



**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ**

**Σχολή Επιστημών Υγείας**

**Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας**

**‘ΗΘΙΚΑ ΔΙΛΗΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΟΥΣ’.**



**ΟΝΟΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ:**

**ΜΑΡΙΔΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ**

**ΝΤΙΝΑ ΑΕΓΙΟΝΑ**

**Υπεύθυνη καθηγήτρια: Κουκούλη Σοφία**

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του πτυχίου Κοινωνικής Εργασίας.

**Ηράκλειο 2020-2021**

## ΔΗΛΩΣΗ ΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Οι υπογράφουσες φοιτήτριες του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου Κρήτης

Μαριδάκη Γεωργία

Ντίνα Αεγίονα

δηλώνουμε υπεύθυνα ότι η παρούσα πτυχιακή εργασία με τίτλο:

**«ΗΘΙΚΑ ΔΙΛΗΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΣΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΟΥΣ' »**

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.

(Υπογραφή)

(Υπογραφή)

---

Μαριδάκη Γεωργία

---

Ντίνα Αεγίονα

## *Ευχαριστίες*

*Για την εκπόνηση αυτής της πτυχιακής εργασίας θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε αυτούς που συνετέλεσαν στην πραγματοποίησή της και ιδιαιτέρως την υπεύθυνη καθηγήτρια της πτυχιακής μας εργασίας που μας ανέλαβε, Κα Κουκούλη Σοφία ,η οποία με τις γνώσεις της μας παρείχε κατευθύνσεις και οδηγίες για την εκπόνηση της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας, καθώς και για την πολύτιμη βοήθειά της στην εξεύρεση ξενόγλωσσων βιβλιογραφικών πηγών. Επιπλέον, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τους επαγγελματίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας οι οποίοι μας δέχτηκαν στο φορέα εργασία τους και μοιράστηκαν μαζί μας πολύτιμες πληροφορίες και εμπειρίες. Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλουμε σε ορισμένους συμφοιτητές μας, που με τη δική τους εμπειρία μας βοήθησαν, καθώς και ένα ευχαριστώ στο προσωπικό των Βιβλιοθηκών του ΕΛΜΕΠΑ, διότι συνετέλεσαν στη δημιουργία του θεωρητικού μέρους της πτυχιακής μας εργασίας.*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Σκοπός** είναι να παρουσιαστούν τα ηθικά διλήμματα με τα οποία έρχονται συχνά αντιμέτωποι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους.

**Μεθοδολογία.** Για τη διερεύνηση των συγκεκριμένων ερωτημάτων θεωρήθηκε καταλληλότερη η ποιοτική έρευνα, με τη χρήση της συνέντευξης ως εργαλείο συλλογής πληροφοριών. Στη συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία σκοπιμότητας. Το δείγμα αποτελείται από 15 κοινωνικούς λειτουργούς συνολικά, ανεξαρτήτως φύλου και ηλικίας, που εργάζονται σε διαφορετικές δομές του Δήμου Ηρακλείου.

**Αποτελέσματα:** Από την ανάλυση του περιεχομένου των συνεντεύξεων προέκυψαν 6 θεματικοί άξονες, οι εξής: α) Χαρακτηριστικά ηθικών διλημάτων με ευάλωτες ομάδες, β) Τρόποι αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων και αποτελέσματα, γ) Ρόλος εκπαίδευσης και εμπειρία, δ) Παράγοντες που επηρεάζουν στη λήψη ορθότερων αποφάσεων, ε) Επιπτώσεις της παρέμβασης στον επαγγελματία, στ) Υποστήριξη του κοινωνικού λειτουργού στο πλαίσιο εργασίας. Τα πιο συνηθισμένα διλήμματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι οι κοινωνικοί λειτουργοί σχετίζονται με την κακοποίηση και την παραμέληση ανηλίκων. Οι σημαντικότεροι παράγοντες που συμβάλλουν στη λήψη ορθών αποφάσεων είναι οι προσωπικές αξίες των κοινωνικών λειτουργών, η εμπειρία, η τήρηση της αντικειμενικότητας απέναντι σε μία κατάσταση που δημιουργεί ηθικό δίλημμα, καθώς και η αποφυγή ταύτισης με το περιστατικό. Σχετικά με τη σημασία της εμπειρίας που κατέχει ο κοινωνικός λειτουργός, οι περισσότεροι διατύπωσαν την άποψη πως η εμπειρία είναι καταλυτική και χρειάζεται να συνδυάζεται με τις θεωρητικές βάσεις που έχουν λάβει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι όταν λαμβάνουν μια λανθασμένη απόφαση, επηρεάζεται αρνητικά η ψυχολογία τους. Επίσης ανέφεραν ότι υπάρχει απουσία συμβουλευτικής και υποστήριξης, όταν αντιμετωπίζουν κάποιο ηθικό δίλημμα, κάτι που δημιουργεί περαιτέρω δυσκολίες, ιδιαίτερα κατά την αντιμετώπιση και διαχείριση κρίσεων. Στις περιπτώσεις αυτές αναζητούν περισσότερο τη βοήθεια και τη στήριξη των συνεργατών τους.

**Συμπεράσματα:** Από την παρούσα πτυχιακή εργασία προέκυψε πώς οι κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται με διαφορετικές ευάλωτες ομάδες έρχονται συνεχώς

αντιμέτωποι με ηθικά διλήμματα. Η απόφαση τους για την επίλυση τέτοιων ζητημάτων θα προκύψει από ένα συνδυασμό διάφορων παραγόντων (εμπειρίας, αξιών κλπ.) και σαφώς θα επηρεάσει και τους ίδιους το αποτέλεσμα έως ένα βαθμό. Θα πρέπει να δημιουργηθούν περισσότερες συμβουλευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες, ειδικότερα σε πλαίσια που σχετίζονται με την παραμέληση και κακοποίηση ανηλίκων.

**Λέξεις κλειδιά:** Ηθικά διλήμματα, κοινωνικοί λειτουργοί, Κώδικας Δεοντολογίας, ποιοτική έρευνα.

## **ABSTRACT**

**The purpose** of this paper is to present the ethical dilemmas that professional social workers often face while practising their profession.

**Methodology:** As the most appropriate methodology for our research and the investigation of specific questions, was considered the choice of qualitative research, using the interview as a tool for gathering the information needed. Purposive sampling was used in this study. In other words, the research team deliberately chose the sample, knowing and wanting to give in-depth and complete answers. The sample consists of 15 social workers, regardless of gender and age, who work in different structures of the Municipality of Heraklion.

**Results:** From the content analysis of the interviews emerged 6 thematic axes, the following: a) Characteristics of ethical dilemmas with vulnerable groups, b) Ways of dealing with ethical dilemmas, c) Role of education and experience, d) Factors influencing decision-making e) Impact of the intervention on the professional, f) Professional's support in the context of work. The most common dilemmas are those related to child abuse and neglect. The most important factors for the right decision-making are their personal values, experience, objectivity and the avoidance of identification with the case. Most expressed the view that experience is a catalytic factor and needs to be combined with the theoretical knowledge they have received during their studies. Also, most survey participants said that the social worker is negatively affected when they make the wrong decision and choice. Moreover, there is a lack of counseling and support when faced with a moral dilemma and they usually try to fill that gap by seeking help from peers

**Conclusions:** Social workers dealing with different vulnerable groups are constantly faced with ethical dilemmas. Their decision to resolve such issues will result from a combination of various factors (experience, values, etc.) and will clearly affect them to some extent. Therefore, more counseling and support services should be created to help them manage more effectively ethical dilemmas, especially when tackling issues of child neglect and abuse."

**Keywords:** Ethical dilemmas, minor, elderly, experience, values, objectivity, Code of Ethics, professional shock, qualitative research.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες.....	3
Περίληψη.....	4-6
Εισαγωγή.....	9-10

### ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

#### Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>

««Εισαγωγή στην κοινωνική εργασία».....	9-10
1.1 Τι είναι κοινωνική εργασία.....	11-14
1.2 Αρχές και αξίες του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας.....	15-19
1.3 Κώδικας Ηθικής Δεοντολογίας.....	20-23

#### Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>

«Ηθικά διλήμματα και τρόποι αντιμετώπισής τους ».....	24
2.1. Ορισμός ηθικής, διλημάτων και ηθικών διλημάτων.....	24-29
2.2 Τύποι ηθικών διλημάτων.....	30-32
2.3 Παράθεση παραδειγμάτων ηθικών διλημάτων.....	32-34

#### Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>

« Κοινωνικός λειτουργός και ηθικά διλήμματα».....	35
3.1. Τρόποι διαχείρισης και αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.....	35-39
3.2. Συσχέτιση της εμπειρίας των κοινωνικών λειτουργών με την ορθή λήψη αποφάσεων σε καταστάσεις κρίσης .....	39-41
3.3. Πως επηρεάζεται ο κοινωνικός λειτουργός από τις αξίες και τις πεποιθήσεις του στην επίλυση ενός ηθικού διλήματος.....	41-42
3.4. Επιπτώσεις μιας λάθος κρίσης στην επαγγελματική αυτοπεποίθηση και ψυχολογία του κοινωνικού λειτουργού.....	42-44

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ .....	45
Κεφάλαιο 4°	
«Μεθοδολογία έρευνας.....	45
4.1 Σκοπός της μελέτης.....	45
4.2 Είδος Μελέτης.....	45-46
4.3Ερευνητικά ερωτήματα.....	46-47
4.4 Πληθυσμός, δείγμα, δειγματοληψία.....	47
4.5Κριτήρια εισαγωγής.....	47-48
4.6Επιλογή εργαλείου έρευνας.....	48-49
4.7Τόπος και χρόνος έρευνας.....	49-50
4.8 Συλλογή δεδομένων.....	50
4.9 Ζητήματα ηθικής.....	51
4.10 Δυσκολίες υλοποίησης έρευνας.....	52
Κεφάλαιο 5°	
«Αποτελέσματα έρευνας».....	53-56
5.1Χαρακτηριστικά ηθικών διλημμάτων με ευάλωτες ομάδες.....	53-56
5.2 Τρόποι αντιμετώπισης ηθικών διλημμάτων και αποτελέσματα.....	58-60
5.3 Εκπαίδευση και εμπειρία.....	60-61
5.4 Παράγοντες που επηρεάζουν στη λήψη ορθότερων αποφάσεων.....	61-62
5.5 Επιπτώσεις παρέμβασης στον επαγγελματία.....	62-63
5.6 Υποστήριξη κοινωνικού λειτουργού.....	63-64
Κεφάλαιο 6°	
Συζήτηση-Συμπεράσματα.....	64-70
Περιορισμοί έρευνας.....	70
Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.....	70

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ



ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	71-73
ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	73-74

## Εισαγωγή

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να παρουσιαστούν τα ηθικά διλήμματα με τα οποία έρχονται συχνά αντιμέτωποι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους.

Για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας προς τους εξυπηρετούμενους οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει καταρχάς να κατέχουν τις κατάλληλες γνώσεις σχετικά με τον τρόπο άσκησης της κοινωνικής εργασίας. Εξίσου απαραίτητο όμως είναι να λαμβάνουν πάντα υπόψη τις αρχές και τις αξίες του επαγγέλματος, οι οποίες διαδραματίζουν καταλυτικό ρόλο στο πως θα ασκήσει ένας κοινωνικός λειτουργός το επάγγελμά του, όπως επίσης οριοθετούν και τη δράση του. Ουσιαστικά, στο πλαίσιο της επαγγελματικής ηθικής, οι δεξιότητες του επαγγελματία απορρέουν από συνδυασμό των αξιών, αλλά και των γνώσεων που έχει.

Βέβαια, οι αξίες και οι αρχές δεν είναι πάντα εύκολο να ακολουθηθούν για διαφορετικούς λόγους κάθε φορά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι κοινωνικοί λειτουργοί να βρίσκονται αρκετές φορές αντιμέτωποι με ηθικά διλήμματα στην προσπάθειά τους να επιλέξουν μια πορεία δράσης, η οποία θα είναι προς το συμφέρον του εξυπηρετούμενου. Η φύση του διλήμματος όμως είναι, ότι οποιαδήποτε πορεία δράσης και αν ακολουθήσει ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός πάντα θα υπάρχουν ορισμένα ανεπιθύμητα αποτελέσματα.

Είναι λοιπόν ενδιαφέρον να μελετήσουμε πως ο συνδυασμός γνώσης, αξιών και δεξιοτήτων που κατέχει ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός μπορούν να τον επηρεάσουν προς την επιλογή μιας συγκεκριμένης πορείας δράσης στην επίλυση ενός ηθικού διλήμματος που μπορεί να παρουσιαστεί κατά τη διάρκεια άσκησης τους επαγγέλματός του.

Όσον αφορά τη δομή της, η παρούσα εργασία αποτελείται από δυο μέρη: το θεωρητικό και το ερευνητικό. Πιο αναλυτικά, το θεωρητικό μέρος χωρίζεται σε τρία κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται ο όρος της κοινωνική εργασίας. Συγκεκριμένα γίνεται αναφορά και ανάλυση του τι είναι κοινωνική εργασία; Ποιες είναι οι αρχές και αξίες του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας και τέλος γίνεται ανάλυση του Κώδικα Ηθικής Δεοντολογίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρονται τα ηθικά διλήμματα και τρόποι αντιμετώπισής τους.

Πιο αναλυτικά, αναφέρονται οι ορισμοί ηθικής, διλημάτων και ηθικών διλημάτων και έπειτα αναλύονται οι τύποι ηθικών διλημάτων. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στους τρόπους διαχείρισης και αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς και τέλος θα υπάρξει παράθεση παραδειγμάτων ηθικών διλημάτων.

Το τρίτο κεφάλαιο αφορά τους κοινωνικούς λειτουργούς και τα ηθικά διλήμματα. Πιο αναλυτικά αναφέρονται οι λόγοι επιλογής του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας από τον εκάστοτε κοινωνικό λειτουργό, πως συσχετίζεται η εμπειρία των κοινωνικών λειτουργών με την ορθή λήψη αποφάσεων σε καταστάσεις κρίσεις. Αλλά και πως επηρεάζεται ο κοινωνικός λειτουργός από τις αξίες και τις πεποιθήσεις του στην επίλυση ενός ηθικού διλήματος. Τέλος, αναλύονται οι επιπτώσεις που έχει μια λάθος κρίση στην επαγγελματική αυτοπεποίθηση και ψυχολογία του κοινωνικού λειτουργού.

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας αναλύεται ο σκοπός της μελέτης, οι δυσκολίες που προέκυψαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας και την ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας. Επίσης, επεξηγείται με ποιο τρόπο συλλέχθηκαν τα δεδομένα, ποια ήταν η μέθοδος δειγματοληψίας, τα υποκείμενα της έρευνάς μας, τους φορείς εργασίας τους, καθώς και η μέθοδος ανάλυσης του εμπειρικού υλικού το οποίο συλλέχθηκε. Στο πέμπτο κεφάλαιο της πτυχιακής εργασίας περιλαμβάνεται η ανάλυση του εμπειρικού υλικού. Τέλος, ακολουθεί μια σύνοψη των αποτελεσμάτων της έρευνας, και παρατίθενται κάποιες προτάσεις που προέκυψαν από τη συζήτηση με τους ερωτώμενους κατά τη διάρκεια λήψης και ανάλυσης των συνεντεύξεων.

## **ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

### **❖ Πρώτο κεφάλαιο: «Εισαγωγή στην κοινωνική εργασία».**

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται ο όρος της κοινωνικής εργασίας. Μιλώντας για το επάγγελμα αυτό είναι σημαντικό να δοθεί έμφαση στα αρχές και τις αξίες που το διέπουν, αλλά και στον κώδικα ηθικής δεοντολογίας, τον οποίο οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι υποχρεωμένοι να τηρούν. Η ηθική εξάλλου, είναι άμεσα συνδεδεμένη με τον κώδικα δεοντολογίας αλλά και με τις αξίες που διέπουν το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας.

#### **1.1 Τι είναι κοινωνική εργασία;**

Οι περισσότεροι άνθρωποι σε κάποια στιγμή της ζωής τους έχουν έρθει σε επαφή με κάποιον κοινωνικό λειτουργό ή έχουν ακούσει εμπειρίες άλλων ατόμων που έχουν συνεργαστεί μαζί του. Πριν μιλήσουμε για την κοινωνική εργασία και τη φύση της, είναι απαραίτητο να αναφερθούμε στον ίδιο τον επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό.

Ως επαγγελματίας, ο κοινωνικός λειτουργός εργάζεται συνήθως σε δημόσιο ή εθελοντικό φορέα και σπανιότερα σε ιδιωτικό. Η παρέμβαση του είναι απαραίτητη στο να δώσει λύσεις, να μεσολαβήσει και να υποδείξει εναλλακτικές, ύστερα από αίτημα του χρήζοντα βοήθειας ή άλλου ενδιαφερομένου. Η παρέμβαση του ποικίλλει ανάλογα με το αν έχει να κάνει με ένα συγκεκριμένο άτομο, με οικογένεια ή ακόμα και με κοινότητα. Έτσι βοηθάει άτομα όλων των ηλικιών ανεξαρτήτου φύλου, φυλής, κοινωνικής ταυτότητας και οικονομικής κατάστασης. Επίσης οι παρεμβάσεις του εστιάζονται στην άμεση ανακούφιση, στην επιλογή της κατάλληλης αντιμετώπισης, στη θεραπεία ή στην αποκατάσταση σε προηγούμενη ή βελτιωμένη κατάσταση. Σημαντικό είναι να αναφερθεί πως οι κοινωνικοί λειτουργοί παρέχουν εξατομικευμένη συμβουλευτική και παρέμβαση σε άτομα, οικογένειες, κοινωνικές ομάδες, οργανισμούς/επιτροπές και κοινότητες. Ενώ βασιζόμενοι σε ενδείξεις συμβάλλουν στην ανάπτυξη κοινωνικής πολιτικής και στη βελτίωση των κοινωνικών παρεμβάσεων τους.

Οι τομείς δράσεις των κοινωνικών λειτουργών στην Ελλάδα, σύμφωνα με το νομικό καθεστώς, είναι οι εξής:

- Οργανώσεις του δημόσιου τομέα.
- Ιδιωτικές κερδοσκοπικές οργανώσεις, όπως κλινικές, οίκοι ευγηρίας κ.α.
- Εθελοντικές, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, όπως ο Ερυθρός Σταυρός, η εκκλησία, οι μη κυβερνητικές οργανώσεις.
- Οργανώσεις κοινοτικής φροντίδας, όπως είναι τα προγράμματα «Βοήθεια στο σπίτι» και οι ξενώνες.

Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα αρ. 50, άρθρο 1, οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν δικαίωμα απασχόλησης, ως στελέχη στον ιδιωτικό και ευρύτερο δημόσιο τομέα, με τα παρακάτω αντικείμενα:

- Διενέργεια κοινωνικής μελέτης ή ψυχοκοινωνικής μελέτης, όπου κρίνεται απαραίτητη
- Διαμόρφωση διάγνωσης αυτόνομα ή και σε συνεργασία με άλλους ειδικούς για τα προβλήματα που εντοπίστηκαν.
- Εκπόνηση και εκτέλεση σχεδίου δράσης και ενεργειών για την αντιμετώπιση συγκεκριμένης κατάστασης.

Η κοινωνική εργασία γενικεύθηκε από την ανάγκη επίλυσης των προβλημάτων επιβίωσης, τα οποία αντιμετώπιζαν άτομα ή ομάδες ατόμων λόγω της κοινωνικής τους θέσης ή εξαιτίας δραματικών μεταβολών στις συνθήκες ζωής τους. Τέτοια δραματικά γεγονότα όπως οι πόλεμοι, οι σεισμοί, οι οικολογικές καταστροφές, η εκβιομηχάνιση και η αστικοποίηση έχουν καθοριστικό ρόλο για την πορεία και την εξέλιξη της κοινωνικής εργασίας. Λόγω των γεγονότων αυτών η κοινωνική εργασία είχε αρχικά φιλανθρωπικό ρόλο και δράση. Αργότερα όμως, διαμορφώθηκαν υπόβαθρα κρατικών παροχών και υπηρεσιών λόγω των ποικίλων μορφών οργανωμένης ή αποσπασματικής κοινωνικής πολιτικής που αναπτύχθηκαν σε διαφορετικό βαθμό και εύρος στις διάφορες χώρες. Η κοινωνική εργασία είναι μία εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη, που το θεωρητικό της υπόβαθρο διαμορφώθηκε σε χώρες της δύσης. Παρεμβάσεις κοινωνικής εργασίας πραγματοποιήθηκαν σε πολλές χώρες, ύστερα από τον δεύτερο

παγκόσμιο πόλεμο, γεγονός που οδήγησε στην αναγνώριση του επαγγέλματος. Στις Ανατολικές χώρες όμως λόγω των κομμουνιστικών καθεστώτων η κοινωνική εργασία ως επάγγελμα άργησε να κάνει την εμφάνισή της. Στην Ελλάδα η κοινωνική εργασία ως επάγγελμα συνδέθηκε με τα σοβαρά πολιτικά, οικονομικά και κοινωνικά γεγονότα που σημάδεψαν τη χώρα. Πλέον η κοινωνική εργασία είναι ένα παγκόσμιο επάγγελμα, το οποίο ασκείται με την αξιοποίηση πολυδιάστατων προσεγγίσεων και μεθόδων σε ποικίλα πλαίσια υπηρετήσης της ευημερίας και των κοινωνικών αναγκών με τις οποίες έρχονται αντιμέτωπα άτομα, ομάδες και κοινότητες.

