματίες επισήμαναν ότι στην υπηρεσία που εργάζονται δέχονται μεγάλο όγκο αιτημάτων που πρέπει να ικανοποιηθούν, με αποτέλεσμα να υπάρχει αυξημένος φόρτος εργασίας, κάτι που καθιστά αδύνατη την ικανοποίησή τους. Αναφορικά, είπαν: *«Η πιο σημαντική δυσκολία είναι ότι υπάρχουν πολλά αιτήματα από μεγάλο μέρος του πληθυσμού, τα οποία δεν μπορούν να καλυφθούν στο μέγιστο γιατί δεν υπάρχει διαθέσιμος χρόνος και πόροι»* (συνέντευξη 10).

Άλλη μια σημαντική δυσκολία που ανέδειξαν δυο από τους επαγγελματίες του δείγματος μας είναι ότι οι ωφελούμενοι δεν εξυπηρετούνται άμεσα. Πιο συγκεκριμένα: *«Λόγω της μεγάλης ζήτησης άνθρωποι μπαίνουν σε λίστες αναμονής»*(συνέντευξη 14).

Επίσης, τρεις ακόμη επαγγελματίες τόνισαν ως δυσκολία τη διαστρεβλωμένη αντίληψη των εξυπηρετούμενων των οποίων οι απαιτήσεις υπερβαίνουν τις αρμοδιότητες των εργαζομένων. Αυτό επηρεάζει τη στάση τους απέναντι στους εργαζομένους: *«Είναι κάποιοι άνθρωποι {...} που έχουν περισσότερες απαιτήσεις. Πολλές φορές μπερδεύονται λίγο και θεωρούν ότι είμαστε υποχρεωμένοι να κάνουμε κάποια πράγματα»* (συνέντευξη 3).

Άλλη μία σημαντική δυσκολία που ανέδειξαν οι επαγγελματίες μέσα από τα λόγια τους είναι το γεγονός ότι οι υπηρεσίες δεν διαθέτουν κατάλληλες υποδομές προκειμένου να διευκολυνθούν στο έργο τους. Μας τόνισαν: *«Όσον αφορά το χώρο, τις υποδομές, τα γραφεία είναι πολύ κοντά μεταξύ τους και δεν υπάρχει ιδιωτικότητα, ειδικά όταν γίνεται μια συζήτηση για παράδειγμα με ένα άτομο που έχει κακοποιηθεί. Επίσης, δεν υπάρχουν και ράμπες για άτομα με αναπηρία προκειμένου να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία»* (συνέντευξη 5).

Δύο από τους επαγγελματίες ανέφεραν τη δυσκολία στο να ιεραρχήσουν ποιος από τους εξυπηρετούμενους έχει τη μεγαλύτερη ανάγκη ώστε να υπάρχει προτεραιότητα στην παροχή

υπηρεσιών:

«Μία ακόμη δυσκολία που συναντούμε είναι να επιλέξουμε ποιός έχει μεγαλύτερη ανάγκη, ώστε να γίνει αποδέκτης των υπηρεσιών της δομής γιατί δεν υπάρχουν θέσεις» (συνέντευξη 2).

Επίσης δύο μας τόνισαν ότι ο πληθυσμός που έρχονται σε επαφή είναι δύσκολος ως προς την προσέγγιση: *«Δυσκολίες πάντα υπάρχουν. Υπάρχει δυσκολία για άτομα με αναπηρία που έχουν κάποιες ιδιαιτερότητες, άλλοι έχουν προκαταλήψεις, άλλοι έχουν ψυχιατρικές παθήσεις και μπορεί να είναι βίαιοι» (συνέντευξη 14).*

Κάποιος άλλος επαγγελματίας ανέφερε τη δυσκολία της επικοινωνίας με πληθυσμιακές ομάδες με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Όπως χαρακτηριστικά μας είπε: *«Υπάρχουν άνθρωποι {...} που δεν μιλάνε την ελληνική γλώσσα αλλά δεν μιλάνε και όλες τις αραβικές διαλέκτους που έχουμε ως διερμηνεία. Για παράδειγμα, στο Αφγανιστάν μπορεί να μιλάνε φαρσί, μπορεί να μιλάνε νταρί κλπ» (συνέντευξη 5).*

Σύμφωνα με τα λεγόμενα ενός από τους επαγγελματίες στη δομή που εργάζεται σημαντική δυσκολία που συναντά είναι οι γραφειοκρατικές διαδικασίες που είναι χρονοβόρες και καθυστερούν ενέργειες των εργαζομένων, προκειμένου να εξυπηρετήσουν άτομα και ομάδες. Όπως μας είπε: *«Για να γίνει κάποια ενέργεια, πρέπει να παρθεί έγκριση από την κεντρική διοίκηση και αφού εγκριθεί να προχωρήσει η εφαρμογή μια δράσης» (συνέντευξη 7).*

Παράλληλα, ο ίδιος επαγγελματίας τονίζει πως οι εθελοντές που συμμετέχουν στις δράσεις δεν έχουν αμιγώς εθελοντικά κίνητρα: *«Κάποιοι έρχονται γιατί δεν έχουν τι να κάνουν στο σπίτι, θέλουν να γεμίσουν το χρόνο τους, άλλοι γιατί θέλουν να γεμίσουν το βιογραφικό τους, άλλοι γιατί θέλουν να καταξιωθούν, να νιώσουν ότι υπάρχουν μέσα από μια οργάνωση και άλλοι ότι δυνητικά θα βρουν δουλειά στην οργάνωση» (συνέντευξη 7).*

Ο συνεντευξιαζόμενος 9 αναφέρει ότι υπάρχει δυσκολία στην κινητοποίηση των ατόμων, να πάρουν τη ζωή στα χέρια τους και να μην παραιτούνται. Συγκεκριμένα, μας είπε: *«Είναι μια ιδιαίτερη ομάδα πληθυσμού, θέλουν μια παρακίνηση, μια ενεργοποίηση {...} αυτή είναι η μεγαλύτερη δυσκολία, του να καταφέρεις να ενεργοποιήσεις αυτά τα άτομα που έχουν πολλές έξεις, που έχουν παραιτηθεί. Δεν κινητοποιούνται εύκολα και πολλές φορές χρειάζεται να τους βοηθήσεις για να καταλάβουν ότι δεν είναι καμένα χαρτιά» (συνέντευξη 9).*

Επιπρόσθετα, η πιο σημαντική δυσκολία της οργάνωσης σύμφωνα με το συνεντευξιαζόμενο 11 αποτελούν τα εισαγγελικά περιστατικά. Χαρακτηριστικά: *«Υπάρχει δυσκολία στο να καλείσαι να κάνεις κατ' οίκον επισκέψεις ώστε να διαπιστώσεις αν υπάρχει κακοποίηση, να καλείσαι να απομακρύνεις ή όχι παιδιά από την οικογένειά τους, να περνάς όλη τη διαδικασία {...}» (συνέντευξη 11).*

Ο ίδιος επαγγελματίας, επίσης τονίζει ότι στις δυσκολίες της οργάνωσης εντάσσεται το γεγονός ότι: *«Δεν υπάρχει νομικό πλαίσιο που να μπορούμε να κινούμαστε. Τα κάνουμε όλα όπως ο καθένας μας θεωρεί σωστό με βάση τις αξίες, τις αρχές, τις δεξιότητες και την προσωπικότητα του καθενός»* (συνέντευξη 11).

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας αναφέρει στις δυσκολίες της ομάδας ότι: *«Υπάρχουν μέλη στην ομάδα που κάνουν χρήση ναρκωτικών ουσιών ή μπορεί να κάνουν εμπόριο ή να κλέβουν κάποια άλλα μέλη»* (συνέντευξη 16).

Όλοι οι επαγγελματίες, προσπαθούν με καλή διάθεση και πρόθεση να αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες που προκύπτουν. Προσπαθούν να αξιοποιούν ό,τι μέσα διαθέτουν για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των ατόμων. Όπως χαρακτηριστικά μας είπαν:

«Τις δυσκολίες τις αντιμετωπίζουμε με καλή διάθεση και με πρόθεση» (συνέντευξη 12).

«Έχοντας ως γνώμονα το συμφέρον των εξυπηρετούμενων στοχεύουμε στην επίτευξη των στόχων με τα μέσα που διαθέτουμε» (συνέντευξη 6).

«Προσπαθούμε όσο γίνεται να καλύπτουμε το μεγαλύτερο όγκο των αιτημάτων που φτάνουν στην υπηρεσία» (συνέντευξη 5).

Συμπληρωματικά, οι επαγγελματίες επιδιώκουν να αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες μέσω της καλής συνεργασίας που αναπτύσσουν μεταξύ τους:

«Είμαστε επαγγελματίες, ξέρουμε να αντιμετωπίζουμε τις δυσκολίες αυτές με τον κατάλληλο τρόπο. Υπάρχει διεπιστημονική ομάδα που θα μπορέσει να στηρίξει με κάποια συμβουλή ή με οτιδήποτε τους εξυπηρετούμενους και να αντιμετωπίζει τις δυσκολίες. Οι επαγγελματικές σχέσεις μεταξύ της διεπιστημονικής ομάδας είναι καλές» (συνέντευξη 13).

«Θεωρώ ότι κάθε δυσκολία που προκύπτει προσπαθούμε σαν ομάδα να την αντιμετωπίζουμε» (συνέντευξη 15).

Τέλος, η ομάδα αυτοβοήθειας αποβάλλει τα μέλη τα οποία δημιουργούν προβλήματα μέσα στην ομάδα:

«Δεν χρειάζεται να του πει κάτι ο συντονιστής, το ίδιο το μέλος καταλαβαίνει. Είναι τέτοια η ενέργεια της ομάδας που αυτούς τους «πετάει έξω»» (συνέντευξη 16).

Συνεργάζεστε με άλλες υπηρεσίες; Τι είδους συνεργασία έχετε;

Στο σύνολο τους οι επαγγελματίες τόνισαν ότι γνωρίζονται όλες οι κοινωνικές οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στο Δήμο Ηρακλείου μεταξύ τους. Υπάρχει πολύ καλή επικοινωνία και

συνεργασία. Όπως μας είπαν:

«Συνεργαζόμαστε με όλες τις δομές που υπάρχουν στο Δήμο Ηρακλείου. Είμαστε σαν αλυσίδα, θα χρειαστούμε τη βοήθεια πολλών υπηρεσιών. Υπάρχει συνεργασία και συναδελφικότητα.» (συνέντευξη 14).

«Συνεργαζόμαστε με όλες γενικά τις δομές του Δήμου Ηρακλείου» (συνέντευξη 4).

Όπως επισήμαναν, γίνονται συχνά παραπομπές όταν υπάρχει ανάγκη από τη μία υπηρεσία στην άλλη προκειμένου να καλύψουν στο σύνολο τους τις ανάγκες του ευάλωτου πληθυσμού του Δήμου. Ειδικότερα: *«Συνεργαζόμαστε με οποιαδήποτε υπηρεσία ανάλογα με το αίτημα του ωφελούμενου»* (συνέντευξη 8) *«Η δομή συνεργάζεται και δικτυώνεται με φορείς, υπηρεσίες και προγράμματα ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν»* (συνέντευξη 6).

Η ομάδα αυτοβοήθειας και αυτή με τη σειρά της συνεργάζεται με διάφορες δομές του Δήμου. Όπως μας είπε ο συντονιστής της: *«Κατά καιρούς με παίρνουν τηλέφωνο και μου παραπέμπουν κάποια άτομα. Μας παίρνουν συνήθως τηλέφωνο μόνο αν θέλουν βοήθεια για κάποιο μέλος [...] Από το ΚΕΣΑΝ για παράδειγμα. Επικοινωνούμε με τους εργαζόμενους για να στείλουν κάποιον αν θέλει να παρακολουθήσει μία ομαδική συνάντηση»* (συνέντευξη 16).

Όσον αφορά το είδος της συνεργασίας που έχουν οι οργανώσεις μεταξύ τους, οι επαγγελματίες δεν μπόρεσαν να μας το προσδιορίσουν πιο συγκεκριμένα γιατί διαφοροποιείται ανάλογα με τον ωφελούμενο κάθε φορά και τις ανάγκες που έχει, οπότε και γίνεται η κατάλληλη παραπομπή:

«Όποιο αν είναι το αίτημα αναλόγως γίνεται και η διασύνδεση» (συνέντευξη 8).

«Συνεργαζόμαστε με πάρα πολλές υπηρεσίες για πολλούς και διάφορους λόγους» (συνέντευξη 9).

Σε τι βαθμό πιστεύετε πως ανταποκρίνεται η υπηρεσία στις πραγματικές ανάγκες των ωφελούμενων;

Σύμφωνα με τα λεγόμενα των επαγγελματιών, η πλειοψηφία των κοινωνικών οργάνωσεων του Δήμου Ηρακλείου ανταποκρίνεται όσο το δυνατόν περισσότερο στις πραγματικές ανάγκες των εξυπηρετούμενων τους, προκειμένου να τις καλύψουν. Όπως χαρακτηριστικά μας επισήμαναν:

«Θεωρώ ότι κατά ένα μεγάλο ποσοστό καλύπτονται οι πραγματικές ανάγκες. [...] στο βαθμό που τους παρέχει ο δήμος μία μορφή φιλοξενίας πρώτον και δεύτερον τους διασυνδέει και τους τοποθετεί σε διάφορα προγράμματα, με τα οποία βρίσκουν οικία. Παράλληλα, βοηθά αυτούς που δεν μπορούν να εργαστούν και αυτοί που μπορούν να εργαστούν το πρόγραμμα τους βοηθά να βρουν εργασία. Σ' έναν μεγάλο βαθμό, θεωρώ ότι καλύπτονται οι ανάγκες τους κατά αυτόν τον τρόπο» (συνέντευξη 9).

«Ανταποκρίνεται. Δημιουργήθηκε με βάση τις ανάγκες των ατόμων, των χρηστών αλκοόλ και των οικογενειών τους» (συνέντευξη 1).

Ωστόσο, δύο από τους επαγγελματίες υποστήριξαν ότι οι υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται δεν ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των εξυπηρετούμενων.

«Οι ανάγκες των ατόμων που εξυπηρετούνται υπερβαίνουν τις υπηρεσίες που μπορεί να παρέχει η δομή» (συνέντευξη 7).

«Πιστεύω πως δεν μπορεί να ανταποκριθεί ποτέ καμία υπηρεσία στις πραγματικές ανάγκες» (συνέντευξη 4).

Δύο από τους επαγγελματίες εξέφρασαν διαφορετικές απόψεις όσον αφορά τις πραγματικές ανάγκες. Ο ένας τόνισε πως η υπηρεσία στην οποία εργάζεται καλύπτει συγκεκριμένες ανάγκες οι οποίες είναι στοχευμένες ως προς την απομάκρυνση των εξυπηρετούμενων από τα ναρκωτικά αλλά δεν καλύπτει άλλες βασικές ανάγκες. Όπως μας είπε ο ίδιος *«Η υπηρεσία είναι καθαρά στο θέμα της χορήγησης υποκαταστάτων. Μέσω της συμβουλευτικής μπορούμε να τους προσανατολίσουμε, να τους δείξουμε το δρόμο, που μπορούν να απευθυνθούν. Εμείς δεν μπορούμε να δώσουμε φαγητό, ούτε να μείνουν εδώ, ούτε υπάρχει κάποιος χώρος της υπηρεσίας για να μείνουν».* (συνέντευξη 13).

Ο δεύτερος επαγγελματίας μας είπε πως για να καλυφθούν οι πραγματικές ανάγκες των ωφελούμενων, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η συνεργασία και η συγκατάθεσή τους. Πιο αναλυτικά μας περιέγραψε: *«Είναι κάποια περιστατικά που μπορείς να παρέμβεις, δηλαδή σου επιτρέπουν να παρέμβεις. Είναι και κάποια άλλα που ενώ σου λέει και το οικογενειακό περιβάλλον «θα ήθελα να έρθετε στο σπίτι να τον δείτε, τον αδερφό μου, τη μάνα μου, τον πατέρα μου», είναι αρνητικοί και μπορεί να μη θέλουν τη δική μου παρέμβαση καθόλου»* (συνέντευξη 3).

Ποια πιστεύετε ότι είναι η θέση της υπηρεσίας σας στην τοπική κοινότητα;

Η πλειονότητα των επαγγελματιών τόνισε ότι οι υπηρεσίες στις οποίες εργάζεται είναι ευρέως γνωστές από τις ευάλωτες ομάδες στις οποίες απευθύνονται αλλά και από την ευρύτερη κοινότητα. Τα πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι τα παρακάτω:

«Είναι πολύ γνωστή η δομή [...] μας γνωρίζουν στην τοπική κοινότητα, μας εμπιστεύονται» (συνέντευξη 4).

«Κάθε μέρα την υπηρεσία τη γνωρίζει όλο και περισσότερος κόσμος. Είναι μια αναγνωρίσιμη υπηρεσία» (συνέντευξη 14).

Ωστόσο, τέσσερις από τους κοινωνικούς λειτουργούς μας επισήμαναν πως οι υπηρεσίες τους είναι

σχετικά γνωστές από τους χρήστες και τους ωφελούμενους τους, όμως δεν είναι γνωστές στον γενικότερο πληθυσμό. Όπως οι ίδιοι μας είπαν:

«Δεν είναι ευρέως γνωστή, όπως και οι υπηρεσίες που παρέχει δεν είναι ευρέως γνωστές» (συνέντευξη 5).

«Ο ευρύτερος πληθυσμός δεν είναι ενήμερος για την υπηρεσία μας» (συνέντευξη 8).

Τέλος, ένας από τους επαγγελματίες μας ανέφερε πως η ευρύτερη κοινότητα έχει σχηματίσει μια διαφορετική γνώμη για την υπηρεσία από αυτήν που πραγματικά ισχύει. Για παράδειγμα: *«Είναι πολύ παραγνωρισμένη. Υπάρχει μια διαστρεβλωμένη εικόνα στην τοπική κοινωνία[...] πρέπει να αλλάξει αυτό στην αντίληψη του κόσμου»* (συνέντευξη 2).

5.2. Β΄ ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: ΠΡΟΦΙΛ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ – ΣΤΟΧΟΥ

Σε ποιες πληθυσμιακές ομάδες απευθύνεται η υπηρεσία σας;

Οι 9 από τις υπηρεσίες που προσεγγίσαμε απευθύνονται στον ευάλωτο πληθυσμό γενικότερα ανεξαρτήτου φύλου και ηλικίας, που διαμένει στο Δήμο Ηρακλείου. Δηλαδή, μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες ποικίλων ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων, δεν εξειδικεύονται σε κάποια συγκεκριμένη ομάδα – στόχο. Τέτοια παραδείγματα αποτελούν:

«Η δομή απευθύνεται σε όλες τις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες όπως σε ηλικιωμένους, σε άτομα με αναπηρία, σε άστεγους, σε κρατούμενους στις φυλακές κ.α και σε όποιους αντιμετωπίζουν μια κατάσταση κρίσης[...]» (συνέντευξη 7).

«Η υπηρεσία απευθύνεται σε όλες τις ευάλωτες ομάδες. Πιο συγκεκριμένα, στο παντοπωλείο εξυπηρετούνται κυρίως οικογένειες που οι περισσότερες είναι μονογονεϊκές. Στο συσσίτιο έχει περισσότερο μεμονωμένα άτομα, και οι περισσότεροι που εξυπηρετούνται είναι άντρες [...]» (συνέντευξη 2).

Οι 7 από τις υπηρεσίες που ήρθαμε σε επαφή εξειδικεύονται σε συγκεκριμένες ομάδες – στόχους, ανεξαρτήτου φύλου και ηλικίας, όπως σε μετανάστες, χρήστες ουσιών, Ρομά, ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρίες και άτομα με ψυχικές διαταραχές, προσπαθώντας να καλύψουν τις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Όπως μας είπαν κάποιοι από αυτούς:

«Απευθύνεται κυρίως σε χρήστες ηρωίνης, ωστόσο πολλοί από αυτούς κάνουν παράλληλη χρήση και άλλων ουσιών» (συνέντευξη 13).

«Απευθύνεται σε μετανάστες με την ευρεία έννοια. Δηλαδή, μιλώντας για οικονομικούς μετανάστες, πρόσφυγες.. δηλαδή όλους όσους έχουν οποιαδήποτε μορφή διεθνούς προστασίας. Απευθύνεται σε αιτούντες διεθνούς προστασίας, σε άτομα ουσιαστικά που δεν είναι Έλληνες πολίτες» (συνέντευξη 5).

Τέλος, 2 από τους επαγγελματίες μας είπαν πως οι υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται είναι ανοιχτές και για τον υγιή πληθυσμό του Δήμου Ηρακλείου. Πραγματοποιούν δράσεις ευαισθητοποίησης, πρόληψης και ενημέρωσης απευθυνόμενοι στην ευρύτερη κοινότητα του Δήμου. Όπως χαρακτηριστικά μας είπε ένας από τους επαγγελματίες: *«Απευθυνόμαστε στον υγιή πληθυσμό που δεν έχει κάποιο πρόβλημα διαπιστωμένο με διάγνωση είτε να αφορά τις ουσίες, είτε να αφορά την ψυχική του υγεία. Απευθυνόμαστε σε όλο τον υγιή πληθυσμό και δουλεύουμε με αυτόν. Είμαστε στην πρωτογενή φροντίδα και πρόληψη» (συνέντευξη 4).*

Τι προϋποθέσεις χρειάζεται να πληροί κάποιος για να είναι χρήστης των υπηρεσιών σας;

Οι περισσότερες οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου έχουν κάποια κριτήρια προκειμένου οι εξυπηρετούμενοι να λάβουν τις υπηρεσίες τους. Πιο συγκεκριμένα, πέντε από τις κοινωνικές οργανώσεις έχουν οικονομικά και περιουσιακά κριτήρια. Χαρακτηριστικά αποσπάσματα αποτελούν:

«Το δεύτερο κριτήριο είναι το περιουσιακό, δηλαδή να μην υπερβαίνουν τα ακίνητά του τις 115.000 ευρώ και για οικογένεια τα 200.000 ευρώ» (συνέντευξη 2).

«Για να ενταχθεί κάποιος στο πρόγραμμα υπάρχουν προϋποθέσεις. Χρειάζεται να έχει στέγη, να έχει χαμηλό εισόδημα, να μην υπερβαίνει τις 7.000 ευρώ, να υπάρχει σοβαρό πρόβλημα υγείας [...] Ακόμη πρέπει να μην έχει άμεσο οικογενειακό περιβάλλον να στηρίζει το άτομο» (συνέντευξη 14).

Στη συνέχεια, τέσσερις από τις οργανώσεις του δείγματος μας, εντάσσουν στις προϋποθέσεις τους την κατάθεση προσωπικών στοιχείων των ατόμων που θέλουν να λαμβάνουν τις υπηρεσίες τους. Δηλαδή, οι ωφελούμενοι προσκομίζουν κάποια επίσημα έγγραφα που πιστοποιούν τα στοιχεία τους, όπως ταυτότητα, διαβατήριό καθώς και άλλα έγγραφα.

«Βάσει νόμου για να κάνουμε τα επιδόματα και για να κάνει εγγραφή στο κέντρο χρειάζεται εκκαθαριστικό, πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, ταυτότητα και επίσης κάρτα ανεργίας αν και εφόσον δικαιούνται να την εκδώσουν, προκειμένου να προχωρήσει μετά η έκδοση του επιδόματος» (συνέντευξη 8).

«Υπάρχουν κάποια δικαιολογητικά για να εγγραφεί κάποιος στη δομή όπως η ταυτότητα και το ΕΙ. Ωστόσο ανάλογα με το αίτημα του καθενός υπάρχουν και κάποια επιπλέον δικαιολογητικά» (συνέντευξη 10)

Κάποιες από τις υπηρεσίες έχουν ως βασικό τους κριτήριο το κοινωνικο-προνοιακό, το οποίο πιστοποιείται μέσω της κοινωνικής έρευνας προκειμένου να διαπιστωθεί η ευαλωτότητα των εξυπηρετούμενων. Οι υπηρεσίες του δείγματός μας που έκαναν αναφορά στα παραπάνω είναι τρεις. Όπως αναφέρουν:

«Το τρίτο κριτήριο είναι το κοινωνικο-προνοιακό (βάσει του οποίου πραγματοποιείται κοινωνική έρευνα), στο οποίο ελέγχονται διάφορα κοινωνικά κριτήρια όπως η ανεργία, η χρόνια χρήση ψυχοκοινωνικών υπηρεσιών, η χρήση ουσιών, ιατρικές γνωματεύσεις που να πιστοποιούν εργασιακή ανικανότητα και γενικά οποιοδήποτε πιστοποιήσιμο δεδομένο που συνεπάγεται δυνητικό κοινωνικό αποκλεισμό» (συνέντευξη 2).

«Υπάρχουν κριτήρια πάντα σε σχέση με τα προγράμματα που τρέχουν. Δηλαδή με τα προγράμματα φτώχειας θα πρέπει να υπάρχουν κοινωνικοοικονομικά κριτήρια για να έχει το δικαίωμα να ενταχθεί στο πρόγραμμα. Είναι τα κοινωνικοοικονομικά κριτήρια κυρίως και πάντα σε συνεργασία με τα ΚΕΚΟΙΦΑΠΗ μας και τις αντίστοιχες κοινωνικές υπηρεσίες» (συνέντευξη 12).

Ωστόσο, τρεις επαγγελματίες τόνισαν πως οι ωφελούμενοι μπορούν να λαμβάνουν τις υπηρεσίες τους, χωρίς να πληρούν κάποια συγκεκριμένα κριτήρια. Αναλυτικά αναφέρουν:

«Η δομή παρέχει τη βοήθειά της σε όλους, ανεξαιρέτως» (συνέντευξη 7).

«Δεν υπάρχουν προϋποθέσεις για να είναι κάποιος χρήστης των υπηρεσιών. Καθένας μπορεί να έρθει και να απευθυνθεί στην υπηρεσία» (συνέντευξη 11).

Μεμονωμένα, υπάρχουν κάποιες οργανώσεις του δείγματός μας, των οποίων τα κριτήρια διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό συγκριτικά με τα παραπάνω.

Ένα τέτοιο κριτήριο αποτελεί η διαμονή στο Δήμο Ηρακλείου. Πιο συγκεκριμένα: *«Απλά, το μόνο που θα πρέπει να ισχύει είναι το να μένουν στο Δήμο Ηρακλείου. Το μόνο κριτήριο μας, το να είναι στο Δήμο Ηρακλείου» (συνέντευξη 5).*

Ο έλεγχος για την ύπαρξη κάποιου μεταδιδόμενου ιού είναι μία κύρια προϋπόθεση για μία οργάνωση. Ένας εκ των επαγγελματιών αναφέρει: *«Πρωτίστως, κάνουν κάποιες εξετάσεις για να μην φέρουν κάποιο μεταδοτικό νόσημα. Κάποιο αερογενώς μεταδιδόμενο νόσημα. Για να εξασφαλιστεί και η ακεραιότητα των ανθρώπων που διαμένουν εδώ, που παίρνουν υπηρεσίες και των εργαζομένων» (συνέντευξη 9).*

Ακόμη, σε μια από τις οργανώσεις που ήρθαμε σε επαφή υπάρχουν δύο βασικές προϋποθέσεις για να λάβουν τις υπηρεσίες της οι εξυπηρετούμενοι. Η πρώτη είναι το ηλικιακό όριο και η δεύτερη είναι η υπηκοότητα. Πιο συγκεκριμένα μας είπαν: *«Πρέπει να είναι ενήλικος και να έχει κλείσει τα 20. Να είναι νόμιμος πολίτης της Ελλάδας και εφόσον το θέλει ο ίδιος να συμμετάσχει» (συνέντευξη*

13).

Τέλος, στην ομάδα αυτοβοήθειας, όποιος άνθρωπος υποστηρίζει πως κάνει συνεχόμενη χρήση ναρκωτικών ουσιών, μπορεί να παρακολουθήσει τις ομαδικές συναντήσεις. Χαρακτηριστικό είναι το απόσπασμα: «*Αν κάποιος δηλώσει πως έχει πρόβλημα εθισμού, μπορεί να συμμετέχει*» (συνέντευξη 16).

Πόσα άτομα εξυπηρετεί η υπηρεσία;

Η πλειονότητα των επαγγελματιών μας ανέφερε πως ο αριθμός των ατόμων - χρηστών των υπηρεσιών δεν είναι σταθερός, κάθε χρόνο αλλάζει. Όπως μας είπαν οι περισσότεροι, υπάρχουν αυξομειώσεις χρόνο με το χρόνο. Στις περισσότερες περιπτώσεις, παρατηρείται μία αύξηση του αριθμού αυτού προς τα πάνω. Όπως ενδεικτικά αναφέρουν δύο από τους συνεντευξιζόμενους:

«Ο αριθμός των εξυπηρετούμενων διαφοροποιείται ανά έτος» (συνέντευξη 6).

«Στους 3.000 το 2019 προστέθηκαν το 2020 περίπου 1.000 άτομα» (συνέντευξη 10).

Κατά προσέγγιση οι επαγγελματίες προσπάθησαν να μας δώσουν μια εικόνα του αριθμού των ατόμων που εξυπηρετούν το τρέχον έτος στις υπηρεσίες τους. Τρεις από τους φορείς του δείγματός μας το τρέχον έτος εξυπηρετούν από 15 έως και 30 άτομα. *«Εξυπηρετούμε 15 εγγεγραμμένα μέλη αυτή τη στιγμή»* (συνέντευξη 15).

Τρεις ακόμη φορείς, μας είπαν πως ο αριθμός των ατόμων που εξυπηρετούν κυμαίνεται μεταξύ 100 έως 200 άτομα: *«Η κάθε δομή εξυπηρετεί γύρω στα 100 μέλη»* (συνέντευξη 14).

Άλλοι τρεις φορείς, εξυπηρετούν γύρω στους 200 έως 300 εξυπηρετούμενους: *«Εξυπηρετούμε 205 άτομα»* (συνέντευξη 13).

Ωστόσο, τρεις από τους επαγγελματίες τόνισαν πως στις υπηρεσίες που εργάζονται εξυπηρετούν έναν αρκετά μεγάλο αριθμό ωφελούμενων που ξεπερνάει τα 2.000 άτομα: *«Αυτή τη στιγμή έχουμε εγγεγραμμένους ωφελούμενους 2543 οικογένειες»* (συνέντευξη 5).

Τέλος, δύο δομές προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε 400 έως 500 ωφελούμενους το χρόνο: *«Ο χώρος εξυπηρετεί περίπου 480 άτομα για το παντοπωλείο»* (συνέντευξη 2).

Πόσα άτομα έχει εξυπηρετήσει η υπηρεσία έως σήμερα;

Οι περισσότεροι επαγγελματίες δεν γνώριζαν να μας πουν έναν ακριβή αριθμό των ατόμων που έχουν εξυπηρετήσει στην υπηρεσία τους έως σήμερα. Αυτό συμβαίνει, γιατί απ' ό,τι μας είπαν

πρόκειται για έναν πολύ μεγάλο αριθμό, τον οποίο για να βρουν θα χρειαζόταν να ανατρέξουν στο μητρώο των υπηρεσιών τους. Ενδεικτικά, μας απάντησαν τα εξής:

«Με βάση τα χρόνια υπολόγισε, λειτουργούμε 30 χρόνια. είναι γενικά ένας πολύ μεγάλος αριθμός» (συνέντευξη 4).

«Είναι στατιστικό, δεν το γνωρίζουμε τώρα» (συνέντευξη 14).

Επίσης, κάποιοι από τους επαγγελματίες δεν μπόρεσαν να μας δώσουν έναν ακριβή αριθμό των ατόμων που έχουν εξυπηρετήσει έως σήμερα στην υπηρεσία τους, διότι αρκετοί από τους ωφελούμενους έχουν έρθει στην υπηρεσία, έχουν διακόψει και έχουν ξαναεπιστρέψει ως χρήστες των ίδιων υπηρεσιών. Χαρακτηριστικά μας είπαν:

«Ουσιαστικά, είμαστε ένας φορέας που γίνεται λίγο και κύκλος. Δηλαδή μπορεί να έρθει κάποιος, μπορεί να φύγει για κάποιο διάστημα, να τον έχουμε εγγεγραμμένο, όχι ενεργό αλλά εγγεγραμμένο και μετά να ξαναγυρίσει» (συνέντευξη 13).

«Αυτός που θα μου έρθει σήμερα π.χ. ο Κ.Κ. θα μου έρθει και αύριο, μπορεί να μου έρθει και την άλλη εβδομάδα. Είναι μια σειρά επισκέψεων που κάνει, δεν είναι μια και έφυγε» (συνέντευξη 8).

Κάποιοι από τους επαγγελματίες μας έδωσαν ακριβείς απαντήσεις. Οι απαντήσεις τους ποικίλαν. Ωστόσο, όλοι μας υπογράμμισαν πως οι υπηρεσίες τους έχουν εξυπηρετήσει πάνω από 1.000 άτομα συνολικά όλα αυτά τα χρόνια που λειτουργούν. Για παράδειγμα:

«Ο Σύλλογος έχει υποστηρίξει 1.069 οικογένειες μέχρι τώρα» (συνέντευξη 1).

«Ο ενδεικτικός αριθμός των εξυπηρετούμενων ανέρχεται περίπου στα 2000 άτομα» (συνέντευξη 6).

«Το Κέντρο έχει εξυπηρετήσει πάνω από 4.300 άτομα» (συνέντευξη 10).

Οι εξυπηρετούμενοι σας είναι χρήστες και άλλων κοινωνικών υπηρεσιών;

Στην ερώτηση μας προς στους επαγγελματίες εάν οι ωφελούμενοι τους είναι χρήστες και άλλων κοινωνικών υπηρεσιών οι περισσότεροι μας απάντησαν πως ναι, οι εξυπηρετούμενοι λαμβάνουν υποστήριξη και από άλλες υπηρεσίες. Χαρακτηριστική είναι η απάντηση:

«Ναι, είναι χρήστες και άλλων υπηρεσιών και αυτό γίνεται μέσω της διασύνδεσης από εμάς» (συνέντευξη 8).

Ωστόσο, δύο απ' τους επαγγελματίες μας είπαν πως οι εξυπηρετούμενοι τους συνήθως δεν είναι χρήστες και άλλων υπηρεσιών. Για παράδειγμα:

«Επειδή απευθυνόμαστε στον υγιή πληθυσμό δεν είναι απαραίτητο ότι χρησιμοποιούν και άλλες υπηρεσίες. Οι πλειοψηφία από αυτούς ίσως και όχι» (συνέντευξη 4).

Ποιες είναι οι ανάγκες, οι δυσκολίες και τα προβλήματα των εξυπηρετούμενων; Πώς τις αντιμετωπίζετε;

Στην ερώτηση μας η οποία αφορά **τα προβλήματα και τις δυσκολίες** των εξυπηρετούμενων, οι επαγγελματίες, μας υπέδειξαν πληθώρα ζητημάτων τα οποία αντιμετωπίζουν οι χρήστες των υπηρεσιών τους. Σε αρκετές περιπτώσεις συνυπάρχουν περισσότερα από ένα προβλήματα στα άτομα που έρχονται σε επαφή οι κοινωνικοί λειτουργοί. Οι περισσότεροι ανέφεραν ως βασικό πρόβλημα το οικονομικό. Πολλοί είναι αυτοί που αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα, καθώς πολλοί από αυτούς είναι και άνεργοι. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν τα παρακάτω:

«Κυρίως έχουμε άτομα τα οποία βρίσκονται σε δυσμενή οικονομική κατάσταση» (συνέντευξη 5).

«Πολλοί αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες. Το κύριο πρόβλημα είναι το πρόβλημα της ανεργίας» (συνέντευξη 11).

Σημαντικός αριθμός επαγγελματιών ανέφερε ως βασικό πρόβλημα των εξυπηρετούμενων τα προβλήματα υγείας και ψυχικής υγείας τα οποία αντιμετωπίζουν.

«Οι εξυπηρετούμενοι είναι άτομα κυρίως με προβλήματα υγείας» (συνέντευξη 3).

«Συχνά, τα άτομα που έρχονται αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας» (συνέντευξη 1).

Στη συνέχεια, σύμφωνα με τα λεγόμενα τεσσάρων επαγγελματιών οι εξυπηρετούμενοι τους αντιμετωπίζουν προβλήματα εξάρτησης:

«Ακόμη, έρχονται χρήστες ουσιών και αλκοόλ [...]»(συνέντευξη 11).

Κάποιοι επαγγελματίες τόνισαν πως σημαντικό ζήτημα των εξυπηρετούμενων είναι τα προβλήματα που υπάρχουν μέσα στην οικογένειά τους. Τέτοια προβλήματα έχουν να κάνουν με τη δυσλειτουργική επικοινωνία μεταξύ των μελών αλλά και με προβλήματα ενδοοικογενειακής βίας. Χαρακτηριστικά μας είπαν:

«Η επικοινωνία μέσα στην οικογένεια, οι τρόποι επικοινωνίας που και αυτό έχει να κάνει πάλι με τα δύσκολα κομμάτια μέσα στην επικοινωνία , πάνω στις σχέσεις, στην έκφραση των συναισθημάτων.. Αυτά είναι τα θέματα που κυρίως θα μπορούσα να πω ότι απασχολούν τους ενήλικες σε σχέση με τους νέους» (συνέντευξη 4).

«Ακόμη, έρχονται γυναίκες που έχουν υποστεί κακοποίηση» (συνέντευξη 11).

Μερικοί επαγγελματίες ανέφεραν επίσης τη μοναξιά και την έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος ως παράγοντα ο οποίος εντείνει τα ζητήματα των εξυπηρετούμενων:

«Οι εξυπηρετούμενοι είναι μοναχικά άτομα και δεν έχουν οικογενειακό υποστηρικτικό περιβάλλον» (συνέντευξη 3).

Ακόμη, κάποιοι επαγγελματίες υπογράμμισαν πως οι εξυπηρετούμενοι τους αντιμετωπίζουν προβλήματα με το νόμο και προβλήματα αστικοδημοτικού χαρακτήρα:

«Γενικότερα, αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα. Με το νόμο, με την αστυνομία» (συνέντευξη 16).

Κάποιοι κοινωνικοί λειτουργοί αναφέρθηκαν στις κακές συνθήκες κάτω από τις οποίες διαβιούν οι εξυπηρετούμενοι όσον αφορά τη στέγαση:

«[...] υπάρχουν και πολλές περιπτώσεις ανθρώπων που ζουν σε σπίτια που δεν είναι κατάλληλα γιατί για παράδειγμα υπάρχει υγρασία, δεν υπάρχει θέρμανση, ζεστό νερό και τα λοιπά» (συνέντευξη 7).

Τέλος, ένας επαγγελματίας ανέφερε ως πρόβλημα των εξυπηρετούμενων που τους δυσχεραίνει στην καθημερινότητα τους το χαμηλό μορφωτικό τους επίπεδο:

«Ανάμεσα στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν είναι και το χαμηλό μορφωτικό επίπεδο» (συνέντευξη 10).

Στην ερώτηση σχετικά με τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων οι περισσότεροι επαγγελματίες δεν μας έδωσαν περαιτέρω πληροφορίες εκτός από τρεις. Σύμφωνα με δυο από αυτούς βασική ανάγκη των εξυπηρετούμενων τους είναι η ένταξή τους στην ευρύτερη κοινωνία.

«Μία ανάγκη είναι η ενσωμάτωση των ωφελούμενων» (συνέντευξη 2).

«Με τον πληθυσμό αυτό που πρέπει να γίνει είναι κοινωνική ένταξη στον κοινωνικό ιστό»(συνέντευξη 8).

Άλλη μια ανάγκη που αναφέρθηκε ήταν αυτή για παροχή υλικών αγαθών: *«Οι ανάγκες των ωφελούμενων είναι ανάγκες για υλικά αγαθά»* (συνέντευξη 10).

Όσον αφορά **την αντιμετώπιση των προβλημάτων και των δυσκολιών** που φέρουν τα άτομα οι επαγγελματίες φροντίζουν να κάνουν το καλύτερο δυνατό για να βοηθήσουν. Οι περισσότεροι επαγγελματίες ανέφεραν πως μέσω της γραφειοκρατικής διευκόλυνσης βοηθάνε και υποστηρίζουν τα άτομα προκειμένου να λάβουν επιδόματα. Ειδικότερα:

«Απευθύνονται λοιπόν σε εμάς κατά κόρον για τα επιδόματα και ό,τι άλλες παροχές μπορούν να δοθούν» (συνέντευξη 8).

«Τους παρέχεται βοήθεια στο να κάνουν και να καταθέσουν τα χαρτιά τους για αναπηρικά επιδόματα και σύνταξη» (συνέντευξη 2).

Τέσσερις επαγγελματίες ανέφεραν πως η διασύνδεση και η δικτύωση των ατόμων με τις κατάλληλες υπηρεσίες αποτελεί έναν σημαντικό τρόπο στο να βοηθηθούν τα άτομα να καλύψουν τις ανάγκες και να επιλύσουν τα προβλήματά τους. Συγκεκριμένα: «Οι ανάγκες τους αντιμετωπίζονται μέσω διασύνδεσης της δομής με άλλες υπηρεσίες προκειμένου να καλυφθούν» (συνέντευξη 2).

Δύο επαγγελματίες ανέφεραν πως η ψυχοσυναισθηματική υποστήριξη είναι σημαντικός τρόπος να βοηθήσουν τον ευάλωτο πληθυσμό να αντιμετωπίσει τα καθημερινά προβλήματα:

«Εξατομικευμένα παρέχεται ψυχοσυναισθηματική στήριξη όσον αφορά την αυτοεκτίμηση καθώς στόχος είναι η ενδυνάμωσή τους» (συνέντευξη 2).

«Παρέχεται παράλληλα συμβουλευτική υποστήριξη από ψυχολόγο» (συνέντευξη 7).

Ένας επαγγελματίας στη συνέχεια, μας είπε πως βοηθάει τα άτομα να βρουν εργασία προκειμένου να ενισχυθεί το οικονομικό τους εισόδημα:

«Ακόμη, παρέχεται βοήθεια στην εύρεση εργασίας» (συνέντευξη 2).

Άλλος ένας επαγγελματίας μας ανέφερε πως προκειμένου να βοηθηθούν και να υποστηριχθούν τα άτομα γίνεται προσπάθεια δημιουργίας άτυπων υποστηρικτικών δικτύων:

«Επίσης, σε κάποιες περιπτώσεις, προσπαθούμε να αναπτυχθεί ένα άτυπο δίκτυο και να φιλοξενηθούν ή να τους βοηθήσουν να βρουν σπίτι κτλ.[...]Εμείς έχουμε αρκετά άτομα στην υπηρεσία και μπορούμε να τους πούμε ότι για παράδειγμα «Έχουμε μια κυρία που είναι μόνη της και αν μπορείτε να τη φιλοξενήσετε ή κάποιος γνωστός σας ή αν μπορείτε να βοηθήσετε να βρει σπίτι». Δηλαδή, όλοι όσοι έχουν βρει μία κατοικία και είναι και ομοεθνείς, βοηθάνε και στηρίζουν όσους δεν έχουν» (συνέντευξη 5).

Τέλος, ένας ακόμη επαγγελματίας ανέφερε πως ο σχεδιασμός και η υλοποίηση προγραμμάτων είναι άλλος ένας τρόπος που ακολουθεί η δομή στην οποία ανήκει, για να προσφέρει βοήθεια στα άτομα.

Όπως είπε:

«Ωστόσο, η υπηρεσία καταγράφει αυτές τις ανάγκες, τις στέλνει στα κεντρικά γιατί μπορεί να υλοποιηθούν προγράμματα που να στηρίζουν με κάποιο τρόπο κάποιες από τις ανάγκες των ανθρώπων» (συνέντευξη 7).

5.3. Γ' ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: STREET WORK (ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΡΟΜΟ)

Ποια είναι η άποψή σας (στάσεις και αντιλήψεις) για το Street Work;

Όλοι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί εκφράστηκαν πολύ θετικά για το Street Work. Εξίσου θετικός για τη μέθοδο παρέμβασης αυτήν είναι και ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας. Πιο συγκεκριμένα, συμφώνησαν όλοι για τη σημαντικότητα και τη χρησιμότητα της μεθόδου του Street Work. Ένας από τους συνεντευξιζόμενους τόνισε:

«Είναι ένα πολύ σημαντικό εργαλείο και μια πολύ σημαντική δράση για μας»(συνέντευξη 9).

Ένας άλλος συνεντευξιζόμενος υποστηρίζει:

«Είναι πάρα πολύ χρήσιμο και σημαντικό το να υπάρχουν τέτοιες υπηρεσίες που να ασκούν Street Work» (συνέντευξη 4).

Όσον αφορά την καινοτομία της μεθόδου, από τις απαντήσεις που λάβαμε, οι επαγγελματίες αντιφάσκουν μεταξύ τους. Κάποιοι, θεωρούν πως το Street Work αποτελεί μία καινούργια μέθοδο παρέμβασης, η εφαρμογή της οποίας είναι περιορισμένη στην Ελλάδα, ενώ στον αντίποδα μερικοί υποστηρίζουν ότι το Street Work είναι μία αναγνωρισμένη μέθοδος παρέμβασης που εφαρμόζεται εδώ και αρκετά χρόνια σε πολλά μέρη της Ελλάδας. Παρακάτω, παρατίθενται οι αντικρουόμενες απόψεις των επαγγελματιών:

«Είναι κάτι που σε επίπεδο Ελλάδας δεν έχει δουλευτεί. Έχουν γίνει κάποια μικρά βήματα στην Αθήνα, πιλοτικά[...]» (συνέντευξη 14).

«Η κοινωνική εργασία στο δρόμο (Street Work) ξεκίνησε στην Ελλάδα πριν δυο δεκαετίες περίπου [...]Εκτοτε η εφαρμογή του προγράμματος έχει εδραιωθεί σε αρκετές πόλεις της Ελλάδας με μεγάλη επιτυχία.[...]» (συνέντευξη 6).

Στη συνέχεια, αιτιολογώντας τη σπουδαιότητα του Street Work η πλειονότητα των επαγγελματιών επισήμανε τη μοναδικότητα αυτής της μεθόδου να προσεγγίζει τις ευάλωτες ομάδες στο περιβάλλον τους. Εκείνοι πηγαίνουν στον τόπο διαβίωσης των ανθρώπων, οι οποίοι είναι αποκλεισμένοι από τον κοινωνικό περίγυρο και τους παρέχουν τις υπηρεσίες τους. Πιο συγκεκριμένα:

«Είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να προσεγγίσεις, άμεσα, ανθρώπους που βιώνουν τον κοινωνικό αποκλεισμό, οι οποίοι δεν έχουν ισότιμη αντιμετώπιση με το γενικό πληθυσμό [...]» (συνέντευξη 1).

«[...]Με τη συγκεκριμένη μέθοδο γίνεται προσέγγιση των ατόμων και των ομάδων που έχουν ανάγκη υποστήριξης ή θεραπείας» (συνέντευξη 6).

Αρκετοί από τους επαγγελματίες υποστηρίζουν πως ερχόμενοι αντιμέτωποι με το φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον που δρουν οι ευάλωτες ομάδες, μέσω του Street Work, γίνονται μάρτυρες της καθημερινότητας που βιώνουν και με αυτό τον τρόπο προσλαμβάνουν ποιες είναι οι πραγματικές τους ανάγκες. Έτσι, τους δίνεται η δυνατότητα να καταγράψουν τις πραγματικές ανάγκες, να τις αξιολογήσουν ώστε να δράσουν με ευελιξία παρεμβαίνοντας άμεσα και αποτελεσματικά. Χαρακτηριστικά αποσπάσματα αποτελούν:

«Είναι μια πολύ σημαντική μέθοδος για μας. Δηλαδή, να εντοπίσουμε, να καταγράψουμε και να έχουμε μία τακτική επαφή με τον εξυπηρετούμενο[...]» (συνέντευξη 9).

«Με το street work ο επαγγελματίας έρχεται σε άμεση επαφή με τον εξυπηρετούμενο στο χώρο στον οποίο ζει, αντιλαμβάνεται τις πραγματικές ανάγκες και μπορεί πιο γρήγορα να σκεφτεί ενέργειες που μπορεί να κάνει γι' αυτόν» (συνέντευξη 7).

Μερικοί από τους επαγγελματίες μας είπαν πως προκειμένου η παρέμβαση του Street Work να είναι αποτελεσματική, σημαντικό ρόλο στη σχέση ωφελούμενου - επαγγελματία υγείας έχει η εμπιστοσύνη. Είναι απαραίτητο να εδραιωθεί μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ τους ώστε να προχωρήσει η διαδικασία της παρέμβασης. Από τα λεγόμενά τους, η εμπιστοσύνη «χτίζεται» σταδιακά, αφού πρώτα οι επαγγελματίες προσεγγίσουν τους ωφελούμενους και τους δείξουν ότι είναι πρόθυμοι να τους υποστηρίξουν. Ειδικότερα μας είπαν:

«[...]Και μέσω αυτής της μεθόδου θα μπορούσαν να γνωρίσουν πράγματα που ίσως δεν ξέρουνε, να νοιώσουνε ότι κάποιος ενδιαφέρεται για αυτούς και ότι μπορούν να βρουνε μια ανταπόκριση και μια σίγουρη ενημέρωση[...]» (συνέντευξη 8).

«[...]Θεωρώ ότι πρέπει να χτίσεις και μια σχέση εμπιστοσύνης, ειλικρίνειας έτσι ώστε να υπάρχει ένα καλό αποτέλεσμα για τον άνθρωπο που θες να βοηθήσεις[...]» (συνέντευξη 15).

Πολλοί επαγγελματίες θεωρούν πως η παρέμβαση του Street Work είναι καθοριστικής σημασίας. Μέσω αυτής, παρέχουν κίνητρα στα άτομα, τα ενδυναμώνουν προκειμένου να στηριχτούν στις δικές τους δυνάμεις και τα ωθούν να αναλάβουν «δράση», προκειμένου να διεκδικήσουν μια καλύτερη ποιότητα ζωής. Όπως μας είπαν:

«[...]Μέσα από το Street Work μπορεί ο επαγγελματίας να κινητοποιήσει τα άτομα να αναζητήσουν βοήθεια, πράγμα που δεν κάνουν τα ίδια, γιατί έχουν απελπιστεί πιστεύοντας πως κανένας δεν μπορεί να τα βοηθήσει[...]» (συνέντευξη 1).

«[...]Σίγουρα είναι χρήσιμο και είναι πολύ βοηθητικό...Σαν μια μορφή κινητοποίησης των ανθρώπων που είναι στο δρόμο. Και όχι απλά να τους φροντίζουν για να μένουν εκεί αλλά και να τους κινητοποιήσουν για να πάρουν «λίγη ζωή στα χέρια τους» (συνέντευξη 13).

Ακόμη, όπως υποστήριζαν κάποιοι από τους συνεντευξιζόμενους μέσω της μεθόδου του Street Work, οι επαγγελματίες φέρνουν σε επαφή τους ανθρώπους που διαβιούν στο δρόμο με τις υπηρεσίες υγείας, τις οποίες αγνοούν. Ειδικότερα, φροντίζουν να τους ενημερώσουν και να τους παραπέμψουν σε εκείνες που θεωρούν πως θα καλύψουν τις ανάγκες τους. Κάποιοι από τους επαγγελματίες απάντησαν πως:

«Φαντάζομαι ότι το *street work* είναι κάτι πάρα πολύ καλό και ότι χρειάζεται γιατί είναι άνθρωποι που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας γιατί δεν τις γνωρίζουν [...]» (συνέντευξη 3).

«[...]Θεωρώ πολύ καλή την ύπαρξη τους γιατί γίνεται και η πρώτη προσπάθεια προσέγγισης αυτών των ομάδων που συνήθως δεν έχουν γνώση από τις υπηρεσίες που υπάρχουν ώστε να μπορέσουν να τις επισκεπτούν και να τις αξιοποιήσουν [...]» (συνέντευξη 4).

Ωστόσο, κάποιοι από τους επαγγελματίες υποστηρίζουν ότι η μέθοδος του Street Work πέρα από τα θετικά στοιχεία που έχει, ενέχει και κινδύνους. Πιο συγκεκριμένα, επειδή οι επαγγελματίες εργάζονται στο πεδίο του δρόμου είναι εκτεθειμένοι στους κινδύνους. Είναι πιθανό να απειληθεί η σωματική τους ακεραιότητα ερχόμενοι αντιμέτωποι με ακραίες συμπεριφορές. Πιο αναλυτικά:

«[...]Υπάρχει ωστόσο η δυσκολία του δρόμου, αλλά ο δρόμος είναι πεδίο απαραίτητο για τον κοινωνικό λειτουργό[...]» (συνέντευξη 2).

«[...]Πρέπει να εφαρμόζεται πιο οργανωμένα, και αυτός που θα το αναλάβει πρέπει να έχει την κατάλληλη εκπαίδευση γιατί είναι εκτεθειμένος στους κινδύνους. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να είναι υπό την επήρεια ουσιών και να αντιδράσει βίαια[...]» (συνέντευξη 10).

Υπάρχουν και κάποιες απόψεις για το Street Work, που είναι διαφορετικές μεταξύ τους. Ο κάθε συνεντευξιζόμενος εξέφρασε την προσωπική του οπτική για τη συγκεκριμένη μέθοδο. Πιο αναλυτικά, ένας από αυτούς υποστηρίζει πως το Street Work αποτελεί την πρακτική εφαρμογή της θεωρίας της Κοινωνικής Εργασίας και πως θα έπρεπε να είχε εφαρμοστεί από τα προηγούμενα χρόνια, καθώς θεωρείται η μελλοντική εξέλιξη της Κοινωνικής Εργασίας. Πιο συγκεκριμένα:

«Το *Street Work* είναι η μοναδική δυνατότητα αντιπαραβολής της θεωρίας με την πράξη». {...}Θα έπρεπε ήδη το *street work* να έχει προωθηθεί στην Ελλάδα, είναι το μέλλον της Κοινωνικής Εργασίας» (συνέντευξη 2).

Ένας συνεντευξιζόμενος προσθέτει, ότι οι δομές που ασκούν το Street Work λειτουργούν προληπτικά, καλύπτοντας άμεσα κάποιες βασικές ανάγκες των ανθρώπων προστατεύοντάς τους με αυτό τον τρόπο από ακραίες συνθήκες επικίνδυνες για τη ζωή τους. Σχετικά αναφέρει:

«[...]Θεωρώ πολύ καλή την ύπαρξη των υπηρεσιών που εφαρμόζουν *Street Work* γιατί γίνεται και η

πρώτη προσπάθεια προσέγγισης αυτών των ομάδων[...] Σε κάποιες περιπτώσεις είναι και το κομμάτι της προφύλαξης από άλλων χειρότερων καταστάσεων που θα μπορούσαν να τύχουν, ακόμα και θάνατος» (συνέντευξη 4).

Ένας από τους κοινωνικούς λειτουργούς υποστηρίζει πως ο πληθυσμός του δρόμου επειδή αντιμετωπίζει πολλαπλά προβλήματα, έχει οδηγηθεί στην απομόνωση και στην περιθωριοποίηση από το κοινωνικό σύνολο. Για αυτό το λόγο, καθίσταται δύσκολος ο ρόλος των επαγγελματιών που ασκούν Street Work να επανεπεντάξουν τον ευάλωτο πληθυσμό στην κοινωνία. Πιο αναλυτικά:

«Οι ομάδες αυτές που υποστηρίζονται από το Street Work δεν μπορούν να απορροφηθούν εύκολα από την κοινωνία γιατί η κοινωνία τους έχει βάλει στην άκρη. Για το λόγο αυτό, είναι δύσκολος ο ρόλος των εργαζομένων στο δρόμο να παρέχουν υπηρεσίες ώστε να υπάρξει αποκατάσταση αλλά ωστόσο, μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση των συνθηκών τους» (συνέντευξη 7).

Επιπλέον, ένας από τους επαγγελματίες θεωρεί πως το Street Work αποτελεί μια χρήσιμη μέθοδο παρέμβασης, ειδικότερα για τους νέους κοινωνικούς λειτουργούς που θα εργαστούν σε κοινωνικές οργανώσεις. Συγκεκριμένα ανέφερε πως:

«Είναι ένα πολύ σημαντικό εργαλείο για τη δουλειά των κοινωνικών λειτουργών. Θεωρώ πως τα νέα παιδιά που βγαίνουν στο επάγγελμα θα πρέπει να το εντάξουν στη δουλειά τους» (συνέντευξη 11).