Κατά την διάρκεια εξέλιξης της επιστήμης, δόθηκαν αρκετοί ορισμοί του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα με την Δημοπούλου-Λαγωνίκα(2006), ένας ορισμός που επικυρώθηκε το 2004 αναφέρει: «Το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας προάγει την κοινωνική αλλαγή, την επίλυση προβλημάτων στις ανθρώπινες σχέσεις και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση (liberation) των ανθρώπων για τη διασφάλιση της ευημερίας τους. Χρησιμοποιώντας θεωρίες της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των κοινωνικών συστημάτων, η κοινωνική εργασία παρεμβαίνει στο επίπεδο αλληλεπίδρασης των ανθρώπων με το περιβάλλον τους. Οι αρχές των ανθρώπινων δικαιωμάτων και της κοινωνικής δικαιοσύνης είναι θεμελιώδεις στην κοινωνική εργασία» (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006:41)

Ένας άλλος ορισμός σύμφωνα με την Γενική Συνέλευση της Διεθνούς Ομοσπονδίας Κοινωνικών Λειτουργών η κοινωνική εργασία είναι : "ένα εφαρμοσμένο επάγγελμα αλλά και ακαδημαϊκό πεδίο που προωθεί την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση των ανθρώπων. Οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού της διαφορετικότητας είναι κεντρικές στην κοινωνική εργασία, η οποία θεμελιώνεται από τις θεωρίες της κοινωνικής εργασίας, των κοινωνικών επιστημών, των ανθρωπιστικών επιστημών και τη γηγενή γνώση και συνδέει ανθρώπους και δομές για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της ζωής αλλά και να ενισχύσει την ευημερία τους."

Η κοινωνική εργασία συχνά αναφέρεται ως μια κοινωνική, εφαρμοσμένη επιστήμη. Αυτοί οι δύο όροι προσδιορίζουν το είδος και τον χαρακτήρα της επιστήμης αυτής. Η επιστήμη αυτή ορίζεται ως κοινωνική αφού υποδηλώνει την ενασχόληση της με τη μελέτη των ανθρώπινων ομάδων και συμπεριφοράς. Οι κοινωνικές επιστήμες εν

γένει ασχολούνται με τη δράση του ανθρώπου μέσα στο κοινωνικό περιβάλλον του και την αλληλεπίδραση του με αυτό. Ο δεύτερος όρος «εφαρμοσμένη» αποσαφηνίζει ότι το θεωρητικό σχήμα της επιστήμης τίθεται σε ενέργεια ή ισχύ, ότι «αντικείμενο της είναι η πρακτική αξιοποίηση των αντίστοιχων θεωρητικών δεδομένων» (Μπαμπινιώτης, 1998:701).

Η Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικής Εργασίας (IFSW) και η Διεθνής Ένωση Σχολών Κοινωνικής Εργασίας (IASSW), το 2014 στην Μελβούρνη, πρότειναν τον εξής ορισμό του επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας (IFSW 2014): «Η Κοινωνική Εργασία είναι εφαρμοσμένο επάγγελμα αλλά και ακαδημαϊκό πεδίο που προωθεί την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση των ανθρώπων. Οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού της διαφορετικότητας είναι κεντρικές στην κοινωνική εργασία, η οποία θεμελιώνεται από τις θεωρίες της κοινωνικής εργασίας, των κοινωνικών επιστημών, των ανθρωπιστικών επιστημών και τη γηγενή γνώση και συνδέει ανθρώπους και δομές για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της ζωής αλλά και να ενισχύσει την ευημερία τους. Ο παραπάνω ορισμός μπορεί να διευρυνθεί σε εθνικό ή/και σε περιφερειακό επίπεδο».

Η θέση της κοινωνικής εργασίας, η προοπτική και το σχέδιο δράσης της διαφοροποιούνται ανάλογα με την χώρα στην οποία ασκείται. Αυτό συμβαίνει γιατί παίζουν ρόλο τα χαρακτηριστικά του πολιτεύματος και της δομής του πολιτικού συστήματος κάθε χώρας, η δυναμική της κοινωνίας των πολιτών και των κοινωνικών κινήματων, η ύπαρξη ή όχι μιας παράδοσης συλλογικότητας και αλληλεγγύης και ενός πλαισίου συμμετοχικών θεσμών που προάγουν τη συμμετοχή του πολίτη σε διαδικασίες πολιτικής διαπραγμάτευσης ή και αντιπαράθεσης σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Συνοψίζοντας, η σύγχρονη κοινωνική εργασία είναι ένα παγκόσμιο επάγγελμα, με «εθνική», ενίοτε και τοπική, ταυτότητα, που σε κάθε χώρα έχει τη δική της θέσπιση και αποδοχή. Σημαντικό ρόλο παίζουν, οι μορφές των κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων και οι ισχύουσες κοινωνικές πολιτικές.

## 1.2 Αρχές και αξίες του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας

Η επαγγελματική ηθική είναι άμεσα συνδεδεμένη με μια σειρά γενικών αρχών και αξιών που δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές για το πως πρέπει να ενεργούν οι επαγγελματίες. Οι αρχές και οι αξίες συχνά στον προφορικό λόγο χρησιμοποιούνται ή ταυτόσημες έννοιες. Στη βιβλιογραφική μελέτη έγινε φανερό η διαφορά μεταξύ των δύο όρων, αξιών και αρχών. Οι αρχές είναι απρόσωπες, αντικειμενικές, μπορούν να τεκμηριωθούν και θεωρούνται αυτονόητες. Η μη τήρηση τους, επιφέρει μια σειρά από συνέπειες με αποτέλεσμα τα άτομα να συμπεριφέρονται με συγκεκριμένο τρόπο για να τις αποφύγουν. Από την άλλη, οι αξίες θεωρούνται πεποιθήσεις που δεν είναι απαραίτητο να επαληθευθούν, όμως λειτουργούν ως κατευθύνσεις στην άσκηση του επαγγέλματος. Επιπλέον, αντιπροσωπεύουν κοινωνικές νόρμες, είναι προσωπικές, υποκειμενικές, βασίζονται στο συναίσθημα και εύκολα αμφισβητούνται.

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

Σύμφωνα με τον Beauchamp (1996: 80), η αρχή είναι : το θεμελιώδες κριτήριο συμπεριφοράς από το οποίο εξαρτώνται πολλά άλλα κριτήρια και κρίσεις. Η αρχή είναι ο βασικός κανόνας συστήματος σκέψης ή πεποιθήσεων, που διαμορφώνει τη βάση για τον ηθικό συλλογισμό εντός του συστήματος.

Είναι σημαντικό να γίνει μια διάκριση μεταξύ αρχής και κανόνα. Ο κανόνας είναι πολύ πιο εξειδικευμένος και περιορισμένος. Αντίθετα η αρχή έχει μεγάλο εύρος, καθώς ισχύει για όλους τους ανθρώπους σε όλες τις συνθήκες.

Μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας για τις αξίες και την ηθική έχουν εστιάσει σε καταλόγους αρχών για το πως πρέπει ο κοινωνικός λειτουργός να αντιμετωπίζει τον κάθε χρήστη υπηρεσιών. Αυτοί οι κατάλογοι αρχών συνήθως υποστηρίζονται από μια βασική ή υπέρτατη αρχή που εκφράζεται ως «σεβασμός για τα άτομα». Η αρχή αυτή έχει υποστηριχτεί ότι είναι το θεμέλιο της ηθικής της κοινωνικής εργασίας και, στην πραγματικότητα, κάθε συστήματος ηθικού συλλογισμού (Banks, 1995).

Ο Biestek στα τέλη της δεκαετίας του 1950, δημιούργησε μια λίστα με συγκεκριμένες αρχές, οι οποίες μέχρι και σήμερα αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνικής εργασίας. Οι αρχές σύμφωνα με τη λίστα του Biestek (Banks, 1995):

- **Εξατομίκευση** : Η αναγνώριση της μοναδικότητας του κάθε ατόμου και το δικαίωμά του να αντιμετωπίζεται όχι απλώς ως άνθρωπος αλλά ως ο συγκεκριμένος άνθρωπος.
- **Σκόπιμη έκφραση συναισθημάτων** : Η κατανόηση της ανάγκης των εξυπηρετούμενων να εκφράζουν τα συναισθήματα τους ελεύθερα είτε αυτά είναι θετικά, είτε αρνητικά. Ο επαγγελματίας χρειάζεται να ακούει το άτομο με προσοχή, δίχως να το κατακρίνει και να το ενθαρρύνει όταν κρίνεται απαραίτητο.
- **Ελεγχόμενη συναισθηματική εμπλοκή** : Η ευαισθησία του κοινωνικού λειτουργού απέναντι στα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου, η κατανόηση των συναισθημάτων και η σκόπιμη, κατάλληλη αντιμετώπιση αυτών.
- **Αποδοχή**: Ο επαγγελματίας χρειάζεται να αντιλαμβάνεται και να αντιμετωπίζει τους εξυπηρετούμενους με τις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους, τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα τους και να κατανοεί την έμφυτη αξιοπρέπεια και προσωπική αξία των εξυπηρετούμενων.
- **Μη επικριτική στάση** :Ο κοινωνικός λειτουργός θα ήταν βοηθητικό να μην χαρακτηρίζει τον εξυπηρετούμενο ως «ένοχο» ή «αθώο» και να μην του αναλογεί ευθύνες για τις αιτίες των προβλημάτων του. Ωστόσο, οι αποφάσεις, τα πρότυπα και οι πράξεις, μπορούν να δεχτούν την κριτική του επαγγελματία.
- **Αυτοπροσδιορισμός του χρήστη υπηρεσιών** : Είναι η αναγνώριση του δικαιώματος και της ανάγκης του εξυπηρετούμενου να μπορεί να πάρει αποφάσεις για το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Καθήκον του επαγγελματία είναι ο σεβασμός της ανάγκης του ατόμου και η ενεργοποίηση του με σκοπό τον αυτοπροσδιορισμό του. Όμως, το δικαίωμα των εξυπηρετούμενων για αυτοπροσδιορισμό περιορίζεται από την δική τους ικανότητα για θετική και εποικοδομητική λήψη αποφάσεων από το αστικό και ηθικό δίκαιο, καθώς και από τον τρόπο λειτουργίας των υπηρεσιών.
- **Εχεμύθεια** : Σχετίζεται με την διατήρηση μυστικών πληροφοριών του εξυπηρετούμενου, οι οποίες αποκαλύπτονται στην επαγγελματική σχέση. Ο Biestek χαρακτηρίζει την εμπιστευτικότητα ως ένα βασικό



δικαίωμα των εξυπηρετούμενων και ως μια ηθική υποχρέωση των κοινωνικών λειτουργών (Banks,1995).

Στην λίστα αυτή μπορούν να προστεθούν ακόμα μερικές σημαντικές αρχές οι οποίες είναι :

- Η αξιοπιστία.
- Η τιμιότητα.
- Η προσωπική ακεραιότητα.
- Η ευθύνη για τον εαυτό.
- Η ελευθερία της σκέψης και της επιλογής.
- Η δικαιοσύνη.
- Ο σεβασμός και η φροντίδα για τους άλλους. Είναι δύο αρχές οι οποίες πηγάζουν από τη δημιουργία μιας ειλικρινούς και γνήσιας σχέσης.
- Ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας, είναι βασικές αρχές που συντελούν στην μείωση των κοινωνικών ανισοτήτων (Lander, 2010).

Οι αξίες με τη σειρά τους καθορίζουν την επαγγελματική συμπεριφορά του κοινωνικού λειτουργού, διατηρούν την επαγγελματική του ταυτότητα και προστατεύουν τα δικαιώματα των εξυπηρετούμενων. Επιπρόσθετα, οι αξίες καθοδηγούν τον επαγγελματία στην επαφή μεταξύ της κοινωνικής εργασίας και του νόμου, στην κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των κοινωνικών οργανώσεων, καθώς και στην επιρροή που ασκούν αυτές στον ίδιο (Adamsetall, 1998. Parrott, 2006).

Με τον όρο «αξία» εννοούμε τη σαφή ή και υπονοούμενη σύλληψη/αντίληψη για το τι είναι επιθυμητό, που χαρακτηρίζει ένα άτομο ή μια ομάδα και η οποία επηρεάζει την επιλογή των προτύπων, των μέσων, των σκοπών και της δράσης, που προσφέρονται σε μια κοινωνία (Kluckohn, 1951:395).

Οι αξίες της κοινωνικής εργασίας είναι κατ' εξοχήν ουμανιστικές. Η άποψη για το ότι οι άνθρωποι θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως ολότητες, να λαμβάνεται υπόψη η αλληλεπίδραση με το περιβάλλον τους, να γίνεται σεβαστή η δική τους αντίληψη, αποτελεί το επίκεντρο της δράσης των επαγγελματιών της κοινωνικής εργασίας (Καλλινικάκη, 2011).

Σύμφωνα με τους Bray και Preston-Shoot (1995), οι αξίες που διέπουν την κοινωνική εργασία χωρίζονται σε δύο «βασικές» ομάδες, τις παραδοσιακές και τις ριζοσπαστικές.

<p><b>Παραδοσιακές αξίες</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ο σεβασμός στο άτομο.</li> <li>▪ Ο πατερναλισμός και η προστασία.</li> <li>▪ Η φυσιοποίηση (normalization).</li> <li>▪ Η διατίμηση (valorization) του κοινωνικού ρόλου.</li> <li>▪ Η ισότητα ευκαιριών.</li> <li>▪ Η πρακτική ενάντια στις διακρίσεις.</li> <li>▪ Η εταιρικότητα (partnership).</li> </ul>
<p><b>Ριζοσπαστικές αξίες</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ο σεβασμός στην ιδιότητα του πολίτη.</li> <li>▪ Η συμμετοχή.</li> <li>▪ Η κοινοτική πρακτική.</li> <li>▪ Η ισότητα.</li> <li>▪ Η πρακτική ενάντια στην καταπίεση.</li> <li>▪ Η ενδυνάμωση.</li> <li>▪ Η διατήρηση του ελέγχου στα χέρια των χρηστών των υπηρεσιών.</li> </ul>

Ισχυρές διαχρονικά έχουν αναδειχθεί και οι αξίες που διέπουν την επαγγελματική σχέση, η οποία αναπτύσσεται μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και ατόμου, όπως είχαν καταγραφεί από τον Father Biestek, το 1957, και οι οποίες καθιερώθηκαν ως οι παραδοσιακές αξίες της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας (Tomson, 2009 Dominelli, 2009· Δημοπούλου, 2011). Ο Biestek όρισε την επαγγελματική σχέση ως «δυναμική αλληλεπίδραση των στάσεων και των συναισθημάτων που

αναπτύσσονται μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του ατόμου, με στόχο τη βελτίωση της προσαρμογής του δεύτερου στο περιβάλλον του», υπογραμμίζοντας τη σημασία του σκοπού, της αμοιβαίας συναισθηματικής εμπλοκής και της ποιότητας της μεταξύ τους σχέσης (Biestek, 1957:12). Οι αξίες αυτές είναι :

- Η εξατομίκευση
- Η μοναδικότητα της ύπαρξης και της ατομικής ταυτότητας με ικανότητες, αδυναμίες, ανάγκες, πεποιθήσεις
- Η σκόπιμη - στοχευμένη έκφραση συναισθημάτων
- Η ελεγχόμενη συναισθηματική εμπλοκή του κοινωνικού λειτουργού και η διατήρηση μιας κάποιας απόστασης από το άτομο
- Η αποδοχή
- Η μη κριτική στάση στη συμπεριφορά των ατόμων, περιλαμβανόμενης της μη αποδεκτής, αντικοινωνικής συμπεριφοράς
- Ο αυτοπροσδιορισμός του συμβαλλόμενου στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας
- Η εχεμύθεια εμπιστευτικότητα

Η Lena Dominelli (2009:18) υπογράμμισε τη διαχρονικότητα των εν λόγω αξιών με τη φράση: «με τον χρόνο, οι λέξεις με τις οποίες ο Biestek όρισε τις αξίες της κοινωνικής εργασίας άλλαξαν, όχι όμως αυτές καθαυτές οι αξίες· αυτό που άλλαξε είναι το νόημα τους» (Καλλινικάκη, 2011).

Η ηθική, φυσικά, βασίζεται σε μια υπόθεση ανθρώπινης συμμετοχής και υπευθυνότητας. Αυτό δεν συνεπάγεται ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να αναλάβουν όλη την ευθύνη και την υπαιτιότητα ως άτομα για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες υπηρεσιών, για τις ανεπάρκειες των οργανισμών όπου εργάζονται ή για τις κοινωνικές ανισότητες. Όμως σημαίνει ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί ατομικά, συλλογικά ως επάγγελμα και ως πολίτες του κόσμου πρέπει να αναλάβουν την ευθύνη να εργαστούν μαζί για να συμβάλλουν στην επίγνωση της απάνθρωπης μεταχείρισης και των άδικων πολιτικών που συναντούν στην άσκηση της εργασίας τους και να συνεργαστούν για να τις αντιμετωπίσουν σε μικρή ή σε μεγαλύτερη κλίμακα.

### 1.3 Κώδικας Ηθικής Δεοντολογίας

Οι αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της κοινωνικής δικαιοσύνης είναι θεμελιώδεις στην κοινωνική εργασία. Για να διευκολυνθούν, λοιπόν, οι επαγγελματίες και λόγω των ηθικών επιπτώσεων που ακολουθούν την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, εισάγεται ο όρος της δεοντολογίας. Η δεοντολογία συναντάται σε όλα τα επιστημονικά επαγγέλματα που σχετίζονται με τον άνθρωπο.

Ως εφαρμοσμένη κοινωνική επιστήμη, η κοινωνική εργασία πειθαρχεί σε ένα επιστημονικό σύστημα το οποίο βασίστηκε εξ αρχής στις αξίες, στις αρχές και στους κανόνες που απορρέουν από τα ανθρωπιστικά και δημοκρατικά ιδεώδη και από τα ανθρώπινα δικαιώματα. Οι αξίες αυτές ύστερα από επεξεργασία και προσαρμογή έχουν περιληφθεί στους εθνικούς και στους διεθνείς κώδικες δεοντολογίας, τους οποίους τηρούν περιφρουρούν και διαδίδουν οι κοινωνικοί λειτουργοί κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους. Οι εν λόγω κώδικες περιλαμβάνουν τις αρχές, τις αξίες και τους κανόνες που ρυθμίζουν τις ιδιαίτερες μορφές των δραστηριοτήτων τις οποίες φέρνουν σε πέρας οι κοινωνικοί λειτουργοί, καθώς και την αλληλενέργεια, την ειδικευμένη, δηλαδή, μορφή αλληλεπίδρασης που αναπτύσσεται στο πλαίσιο της επαγγελματικής σχέσης (Καλλινικάκη, 2011).

Η δεοντολογία της κοινωνικής εργασίας βασίζεται σε ορισμένους ηθικούς κανόνες και χρησιμοποιείται από τους επαγγελματίες κατά τη διάρκεια άσκησης της (Γιαννοπούλου, 1990).

“Ο τύπος εφαρμοσμένων κανόνων συμπεριφοράς, ηθικές αρχές με τις οποίες καθορίζονται οι πράξεις σαν σωστές ή εσφαλμένες στο ιδιαίτερο πρόβλημα που εξετάζεται”. Αυτό ορίζεται ως δεοντολογία σύμφωνα με τον Smith όπως αναφέρεται στην Γιαννοπούλου(2008:28).

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

Η δεοντολογία του επαγγέλματος πλέον αποτελεί σημαντικό κομμάτι στην εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών, όσο και στην άσκηση του επαγγέλματος (Reamer, 2009).

- **Ο κώδικας Ηθικής Δεοντολογίας** απορρέει μέσα από την αναγκαιότητα για κατευθυντήριες γραμμές σε ότι αφορά την άσκηση της Κοινωνικής Εργασίας. Μέσα στα πλαίσια της άσκησης των καθηκόντων τους, οι Κοινωνικοί Λειτουργοί αντιμετωπίζουν συχνά ηθικά διλήμματα ή εμπόδια. Αυτά δεν αφορούν μόνο τους ίδιους. Αφορούν την υπηρεσία στην οποία εργάζονται και κυρίως τους εξυπηρετούμενους. Με την χρήση του Κώδικα, σαν ενός πολύτιμου εργαλείου στα χέρια του, ο Κοινωνικός Λειτουργός μπορεί να αντιμετωπίσει τα όποια εμπόδια και ταυτόχρονα να επιδείξει τον απαιτούμενο επαγγελματισμό σεβόμενος πάντα την αξιοπρέπεια των εξυπηρετούμενων.

Ο πρώτος διεθνής κώδικας ψηφίστηκε από τη γενική συνέλευση της Διεθνούς Ομοσπονδίας Κοινωνικών Λειτουργών στο Πόρτο Ρίκο το 1975.

Στην Ελλάδα, ο πρώτος κώδικας δεοντολογίας της κοινωνικής εργασίας ψηφίστηκε στις 10/7/1959 από τη γενική συνέλευση του Συνδέσμου Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος (ΣΚΛΕ), ο οποίος και θεσμοθετήθηκε επίσημα με το προεδρικό διάταγμα 690/1961 (Κεφ. Β') «περί ασκήσεως του επαγγέλματος των κοινωνικών λειτουργών», και με τον βαρυσήμαντο τίτλο «καθήκοντα, υποχρεώσεις, απαγορεύσεις και ασυμβίβαστα». Ο εν λόγω κώδικας αναθεωρήθηκε το 1976, ενώ από το 1992 ισχύει νέος (Καλλινικάκη, 2011).