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας, παρέθεσε τη δική του άποψη για το Street Work προερχόμενη από προσωπικά βιώματα. Εκφράζει τη θετική του στάση για τους επαγγελματίες που ασκούν Street Work οι οποίοι είναι τα πρόσωπα εκείνα που έχουν οπλιστεί με τις κατάλληλες αξίες και αρχές παρέχοντας την αίσθηση της σιγουριάς, της ασφάλειας, της εμπιστοσύνης στα άτομα που προσεγγίζουν. Σύμφωνα με τα λεγόμενά του:

«Πιστεύω πως είναι ό,τι καλύτερο γιατί κατά καιρούς έχω μείνει στο δρόμο κι εγώ και ξέρω πως είναι. Είναι ό,τι καλύτερο να σε πλησιάζει ο άλλος, χωρίς να φοβάσαι ότι θα σε συλλάβει, δεν θα έρθει να σου πάρει τα υπάρχοντά σου όταν κοιμηθείς, θα σε στείλει σε κάποιο πρόγραμμα για να πας εκεί και να δεις αν σου ταιριάζει ή θα ρωτήσει για τις δυνατότητες σου και θα σου προτείνει σεμινάρια για να τις αξιοποιήσεις [...]» (συνέντευξη 16).

Εφαρμόζεται το Street Work στην υπηρεσία σας;

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που συλλέξαμε από το δείγμα των επαγγελματιών, η πλειοψηφία των κοινωνικών οργανώσεων του Δήμου Ηρακλείου δεν εφαρμόζει το Street Work ως μέθοδο παρέμβασης. Χαρακτηριστικές απαντήσεις των επαγγελματιών που υποστηρίζουν αυτή την άποψη

είναι οι παρακάτω:

«Δεν εφαρμόζεται» (συνέντευξη 5).

«Όχι, στη δική μας υπηρεσία δεν έχει εφαρμοστεί» (συνέντευξη 8).

«Όχι, εμείς δεν βγαίνουμε στο δρόμο» (συνέντευξη 15).

Ωστόσο, υπάρχουν πέντε οργανώσεις, οι οποίες παρόλο που το Street Work δεν συγκαταλέγεται στις κύριες παρεμβάσεις τους, χρησιμοποιούν κάποιες δράσεις του. Δηλαδή, οι επαγγελματίες βγαίνουν στο δρόμο είτε για να προσεγγίσουν ανθρώπους να λάβουν τις υπηρεσίες τους, είτε για να ενημερώσουν το ευρύ κοινό. Πιο αναλυτικά, δύο από τους συνεντευξιαζόμενους αναφέρουν:

«Με την έννοια του Street Work, δηλαδή της παροχής υποστήριξης των ατόμων που ζουν στο δρόμο όχι, αλλά πραγματοποιούνται ανοιχτές ενημερώσεις στο δρόμο όπου μοιράζεται έντυπο υλικό και παρέχεται ενημέρωση για το πρόγραμμα και τις υπηρεσίες που προσφέρει» (συνέντευξη 1).

«Όχι τόσο, καθώς δεν υπάρχει χρόνος να εφαρμοστεί κάτι τέτοιο. Κάποιες φορές έχει χρειαστεί να βγουν οι κοινωνικοί λειτουργοί της δομής στο δρόμο μετά από κάποιο τηλεφώνημα που τους έγινε, να εντοπίσουν το άστεγο άτομο, να το παραπέμψουν στο Κέντρο Αστεγών, καθώς να ενημερώσουν και το άτομο για τις παροχές που δικαιούται» (συνέντευξη 10).

Όμως, υπάρχουν και δύο στον αριθμό κοινωνικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου που ανάμεσα στις παρεμβάσεις που εφαρμόζουν, συγκαταλέγεται και το Street Work. Κάποια αποσπάσματα από τα λεγόμενα των επαγγελματιών που το αναφέρουν είναι:

«[...]είναι η πρώτη δομή που εφάρμοσε Street Work στο Ηράκλειο» (συνέντευξη 2).

«Βέβαια! Και τώρα! Γιατί ουσιαστικά ένα αίτημα όταν έρχεται να το διερευνήσω, με το Street Work γίνεται!» (συνέντευξη 9).

Αν όχι, ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους δεν εφαρμόζεται η συγκεκριμένη μέθοδος;

Οι περισσότεροι από τους επαγγελματίες που έδωσαν αρνητική απάντηση στην ερώτηση που αφορά την εφαρμογή του Street Work, μας αιτιολογούν παρακάτω τους λόγους που αυτή η μέθοδος δεν εφαρμόζεται στις υπηρεσίες τους.

Οι έξι από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς τόνισαν πως οι υπηρεσίες στις οποίες εργάζονται έχουν έναν συγκεκριμένο ρόλο που διαφέρει από τη φιλοσοφία του Street Work και πως η άσκηση του δεν κρίνεται απαραίτητη. Όπως μας είπαν:

«Δεν εφαρμόζεται, γιατί αυτός καθ' αυτός ο ρόλος μας είναι η κατ' οίκον φροντίδα» (συνέντευξη 3).

«Τα αντικείμενα της υπηρεσίας δεν απαιτούν street work» (συνέντευξη 6).

«Επειδή είναι άλλα τα καθήκοντα. Η υπηρεσία μας είναι κάτι άλλο δεν αφορά την Κοινωνική Εργασία στο δρόμο. Οι υπηρεσίες μας παρέχονται εδώ, στους ανθρώπους που έρχονται εδώ» (συνέντευξη 15).

Στη συνέχεια, δύο από τους επαγγελματίες θεωρούν πως η υποστελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών αποτελεί ένα βασικό παράγοντα, κατά τον οποίο, δεν μπορεί να εφαρμοστεί μία νέα μέθοδος παρέμβασης όπως το Street Work. Δύο από τους επαγγελματίες υποστηρίζουν πως:

«Το θέμα είναι κατά πόσο υπάρχει αυτή η δυνατότητα. Αν η υπηρεσία είναι στελεχωμένη, να υπάρχει προσωπικό» (συνέντευξη 5).

«[...]το προσωπικό είναι ελάχιστο» (συνέντευξη 13).

Επιπλέον, ορισμένοι προσθέτουν πως υπάρχουν αυξημένες καθημερινές υποχρεώσεις στην υπηρεσία. Δεν υπάρχει διαθέσιμος χρόνος για να ασκηθεί και το Street Work. Όπως αναφέρουν:

«Είναι πολύ δύσκολο να εφαρμοστεί στην υπηρεσία μας γιατί έχει να ασχοληθεί με πολλά αντικείμενα και είναι δύσκολο να ασχοληθεί και με τέτοιου είδους παρέμβαση» (συνέντευξη 11).

«[...]Υπάρχει αρκετός φόρτος εργασίας εντός της υπηρεσίας[...]» (συνέντευξη 13).

Τέλος, ένας από τους επαγγελματίες ισχυρίζεται πως το Street Work δεν μπορεί να ασκηθεί σε έναν ολόκληρο πληθυσμό αλλά σε κάποιες από τις ομάδες του. Διευκρινίζει ότι η υπηρεσία στην οποία εργάζεται είναι προσβάσιμη από όλο τον πληθυσμό και για αυτόν το λόγο, δεν μπορεί να εφαρμοστεί η μέθοδος. Χαρακτηριστικό είναι το παρακάτω απόσπασμα:

«[...]Επίσης, είναι δύσκολο να εφαρμοστεί γιατί το street work απευθύνεται σε συγκεκριμένες ομάδες και η υπηρεσία μας απευθύνεται σε όλους» (συνέντευξη 11).

Αν εφαρμόζεται το street work στην υπηρεσία σας, τι δράσεις πραγματοποιούνται; Ποια η αποτελεσματικότητά τους;

Δύο από τις δομές που ασκούν Street Work στο Δήμο Ηρακλείου αξιοποιούν κατά καιρούς ένα μεγάλο μέρος της μεθοδολογίας του. Σύμφωνα με τα λεγόμενά των επαγγελματιών, αρχικά, βγαίνουν στις γειτονιές του Δήμου Ηρακλείου, παρατηρούν τους ανθρώπους που διαβιούν στο δρόμο ή εργάζονται εκεί και τους καταγράφουν. Ακόμη, φροντίζουν να επισκεφτούν και τοποθεσίες που είναι πιο απομονωμένες και ενδείκνυται να συχνάζει άστεγος πληθυσμός. Στη συνέχεια, επιδιώκουν την προσέγγιση των ανθρώπων αυτών, συνομιλώντας μαζί τους και προσπαθώντας να τους υποστηρίξουν όσο μπορούν. Παράλληλα, διερευνούν τις ανάγκες τους προσπαθώντας να

παρέμβουν άμεσα. Χαρακτηριστικά αναφέρουν:

«[...]Καταγράψαμε τον άστεγο πληθυσμό στο Δήμο Ηρακλείου, οι οποίοι ήταν περίπου 50. Αυτή η διαδικασία συμβαίνει μέχρι και σήμερα» (συνέντευξη 2).

«[...]Μου γνωστοποιεί δηλαδή ένας δημότης ότι εκεί υπάρχει ένας άστεγος. Εφαρμόζω το Street Work για να τον καταγράψω, να δω αν κάτι χρειάζεται, αν μπορούμε να τον βοηθήσουμε ως υπηρεσία [...]» (συνέντευξη 9).

«[...]Προσεγγίζουμε κάποιον ο οποίος διαμένει στο δρόμο ή μένει κάτω από απaráδεκτες συνθήκες Ποιος είναι ο στόχος; Να φύγει από αυτή την κατάσταση, να συνεργαστεί για κάτι καλύτερο» (συνέντευξη 9).

Άλλοι δύο επαγγελματίες υποστηρίζουν πως στις δράσεις του Street Work που εφαρμόζουν, συγκαταλέγεται η παραπομπή σε άλλες κοινωνικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες των ανθρώπων που διαμένουν στο δρόμο. Πιο αναλυτικά:

« [...]Στην πορεία δημιουργήθηκε το Κέντρο Υπόδοχής Αστεγών το οποίο κάλυψε τις ανάγκες του πληθυσμού αυτού, οπότε σταμάτησε η παρέμβαση αυτή. Το μόνο που έγινε στην πορεία ήταν να ενημερωθούν οι άνθρωποι για το Κέντρο Αστεγών και τις υπηρεσίες του, ώστε να απευθυνθούν εκεί για να καλύψουν τις ανάγκες τους[...]» (συνέντευξη 7).

«[...]να παραπεμφθεί στην αρμόδια υπηρεσία. Εάν κάποιος έχει ψυχιατρικό θέμα σε μία ψυχιατρική κλινική, μπορεί να χρειαστεί να γίνει και εισαγγελική παραγγελία» (συνέντευξη 9).

Ένας από τους επαγγελματίες του οποίου όμως η δομή δεν εφαρμόζει πλέον το Street Work περιγράφει δύο δράσεις που είχαν πραγματοποιηθεί στο παρελθόν με βασική μέθοδο παρέμβασης το Street Work. Η πρώτη αφορούσε τον άστεγο πληθυσμό του Δήμου Ηρακλείου και η δεύτερη τους ανήλικους εργαζόμενους και τα παιδιά που επαιτούσαν.

Όσον αφορά την πρώτη δράση με τον άστεγο πληθυσμό του Δήμου Ηρακλείου οι επαγγελματίες υγείας και πρόνοιας και οι εθελοντές της υπηρεσίας διαμοίραζαν είδη πρώτης ανάγκης στους ανθρώπους που διέμεναν στο δρόμο και τους παρείχαν ψυχολογική υποστήριξη. Ακολουθεί ένα χαρακτηριστικό απόσπασμα:

«[...]Η πρώτη περίπτωση εφαρμογής του Street Work υλοποιήθηκε πριν από το 2013 από εθελοντές κοινωνικής πρόνοιας και εθελοντές σαμαρείτες, οι οποίες ομάδες εποπτεύονταν από την κοινωνική λειτουργό της δομής. Οι ομάδες αυτές έβγαιναν μία φορά την εβδομάδα το βράδυ στο δρόμο, σε μέρη που σύχναζε και κοιμόταν ο άστεγος πληθυσμός και του παρείχαν πρώτες βοήθειες καθώς και φαγητό, κουβέρτες, οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, σαμπουάν, υγρά μαντηλάκια. Επιπλέον, τους υποστήριζαν ψυχολογικά[...]» (συνέντευξη 7).

Η δεύτερη δράση που ήταν πιο ολοκληρωμένη, πραγματοποιήθηκε από την ίδια οργάνωση με ομάδα – στόχο τα παιδιά που εργάζονταν στο δρόμο ή επαιτούσαν. Ο επαγγελματίας μας περιέγραψε αναλυτικά τις φάσεις της παρέμβασης. Πιο συγκεκριμένα:

«[...]. Η πρώτη φάση περιελάμβανε την παρατήρηση των παιδιών που εργάζονταν και επαιτούσαν στο δρόμο, μέσα από τις βόλτες στο δρόμο, σε περιοχές που σύχναζαν τα παιδιά αυτά. Αυτό έγινε για αρκετό χρονικό διάστημα. Οι εθελοντές παρατήρησαν πως οι μαμάδες έστελναν τα παιδιά να μαζέψουν χρήματα είτε επαιτώντας είτε πουλώντας διάφορα πράγματα και τα περίμεναν στο πάρκο να γυρίσουν με τα χρήματα που συγκέντρωσαν[...].»

« [...]Η επόμενη ενέργεια της παρέμβασης ήταν η εκπαίδευση των εθελοντών των δύο οργανώσεων από τους επαγγελματίες στο πως να υποστηρίζουν τα παιδιά αυτά και τι υπηρεσίες μπορούν να προσφέρουν. Σκοπός ήταν οι εθελοντές να προσεγγίσουν τα παιδιά αυτά, να κερδίσουν την εμπιστοσύνη τους και μέσα από την εμπιστοσύνη να βρουν τρόπους να τα υποστηρίζουν[...].»

«[...]Τρόπο προσέγγισης αποτέλεσε το παιχνίδι. Δημιουργήσανε βιωματικές ασκήσεις για τα παιδιά που μπορούσαν να γίνουν στο δρόμο. Στόχος της παρέμβασης αυτής ήταν να καθυστερούν τα παιδιά από το να επαιτούν και να δουλεύουν[...].» (συνέντευξη 7).

Συμπληρωματικά, δύο επαγγελματίες που χρησιμοποιούν τη μέθοδο του Street Work στις υπηρεσίες τους μας είπαν τα εξής: Ο ένας εκ των δύο επισημαίνει πως το Street Work πραγματοποιείται με τη διαδικασία της κοινωνικής έρευνας, επισκέπτοντας τους ωφελούμενους στον τόπο διαμονής τους και ερευνώντας τις συνθήκες διαβίωσης τους. Με αυτόν τον τρόπο, διαπιστώνεται αν ο ωφελούμενος αδυνατεί να καλύψει τις ανάγκες του. Ακολουθεί ένα χαρακτηριστικό απόσπασμα:

«[...]Το street work ασκείται με τη μορφή της κοινωνικής έρευνας στους τόπους διαβίωσης όλων των εξυπηρετούμενων της δομής, χωρίς εισαγγελική παραγγελία. Επιπλέον, υπογράφεται έντυπο συναίνεσης από το άτομο» (συνέντευξη 2).

Τέλος, ένας επαγγελματίας αναφέρει πως στην οργάνωση που εργάζεται, παρόλο που δεν εφαρμόζεται το Street Work με την κλασική έννοια πραγματοποιείται με τη μορφή της ενημέρωσης του ευρύτερου πληθυσμού για τις υπηρεσίες που παρέχονται. Χαρακτηριστικά μας είπε πως:

«Πραγματοποιούνται ανοιχτές ενημερώσεις στο δρόμο όπου μοιράζεται έντυπο υλικό και παρέχεται ενημέρωση για το πρόγραμμα και τις υπηρεσίες που προσφέρει» (συνέντευξη 1).

Όσον αφορά την **αποτελεσματικότητα** των δράσεων αυτών, η πλειοψηφία των επαγγελματιών ανέφερε ότι οι δράσεις του Street Work είναι αποτελεσματικές και αρκετοί άνθρωποι

υποστηρίχθηκαν και συνεχίζουν να υποστηρίζονται υλικά και ψυχολογικά. Χαρακτηριστικά είναι τα αποσπάσματα:

«[...]μέσα από αυτήν την προσπάθεια πολλά παιδιά εξέφρασαν και άλλες ανάγκες και κάποιες μητέρες εμπιστεύτηκαν τους εθελοντές και ζήτησαν υποστήριξη. Για παράδειγμα κάποια παιδιά είχαν οδοντιατρικά θέματα, γι' αυτό και έγιναν κάποιες ενέργειες, να βρεθεί οδοντίατρος να ελέγξει τα δόντια των παιδιών, κάποια άλλα παιδιά δεν πήγαιναν σχολείο και οι εθελοντές προσπάθησαν μέσα από τις βιωματικές δραστηριότητες να τους δώσουν κίνητρο να πάνε, κάποια άλλα παιδιά και οι οικογένειές τους είχαν ανάγκη από υλική βοήθεια, όπου έγιναν και εκεί ενέργειες για την υλική υποστήριξή τους[...]» (συνέντευξη 7).

«Είναι αποτελεσματικό. Οι πιο πολλοί από τους άστεγους συνεργάστηκαν» (συνέντευξη 9).

Ωστόσο, όπως μας είπε ο ένας από τους συμμετέχοντες για τη δράση με τα εργαζόμενα παιδιά και τα παιδιά που επαιτούν επισημαίνει πως παρόλο που είχε αποτελεσματικότητα η δράση αυτή, δεν διήρκεσε πολύ. Ο λόγος ήταν ότι οι γονείς έμαθαν για τις δραστηριότητες των εθελοντών με τα παιδιά, οι οποίες τα αποσπούσαν από το να εργάζονται και να φέρνουν χρήματα στο σπίτι, έτσι δεν επέτρεψαν στα παιδιά να συμμετάσχουν στις συναντήσεις. Πιο συγκεκριμένα:

«[...]Μέσα από την αποδοχή και τη συνέπεια των εθελοντών χτίστηκε εμπιστοσύνη και όλο και περισσότερα παιδιά ερχόντουσαν για να παίξουν. Ωστόσο, δεν κράτησε πολύ γιατί το έμαθαν οι γονείς και το απαγόρευσαν στα παιδιά[...]» (συνέντευξη 7).

Πιστεύετε ότι θα μπορούσε να εφαρμοστεί η μέθοδος του Street Work στην υπηρεσία σας; Υπό ποιες προϋποθέσεις θα μπορούσε να εφαρμοστεί;

Η πλειοψηφία των επαγγελματιών που ήρθαμε σε επαφή, αν και θετικοί ως προς τη μέθοδο του Street Work, συμφώνησαν ότι τη δεδομένη χρονική στιγμή δεν είναι δυνατή η εφαρμογή της μεθόδου στις υπηρεσίες τους. Σχεδόν όλοι τόνισαν πως η μέθοδος του Street work θα μπορούσε να εφαρμοστεί στις δομές που εργάζονται αν υπήρχε μεγαλύτερη στελέχωση των υπηρεσιών από επαγγελματίες και εθελοντές, ώστε να δημιουργηθεί μια ομάδα που να ασχολείται αποκλειστικά με αυτό. Σύμφωνα με τα λεγόμενά τους, το προσωπικό που στελεχώνει τις υπηρεσίες αναλαμβάνει καθημερινά μεγάλο φόρτο εργασίας και δεν υπάρχει χρόνος να ασχοληθεί και με το κομμάτι του Street Work. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν:

«Κατ' αρχήν να προσληφθούν νέα άτομα γιατί δεν φτάνουμε εμείς εδώ που είμαστε για να κάνουμε και το Street Work» (συνέντευξη 8).

«Πιθανόν, αν είχαμε περισσότερο προσωπικό. Να υπήρχαν κι άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί και άλλοι

ψυχολόγοι και άλλοι νοσηλευτές.. Το Street Work θέλει μία ομάδα. Δεν μπορεί να βγεί ένας μόνος του να κάνει Street Work. Οπότε, αν υπάρξει προσωπικό, θα μπορούσε να γίνει» (συνέντευξη 13).

Αρκετοί από τους επαγγελματίες επισήμαναν πως απαραίτητη προϋπόθεση εφαρμογής του Street Work στις υπηρεσίες τους πέρα από τη στελέχωση, είναι η κατάλληλη εκπαίδευση και εξειδίκευση που απαιτείται να έχουν οι επαγγελματίες καθώς πρόκειται για μία μέθοδο ευαίσθητη, απαιτητική, για την εφαρμογή της οποίας το επιστημονικό προσωπικό χρειάζεται να έχει οπλιστεί με τα κατάλληλα εφόδια. Όπως μας είπαν:

«Είναι ένα πάρα πολύ μεγάλο κομμάτι, και θέλει και εξειδίκευση και εκπαίδευση και σίγουρα χρόνο που να ασχολείται κάποιος μόνο και αποκλειστικά με αυτό» (συνέντευξη 8).

Κατά την εφαρμογή των δράσεων του Street Work αντιμετωπίζετε δυσκολίες; Αν ναι, ποιες είναι αυτές;

Οι επαγγελματίες που εφαρμόζουν το Street Work στις υπηρεσίες τους στο Ηράκλειο, οι οποίοι είναι ελάχιστοι, μας μίλησαν ανοιχτά για τις δυσκολίες που συναντούν στο δρόμο. Όπως μας είπαν, οι δυσκολίες είναι πολλές και χρειάζεται κατάλληλος χειρισμός κάθε φορά που προκύπτει ένα ζήτημα. Όπως μας τόνισαν, μια από τις πιο σημαντικές δυσκολίες που συναντούν στις εξορμήσεις τους είναι οι κίνδυνοι του να βρίσκονται στο δρόμο. Στο δρόμο, είναι ευάλωτοι και εκτεθειμένοι σε κινδύνους όπως για παράδειγμα μπορεί να συμβεί να βιώσουν μια βίαιη συμπεριφορά ή μια απειλή. Όπως αναφέρει ο ένας από τους συμμετέχοντες:

«Στο δρόμο, είσαι εκτεθειμένος στον κίνδυνο, πόσο μάλλον για τους εθελοντές που δεν είναι επαγγελματίες» (συνέντευξη 7).

Μία ακόμη σημαντική δυσκολία είναι η δυσκολία της προσέγγισης των ανθρώπων που διαμένουν στο δρόμο. Αρκετοί από αυτούς δεν επιθυμούν την επικοινωνία, ενώ άλλοι είναι δύσκολο να τους προσεγγίσεις καθώς δεν βρίσκονται σε φανερά σημεία, αλλά χρειάζεται να τους αναζητήσεις για να τους βρεις και να προσφέρεις τη βοήθειά σου. Όπως χαρακτηριστικά μας είπε ένας από τους συνεντευξιαζόμενους:

«Στην αρχή πολλοί δεν ήθελαν να επικοινωνήσουμε μαζί τους. Δηλαδή είχαν μία αντιμετώπιση του τύπου «δεν σε ενοχλώ, μη με ενοχλείς» {...} κάποιοι άλλοι στην κυριολεξία κρύβονταν, πήγαιναν σε κάποια εγκαταλελειμμένα κτίσματα, ήταν πάρα πολύ δύσκολο και να μπει και να τους προσεγγίσεις» (συνέντευξη 9).

Τέλος, μας ανέφεραν πόσο εύκολο είναι να εμπλακεί ένας επαγγελματίας συναισθηματικά με τις ευάλωτες ομάδες του δρόμου, οδηγώντας τον στο να απομακρυνθεί από τον επαγγελματικό του

ρόλο και να μην μπορεί να οριοθετήσει τη σχέση του με τους εξυπηρετούμενους. Όπως μας είπαν:

«Μια άλλη δυσκολία είναι η συναισθηματική εμπλοκή με τις ομάδες αυτές, ήταν δύσκολο για κάποιους να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους» (συνέντευξη 7).

Ποια είναι η γνώμη σας για μια τέτοια προοπτική στο Δήμο Ηρακλείου;

Οι απαντήσεις που λάβαμε στο ερώτημα αυτό ποικίλουν. Οι περισσότεροι από τους ειδικούς απάντησαν πως είναι απαραίτητη η ενσωμάτωση της παρέμβασης του Street Work στον τρόπο δράσης των υπηρεσιών, καθώς θα αποδώσει θετικά αποτελέσματα και θα επιφέρει σημαντική αλλαγή στις ζωές των ανθρώπων που ζουν σε κατάσταση δρόμου. Χαρακτηριστικά μας είπαν:

«Ναι, θα μπορούσε να υπάρξει κάποια υπηρεσία που να αναλάβει αυτό το ρόλο της διασύνδεσης και της κινητοποίησης ανθρώπων που έχουν κάποια προβλήματα και χρήζουν κάποιας ιδιαίτερης υποστήριξης» (συνέντευξη 4).

«Βέβαια θα λειτουργούσε κάτι τέτοιο. Θα ήταν πολύ καλό και θα βοηθούσε πάρα πολύ. Όχι όμως μόνο στο θεωρητικό, να προχωρούσε και στο πρακτικό μέρος. Παραδείγματος χάριν θα μπορούσαν να βγουν συμπεράσματα και να γίνονται εξετάσεις στους ανθρώπους αυτούς, θα μπορούσαν να δημιουργηθούν προγράμματα για οδοντιατρικό έλεγχο, ανάλογα με τι ανάγκες θα προέκυπταν» (συνέντευξη 15).

Μερικοί από τους επαγγελματίες μας απάντησαν πως ήδη κάποιες υπηρεσίες ασκούν Street Work και η παρέμβαση αυτή έως τώρα έχει λειτουργήσει αποτελεσματικά. Συγκεκριμένα:

«Το κάνει αυτή τη στιγμή ο Δήμος Ηρακλείου μέσω της υπηρεσίας [...]. Προβάνει σε τέτοιες ενέργειες και δράσεις. Γίνεται από το 2017. [...] βοηθάνε οι δράσεις στα ακραία καιρικά φαινόμενα, γιατί τους δίνεις είδη πρώτης ανάγκης, που τα έχουν ανάγκη εκείνη την ώρα, αναπτύξεις και σχέσεις εμπιστοσύνης» (συνέντευξη 9).

Κάποιοι άλλοι, μας ανέφεραν πως κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί στο Ηράκλειο καθώς οι υπηρεσίες δεν διαθέτουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις. Χαρακτηριστική είναι η απάντηση :

«Δεν υπάρχει κατάλληλη υποδομή και εκπαίδευση στο Ηράκλειο για να γίνει» (συνέντευξη 14).

Τέλος, δυο συμμετέχοντες τόνισαν την αδυναμία εφαρμογής του Street Work καθώς ο πληθυσμός των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση δρόμου στο Δήμο Ηρακλείου είναι μικρός. Παρακάτω ακολουθεί το χαρακτηριστικό απόσπασμα:

«Είναι δύσκολο, γιατί στο Ηράκλειο είναι δύσκολο να βρεις χρήστη που να μένει στο δρόμο. Συνήθως παραμένουν με την οικογένεια γιατί τα υπόλοιπα μέλη της φοβούνται μήπως χαλάσει η εικόνα της στον περίγυρό.[...] Υπάρχουν πολλοί χρήστες εδώ στο Ηράκλειο που βιώνουν ακριβώς τα ίδια με αυτόν που είναι στο δρόμο, αλλά είναι στο σπίτι τους με τους συγγενείς τους που τους έχουν αποδεχτεί για να μην στιγματιστούν, μην πει ο κόσμος.. Είναι πολύ διαφορετική και δύσκολη η κοινωνία εδώ.. Την ημέρα υπάρχουν πολλοί αλλά τη νύχτα λίγοι» (συνέντευξη 16).

Θα ανταποκρινόσασταν ο ίδιος ως κοινωνικός επιστήμονας σε ένα τέτοιο εγχείρημα; Θα επιθυμούσατε να συμμετέχετε σε τέτοιες πρακτικές;

Στην ερώτηση που κάναμε στους κοινωνικούς λειτουργούς εάν θα συμμετείχαν οι ίδιοι σε κάποιο πρόγραμμα το οποίο στηρίζει τη δράση του στη μεθοδολογία του Street Work, οι δεκατρείς από αυτούς απάντησαν θετικά, αναφέροντας πως με προθυμία θα ανταποκρίνονταν σε κάτι τέτοιο.

Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα:

«Μέσα στο πλαίσιο του επαγγελματισμού, βέβαια θα ανταποκρινόμουν γιατί τη θεωρώ μια πολύ σημαντική μέθοδο προσέγγισης των ανθρώπων» (συνέντευξη 12).

Ωστόσο, ένας από τους κοινωνικούς λειτουργούς απάντησε αρνητικά στην ερώτηση λέγοντας μας τα εξής:

«Εγώ η ίδια θα έκανα μια τέτοια εκπαίδευση για να με βοηθούσε για παράδειγμα στην προσέγγιση μου αν έβλεπα κάποιον σε μια βόλτα που θα έκανα, σαν πολίτης. Επαγγελματικά εφόσον έχω μια δουλειά που μου αρέσει και με καλύπτει, όχι δεν θα το έκανα» (συνέντευξη 4).

Δυο απ' τους συμμετέχοντες δεν απάντησαν στην ερώτηση που τους απευθύναμε.

5.4. Δ' ΑΞΟΝΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: ΡΟΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Ποιος είναι ο ρόλος σας ως κοινωνικός λειτουργός στην υπηρεσία (εκτενέστερα);

Λίγο πολύ οι απαντήσεις που μας έδωσαν οι επαγγελματίες συμπίπτουν μεταξύ τους. Οι περισσότεροι τόνισαν τη σημαντικότητα του ρόλου τους στην υπηρεσία, ο οποίος είναι συντονιστικός. Όπως μας είπαν, είναι υπεύθυνοι για την άμεση εξυπηρέτηση των ατόμων που έρχονται στην υπηρεσία τους. Πιο συγκεκριμένα, τους ενημερώνουν για το πως λειτουργεί η υπηρεσία, για τις παροχές που δικαιούνται και για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για να είναι αποδέκτες των υπηρεσιών. Ακόμη, στο ρόλο του συντονιστή ανήκει η κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων της υπηρεσίας, η συμπλήρωση γραφειοκρατικού υλικού απαραίτητου για να κινηθούν ορισμένες διαδικασίες, ο προγραμματισμός δράσεων που αφορούν τους εξυπηρετούμενους αλλά

και το ευρύτερο κοινό και γενικότερα οτιδήποτε χρειάζεται για την εύρυθμη λειτουργία της δομής. Όπως μας ανέφεραν:

«Είμαι συντονίστρια του Κέντρου και των άλλων δύο παραρτημάτων. Πιο συγκεκριμένα, σαν συντονίστρια, ο ρόλος μου είναι να καταγράφω τις ανάγκες του προσωπικού, να έρχομαι σε επαφή με τους πολίτες και να καταγράφω τις ανάγκες τους καθώς αναλαμβάνω και διοικητικές εργασίες» (συνέντευξη 10).

«Είμαι η συντονίστρια και η κοινωνική λειτουργός με ό,τι ρόλο μπορεί να έχει ένας κοινωνικός λειτουργός σε μία τέτοια υπηρεσία., όπως για παράδειγμα την ενημέρωση για το πως λειτουργεί η υπηρεσία και τι υπηρεσίες παρέχει στον καθένα που έρχεται εδώ. Στο κομμάτι του συντονισμού ανήκει και η γραφειοκρατία. Επειδή είναι χρηματοδοτούμενο το πρόγραμμα, έχουμε παραδοτέα δηλαδή έγγραφα που θα πρέπει να παραδίνουμε κάθε μήνα για να συνεχίσουμε να έχουμε τη χρηματοδότηση» (συνέντευξη 5).

Πολλοί τόνισαν πως πολύ σημαντικό κομμάτι της δουλειάς τους είναι η κοινωνική έρευνα κατ' οίκον που διεξάγουν προκειμένου να αντιληφθούν τις πραγματικές ανάγκες και τα προβλήματα των εξυπηρετούμενων και αναλόγως να παρέχουν τη βοήθειά τους. Επίσης, σημαντικό εργαλείο γι' αυτούς αποτελεί και το κοινωνικό ιστορικό που εξυπηρετεί ακριβώς τον ίδιο λόγο. Χαρακτηριστικά μας είπαν:

«Ως κοινωνική λειτουργός αναλαμβάνω την καταγραφή του ατόμου στο μητρώο, τη λήψη του κοινωνικού ιστορικού, την κατ' οίκον έρευνα για να αντιληφθώ τα προβλήματα και τις ανάγκες που υπάρχουν» (συνέντευξη 11).

«Όταν υπάρχει ένα αίτημα και μια παραπομπή από έναν γείτονα ή από κάποιο άτομο του περιβάλλοντος του ωφελούμενου, ο κοινωνικός λειτουργός πηγαίνει να κάνει την έρευνά του, να δει τι χρειάζεται το άτομο, αν χρειάζεται νοσηλευτική φροντίδα, αν χρειάζεται κάποιον να το βοηθάει, να πηγαίνει στην αγορά να του ψωνίζει, αν χρειάζεται φαγητό» (συνέντευξη 14).

«Κάνουμε και κοινωνική έρευνα όταν αντιλαμβανόμαστε ότι ένας ηλικιωμένος μπορεί να είναι θύμα κακοποίησης και εκμετάλλευσης. Αν πέσει στην αντίληψη μας ότι κάτι μπορεί να συμβαίνει στο σπίτι προσπαθούμε να το διερευνήσουμε» (συνέντευξη 15).

Στην πλειοψηφία τους, οι επαγγελματίες, λόγω του ότι έρχονται σε επαφή με ανθρώπους που αντιμετωπίζουν πολλαπλά προβλήματα, φροντίζουν να τους παραπέμπουν και να τους δικτυώνουν με υπηρεσίες που είναι αρμόδιες για την κάλυψη όσο το δυνατόν περισσότερων αναγκών είναι εφικτό. Και η παραπομπή και δικτύωση είναι κομμάτι του ρόλου ενός κοινωνικού λειτουργού. Ειδικότερα:

«Ο κοινωνικός λειτουργός παρέχει ψυχοκοινωνική υποστήριξη στους ωφελούμενους και τους διασυνδέει με όποια υπηρεσία χρειάζονται. Να παίρνουν δηλαδή την πληροφορία και να παραπέμπονται στην υπηρεσία που μπορεί να τους βοηθήσει» (συνέντευξη 9).

Ακόμη, σχεδόν όλοι οι επαγγελματίες ανέδειξαν πως ο ρόλος τους είναι να έρχονται σε άμεση επαφή με τα άτομα, να επικοινωνούν μαζί τους, να παρέχουν ψυχοκοινωνική και συμβουλευτική υποστήριξη προκειμένου να κινητοποιήσουν τα άτομα για αλλαγή στη ζωή τους.

«Λαμβάνω κοινωνικά ιστορικά, παρέχω υποστήριξη στις οικογένειες μέσω της συμβουλευτικής, κινητοποιώ τα άτομα και τα ενθαρρύνω για αλλαγή» (συνέντευξη 1).

«Οι κοινωνικοί λειτουργοί συγκεκριμένα εδώ στη μονάδα υποκατάστασης, αυτό που κάνουμε πρώτα απ' όλα είναι η συμβουλευτική στους ασθενείς. Μαζί με τους ψυχολόγους και την κοινωνική ανθρωπολόγο που έχουμε εδώ, έχουμε μοιραστεί τους ασθενείς. Επομένως ο καθένας μας, έχει συγκεκριμένους ασθενείς που μπορεί να εμπλακεί, που μπορεί να έχει μία πιο προσωπική επαφή μαζί τους» (συνέντευξη 12)

Αρκετοί, ανάμεσα στις αρμοδιότητες τους, συγκαταλέγουν και τη γραφειοκρατική διευκόλυνση που παρέχουν στους εξυπηρετούμενους τους, βοηθώντας τους να συμπληρώσουν απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα για επιδόματα, αιτήσεις για παράδειγμα για εύρεση εργασίας, καθώς και οποιαδήποτε άλλη διευκόλυνση είναι εφικτή. Πιο συγκεκριμένα, μας είπαν:

«{...}τους πηγαίνω τα δικαιολογητικά και τους βοηθάω στη διαδικασία συμπλήρωσης της αίτησης και της συλλογής των δικαιολογητικών. Κάποια άτομα δεν μπορούν να πάνε οι ίδιοι σε αυτές τις υπηρεσίες οπότε με εξουσιοδοτούν και κάνω αυτή τη διαδικασία για αυτούς» (συνέντευξη 3).

«{...}τους βοηθάμε όποτε βρουν θέσεις εργασίας να κάνουν τις αιτήσεις γιατί είναι αναλφάβητοι οπότε μπαίνουμε στη διαδικασία συμπλήρωσης αιτήσεων, συγκέντρωσης δικαιολογητικών και έλεγχο για να μπορούν να τα καταθέσουνε και εννοείται κοινωνικές εκθέσεις όπου χρειάζεται» (συνέντευξη 8).

Τέλος, όσον αφορά την ομάδα αυτοβοήθειας, ο ρόλος του συντονιστή διαφοροποιείται αρκετά από το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού. Ο ίδιος, αναλαμβάνει το συντονισμό της ομάδας από την αρχή μέχρι το τέλος, καθορίζει τις συναντήσεις της ομάδας, δίνει το λόγο στα μέλη να μιλήσουν και είναι υπεύθυνος να επιλύσει οποιαδήποτε διαφωνία προκύπτει κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης. Όπως μας είπε:

«Για να λειτουργήσει μία ομάδα, κάποιος πρέπει να την οργανώσει, να την «κατευθύνει». Ο συντονιστής επιμελείται την ομάδα, οργανώνει τη συνάντηση, την ξεκινάει και την ολοκληρώνει και έχει αναλάβει ευθύνες όπως να οργανώσει μία γιορτή, να δώσει σε ένα μέλος ως επιβράβευση ένα

μπρελόκ για το χ διάστημα που απέχει από τη χρήση. Έχει ένα λόγο παραπάνω από τα υπόλοιπα μέλη» (συνέντευξη 16).

Εάν εφαρμόζεται συγκεκριμένα η μέθοδος του Street Work στην υπηρεσία σας, ο ρόλος και οι αρμοδιότητες σας διαφοροποιούνται σε σχέση με τον τυπικό σας ρόλο στην υπηρεσία;

Στην ερώτηση αυτή δεν λάβαμε πολλές απαντήσεις από τους επαγγελματίες κυρίως γιατί λίγοι είναι αυτοί που εφαρμόζουν ή εφαρμόζαν στο παρελθόν street work στις υπηρεσίες τους. Αυτοί που μας απάντησαν υποστήριξαν πως ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού παραμένει ο ίδιος στην επαφή και προσέγγιση των ευάλωτων ομάδων του δρόμου. Δύο χαρακτηριστικές απαντήσεις που λάβαμε:

«Όχι, παραμένει ίδιος όσον αφορά την εκπαίδευση, καθοδήγηση και εποπτεία των εθελοντών που ασκούν street work» (συνέντευξη 7).

«Ο ίδιος είναι. Έχεις πάνω - κάτω να κάνεις με την ίδια πληθυσμιακή ομάδα, που έχουν περίπου κοινά χαρακτηριστικά. Με τον ίδιο τρόπο τους προσεγγίζεις και με τον ίδιο τους συμπεριφέρεσαι. Αν τους αντιμετωπίσεις με σεβασμό και ως ανθρώπους που έχουν αξιοπρέπεια και να καταλάβουν ότι είναι θετική η πρόθεση, συνήθως ανταποκρίνονται οι πιο πολλοί. Έχουν έναν άνθρωπο απέναντί τους που όταν διαπιστώσουν ότι κοιτάζει να τους εξυπηρετήσει και τους μιλά με ευγενικό τρόπο και δεν εισπράττουν την απόρριψη που έχουν συνηθίσει να εισπράττουν στη ζωή τους, συνεργάζονται» (συνέντευξη 9).

Ως επαγγελματίας, ποια είναι η γνώμη σας αναφορικά με την αντιμετώπιση των ευπαθών ομάδων του δρόμου από τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου;

Στο σημείο αυτό στο οποίο ζητήσαμε απ' τους επαγγελματίες να μας πουν τη γνώμη τους για την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων προνοιακών υπηρεσιών, παρατηρήσαμε πως οι απόψεις τους διαφέρουν σημαντικά.

Οι περισσότεροι επαγγελματίες μας είπαν πως οι υπηρεσίες είναι αποτελεσματικές και προσπαθούν να ανταπεξέρχονται στις ανάγκες των ατόμων, παρόλο που τα μέσα που έχουν στη διάθεση τους είναι περιορισμένα. Όπως μας είπε ένας από αυτούς:

«Γενικά θεωρώ ότι οι συνάδελφοι λειτουργούν, ξέρουν να κάνουν τη δουλειά τους πολύ καλά[.] Υπάρχει αποτελεσματικότητα στο βαθμό που μας επιτρέπεται και με τα υλικά που έχουμε. Νομίζω ότι κάνουμε ό,τι καλύτερο μπορούμε με αυτά που διαθέτουμε» (συνέντευξη 3).

Αρκετοί, εκφράστηκαν θετικά για την ύπαρξη εξειδικευμένων υπηρεσιών στο Ηράκλειο οι οποίες είναι καθοριστικές για την αντιμετώπιση των αναγκών των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων και τελούν σημαντικό έργο. Χαρακτηριστικά μας είπαν:

«Υπάρχει, θα έλεγα μία σφαιρική αντιμετώπιση, με την έννοια ότι εξελίσσονται τα πράγματα και έχουν δημιουργηθεί πολλές εξειδικευμένες υπηρεσίες. Αυτό είναι ένα βήμα θεωρώ.. Δηλαδή όταν εξειδικεύεται στους αστέγους, ψάχνεις πως θα προσεγγίσεις αυτή την πληθυσμιακή ομάδα. [...]. Η εξειδίκευση της εργασίας βοηθάει σ' αυτό το θέμα» (συνέντευξη 9).

Από την άλλη πλευρά, πέντε επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί μας εξέφρασαν την άποψή τους λέγοντας πως οι υπηρεσίες είναι βραδυκίνητες και χαρακτηρίζονται από αναποτελεσματικότητα και ανεπάρκεια αναφορικά με τα σύγχρονα προβλήματα των ευπαθών ομάδων. Οι ίδιοι, μας είπαν πως αυτό οφείλεται στην υποστελέχωση των δομών, στη γραφειοκρατία και στη γενικότερη έλλειψη πόρων. Χαρακτηριστικές είναι οι απαντήσεις:

«[...] δεν έχουν εξωστρέφεια ως προς την κοινότητα και αυτό έχει ως αποτέλεσμα πολλοί να μην γνωρίζουν την ύπαρξη υπηρεσιών που μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες τους. Ακόμη, λειτουργούν γραφειοκρατικά, τα ραντεβού κλείνονται αργά και αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι εξυπηρετούμενοι να ξεχνούν τα ραντεβού τους ή οι ανάγκες τους να έχουν αλλάξει μέχρι τότε. Οι υπηρεσίες, αργούν να δράσουν με αποτέλεσμα οι άνθρωποι να απογοητεύονται καθώς επιζητούν άμεση ικανοποίηση των αναγκών τους» (συνέντευξη 1).

«Η πραγματικότητα είναι πως οι ευάλωτες ομάδες δεν εξυπηρετούνται από τις κοινωνικές υπηρεσίες ούτε σε ανακουφιστικό επίπεδο» (συνέντευξη 2).

Ποιες είναι οι προτάσεις σας ως κοινωνικός λειτουργός για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο;

Στην τελευταία μας ερώτηση προς τους επαγγελματίες, τους ζητήσαμε να μας καταθέσουν τις προτάσεις τους οι οποίες κατά τη γνώμη τους θα συνέβαλλαν σημαντικά στη βελτίωση των παρεχόμενων τοπικών υπηρεσιών.

Οι επαγγελματίες στην πλειοψηφία τους μας τόνισαν πως η συνεχής κατάρτιση και εκπαίδευση είναι το κλειδί το οποίο θα βοηθήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς να εξελίσσονται στο αντικείμενο τους και να βελτιώνουν τις παρεμβάσεις τους. Όπως μας ανέφερε ένας από τους επαγγελματίες:

«[...] έχουν βγει καινούρια προγράμματα, σε αυτά τα προγράμματα για να γίνει καλύτερη η δουλειά μου και πιο αποτελεσματική θα πρέπει να εκπαιδευτώ. Αυτή η εκπαίδευση δίνει τη δυνατότητα

βελτίωσης εμένα ως επαγγελματία και αυτομάτως των υπηρεσιών που παρέχω εγώ ως επαγγελματίας στους ωφελούμενους» (συνέντευξη 12).

Στη συνέχεια, πολλοί επαγγελματίες μας είπαν πως η ενίσχυση των δομών με πόρους και ανθρώπινο δυναμικό θα ήταν καθοριστική για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των ωφελούμενων. Χαρακτηριστική είναι η άποψη ενός συμμετέχοντα:

«Σίγουρα αν υπήρχε περισσότερο προσωπικό στις υπηρεσίες θα καλύπτονταν περισσότερες ανάγκες, εννοείται αυτό, θα ήταν πολύ θετικό να προσληφθεί και επιπρόσθετο προσωπικό, συμπληρωματικό, γιατί εννοείται όσο περισσότεροι άνθρωποι με γνώσεις και διάθεση υπάρχουν τόσο το καλύτερο για τους ήδη εργαζόμενους και για τους ανθρώπους που θέλουν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες» (συνέντευξη 3).

Κάποιοι επαγγελματίες τοποθετήθηκαν επισημαίνοντας πως η γνωστοποίηση των υφιστάμενων υπηρεσιών στην ευρύτερη κοινωνία θα ήταν κάτι το θετικό, καθώς ενδεχομένως υπάρχουν πολίτες οι οποίοι δεν γνωρίζουν την ύπαρξη δομών οι οποίες θα μπορούσαν να τους υποστηρίξουν σε κάποιο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Ένας συμμετέχων δήλωσε σχετικά:

«Να υπάρχει εξωστρέφεια των υπηρεσιών, να γνωστοποιήσουν την παρουσία τους στην κοινότητα, να μην είναι απρόσωπες, ώστε να γνωρίζουν τα άτομα που να απευθυνθούν για να καλύψουν τις ανάγκες τους» (συνέντευξη 1).

Ακόμη, μερικοί από τους κοινωνικούς λειτουργούς μας είπαν πως θα ήταν σημαντικό να πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις των επαγγελματιών των κοινωνικών δομών του Δήμου, προκειμένου να συζητούνται τα προβλήματα και οι τρέχουσες ανάγκες που προκύπτουν και αφορούν τόσο τους εξυπηρετούμενους όσο και τις ίδιες τις οργανώσεις: Χαρακτηριστικά ένας από αυτούς δήλωσε:

«Δηλαδή, μία φορά το τρίμηνο να γίνονται συναντήσεις με όλες τις κοινωνικές δομές του Δήμου Ηρακλείου, να καταγράφονται οι ανάγκες και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες, ώστε να μοιράζονται καλύτερα οι αρμοδιότητές τους, να μην φορτώνεται ο κάθε επαγγελματίας περισσότερη δουλειά απ' ό,τι του αντιστοιχεί» (συνέντευξη 10).

Κάποιοι από τους επαγγελματίες μας είπαν πως η σύσταση μιας ομάδας επαγγελματιών η οποία να ασχολείται αποκλειστικά με το Street Work θα βελτίωνε τις υπηρεσίες, καθώς θα μπορούσε να γίνει προσέγγιση κάποιων ατόμων τα οποία δεν απευθύνονται σε υπηρεσίες για να βοηθηθούν. Ακολουθεί μία σχετικά με το παραπάνω αντιπροσωπευτική άποψη ενός μετέχοντα στην έρευνα:

«Καλό θα ήταν να δημιουργήσει ο Δήμος μία ομάδα που να ασχολείται αποκλειστικά με το Street Work, η οποία να εδρεύει κάπου και αυτή η ομάδα να εκπαιδευτεί. Πιο συγκεκριμένα, να

εκπαιδούνται φοιτητές Κοινωνικής Εργασίας, Ψυχολογίας, Κοινωνιολογίας στην εφαρμογή της μεθόδου αυτής. Καλό θα είναι να υπάρχει συνεργασία και με την αστυνομία για δύσκολες περιπτώσεις. Γενικότερα να εφαρμόζεται οργανωμένα» (συνέντευξη 10).

Ορισμένοι επαγγελματίες επίσης, μας ανέφεραν πως δράσεις και προγράμματα πρόληψης τα οποία θα απευθύνονταν στον ευρύτερο πληθυσμό θα μπορούσαν να ενισχύσουν θετικά τις υπηρεσίες προλαμβάνοντας μελλοντικά προβλήματα. Ένας από αυτούς είπε:

«Θα μπορούσαν να γίνουν περισσότερα προγράμματα σε επίπεδο πρόληψης στον υγιή πληθυσμό, ώστε να μην φτάσουμε να μιλάμε για καταστάσεις κρίσης» (συνέντευξη 7).

Επιπρόσθετα, ένας επαγγελματίας είπε πως η πραγματοποίηση εποπτειών μέσα στην κάθε υπηρεσία θα ήταν ένας τρόπος αποφόρτισης των ίδιων των επαγγελματιών από την πίεση και τον φόρτο εργασίας που αντιμετωπίζουν:

«[...] εποπτείες για αποφόρτιση, είτε ατομικές είτε ομαδικές. Αυτά θεωρώ είναι τα βασικά[...]» (συνέντευξη 8).

Ένας ακόμη επαγγελματίας μας είπε πως η δομή στην οποία εργάζεται θα μπορούσε να λειτουργεί σε 24ωρη βάση και να υποδέχεται άτομα τα οποία έχουν ανάγκη συνεχούς φροντίδας αλλά στερούνται υποστηρικτικού περιβάλλοντος. Κάτι τέτοιο θα ήταν μια πολύ σημαντική ενέργεια και θα βελτίωνε σημαντικά τις υπηρεσίες που παρέχονται στις ευάλωτες ομάδες οι οποίες δεν διαθέτουν οικογενειακό δίκτυο:

«Η δομή θα έπρεπε να λειτουργεί με βάρδιες σε 24ωρη βάση, καθημερινά και να καλύπτονται άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, που δεν έχουν άμεσο οικογενειακό περιβάλλον και να μην απασχολείται το ΕΚΑΒ και η πυροσβεστική με ζητήματα που θα έπρεπε σε τοπικό επίπεδο να καλύπτονται» (συνέντευξη 14).

Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας μας απάντησε πως θα βοηθούσε εάν οι ευρύτερες κοινωνικές υπηρεσίες είχαν μια πιο ανοικτή στάση προς την ομάδα αυτοβοήθειας, προκειμένου να υπάρχει συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ τους:

«Ό,τι έχει να κάνει με ναρκωτικά να μην παραβλέπουν το πρόγραμμα. [...] να ήταν λίγο πιο δεκτικοί ως προς το πρόγραμμα» (συνέντευξη 16).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΖΗΤΗΣΗ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1. Συζήτηση δεδομένων

6.1.1. ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Νομικό πρόσωπο – Χρηματοδότηση

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω το δείγμα μας αποτελείται από 16 κοινωνικές οργανώσεις, δημοσίες, ιδιωτικές, καθώς και από οργανώσεις μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Αρκετοί από τους δημόσιους φορείς υπάγονται στο Κράτος μέσω των Υπουργείων τους. Σύμφωνα με τους Καραντινός και συν. (1992), το πρώην Υπουργείο Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και νυν Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, όπως έχει μετονομαστεί τα τελευταία χρόνια, αποτελεί το βασικό φορέα στον τομέα των κοινωνικών παροχών του ελληνικού κράτους.

Κάποιες από τις οργανώσεις του δείγματος μας, υπάγονται στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, η οποία είναι υπεύθυνη για τις κοινωνικές παροχές καθώς και για τα προγράμματα που υλοποιούνται σε τοπικό επίπεδο. Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες της καθορίζονται από το Κράτος (Σκαμνάκης 2006, Σταθόπουλος 2005). Ωστόσο, όπως φαίνεται τα τελευταία χρόνια, ο ιδιωτικός τομέας κατέχει ολοένα και σημαντικότερο ρόλο στην Κοινωνική Πολιτική, προκειμένου να καλύψει τα κενά του κρατικού μηχανισμού. Έτσι η τοπική αυτοδιοίκηση επιδιώκει να διατηρεί συνεργασία με ιδιωτικές και με μη κερδοσκοπικές οργανώσεις (Σκαμνάκης, 2006). Με μια τέτοια μη κερδοσκοπική ομάδα αυτοβοήθειας ήρθαμε και εμείς σε επαφή η οποία δεν υπάγεται στο κρατικό σύστημα (Πουλόπουλος, 2011).

Όσον αφορά τη χρηματοδότηση των οργανώσεων του δείγματός μας, σε κάποιους φορείς αναλαμβάνει την οικονομική κάλυψή τους το Κράτος, μέσω κάποιου αρμόδιου Υπουργείου. Δηλαδή, το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης είναι υπεύθυνο για την κάλυψη των οικονομικών πόρων των κρατικών φορέων, καθώς και για την εποπτεία των προγραμμάτων που παρέχει (Καραντινός και συν., 1992). Επιπλέον, σύμφωνα με τα λεγόμενα των επαγγελματιών, η Τοπική Αυτοδιοίκηση δεν έχει τη δυνατότητα να στηρίξει εξ' ολοκλήρου οικονομικά τις κοινωνικές οργανώσεις. Για αυτόν το λόγο, η οικονομική τους στήριξη προέρχεται μέσω της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σκαμνάκης, 2006). Υπάρχουν λίγες στον αριθμό κοινωνικές οργανώσεις, οι οποίες χρηματοδοτούνται από παραπάνω του ενός φορέα. Σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής

Συνεργασίας και Ανάπτυξης (1999) όπως αναφέρεται στον Καλογερά (2017), οι κοινωνικές οργανώσεις λαμβάνουν χρηματοδότηση από ποικίλες πηγές, όπως από το κράτος και από χρηματικές και μη δωρεές. Η ομάδα αυτοβοήθειας δεν χρηματοδοτείται από κανέναν φορέα (Na Greece, χ.χ).

Από πότε λειτουργούν οι οργανώσεις και ποιοι είναι οι λόγοι δημιουργίας τους

Οι περισσότερες από τις οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου δημιουργήθηκαν πρόσφατα, από το 2008 και μετά, λόγω της ύφεσης της οικονομικής κρίσης που προκάλεσε την αύξηση των αναγκών και των προβλημάτων των ανθρώπων, καθώς οι περισσότεροι οδηγήθηκαν στη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Ο Ματσαγγάνης (2011), τονίζει ότι η υποστήριξη των ατόμων που υφίστανται τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης αποτελεί βασικό παράγοντα δημιουργίας κοινωνικών οργανώσεων. Λίγες είναι οι οργανώσεις που δημιουργήθηκαν πριν από τη δεκαετία του 2000, οι οποίες ωστόσο έχουν αναπροσαρμόσει τις υπηρεσίες τους, βασιζόμενες στις σύγχρονες ανάγκες των ατόμων. Ο Σκαμνάκης (2006), υποστηρίζει πως η τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να δημιουργήσει νέες οργανώσεις ή να προσθέσει αρμοδιότητες στις ήδη υπάρχουσες, ώστε να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις νέες προκλήσεις και στα προβλήματα που βρίσκονται στην επικαιρότητα.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, η πλειοψηφία υποστηρίζει πως ο σημαντικότερος λόγος δημιουργίας των υπηρεσιών είναι η παρουσία πολλών και διαφορετικών ευπαθών ομάδων στο Δήμο Ηρακλείου. Ο παραπάνω λόγος ανέδειξε την ανάγκη δημιουργίας δομών προκειμένου να καλυφθούν οι ιδιαίτερες ανάγκες αυτών των πληθυσμιακών ομάδων. Οι Κοντιάδης και Απιστουλάς (2006), αναφέρουν την ύπαρξη εξειδικευμένων δομών για ευάλωτες ομάδες όπως οι άστεγοι, οι Ρομά, οι χρήστες ναρκωτικών ουσιών και οι πρόσφυγες, με απώτερο σκοπό την επανένταξή τους στο κοινωνικό σύνολο. Ακόμη, το γεγονός πως υπήρχαν κάτοικοι του Δήμου Ηρακλείου που έμεναν σε απομακρυσμένες περιοχές και δεν μπορούσαν να προσεγγίσουν υπηρεσίες για να καλύψουν τις ανάγκες τους, οδήγησε στην αποκέντρωση των υπηρεσιών. Με βάση τα παραπάνω, ο Σταθόπουλος (2005), θεωρεί ότι η αποκέντρωση των υπηρεσιών αποτελεί ευθύνη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, προκειμένου οι πολίτες να έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν όσο πιο κοντά γίνεται στον τόπο διαμονής τους. Τέλος, η δημιουργία μιας δομής που να εντοπίζει τις ανάγκες των πολιτών και να τους παραπέμπει ανάλογα στις κατάλληλες δομές αποτέλεσε επιτακτική ανάγκη (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006).