Ο κώδικας δεοντολογίας είναι το σύνολο κατευθυντήριων αρχών και αξιών για τις κοινωνικές υπηρεσίες που καθορίζει το πρότυπο της σωστής άσκησης του επαγγέλματος σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εκάστοτε οργάνωσης. Επιπλέον, καθορίζει τις σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους και γενικότερα τις επαγγελματικές σχέσεις, συμπεριλαμβανομένων των σχέσεων με άλλα επαγγέλματα. Ο κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να έχει δεσμευτικό χαρακτήρα τόσο στην έρευνα και την αξιολόγηση, όσο και στη συμβουλευτική διαδικασία (Pierson, Thomas, 2010).

Η ύλη των περισσότερων κωδίκων χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο αφιερώνεται στη λεπτομερή παρουσίαση του επαγγέλματος, ενώ στο δεύτερο περιγράφονται αναλυτικώς οι κανόνες δεοντολογίας που διέπουν τις ευθύνες και τη σχέση του κοινωνικού λειτουργού με το επάγγελμα, τους αποδέκτες, την υπηρεσία όπου εργάζεται και με την κοινότητα (Καλλινικάκη, 2011).

Μερικά σημεία του Κώδικα είναι:

### **Η Δεοντολογική Ευθύνη του Κοινωνικού Λειτουργού έναντι του Επαγγέλματος της Κοινωνικής Εργασίας**

#### **ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ**

- Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται σε διατήρηση και προαγωγή των αξιών, της ηθικής, της δεοντολογίας, της γνώσης και της αποστολής του επαγγέλματος του.
- Οφείλει να προστατεύει και να ενισχύει την αξιοπρεπή άσκηση και την αξιοπιστία του επαγγέλματος και υποχρεούται να συμπεριφέρεται με υπευθυνότητα και αυστηρότητα στις σχετικές συζητήσεις και στην κριτική του επαγγέλματος.
- Οφείλει να μην παραπληροφορεί κατά την διαφήμιση των προσόντων, των δεξιοτήτων, των υπηρεσιών ή των στόχων που μπορεί να επιτευχθούν.

### **Δεοντολογική Ευθύνη των Κοινωνικών Λειτουργών έναντι των εξυπηρετούμενων τους.**

#### **ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ ΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΩΝ**

- Ο κοινωνικός λειτουργός ευθύνεται πρωταρχικά έναντι των εξυπηρετούμενων του.
- Ο κοινωνικός λειτουργός υποχρεούται να σέβεται την ιδιωτική ζωή των εξυπηρετούμενων του και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα όλων των πληροφοριών που περιέχονται σε γνώση του στα πλαίσια άσκησης του επαγγέλματος του.
- Ο κοινωνικός λειτουργός συζητά με άλλους εμπιστευτικά ζητήματα που του αποκαλύπτουν οι εξυπηρετούμενοι του, χωρίς την συγκατάθεσή τους, μόνον όταν αυτό επιβάλλεται από επιτακτικούς επαγγελματικούς λόγους.

- Οφείλει να ενημερώνει εμπειριστατωμένα τους εξυπηρετούμενους του για τα όρια της επαγγελματικής του εχεμύθειας σε δεδομένη κατάσταση, τους σκοπούς γνώσης των συγκεκριμένων πληροφοριών και τον τρόπο αξιοποίησής τους.
- Υποχρεούται να αποφεύγει σχέσεις ή δεσμεύσεις που δεν συμβιβάζονται με τα συμφέροντα των εξυπηρετούμενών του.
- Οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες του στους εξυπηρετούμενους του με αφοσίωση, πίστη, αποφασιστικότητα, αξιοποιώντας στο έπακρο τις επαγγελματικές του ικανότητες και προσόντα.
- Οφείλει να μην ασκεί, επιτρέπει, διευκολύνει ή συνεργάζεται με κριτήριο την οιασδήποτε μορφής διάκριση λόγω φυλής, χρώματος, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, θρησκείας, εθνοτικής καταγωγής, οικογενειακής κατάστασης, πολιτικών πεποιθήσεων, πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, ή οιασδήποτε άλλης προτίμησης ή ατομικού χαρακτηριστικού, ιδιότητας ή καθεστώτος.

Ο Κώδικας Ηθικής Δεοντολογίας, δεν ορίζει μόνο την ηθική συμπεριφορά του κοινωνικού λειτουργού έναντι του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας και των εξυπηρετούμενών του. Ορίζει επίσης και :

- την Δεοντολογική Συμπεριφορά του Κοινωνικού Λειτουργού προς τους Συναδέλφους του
- την συνεργασία με τους εξυπηρετούμενους των συναδέλφων του
- την Δεοντολογική Συμπεριφορά του Κοινωνικού Λειτουργού προς τους Εργοδότες και τις Οργανώσεις
- την Δεοντολογική Συμπεριφορά του Κοινωνικού Λειτουργού προς την Κοινωνία.

## ❖ Δεύτερο κεφάλαιο: «Ηθικά διλήμματα και παράθεση παραδειγμάτων».

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρονται τα ηθικά διλήμματα και οι τρόποι αντιμετώπισής τους.

Είναι σαφές πως για να μιλάμε περί ηθικών διλημάτων, είναι απαραίτητο πριν από όλα, να αναλυθούν οι ορισμοί ηθικής, διλημάτων και ηθικών διλημάτων καθώς και να γίνει αναφορά στους διάφορους τύπους ηθικών διλημάτων. Στην συνέχεια αναφέρονται οι ορισμοί ηθικής, διλημάτων και ηθικών διλημάτων, οι τύποι αυτών και τέλος για να κατανοηθούν όλα αυτά στον μέγιστο βαθμό, θα υπάρξει παράθεση παραδειγμάτων ηθικών διλημάτων σε διαφορετικούς τομείς της κοινωνικής εργασίας.

### 2.1 Ορισμός ηθικής, διλημάτων και ηθικών διλημάτων

**Ηθική** είναι μια έννοια δημιουργημένη από τον άνθρωπο και αφορά κανόνες για το τι είναι καλό και τι είναι κακό. Η λέξη ετυμολογικά προέρχεται από το "ήθος" που σημαίνει "χαρακτήρας" με την ευρεία έννοια. Ο αντίστοιχος όρος στα αγγλικά "morality" προέρχεται από τη λατινική λέξη mores που σημαίνει customs, συνήθειες. Η ηθική ήταν συνδεδεμένη από αρχαιότατους χρόνους (από τη χαρναγή της ιστορίας) με τη θρησκεία και τη φιλοσοφία.

Ο Σωκράτης ήταν ο πρώτος που προσπάθησε να δώσει τον ορισμό της ηθικής. Το αξίωμα του Σωκράτη "η αρετή είναι γνώση" έγινε διάσημο. Ακολούθησε ο Αριστοτέλης που δίδαξε ότι η ηθική είναι μόνη της Επιστήμη και, ακόμη, διατύπωσε τα αιώνια προβλήματα της ηθικής και του ορισμού της ηθικής που ισχύουν ακόμη μέχρι σήμερα. Οι Στωικοί διαίρεσαν τη φιλοσοφία σε τρεις διαφορετικούς κλάδους: τη λογική, τη φυσική και την ηθική. Αυτή η διαίρεση των Στωικών επικράτησε μέχρι την Αναγέννηση αλλά και μετά. Την αποδέχθηκε και ο Καντ, ο φιλόσοφος που τόσο επηρέασε τη διαμόρφωση της σύγχρονης ηθικής των Δυτικών Κοινωνιών. Ο Καντ υποστήριζε ότι υπάρχουν δύο επίπεδα πραγματικότητας, το επίπεδο των φαινομένων που αντιστοιχεί στην επιστήμη και το επίπεδο των νοούμενων που αντιστοιχεί στην ηθική. Το φαινόμενο επίπεδο δημιουργείται από το ανθρώπινο πνεύμα. Το νοούμενο



επίπεδο υπερβαίνει την ανθρώπινη διάνοια και αντιστοιχεί σε μια πνευματική πραγματικότητα, που στηρίζει την ηθική και θρησκευτική ζωή του ανθρώπου (2,3).

Η **ηθική** είναι κλάδος της φιλοσοφίας που ασχολείται κυρίως με το παρακάτω ερώτημα: *ποιες ανθρώπινες πράξεις είναι αποδεκτές και ορθές και ποιες ανάρμοστες και λανθασμένες;* Ωστόσο, στα θέματα ηθικής σπάνια υπάρχει γενική συμφωνία απόψεων και ακόμη και ο προσδιορισμός ποιο είναι το κεντρικό ή θεμελιώδες ζήτημα αποτελεί αντικείμενο διαφωνιών. Οι συνεπειοκρατικές και δεοντολογικές ηθικές θεωρίες θέτουν ως κεντρικό ζήτημα τα κριτήρια ορθότητα ή μη-ορθότητας των πράξεων, αν και διαφέρουν ως προς το ποια είναι αυτά τα κριτήρια.

Ένας πιο ανεπτυγμένος ορισμός, περιγράφει την ηθική ικανότητα ως «εσωτερική κατάσταση στάσεων, κινήτρων και συναισθημάτων», η οποία προσδίδει ένα σταθερό προσανατολισμό τόσο στην πρόθεση όσο και στην εκφρασμένη συμπεριφορά του ατόμου, προς τις αξίες που αποσκοπούν να διασφαλίσουν τα ανθρώπινα δικαιώματα και την κοινωνική ευημερία.

**Δίλημμα** είναι μια κατάσταση στην οποία βρίσκεται κάποιος όταν έχει δύο ή περισσότερες επιλογές που όμως είναι και οι δύο αβέβαιες ή παρουσιάζουν και οι δύο δυσκολίες.

<Συλλογισμός που συνίσταται σε δύο αντιθετικές προτάσεις, από τις οποίες όποια και αν επιλεγεί θα έχει εξίσου θετικό ή αρνητικό αποτέλεσμα. Η κατάσταση αμηχανίας που προκαλείται από την ανάγκη επιλογής μεταξύ δύο κρίσιμων, εξίσου επιθυμητών, ή επώδυνων λύσεων>.

Ο όρος δίλημμα παραπέμπει σε ένα δύσκολο ζήτημα το οποίο περιλαμβάνει την επιλογή μεταξύ δυο ισοδύναμων εναλλακτικών λύσεων, καμιά από τις οποίες δεν μπορεί να θεωρηθεί ως πλήρως ικανοποιητική. Πολλές φορές η έννοια του διλήμματος τείνει να συγχέεται με αυτή του προβλήματος. Πρόκειται όμως για δυο διαφορετικές έννοιες: το πρόβλημα παραπέμπει σε μια κατάσταση η οποία είναι μεν δύσκολη, μπορεί όμως να επιλυθεί με έναν συγκεκριμένο τρόπο. Από την άλλη πλευρά, το δίλημμα είναι εξ ορισμού άλυτο, καθώς δεν είναι δυνατόν να επιλέξει κανείς μία μοναδική λύση ως σωστή. Για την επίλυση του διλήμματος υπάρχουν εναλλακτικές ενέργειες οι οποίες θεωρούνται ισάξιες και καθεμιά από αυτές μπορεί να υποστηριχθεί με βέβαια επιχειρήματα (Bérubé & Villeneuve, 2002).

Το δίλημμα είναι ένα παράδειγμα του πώς, σε καταστάσεις δημόσιας κοινωνικής αλληλεπίδρασης, τα προσωπικά εγωιστικά κίνητρα και τα κίνητρα ενός ατόμου μπορούν να αντικρούσουν τις ιδέες και τους κανόνες της κοινωνίας, θέτοντας εκ των προτέρων σε δύσκολες συνθήκες επιλογής. Επίσης, αυτή η δύσκολη επιλογή προκύπτει σε μια οξεία ενδοπροσωπική σύγκρουση, όπου οι προσωπικές απόψεις για τα ηθικά ζητήματα παίζουν πρωταρχικό ρόλο και η επιλογή μιας από τις επιλογές για την επίλυση του διλήμματος οδηγεί εκ των προτέρων σε απογοήτευση των εσωτερικών κανόνων.

**Ηθικό δίλημμα** είναι η κατάσταση κατά την οποία το άτομο οφείλει να προβάλλει τα ανταγωνιστικά ηθικά πρότυπα και τις απαιτήσεις των εμπλεκόμενων, ώστε να καθορίσει ποια είναι η ηθικά καλύτερη απόφαση (Schwartz, 2016).

Ως ηθικό δίλημμα ορίζεται η κατάσταση στην οποία δύο ή περισσότερες αξίες βρίσκονται σε αντιπαράθεση (Behnke, 2005). Πρόκειται συγκεκριμένα για μια κατάσταση που εμπεριέχει συγκρουόμενες ηθικές αξιώσεις και αναδύει συγκεκριμένες ερωτήσεις όπως: Τι πρέπει να κάνω, ποιο είναι το σωστό και ποιο το λάθος, ποιο είναι το μειονέκτημα και ποιο το πλεονέκτημα της απόφασης ή της πράξης μου (Davisetal, 1997). Η μη ύπαρξη μιας τέλει και πλήρως ικανοποιητικής λύσης αποτελεί το βασικό χαρακτηριστικό κάθε ηθικού διλήμματος. Το ηθικό δίλημμα προκύπτει κάθε φορά που για την επίλυση ενός ζητήματος προτείνονται διάφορες εναλλακτικές επαρκώς αιτιολογημένες, καθεμιά από τις οποίες έχει διαφορετικές συνέπειες (Henderson, 2005). Συνήθως αυτές οι εναλλακτικές προτάσεις είναι αντιφατικές και άρα πολύ δύσκολο να συμβιβαστούν. Παρόλα αυτά καλείται κανείς να επιλέξει μεταξύ τους, γι' αυτό σε όλες τις προσεγγίσεις που περιέχουν ηθικό δίλημμα προκύπτει σύγκρουση μεταξύ αξιών (Bérubé & Villeneuve, 2002).

Επομένως, σε μια συζήτηση γύρω από ένα ηθικό δίλημμα δεν υφίσταται ο διαχωρισμός μεταξύ 'σωστής' και 'λανθασμένης' απόφασης, 'ηθικής' και 'μη ηθικής' ενέργειας, αλλά επιλέγεται τελικά η περισσότερο ικανοποιητική πορεία δράσης. Η επιλογή αυτή δεν αποτελεί εύκολη διαδικασία διότι αναγκάζεται κανείς να αποφασίσει μετά από εσωτερική σύγκρουση των προσωπικών του αξιών (Larrosa, 1993). Μέσω αυτού του προβληματισμού και της αμφιταλάντευσης, το άτομο συνειδητοποιεί τις αξίες του και ενδεχομένως οδηγείται σε βελτίωση του συλλογισμού του και της επιχειρηματολογίας του. Το γεγονός αυτό μπορεί να σηματοδοτήσει τη μετάβασή του σε ανώτερο στάδιο ηθικής σκέψης (Kohlberg, 1974; Oser, 1994). Για τον λόγο αυτό, προτείνεται η

εισαγωγή του ηθικού διλήμματος στο σχολείο, ως παιδαγωγική τεχνική στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και της εκπαίδευσης αξιών (Kohlberg, 1974).

Όταν οι άνθρωποι δεν γνωρίζουν τι είναι σωστό και τι όχι και δυσκολεύονται να αποφασίσουν για την ορθότητα ή όχι μιας κατάστασης, τότε βρίσκονται σε ηθικό δίλημμα.

Υπάρχει μια σύγκρουση μέσα στο άτομο το οποίο (σαν να βρίσκεται μπροστά σε ένα δίστρατο) θεωρεί ότι έχει ηθικούς λόγους να κάνει καθεμιά από τις δράσεις (να πάρει οποιοδήποτε δρόμο), αλλά δεν μπορεί να κάνει και τις δύο δράσεις (δεν μπορεί να πάρει και τους δύο δρόμους). Το κύριο χαρακτηριστικό του ηθικού διλήμματος είναι ότι δεν μπορείς να ξεφύγεις από αυτό. Πρέπει να πάρεις μια απόφαση αλλά δεν μπορείς, γιατί είσαι ανάμεσα στην υποχρέωση να κάνεις μία επιλογή και ταυτοχρόνως στην αδυναμία να κάνεις μια επιλογή.

Για να θεωρηθεί ηθικό δίλημμα, υπάρχουν τρεις συνθήκες που πρέπει να βρίσκονται σε μια κατάσταση. Αρχικά, η πρώτη συμβαίνει όταν ένα άτομο, που αποκαλείται «παράγων» πρέπει να πάρει μια απόφαση σχετικά με το ποιος τρόπος πράξης είναι ο καλύτερος. Καταστάσεις που είναι μεν άβολες αλλά δεν απαιτούν κάποια επιλογή, δεν είναι ηθικά διλήμματα. Η δεύτερη συνθήκη για τα ηθικά διλήμματα είναι ότι πρέπει να υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι να πράξει κανείς για να επιλέξει. Τέλος, σε ένα ηθικό δίλημμα, όποιος τρόπος πράξης και να επιλεγεί κάποια ηθική αρχή διακινδυνεύετε. Με άλλα λόγια, δεν υπάρχει τέλεια λύση (Allen, 2012).

**Το ηθικό δίλημμα συνίσταται από (Newman, 1995):**

- Τη σοβαρότητα της κατάστασης
- Το ρίσκο και την αβεβαιότητα των εναλλακτικών
- Τη γνώση της σχέσης αιτίου και αποτελέσματος, δηλαδή κατά πόσο είναι γνωστή η πιθανότητα αρνητικών επιπτώσεων σε κάθε περίπτωση
- Τις συνέπειες της πράξης
- Τις προσωπικές κι επαγγελματικές σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων. Τα άτομα που εμπλέκονται σε μια τέτοια κατάσταση έχουν προσωπικές αξίες, ανάγκες, κίνητρα, ιδανικά, που τα εφαρμόζουν όταν μπορούν να ελέγξουν την κατάσταση. Τα χαρακτηριστικά του ηθικού διλήμματος, καθώς και τα ατομικά

πρότυπα ηθικής του ατόμου, λειτουργούν ως εισροές για να γίνουν οι ηθικές κρίσεις. (Newman, 1995)

Ένα σωστό ηθικό δίλημμα πρέπει να χαρακτηρίζεται από πέντε βασικές παραμέτρους:

1. **σημείο εστίασης:** η ιστορία γύρω από την οποία θα αναπτυχθεί το ηθικό δίλημμα να αναφέρεται σε μία πραγματική κατάσταση,

2. **κεντρικός χαρακτήρας:** στην πλοκή του διλήμματος να υπάρχει ένα πρόσωπο ή ομάδα ατόμων που να έχουν τον κεντρικό ρόλο, ώστε οι μαθητές/τριες να πρέπει να αποφασίσουν τι θα πρέπει να κάνει (ο κεντρικός χαρακτήρας),

3. **επιλογή:** στην ιστορία του διλήμματος πρέπει να υπάρχει μια σύγκρουση η οποία θα οδηγήσει τον κεντρικό χαρακτήρα να επιλέξει μια δράση. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος επιλογές. Το σημαντικό είναι τα επιχειρήματα που θα ειπωθούν για να υποστηρίξουν την επιλογή αυτή όπου τα πιο επαρκή επιχειρήματα έχουν λιγότερες αρνητικές και περισσότερες θετικές συνέπειες και επιπτώσεις.

4. **ηθικές αξίες και ζητήματα:** τα διλήμματα περιστρέφονται γύρω από ζητήματα κατάλληλα για ανάλυση αξιών όπως για παράδειγμα, η κατασκευή ενός σύγχρονου λιμανιού σε ένα νησί, η κατασκευή ενός αυτοκινητόδρομου ταχείας κυκλοφορίας ή ενός φράγματος, η αντίθεση ανάμεσα στο σεβασμό της ανθρώπινης υγείας που πλήττεται από ένα εργοστάσιο και την ανεργία που θα προκύψει από την ενδεχόμενη παύση της λειτουργίας του εργοστασίου, η επιθυμία των κατοίκων να αναπτύξουν τουριστικές υποδομές (π.χ. καταλύματα, ταβέρνες), κ.ά.

5. **ερώτημα:** η ιστορία του ηθικού διλήμματος πρέπει να τελειώνει με ένα ερώτημα του τύπου «τι πρέπει να κάνει ο κεντρικός χαρακτήρας μπροστά σε αυτή την κατάσταση;»

Οι έννοιες των αξιών και των αρχών, έχουν καθοριστικό ρόλο στην κοινωνική εργασία, καθώς μπορεί να επηρεάσουν τον εκάστοτε επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό στην επίλυση ενός ηθικού διλήμματος. Βέβαια, είναι αρκετά δύσκολο να οριστούν με ακρίβεια και να γίνει ο διαχωρισμός τους από τις γενικές αρχές και αξίες που διέπουν την κοινωνία.

Υπάρχει αυξανόμενη τάση για διάκριση μεταξύ <αξιών> και <αρχών> σε ορισμούς της επαγγελματικής ηθικής/δεοντολογίας.

- Ως <αξίες> μπορούν να θεωρηθούν οι συγκεκριμένοι τύποι πεποιθήσεων που έχουν τα άτομα για το τι θεωρείται άξιο λόγου ή πολύτιμο (πίστη στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια και αξία, ακεραιότητα κατά την πρακτική της κοινωνικής εργασίας).

Ουσιαστικά με τον όρο 'αξία' εννοούμε τη σαφή ή και υπονοούμενη σύλληψη/αντίληψη για το τι είναι επιθυμητό, που χαρακτηρίζει ένα άτομο ή μια ομάδα και η οποία επηρεάζει την επιλογή των προτύπων, των μέσων, των σκοπών και της δράσης, που προσφέρονται σε μια κοινωνία (Kluckhohn, 1951:395).

Συχνά γίνεται διάκριση μεταξύ των επαγγελματικών και προσωπικών αξιών αφού σε μια επαγγελματική ομάδα μπορεί να μη συμμερίζονται όλα τα μέλη τις ίδιες προσωπικές αξίες.

Ο όρος <αρχές> απαντά στη λογική, στην ηθική και στις φυσικές επιστήμες. Με τον όρο αυτό, αναφερόμαστε στους κανόνες ενέργειας, σύμφωνα με τους νόμους της κρατούσας ηθικής.

## 2.2 Τύποι ηθικών διλημάτων

Η έννοια του ηθικού διλήματος μπορεί να ακούγεται ξεκάθαρη, αλλά η αλήθεια είναι ότι δεν υπάρχει ένας συγκεκριμένος τύπος. Ανάλογα με διαφορετικά κριτήρια, μπορούμε να βρούμε διαφορετικούς τύπους διλημάτων, τα οποία μπορεί να διαφέρουν ως προς τον βαθμό του όζου τους, τον ρόλο του υποκειμένου στο οποίο παρουσιάζεται ή την αληθοφάνειά του. Υπό αυτή την έννοια, ορισμένοι από τους βασικούς τύπους είναι οι εξής:

- «Απόλυτο» ή «καθαρό» ηθικό δίλημμα

συναντάμε μόνο σε περιπτώσεις όπου δυο (ή παραπάνω) ηθικά πρότυπα μπορούν να εφαρμοστούν σε μια κατάσταση, αλλά ταυτόχρονα, βρίσκονται σε σύγκρουση μεταξύ τους.

- «Κατά προσέγγιση» ηθικό δίλημμα.

Οι επαγγελματίες υγείας μπορεί να βιώσουν διχασμό ανάμεσα στην ομική υποχρέωση να αναφέρουν την κατάσταση και στην επιθυμία να σεβαστούν το απόρρητο (Allen, 2012).

- Υποθετικό δίλημμα

Αυτά είναι διλήματα που βάζουν τον ερωτώμενο σε θέση: βρίσκεστε αντιμέτωποι με μια κατάσταση που είναι απίθανο να συμβεί στην πραγματική ζωή. Αυτά δεν είναι ακατόρθωτα φαινόμενα, αλλά είναι κάτι που πρέπει να αντιμετωπίζει ο άνθρωπος τακτικά. Δεν είναι απαραίτητο το άτομο που αντιμετωπίζει το δίλημμα να είναι ο πρωταγωνιστής αυτής της ερώτησης.

- Πραγματικό δίλημμα

.Σε αυτή την περίπτωση, το δίλημμα που έχει προκύψει σχετίζεται με το θέμα ή την κατάσταση, κοντά στους ανθρώπους στο οποίο τίθεται, είτε γιατί αναφέρεται σε ένα γεγονός που συνέβη, είτε σε κάτι που μπορεί σχετικά εύκολα να συμβεί στην καθημερινότητά τους. Δεν είναι απαραίτητο το άτομο που αντιμετωπίζει το δίλημμα να είναι ο πρωταγωνιστής αυτής της ερώτησης, για να μπορεί να ρωτήσει τι πρέπει να κάνει ο χαρακτήρας.

- Δίλημμα ανοιχτό ή λύση
- Διλήμματα που παρουσιάζονται ως ανοιχτά ή ως λύση είναι όλα εκείνα τα διλήμματα που παρουσιάζουν μια κατάσταση και τις συνθήκες που την περιβάλλουν, χωρίς ο κύριος χαρακτήρας να έχει λάβει ακόμη καμία ενέργεια για την επίλυσή του. Υποτίθεται ότι το άτομο που αντιμετωπίζει αυτό το δίλημμα επιλέγει πώς να ενεργήσει στην καθορισμένη κατάσταση. Κλειστό ή αναλυτικό δίλημμα

Αυτό το είδος του διλήμματος είναι εκείνο στο οποίο η κατάσταση έχει ήδη επιλυθεί με τον ένα ή τον άλλο τρόπο με τη λήψη μιας απόφασης και τη λήψη μιας σειράς συγκεκριμένων ενεργειών. Το άτομο που αντιμετωπίζει ένα δίλημμα **δεν πρέπει να αποφασίζει τι θα γίνει, αλλά να αξιολογεί τη κατάσταση.**

- Πλήρη διλήμματα

Πρόκειται για όλα τα διλήμματα στα οποία το άτομο ενημερώνεται για τις συνέπειες καθεμιάς από τις επιλογές που μπορούν να ληφθούν.

- Ατελή διλήμματα

Σε αυτά τα διλήμματα, οι συνέπειες των αποφάσεων που παίρνει το άτομο δεν είναι σαφείς σε μεγάλο βαθμό. **Παρουσιάζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα .**

Επιπλέον μπορούν να χωριστούν και σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες:

1. Διλήμματα που έχουν σχέση με την παροχή υπηρεσιών προς οικογένειες και άτομα.
2. Διλήμματα που έχουν σχέση με τον συνδυασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής.
3. Διλήμματα που αφορούν τις σχέσεις με τους συναδέλφους. Οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι με το ηθικό δίλημμα αν είναι

σωστό να ειπωθεί στους ανώτερους μια τυχόν κακή αντιμετώπιση από άλλους συναδέλφους τους προς τους εξυπηρετούμενους.

4. Διλήμματα που σχετίζονται με τον ίδιο τον εργοδοτικό οργανισμό. Υπάρχουν φορές όπου ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να μην είναι σύμφωνος με την πολιτική της υπηρεσίας, με το πώς διανέμει η υπηρεσία τις παροχές.

### 2.3 Παράθεση παραδειγμάτων ηθικών διλημάτων

Σχεδόν όλοι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, θα βρεθούν αντιμέτωποι με κάποιο ηθικό δίλημμα κατά την διάρκεια άσκησης του επαγγέλματος του. Επίσης, όπως είναι γνωστό, η κοινωνική εργασία είναι ένα επάγγελμα που δεν απευθύνεται σε μια μόνο ομάδα, αλλά περιλαμβάνει ευρεία γκάμα κοινού στο οποίο απευθύνεται. Επομένως και τα ηθικά διλήμματα αλλάζουν και είναι διαφορετικά, αναλόγως με την ομάδα στην οποία απευθυνόμαστε κάθε φορά. Ανάλογα με τα διαφορετικά κριτήρια, μπορούμε να βρούμε διαφορετικούς τύπους διλημάτων, τα οποία μπορεί να διαφέρουν στο επίπεδο υλοποίησής τους.

Έχει παρατηρηθεί ότι ένας μεγάλος αριθμός περιστατικών ηθικών διλημάτων, σχετίζεται με την παιδική κακοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες υγείας είναι υποχρεωμένοι από το νόμο να αναφέρουν τη παιδική ή ενδοοικογενειακή κακοποίηση και έχουν αμφιβολίες για το αν θα πρέπει να δώσουν αυτήν την πληροφορία. Οι επαγγελματίες υγείας μπορεί να βιώσουν διχασμό ανάμεσα στη νομική υποχρέωση να αναφέρουν την κατάσταση και στην επιθυμία να σεβαστούν το απόρρητο. Αναλυτικότερα, σε περιπτώσεις κακοποίησης – παραμέλησης ενός παιδιού ένας κοινωνικός λειτουργός έρχεται αντιμέτωπος με το δίλημμα της διατήρησης του απορρήτου και της επιθυμίας του παιδιού να μην αποκαλυφθεί η κακοποίηση λόγω φόβου ή τύψεων και από την άλλη πλευρά της υποχρέωσής του να προστατέψει το παιδί και να πράξει απόλυτα και με κάθε μέσο προς το συμφέρον του. Αυτό το δύσκολο ηθικό δίλημμα φαίνεται και αναδύεται μέσα από τις απόψεις των επαγγελματιών κοινωνικής φροντίδας. Κοινός παρανομαστής της τελικής απόφασής τους είναι το συμφέρον του παιδιού, η απομάκρυνσή του από το κακοποιητικό περιβάλλον και η προσπάθεια ανάρρωσης του παιδιού από τα τραύματα που δημιουργούνται από την κακοποίηση – παραμέληση. Κύριος στόχος των επαγγελματιών είναι η δημιουργία



σχέσης εμπιστοσύνης με το παιδί και η βελτίωση των συνθηκών της ζωής του κάνοντάς το σύμμαχο στην προσπάθεια αυτή. (Δημοπούλου – Λαγωνίκα, 2011).

Επίσης, αρκετοί κοινωνικοί λειτουργοί έχουν κληθεί να πάρουν μια απόφαση και να δώσουν απάντηση σε ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με την αντιμετώπιση ατόμων με ψυχικές διαταραχές. Για παράδειγμα, ένας κοινωνικός λειτουργός σε μια αγροτική κοινότητα έχει περιορισμένες υπηρεσίες ψυχικής υγείας όπου μπορεί να απευθυνθεί. Όταν καλείται παραδείγματος χάρη να γνωμοδοτήσει σχετικά με έναν εξυπηρετούμενο για μια αγοραφοβία, (μια αγχώδη διαταραχή που περιλαμβάνει ένα φόβο των ανοιχτών και δημόσιων χώρων) και δεν υπάρχουν οι κατάλληλες υπηρεσίες και δομές κοντά του για να παραπέμψει τον εξυπηρετούμενο, αυτό αποτελεί αυτομάτως πρόβλημα τόσο για τον εξυπηρετούμενο όσο και για τον ίδιο τον επαγγελματία. Παρά το γεγονός, ότι το συγκεκριμένο πρόβλημα, η έλλειψη δομών δεν αποτελεί γενική αρμοδιότητα του θεράποντος ιατρού, οι περιορισμένες εναλλακτικές λύσεις για τη θεραπεία, σε συνδυασμό με τη διατάραξη της ψυχικής και σωματικής ηρεμίας του εξυπηρετούμενου, είναι ένα δίλημμα για τον επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό. Αυτό σημαίνει ότι πιθανόν ο εξυπηρετούμενος δεν μπορεί να απευθυνθεί σε καμία άλλη υπηρεσία. Αν αρνηθούμε να δούμε τον ασθενή, τότε θα είμαστε δυνητικά σε σύγκρουση με τη δέσμευσή μας, σχετικά με τη προώθηση της ευημερίας των εξυπηρετούμενων (Allen, 2012).

Ακόμη ένα δύσκολο ζήτημα που δημιουργεί επαγγελματικά διλήμματα είναι όταν σε μια ήσυχη γειτονιά – και ενώ οι κάτοικοι δεν το επιθυμούν - δημιουργηθεί μια δομή φιλοξενίας για άτομα που έχουν ψυχική ασθένεια, ή για παραβατικούς ανήλικες, ή μετανάστες.

Οι έννοιες των αξιών και των αρχών έχουν καθοριστικό ρόλο στην κοινωνική εργασία, καθώς μπορεί να επηρεάσουν τον εκάστοτε επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό στην επίλυση ενός ηθικού διλήμματος. Το πρόβλημα δημιουργείται όταν οι επαγγελματικές αξίες του εκάστοτε επαγγελματία έρθουν σε σύγκρουση με τις προσωπικές. Για παράδειγμα, ένας κοινωνικός λειτουργός μπορεί να έχει την προσωπική πεποίθηση ότι η έκτρωση είναι λάθος, αλλά αυτή δεν είναι η υποκείμενη αρχή στην κοινωνική εργασία. Οπότε, όταν ο εξυπηρετούμενος ζητήσει την βοήθεια του, οι προσωπικές του αξίες θα έρθουν σε σύγκρουση με τις επαγγελματικές

Ηθικά ζητήματα περιλαμβάνονται σε κάθε σχεδόν κατάσταση. Ακόμη και μια εκ πρώτης όψεως απλή περιγραφική δήλωση, ενδέχεται να εμπεριέχει μια αξιολογική στάση. Ο ποσοτικός και ποιοτικός φόρτος εργασίας, η πίεση για αποτελεσματικότητα, οι περιορισμοί των θεσμικών πλαισίων και των διαθέσιμων πόρων, που δεν επιτρέπουν πάντοτε την «ιδανική λύση», της ενδέχεται να δημιουργήσουν καταστάσεις που θα απαιτήσουν από τον επαγγελματία υγείας να προχωρήσει σε μια ηθική απόφαση.

### ❖ **Τρίτο κεφάλαιο: «Κοινωνικός λειτουργός και ηθικά διλήμματα»**

Στο προηγούμενο κεφάλαιο, αναλύσαμε και διευκρινίσαμε τι είναι ηθικό δίλημμα και σε ποιες κατηγορίες χωρίζεται. Στο κεφάλαιο αυτό θα αναλυθούν οι τρόποι αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων από τους επαγγελματίες αλλά και κατά πόσο η εμπειρία τους παίζει καθοριστικό ρόλο ή όχι στην ορθότερη λήψη αποφάσεων σε καταστάσεις κρίσεις. Επίσης, εξίσου σημαντικές είναι και οι αξίες του επαγγελματία και διερευνάται το πώς επηρεάζεται από αυτές κατά την άσκηση του επαγγέλματός του. Τέλος, αναλύονται οι επιπτώσεις που έχει μια λάθος κρίση στην επαγγελματική αυτοπεποίθηση και ψυχολογία του κοινωνικού λειτουργού.

#### **3.1 Τρόποι διαχείρισης και αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς**

Ο Butterfield (1983) αναφέρει σχετικά με τη διαδικασία της τεχνικής: «αφού επισημάνουμε το δίλημμα και το διατυπώσουμε καθαρά, συζητάμε τις διάφορες εναλλακτικές λύσεις του διλήμματος, εκτιμάμε τις συνέπειες κάθε εναλλακτικής λύσης, καθώς και τις πιθανότητες πραγματοποίησης αυτών των συνεπειών και αποφασίζουμε για το ποια θα πρέπει να είναι η πιο ενδεδειγμένη λύση».

Οι επαγγελματίες υγείας στη λήψη ηθικών αποφάσεων υποβοηθούνται από τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματός τους, το σύστημα κανόνων και αξιών που χρησιμεύει ως οδηγός συμπεριφοράς για τα μέλη της συγκεκριμένης επαγγελματικής ή επιστημονικής ομάδας. Υποδηλώνοντας τις γενικές ηθικές αρχές στις οποίες βασίζεται η εφαρμογή του επαγγέλματος ή της επιστήμης ενδέχεται να δημιουργήσουν καταστάσεις που θα απαιτήσουν από τον επαγγελματία υγείας να προχωρήσει σε μια ηθική απόφαση. Οι αρχές αυτές λειτουργούν ως «επαγγελματική δέσμευση» που προσδιορίζει σε αδρές γραμμές, «τι πρέπει και τι δεν πρέπει να κάνει» ο επαγγελματίας υγείας (Τριανταφυλλίδου & Παπαγεωργίου, 2011).

Σύμφωνα με τις δεοντολογικές αρχές όλων των επαγγελμάτων υγείας, ο βασικός γνώμονας των αποφάσεων του επαγγελματία υγείας είναι το «καλό» του θεραπευόμενου. Ωστόσο, το να καθοριστεί ποιο είναι το «καλό» σε μια συγκεκριμένη περίπτωση και ποιες είναι οι ενδεικνυόμενες δράσεις που απορρέουν από την επιθυμία για την κάλυψη των αναγκών του θεραπευόμενου, δεν είναι απλό και αυτονόητο. Το ίδιο ισχύει για όλες τις βασικές δεοντολογικές αρχές, όπως ο

σεβασμός της αυτονομίας, της αξιοπρέπειας του ατόμου, η ισότητα, η ειλικρίνεια, η εμπιστοσύνη κ.λπ. (Τριανταφυλλίδου & Παπαγεωργίου, 2011).

Όταν ένα άτομο βρίσκεται σε μια κατάσταση που επιλέγει ανάμεσα σε πολλές από τις ηθικές αξίες του ή τις δεοντολογικές απαιτήσεις του, το άτομο βιώνει μια δύσκολη ηθική σύγκρουση. Δύο μέθοδοι μπορούν να έρθουν στη διάσωση: επιλέξτε μια συγκεκριμένη γραμμή συμπεριφοράς ή επιλέξτε μια συγκεκριμένη ενέργεια. Συχνά, αντιμέτωπο με ηθικά διλήμματα, ένα άτομο βρίσκεται σε τόσο σοβαρή ψυχική κατάσταση έντασης που προτιμά να αναβάλει την απόφαση. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει διάφορους τύπους ψυχολογικής άμυνας, όπως την απόσπαση ενός θέματος (συζητώντας διάφορα άλλα θέματα αντί για ένα σημαντικό), την πνευματοποίηση (προσπαθώντας να προσαρμόσετε τη λογική βάση σε αυτό που συμβαίνει χωρίς να προσπαθήσετε να βρεθεί διέξοδος). Έχοντας δοκιμάσει όλες τις προσπάθειες να αποφύγει μια επιλογή, ένα άτομο το καταφέρνει, καθοδηγούμενο από τις δικές του αξίες, ελαχιστοποιώντας τις απώλειες, επιτυγχάνοντας έναν ευνοϊκό στόχο με δυσμενείς τρόπους.

Ωστόσο, εκείνοι που δεν θέλουν να αποφασίσουν τα πάντα απρόσεκτα, αλλά επιδιώκουν να καταλάβουν το δίλημμα, θα πρέπει να περάσουν από τα κατάλληλα βήματα:

- να διατυπώσουν και περιγράψουν τα προβλήματα του διλήμματος ·
- να βρουν και να μελετήσουν τα γεγονότα και τις αιτίες που θα μπορούσαν άμεσα ή έμμεσα να αποτελέσουν την αιτία του προβλήματος,
- να συλλέξουν τα γεγονότα υπέρ κάθε μιας από τις αποφάσεις ·
- να υποβάλουν κάθε επιλογή σε δοκιμασία ορθότητας, οφέλους, νομιμότητας, ηθικής και δεοντολογίας ·
- να προσδιορίσουν και επαληθεύσουν την επιλεγμένη λύση
- να καθορίσουν τα θετικά και αρνητικά επιχειρήματα της απόφασης ·
- να καθορίσουν μόνοι τους τι πρέπει να θυσιάσουν, λαμβάνοντας αυτή την απόφαση, και σε ποιες συνέπειες θα οδηγήσει.

Η συμμόρφωση με αυτόν τον αλγόριθμο ενεργειών δεν εγγυάται 100% ευνοϊκή έκβαση των γεγονότων, ωστόσο, συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, στην ελαχιστοποίηση των ζημιών και στην ανάλυση της κατάστασης, προκειμένου να προστατευτούν στο μέλλον.

Επίσης για την επίλυση ενός ηθικού διλήμματος στην πράξη, οι επαγγελματίες υγείας θα πρέπει να ορίσουν αν είναι απόλυτο ή κατά προσέγγιση δίλημμα, να διαχωρίσουν τις προσωπικές και επαγγελματικές διαστάσεις του διλήμματος και να αναγνωρίσουν την ηθική, τις αξίες, τα νομικά ζητήματα και τις πολιτικές που εμπλέκονται. Μετά τη διεξαγωγή αυτής της προκαταρκτικής ανάλυσης, ένα ηθικό μοντέλο λήψης αποφάσεων μπορεί στη συνέχεια να εφαρμοστεί σωστά (Allen,2012).

Σε πολλές περιπτώσεις απαιτείται οξυμένη διάκριση, καθώς ένας ηθικός κανόνας ή μια γενική ηθική αρχή δεν αρκεί για να υποδείξει τον βέλτιστο τρόπο δράσης. Ο επαγγελματίας υγείας καλείται να δώσει τις προσωπικές του απαντήσεις στα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζει στην καθημερινή του πράξη, με βάση όχι μόνο την επιστημονική του γνώση, αλλά και «τη συνείδησή του». Έτσι, η επίλυση των περίπλοκων ηθικών ζητημάτων που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν οι επαγγελματίες υγείας προϋποθέτει, όχι μόνο την εξοικείωση με τον κώδικα δεοντολογίας, αλλά και την καλλιέργεια μιας ευρείας σειράς γνωστικών ικανοτήτων.

Στην αντιμετώπιση ηθικών διλημάτων είναι απαραίτητο να λαμβάνονται υπόψη πιθανά ρίσκα που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διαδικασία λήψης κάποιας απόφασης. Η λήψη ενός ρίσκου πρέπει να ελέγχεται και να αξιολογείται σε σχέση με τα πιθανά οφέλη που μπορεί να προκύψουν.

Όταν λαμβάνεται ένα ρίσκο, ο επαγγελματίας δεν γνωρίζει εάν το αποτέλεσμα θα είναι αυτό που επιθυμεί ή όχι, καθώς η απόφαση λαμβάνεται υπό αβέβαιες καταστάσεις. Είναι υποχρέωση του επαγγελματία να αναλογιστεί τις πιθανές απώλειες και τα πιθανά αποτελέσματα, εφόσον το αποτέλεσμα δεν είναι σαφές.