Η φιλοσοφία, ο σκοπός και οι επιμέρους στόχοι των οργανώσεων

Οι κοινωνικοί λειτουργοί συμφώνησαν σε μια κοινή φιλοσοφία η οποία βασίζεται στην παροχή δωρεάν υπηρεσιών, προσβάσιμων προς όλες τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες αποσκοπώντας στην αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Σύμφωνα με την Καλλινικάκη (2011), η συνεισφορά της Κοινωνικής Εργασίας είναι σημαντική στην αντιμετώπιση σοβαρών κοινωνικών προβλημάτων που οδηγούν στη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Ωστόσο, οι κοινωνικές υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης εντάσσουν στη φιλοσοφία τους περισσότερο την επιδοματική πολιτική, σε σύγκριση με άλλες υπηρεσίες ιδιωτικού και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα οι οποίες στηρίζονται στην ψυχοκοινωνική υποστήριξη των ατόμων – χρηστών των υπηρεσιών τους. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Σταθόπουλος (2005), το ελληνικό σύστημα κοινωνικής πρόνοιας λειτουργεί ως ένα κεντρικά κατευθυνόμενο μοντέλο παροχής κυρίως επιδομάτων σε χρήμα καθώς και παροχών σε είδος. Μεμονωμένα, σε μία οργάνωση στη φιλοσοφία της ανήκει η φαρμακευτική προσέγγιση για τη θεραπεία των ατόμων. Ο Ο.Κ.Α.Ν.Α υποστηρίζει ότι στο κομμάτι της θεραπείας ανήκουν οι θεραπευτικές μονάδες φαρμακευτικής αντιμετώπισης της εξάρτησης. Τέλος, σύμφωνα με το συντονιστή της ομάδας αυτοβοήθειας η φιλοσοφία της ομάδας επικεντρώνεται στη θεραπεία των ατόμων μέσω της ομάδας – υποστήριξης (Na Greece, χ.χ).

Απώτερος σκοπός όλων των κοινωνικών υπηρεσιών είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής του ευπαθή πληθυσμού μέσα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτή τη θέση υποστηρίζει και ο Πάρλαλης (2011), αναφέροντας πως σκοπός των κοινωνικών υπηρεσιών των δήμων είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής και των διαπροσωπικών σχέσεων των δημοτών. Μερικές από τις οργανώσεις επικεντρώνονται στην ένταξη των ατόμων στο κοινωνικό σύνολο, μέσα από την ενεργοποίησή τους από τους επαγγελματίες. Χαραριστικά ο Σακελλαρόπουλος (2011), τονίζει ότι η παρέμβαση σε τοπικό επίπεδο για την προστασία αυτών των ομάδων πρέπει να έχει ως σκοπό την αποτροπή της εξαθλίωσης και την κοινωνική επανένταξή τους. Τέλος, ο σκοπός της ομάδας αυτοβοήθειας επικεντρώνεται στην απεξάρτηση των ατόμων - μελών της από τις ουσίες (Na Greece, χ.χ).

Βασικότερος στόχος των οργανώσεων από τα λεγόμενα των επαγγελματιών είναι η κάλυψη των αναγκών των ατόμων και η επίλυση των προβλημάτων που βιώνουν. Ο Σκαμνάκης (2006), συμφωνεί λέγοντας πως οι ανάγκες και τα κοινωνικά προβλήματα της τοπικής κοινωνίας επιβάλλουν τη δημιουργία κάποιων παροχών. Οι πολιτικές που εφαρμόζονται δεν καλύπτουν μόνο τις ίδιες τις ανάγκες και τα προβλήματα των ατόμων, αλλά επιχειρούν να καλύψουν και τις επιπτώσεις που επιφέρουν στην κοινωνία γενικότερα. Κάποιοι επισήμαναν πως σημαντικός στόχος των οργανώσεων που εργάζονται αποτελεί η ενημέρωση και η ευαισθητοποίηση του ευρύ κοινού για κοινωνικά προβλήματα που αφορούν τις ευάλωτες ομάδες, αλλά και το ευρύτερο σύνολο. Όπως

επισημαίνει και η Καλλινικάκη (2011), οι κοινωνικοί λειτουργοί εργαζόμενοι σε κοινωνικές υπηρεσίες συμβάλλουν στην προαγωγή της ευημερίας του συνόλου με δράσεις πρόληψης και παρεμβάσεις κοινωνικής ανάπτυξης. Ακόμη, η συνεργασία μεταξύ των οργανώσεων ώστε να καλύψουν την πληθώρα αναγκών των ατόμων αποτελεί έναν πολύ σημαντικό στόχο. Η λειτουργία διαύλων επικοινωνίας μεταξύ των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης χαρακτηρίζει τις δομές κοινωνικής πολιτικής στο τοπικό επίπεδο. Αναπτύσσεται ένα άτυπο δίκτυο μέσω του οποίου ανταλλάσσονται πληροφορίες και εμπειρίες που ενισχύουν την απόδοση των κοινωνικών υπηρεσιών (Σκαμνάκης, 2006). Επίσης, μερικές οργανώσεις στους στόχους τους συγκαταλέγουν την ενδυνάμωση και ενεργοποίηση του ευάλωτου πληθυσμού, ώστε να στηριχθούν στις δικές τους δυνάμεις για να επιβιώσουν. Τα άτομα ενθαρρύνονται ώστε να επιτευχθεί το καλύτερο αποτέλεσμα μέσα από την προσωπική τους δραστηριοποίηση (Πάρλαλης, 2011). Παράλληλα, μερικοί μας ανέφεραν ότι σημαντικός στόχος των δομών αποτελεί η ελάφρυνση του οικογενειακού δικτύου από το βάρος της φροντίδας των ατόμων (Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων Χερσονήσου, χ.χ.). Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας αξιοποιώντας ως μέσο την ομάδα στοχεύει στην απεξάρτηση των ατόμων από τις ουσίες (Na Greece, χ.χ.).

Οι ειδικότητες που απαρτίζουν τις οργανώσεις και ο ρόλος τους

Όλες οι οργανώσεις που ήρθαμε σε επαφή απαρτίζονται από μια διεπιστημονική ομάδα ατόμων που συνεργάζονται σε ένα κλίμα αμοιβαίου σεβασμού, αλληλοκατανόησης, αλληλοϋποστήριξης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων (Pullon, 2007). Ανάλογα με το αντικείμενο της κάθε υπηρεσίας απασχολούνται και οι αντίστοιχες ειδικότητες. Σύμφωνα με τα λεγόμενα των επαγγελματιών οι κυριότερες ειδικότητες που απαρτίζουν το σύνολο των κοινωνικών οργανώσεων στο Ηράκλειο Κρήτης είναι κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι, ψυχίατροι, γιατροί, νοσηλεύτες, οικογενειακοί βοηθοί και διοικητικό προσωπικό. Η κάθε μια από τις ειδικότητες χρησιμοποιεί τις δεξιότητες της επιστήμης που εκπροσωπεί και μέσω αυτής προσεγγίζει και αξιολογεί τον ωφελούμενο υπό διαφορετικό πρίσμα (Jessup, 2007).

Όσον αφορά το ρόλο των ειδικοτήτων θα αναλυθούν εκτενέστερα οι ειδικότητες που αναφέρθηκαν προηγουμένως. Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού αποτελεί ξεχωριστή ενότητα στην ερευνά μας, η οποία θα αναφερθεί παρακάτω. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των επαγγελματιών, ο ψυχολόγος ασχολείται με τη συμβουλευτική και με την ψυχοκοινωνική υποστήριξη του ωφελούμενου. Ο νόμος 991/1979, αρ 1., αναφέρει πως «ο ψυχολόγος στην άσκηση του επαγγέλματός του ερευνά και αξιολογεί την προσωπικότητα και τη συμπεριφορά του ανθρώπου και εργάζεται με τις καθιερωμένες αρχές και μεθόδους της Επιστήμης της Ψυχολογίας για την αξιοποίηση και βελτίωσή τους». Οι

κοινωνιολόγοι μεταξύ των αρμοδιοτήτων τους συγκαταλέγουν την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (Προεδρικό Διάταγμα 159/2009, ΦΕΚ 199/Α/ 1- 10 – 2009, Άρθρο 1 ιδ & ιε). Οι ψυχίατροι κάνουν την ψυχιατρική εκτίμηση των ατόμων δηλαδή αναλαμβάνουν την πρόληψη, τη διάγνωση, τη θεραπεία και την αποκατάσταση των πασχόντων ατόμων τα οποία προσέρχονται σε αυτούς (Ευρωπαϊκή Ένωση Ιατρικών Ειδικοτήτων, 2006). Με τη σειρά τους, σύμφωνα και με τον Παπαγιάννη (2017), οι γιατροί συλλέγουν πληροφορίες για την υγεία του ασθενούς, ώστε να προβεί σε κάποια διάγνωση και θεραπεία. Οι αρμοδιότητες του νοσηλευτικού προσωπικού σχετίζονται με την ανάληψη των νοσηλευτικών υπηρεσιών όπως τη συνταγογράφηση φαρμάκων, την αιμοληψία, τη μέτρηση πίεσης, καθώς και με τη διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες υγείας (Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρηση Ηρακλείου, χ.χ.). Οι οικογενειακοί βοηθοί αναλαμβάνουν την ατομική υγιεινή του ωφελούμενου και την επιμέλεια του χώρου που ζει (Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρηση Ηρακλείου, χ.χ.). Τέλος, ο Weinbach (2008), θεωρεί ότι σημαντικό ρόλο στις κοινωνικές οργανώσεις έχει και το διοικητικό προσωπικό, το οποίο ασχολείται με την επικοινωνία με τους ωφελούμενους και με την ενημέρωσή τους για θέματα που αφορούν την υπηρεσία, με την προφορική ή γραπτή επικοινωνία με άλλους φορείς, και με τη διευθέτηση των αρχείων της υπηρεσίας.

Οι δράσεις και οι υπηρεσίες που παρέχουν οι οργανώσεις και η αποτελεσματικότητά αυτών

Οι παροχές κοινωνικής πρόνοιας σε τοπικό επίπεδο εξειδικεύονται σε ένα μεγάλο αριθμό εναλλακτικών μορφών παρέμβασης, προκειμένου να προσαρμόζονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες του πληθυσμού (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006). Πιο συγκεκριμένα, οι οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου δραστηριοποιούνται τόσο σε παρεμβάσεις πρόληψης, όσο και αποκατάστασης. Στις δράσεις πρόληψης περιλαμβάνονται δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης στην κοινότητα για σύγχρονα κοινωνικά προβλήματα. Όπως υποστηρίζει και ο Πάρλαλης (2011), η Κοινωνική Εργασία δραστηριοποιείται σε επίπεδο πρόληψης με την ευαισθητοποίηση της κοινότητας πάνω σε ζητήματα διαφορετικότητας, αναγκών της πληθυσμιακής ομάδας – στόχου, δημιουργώντας θεμέλια για τη συλλογική αντίληψη της κοινότητας.

Οι δράσεις αποκατάστασης σε τοπικό επίπεδο ποικίλλουν. Η συμβουλευτική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη του ατόμου και της οικογένειάς του είναι από τις πιο σημαντικές δράσεις των οργανώσεων. Η παροχή συναισθηματικής στήριξης του ατόμου μέσα από την ατομική συμβουλευτική συγκαταλέγεται στο ρόλο του κοινωνικού λειτουργού στις κοινωνικές υπηρεσίες (Λαγωνίκα, 2011). Ακόμη, σε επίπεδο παρέμβασης συγκαταλέγεται το κομμάτι της ενημέρωσης των ατόμων για τις υπάρχουσες υπηρεσίες που μπορούν να απευθυνθούν για να καλύψουν τις

ανάγκες τους και την παραπομπή τους σε αυτές. Σύμφωνα με τους Κοντιάδη και Απιστουλά (2006), αυτό προϋποθέτει τη δικτύωση και την ευέλικτη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων προνοιακών φορέων που ενεργοποιούνται σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης. Κάποιες άλλες δράσεις που εφαρμόζουν οι κοινωνικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου είναι η παροχή ιατροφαρμακευτικής αγωγής και ψυχιατρικής παρακολούθησης των ατόμων. Χαρακτηριστικά όπως αναφέρεται και στην ιστοσελίδα του Δήμου Ηρακλείου οι κοινωνικές οργανώσεις στις υπηρεσίες στήριξης και κοινωνικής ένταξης εντάσσουν την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας (Δήμος Ηρακλείου, χ.χ.). Ακόμη, σημαντική είναι η παροχή υλικών αγαθών και συσσιτίου στους ωφελούμενους των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου. Οι κοινωνικές οργανώσεις της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης προβλέπεται να παρέχουν βασικά αγαθά όπως υλική στήριξη και διανομή συσσιτίου στους ωφελούμενους που βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας (Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Και Παρακολούθησης Δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου, 2016). Επιπλέον, ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχουν στον ευάλωτο πληθυσμό οι οργανώσεις, περιλαμβάνεται η γραφειοκρατική διευκόλυνση για τη λήψη επιδομάτων καθώς και η εκπροσώπηση των ατόμων σε διάφορους φορείς όταν κρίνεται αναγκαίο. Σύμφωνα και με το Σταθόπουλο (2005), ο ρόλος των κοινωνικών υπηρεσιών είναι η παροχή ενός ικανοποιητικού επιπέδου ποσότητας, ποιότητας και ποικιλίας υπηρεσιών και επιδομάτων σε είδος ή χρήμα. Επίσης, αρκετές οργανώσεις πραγματοποιούν ψυχαγωγικές δραστηριότητες τόσο για τους ωφελούμενους τους όσο και για το ευρύ κοινό.

Μεμονωμένα κάποιες οργανώσεις συγκαταλέγουν στις παρεμβάσεις τους τη διεκπεραίωση διακρατικών υιοθεσιών και αναδοχών καθώς αναλαμβάνουν και εισαγγελικά περιστατικά μετά από καταγγελίες που δέχονται στην υπηρεσία. Επίσης, κάποιες από τις δομές επισκέπτονται κατ' οίκον τους ωφελούμενους τους και τους παρέχουν τις υπηρεσίες τους, ιδίως σε άτομα που δεν είναι περιπατητικά (Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Ηρακλείου, χ.χ.). Ακόμη, μία οργάνωση λειτουργεί και ως υπνωτήριο για τον άστεγο πληθυσμό του Δήμου Ηρακλείου. Πιο συγκεκριμένα, ο Σταθόπουλος (2015), αναφέρει ότι η τοπική αυτοδιοίκηση υλοποιεί επείγουσες παρεμβάσεις στον ευάλωτο πληθυσμό συμπεριλαμβανομένης της προσωρινής στέγασης. Τέλος, μια υπηρεσία του Δήμου είναι υπεύθυνη στο να σχεδιάζει και να υλοποιεί προγράμματα Κοινωνικής Πολιτικής που απευθύνονται στον ευάλωτο πληθυσμό. Οι πολιτικές σε τοπικό επίπεδο είναι κυρίως προσανατολισμένες σε ομάδες – στόχους, σε πληθυσμούς, που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν προβλήματα και των οποίων ο δεσμός με το κοινωνικό σύνολο βρίσκεται υπό απειλή (Σκαμνάκης, 2006).

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων σε τοπικό επίπεδο, οι φορείς τόνισαν πως ανταποκρίνονται κατά ένα μεγάλο ποσοστό, αν και δεν καλύπτονται όλες οι ανάγκες των ατόμων.

Ο Σκαμνάκης (2006), τονίζει την αποτελεσματικότητα των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης, αναφέροντας πως το σύνολο των δομών Κοινωνικής Πολιτικής, που υλοποιούνται σε τοπικό επίπεδο, ενσωματώνουν μια σειρά από χαρακτηριστικά που συνιστούν το πλεονέκτημα που έχουν έναντι των πολιτικών που σχεδιάζονται από κεντρικούς μηχανισμούς. Αυτά τα χαρακτηριστικά αφορούν τόσο στην οργάνωση των υπηρεσιών όσο και των ίδιων των παροχών τους. Την ίδια άποψη συμμερίζονται και οι Κοντιάδης και Απιστουλάς (2006) τονίζοντας πως η μεταβίβαση αρμοδιοτήτων προς τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης εμφανίζεται να εξυπηρετεί τόσο τη συντονισμένη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών όσο και την εποπτεία τους, καθώς επίσης θεμελιώνεται και η δυνατότητα δικτύωσης και ευέλικτης συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων προνοιακών φορέων που ενεργοποιούνται σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης. Η βασική παράμετρος για τη σχέση αυτή είναι η δυνατότητα που έχουν οι φορείς της αυτοδιοίκησης να αντιλαμβάνονται και να αντιδρούν πολύ πιο άμεσα από τους αντίστοιχους μηχανισμούς του κεντρικού κράτους (Murtagh, 1999).

Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στις οργανώσεις

Οι κυριότερες και σημαντικότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες στις δομές τις οποίες εργάζονται συνοψίζονται στην απουσία οικονομικής στήριξης, στην έλλειψη υλικών μέσων και κατάλληλων υποδομών και στην έλλειψη προσωπικού. Η υποστελέχωση αποτελεί βασικό πρόβλημα των ατόμων και σε συνδυασμό με το μεγάλο φόρτο εργασίας και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες καθιστούν, βραδυκίνητη την εξυπηρέτηση των πολιτών. Σύμφωνα με τον Ρόμπολη (2013), το προνοιακό σύστημα της Ελλάδας παρουσιάζεται ως κατακερματισμένο και χαρακτηρίζεται από ποσοτικά και ποιοτικά περιορισμένες παροχές και έλλειψη χρηματοδότησης.

Αυτό αποτυπώνεται και στην ετήσια έκθεση του Σύνδεσμου Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος (2014). Το πρόβλημα της υποστελέχωσης των κοινωνικών υπηρεσιών υποδεικνύει το ίδιο το γεγονός πως μέχρι και το 2014 υπήρχαν Δήμοι οι οποίοι δεν απασχολούσαν κανέναν κοινωνικό λειτουργό στο προσωπικό τους (Δήμος Ιστιαίας Ευβοίας, Δήμος Ζευγολατιού κλπ). Στη συνέχεια η έκθεση θίγει το αντίκτυπο της οικονομικής κρίσης στις κοινωνικές υπηρεσίες μέσα από απτά παραδείγματα τα οποία είναι, ο κατακερματισμός των δράσεων, των δομών και των προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής που λειτουργούν στα πλαίσια δήμου ή σε διάφορα νομικά πρόσωπα και στερούνται κεντρικού σχεδιασμού, η αλληλοεπικάλυψη των υπηρεσιών, το αυξημένο διοικητικό κόστος και η κατασπατάληση των ανθρωπίνων πόρων.

Συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών

Όλοι οι επαγγελματίες των δομών ανεξαιρέτως μας είπαν πως διατηρούν συστηματική συνεργασία με πλήθος υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλείου, προκειμένου να καλύψουν αποτελεσματικά τις ανάγκες του κάθε ατόμου που απευθύνεται στην υπηρεσία. Κάτι τέτοιο συμβαίνει στα πλαίσια της δικτύωσης και της διασύνδεσης των υπηρεσιών και όπως μας είπαν οι επαγγελματίες, αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη λειτουργία τους εφόσον η μια δομή έρχεται να συμπληρώσει την άλλη. Όπως άλλωστε αναφέρεται και στη βιβλιογραφία, ο συντονισμός και η διασύνδεση των δομών είναι ζωτικής σημασίας και παίζει καθοριστικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των διαθέσιμων μέσων (Παυλόπουλος, 1983). Όταν οι κοινωνικές δομές λειτουργούν συντονισμένα μέσα από διάφορες μορφές δικτύωσης και συνεργασίας εξασφαλίζεται αυτόματα η αποτελεσματικότητα και η ισχύ τους (Νικολακοπούλου-Στεφάνου και συν., 2002).

Ανταποκρισιμότητα των επαγγελματιών στις ανάγκες των ατόμων

Στο σύνολό τους σχεδόν οι επαγγελματίες μας απάντησαν πως οι υπηρεσίες, που παρέχουν με όσα μέσα διαθέτουν στην περίοδο της κοινωνικοοικονομικής κρίσης, ανταποκρίνονται επαρκώς στις πραγματικές ανάγκες και τα αιτήματα της τοπικής κοινωνίας παρά τα εμπόδια που συναντούν. Η αποτελεσματικότητα των κοινωνικών υπηρεσιών αντανακλάται σύμφωνα και με τη Συμεωνίδου και συν. (2008), σε ορισμένες βασικές παραμέτρους η βασικότερη εκ των οποίων είναι να προσαρμόζονται οι δομές στις ανάγκες και τα προβλήματα της τοπικής κοινωνίας στην οποία ανήκουν αλλά και να εστιάζουν στην αντιμετώπιση τους. Άλλες προϋποθέσεις είναι να χαρακτηρίζονται από εξωστρέφεια, να είναι γνωστή η ύπαρξη τους στους κατοίκους της τοπικής κοινωνίας, να διακρίνονται από καινοτομία και ανάπτυξη, να στελεχώνονται από τους επαγγελματίες και τους επιστήμονες που προβλέπεται για την εύρυθμη λειτουργία τους και να σχεδιάζουν και να υλοποιούν προγράμματα και δράσεις τα οποία αξιολογούνται και ελέγχονται για την αποτελεσματικότητά τους. Όσον αφορά την ανεπάρκεια των υπηρεσιών ελάχιστοι ήταν οι επαγγελματίες που διαφοροποιήθηκαν και υποστήριξαν πως σε καμία περίπτωση δεν καλύπτονται οι ανάγκες των εξυπηρετούμενων εξ' ολοκλήρου, καθώς από τη μια πλευρά δεν υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα και από την άλλη οι απαιτήσεις των ωφελούμενων αυξάνονται ραγδαία καθώς η οικονομική κρίση συνεχίζεται. Σύμφωνα και με τη βιβλιογραφία, η ανεπάρκεια του ελληνικού κράτους πρόνοιας οφείλεται σε αποσπασματικές κοινωνικές πολιτικές και στην απουσία χρηματοδότησης και πόρων, κάτι το οποίο οδηγεί στον περιορισμό των κοινωνικών υπηρεσιών με αποτέλεσμα τη διόγκωση των κοινωνικών ανισοτήτων και τη διαίωνιση της φτώχειας (Ρόμπολης, 2013).

Ποια είναι η θέση των οργανώσεων στην τοπική κοινωνία

Οι δημόσιες, ιδιωτικές και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου είναι στην πλειοψηφία τους ευρέως γνωστές στους πολίτες. Το Ηράκλειο είναι μια μικρή κοινωνία και η γνωστοποίηση της παρουσίας των υπηρεσιών στο ευρύ κοινό θεωρείται από την πλειονότητα των οργανώσεων σχετικά δεδομένη. Αιτιολογώντας, ο Σκαμνάκης (2006), τονίζει πως «σίγουρα η τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να γνωρίζει τα προβλήματα της τοπικής κοινωνίας αφού είναι πολύ κοντά στους πολίτες. Ο πρώτος βαθμός αυτοδιοίκησης βρίσκεται κοντά στα προβλήματα και ο δημότης ο ίδιος μπορεί να απευθύνεται εδώ. Η λειτουργία με τρόπο ώστε οι υπηρεσίες να γίνονται περισσότερο προσιτές στους χρήστες μπορεί να υλοποιείται από την αυτοδιοίκηση» (Σκαμνάκης, 2006:327). Ακόμη, οι Κοντιάδης και Απιστουλάς (2006), δίνουν έμφαση στην προσωπική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ των ενδιαφερομένων με τους μηχανισμούς κοινωνικής προστασίας στους δήμους, χαρακτηρίζοντας τις παρεμβάσεις άμεσες, ευέλικτες και προσαρμοστικές στις ανάγκες και τα προβλήματά τους.

6.1.2. ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ - ΣΤΟΧΩΝ

Οι πληθυσμιακές ομάδες στις οποίες απευθύνονται οι υπηρεσίες

Στην επικοινωνία μας με τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, είναι φανερό πως οι περισσότεροι από αυτούς παρέχουν τις υπηρεσίες τους γενικότερα στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες του Δήμου Ηρακλείου, χωρίς να χρειάζεται να διαθέτουν κάποια συγκεκριμένα κοινωνικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, καταγωγή) για να μπορούν να λάβουν υποστήριξη. Όπως αναφέρει και ο Πάρλαλης (2011), ο εύαλωτος πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται ο κοινωνικός λειτουργός δεν είναι ποτέ ενιαίος, αλλά διαθέτει διαφορετικές ηλικίες, οικονομικό και πολιτισμικό προφίλ και απευθύνεται στην υπηρεσία με ποικίλα αιτήματα.

Αρκετοί από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς επισήμαναν πως παρέχουν εξειδικευμένες υπηρεσίες σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες του Δήμου Ηρακλείου, καθώς οι ανάγκες των ομάδων αυτών είναι απαιτητικές και χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής από τους ειδικούς. Πιο συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες στις υπηρεσίες που εργάζονται επικεντρώνονται στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών μιας συγκεκριμένης πληθυσμιακής ομάδας (π.χ χρήστες ουσιών, πρόσφυγες, Ρομά, άτομα με αναπηρία). Σύμφωνα και με τους Κοντιάδη και Απιστουλά (2006), οι παροχές κοινωνικής πρόνοιας σε τοπικό επίπεδο εξειδικεύονται σε ένα μεγάλο αριθμό

εναλλακτικών μορφών παρέμβασης, προκειμένου να προσαρμόζονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ειδικές ανάγκες των επιμέρους ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων.

Κλείνοντας, μονάχα δύο από τους επαγγελματίες ανέδειξαν την υλοποίηση δράσεων πρόληψης προς τον ευρύτερο υγιή πληθυσμό του Δήμου Ηρακλείου για διάφορα σύγχρονα κοινωνικά προβλήματα. Όπως αναφέρει και ο Σκαμνάκης (2006), οι παρεμβάσεις σε τοπικό επίπεδο περιλαμβάνουν δράσεις πρόληψης και αφορούν το σύνολο των κατοίκων της πόλης και των ευρύτερων περιοχών.

Οι προϋποθέσεις που χρειάζεται να πληροί κάποιος για να είναι χρήστης των υπηρεσιών

Η καθεμία από τις κοινωνικές υπηρεσίες που δραστηριοποιούνται στο Δήμο Ηρακλείου αποδεικνύεται πως έχει τα δικά της κριτήρια για να είναι κάποιος χρήστης των υπηρεσιών της, τα οποία διαφοροποιούνται από τη μία υπηρεσία στην άλλη. Στις περισσότερες περιπτώσεις πρόκειται για οικονομικά και κοινωνικοπρονοιακά κριτήρια που εξετάζονται. Σύμφωνα με την Καλλινικάκη (2011), οι κοινωνικοί λειτουργοί πραγματοποιούν κοινωνικές έρευνες στα σπίτια των ατόμων για να διαπιστωθούν οι συνθήκες διαβίωσης τους και συνεπώς αν πληρούν τα κριτήρια για να λάβουν τις εκάστοτε υπηρεσίες της οργάνωσης που επιθυμούν.

Ωστόσο, σε τρεις οργανώσεις από το δείγμα μας μπορεί ο καθένας να είναι αποδέκτης των υπηρεσιών, χωρίς να πληροί κάποιο συγκεκριμένο κριτήριο.

Ο αριθμός των ατόμων που εξυπηρετούν οι οργανώσεις σήμερα

Λόγω της επιδείνωσης της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, παρατηρείται από τα λεγόμενα των επαγγελματιών στις περισσότερες υπηρεσίες μια αύξηση του αριθμού των εξυπηρετούμενων προς τα πάνω. Απευθύνονται όλο και περισσότερα άτομα που βρίσκονται στα όρια της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, προσπαθώντας να καλύψουν τις βασικές τους ανάγκες. Σύμφωνα και με την ετήσια έκθεση του Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος για τις ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις της Οικονομικής Κρίσης και τις Κοινωνικές Υπηρεσίες στην Ελλάδα (2014), επιβεβαιώνεται, πως λόγω της κρίσης υπάρχει αυξημένη ζήτηση των υπηρεσιών κοινωνικής υποστήριξης σε τοπικό επίπεδο, στις οποίες απευθύνονται οι πολίτες με ποικίλα αιτήματα προς κάλυψη.