Σύμφωνα με τον Reamerόπως αναφέρεται στον Parrott(2010), υπάρχουν κάποιες κατευθυντήριες γραμμές, οι οποίες ναι μεν είναι γενικές, αλλά μπορούν να εφαρμοστούν σε ειδικές υποθέσεις, με τις οποίες θα έρθουν αντιμέτωποι οι κοινωνικοί λειτουργοί. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές είναι οι εξής:

1. Η απειλή της σωματικής ή ψυχικής υγείας ενός εξυπηρετούμενου έρχεται σε προτεραιότητα έναντι στο ηθικό καθήκον του επαγγελματία να τηρεί την εμπιστευτικότητα.
2. Όταν το δικαίωμα ενός πολίτη για ελευθερία απειλεί την ευημερία ενός άλλου ατόμου, σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να υπερισχύσει η ευημερία. Το δικαίωμα της ελευθερίας ενός ατόμου μπορεί να επικρατήσει έναντι στην ευημερία, όταν το άτομο θέτει σε κίνδυνο τον εαυτό του, γνωρίζοντας τις επιπτώσεις των πράξεων του. Βέβαια, η επικίνδυνη συμπεριφορά, δεν πρέπει να θέτει σε κίνδυνο τους άλλους.
3. Οι επαγγελματίες είναι υποχρεωμένοι να τηρούν τους κανόνες της υπηρεσίας όπου εργάζονται, καθώς και τους νόμους της πολιτείας. Αυτό, βέβαια, δεν συνεπάγεται πως δεν μπορούν να εφαρμόσουν εκστρατείες κατά των άδικων νόμων ή να εγγυηθούν την ευημερία των εξυπηρετούμενων μέσω της επαγγελματικής τους κρίσης.
4. Οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι απαραίτητο να προλαμβάνουν καταστάσεις, όπως είναι η φτώχεια και οι κοινωνικός αποκλεισμός.

Στην ουσία, έχουν διαμορφωθεί 2 θεωρητικές προσεγγίσεις για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημάτων, η δεοντολογική και η χρηστική.

ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ	ΧΡΗΣΤΙΚΗ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Απόλυτη</li> <li>• Διαχωρίζεις τις πράξεις σε καλές και κακές</li> <li>• Πιθανό να παραβιαστούν κανόνες και αρχές για την προστασία των εξυπηρετούμενων από κάτι κακό</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ΔΕΝ υπάρχουν καλές και κακές πράξεις <u>ΑΛΛΑ</u></li> <li>• Προσδιορίζονται από το αποτέλεσμα τους</li> </ul>

Γενικά, σε πρακτικό επίπεδο είναι δύσκολο να σταθμιστούν τα οφέλη και τα αρνητικά αποτελέσματα μιας πράξης. Γι' αυτό το λόγο, οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, είναι προτιμότερο να εφαρμόζουν και τις δυο θεωρητικές προσεγγίσεις. Έτσι, θα έχουν μεγαλύτερο αριθμό επιλογών για να διαχειρίζονται με το καλύτερο δυνατό τρόπο τα ηθικά διλήμματα. (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2006).

Πρακτική άσκηση της κοινωνικής εργασίας, καθώς και η γνώση του αντικειμένου της εργασίας τους, μειώνουν τις ανασφάλειες και τους προβληματισμούς που τυχόν έχουν οι επαγγελματίες και τους βοηθούν να ανταπεξέλθουν στα όποια διλήμματα προκύψουν. Έτσι, οι επαγγελματίες δεν πρέπει να επαναπαύονται και συνεχώς οφείλουν να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους και να ενημερώνονται καθημερινά. Επιπλέον, η εμπειρία βοηθά τους κοινωνικούς λειτουργούς να αναπτύσσονται και να προφυλάσσονται, στηριζόμενοι στις επαγγελματικές τους εμπειρίες.

### 3.2 Συσχέτιση της εμπειρίας των κοινωνικών λειτουργών με την ορθή λήψη αποφάσεων σε καταστάσεις κρίσεις

Η κρίση αποτελεί περισσότερο μια πραγματικότητα παρά μια κακή είδηση. Εφόσον αποδεχτεί κανείς το γεγονός αυτό, τότε γίνεται αντιληπτό ότι με τον κατάλληλο σχεδιασμό, μπορεί να υπάρξει και θετική πλευρά σε μία κρίση. Η κρίση μπορεί να διαφαίνεται στον ορίζοντα, σαν επακόλουθο της λανθασμένης απόφασης, ή μπορεί να εμφανιστεί χωρίς προειδοποίηση, οπουδήποτε, οποιαδήποτε στιγμή.

Κρίση είναι μία κατάσταση, η οποία προσεγγίζει μία επικίνδυνη φάση, για την οποία είναι απαραίτητο να γίνουν έκτακτες παρεμβατικές ενέργειες, ώστε να αποφευχθούν επιβλαβείς και ζημιογόνες συνέπειες για τον οργανισμό /άτομο, με σκοπό να επανέλθει σε φυσιολογικές συνθήκες.

Τα έκτακτα περιστατικά προσδιορίζονται από τέσσερα διαφορετικά χαρακτηριστικά:

- ❖ μια επείγουσα ανάγκη για γρήγορες αποφάσεις
- ❖ έντονη έλλειψη του απαραίτητου εκπαιδευμένου προσωπικό
- ❖ των υλικών
- ❖ του χρόνου για να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά.

Εκφράσεις όπως «μια επείγουσα ανάγκη για αποφάσεις», «έντονη έλλειψη προσωπικού», «έντονη έλλειψη υλικών» και «έντονη έλλειψη χρόνου», επισημαίνουν τις βασικές πλευρές μιας κρίσιμης κατάστασης.

Η εμπειρία δεν είναι τίποτα άλλο παρά ένα σημαντικό προσωπικό βίωμα, που καταγράφεται ως ένα ξεχωριστό γεγονός και χαράσσεται βαθιά στη σκέψη. Η πείρα δηλώνει τη γνώση που αποκτάται σταδιακά από πολλές εμπειρίες ή και το σύνολο των

εμπειριών στη ζωή ενός ανθρώπου. Έτσι και στην επαγγελματική ζωή ενός ατόμου, η εμπειρία ορίζεται ως η γνώση που αποκτιέται μέσα από τα εργασιακά βιώματα.

Το ουσιαστικό εμπειρία, ως επιμέρους έννοια, έχει πληθυντικό αριθμό (πολλές φορές κάνουμε λόγο για εμπειρίες), σε αντίθεση με το ουσιαστικό πείρα, που δεν απαντά στον πληθυντικό, καθώς είναι γενική – περιληπτική έννοια.

Η **πείρα** δηλώνει τη γνώση που αποκτάται σταδιακά από πολλές εμπειρίες ή και το σύνολο των εμπειριών στη ζωή ενός ανθρώπου. Με άλλα λόγια, αποτελεί τη συσσωρευμένη γνώση ενός προσώπου, τη σύνθεση και το καταστάλαγμα των επιμέρους εμπειριών του.

Βάσει των ανωτέρω, **έμπειρος** ή **πεπειραμένος** είναι εκείνος που γνωρίζει εκ πείρας, που κατέχει σαφή γνώση ενός πράγματος, που μπορεί να μιλά εκ πείρας, καθώς διαθέτει σχετικές προσωπικές εμπειρίες – βιώματα.

Αρχικά ένας επαγγελματίας είναι απαραίτητο να έχει κάποιες «θεωρητικές γνώσεις και πρακτική εμπειρία». Πιο συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι όταν έχει πιο πολλές γενικές αλλά και ειδικές γνώσεις ο ίδιος τότε είναι πιο σίγουρος για τη δουλειά που κάνει με αποτέλεσμα να μειώνονται τα κενά που δημιουργούνται μέσα στον επαγγελματικό χώρο. Είναι πολύ σημαντικό πέρα από τις γνώσεις που έχει ο επαγγελματίας κατά την εκπαίδευση του στην σχολή αλλά και μετά την σχολή, να συνεχίζει τη δια βίου μάθηση όταν εργάζεται, αλλά είναι ακόμα πιο σημαντικό να εργάζεται σε διαφορετικούς φορείς. (Δημοπούλου – Λαγωνίκα 2011).

Επίσης, η εκμάθηση θεμάτων που με την πρώτη ματιά θεωρούνται ότι δεν έχουν σχέση με τα συγκεκριμένα επαγγέλματα όπως ιστορικά, φιλοσοφικά, λογοτεχνικά ακόμα και η τέχνη σε όλες τις μορφές, ορισμένες φορές μπορεί να βοηθήσουν και να βγάλουν από το αδιέξοδο τον επαγγελματία όταν αντιμετωπίζει τυχόν διλήματα στον επαγγελματικό του χώρο.

Ωστόσο, η επαγγελματική εμπειρία σε ένα κοινωνικό λειτουργό λειτουργεί ως μεγάλο πλεονέκτημα όταν εργάζεται σε έναν φορέα. Όταν ο επαγγελματίας έχει γνωρίσει στον εργασιακό του χώρο επιτυχίες και αποτυχίες, όταν έχει ενηλικιωθεί επαγγελματικά είναι έτοιμος να αντιμετωπίσει τυχόν δύσκολα γεγονότα αλλά και να συμβουλευτεί τους εξυπηρετούμενους του.



Συμπερασματικά η εμπειρία σαφώς και παίζει σημαντικό ρόλο στην άσκηση ενός επαγγέλματος αλλά όχι τον καθοριστικό. Συγκεκριμένα ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός, ο οποίος ασκεί χρόνια το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας, ενδεχομένως να μπορεί να χειριστεί καλύτερα μια κατάσταση κρίσης και να προβεί σε ορθότερη λήψη αποφάσεων από έναν άλλο κοινωνικό λειτουργό, ο οποίος ξεκινάει τώρα την επαγγελματική του πορεία. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η εμπειρία έχει βοηθήσει τον επαγγελματία κοινωνικό λειτουργό, να αποκτήσει παραπάνω γνώσεις, να ελίσσεται εξυπνότερα σε δύσκολες καταστάσεις, τον έχει φέρει αντιμέτωπο με τα όρια του εαυτού του, ηθικά και επαγγελματικά, αλλά και να μάθει από ενδεχόμενες λάθος αποφάσεις που είχε λάβει.

### **3.3 Πως επηρεάζεται ο κοινωνικός λειτουργός από τις αξίες και τις πεποιθήσεις του στην επίλυση ενός ηθικού διλήμματος**

Παραδοσιακά, στο χώρο των επαγγελμάτων υγείας το συναίσθημα θεωρείται συνήθως ως ένα από τα σημαντικά εμπόδια στην επαγγελματική πράξη, καθώς ταυτίζεται με την απομάκρυνση από τη λογική, με την ένταση και τη σύγχυση. Κατά τον Osler, όταν ο επαγγελματίας υγείας «δείχνει στο πρόσωπό του ακόμη και τη μικρότερη αλλοίωση, έκφραση ανησυχίας ή φόβου, δεν έχει τα νωτιαία νευρικά του κέντρα υπό έλεγχο και είναι κάθε στιγμή επιρρεπής στην καταστροφή». Ωστόσο, όπως θα δειχθεί στη συνέχεια, ακόμη κι όταν επιχειρεί κανείς να βασίσει την ηθική στην «καθαρή γνώση», η ίδια η δημιουργία της γνώσης ενέχει αρκετά παράδοξα και αντιφάσεις και διατηρεί τη δική της δυναμική, αλληλένδετη με τη δυναμική του πλαισίου μέσα στο οποίο αναπτύσσεται.

Τα σχήματα του επαγγελματία υγείας για τον εαυτό και τον επαγγελματικό του ρόλο, επηρεάζουν τις προσδοκίες του και υπαγορεύουν κάποια σενάρια δράσης μέσα σε μια δεδομένη κατάσταση, καθοδηγώντας την ηθική του κρίση. Έτσι, για παράδειγμα, εάν ο επαγγελματίας υγείας αντιλαμβάνεται τον εαυτό του μέσα στον επαγγελματικό του ρόλο ως σωτήρα, ως γονεϊκή φιγούρα, ή ως διευκολυντή, αυτό θα έχει ανάλογο αντίκτυπο στην επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενό του και στις δράσεις του.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί επηρεάζονται αρκετά συχνά από τον επαγγελματικό τους ρόλο, τις εξατομικευμένες περιπτώσεις, την πρακτική άσκηση, τις προσωπικές

προτιμήσεις, τη στάση ζωής τους αλλά και τα κίνητρα. Βέβαια, οι επαγγελματίες μπορούν να αναγνωρίσουν, μέσω της αυτογνωσίας, τις αξίες που οι ίδιοι πιστεύουν ότι είναι προτιμότερο να εφαρμοστούν. Χρειάζεται επίσης, να βρίσκονται συνεχώς σε επαγρύπνηση όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο οι ίδιοι, εν αγνοία τους ενδεχομένως επηρεάζουν την ανάλυση των ηθικών διλημμάτων. Είναι σπουδαίο να μπορούν να συγκρίνουν όσες εναλλακτικές έχουν στη διάθεση τους και να γίνει κατανοητό σε ποια ηθική αρχή ή αξία μπορούν και επιθυμούν να δώσουν προτεραιότητα.

Οι επαγγελματίες είναι σημαντικό να διαχωρίζουν τις προσωπικές τους αξίες και αρχές από εκείνες του επαγγέλματος. Σαφώς ο κάθε άνθρωπος έχει τις προσωπικές του αξίες και αρχές, όμως από την στιγμή που επιλέγει να ασκήσει το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας οφείλει να προσαρμοστεί στα πρότυπα του επαγγέλματος και να ακολουθεί τον κώδικα δεοντολογίας. Όταν πράττουν υπεύθυνα, έχουν την δυνατότητα να αναγνωρίζουν την όποια σύγκρουση ανάμεσα στις προσωπικές και επαγγελματικές τους αξίες και να συμφωνούν αποτελεσματικά και απόλυτα με αυτές. Ο Αμερικανικός Σύλλογος Συμβουλευτικής (American Society of Advisory) αναφέρει ότι όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν ένα ηθικό δίλημμα πρέπει να εξετάζουν προσεκτικά την απόφαση που πρόκειται να λάβουν.

Επαγγελματικές αποφάσεις οι οποίες έχουν επηρεαστεί από τις πεποιθήσεις του κάθε επαγγελματία αλλά και από το υπόβαθρο της κουλτούρας του, σπανίως πρόκειται να τον διχάσουν για το πόσο σωστή ή λανθασμένη ορίζεται η όποια στάση-συμπεριφορά του. Στερεότυπα και προκαταλήψεις που δεν αναγνωρίζονται από τον επαγγελματία, ενδέχεται να επηρεάσουν την επαγγελματική του συμπεριφορά (Mattison. Marian, 2000).

Αυτό που θα βοηθήσει τον επαγγελματία στην διαδικασία λήψης αποφάσεων, είναι η ανάλυση των αρχών και των νομικών θεμάτων του ζητήματος και η διάκριση μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής διάστασης (Allen, 2012).

#### **3.4 Επιπτώσεις μιας λάθος κρίσης στην επαγγελματική αυτοπεποίθηση και ψυχολογία του κοινωνικού λειτουργού**

Ο κοινωνικός λειτουργός είναι στην πρώτη γραμμή και αντιμετωπίζει τα κοινωνικά προβλήματα όλου του πληθυσμού. Είναι ο συνδετικός κρίκος μεταξύ υπηρεσιών και

άλλων ειδικοτήτων. Μια λάθος κρίση του επαγγελματία είναι ικανή να κλονίσει την επαγγελματική του πορεία και αυτοπεποίθηση; Πώς μπορεί να την αποφύγει;

Ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να αντιλαμβάνεται ότι η κάθε κατάσταση που καλείται να αντιμετωπίσει είναι διαφορετική και να αναγνωρίζει ότι αν βρεθεί σε δίλημμα, πρέπει να λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να μην αναλάβει την περίπτωση. Με αυτό τον τρόπο θα κατανοήσει λόγω της κακής πρακτικής ή της έλλειψης δεξιοτήτων που αφορούν την συγκεκριμένη περίπτωση, ότι δεν θα ενεργήσει ο ίδιος αλλά θα παραπέμψει το περιστατικό σε άλλον συνάδελφο με στόχο την άμεση κάλυψη των παροχών που απαιτούνται. (Δημοπούλου –Λαγωνίκα 2005).

Σύμφωνα με τον Παπαθεοφίλου (1994), υπάρχει μία πηγή εκπαιδευτικής συναισθηματικής στήριξης επαγγελματιών που αναφέρεται ως «διεπαγγελματική συμβουλευτική». Έχει ξεκινήσει να εφαρμόζεται τώρα τελευταία στην Ελλάδα. Δηλαδή ο κοινωνικός λειτουργός βλέπει σαν στήριγμα τους συναδέλφους του ,στην αντιμετώπιση των διλημάτων που ενδεχομένως αντιμετωπίζει. Συζητάει τους προβληματισμούς και τα διλήματα που μπορεί να έχει με άλλους συναδέλφους του ίδιου επαγγέλματος και εφόσον παρατηρεί και εκτιμά τις γνώσεις τους, προχωράει με βάση τη δική του κρίση στην αντιμετώπιση του προβλήματος. (Παπαθεοφίλου, 1994).

Επίσης, σημαντικό ρόλο στην βοήθεια έχει ο «διοικητικός προϊστάμενος» του κοινωνικού λειτουργού. Αν δεν ενδιαφέρεται μόνο για θέματα που έχουν να κάνουν με την υπηρεσία, δηλαδή διοικητικά, έχει την δυνατότητα να βοηθήσει αρκετά τον επαγγελματία. Πιο συγκεκριμένα, όταν τα προβλήματα έχουν σχέση με την πολιτική της οργάνωσης, ο προϊστάμενος του κοινωνικού λειτουργού μπορεί να συμβάλει λόγω και της ιεραρχικής του θέσης, στην επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος. Επιπλέον, συναντάμε ως πηγή βοήθειας και την συμβουλευτική υποστήριξη η οποία παρέχεται από άλλους επαγγελματίες με εξειδικευμένες γνώσεις που είναι χρήσιμες για την αντιμετώπιση ορισμένων συγκεκριμένων περιστατικών. Τα άτομα αυτά είναι συνήθως γιατροί, ψυχολόγοι, επαγγελματικοί σύμβουλοι και γενικά ειδικοί με γνώσεις. Επομένως, οι επαγγελματίες αυτοί, προσπαθούν να συμβάλουν στην κατανόηση της κατάστασης και τον ακριβή προσδιορισμό του είδους των παρεμβάσεων που απαιτούνται σε δύσκολες καταστάσεις (Δημοπούλου –Λαγωνίκα 2011).

Ως τελευταία πηγή βοήθειας για τις απαντήσεις στους προβληματισμούς του κοινωνικού λειτουργού, αναγράφονται τα «συλλογικά όργανα» του επαγγέλματος, τα

οποία έχουν να κάνουν με αρχές, αξίες και την χρησιμότητα στην διατύπωση των θέσεων του επαγγέλματος στην καθημερινή εργασία τους. Εκτός από αυτό συμβάλλουν στην δημιουργία της κοινής γνώμης και στην διατύπωση της νομοθεσίας που απασχολεί το επάγγελμα με το οποίο ασχολούνται. Το άτομο δεν μπορεί να καλύψει όλες τις ανάγκες που δημιουργούνται από το συγκεκριμένο επάγγελμα και για αυτό το λόγο είναι απαραίτητο να υπάρχει συλλογική και μεθοδευμένη δουλειά. Με αποτέλεσμα ο κοινωνικός λειτουργός είναι απαραίτητο να καταλαβαίνει που σταματούν τα δικά του όρια και που αρχίζουν οι ευθύνες των συλλογικών οργάνων (Δημοπούλου –Λαγωνίκα 2011).

Γίνεται λοιπόν σαφές ότι ο κοινωνικός λειτουργός, ενώ είναι αυτός που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή όλων των κοινωνικών ζητημάτων που ενδέχεται να προκύψουν, δεν είναι ο μοναδικός που θα κληθεί να αντιμετωπίσει μια κατάσταση κρίσης. Ζητά βοήθεια, συμβουλές, συνεργάζεται με άλλους φορείς και επαγγελματίες αλλά και παραπέμπει κάποια περιστατικά που δεν δύναται να αντιμετωπίσει ο ίδιος για διάφορους λόγους.

Για να δοθεί μια λύση σε ένα ζήτημα, σαφώς θα εξεταστεί διεξοδικά και με ποικίλους τρόπους, αλλά ενδέχεται και να προκύψουν ορισμένα λάθη ή να μην υπάρχει πάντα το επιθυμητό αποτέλεσμα. Ο εκάστοτε επαγγελματίας είναι αναμενόμενο να μην είναι ικανοποιημένος με την έκβαση αυτού του αποτελέσματος και να δυσαρεστηθεί. Όμως αυτό δεν σημαίνει πως θα πρέπει να τον καταβάλλει και να στιγματίσει την επαγγελματική του πορεία.

Οφείλει να μελετήσει λοιπόν, πού έγινε το λάθος που οδήγησε σε αυτό το αποτέλεσμα, έτσι ώστε να αποφύγει τυχόν όμοια περιστατικά στο μέλλον.

## ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

- **ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: “ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ”.**

Το συγκεκριμένο κεφάλαιο περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με το είδος της έρευνας, το σκοπό της και το δείγμα-πληθυσμό αποδέκτη της έρευνας. Επιπλέον, καταγράφονται τα εργαλεία έρευνας που επέλεξε η ερευνητική ομάδα, αιτιολογούνται και στην συνέχεια αναφέρεται ο τόπος και ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας. Τέλος, αναλύονται τα στοιχεία συλλογής και αποκλεισμού των δεδομένων, οι περιορισμοί που υπήρχαν κατά την διεξαγωγή της έρευνας, αλλά και τα δεοντολογικά ζητήματα που προκύπτουν αναφορικά με την μελέτη.

Σκοπός της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας ήταν η διερεύνηση και κατανόηση των ηθικών διλημάτων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί, μέσα από τις απόψεις και εμπειρίες επαγγελματιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας που διαχειρίζονται ανάλογα περιστατικά. Βασικός στόχος της εργασίας ήταν να μελετηθούν τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι συγκεκριμένοι επαγγελματίες κατά τη διαχείριση αυτών των περιστατικών. Προσπαθήσαμε να αναδείξουμε την πληθώρα συγκρούσεων που βιώνουν ανάμεσα στις προσωπικές τους αξίες/αντιλήψεις και σε εκείνες που απορρέουν από τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματός τους, καθώς και τους τρόπους αντιμετώπισης αυτών των διλημάτων.

### Είδος μελέτης`

Υπάρχουν δυο είδη εφαρμοσμένης έρευνας: η **ποιοτική** και η **ποσοτική**. Οι δύο προσεγγίσεις χρησιμοποιούνται στις επιστήμες υγείας είτε συμπληρωματικά η μια της άλλης είτε ανεξάρτητα, καθώς είναι δυνατόν είτε να διερευνήσουν συνδυαστικά το ίδιο ερευνητικό ερώτημα με σκοπό την εξαγωγή πιο έγκυρων συμπερασμάτων είτε να διερευνήσουν διαφορετικά ερευνητικά ερωτήματα, που απαιτούν διαφορετική προφανώς μεθοδολογία. Έχουν διαφορετικούς στόχους και κατά συνέπεια διαφορετικά χαρακτηριστικά. Τα χαρακτηριστικά αυτά καθορίζουν τον τρόπο διεξαγωγής και συγγραφής της έρευνας.

Ως η καταλληλότερη για τη δικιά μας έρευνα και τη διερεύνηση των συγκεκριμένων ερωτημάτων, θεωρήθηκε η επιλογή της **ποιοτικής έρευνας**, με τη χρήση της **συνέντευξης** ως εργαλείο συλλογής πληροφοριών.

Με την ποιοτική έρευνα αναλύεται το είδος και ο συγκεκριμένος χαρακτήρας του φαινομένου. Επίσης, διερευνώνται και ερμηνεύονται σε μεγαλύτερο βάθος διάφορες διαστάσεις των ανθρώπινων πεποιθήσεων, των στάσεων, των αντιλήψεων, των εμπειριών, των αξιών, των απόψεων και των γνώσεων, γεγονός που είναι αδύνατον να επιτευχθεί με την ποσοτική έρευνα. Ο ερευνητής με τη διερευνητική αυτή μέθοδο απαντά στα ερωτήματα «γιατί;» και «πώς;» Χαρακτηριστικά της ποιοτικής προσέγγισης είναι το μικρό δείγμα συμμετεχόντων, η ανάλυση λόγου ή/και κειμένων. Επιπλέον, η ποιοτική έρευνα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στις περιπτώσεις όπου διερευνάται ένα ερευνητικό θέμα σε πρωταρχικό επίπεδο, οπότε και οι ερευνητές δεν το έχουν κατανοήσει σε βάθος και διαθέτουν περιορισμένες γνώσεις (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2011).

### Ερευνητικά ερωτήματα

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

Ποια είναι τα κυριότερα (ή τα πιο συνήθη) διλήμματα που αντιμετώπισαν στα πλαίσια εργασίας τους;

- Οι έμπειροι, επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί δυσκολεύονται εξίσου με τους νέους κοινωνικούς λειτουργούς όταν βρίσκονται αντιμέτωποι με ένα ηθικό δίλημμα;
- Πόσο επηρεάζει την ψυχολογία του επαγγελματία μία δύσκολη επαγγελματική κατάσταση όταν καλείται να δώσει μια λύση σε αυτή;
- Πως επηρεάζεται η ψυχολογία του επαγγελματία σε περίπτωση λάθους απόφασης και επιλογής;

- Πώς μια λάθος κρίση μπορεί να κλονίσει την επαγγελματική του αυτοπεποίθηση;
- Σε τι βαθμό επηρεάζουν οι αξίες και οι πεποιθήσεις τον εκάστοτε κοινωνικό λειτουργό για να προβεί στην επίλυση ενός διλήμματος;
- Στις περιπτώσεις αντιμετώπισης ενός ηθικού διλήμματος ποιες πηγές συμβουλευτικής υποστήριξης διαθέτουν συνήθως;

### **Πληθυσμός-δείγμα-δειγματοληψία**

Στη συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία σκοπιμότητας. Η ερευνητική ομάδα δηλαδή, σκόπιμα επέλεξε το δείγμα, γνωρίζοντας και θέλοντας να δώσει εις βάθος και ολοκληρωμένες απαντήσεις (Μαντζούκας, 2007). Το δείγμα-αποδέκτης της έρευνάς μας αποτελείται από 15 κοινωνικούς λειτουργούς συνολικά, ανεξαρτήτως φύλου και ηλικίας, που εργάζονται σε διαφορετικές δομές του Δήμου Ηρακλείου. Αυτοί προέρχονταν από ΚΕΚΟΙΦΑΠΗ, από το ΕΛΜΕΠΑ, από το Κέντρο Προστασίας Παιδιού, από το Κέντρο Ειδικών Παιδιών Ζωοδόχος Πηγή, από το Πτωχοκομείο Ηρακλείου, από την ΡΟΔΑΥΓΗ (Σύλλογος Γονέων Κηδεμόνων και Φίλων Ατόμων με Νοητική Υστέρηση), από τα Ιδρύματα Καλοκαιρινού, από τα Παιδικά Χωριά SOS Ηρακλείου, από το Κέντρο Ψυχικής Υγείας Παιδιών και Εφήβων Ηρακλείου και τέλος από το Χαμόγελο του Παιδιού.

### **Κριτήρια εισαγωγής στο δείγμα**

Κριτήρια εισαγωγής των ερωτηθέντων στην έρευνα αποτέλεσαν :

- Οι ερωτώμενοι να είναι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί
- Να ασκούν την κοινωνική εργασία σε υπηρεσίες της Ελληνικής επαρχίας
- Συγκεκριμένα στο νομό Ηρακλείου

Το κριτήριο εισαγωγής των δομών στο δείγμα μας ήταν η κυρίως η διαφορετικότητα τους ως προς τους εξυπηρετούμενους. Δηλαδή, μας δίνεται η δυνατότητα να έρθουμε σε επαφή με διαφορετικές κατηγορίες ατόμων και με μία πιο ευρεία γκάμα εξυπηρετούμενων. Τα χρόνια προϋπηρεσίας καθώς και η εμπειρία που έχει ο εκάστοτε κοινωνικός λειτουργός, δεν στάθηκαν εμπόδιο στην δειγματοληψία, καθώς θεωρήθηκε

ενδιαφέρον να καταγραφούν οι απόψεις τόσο των πιο έμπειρων κοινωνικών λειτουργών, όσο και των επαγγελματιών με λιγότερα χρόνια εμπειρίας.

Αποκλείστηκαν από το δείγμα επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται εκτός του δήμου Ηρακλείου, καθώς δεν υπήρχε η δυνατότητα μετακίνησής μας για να τους συναντήσουμε. Επίσης, αποκλείστηκαν επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί, οι οποίοι βρίσκονταν εντός του δήμου Ηρακλείου, αλλά δεν ασκούσαν την κοινωνική εργασία σε κάποιο φορέα την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας.

### Επιλογή εργαλείου έρευνας

Για την συγκεκριμένη εργασία επιλέχθηκε ως εργαλείο η μέθοδος της συνέντευξης, η οποία είναι το βασικότερο εργαλείο της ποιοτικής μεθόδου. Ως συνέντευξη ορίζεται η κατευθυνόμενη συζήτηση δύο ατόμων από τον συνεντευκτή, με σκοπό την απόκτηση πληροφοριών που αφορούν το θέμα της έρευνας. Ο Tucman, όπως αναφέρεται στην Παρασκευοπούλου- Κόλλια (2020), αναφέρει ότι οι συνεντεύξεις προβάλλουν τις γνώσεις και τις πληροφορίες που κατέχει το υποκείμενο, τις αξίες του, αλλά κυρίως τις απόψεις και τις αντιλήψεις του. Το περιεχόμενο της συνέντευξης είναι προκαθορισμένο με βάση τους στόχους της έρευνας (Cohen, Manion, Morrison, 2007).

Σύμφωνα με τους Παπαϊωάννου, και Γούδα (2003) και Robson (2007), οι συνεντεύξεις χωρίζονται σε τυποποιημένες και μη τυποποιημένες. Στις τυποποιημένες συνεντεύξεις περιλαμβάνονται οι δομημένες, οι ημι δομημένες και οι ομαδικές συνεντεύξεις. Στις δομημένες συνεντεύξεις οι απαντήσεις αφορούν πολύ συγκεκριμένα θέματα και οι ερωτήσεις είναι προκαθορισμένες. Οι ημι δομημένες έχουν πιο ευέλικτη μορφή και αποτελούνται και αυτές από προκαθορισμένες ερωτήσεις. Τέλος, οι ομαδικές συνεντεύξεις χρησιμοποιούνται για τη συλλογή πληροφοριών που αφορούν την αλληλεπίδραση και πως αυτή επηρεάζει τις απόψεις των συμμετεχόντων.

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



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

Για την διεξαγωγή των συνεντεύξεων, βασιστήκαμε σε συγκεκριμένους άξονες ερωτήσεων. Οι άξονες αυτοί είναι οι εξής:

1. Ο 1<sup>ος</sup> άξονας περιλαμβάνει: **Δημογραφικά στοιχεία** (φύλο, ηλικία, χρόνια εργασίας, πτυχίο, μεταπτυχιακές σπουδές).
2. Ο 2<sup>ος</sup> άξονας αναφέρεται στα: « **Ηθικά διλήμματα και τρόποι διαχείρισης τους**».
3. Ο 3<sup>ος</sup> άξονας αναφέρεται στο θέμα: « **Κοινωνικοί λειτουργοί και λήψη αποφάσεων**».
4. Ο 4<sup>ος</sup> άξονας εστιάζει στο θέμα: « **Ο ρόλος των αξιών και των αρχών στη λήψη αποφάσεων**».
5. Ο 5<sup>ος</sup> άξονας περιλαμβάνει το θέμα: «**Η ψυχολογία των κοινωνικών λειτουργών σε καταστάσεις κρίσης**».

### Τύπος και χρόνος έρευνας

Οι συνεντεύξεις οφείλουν να υπακούουν στην επιστημονική δεοντολογία όπως αυτή εκφράζεται από ένα σύνολο κανόνων. Οι κανόνες αυτοί καθορίζουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγονται οι συνεντεύξεις, διατυπώνονται οι ερωτήσεις και τελείται γενικότερα η επικοινωνία ερευνητή-υποκειμένου.

Ο ερευνητής οφείλει άρα να προσαρμοστεί στα δεδομένα του προγράμματος του ερωτώμενου. Έτσι, οι συναντήσεις που θα καθοριστούν πρέπει να γίνονται με την συγκατάθεση των ερωτώμενων, στα μέρη και τις ώρες που εκείνους διευκολύνει. Πέρα και πριν από αυτό τον «άγραφο» δεοντολογικό κανόνα, ο ερευνητής οφείλει να συστήνεται και να προσδιορίζει το σκοπό της έρευνάς του -ακόμα κι αν έχει μαζί του κάποια συστατική επιστολή (Bell, 1997:151). Επίσης πρέπει να ενημερώνει για τη χρονική διάρκεια της συνέντευξης και να προσπαθεί να μην υπερβαίνει το χρόνο αυτό. Ο Bell γράφει πως ο ερευνητής είναι υπεύθυνος για τον τρόπο με τον οποίο θα φέρει σε πέρας τη συνέντευξη (Bell, 1997).

Βάση των παραπάνω, η ερευνητική ομάδα πραγματοποίησε τις συνεντεύξεις, σε προκαθορισμένο χώρο και χρόνο, ύστερα από τηλεφωνική επικοινωνία με τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Τα στοιχεία συλλέχθηκαν σε διάστημα 2 εβδομάδων τον Απρίλιο του 2021. Ο τόπος που διεξήχθη η έρευνα ήταν το Ηράκλειο Κρήτης. Όλες οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στον επαγγελματικό χώρο των κοινωνικών λειτουργών.

### **Συλλογή δεδομένων**

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

Ο ερευνητής ανεξάρτητα με ποιον τρόπο θα επιλέξει να συλλέξει τα στοιχεία, θα πρέπει να εφαρμόσει κάποιες γενικές ενέργειες. Αρχικά θα πρέπει να εντοπίσει τα δεδομένα και στη συνέχεια να προβεί σε κάποιες ρυθμίσεις για να τα αποκτήσει. Έπειτα, να τα καταγράψει σε κατάλληλη μορφή, ώστε να τα αναλύσει και στη συνέχεια να τα ελέγξει. Τέλος, θα χρειαστεί να προχωρήσει και σε άλλες ρυθμίσεις για να αντιμετωπίσει τυχόν σφάλματα ή ελλείψεις. Στις βραχυπρόθεσμες σπουδαστικές εργασίες τα δεδομένα είναι σημαντικό να είναι άμεσα προσιτά, ώστε να μη χαθεί ο έλεγχος κατά τη συλλογή των δεδομένων (Robson, 2007).

Στη συγκεκριμένη έρευνα, η επικοινωνία με τους συμμετέχοντες έγινε στον χώρο εργασίας τους κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας που είχε προηγηθεί. Η καταγραφή των στοιχείων έγινε με μαγνητοφώνηση, κατόπιν συνεννόησης και συναίνεσης των ερωτώμενων.

### **Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας**

Οποιαδήποτε φύση έχει η εργασία τους, οι κοινωνικοί ερευνητές οφείλουν να συλλογίζονται τις επιδράσεις της έρευνας στους συμμετέχοντες και τον τρόπο που διαχειρίζονται τις όποιες διαδικασίες στην έρευνα. Επιπλέον, οφείλουν να εξασφαλίζουν και να σέβονται συνεχώς την ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Αυτή θεωρείται η ορθότερη δεοντολογική συμπεριφορά κατά τη διάρκεια μιας ποιοτικής έρευνας (Cohen, Manion, Morisson, 2008).

Παρακάτω αναφέρονται οι έξι βασικές αρχές για τη δεοντολογία της έρευνας. Κατά τη διάρκεια εκπόνησης της ερευνητικής διαδικασίας, ακολουθήσαμε τις εξής αρχές:

1. Ο σχεδιασμός της έρευνας αναθεωρήθηκε με βάση την κρίση μας ως ερευνητές. Επιπλέον, ο στόχος της έρευνας μας ήταν ξεκάθαρος, εξασφαλίσαμε την ποιότητα, την ακεραιότητα, αλλά και τη διαφάνεια της έρευνας.
2. Οι συμμετέχοντες ήταν πλήρως ενημερωμένοι σχετικά με το θέμα, τη μέθοδο όσο και το στόχο της έρευνας. Ακόμα έγιναν γνωστές οι απαιτήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, όσο και το ποια είναι τα ρίσκα τα οποία ενδεχομένως μπορεί να παρθούν.
3. Η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που υφίστανται από την έρευνα των συμμετεχόντων, καθώς και η ανωνυμία τους έγινε με πλήρη σεβασμό από την πλευρά μας.
4. Οι συμμετέχοντες έλαβαν μέρος στην έρευνα εξολοκλήρου εθελοντικά, χωρίς κανέναν εξαναγκασμό.
5. Αποφεύχθηκε η οποιαδήποτε βλάβη στους συμμετέχοντες της έρευνας σε όλες τις περιπτώσεις.
6. Η ανεξαρτησία της έρευνας ήταν ξεκάθαρη.

## Δυσκολίες υλοποίησης έρευνας

Η πρώτη δυσκολία με την οποία ήρθαμε αντιμέτωποι, ήταν η εύρεση βιβλιογραφίας σχετικής με το θέμα των ηθικών διλημάτων. Από την βιβλιογραφική ανασκόπηση προέκυψε ότι δεν υπήρχαν πολλά διαθέσιμα ελληνικά συγγράμματα για το θέμα, με αποτέλεσμα να αναζητήσουμε ξενόγλωσση βιβλιογραφία σε επιστημονικά άρθρα και ηλεκτρονικές ιστοσελίδες.

Έπειτα, λόγω της πανδημίας και των μέτρων προστασίας της δημόσιας υγείας, σημαντική δυσκολία προέκυψε για τις δια ζώσης συναντήσεις με τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς. Επίσης κάποιοι επαγγελματίες που προσεγγίσαμε δεν δέχτηκαν να συμμετάσχουν, αλλά και κάποιοι που δέχτηκαν, προβληματίστηκαν για τη μαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων. Σε αυτές τις περιπτώσεις καταγράφηκαν γραπτώς οι συνεντεύξεις και κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, αλλά και αργότερα, σε έγγραφο word. Αυτό δυσκόλεψε τον συνεντευκτή, καθώς έπρεπε να υποβάλει τις ερωτήσεις της συνέντευξης και ταυτόχρονα να καταγράφει όσα λέγονταν από τους συνεντευξιαζόμενους. Ως προς την ανάλυση των συνεντεύξεων, έγινε αυτολεξεί απομαγνητοφώνησή τους και ύστερα προχωρήσαμε στην ανάλυση περιεχομένου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> «ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ»

Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας, αποτελούνταν από 15 Κοινωνικούς Λειτουργούς με τα εξής χαρακτηριστικά:

**Πίνακας 1: Το προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα**

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΦΥΛΟ	ΗΛΙΚΙΑ	ΒΑΣΙΚΟ ΠΤΥΧΙΟ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚ ΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ	ΧΡΟΝΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ	ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Ερ1	Γυναίκα	44	ΤΕΙ	ΝΑΙ	17	Ηλικιωμένοι
Ερ2	Άντρας	46	ΤΕΙ	Όχι	18	Μετανάστες-Πρόσφυγες
Ερ3	Γυναίκα	57	ΤΕΙ	Όχι	21	Οικονομικά αδύναμοι
Ερ4	Γυναίκα	54	ΤΕΙ	Όχι	20	Κακοποιημένα Ανήλικα
Ερ5	Γυναίκα	59	ΤΕΙ	ΝΑΙ	35	Ηλικιωμένοι
Ερ6	Γυναίκα	35	ΤΕΙ	Όχι	6,5	Άτομα με εξαρτήσεις
Ερ7	Γυναίκα	50	ΤΕΙ	Όχι	22	Κακοποιημένες γυναίκες
Ερ8	Γυναίκα	36	ΤΕΙ	ΝΑΙ	14	Έφηβοι
Ερ9	Γυναίκα	47	ΤΕΙ	ΝΑΙ	20	Άστεγοι
Ερ10	Γυναίκα	38	ΤΕΙ	Όχι	7	Άτομα με νοητική υστέρηση
Ερ11	Γυναίκα	42	ΤΕΙ	ΝΑΙ	12	άτομα με ειδικές ανάγκες.
Ερ12	Γυναίκα	44	ΤΕΙ	ΝΑΙ	10	Παραμελημένα ανήλικα
Ερ13	Γυναίκα	29	ΤΕΙ	Όχι	5 μήνες	Ανήλικα με ψυχικές διαταραχές
Ερ14	Γυναίκα	46	ΤΕΙ	ΝΑΙ	22	Ανήλικα με ψυχικές διαταραχές
Ερ15	Γυναίκα	32	ΤΕΙ	Όχι	10	Κακοποιημένα ανήλικα

Από την ανάλυση του περιεχομένου των συνεντεύξεων προέκυψαν 154 κωδικοί, 16 κατηγορίες και 6 θεματικοί άξονες, οι εξής:

1. Χαρακτηριστικά ηθικών διλημάτων με ευάλωτες ομάδες
2. Τρόποι αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων και αποτελέσματα
3. Ρόλος εκπαίδευσης και εμπειρία
4. Παράγοντες που επηρεάζουν στη λήψη ορθότερων αποφάσεων
5. Επιπτώσεις της παρέμβασης στον επαγγελματία
6. Υποστήριξη του κοινωνικού λειτουργού στο πλαίσιο εργασίας

### Πίνακας 2: Οι θεματικοί άξονες

ΘΕΜΑΤΙΚΟΙ ΑΞΟΝΕΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΚΩΔΙΚΩΝ
1. Χαρακτηριστικά ηθικών διλημάτων με ευάλωτες ομάδες	1 <sup>α</sup> . Είδος ηθικών διλημάτων	Κωδ.1- αφαίρεση επιμέλειας παιδιών Κωδ.8- παραμονή σπίτι ή απομάκρυνση Κωδ.40- κακοποίηση
2. Τρόποι αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων και αποτελέσματα	2 <sup>α</sup> . Διαχείριση δύσκολων καταστάσεων από επαγγελματία ΚΛ	Κωδ.3- ολοκληρωμένη εικόνα περιστατικού Κωδ.17- αντικειμενικότητα Κωδ.50- προσωπική ανάπτυξη και εργασία
	2β. Κώδικας ηθικής δεοντολογίας και νομοθεσία	Κωδ.33- Στήριξη και εργασία βάση κώδικα ηθικής δεοντολογίας Κωδ.41- Σύγκρουση νομοθεσίας και αξιών
	2γ. Προβληματισμοί για την ορθότητα της παρέμβασης	Κωδ.2- Αβεβαιότητα αν πράττεις το σωστό Κωδ.4- αποφυγή λάθους για να μην έχει επιπτώσεις στα παιδιά Κωδ.78- τι έφταιγε, σκέψεις και πως το αντιμετωπίζεις τώρα
	2δ. Αξιολόγηση αποτελεσμάτων της παρέμβασης	Κωδ.12- θετικό αποτέλεσμα Κωδ.94- δεν έχουν γίνει λάθη