Ο αριθμός των ατόμων που έχουν εξυπηρετήσει οι οργανώσεις συνολικά

Η πλειονότητα των κοινωνικών λειτουργών δεν μπόρεσε να προσδιορίσει πόσα άτομα έχει εξυπηρετήσει συνολικά η δομή που εκπροσωπεί. Αυτό συμβαίνει γιατί όπως μας είπαν, οι χρήστες των υπηρεσιών τους σε πολλές περιπτώσεις έχουν μια συνεχιζόμενη σύνδεση με την κοινωνική υπηρεσία, η οποία δεν διακόπτεται αλλά διατηρείται μέσα στο χρόνο.

Στον αντίποδα, κάποιοι επαγγελματίες μας απάντησαν πιο συγκεκριμένα πως οι δομές στις οποίες εργάζονται έχουν συνολικά εξυπηρετήσει όλο τον καιρό που βρίσκονται σε λειτουργία πάνω από 1.000 πολίτες.

Η εξυπηρέτηση των ατόμων και από άλλες οργανώσεις

Πρόσφυγες, μετανάστες, με ή χωρίς τα απαραίτητα έγγραφα, μακροχρόνια άνεργοι, άστεγοι, χρήστες ουσιών και Ρομά, βρίσκονται σήμερα μπροστά στον κίνδυνο, ενός πολλαπλού και πολύπλευρου κοινωνικού αποκλεισμού που έχει όλα τα στοιχεία μιας ανθρωπιστικής κρίσης (Γιατροί του κόσμου, 2010). Συνεπώς, οι ευάλωτες αυτές ομάδες στις οποίες απευθύνονται οι κοινωνικές οργανώσεις, αντιμετωπίζουν πολλαπλά προβλήματα και δεν επαρκεί μόνο μία υπηρεσία για να καλύψει τις ανάγκες τους. Αυτό συμβαίνει και στην περίπτωση του Δήμου Ηρακλείου όπου τα περισσότερα από αυτά τα άτομα είναι χρήστες και άλλων κοινωνικών υπηρεσιών.

Οι ανάγκες, οι δυσκολίες, τα προβλήματα των εξυπηρετούμενων και οι τρόποι αντιμετώπισής τους

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω στις περισσότερες περιπτώσεις οι χρήστες των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλείου αντιμετωπίζουν πληθώρα προβλημάτων. Τα κυριότερα από αυτά είναι οικονομικής φύσεως, με την ανεργία να αποτελεί βασικό πρόβλημα σε αρκετούς. Επομένως, λόγω της φτώχειας που προκαλεί η ανεργία αρκετοί είναι αυτοί που ζουν κάτω από κακές συνθήκες διαβίωσης. Όπως αναφέρουν και οι Γιατροί του κόσμου (2010) στην ερευνητική τους μελέτη για την πρόσβαση των φτωχών και κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων που ζουν στο κέντρο της Αθήνας, στους τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης και της εργασίας, η ανεργία οδηγεί στη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό των ατόμων και ειδικότερα αν συνυπάρχουν και άλλα προβλήματα παράλληλα.

Πολλοί από τους εξυπηρετούμενους αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας και ψυχικής υγείας καθώς και ενδοοικογενειακά προβλήματα, όπως προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ των μελών της οικογένειας, κακοποίηση και διαζύγιο μέσα στην οικογένεια. Σε πολλούς, η απουσία οικογενειακού

περιβάλλοντος δημιουργεί το αίσθημα της μοναξιάς και της απομόνωσης. Κάποιοι άλλοι, αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις εξαρτήσεις από ουσίες και προβλήματα με τον νόμο. Τα πολλαπλά προβλήματα που βιώνουν οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες απαιτούν πολυδιάστατες πολιτικές ενίσχυσης των τοπικών υπηρεσιών, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις που προκύπτουν (Σταθόπουλος, 2015).

Όσον αφορά τις ανάγκες των ατόμων χρηστών των υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλείου, η ένταξή τους στην κοινωνία βρίσκεται στο επίκεντρο των παρεμβάσεων των επαγγελματιών. Όπως αναφέρει και ο Σταθόπουλος (2015), η κοινωνική ένταξη συνδέεται άρρηκτα με την πρόσβαση και την ουσιαστική συμμετοχή των ατόμων στην οικονομική, πολιτική και κοινωνική ζωή. Μια ακόμα ανάγκη του ευάλωτου πληθυσμού όπως εκφράστηκε από τους επαγγελματίες είναι η υλική στήριξη σε τρόφιμα, ρούχα, είδη προσωπικής υγιεινής, έπιπλα κλπ.

Ο προσανατολισμός της τοπικής αυτοδιοίκησης στο πεδίο της κοινωνικής προστασίας στρέφεται στην κάλυψη των τοπικών αναγκών και των προβλημάτων των ατόμων μέσω των δυνατοτήτων που διαθέτει (Σκαμνάκης, 2006). Οι επαγγελματίες που εργάζονται σε τοπικό επίπεδο κάνουν το καλύτερο δυνατό που μπορούν για να ανταποκριθούν στις ανάγκες και τα προβλήματα των ατόμων. Σε αυτή τους την προσπάθεια, περιλαμβάνεται η γραφειοκρατική διευκόλυνση των ατόμων, προκειμένου να λάβουν τα επιδόματα που δικαιούνται καθώς και η βοήθεια προς αυτά για εύρεση εργασίας όσων είναι άνεργοι. Όπως υποστηρίζει και ο Πάρλαλης (2011), ο κοινωνικός λειτουργός στηρίζει τα άτομα στην έκδοση επιδομάτων, συντάξεων, βιβλιαρίων ασθενείας καθώς επίσης γίνεται ενημέρωση για τις παροχές που δικαιούνται και για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν. Πολύ σημαντική είναι η συμβολή των κοινωνικών λειτουργών στη διασύνδεση και παραπομπή των ατόμων σε κατάλληλες υπηρεσίες για να καλύψουν τις ανάγκες τους και να επιλύσουν τα προβλήματά τους. Σύμφωνα με τη Λαγωνίκα (2011), ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός είναι αυτός που λόγω της φύσης του επαγγέλματός του, πρέπει να διασυνδέσει το άτομο με κάθε δυνατή πηγή βοήθειας στην κοινότητα. Ακόμη, σημαντικό ρόλο έχει η ψυχοσυναισθηματική στήριξη που προσφέρουν οι επαγγελματίες στα άτομα. Αρμοδιότητα των κοινωνικών λειτουργών είναι η ατομική συμβουλευτική υποστήριξη των ατόμων και η αναζήτηση της βέλτιστης δυνατής λύσης για το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006). Κάποιοι άλλοι προσπαθούν να δημιουργήσουν άτυπα υποστηρικτικά δίκτυα για τα άτομα. Όπως υποστηρίζει και ο Σταθόπουλος (2005), η τοπική αυτοδιοίκηση πρέπει να αξιοποιήσει όλες τις τοπικές δυνάμεις, ώστε να λειτουργήσουν στο μέγιστο δυνατό επίπεδο τα ανεπίσημα δίκτυα φροντίδας μέσα σε κάθε κοινότητα. Τέλος, οι κοινωνικοί λειτουργοί συμβάλλουν στο σχεδιασμό προγραμμάτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τα προβλήματα των ωφελούμενων.

Σύμφωνα με το Σκαμνάκη (2006), ο σχεδιασμός προγραμμάτων σε τοπικό επίπεδο αποβλέπει στην κάλυψη και αντιμετώπιση συγκεκριμένων αναγκών.

6.1.3. STREET WORK

Στάσεις και αντιλήψεις των επαγγελματιών για το Street Work

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, όλοι οι συμμετέχοντες έδειξαν ενδιαφέρον για το Street Work και εξέφρασαν γι' αυτό την προσωπική τους άποψη. Οι περισσότερες απαντήσεις που λάβαμε, επισήμαναν τη σημαντικότητα και τη χρησιμότητα του Street Work, ως μέθοδο παρέμβασης. Σύμφωνα με τη Θετική Φωνή Ελλάδας (χ.χ), η εργασία στο δρόμο αποτελεί μία αναγκαία παρέμβαση για να παρέχει υποστήριξη σε άτομα που μένουν και εργάζονται στο δρόμο. Μία χαρακτηριστική άποψη που εκφράζει τη σημαντικότητα του Street Work είναι ότι η μέθοδος αυτή συνδέει τη θεωρία με την πράξη της Κοινωνικής Εργασίας και μέσω της άσκησης του, παρέχεται άμεση υποστήριξη στον ευάλωτο πληθυσμό (Mikkonen και συν., 2007).

Όσον αφορά την καινοτομία της μεθόδου υπάρχουν δύο αντικρουόμενες απόψεις. Οι περισσότεροι από τους κοινωνικούς λειτουργούς υποστηρίζουν πως το Street Work αποτελεί μία καινοτόμο μέθοδο, όσον αφορά τα ελληνικά δεδομένα και πως έχουν πραγματοποιηθεί δράσεις σε κάποια μέρη της ελληνικής επικράτειας (Emfasis Foundation, χ.χ.). Αντίθετα, ορισμένοι από τους επαγγελματίες τόνισαν πως η συγκεκριμένη μέθοδος εφαρμόζεται στην Ελλάδα εδώ και αρκετά χρόνια, καθώς αποτελεί μια αναγνωρισμένη μορφή παρέμβασης. Αυτό επιβεβαιώνεται και από σχετική παλαιότερη βιβλιογραφία του ΚΕ.ΘΕ.Α, στην οποία η παρέμβαση του Street Work αναφέρεται ως μία από τις δράσεις που πραγματοποιήθηκαν το έτος 1999 (Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, 2000).

Εν συνεχεία, οι επαγγελματίες τοποθετήθηκαν αναφέροντας ότι βασικό χαρακτηριστικό της μεθόδου, είναι η προσέγγιση του ευάλωτου πληθυσμού στο χώρο που ζει και αυτό είναι που την καθιστά μοναδική (Kloppenburger και Hendriks, 2010). Επιπλέον, οι επαγγελματίες θεωρούν αποτελεσματική τη μέθοδο αυτή, καθώς μέσω αυτής γίνονται αντιληπτές οι πραγματικές ανάγκες, τις οποίες οι επαγγελματίες ιεραρχούν με τον κατάλληλο τρόπο ώστε οι ωφελούμενοι να υποστηριχθούν γρήγορα (Caritas Germany, 2008). Ακόμα, μία άποψη που εξέφρασαν οι επαγγελματίες είναι ότι το Street Work στοχεύει στην ενδυνάμωση των ευπαθών ομάδων, ώστε οι ίδιες να κινητοποιηθούν και να διεκδικήσουν για τον εαυτό τους μια καλύτερη ποιότητα ζωής (Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων, 2000). Αυτό πραγματοποιείται μέσω της άμεσης παρέμβασης των επαγγελματιών, αφυπνίζοντάς τα άτομα να απευθυνθούν σε υπηρεσίες για να

καλύψουν τις ανάγκες τους (Kloppenborg και Hendriks, 2010). Τέλος, μία άποψη που τονίζει τη σπουδαιότητα του Street Work είναι ότι προστατεύει τα άτομα από ποικίλους κινδύνους του δρόμου και ωθεί στη μείωση της βλάβης, καλλιεργώντας ένα κλίμα ασφάλειας και εμπιστοσύνης μεταξύ των επαγγελματιών και των ατόμων (Boeve και Toussaint, 2012).

Η μη εφαρμογή του Street Work από τις υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου και οι λόγοι μη εφαρμογής του

Η πλειοψηφία των κοινωνικών οργανώσεων του Δήμου Ηρακλείου δεν εφαρμόζουν τη μέθοδο παρέμβασης του Street Work. Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί ανέφεραν τους λόγους που δεν ασκείται η συγκεκριμένη παρέμβαση. Οι περισσότεροι υποστήριξαν πως η φιλοσοφία και η μεθοδολογία των κοινωνικών δομών στις οποίες εργάζονται διαφοροποιείται σημαντικά από εκείνες του Street Work. Για τον παραπάνω λόγο, η εφαρμογή του δεν θεωρείται απαραίτητη. Όπως αναφέρουν οι Mikkonen και συν. (2007), ο τρόπος δράσης των επαγγελματιών που εργάζονται στο δρόμο διαφέρει από αυτόν που εργάζονται σε μια τυπική κοινωνική δομή, καθώς διαφέρει το πλαίσιο και ο τρόπος της παρέμβασης. Άλλοι λόγοι μη εφαρμογής της παρέμβασης της εργασίας στο δρόμο αποτελούν ο αυξημένος φόρτος εργασίας και η υποστελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών που εργάζονται.

Η εφαρμογή του Street Work από τις υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου, οι δράσεις που πραγματοποιούνται και η αποτελεσματικότητά τους

Οι κοινωνικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου που ασκούν έως και σήμερα το Street Work ως μέθοδο παρέμβασης είναι δύο. Σύμφωνα με το δείγμα μας, υπήρξαν πέντε κοινωνικές οργανώσεις, οι οποίες έχουν χρησιμοποιήσει αποσπασματικά στο παρελθόν κάποιες δράσεις που ανήκουν στη μεθοδολογία του Street Work, αλλά όχι ως κύρια μέθοδο παρέμβασης.

Πιο συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες αναφέρθηκαν αναλυτικά σε δράσεις που πραγματοποιούνται με τη μέθοδο παρέμβασης του Street Work. Οι δράσεις που επισημάνθηκαν από την πλειοψηφία των επαγγελματιών του δείγματός μας ήταν η επίσκεψη των επαγγελματιών υγείας και πρόνοιας στο χώρο διαβίωσης του πληθυσμού, η παρατήρηση, η διαδικασία της καταγραφής του πληθυσμού και των αναγκών τους, καθώς και η έναρξη τακτικής επικοινωνίας μαζί τους με στόχο την ενδυνάμωσή τους. Οι παραπάνω διαδικασίες εντάσσονται στη μεθοδολογία της παρέμβασης στο δρόμο (Steps Organization Greece, χ.χ.). Επιπλέον, η παραπομπή στις αρμόδιες κοινωνικές υπηρεσίες, η παροχή ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και η υλική υποστήριξη αποτελούν χαρακτηριστικές δράσεις του Street Work (ΑΡΣΙΣ, χ.χ.) Ελάχιστοι από τους κοινωνικούς

λειτουργούς του δείγματός μας, έκαναν αναφορά στην πραγματοποίηση βιωματικών ασκήσεων για τους πληθυσμούς που προσεγγίζουν, καθώς και την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του ευρύτερου κοινού για τον ευάλωτο πληθυσμό που ζει στο δρόμο. Σύμφωνα με τον πρακτικό οδηγό της Dynamo International, στα πλαίσια του Street Work μπορούν να πραγματοποιηθούν δράσεις ευαισθητοποίησης στον ευρύ πληθυσμό καθώς και εφαρμογή βιωματικών ασκήσεων οι οποίες εμπλέκουν τους ωφελούμενους (Mota και συν., 2013). Τέλος, μία από τις δομές μας τόνισε τη σημαντικότητα της ύπαρξης εθελοντών, αναλαμβάνοντας την εκπαίδευσή τους και αυτό αποδεικνύεται και μέσα από τα λεγόμενα των Mikkonen και συν. (2007), οι οποίοι υποστηρίζουν πως η συνεργασία των κοινωνικών επιστημόνων με τους εθελοντές μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων στο δρόμο, ειδικότερα όταν υπάρχουν δυσκολίες όπως η εργασία ή η διαμονή της ομάδας – στόχου σε δυσπρόσιτα σημεία.

Όσον αφορά την αποτελεσματικότητα, όλες οι παρεμβάσεις που αναφέρθηκαν είχαν θετικό αποτέλεσμα και υποστηρίχθηκαν ωφελούμενοι που είχαν πολλαπλές ανάγκες. Σύμφωνα με τους Decker και συν. (2008), τα προγράμματα με βασική μέθοδο παρέμβασης το Street Work, έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικά. Ωστόσο, σε μία δράση μιας δομής του Δήμου Ηρακλείου που ήρθαμε σε επαφή όπου ο πληθυσμός – στόχος ήταν τα παιδιά που εργάζονταν ή διέμεναν στο δρόμο, παρόλο που είχε επιτυχία, διακόπηκε επειδή οι γονείς των παιδιών δεν ήθελαν να συνεργαστούν με τους εθελοντές της οργάνωσης. Όπως αναφέρουν οι Irving και Whitmore (χ.χ.), υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες τα άτομα που ζουν στο δρόμο δεν είναι δεκτικοί στη συνεργασία τους με τους επαγγελματίες.

Δυνατότητα ή μη εφαρμογής του Street Work ως μέθοδος παρέμβασης στις υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου

Στη συζήτηση μας με τους επαγγελματίες για το αν θα ήταν εφικτό να προστεθεί η μέθοδος του Street Work ως μορφή παρέμβασης στις οργανώσεις τους, οι επαγγελματίες αν και ήταν θετικοί ως προς τη συγκεκριμένη μεθοδολογία, μας απάντησαν ομόφωνα πως τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τη δεδομένη χρονική στιγμή οι οργανώσεις θα στέκονταν εμπόδιο στην υλοποίηση ενός τέτοιου έργου. Όπως είδαμε και παραπάνω, η έλλειψη προσωπικού και την ίδια στιγμή ο αυξανόμενος αριθμός του όγκου εργασίας και των ατόμων που προσέρχονται στις υπηρεσίες αποτελούν βασικά προβλήματα, τα οποία αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες. Επομένως, όπως μας είπαν, ένα τέτοιο εγχείρημα αυτή την περίοδο θα ήταν πρακτικά αδύνατο. Τα παραπάνω ζητήματα αναδείχθηκαν και στο επιστημονικό συμπόσιο Κοινωνικής Εργασίας (2014) με κεντρικό θέμα «Η Κοινωνική πρόνοια σε κρίση: Προκλήσεις και προοπτικές για την Κοινωνική Εργασία».

Πιο συγκεκριμένα, τονίστηκε πως η Κοινωνική Πολιτική που ασκείται από την τοπική αυτοδιοίκηση και ως επακόλουθο οι κοινωνικές υπηρεσίες πρωτοβάθμιας και επείγουσας κοινωνικής φροντίδας είναι άκρως αποδυναμωμένες, υποστελεχωμένες και βρίσκονται αντιμέτωπες με αντιξοότητες και ποικίλα προβλήματα που εμποδίζουν την εύρυθμη λειτουργία τους. Επομένως, αρκετές από τις δομές όπως και οι ίδιοι οι κοινωνικοί λειτουργοί δεν θα μπορούσαν να στηρίζουν την προσθήκη του Street Work στις παρεμβάσεις τους.

Υπό ποιές προϋποθέσεις θα μπορούσε να εφαρμοστεί το Street Work στις οργανώσεις

Οι επαγγελματίες μας είπαν πως εάν υπήρχε η δυνατότητα εφαρμογής του Street Work στις δομές του Δήμου Ηρακλείου θα έπρεπε να πληρούνται δυο βασικές προϋποθέσεις. Η πρώτη είναι η σύσταση και λειτουργία μιας εκπαιδευμένης ομάδας από επαγγελματίες και εθελοντές που να ασχολούνται αποκλειστικά με το Street Work εκτός του πλαισίου της οργάνωσης. Σύμφωνα και με την πρόσφατη βιβλιογραφία, η Κοινωνική Εργασία στο δρόμο είναι μια μέθοδος κοινωνικής και εκπαιδευτικής παρέμβασης η οποία εφαρμόζεται από ομάδες η σύσταση των οποίων διαφοροποιείται ανάλογα με τον πληθυσμό - στόχο που επιθυμεί να προσεγγίσει. Ο κάθε επαγγελματίας με το ρόλο που αναλαμβάνει στην ομάδα και τις δεξιότητες που διαθέτει, συμβάλλει στον εμπλουτισμό της ομάδας προς όφελος πάντα των εξυπηρετούμενων (Pourbaix και LuizSantos, 2019).

Η δεύτερη προϋπόθεση όπως μας είπαν οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι η συνεχής εκπαίδευση και εξειδίκευση του επιστημονικού προσωπικού πάνω στο αντικείμενο και τη μεθοδολογία του Street Work. Σύμφωνα με τους συγγραφείς, η εκπαίδευση για το Street Work διαφέρει σημαντικά στις χώρες της Ευρώπης τόσο όσον αφορά το περιεχόμενο της εκπαίδευσης όσο και τον τρόπο που αυτή οργανώνεται. Η εκάστοτε οργάνωση έχει την ευθύνη του σχεδιασμού ενός κατάλληλου προγράμματος εκπαίδευσης των ατόμων που πρόκειται να εργαστούν για πρώτη φορά στο πεδίο του δρόμου αλλά και την ευθύνη ότι οι νέες αυτές γνώσεις θα μεταφέρονται στους επαγγελματίες με αποτελεσματικό τρόπο (Pourbaix και LuizSantos, 2019).

Τέλος, οι επαγγελματίες είναι απαραίτητο να εξοπλίζονται με νέες γνώσεις αναφορικά με τους πληθυσμούς-στόχους που προσεγγίζουν, καθώς οι ευάλωτες ομάδες με τις οποίες συναναστρέφονται ποικίλουν και διαθέτουν διαφορετικά χαρακτηριστικά. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να αποκτούν γνώσεις αναφορικά με τις υπάρχουσες κοινωνικές υπηρεσίες, να είναι ενήμεροι πάνω σε θέματα πρόληψης και προαγωγής της υγείας, να γνωρίζουν την ισχύουσα νομοθεσία

καθώς και τα δικαιώματα των εξυπηρετούμενων τους. Επιπρόσθετα, προκειμένου να διεξάγεται το Street Work με επιτυχία η επιμόρφωση είναι αναγκαίο να λαμβάνει χώρα και σε άλλους τομείς όπως σε θέματα οικονομικής διαχείρισης, διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου, εκτίμησης και χάραξης κοινωνικής πολιτικής υπέρ των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων (Mikkonen και συν., 2007).

Δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες κατά την εφαρμογή του Street Work

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που εφαρμόζουν το Street Work στις οργανώσεις που εργάζονται μοιράστηκαν μαζί μας τις δυσκολίες και τα εμπόδια που συναντούν στο πεδίο του δρόμου. Αρχικά, ως βασική δυσκολία μας έθεσαν την προσέγγιση των ατόμων που ζουν στο δρόμο καθώς είτε κάποια άτομα που προσεγγίζουν έχουν βίαιη και επικίνδυνη συμπεριφορά, είτε αρνούνται κάθε συνεργασία μαζί τους. Ακόμη, πολλές φορές τα άτομα αυτά είναι δύσκολο να εντοπιστούν διότι έχουν βρει καταφύγιο σε δυσπρόσιτα σημεία της πόλης. Τέλος, μια δυσκολία που εξέφρασαν οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι η συναισθηματική εμπλοκή που βιώνουν σε κάποιες περιπτώσεις κατά τη συνεργασία τους με τα άτομα που ζουν σε επισφαλείς συνθήκες στο δρόμο.

Η διεθνής βιβλιογραφία μας επιβεβαιώνει πως οι προβληματισμοί και οι δυσκολίες των επαγγελματιών που δουλεύουν στο πεδίο του δρόμου ανεξαρτήτως γεωγραφικού πλαισίου είναι κοινές. Όπως επισημαίνεται και στο διεθνή οδηγό για τη μεθοδολογία της Κοινωνικής Εργασίας στο δρόμο, ένα πολύ σημαντικό ζήτημα με το οποίο έρχονται αντιμέτωποι οι επαγγελματίες είναι όταν κατά την προσέγγιση της ομάδα-στόχου τα άτομα εκδηλώνουν βίαιη συμπεριφορά και επιθετικότητα απέναντι τους (Fontaine και συν., 2008). Επίσης, η άρνηση κάθε επαφής με τους επαγγελματίες και η απόρριψή τους από τα άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση δρόμου είναι ένα σοβαρό εμπόδιο, το οποίο είναι ανάγκη να ξεπεραστεί προκειμένου να βοηθηθούν τα ίδια τα άτομα (Irving και Whitmore, 2013). Τέλος, η συναισθηματική φόρτιση και εμπλοκή των επαγγελματιών είναι άλλη μια δυσκολία αλλά και φυσικό επακόλουθο σε πολλές περιπτώσεις σε αυτή τη μορφή εργασίας. Αυτό διότι οι επαγγελματίες βρίσκονται στην πρώτη γραμμή, στο περιβάλλον που ζουν οι άνθρωποι και απορροφούν σε καθημερινή βάση τις πιο δυσάρεστες ιστορίες αλλά και τις αδικίες που γίνονται εις βάρος των ατόμων που ζουν στο δρόμο (Mikkonen και συν., 2007).

Γνώμη επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών για τη δυνατότητα άσκησης του Street Work από τις κοινωνικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου

Οι περισσότεροι από τους επαγγελματίες κρίνουν αναγκαία την ένταξη του Street Work στις μεθόδους παρέμβασης των κοινωνικών οργανώσεων στο Ηράκλειο, καθώς είναι μια αποτελεσματική πρακτική η οποία θα βοηθούσε να καλυφθούν οι ανάγκες των ατόμων που

βρίσκονται στο δρόμο. Παράλληλα, κάποιοι κοινωνικοί λειτουργοί απάντησαν πως οι ήδη υπάρχουσες οργανώσεις που εφαρμόζουν το Street Work είναι άκρως αποτελεσματικές και καλύπτουν τις υπάρχουσες ανάγκες. Πράγματι, η αποτελεσματικότητα της παρέμβασης Street Work έγκειται στο γεγονός ότι ερευνά, ανιχνεύει και προσπαθεί να καλύψει τις ανάγκες των πλέον αποκλεισμένων ατόμων της κοινωνίας στο ίδιο το πεδίο όπου ζουν με τρόπο που ξεφεύγει πέρα από τα καθιερωμένα κυρίαρχα πρότυπα. Η συγκεκριμένη μεθοδολογία είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς καλύπτει τα κενά του κρατικού μηχανισμού να εντοπίσει τα αίτια της κοινωνικής και οικονομικής εξαθλίωσης των ατόμων και να τα επιλύσει (Fontaine και συν., 2008).

Μια ομάδα επαγγελματιών απάντησε πως οι υφιστάμενες οργανώσεις δεν έχουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για να το ενσωματώσουν στις παρεμβάσεις τους όπως κατάλληλες υποδομές και εκπαίδευση των εργαζομένων τους. Ωστόσο, μεμονωμένα, ένας από τους επαγγελματίες και ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας κρίνουν πως δεν μπορεί να ασκηθεί διότι ο αριθμός των αστέγων στο Ηράκλειο Κρήτης είναι μικρός. Πάντως, σύμφωνα και με πρόσφατη δημοσιογραφική έρευνα φαίνεται πως ο αριθμός των αστέγων που διαμένουν στο δρόμο ή σε ακατάλληλα κτίσματα στο Ηράκλειο Κρήτης ανέρχεται στους 20 (Νέα Κρήτη, 2020).

Η ανταπόκριση ή όχι των κοινωνικών λειτουργών σε πρακτικές οι οποίες χρησιμοποιούν ως μέθοδο παρέμβασης το Street Work

Η ανταπόκριση των επαγγελματιών σε πρακτικές που αξιοποιούν τη μέθοδο του Street Work είναι κατά κύριο λόγο θετική. Τόνισαν, πως θα συμμετείχαν σε ένα τέτοιο εγχείρημα εφόσον είχαν εξασφαλιστεί πρώτα οι κατάλληλες προϋποθέσεις για την εφαρμογή του. Η ανταπόκρισή τους αυτή υποδεικνύει ότι οι κοινωνικοί επιστήμονες είναι ενημερωμένοι και ευαισθητοποιημένοι στις ριζοσπαστικές προσεγγίσεις και παρεμβάσεις οι οποίες ξεφεύγουν απ' τα κυρίαρχα μοντέλα παρέμβασης (Alway, 1995). Είναι σημαντικό που είναι διατεθειμένοι να συμβάλλουν σε τέτοιες πρακτικές καθώς ο ρόλος του κοινωνικού επιστήμονα είναι καθοριστικός αλλά και αναγκαίος στην ομάδα που εργάζεται στο πεδίο του δρόμου, διότι προσφέρει με το έργο του τις δικές του γνώσεις και δεξιότητες σύμφωνα με τον κλάδο που εκπροσωπεί (Mikkonen και συν., 2007).