		Κωδ.26- γίνονται λάθη και σου δίνουν μαθήματα
<b>3. Ρόλος εκπαίδευσης και εμπειρίας</b>	3 <sup>α</sup> . Η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης	Κωδ.14- βάση είναι η εκπαίδευση Κωδ.76- σημαντική ύπαρξη εργαστηρίων και πρακτικής Κωδ.103- συνεχής εκπαίδευση Κωδ.87- ανεπαρκής εκπαίδευση
	3β. Η αξία της εμπειρίας	Κωδ.22- η εμπειρία είναι καταλυτική Κωδ.15- ολοκλήρωση με εμπειρία Κωδ.89- δεν μετράει η εμπειρία αλλά να είσαι κοινωνικά ευαίσθητος
	3γ. Εκπαίδευση, εμπειρία ή συνδυασμός;	Κωδ.55- συνδυασμός εμπειρίας και εκπαίδευσης
<b>4. Παράγοντες που επηρεάζουν στη λήψη ορθότερων αποφάσεων</b>	4 <sup>α</sup> . Χαρακτηριστικά του επαγγελματία	Κωδ.17- αντικειμενικότητα Κωδ.88- αυτογνωσία ΚΛ Κωδ.112- πνευματική και νοητική διαύγεια
	4β. Αξίες και πεποιθήσεις του επαγγελματία	Κωδ.34- επηρεασμός από προσωπικές αξίες Κωδ.76- αρχές και αξίες ανθρωπισμού Κωδ.48- διαχωρισμός προσωπικών και επαγγελματικών αξιών για αποφυγή σύγκρουσης
	4γ. Διαχωρισμός προσωπικών βιωμάτων από αυτά του εξυπηρετούμενου	Κωδ.56- γίνεται να ταυτίσεις δικό σου βίωμα με εξυπηρετούμενου Κωδ.18- να μην υπάρξει ταύτιση, θα φέρει ανεπιθύμητα αποτελέσματα Κωδ.57- να αναγνωρίζεις πότε γίνεται αυτό

5. Επιπτώσεις της παρέμβασης επαγγελματία στον	5 <sup>α</sup> . Επιπτώσεις εξαιτίας λάθος αποφάσεων	Κωδ.60- ενοχή Κωδ.28- αμφιβολία αν έπρεπε να δράσεις διαφορετικά Κωδ.51- ματαίωση και ανασφάλεια
	5β. Επιπτώσεις στην επαγγελματική αυτοπεποίθηση	Κωδ.27- επηρεασμός και κλωνισμός σε δύσκολα περιστατικά Κωδ.128- επηρεασμός αλλά όχι κλωνισμός Κωδ.80- δεν αφήνεις ένα λάθος να επηρεάσει όλη σου την πορεία Κωδ.89- κλονίζεται η επαγγελματική επάρκεια
6. Υποστήριξη του κοινωνικού λειτουργού στο πλαίσιο εργασίας	6 <sup>α</sup> . Εποπτεία στις υπηρεσίες	Κωδ.63- απουσία εποπτείας Κωδ.30- ο ΚΛ πληρώνει μόνος του την εποπτεία Κωδ.31- καμία συμβουλευτική υποστήριξη και ψυχολόγου από τις υπηρεσίες
	6β. Άλλες μορφές στήριξης	Κωδ.116- συζήτηση με ψυχολόγο Κωδ.102- εποπτεία ή συζήτηση με συνάδελφο Κωδ.114- συζήτηση με την διεπιστημονική ομάδα
	6γ. Συνεργασία με άλλες δομές	Κωδ.122- απουσία συνεργασίας με άλλες δομές Κωδ.39- βοήθεια και συνεργασία με άλλες υπηρεσίες

### 5.1. Χαρακτηριστικά ηθικών διλημάτων με ευάλωτες ομάδες

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων κοινωνικών λειτουργών σχετικά με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε στην αρχή της έρευνας, τα πιο συνηθισμένα διλήμματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι περιλαμβάνουν εκείνα που έχουν να κάνουν με την κακοποίηση και την παραμέληση ανηλίκων. Ειδικότερα προβληματίζονται εάν πρέπει το περιστατικό να αναφερθεί και να



εμπλακεί η εισαγγελική αρχή σχετικά με την αφαίρεση της επιμέλειας από τους γονείς. Το ηθικό δίλημμα έγκειται στο εάν πράττουν σωστά, και ως εκ τούτου εξετάζουν πολύπλευρα την εκάστοτε υπόθεση, έχοντας στο νου τους το ωφέλιμο για τα παιδιά και ότι πρέπει να αποφευχθεί οτιδήποτε μπορεί να τα κλονίσει ψυχοσυναισθηματικά.

*<<..όσο αφορά το κομμάτι της αφαίρεσης επιμέλειας παιδιών. Αυτό είναι το κομμάτι που σε πονάει περισσότερο, γιατί θέλεις να είσαι σίγουρη, αν πράττεις το σωστό. Αν κάνεις τη σωστή πρόταση ..εε να μην συμβεί και να μην έχεις ολοκληρωμένη εικόνα και να προχωρήσεις γρήγορα σε μια αφαίρεση επιμέλειας που αυτό σημαίνει ότι χωρίζεις τη μητέρα και τον πατέρα από τα παιδιά. Πιο πολύ σκέφτεσαι είναι σωστό τώρα αυτό που κάνω; Μήπως πρέπει να μεγαλώσουν τα παιδιά στην οικογένεια τους τη βιολογική, παρά να πάνε σε ένα ίδρυμα, που το ίδρυμα είναι πάρα πολύ δύσκολο; Δεν παρέχει αυτό το συναισθηματικό δέσιμο και την καθημερινότητα που θέλει ένα παιδί; Επομένως πάντα έχω αυτό το άγχος...Αν είμαι σίγουρη σε κάθε περίπτωση ..εε που κάνω πρόταση στον εισαγγελέα, θέλω να είμαι σίγουρη ότι η πρόταση μου είναι σωστή, ολοκληρωμένη, έχω δώσει τον απαραίτητο χρόνο, έχω μαζέψει όλα τα στοιχεία, όλες τις αποδείξεις που θα με οδηγήσουν όντως στο αποτέλεσμα ότι το παιδί πρέπει να φύγει. Αλλά πάντα υπάρχει το ηθικό δίλημμα..πάντα>>. (ΕΡ.1)*

Άλλα συνήθη ηθικά διλήμματα που καλούνται να διαχειριστούν στο πλαίσιο της εργασίας τους οι κοινωνικοί λειτουργοί που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα σχετίζονται με την παραμέληση ηλικιωμένων ατόμων και την απόφαση που πρέπει να λάβουν αναφορικά με την απομάκρυνσή τους από το περιβάλλον τους και την παραπομπή τους σε κάποια δομή φροντίδας.

*«... Εκεί ήταν ένα γεγονός μοναχικών ανθρώπων. Ανθρώπων με προβλήματα υγείας που ζούσανε μόνο με τα προβλήματα τους. Δεν είχανε επικοινωνία και επαφές βοήθειας. Το βοήθεια στο σπίτι τους βοήθησε αρκετά. Ήταν πολλές οι φορές που περίμεναν συγκεκριμένη μέρα και ώρα όπου θα πήγαινε η κάθε ειδικότητα στο σπίτι του. Ο ΚΑ φυσικά έκανε πολλές παρεμβάσεις κάθε βδομάδα ανάλογα με την περίπτωση και τι θέματα είχαν αυτοί. Οπότε έπρεπε να τα συζητήσεις, σε συνεργασία με υπηρεσίες, σε συνεργασίες με οικογενειακό περιβάλλον αν υπάρχει, γειτονιά. ...Βρίσκαμε περιπτώσεις που ήταν η άθλια κατάσταση φτώχειας, ανέχειας, μαζί με τη μοναξιά όλα αυτά αλλά ήτανε και*

*άνθρωποι αισιόδοξοι, άνθρωποι που βλέπανε το μέλλον τους να μεν αυτή ήταν η ζωή τους αλλά ζητούσαν και την ποιότητα». (EP.3.)*

Τέλος, αναφέρουν ότι κάποια ηθικά διλήμματα προκύπτουν από την αναλγησία του συστήματος, το οποίο είναι απρόσωπο, καθώς η εξέταση των περιστατικών για παροχή βοήθειας καθυστερεί λόγω των γραφειοκρατικών διαδικασιών, αλλά και διλήμματα που σχετίζονται με συναδέλφους τους.

*« [...] Στην ουσία έχει να κάνει με τη σύγκρουση που έχει ένας λειτουργός, όταν έχει να καλύψει ένα αίτημα, το οποίο δεν περνάει από τη γραφειοκρατία που έχει τεθεί σαν απαραίτητη διαδικασία από το σύστημα». (EP.5)*

*« [...] και με συναδέλφους πιο συχνά θα έλεγα. Προβλήματα, συναισθήματα έτσι λίγο αρνητισμού, συγκρούσεις που λόγω αυτών έχουν δημιουργηθεί και λοιπά. Ηθικό δίλημμα να αποσιωπήσω; Να το μεταφέρω; Τέτοιου είδους ηθικά διλήμματα. Κατά πόσο αυτό βέβαια επηρεάζει την ψυχολογία του καθενός και τη συνεργασία και λοιπά». (EP.11)*

## **5.2. Τρόποι αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων και αποτελέσματα**

Οι σημαντικότεροι παράγοντες για τη λήψη ορθών αποφάσεων είναι οι επιδράσεις που δέχονται οι κοινωνικοί λειτουργοί από τις προσωπικές τους αξίες και η εμπειρία, η οποία είναι έχει καταλυτική λειτουργία.

*<< Ε πάντα παίζουν ρόλο, και το πως μεγαλώνεις εσύ στο σπίτι σου και εγώ. Ηθικές αξίες δεν είναι το τι παίρνεις στη σχολή, αλλά το τι έχεις πάρει από το σπίτι σου, από τους φίλους σου μέχρι την ενηλικίωση σου έτσι; Πεποιθήσεις τώρα εντάξει.. Υπάρχουν και κοινωνικοί λειτουργοί που είναι ρατσιστές ας πούμε. Δεν σημαίνει ότι επειδή είσαι κοινωνικός λειτουργός δεν θα έχεις ρατσισμό ή ότι δεν χωνεύεις κάποια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων>> ... (EP.10)*

*<< Η εμπειρία είναι σημαντικός παράγοντας. Και γι αυτό πολλές φορές έρχονται εδώ συνάδελφοι δμηνα, 10μηνα τα οποία πολλές φορές βρίσκονται σε καθημερινά διλήμματα γιατί ως καινούριος στο επάγγελμα δεν ξέρεις πως να το χειριστείς. Ξέρεις βάση του επαγγέλματος σου και του τι έχεις διδαχθεί τι μπορεί να είναι καλό για τον*

*ωφελομένό σου αλλά θα πρέπει να δεις και τον εαυτό σου. Πως μπορείς να προστατευτείς και εσύ ως επαγγελματίας>>. (EP.2)*

Άλλος παράγοντας που αναφέρεται είναι η αντικειμενικότητα απέναντι σε μία κατάσταση για την οποία βρισκόμαστε σε ηθικό δίλημμα, ενώ για δύο ερωτηθέντες προαπαιτούμενη είναι η ύπαρξη πνευματικής και νοητικής διαύγειας.

*<<Τον επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό, γι αυτό είπα για την ψυχοθεραπεία γιατί εκεί θα βοηθήσει τα άτομα, τα οποία έχουν μεγαλώσει με διαφορετικές αξίες και πεποιθήσεις, θα τα βοηθήσει λίγο να είναι πιο αντικειμενικά πάνω στο επάγγελμα. Καλώς ή κακώς καλούμαστε να είμαστε αντικειμενικοί και ουδέτεροι, ανεξαρτήτως τις αξίες και τις πεποιθήσεις μας>>. (EP.15)*

Επίσης, βασικό σημείο αποτελεί η αποφυγή ταύτισης με το περιστατικό, να αντιμετωπίζεις δηλαδή το κάθε περιστατικό μεμονωμένα.

*<<. Δεν πρέπει να ταυτίζεσαι σε καμία των περιπτώσεων. Ένα παράδειγμα, έρχεται μια χωρισμένη και είμαι και εγώ ας πούμε και μου λέει το πρόβλημα της. Εγώ δεν πρέπει να τα κάνω βιώματα μου. Δεν θα κάτσουμε εκεί να κλάψουμε μαζί, ούτε θα ταυτιστούμε, ούτε θα της πω . και εγώ τα έχω περάσει , ούτε έχεις δίκιο και μάλιστα να ταυτιστώ μαζί της απόλυτα, χωρίς να είμαι αντικειμενική. Σε καμία των περιπτώσεων δεν πρέπει να ταυτίζεσαι. Πρέπει να αφήνεις τα δικά σου βιώματα και να πεις όχι εγώ έχω ένα περιστατικό και να το δεις μεμονωμένα>>. (EP.1)*

Σημαντική είναι η εργασία βάσει του κώδικα δεοντολογίας.

*<< Βεβαίως τις αρχές της κοινωνικής εργασίας. Να είναι ξεκάθαρα γιατί εντάζει είναι ο μπούσουλας ο δικός μας αυτές οι αρχές, οπότε αν είναι ξεκάθαρο αυτό σίγουρα θα βαδίσει και βεβαίως να έχει κάνει αι δουλειά με τον εαυτό του. Γιατί υπάρχουν και πολλά στερεότυπα, υπάρχουν ας πούμε κάποια βιώματα που υπερισχύουν πολλές φορές ας πούμε σε σχέση με αυτό που πρέπει να γίνει και χρειάζεται ειδική επεξεργασία γι' αυτό>>. (EP.7)*

Αλλά και τη βοήθεια και τη συνεργασία με άλλες υπηρεσίες και τέλος η προσωπική δουλειά, γνώση και ψυχοθεραπεία.

<< Το να το μοιραστεί με άλλους συναδέλφους. Να υπάρχει μία ομάδα που να συζητούνται θέματα που να αφορούν μία απόφαση. Σαν παράγοντας είναι πολύ σημαντικός, βάζω πρώτα την ομάδα μετά την εμπειρία σαφώς >>. (Ερ.12)

<< Η προσωπική δουλειά και εμπειρία, γνώσεις και πάρα πολύ ενδοσκόπηση και θεωρώ ότι όλοι οι συνάδελφοι πρέπει να κάνουνε ψυχοθεραπεία>>. (Ερ.15)

Ως προς την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της παρέμβασης, οι περισσότεροι απάντησαν ότι η υπήρξε θετικό αποτέλεσμα τις περισσότερες φορές.

<< Τις πιο πολλές φορές μόνο θετικά είναι τα αποτελέσματα γιατί όταν ένα παιδί κινδυνεύει να βγει στην πορνεία και το παίρνεις από το δρόμο και το πας σε μια οικογένεια, θετή οικογένεια, στην οποία του παρέχουν στοργή, ζεστασιά, αγάπη, του καλύπτουν τις βιολογικές του ανάγκες, κάνει τις εξωσχολικές του δραστηριότητες και είναι σε ασφαλές περιβάλλον, σίγουρα είναι θετικό. Όταν παίρνεις ένα παιδί που είναι μέσα στα σκουπίδια. Εγώ είχα πάρει το Β. που δεν φορούσε εσώρουχα, δεν ήξερε τα φρούτα, δεν ήξερε τα λαχανικά, έπινε μόνο κόκα κόλα και ζαφνικά πάει σε ένα σπίτι ας πούμε και το εκπαιδεύουν και το φροντίζουν, βλέπεις την αλλαγή του παιδιού και σοκάρεσαι και εσύ η ίδια και λες εντάξει έκανα και κάτι καλό>>. (ΕΡ.1)

Αρκετοί υποστήριξαν ότι έχουν γίνει λάθη τα οποία όμως τους έχουν δώσει κάποια μαθήματα.

<<Πάντα όταν είμαστε καινούριοι επαγγελματίες είμαστε με το άγχος ότι θα κάνουμε πιο πολλά λάθη. Μαθαίνεις κιόλας από αυτό. Γιατί δεν φτάνουν ποτέ οι γνώσεις>>. (ΕΡ.4)

### ❖ 5.3. Εκπαίδευση και εμπειρία

Σχετικά με το ρόλο της εμπειρίας που κατέχει ο κοινωνικός λειτουργός στο ενεργητικό του μέχρι τώρα σε αντιπαράθεση με την απειρία των νεοεισερχόμενων στο επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας, οι περισσότεροι διατύπωσαν την άποψη πως η εμπειρία είναι καταλυτική και χρειάζεται να συνδυάζεται με τις θεωρητικές βάσεις που έχουν λάβει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους.

<<Σίγουρα παίζει ρόλο η εμπειρία όμως θα πρέπει πάντα να πηγαίνει σε συνδυασμό με την εκπαίδευση και να μην σταματάμε ποτέ να μαθαίνουμε. Γιατί το επάγγελμα μας θέλει

*συνεχώς να παίρνουμε γνώσεις γιατί έχουμε να κάνουμε με ανθρώπους. Όταν συνεχίζουμε τις σπουδές μας σε συνδυασμό με την εμπειρία, όλα αυτά βοηθάνε>>. (Ερ.9)*

Μπορούμε να συμπεράνουμε, λοιπόν, πως ο νεοεισερχόμενος κοινωνικός λειτουργός δεν είναι σε θέση να διαχειριστεί δύσκολες καταστάσεις, οι οποίες εγείρουν ηθικά διλήμματα σε αντίθεση με κάποιον πιο έμπειρο.

*<< Ναι σίγουρα θεωρώ ότι παίζει ρόλο και η εμπειρία, βέβαια εξαρτάται και από το άτομο πολλές φορές αλλά θεωρώ η εμπειρία είναι ένας σημαντικός παράγοντας γιατί είναι πιο εύκολο με τα χρόνια να δράσεις, ενώ όταν είσαι πιο μικρός έχεις πολύ μεγάλη αγωνία για το τι θα γίνει, πως θα γίνει, τη έκβαση θα έχει, τι θα μου πουν, δημιουργούνται ενοχές διάφορα, ενώ όσο μεγαλώνει κανείς θεωρώ ότι είναι πιο εύκολο>>. (Ερ.7)*

#### **❖ 5.4. Παράγοντες που επηρεάζουν την ορθή λήψη των αποφάσεων**

Σχετικά με το ερώτημα, που επιχειρήθηκε να διερευνηθεί, δηλαδή το κατά πόσο επηρεάζεται ψυχολογικά ο επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός όταν καλείται να επιλύσει μία κατάσταση δύσκολη, οι περισσότεροι συμμετέχοντες δείχνουν πως ο τρόπος που διαχειρίζονται το περιστατικό μπορεί να έχει αντίκτυπο στην ψυχολογία τους. Συγκεκριμένα, έχουν συναισθήματα αμφισβήτησης των λύσεων που αντικειμενικά υφίστανται, καθώς δεν είναι βέβαιοι για την απόφαση που πρόκειται να λάβουν, φοβούμενοι μήπως είναι λανθασμένη και για αυτό το λόγο προβαίνουν σε πολύπλευρη και ενδελεχή εξέταση του περιστατικού, με απώτερο πάντα σκοπό οι εξυπηρετούμενοι να ωφελούνται όσο περισσότερο γίνεται.

*<<. Αυτό είναι το κομμάτι που σε πονάει περισσότερο, γιατί θέλεις να είσαι σίγουρη, αν πράττεις το σωστό. Αν κάνεις τη σωστή πρόταση ..>>(ΕΡ.1)*

Έτσι, η βιωματική εμπλοκή και η ταύτιση με το περιστατικό χρειάζεται να αποφεύγονται, για να μην προκύψουν ανεπιθύμητα αποτελέσματα.

*<< Είναι αυτό που λένε ότι περισσότερο να προσδιορίσεις αρχικά ποιο είναι το ηθικό δίλημμα που έχεις μπροστά σου. Ένα είναι αυτό. Να μπορέσεις να ξεκαθαρίσεις τις δικές σου αρχές και αξίες από αυτές του επαγγέλματος>>. (ΕΡ.2)*

Οι ενδεχόμενοι φόβοι και η διστακτικότητα για την εύρεση της καλύτερης δυνατής λύσης, φανερώνουν πως οι κοινωνικοί λειτουργοί μπαίνουν σε μία διαδικασία να

διαχειριστούν την ηθική σύγκρουση, η οποία μπορεί να είναι αποκύημα αρκετών παραγόντων, όπως είναι ο προσωπικές πεποιθήσεις / αξίες, στερεότυπα αλλά και οι εμπειρίες / βιώματα.