6.1.4. ΡΟΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

Ο ρόλος των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών στις οργανώσεις (εκτενέστερα)

Οι απαντήσεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών σε αυτήν την ερώτηση στην πλειοψηφία τους είναι κοινές. Ο ρόλος του συντονιστή κυριαρχεί στις αρμοδιότητες των επαγγελματιών. Ο ρόλος αυτός είναι πολύ σημαντικός και περιλαμβάνει πληθώρα ενεργειών από μέρους του επαγγελματία. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Ζαϊμάκη (2011), ο κοινωνικός λειτουργός αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την ενίσχυση των ατόμων που έρχονται στην υπηρεσία για να καλυφθούν οι ανάγκες και να επιλυθούν τα προβλήματά τους, καθώς οργανώνει και συντονίζει τις δράσεις της δομής γενικότερα. Συμπληρώνοντας, για το ρόλο του συντονιστή, ο Πάρλαλης (2011), αναλύει πως οι κοινωνικοί λειτουργοί έχοντας ως ευρύτερο στόχο την κινητοποίηση των ανθρώπων προβαίνουν σε ενημέρωση για τις παροχές που δικαιούνται και για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν και ενθαρρύνονται ώστε να επιτευχθεί το καλύτερο αποτέλεσμα μέσα από την προσωπική τους δραστηριοποίηση. Σε περίπτωση που τα άτομα αδυνατούν να κινηθούν κάποιες γραφειοκρατικές διαδικασίες από μόνα τους όπως για παράδειγμα την έκδοση επιδομάτων, οι κοινωνικοί λειτουργοί βρίσκονται εκεί για να τα υποστηρίξουν (Πάρλαλης, 2011). Ακόμη, αρκετοί είναι εκείνοι που στις αρμοδιότητές τους αναλαμβάνουν την πραγματοποίηση κοινωνικής έρευνας κατ' οίκον προκειμένου να συλλέξουν πληροφορίες, ώστε να διαπιστώσουν τις πραγματικές ανάγκες και τα προβλήματα που βιώνουν στο περιβάλλον τους τα άτομα (Κανδυλάκη, 2008). Σε περίπτωση που η υπηρεσία δεν μπορεί να καλύψει όλες τις ανάγκες των ατόμων γίνεται διασύνδεση και παραπομπή τους σε άλλες υπηρεσίες της κοινότητας ώστε να βοηθηθούν όσο το δυνατόν περισσότερο (Καλλινικάκη, 2011). Σπουδαία θέση ανάμεσα στις αρμοδιότητες των κοινωνικών λειτουργών όπως μας τόνισαν οι περισσότεροι είναι η συμβουλευτική και η ψυχοκοινωνική στήριξη των εξυπηρετούμενων, ώστε να αντιμετωπίσουν τις καθημερινές προκλήσεις της ζωής και να ενδυναμωθούν, στηριζόμενοι στις δικές τους δυνάμεις (Λαγωνίκα, 2011). Τέλος, όσον αφορά την ομάδα αυτοβοήθειας, ο ρόλος του συντονιστή διαφοροποιείται αρκετά από το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού. Ο ίδιος, αναλαμβάνει το συντονισμό της ομάδας από την αρχή μέχρι το τέλος, καθορίζει τις συναντήσεις της ομάδας, δίνει το λόγο στα μέλη να μιλήσουν και είναι υπεύθυνος να επιλύσει οποιαδήποτε διαφωνία προκύπτει κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης (Στυλιανίδης και συν., 2015).

Διαφοροποίηση ή μη του ρόλου και των αρμοδιοτήτων του κοινωνικού λειτουργού κατά την εφαρμογή του Street Work συγκριτικά με τον τυπικό του ρόλο στις οργανώσεις

Οι επαγγελματίες τόνισαν πως ο ρόλος και οι αρμοδιότητές τους στην προσέγγιση των ομάδων του δρόμου δεν διαφοροποιείται από τον τυπικό τους ρόλο στις οργανώσεις που εργάζονται. Οι αξίες και οι αρχές που διέπουν το επάγγελμα της Κοινωνικής Εργασίας είναι οικουμενικές, κοινές σε παγκόσμιο επίπεδο και οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να τις ενστερνίζονται και να τις ακολουθούν στις παρεμβάσεις τους, αντιμετωπίζοντας κάθε άτομο ως μοναδική και ξεχωριστή οντότητα. Το ίδιο ισχύει και για τη μεθοδολογία που αξιοποιούν η οποία είναι κοινή και την οποία χρειάζεται να προσαρμόζουν κάθε φορά στην κάθε περίπτωση με την οποία έρχονται αντιμέτωποι. (Καλλινικάκη, 2011).

Η αντιμετώπιση των ευπαθών ομάδων του δρόμου από τις κοινωνικές οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου

Οι περισσότεροι επαγγελματίες υποστήριξαν πως οι ανάγκες και τα προβλήματα των ευάλωτων ομάδων αντιμετωπίζονται σε ένα μεγάλο βαθμό αποτελεσματικά από το Δήμο Ηρακλείου. Αυτό συμβαίνει γιατί η Τοπική Αυτοδιοίκηση έχει αναλάβει ενεργό ρόλο στη συντονισμένη και συνεχή παροχή υπηρεσιών προς τους δημότες, εξατομικεύοντας κάθε άτομο με τις ιδιαίτερες ανάγκες του (Κοντιάδης και Απιστουλάς, 2006). Ωστόσο, κάποιοι επαγγελματίες υποστήριξαν πως οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι αναποτελεσματικές και ανεπαρκείς αναφορικά με τα πολλαπλά προβλήματα των ατόμων. Αυτό συμβαίνει γιατί όλο το βάρος της παροχής κοινωνικής φροντίδας προς τον ευάλωτο πληθυσμό έχει μετατοπιστεί σχεδόν αποκλειστικά στους Δήμους, κάτι που δημιουργεί προβλήματα εντός των υπηρεσιών και καθιστά αδύνατη την κάλυψη της πληθώρας των αιτημάτων που καταφθάνουν καθημερινά (Σκαμνάκης, 2006).

Οι προτάσεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο

Οι προτάσεις των κοινωνικών λειτουργών ποικίλλουν. Πολλοί είναι αυτοί που ανέδειξαν την ανάγκη για συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευση των επαγγελματιών, προκειμένου να αντιμετωπίζουν με αποτελεσματικότητα τα σύγχρονα προβλήματα των ατόμων, καθώς και να βελτιώσουν τις ήδη υπάρχουσες παρεμβάσεις τους (Καλλινικάκη, 2011). Ακόμη, καθοριστικό παράγοντα για την άμεση και αποτελεσματική παρέμβαση από μέρους των επαγγελματιών αποτελεί η τροφοδότηση των

υπηρεσιών με επαρκείς πόρους και διεπιστημονικό προσωπικό, κάτι που δυστυχώς απουσιάζει από τις κοινωνικές οργανώσεις και είναι απαραίτητο (Πάρλαλης, 2011). Σε αυτή τη συνεχή προσπάθεια των επαγγελματιών να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους η ύπαρξη εποπτειών μέσα στην κάθε υπηρεσία θα ήταν ένας τρόπος αποφόρτισης των ίδιων από την πίεση και το άγχος της δουλειάς (Κανδυλάκη, 2008). Για την αποφόρτιση των επαγγελματιών μια σημαντική πρόταση που ειπώθηκε είναι να πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις των επαγγελματιών των κοινωνικών δομών του Δήμου Ηρακλείου, προκειμένου να συζητούνται τα προβλήματα και οι τρέχουσες ανάγκες που προκύπτουν και αφορούν τόσο τους εξυπηρετούμενους όσο και τις ίδιες τις οργανώσεις. Μια τέτοια ενέργεια επίσης θα βοηθούσε στη βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών από τις οργανώσεις (Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδα, χ.χ).

Κάποιοι επαγγελματίες επισήμαναν πως η γνωστοποίηση των υφιστάμενων υπηρεσιών στην ευρύτερη κοινωνία θα ήταν κάτι το θετικό, καθώς ενδεχομένως υπάρχουν πολίτες οι οποίοι δεν γνωρίζουν την ύπαρξη δομών οι οποίες θα μπορούσαν να τους υποστηρίξουν σε κάποιο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν (Καραγκούνης, 2008). Μέσω αυτής της εξωστρέφειας των υπηρεσιών θα μπορούσαν να υλοποιηθούν και δράσεις πρόληψης που θα απευθύνονται στην ευρύτερη κοινότητα και θα μπορούσαν να ενισχύσουν θετικά τις υπηρεσίες προλαμβάνοντας μελλοντικά προβλήματα (Σταθόπουλος, 2015). Όσον αφορά το Street Work κάποιοι από τους επαγγελματίες ανέδειξαν την ανάγκη δημιουργίας μιας ομάδας καταρτισμένων επαγγελματιών, η οποία να ασχολείται αποκλειστικά με την παρέμβαση αυτή. Με αυτό τον τρόπο θα βελτιώνονταν οι υπηρεσίες, καθώς θα μπορούσε να γίνει προσέγγιση κάποιων ατόμων τα οποία δεν απευθύνονται σε αυτές για να βοηθηθούν (Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας, χ.χ).

Μεμονωμένα κάποιος επαγγελματίας τόνισε ότι η δομή στην οποία εργάζεται θα μπορούσε να λειτουργεί σε 24ωρη βάση και να υποδέχεται άτομα τα οποία έχουν ανάγκη συνεχούς φροντίδας, αλλά στερούνται υποστηρικτικού περιβάλλοντος. Κάτι τέτοιο θα ήταν μια πολύ σημαντική ενέργεια και θα βελτίωνε σημαντικά τις υπηρεσίες που παρέχονται στις ευάλωτες ομάδες οι οποίες δεν διαθέτουν οικογενειακό υποστηρικτικό δίκτυο. Τέλος, ο συντονιστής της ομάδας αυτοβοήθειας υποστήριξε πως θα βοηθούσε εάν οι ευρύτερες κοινωνικές υπηρεσίες είχαν μια πιο ανοικτή στάση προς την ομάδα αυτοβοήθειας, προκειμένου να υπάρχει συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ τους.

6.2. Συμπεράσματα

Ο σκοπός της μελέτης μας ήταν να ερευνήσουμε τις απόψεις και αντιλήψεις των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών του Δήμου Ηρακλείου όσον αφορά τη μέθοδο παρέμβασης του Street Work στις ευάλωτες ομάδες. Συνομιλώντας με τους επαγγελματίες επιχειρήσαμε να καλύψουμε όλες τις πτυχές του Street Work για τα δεδομένα του Δήμου Ηρακλείου, βασισμένες στη δική τους οπτική. Ο σκοπός μας πιστεύουμε ότι επιτεύχθηκε, καθώς αποκομίσαμε πολλές και διαφορετικές απόψεις πάνω σε αυτό το θέμα. Επίσης επιτεύχθηκαν και οι επιμέρους στόχοι που είχαμε θέσει στην προσπάθειά μας να ερευνήσουμε σε βάθος επιμέρους ζητήματα των κοινωνικών οργανώσεων που ήρθαμε σε επαφή.

Διαπιστώσαμε πως οι κοινωνικές οργανώσεις υιοθετούν μια ολιστική προσέγγιση στην αντιμετώπιση των ατόμων και των προβλημάτων τους, πραγματοποιώντας τόσο δράσεις πρόληψης όσο και δράσεις αντιμετώπισης. Συμπληρωματικά, είναι αξιοσημείωτο ότι οι παρεμβάσεις τους είναι πολυεπίπεδες χωρίς να επικεντρώνονται μεμονωμένα στο άτομο, αλλά επεκτείνονται τόσο στο οικογενειακό περιβάλλον αλλά και στην ευρύτερη κοινωνία γενικότερα. Οι πρακτικές αυτές οδηγούν στην ευημερία του ατόμου, της οικογένειάς του και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Οδηγηθήκαμε στο συμπέρασμα ότι τα βασικά προβλήματα των κοινωνικών οργανώσεων είναι κατά κύριο λόγο οικονομικής φύσεως. Αυτό σημαίνει πως η χρηματοδότηση που λαμβάνουν οι οργανώσεις είναι περιορισμένη με αποτέλεσμα να προκύπτουν πολλά προβλήματα στην παροχή των υπηρεσιών (υποστελέχωση, έλλειψη υποδομών, περιορισμένοι υλικοί πόροι). Λόγω των οικονομικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι οργανώσεις επηρεάζονται άμεσα και οι επαγγελματίες που εργάζονται σε αυτές, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις οδηγούνται στην επαγγελματική εξουθένωση. Ωστόσο, υπάρχουν και δυσκολίες που πηγάζουν από τους ίδιους τους εξυπηρετούμενους, θέτοντας εμπόδιο στην εξυπηρέτησή τους από τους επαγγελματίες (αυξημένες απαιτήσεις από τους επαγγελματίες, αρνητική στάση προς τους επαγγελματίες, δυσκολίες στην επικοινωνία με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο).

Ανεξάρτητα από την προσωπική τους άποψη για τη μέθοδο παρέμβασης του Street Work, όλοι οι επαγγελματίες συγκλίνουν ως προς τη σημαντικότητα και χρησιμότητα της μεθόδου στην παρέμβαση με τις κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες. Αν και όλοι εκφράστηκαν θετικά προς αυτή τη μέθοδο, δεν την εφαρμόζουν στις οργανώσεις τους. Μονάχα δύο οργανώσεις αξιοποιούν κάποιες από τις δράσεις του Street Work στις παρεμβάσεις τους, όμως συμπληρωματικά, όταν κρίνεται αναγκαίο, χωρίς να αποτελεί τη βασική μέθοδο παρέμβασης.

Οι λόγοι μη εφαρμογής της μεθόδου του Street Work γενικότερα από τις οργανώσεις του Δήμου Ηρακλείου συμβαίνει κατά κύριο λόγο καθώς οι οργανώσεις ακολουθούν μια συγκεκριμένη μέθοδο

παρέμβασης, η οποία δεν προβλέπει τη μέθοδο του Street Work. Σε κάποιες άλλες περιπτώσεις, η εφαρμογή του κρίνεται αδύνατη, καθώς οι αρμοδιότητες των επαγγελματιών είναι συγκεκριμένες και δεν υπάρχουν περιθώρια ενασχόλησης με το Street Work. Οι περισσότεροι επαγγελματίες σε αυτό το σημείο, μας είπαν πως θα ήταν δυνατόν να εφαρμοστεί το Street Work υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, οι οποίες τη δεδομένη χρονική στιγμή δεν πληρούνται. Η βασική προϋπόθεση που μας έθεσαν είναι η σύσταση μιας εξειδικευμένης διεπιστημονικής ομάδας, η οποία να δραστηριοποιείται αποκλειστικά στο πεδίο του δρόμου.

Για τις δύο αυτές οργανώσεις που εφαρμόζουν το Street Work, έστω συμπληρωματικά, ως μέθοδος, κρίνεται ιδιαίτερα απαιτητική και δύσκολη και φέρνει τους επαγγελματίες αντιμέτωπους με προκλήσεις και κινδύνους, όντας εκτεθειμένοι στο περιβάλλον του δρόμου. Ωστόσο, παρ' όλες τις δυσκολίες της μεθόδου παρέμβασης στο δρόμο που συναντούν οι κοινωνικοί λειτουργοί, από τα λεγόμενά τους συμπεραίνεται πως η εφαρμογή της στις οργανώσεις τους είναι αποτελεσματική, καθώς υποστηρίζεται ο ευάλωτος πληθυσμός τόσο υλικά όσο και ψυχολογικά.

Τέλος, οι επαγγελματίες μας παρέθεσαν τις προτάσεις τους για τη βελτίωση των υφιστάμενων υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο. Προτάσεις οι οποίες υποδεικνύουν πληθώρα προβλημάτων εντός των κοινωνικών υπηρεσιών και των εργαζομένων τους και αναδεικνύουν την ανάγκη για ριζικές αλλαγές. Αλλαγές που αφορούν τόσο τους ίδιους τους επαγγελματίες για τη βελτίωση του ρόλου τους ως κοινωνικοί επιστήμονες και των παρεμβάσεών τους στη συνδιαλλαγή τους με τις ευάλωτες ομάδες, όσο και αλλαγές που αφορούν την ενίσχυση των κοινωνικών δομών με τα απαραίτητα μέσα (οικονομικοί και υλικοί πόροι, ανθρώπινο δυναμικό), προκειμένου να είναι σε ετοιμότητα να καλύψουν τις πολύπλοκες και απαιτητικές ανάγκες των ατόμων. Τέλος, στις προτάσεις τους δεν παρέλειψαν να αναφέρουν τη σημαντικότητα της τροποποίησης των ήδη υπαρχόντων παρεμβάσεων, την ανασυγκρότηση νέων πιο αποτελεσματικών που να καλύπτουν σε εύρος όλες τις ανάγκες και τα προβλήματα των ατόμων, δρώντας προληπτικά και θεραπευτικά.

6.3 Προτάσεις

Παρακάτω παραθέτουμε τις προτάσεις μας ως ερευνητική ομάδα για το πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η παροχή υπηρεσιών προς τις ευάλωτες ομάδες σε τοπικό επίπεδο. Μία πρότασή μας είναι να προσφέρονται δωρεάν επιμορφωτικά προγράμματα για τους κοινωνικούς λειτουργούς πάνω σε εξειδικευμένα θέματα που να αφορούν τις ευπαθείς ομάδες. Τα προγράμματα αυτά να είναι δωρεάν, καθώς παρατηρείται ότι το κόστος της εκπαίδευσης είναι υψηλό αλλά και να πραγματοποιούνται στον τόπο διαμονής και εργασίας των επαγγελματιών, ώστε να αποφεύγεται η συχνή μετακίνησή τους στα μεγάλα αστικά κέντρα. Έπειτα, προτείνουμε την υιοθέτηση προγραμμάτων από το εξωτερικό που έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικά ως προς την υποστήριξη των ευπαθών ομάδων τα οποία να αναπροσαρμοστούν, ώστε να ανταποκρίνονται στα ελληνικά δεδομένα. Ακόμη, πιστεύουμε πως μια ωραία ιδέα είναι να δημιουργηθούν «καταφύγια» σε διάφορα σημεία της πόλης στα οποία θα μπορούν να καταφεύγουν άνθρωποι που βρίσκονται σε κατάσταση δρόμου, ώστε να τους παρέχεται ασφάλεια, ειδικότερα κατά τις νυχτερινές ώρες. Στα καταφύγια αυτά να προσέρχονται όλοι όσοι έχουν άμεση ανάγκη, χωρίς την προσκόμιση δικαιολογητικών εγγράφων με μοναδική προϋπόθεση να διεξάγεται επιτόπου υγειονομικός έλεγχος. Στα σημεία αυτά της πόλης θα τους παρέχονται πρώτες βοήθειες, υγειονομική περίθαλψη και διαμονή 24 ώρες το εικοσιτετράωρο. Πιο συγκεκριμένα, για τους τοξικομανείς της πόλης θα τους επιτρέπεται η ασφαλής χρήση υπό την εποπτεία μιας εξειδικευμένης ομάδας επαγγελματιών.

Οι παρακάτω προτάσεις αφορούν συγκεκριμένα το Street Work. Αρχικά στο τομέα της εκπαίδευσης ως φοιτήτριες θεωρούμε πολύ σημαντικό να ενταχθεί το μάθημα του Street Work στα τμήματα της Κοινωνικής Εργασίας, καθώς και να εφαρμόζεται πρακτικά μέσα από τις εποπτείες, ώστε να αποκτήσουν οι φοιτητές εμπειρία πάνω σε αυτό το κομμάτι. Ακόμη, πολύ σημαντικό βήμα θα ήταν οι υπάρχουσες κοινωνικές οργανώσεις του Δήμου Ηράκλειου να ενσωματώσουν στις βασικές παρεμβάσεις τους τη μεθοδολογία του Street Work. Παράλληλα, να γίνονται δεκτές και ομάδες φοιτητών/τριών Κοινωνικής Εργασίας στα πλαίσια του εθελοντισμού, με σκοπό την αλληλεπίδραση των επαγγελματιών και των εν δυνάμει επαγγελματιών στο πεδίο του δρόμου.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

Αθανασίου, Τ., Ασημόπουλος, Χ., & Πουλόπουλος, Χ., (2014). «*Η Κοινωνική πρόνοια σε κρίση: Προκλήσεις και προοπτικές για την Κοινωνική Εργασία.*», 1ο Μετεκπαιδευτικό Επιστημονικό Συμπόσιο. Αθήνα, 7-8 Νοεμβρίου 2014. Διοργανωτές: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας - Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Σχολών Κοινωνικής Εργασίας, Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας.

Αλεξιάς, Γ., Αμίτσης, Γ., Κατρούγκαλος, Γ., Κοντιάδης, Ξ., Κριάρη-Κατράνη, Ι., Νικολακοπούλου-Στεφάνου, Η., Πανταζής, Ν., Σούλης, Σ. & Σαρρής, Μ. (2002). *Μελέτες Κοινωνικού Δικαίου και Κοινωνικής Πολιτικής*, Αθήνα: Παπαζήσης.

Βενιέρης, Δ. (2015). *Κοινωνική πολιτική: Έννοιες και σχέσεις*, Αθήνα: Τόπος.

Γιατροί του Κόσμου (2010). *Ερευνητική Μελέτη: Η πρόσβαση των φτωχών και των κοινωνικά αποκλεισμένων που ζουν στο κέντρο της Αθήνας, στους τομείς της υγείας, της πρόσβασης και της εργασίας*, <https://mdmgreece.gr/erevnitiki-meleti/> [Πρόσβαση στις 16 Σεπτεμβρίου 2020]

Δικαίος, Κ., Αναστασόπουλος, Α., Αράμπος, Ν., Γαγανάκης, Κ., Ζυγογιάννης, Γ., Καρούζου, Μ., Κοκκινάκης, Γ., Κραλλή, Ι., Λέανδρος, Ν., Μουστάκας, Κ., Σεϊτανίδου, Σ. (2010). *Ιστορία Κοινωνικής Πολιτικής*, Αθήνα: Gutenberg.

Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και παρακολούθησης δράσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (2016). *Οδηγός Εφαρμογής και Λειτουργίας Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών: Δομές Σίτισης και Βασικών Αγαθών, Κοινωνικά Φαρμακεία, Αθήνα*, https://www.eetaa.gr/kkoinotitas/odhgoi/odhgos_domes-sithshs_koinwnika-farmakeia.pdf [Πρόσβαση στις 4 Σεπτεμβρίου 2020]

Ζαϊμάκης, Γ. (2011). *Κοινοτική Εργασία και Τοπικές Κοινωνίες, Ανάπτυξη, Συλλογιστική Δράση, Πολυπολιτισμικότητα*, Αθήνα: Πλέθρον.

Ιατρίδης, Δ. Σ. (2005). *Οργανισμοί Κοινωνικής Φροντίδας: Σχεδιασμός Κοινωνικής Πολιτικής για Ανάπτυξη*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ίσαρη, Φ., Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας-Εφαρμογές στην Ψυχολογία και στην Εκπαίδευση*, Αθήνα: Κάλλιπος.

- Ιωακειμίδης, Β., Γιάννου, Δ., Ferguson, I., Jones, C., Lavallete, M., Μπιθουμήτρης, Γ., Παπαδάκη, Ε., Πενταράκη, Μ., Penketh, L., Σιακαβέλλα, Ε., Σπανέας, Σ., & Τελώνη, Δ. (2012). *Κοινωνική Εργασία για την Κοινωνική Δικαιοσύνη: Ριζοσπαστική και Κριτική θεωρία Πρακτική, Παραδείγματα*. Αθήνα: ΙΩΝ.
- Καλλινικάκη, Θ. (2011). *Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*, Αθήνα: Τόπος.
- Καλλινικάκη, Θ. (2010). *Ποιοτικές μέθοδοι στην έρευνα της Κοινωνικής Εργασίας*, Αθήνα: Τόπος.
- Καλογεράς, Λ. Ι. (2017). *Οι Κοινωνικές Επιχειρήσεις ως Απαραίτητο Στοιχείο του Σύγχρονου Οικονομικού Περιβάλλοντος: Αδυναμίες, Βέλτιστες Πρακτικές και Ενέργειες για την Ενίσχυσή τους στη Σημερινή Ευρώπη*, «δημοσιευμένη πτυχιακή εργασία», Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία, Δεξιότητες και Τεχνικές*, δ' έκδοση, Αθήνα: Τόπος.
- Καραγκούνης, Β. (2008). *Κοινοτική Εργασία και Τοπική Ανάπτυξη*, ε' έκδοση, Αθήνα: Τόπος.
- Καραντινός, Δ., Ιωάννου, Χ., Καβουνίδης, Ι. (1992). *Οι κοινωνικές υπηρεσίες και η κοινωνική πολιτική καταπολέμησης του αποκλεισμού*, Αθήνα: Δακτυλογραφική.
- Κασιμάτη, Κ. (2002). *Κοινωνικός σχεδιασμός και Αξιολόγηση - Μέθοδοι και Πρακτικές*, Αθήνα: Gutenberg.
- Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (2000). *Απολογισμός Έργου ΚΕ.ΘΕ.Α, 1999*, Αθήνα: ΚΕ.ΘΕ.Α.
- Κοντιάδης, Ι. Ξ., Απιστουλάς, Δ. (2006). *Μεταρρύθμιση του Κοινωνικού Κράτους και Τοπική Αυτοδιοίκηση: Συντονισμός και δικτύωση των δομών κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο*, Αθήνα: Παπαζήσης.
- Κοντογιάννη, Ε. (2014). *Πανεπιστημιακές σημειώσεις, Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας με Κοινότητα-Κριτική Κοινωνική Εργασία*, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.
- 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*, «δημοσιευμένη διδακτορική διατριβή», Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Τμήμα Κοινωνιολογίας

Κουραχάνης, Ν. (2015). «Το μίγμα ευημερίας στις πολιτικές αντιμετώπισης της έλλειψης στέγης στην Ελλάδα και οι ευρύτερες συνδηλώσεις του.», *Κοινωνική Πολιτική-Social Policy*, (5), σελ.: 1-22, <https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/eeqp/article/view/10601> [Πρόσβαση στις 24 Νοεμβρίου 2020]

Κυριαζή, Ν. (2011). *Η κοινωνιολογική έρευνα, Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*, Αθήνα: Πεδίο.

Λαγωνίκα, Δ. Μ. (2011). *Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας, Μοντέλα Παρέμβασης, Από την ατομική στη γενική – ολιστική προσέγγιση*, β' έκδοση, Αθήνα: Τόπος.

Ματσαγγάνης, Μ. (2011). *Κοινωνική πολιτική σε δύσκολους καιρούς: Οικονομική κρίση, δημοσιονομική λιτότητα και κοινωνική προστασία*, Αθήνα: Κριτική.

Μπαλούρδος, Δ. (2017). Αποτελέσματα συνοδευτικών δράσεων ψυχοκοινωνικής στήριξης ωφελούμενων ΤΕΒΑ και συζήτηση προτάσεων για ανάπτυξη καλών πρακτικών Ηράκλειο Κρήτης, «Διαστάσεις της φτώχειας στην περιφέρεια και τους νομούς της Κρήτης: Μια πρώτη προσέγγιση». Περιφέρεια Κρήτης, ΤΕΙ Κρήτης, Αμφιθέατρο εκδηλώσεων ΣΕΥΠ, ΤΕΙ Κρήτης, 24 Ιανουαρίου 2017 σελ: 1-39.

Νέα Κρήτη (2020). *Αγωνία για τους άστεγους του Ηρακλείου - 20 άτομα στο δρόμο εκτεθειμένοι στον ιό και το κρύο.*, 1 Απριλίου, <https://www.neakriti.gr/article/kriti/1572777/agonia-gia-tous-astegous-tou-irakleiou-20-atomo-sto-dromo--ston-io-kai-to-kruo>[Πρόσβαση στις 16 Νοεμβρίου 2020]

Νόμος 991/1979 (ΦΕΚ 278/ Α /20 – 12 – 1979): Για την άσκηση του επαγγέλματος του ψυχολόγου στην Ελλάδα και για άλλες διατάξεις.

Παντελίδου-Μαλούτα, Μ. (2017). «Ριζοσπαστισμός, Ριζοσπαστικοποίηση, Ασάφεια και Ιδεολογία.», *Χρόνος*, (52), χ.σ., <https://chronos.fairead.net/pantelidou-malouta-rizospastismos> [Πρόσβαση στις 26 Νοεμβρίου 2020]

Παπαγιάννης, Α. Κ. (2017). *Μιλώντας με τον Άρρωστο. Εισαγωγή στην Κλινική Επικοινωνία.*, β' έκδοση, Θεσσαλονίκη: University Studio Press.

Παπαδοπούλου, Δ. (2012). *Κοινωνιολογία του αποκλεισμού στην εποχή της παγκοσμιοποίησης: η διάρρηξη του κοινωνικού δεσμού και η αδυναμία συμμετοχής στα κοινωνικά δικαιώματα υπό συνθήκες κρίσης*, Αθήνα: Τόπος.

Παπαναστασάτος, Γ. (2016). «Ανάλυση Ποιοτικών Δεδομένων», ΚΕΘΕΑ Τομέας Έρευνας, Αθήνα https://ketheaspp11.files.wordpress.com/2016/09/ceb1cebdcceb1cebbcf85cf83ceb7_cf80cebfceb9ceb

[fcf84ceb9cebaf89cebd_ceb4ceb5ceb4cebfccebcceb5cebdcf89cebd_st.pdf](#) [Πρόσβαση στις 6 Μαΐου 2020]

Πάρλαλης, Κ. Σ. (2011). *Οι πρακτικές εφαρμογές της Κοινωνικής Εργασίας στην Ελλάδα και στην Κύπρο*, Αθήνα: Πεδίο.

Παυλόπουλος, Π. (1983). *Μαθήματα διοικητικής επιστήμης: Το διοικητικό φαινόμενο στο πλαίσιο της θεωρίας των οργανώσεων*, Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλας.

Προεδρικό Διάταγμα 159/2009 (ΦΕΚ 199/Α/ 1- 10 – 2009, Άρθρο 1 ιδ & ιε): Επαγγελματική κατοχύρωση των πτυχιούχων των τμημάτων Κοινωνιολογίας.

Πρωτοπαπάς, Μ., Καλαβάνου, Α. (2015). *Οδηγός δικαιωμάτων και παροχών για ευάλωτες ομάδες, Συνήγορος του Πολίτη - Ανεξάρτητη Αρχή*: <https://www.synigoros.gr/?i=kdet.el.newsletter45.347901> [Πρόσβαση στις 24 Νοεμβρίου 2020]

Πουλόπουλος, Χ. (2011). *Κοινωνική Εργασία και Εξαρτήσεις: Οι Κοινότητες της Αλλαγής*, Αθήνα: Τόπος.

Ράτσικα, Ν. (2010). *Σημειώσεις του μαθήματος: Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας*, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας.

Ρομπόλης, Σ. (2013). «Οικονομική κρίση και Κοινωνικό κράτος», *Κοινωνική Πολιτική*, Τεύχος 1, σελ.:1 <https://ejournals.e-publishing.ekt.gr/index.php/eekp/article/view/10543/10629> [Πρόσβαση στις 7 Οκτωβρίου 2020]

Σακελλαρόπουλος, Θ. (2018). *Κοινωνική Πολιτική*, Αθήνα: Διόνικος https://www.researchgate.net/publication/330501901_Sakellaropoulos_Theodoros2018_Koinoniko_kratos_kai_koinonike_politike_se_istorike_prooptike_sto_Sakellaropoulos_Theodoros_Charalampos_Oikonomou_Christophoros_Skamnakes_Marina_Angelake_epim_Koinonike_P [Πρόσβαση στις 16 Απριλίου 2019]

Σακελλαρόπουλος, Θ. Δ. (2011). *Ζητήματα κοινωνικής πολιτικής*, β' έκδοση, Αθήνα: Διόνικος.

Σκαμνάκης, Χ. (2006). *Ο ρόλος των φορέων της αυτοδιοίκησης στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής: η περίπτωση των φορέων της Αχαΐας*, Αθήνα: Gutenberg.

Σταθόπουλος, Π. Α. (2015). *Κοινωνική προστασία, κοινωνική πρόνοια: Πολιτικές και προγράμματα*, Αθήνα: Παπαζήσης.

Σταθόπουλος, Π. Α. (2005). *Κοινωνική Πρόνοια: Ιστορική Εξέλιξη – Νέες Κατευθύνσεις*, Αθήνα: Παπαζήσης.

Στυλιανίδης, Σ., Ανδρόνη, Γ., Βακάκη, Α., Κανελλόπουλος, Δ., Λάβδας, Μ., Μενεδιάτου, Α., Νακόπουλος, Ν., Pasho, Β., Συμεωνίδη, Ά., Συμεωνίδης, Ν., Τσαλδάρης, Θ., Χονδρός, Π., Χριστίδη, Ε. Α., Blokhus, T., Dawson, Ian. (2015). *Εγχειρίδιο εκπαιδευόμενου - Αυτοβοήθεια, Δικτύωση και Θεραπευτική Υποστήριξη στην αντιμετώπιση της κατάθλιψης σε αστικές και νησιωτικές περιοχές*, Αθήνα: ΕΠΑΨΥ, <https://docplayer.gr/32658273-Syntonismos-omadas-aytonoitheias-gia-tin-katathlipsi.html> [Πρόσβαση στις 8 Σεπτεμβρίου 2020]

Συμεωνίδου, Χ. Θελερίτη, Μ., Σταμπουλής, Μ., Πολυχρονιάδης, Γ., Σαπουνάκης, Τ. (2008). *Η άσκηση Κοινωνικής Πολιτικής σε τοπικό επίπεδο - Προτάσεις για τη διαμόρφωση ενός νέου μοντέλου*, Αναπτυξιακή Τρικάλων - ΚΕΝΑΚΑΠ ΑΕ.

Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος (2014). *Ετήσια Έκθεση για τις ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης και τις Κοινωνικές Υπηρεσίες στην Ελλάδα*, <https://www.skle.gr/index.php/el/xrisima-arxeia/theseis-skle/item/561-etisia-ekthesi-gia-tis-psychokoinonikes-epiptoseis-tis-oikonomikis-krisis-kai-tis-koinonikes-ypiresies-stin-ellada-2014> [Πρόσβαση στις 7 Οκτωβρίου 2020]

Τζάνη, Μ., Κεχαγιάς, Χ. (2005). *Μεθοδολογία Έρευνας Κοινωνικών Επιστημών*, Αθήνα: Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Φωτίου, Θ. (2018). «*Αστεγία*». Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Αλληλεγγύης, (Ομιλία στις 11 Ιουλίου 2018).

Μεταφρασμένη Βιβλιογραφία:

Ευρωπαϊκή Ένωση Ιατρικών Ειδικοτήτων (UEMS) (2006). Έκθεση της UEMS, Τομέας Ψυχιατρικής, «Το Προφίλ του Ψυχιάτρου», μετάφραση: Παπακώστας, Ι., Παράσχος, Α., *Ψυχιατρική*, 17, (3), σελ: 269 – 271. <http://www.psychiatriki-journal.gr/documents/psychiatry/17.3-GR-2006-268.pdf> [Πρόσβαση στις 11 Οκτωβρίου 2020]

Esping-Andersen, G. (2014). *Οι τρεις κόσμοι του καπιταλισμού της ευημερίας*, μετάφραση: Γολέμη, Α., Αθήνα: Τόπος.

Irving, D., Whitmore, S. (χ.χ.). *Στο δρόμο - Πρακτικός οδηγός για νέους κοινωνικούς επιστήμονες που εργάζονται στο δρόμο*, μετάφραση: Καρρά, Μ., Δαφνή, Δ., Καλλιτσουνάκη Α., Αθήνα: ΑΡΣΙΣ-Κοινωνική οργάνωση υποστήριξης νέων & EMFASIS, <https://www.emfasisfoundation.org/wp-content/uploads/2019/06/StreetWorkToolkit.pdf> [Πρόσβαση στις 18 Απριλίου 2019]

Lavalette, M. (2017). «Τι είναι η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία; Είναι σχετική με το σήμερα;» Από το Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργιών, μετάφραση: Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργιών Ελλάδας, <https://www.youtube.com/watch?v=RiAljWAdC30&feature=youtu.be> [Πρόσβαση 5 Απριλίου 2019]

Lavalette, M. (2017). «Είναι η Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία εφικτή;» Από το Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργιών, μετάφραση: Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργιών Ελλάδας, <https://www.youtube.com/watch?v=3WnrhBu1Z20&feature=youtu.be> [Πρόσβαση 5 Απριλίου 2019]

Mason, J. (2003). *Η πραγματοποίηση της ποιοτικής έρευνας*, μετάφραση: Δημητριάδου, Ε., Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ξενογλώσση Βιβλιογραφία

Adams, R., Dominelli, L., Payne, M. (2002). *Critical Practice in Social Work*, second edition UK: Palgrave McMillan
<https://books.google.gr/books?id=2bkcbQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=critical+PRACTICES+IN+SOCIAL+WORK+PALGRAVE+MACMILLAN&hl=el&sa=X&ved=0ahUKEwj8z4DM1L3hAhUsw8QBHdlkD24Q6AEIKzAA#v=onepage&q=critical%20PRACTICES%20IN%20SOCIAL%20WORK%20PALGRAVE%20MACMILLAN&f=false> [Πρόσβαση στις 23 Μαρτίου 2019]

Allan, J., Briskman, L., Pease, B. (2009). *Critical Social Work: Theories and practices for a socially just world*, 2nd edition, Crows Nest: Allen & Unwin.

Allan, J., Briskman, L., Pease, B. (2003). *Critical social work, an introduction to theories and practices*, Australia: Allen & Unwin.
<https://books.google.gr/books?id=UHR2qI8oqt0C&printsec=frontcover&dq=critical+social+work+an+introduction+to+theories+and+practises&hl=el&sa=X&ved=0ahUKEwj8z4DM1L3hAhUsw8QBHdlkD24Q6AEIKzAA#v=onepage&q=critical%20social%20work%20an%20introduction%20to%20theories%20and%20practises&f=false> [πρόσβαση στις 23 Μαρτίου 2018]

Alway, J. (1995). *Critical Theory and Political Possibilities*, United States: ABC – CLIO

Argyris, C., Schon, D., A. (1978). *Organizational Learning : A Theory of Action Perspective*, Addison – Wesley Publishing Company.

Boevé, E. (2013). *Roma People, Street Work and European Policies*, Brussel: Dynamo International Street Workers Network in collaboration with Larupe, European Alternatives, ARSIS,

<http://travailderue.org/roma-people-street-work-and-eu-policies/> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Boevé, E. , Toussaint, P. (2012). *The role of group action in street work*, DYNAMO International Street Workers Network, Bruxelles: European Union Programme for Employment and Social Solidarity–PROGRESS, <http://travailderue.org/publications/publicaciones-red> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Boevé, E., Zanella, A., Lira, P., Quoc-Duy, T., Trousselard, A. (2011). “Words from the Street”, *Social street work – Children’s rights – Poverty – Social exclusion*, Proceedings of the 2nd International Forum of Social Street Workers, Brussels, 26th to 30th October 2010, p:1-95. https://www.espaciokrea.org/pictures/lazos/documentos_referencia/dynamo/actas/words_from_the_street.pdf [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Boevé, E. , Trousselard, A. (2011). “Social street workers recommendations for combating poverty and social exclusion”, *Words from the Street*, 2nd International Forum, DYNAMO International Street Workers Network, Brussels, 26th-30th October 2010, σελ: 1-140

Brieland, D. (1990). “The Hull – House Tradition and the Contemporary Social Worker : Was Jane Addams Really a Social Worker?”, *Social Work*, 35, (2), σελ. 134 -138.

Brown, W. (1995). *States of Injury: Power and Freedom in Late Modernity*, New Jersey: Princeton University Press.

Caritas Germany International Department Team (2008). *Social work with children and young people-Living in precarious conditions*, Germany: Caritas, file:///C:/Users/user1/Downloads/Fachkonzept_Kinder_Jugendliche_englisch%20(1).pdf [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Decker, S., Bynum, T., Mc Devitt, J., Farrell, A.,Varano, C. (2008). *Outreach workers: Best practices and lessons learned*, US: Northeastern University Institute of Race and Justice, https://docs.rwu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1015&context=sjs_fp __ [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

De Maria, W. (1992). “On the Trail of a Radical Pedagogy for Social Work Education”, *The British Journal Of Social Work*, 22, (3), σελ: 231 – 252.

Duarte, F. (2017). “Reshaping political ideology in social work: A critical perspective”, *Aotearoa New Zealand, Social Work*, 29,(2),2017, σελ.: 34-44, https://www.researchgate.net/publication/317731988_Reshaping_Political_Ideology_in_Social_Work_A_Critical_Perspective [Πρόσβαση στις 1 Απριλίου 2018]

Duarte, F. (2017). “The renaissance of critical and radical social work, ‘Boot Out Austerity’ a new momentum for social work political activism” UK: The British Association of Social Workers, https://www.academia.edu/34121716/BASW_Guest_post_The_renaissance_of_critical_and_radical_social_work_Boot_Out_Austerity_a_new_momentum_for_social_work_political_activism

[Πρόσβαση 30 Μαΐου 2019]

Ferguson, I. (2009). *Another Social Work is Possible, Reclaiming the Radical Tradition*, Faculty of Social Work, University of Ljubljana https://www.historyofsocialwork.org/1975_radical_social_work/2009,%20Fergusson,%20radical%20social%20work.pdf [3 Φεβρουαρίου 2020]

Fontaine, A., Andersson, M., Quoc-Duy, T., Etxeberria, J., Boevé, E., Martin, J., Mukanz-Diyamby, K., Giraldi, M. (2008). *International Guide on the Methodology of Street Work throughout the world*, Bruxelles: DYNAMO International, <http://www.ula.fi/assets/Public-files/Dokument/Guide2008AN.pdf> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Fook, J. (2016). *Social Work, A Critical Approach to Practice*, third edition, London: Sage Publications.

[https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=HSjYCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Fook,+J.+ \(2016\)+Social+Work,+A+Critical+Approach+to+Practice,+third+edition,+London:+Sage+Publications,&ots=ynloiHzCX9&sig=tCcPiXWpMAcsE51nivDC8Hqy_DM&redir_esc=y#v=onepage&q=Fook%2C%20J.%20\(2016\)%20Social%20Work%2C%20A%20Critical%20Approach%20to%20Practice%2C%20third%20edition%2C%20London%20Sage%20Publications%2C&f=false](https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=HSjYCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Fook,+J.+ (2016)+Social+Work,+A+Critical+Approach+to+Practice,+third+edition,+London:+Sage+Publications,&ots=ynloiHzCX9&sig=tCcPiXWpMAcsE51nivDC8Hqy_DM&redir_esc=y#v=onepage&q=Fook%2C%20J.%20(2016)%20Social%20Work%2C%20A%20Critical%20Approach%20to%20Practice%2C%20third%20edition%2C%20London%20Sage%20Publications%2C&f=false)

[Πρόσβαση 27 Ιανουαρίου 2020]

Fook, J. (2002). *Social work, a critical approach to practice*, third edition, United Kingdom: Sage Publications. https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=HSjYCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=social+work+a+critical+approach+to+practice&ots=ympiheIwZc&sig=9Rb2zEZeXAFXyuhdcWP60wnv71Q&redir_esc=y#v=onepage&q=social%20work%20a%20critical%20approachHSjYCwAAQBAJch%20to%20practice&f=false [πρόσβαση στις 23 Μαρτίου 2018]

Fook, J. (1993). *Radical Casework: A theory of Practise*, Australia: Allen & Unwin, https://books.google.gr/books?id=o36xDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=el&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [Πρόσβαση στις 23 Μαρτίου 2018]

Gilligan, P. (2007). “Well motivated reformists or nascent radicals: how do applicants to the degree in social work see social problems, their origins and solutions”, *The British Journal of Social Work*, 37,(4),σελ:735–760, <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/37/4/735/1628334?redirectedFrom=fulltext> [Πρόσβαση 27 Ιανουαρίου 2020]

- Gray, M. ,Webb, S. (2013). *Social Work Theories and Methods*, second edition, London: Sage Publications.
- Healy, K. (2000). *Social Work Practises: Contemporary perspectives on change*, London: Sage.
- Hick, S., Fook, J., Pozzuto, R. (2005). *Social Work, A critical Turn*, Toronto: Thompson Educational Pub.
- Inter – American Development Bank (2011). *New future for children and youths in Ceara: Intergrated actions involving families, schools and communities assist children and youth at risk*, <https://www.iadb.org/en/news/webstories/2011-04-25/idb-support-for-proares-program-in-ceara%2C9349.html> [Πρόσβαση στις 15 Ιανουαρίου 2020]
- Ioakimidis, V. (2016). “A guide to Radical Social Work”, *The guardian*, 24th of May, <https://www.theguardian.com/social-care-network/2016/may/24/radical-social-work-quick-guide-change-poverty-inequality> [Πρόσβαση στις 3 Ιουνίου 2019]
- Jessup, L. R. (2007). “Interdisciplinary versus multidisciplinary care teams: do we understand the difference?”, *Australian Health Review*, 31 (3), σελ. 330 -331.
- Kloppenbug, R.,Hendriks, P. (2010). *Outreach Approaches in Social Work An International Perspective*, Hogeschool Utrecht, Centre of Social Innovation, <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VdZkkfAaFXgJ:https://www.eassw.org/wp-content/uploads/2017/05/Outreach-Approaches-in-Social-Work-def-v2.pdf+&cd=1&hl=el&ct=clnk&gl=gr> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]
- Mays, J., Marston, G.,Tomlinson, J. (2016). *Neoliberal frontiers and economic insecurity: is basic income a solution?*, New York: Palgrave MacMillian.
- Mayo, M. (1998). “Community Work”, στο Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. *Social Work: Themes, issues and critical debates*, London: Open University Press.
- Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M. ,Aalto, A., (2007). *Outreach work among marginalised populations in Europe. Guidelines on providing integrated outreach services*, Netherlands: Foundation Regenboog AMOC correlation network, <https://www.drugsandalcohol.ie/11925/> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]
- Mota, M., Craciun, A., Leisner, K., Zenz, B.,Liviu, M. (2013). *Practical guide, sensitizing school communities on street children issues using non formal education methods*, DYNAMO International Street Workers Network in partneship with: ARSIS, save the Children Romania, Mobile School Dusseldorf Jugendamt , <https://dynamointernational.org/en/resources/> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Murtagh, B. (1999). "Listening to Communities: Locality research and planning", *Urban Studies*, 36, (7) p: 1181 – 1193.

Osbourne, D., Gaebler, T. (1993). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: Plume Book.

Payne, M. (1997). *Modern social work theory*, London: Macmillan press.

Payne, M. (1996). *What is Professional Social Work*, Birmingham: Venture Press.

Pease, B., Goldingay, S., Hosken, N., Nipperess S. (2016). *Doing Critical Social Work: Transformative Practices for Social Justice*, Australia: Allen&Unwin.

https://books.google.gr/books?id=8bidDAAAQBAJ&pg=PR3&hl=el&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false [Πρόσβαση στις 23 Μαρτίου 2018]

Pease, B., Fook, J. (2016). *Transforming Social Work Practice – Postmodern Critical Perspectives*, New York: Routledge.

[https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=3VhA5InMGxwC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Pease,+B.+%26+Fook,+J.+\(2016\)+Transforming+Social+Work+Practice+%E2%80%93+Postmodern+Critical+Perspectives&ots=9P2llgm5Gq&sig=v3l0CQIpI3ZbCJC9e4798LyLEpc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=3VhA5InMGxwC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Pease,+B.+%26+Fook,+J.+(2016)+Transforming+Social+Work+Practice+%E2%80%93+Postmodern+Critical+Perspectives&ots=9P2llgm5Gq&sig=v3l0CQIpI3ZbCJC9e4798LyLEpc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false) [Πρόσβαση στις 16 Απριλίου 2019]

Pourbaix, O., Luiz Santos, H. (2019). *Networking and teamwork, Dynamo International-Street Workers Network*, <https://dynamointernational.org/en/publication/networking-and-teamwork> [Πρόσβαση στις 16 Νοεμβρίου 2020]

Pullon, S. (2007). "Teamwork: A fundamental principle of primary health care and an essential prerequisite for effective management of chronic conditions", *New Zealand Family Physician*, 34 (5), σελ. 318 – 321.

Reisch, M., Andrews, J. (2002). *The Road Not Taken, A History Of Radical Social Work in the United States*, NY: Brunner Routledge
https://books.google.gr/books?id=cCHLa6mBmj8C&printsec=frontcover&hl=el&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [Πρόσβαση στις 13 Απριλίου 2019]

Rhodes, T. (1996). *Outreach work with drug users: principles and practice*, Council of European Publishing.

Volpi, E. (2002). *Street Children: Promising Practices and Approaches*, Washington, U.S.A: World Bank Institute,
<http://documents1.worldbank.org/curated/en/344301468763803523/pdf/263880WBI0Street0childre>

n.pdf [Πρόσβαση στις 27 Νοεμβρίου 2020]

Vraka – Eleftheriadou, M. (2012). *Street Work Program in Ayios Dhometios Municipality-Good Practice example, Investing in Children: Preventing and Tackling Child Poverty and Social Exclusion, promoting Children's Well-Being*, Nicosia-Cyprus.

Wagner, D. (1989). “Radical Movements in the Social Services : A Theoretical Framework”, *Social Service Review*, 63 (2) σελ. 264 -284, University of Chicago Press.

Walton, R. G. (1975). *Women in Social Work*, London: Routledge and Keegan Paul.

Webb, S. A. (2019). *The routledge handbook of critical social work*, New York: Routledge International

Handbooks https://books.google.gr/books?id=f3uCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=el&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [πρόσβαση στις 15 Απριλίου 2019]

Weinbach, W. R. (2008). *The Social Worker as Manager*, fifth edition, Boston: Pearson Education Inc.

Yelloly, M. (1980). *Social Work Theory and Psychoanalysis*, London : Van Nostrand Reinhold.

Ηλεκτρονικές Πηγές:

Αρσις, Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων (χ.χ). [_https://www.arsis.gr/](https://www.arsis.gr/) [Πρόσβαση στις 10 Σεπτεμβρίου 2020]

Γιατροί του κόσμου (χ.χ). <http://mdmgreece.gr/> [Πρόσβαση στις 5 Απριλίου 2019]

Δήμος Αθηνών - Κέντρο υποδοχής & αλληλεγγύης (χ.χ). <http://www.cityofathens.gr/node/320> [Πρόσβαση στις 5 Απριλίου 2019]

Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρηση (Πολιτισμού, Περιβάλλοντος και Κοινωνικής Πρόνοιας) Ηρακλείου (χ.χ). [_https://www.dikeh.gr/](https://www.dikeh.gr/) [Πρόσβαση στις 25 Σεπτεμβρίου 2020]

Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος (χ.χ.). <https://socialworkaction.wordpress.com/> [Πρόσβαση στις 7 Ιουνίου 2019]

Δ.Ο.Μ.-Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (χ.χ). <https://greece.iom.int/> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (χ.χ). [_https://eody.gov.gr/](https://eody.gov.gr/) [Πρόσβαση στις 18 Σεπτεμβρίου 2020]

Θετική Φωνή (χ.χ). [https://positivevoice.gr/_](https://positivevoice.gr/) [Πρόσβαση στις 10 Σεπτεμβρίου 2020]

Κ.Ε.ΕΛ.Π.ΝΟ-Κέντρο Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων (χ.χ). <https://keelpno.gr/> [Πρόσβαση στις 18 Απριλίου 2019]

ΚΕΘΕΑ-Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (χ.χ). [_https://www.kethea.gr/_](https://www.kethea.gr/) [Πρόσβαση στις 10 Σεπτεμβρίου 2020]

Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (Κ.Η.Φ.Η.) Δήμου Χερσονήσου (χ.χ). <https://www.hersonisos.gr/hersonisos/khfh/kifi.html> [Πρόσβαση στις 5 Σεπτεμβρίου 2020]

Ναρκομανείς Ανώνυμοι (χ.χ). <https://www.na-greece.gr/> [Πρόσβαση στις 25 Σεπτεμβρίου 2020]

ΟΚΑΝΑ-Οργανισμός Κατά Των Ναρκωτικών (χ.χ). <https://www.okana.gr/> [Πρόσβαση στις 25 Σεπτεμβρίου 2020]

ΠΡΑΞΙΣ-Ανεξάρτητη Ανθρωπιστική Οργάνωση (χ.χ). [_https://www.praksis.gr/el/](https://www.praksis.gr/el/) [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Πρόγραμμα στήριξης αστέγων – Κλίμακα (χ.χ). <http://www.klimaka.org.gr/> [Πρόσβαση στις 17 Απριλίου 2019]

Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος (χ.χ). <https://www.skle.gr/index.php/el> [Πρόσβαση 3 Σεπτεμβρίου 2020]

Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Κύπρου (χ.χ). <http://www.caswcyprus.org/> [Πρόσβαση στις 28 Ιανουαρίου 2019]

Emfasis Foundation (χ.χ). [https://www.emfasisfoundation.org/_](https://www.emfasisfoundation.org/)[Πρόσβαση στις 12 Φεβρουαρίου 2020]

International Federation of Social Workers (χ.χ). [https://www.ifsw.org/_](https://www.ifsw.org/)[Πρόσβαση στις 24 Νοεμβρίου 2020]

Steps Organization Greece (χ.χ). <https://steps.org.gr/> [Πρόσβαση στις 10 Σεπτεμβρίου 2020]

SWAN - Social Work Action Network (χ.χ). [https://socialworkfuture.org/_](https://socialworkfuture.org/)[Πρόσβαση στις 25 Μαΐου 2019]

Παράρτημα

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Ο/Η δηλώνω ότι συμφωνώ να συμμετέχω στις συνεντεύξεις που θα πάρουν οι φοιτήτριες του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου, Κουτσουπιά Αικατερίνη, Μπλαβάκη Θάλεια και Τσιτσιρή Ιωάννα, για τις ανάγκες εκπόνησης της πτυχιακής τους εργασίας με θέμα: «Διερεύνηση των στάσεων και αντιλήψεων των Κοινωνικών Λειτουργών για το ρόλο της «Εργασίας στο δρόμο» (street work) στην παρέμβαση σε κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες. Το παράδειγμα της πόλης του Ηρακλείου».

Ημερομηνία:.....

Ο/Η Δηλών/Δηλούσα

Υπογραφή



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Ηράκλειο: 28.2.2020

Αρ.Πρωτ.: 2646

Σχολή Επιστημών Υγείας
Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας
Πληροφορίες: Οικονόμου Κατερίνα
Στοιχεία επικ: τηλ: 6977414194
e-mail: katoik@hmu.gr

Προς: Φορείς του Δήμου Ηρακλείου

ΘΕΜΑ: «Διεξαγωγή έρευνας στα πλαίσια Πτυχιακής Εργασίας σε Φορείς του Δ. Ηρακλείου».

Θα θέλαμε να σας βεβαιώσουμε ότι οι φοιτήτριες του τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου Κουτσουπιά Αικατερίνη, Μπλαβάκη Θάλεια και Τσιτσιρή Ιωάννα, στα πλαίσια της πτυχιακής τους εργασίας, εκπονούν ποιοτική έρευνα με ημιδομημένες συνεντεύξεις με θέμα «Διερεύνηση των στάσεων και αντιλήψεων των Κοινωνικών Λειτουργών για τον ρόλο της «Εργασίας στο δρόμο» (street work) στην παρέμβαση σε κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες. Το παράδειγμα της πόλης του Ηρακλείου», με υπεύθυνη καθηγήτρια την κ. Οικονόμου Κατερίνα.

Προκειμένου να ολοκληρωθεί η ερευνητική τους μελέτη, ζητούμε την έγκρισή σας για τη διεξαγωγή ποιοτικής έρευνας με ημι-δομημένες συνεντεύξεις. Ο σκοπός της έρευνας αυτής είναι να διερευνήσουμε τη στάση και τις αντιλήψεις των κοινωνικών λειτουργών των οργανώσεων του Δήμου Ηρακλείου αναφορικά με την Εργασία στο δρόμο (street work) ως μέθοδο παρέμβασης στις κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες.

Σας διαβεβαιώνουμε πως όλες οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης. Το απόρρητο των συνεντεύξεων πρόκειται να τηρηθεί, καθώς η διαδικασία θα πραγματοποιηθεί ανώνυμα και με εχεμύθεια.

Ο τόπος και ο χρόνος διεξαγωγής των συνεντεύξεων θα καθοριστούν κατόπιν συνηγορήσεως με κάθε έναν από τους επαγγελματίες που θα λάβουν μέρος στην έρευνά μας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την πολύτιμη βοήθειά σας και παραμένουμε στη διάθεσή σας για πιθανές διευκρινήσεις.



Πρόεδρος του Τμήματος
Κοινωνικής Εργασίας
Κωνσταντίνος Βασιλάκης
Καθηγητής