### ❖ 5.5 Οι επιπτώσεις της παρέμβασης στον επαγγελματία

Στην συνέχεια το ερώτημα, στο οποίο διερευνάται ο πιθανός αντίκτυπος στην ψυχολογία του επαγγελματία, όταν λαμβάνει μία λανθασμένη απόφαση και επιλογή, οι περισσότεροι συμμετέχοντες της έρευνας δηλώνουν πως κλονίζονται σε τέτοιες καταστάσεις.

*<< Ε προσωπικά θα σας πω είναι κάτι το οποίο με απασχολεί και μετά, το παίρνω μαζί μου. Το σκέφτομαι ξανά και ξανά, με απασχολεί πολύ, ένα άγχος, τέτοιου είδους αρνητικά συναισθήματα>>.(Ερ.11)*

Κάποιοι άλλοι παραδέχονται πως γίνονται λάθη σε κάποιες περιπτώσεις και έτσι προσφέρεται η δυνατότητα να μάθουν μέσα από αυτά, ώστε να όχι μόνο να τα αξιοποιήσουν μελλοντικά σε αντίστοιχα περιστατικά αλλά και να μην τα επαναλάβουν.

*<< Μου είπατε και πριν αν έχω κάνει λάθος. Βεβαίως! Ποια κοινωνική λειτουργός δεν έχει κάνει λάθη και δεν έχει μάθει μέσα από αυτά>>.(ΕΡ.1)*

Επίσης, άλλοι αναφέρουν πως είναι σημαντική η προσωπική ανάπτυξη και η εργασία προκειμένου ο κοινωνικός λειτουργός να διαχειριστεί δύσκολες καταστάσεις που τον διχάζουν για το κατά πόσο ορθή είναι η απόφασή του.

*<< Αλλά αυτό είναι μια δουλειά που πρέπει να διαχειριστεί ο ΚΑ, δεν μπορεί μια ζωή να ζει με αυτό γιατί θα αρρωστήσει>>.(ΕΡ.9)*

Στο πέμπτο ερώτημα, εξετάστηκε εάν επέρχεται κλονισμός στην επαγγελματική αυτοπεποίθηση του κοινωνικού λειτουργού, εφόσον έχει λανθασμένη κρίση. Οι απαντήσεις που δόθηκαν στην πλειοψηφία τους οδηγούν στο συμπέρασμα πως είναι δυνατόν να επηρεάσουν οι λανθασμένες κρίσεις την ψυχολογία του κοινωνικού λειτουργού αλλά όχι και να κλονίσει την αυτοπεποίθησή του επαγγελματικά, καθώς αντιλαμβάνονται πως δεν πρέπει να επηρεάζονται από ένα λάθος, το οποίο να τους συνοδεύει σε όλη την επαγγελματική τους πορεία.

*<<Σε βάζει σε σκέψεις αλλά δεν υπάρχει λόγος να κλονιστείς. Θα σκεφτείς τι έκανα λάθος τι θα μπορούσα να κάνω αλλιώς, αλλά δεν θα αφήσεις ένα λάθος να επηρεάσει όλη σου τη πορεία>>. (EP.4)*

### **❖ 5.6 Υποστήριξη του κοινωνικού λειτουργού**

Στο τελευταίο ερευνητικό ερώτημα, εξετάστηκαν ποιες μπορεί να είναι οι πιθανές πηγές συμβουλευτικής και υποστήριξης, τις οποίες διαθέτουν οι κοινωνικοί λειτουργοί, όταν αντιμετωπίζουν κάποιο ηθικό δίλημμα. Αυτό που συμπεραίνεται είναι πως η απουσία των στοιχειωδών πηγών, δυσχεραίνει το πρόβλημα συνολικά που ανακύπτει κατά την αντιμετώπιση και διαχείριση κρίσεων.

*<<Αχ δεν υπάρχει εποπτεία αλλά μέχρι και πέρυσι πριν ξεκινήσουν αυτές οι καραντίνες και τα σχετικά ευτυχώς η σχολή μας είχε ξεκινήσει συνεργασία με μία ψυχολόγο του Β. και μας έκανε εποπτεία για 3 ή 4 χρόνια>>. (EP.2)*

Επίσης, αναφέρθηκε πως η πανδημία είχε αρνητικό αντίκτυπο στην συνεργασία με δομές και φορείς, ενώ η παροχή της εποπτείας είτε είναι ανεπαρκής είτε απαιτεί την καταβολή χρηματικού ποσού από τον ίδιο τον κοινωνικό λειτουργό.

*<<Την εποπτεία την πληρώνεις εσύ! Όταν θα θέλεις να κάνεις εποπτεία και θέλεις να έχεις και εσύ στηρίγματα, θα πρέπει να τα πληρώσεις. Τι καταλαβαίνεις από αυτό; Ότι καμία υπηρεσία δεν θα σου έχει τον ψυχολόγο να σου κάνει συμβουλευτική και να συζητάτε τα περιστατικά και να βοηθείστε>>. (EP.1)*

Άλλες πηγές που αναφέρθηκαν και ωστόσο εκλείπουν είναι η αστυνόμευση και η νομική κάλυψη όταν πρόκειται ιδίως για περιστατικά που συνοδεύονται από κίνδυνο ή απειλή.

*<< Φαντάσου ότι στις εισαγγελικές παραγγελίες βγήκε νόμος ο οποίος καλύπτει και δεν μπορούνε να μηνύσουνε για τις εκθέσεις τους ψυχολόγους, ψυχιάτρους και κοινωνικούς λειτουργούς που είναι σε μονάδες ψυχικής υγείας αλλά δεν συμπεριέλαβε ο νόμος τους κοινωνικούς λειτουργούς των δήμων. Άρα εγώ μία μήνυση μπορώ να τη φάω γι' αυτά που γράφω. Συνάδελφος που είναι σε ένα κέντρο ψυχικής υγείας τον κάλυψε ο νόμος. Γενικά πάνω σε αυτό το κομμάτι είμαστε ακάλυπτοι. Έχουμε απειληθεί άπειρες φορές πολύ σοβαρά. Εμένα τα παιδιά εδώ αρκετές φορές έχουνε παρέμβει σε περίπτωση εισαγγελική ή σε περίπτωση που ο άλλος έχει προβλήματα ψυχιατρικά χωρίς*

*φαρμακοθεραπεία. Και έρχονται εδώ γιατί εμείς είμαστε κέντρο που είναι μέσα στην κοινότητα, οπότε άλλους είδους η σχέση που έχουμε από μία απρόσωπη υπηρεσία όπως είναι ένα νοσοκομείο μεγάλο και αν κάτι συμβεί τρέχει ο σεκιουριτάς. Η ας πούμε μια άλλη μονάδα όπου είναι πιο εξειδικευμένη και πιο απρόσωπη σε σχέση με την κοινότητα. Ενώ εμάς εδώ πέρα είναι πιο άμεση η επαφή μας και αυτό μας εκθέτει πιο πολύ>>.*  
(EP.4)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. «ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ»**

Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθούν και να καταγραφούν οι απόψεις και εμπειρίες των επαγγελματιών κοινωνικής εργασίας αναφορικά με τα ηθικά διλήμματα



με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι και καλούνται να επιλύσουν.. Από την ανάλυση των συνεντεύξεων, προέκυψαν έξι βασικοί άξονες σχετικά με τα ερωτήματα που κλήθηκαν να απαντήσουν οι κλ.,. Οι άξονες αυτοί δείχνουν συνοπτικά τα αποτελέσματα της έρευνας. Σε συνδυασμό με την θεωρία, δίνουν μια ολοκληρωμένη εικόνα για όσα επιχειρήθηκαν να αναλυθούν σε αυτήν την εργασία. Οι άξονες αναφέρονται αρχικά στα χαρακτηριστικά των ηθικών διλημάτων με ευάλωτες ομάδες καθώς και στους τρόπους με τους οποίους αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί αυτά τα διλήματα και κατά πόσο φέρουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Επιπλέον δίνεται έμφαση στους παράγοντες που επηρεάζουν στη λήψη ορθότερων αποφάσεων και στο τι ρόλο κατέχει η εκπαίδευση και η εμπειρία σε αυτό. Στη συνέχεια, διερευνήθηκαν οι επιπτώσεις που ενδεχομένως να έχει ο εκάστοτε επαγγελματίας, έπειτα από οποιαδήποτε μορφή παρέμβασης του. Τέλος, ένα ζήτημα το οποίο προβληματίζει τους κοινωνικούς λειτουργούς και αναλύθηκε στην παρούσα εργασία, είναι το αν υπάρχει η ανάλογη υποστήριξη των επαγγελματιών από τα πλαίσια στα οποία εργάζονται.

Μιλώντας για ηθικά διλήματα θα θυμίσουμε τους βασικούς τύπους στους οποίους διακρίνονται.:

1. Διλήματα που έχουν σχέση με την παροχή υπηρεσιών προς οικογένειες και άτομα.
2. Διλήματα που έχουν σχέση με τον συνδυασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής.
3. Διλήματα που αφορούν τις σχέσεις με τους συναδέλφους. (Δημοπούλου – Λαγωνίκα Μ, 2011).

Πράγματι αυτό επιβεβαιώνεται και με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων κοινωνικών λειτουργών, όπου προέκυψε πως τα πιο συνηθισμένα διλήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι περιλαμβάνουν εκείνα που έχουν να κάνουν με την κακοποίηση και την παραμέληση ανηλίκων, αλλά και την παραμέληση ηλικιωμένων ατόμων και την απόφαση που πρέπει να λάβουν αναφορικά με την απομάκρυνσή τους από το περιβάλλον τους και την παραπομπή τους σε κάποια δομή φροντίδας. Το ηθικό δίλημμα έγκειται στο εάν πράττουν σωστά, και ως εκ τούτου εξετάζουν πολύπλευρα την εκάστοτε υπόθεση, έχοντας στο νου τους το ωφέλιμο για τους εξυπηρετούμενους και ότι πρέπει να αποφευχθεί οτιδήποτε μπορεί να τους κλονίσει ψυχοσυναισθηματικά. Έπειτα, αναφέρουν ότι κάποια ηθικά διλήματα προκύπτουν από την αναληψία του

συστήματος, το οποίο είναι απρόσωπο, καθώς η εξέταση των περιστατικών για παροχή βοήθειας καθυστερεί λόγω των γραφειοκρατικών διαδικασιών. Συχνά είναι και τα διλήμματα που σχετίζονται με συναδέλφους τους. Για παράδειγμα, εάν έχει υποπέσει στην αντίληψη τους κάποια παρατυπία από τους συναδέλφους τους, τι θέση οφείλουν να πάρουν οι ίδιοι απέναντι σε αυτό.

Οι τρόποι διαχείρισης και αντιμετώπισης ηθικών διλημάτων από τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς ήταν ένα από τα θέματα που απασχόλησαν και την παρούσα εργασία. Ο Butterfield (1983) αναφέρει σχετικά με τη διαδικασία της τεχνικής: «αφού επισημάνουμε το δίλημμα και το διατυπώσουμε καθαρά, συζητάμε τις διάφορες εναλλακτικές λύσεις του διλήμματος, εκτιμάμε τις συνέπειες κάθε εναλλακτικής λύσης, καθώς και τις πιθανότητες πραγματοποίησης αυτών των συνεπειών και αποφασίζουμε για το ποια θα πρέπει να είναι η πιο ενδεδειγμένη λύση». Οι επαγγελματίες υγείας στη λήψη ηθικών αποφάσεων υποβοηθούνται από τον κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματός τους, το σύστημα κανόνων και αξιών που χρησιμεύει ως οδηγός συμπεριφοράς για τα μέλη της συγκεκριμένης επαγγελματικής ή επιστημονικής ομάδας. Υποδηλώνοντας τις γενικές ηθικές αρχές στις οποίες βασίζεται η εφαρμογή του επαγγέλματος ή της επιστήμης ενδέχεται να δημιουργήσουν καταστάσεις που θα απαιτήσουν από τον επαγγελματία υγείας να προχωρήσει σε μια ηθική απόφαση. Οι αρχές αυτές λειτουργούν ως «επαγγελματική δέσμευση» που προσδιορίζει σε αδρές γραμμές, «τι πρέπει και τι δεν πρέπει να κάνει» ο επαγγελματίας υγείας (Τριανταφυλλίδου & Παπαγεωργίου, 2011). Να σημειώσουμε πως πράγματι βασικά στοιχεία των απαντήσεων των ερωτώμενων ήταν η στήριξη τους στον Κώδικα Ηθικής Δεοντολογίας με πρωταρχικό στόχο το συμφέρον του κάθε εξυπηρετούμενου. Οι περισσότεροι συνεντευξιζόμενοι για να επιλύσουν το όποιο ζήτημα προέκυπτε, απάντησαν πως πρώτα από όλα έπρεπε να προσδιορίσουν με σαφήνεια τι είναι αυτό που καλούνται να αντιμετωπίσουν. Στη συνέχεια, εξετάζουν μια προς μια τις εναλλακτικές και επιλέγουν την πιο ορθή ανάλογα με τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου. Υπήρξαν βέβαια και κοινωνικοί λειτουργοί, οι οποίοι πέρα του Κώδικα Ηθικής Δεοντολογίας, υποστήριξαν πως πολλές φορές στηρίζονται και δρουν βάση του δικού τους ενστίκτου, χωρίς αυτό να σημαίνει πως δεν θα ακολουθήσουν το πρωτόκολλο της εκάστοτε υπηρεσίας στην οποία εργάζονται. Επίσης η υποστήριξη και συνεργασία με διεπιστημονικό προσωπικό θεωρούνται ως μέτρα ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης του κοινωνικού λειτουργού

επαγγελματικά όταν καλείται να διαχειριστεί μια περίπλοκη κατάσταση, ενώ χρειάζεται η συνεχής προσωπική ανάπτυξη του ως ατόμου, προκειμένου να μην επηρεάζεται από στερεότυπα και προκαταλήψεις. Εξίσου σημαντικό είναι να υπάρχει αντικειμενικότητα από τους κοινωνικούς λειτουργούς, να βλέπουν την κάθε περίπτωση σφαιρικά και μεμονωμένα και σαφώς, όπως είπαν και οι ίδιοι, να μην εμπλέκονται συναισθηματικά με τα περιστατικά και κυρίως να μην ταυτίζονται. Όπως είδαμε και στο θεωρητικό μέρος αλλά και στις απαντήσεις των επαγγελματιών, βασικό στοιχείο στην αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων, αποτελεί ο διαχωρισμός μεταξύ προσωπικών και επαγγελματικών αξιών. Οι επαγγελματίες είναι σημαντικό να διαχωρίζουν τις προσωπικές τους αξίες και αρχές από εκείνες του επαγγέλματος. Σαφώς ο κάθε άνθρωπος έχει τις προσωπικές του αξίες και αρχές, όμως από την στιγμή που επιλέγει να ασκήσει το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας οφείλει να προσαρμοστεί στα πρότυπα του επαγγέλματος και να ακολουθεί τον κώδικα δεοντολογίας. Όταν πράττουν υπεύθυνα, έχουν την δυνατότητα να αναγνωρίζουν την όποια σύγκρουση ανάμεσα στις προσωπικές και επαγγελματικές τους αξίες και να συμφωνούν αποτελεσματικά και απόλυτα με αυτές. Ο Αμερικανικός Σύλλογος Συμβουλευτικής (American Society of Advisory) αναφέρει ότι όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν ένα ηθικό δίλημμα πρέπει να εξετάζουν προσεκτικά την απόφαση που πρόκειται να λάβουν. Ένας επαγγελματίας είναι απαραίτητο να έχει κάποιες «θεωρητικές γνώσεις και πρακτική εμπειρία». Πιο συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι όταν έχει πιο πολλές γενικές αλλά και ειδικές γνώσεις ο ίδιος τότε είναι πιο σίγουρος για τη δουλειά που κάνει με αποτέλεσμα να μειώνονται τα κενά που δημιουργούνται μέσα στον επαγγελματικό χώρο. Είναι πολύ σημαντικό πέρα από τις γνώσεις που έχει ο επαγγελματίας κατά την εκπαίδευση του στην σχολή αλλά και μετά την σχολή, να συνεχίζει τη δια βίου μάθηση όταν εργάζεται, αλλά είναι ακόμα πιο σημαντικό να εργάζεται σε διαφορετικούς φορείς. (Δημοπούλου –Λαγωνίκα 2011).

Πράγματι, οι περισσότεροι ερωτώμενοι διατύπωσαν την άποψη πως η εμπειρία είναι καταλυτική και χρειάζεται να συνδυάζεται με τις θεωρητικές βάσεις που έχουν λάβει από το Πανεπιστημιακό Ίδρυμα στο οποίο είχαν φοιτήσει. Μπορούμε να συμπεράνουμε, λοιπόν, πως ο νεοεισερχόμενος κοινωνικός λειτουργός δεν είναι σε θέση να διαχειριστεί δύσκολες καταστάσεις, οι οποίες εγείρουν ηθικά διλήμματα σε αντίθεση με κάποιον πιο έμπειρο. Για αυτό και οι συμμετέχοντες της έρευνας, οι οποίοι στην πλειοψηφία τους συμφωνούν άμεσα ή εμμέσως πως η γνώση που προσφέρεται

από το ΤΕΙ δεν είναι επαρκής, προτείνουν να διαφοροποιηθεί η θεωρία από τη γνώση, να δοθεί η δέουσα σημασία στο πρακτικό κομμάτι άσκησης του επαγγέλματος με την ενίσχυση των εργαστηρίων, στο πλαίσιο μίας διαρκούς εκπαίδευσης και προσωπικής ανάπτυξης με ταυτόχρονη συνεργασία και υποστήριξη από άλλες δομές με το κατάλληλο διεπιστημονικό προσωπικό.

Στερεότυπα και προκαταλήψεις που δεν αναγνωρίζονται από τον επαγγελματία, ενδέχεται να επηρεάσουν την επαγγελματική του συμπεριφορά (Mattison. Marian, 2000). Αυτό φάνηκε και στην συνέχεια, καθώς οι πιο πολλοί επαγγελματίες υποστήριξαν πως πρωταρχικό ρόλο για την επίλυση ενός ζητήματος, έχει ο διαχωρισμός των προσωπικών αξιών από τις επαγγελματικές. Συχνά καλούνται να έρθουν σε αντίθεση με τα προσωπικά "πιστεύω" τους για να λειτουργήσουν με βάση τον Κώδικα του Επαγγέλματος.

Αυτό που θα βοηθήσει τον επαγγελματία στην διαδικασία λήψης αποφάσεων, είναι η ανάλυση των αρχών και των νομικών θεμάτων του ζητήματος και η διάκριση μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής διάστασης (Allen,2012).

Στην συνέχεια, αναλύθηκαν οι επιπτώσεις που μπορεί να έχει μια παρέμβαση στον επαγγελματία. Παραδοσιακά, στο χώρο των επαγγελμάτων υγείας το συναίσθημα θεωρείται συνήθως ως ένα από τα σημαντικά εμπόδια στην επαγγελματική πράξη, καθώς ταυτίζεται με την απομάκρυνση από τη λογική, με την ένταση και τη σύγχυση. Κατά τον Osler, όταν ο επαγγελματίας υγείας «δείχνει στο πρόσωπό του ακόμη και τη μικρότερη αλλοίωση, έκφραση ανησυχίας ή φόβου, δεν έχει τα νωτιαία νευρικά του κέντρα υπό έλεγχο και είναι κάθε στιγμή επιρρεπής στην καταστροφή». Ωστόσο, όπως θα δειχθεί στη συνέχεια, ακόμη κι όταν επιχειρεί κανείς να βασίσει την ηθική στην «καθαρή γνώση», η ίδια η δημιουργία της γνώσης ενέχει αρκετά παράδοξα και αντιφάσεις και διατηρεί τη δική της δυναμική, αλληλένδετη με τη δυναμική του πλαισίου μέσα στο οποίο αναπτύσσεται. Αυτό φάνηκε όντως στην συνέχεια και όπως ανέφεραν οι περισσότεροι συμμετέχοντες, ο τρόπος που διαχειρίζονται το περιστατικό μπορεί να έχει αντίκτυπο στην ψυχολογία τους. Συγκεκριμένα, έχουν συναισθήματα αμφισβήτησης των λύσεων που αντικειμενικά υφίστανται, καθώς δεν είναι βέβαιοι για την απόφαση που πρόκειται να λάβουν, φοβούμενοι μήπως είναι λανθασμένη και για αυτό το λόγο προβαίνουν σε πολύπλευρη και ενδελεχή εξέταση του περιστατικού, με απώτερο πάντα σκοπό οι εξυπηρετούμενοι να ωφελούνται όσο περισσότερο γίνεται.

Έτσι, η βιωματική εμπλοκή και η ταύτιση με το περιστατικό χρειάζεται να αποφεύγονται, για να μην προκύψουν ανεπιθύμητα αποτελέσματα. Καταλήγουμε στο αρχικό συμπέρασμα της θεωρίας πως αυτό που θα βοηθήσει τον επαγγελματία στην διαδικασία λήψης αποφάσεων, είναι η ανάλυση των αρχών και των νομικών θεμάτων του ζητήματος και η διάκριση μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής διάστασης (Allen,2012).

Αναφορικά με το εάν κλονίζεται η αυτοπεποίθηση του εκάστοτε επαγγελματία ύστερα από λανθασμένη απόφαση, αυτό που προέκυψε από τις πηγές είναι ότι ο κάθε επαγγελματίας είναι αναμενόμενο να μην είναι ικανοποιημένος με την έκβαση αυτού του αποτελέσματος και να δυσαρεστηθεί. Όμως αυτό δεν σημαίνει πως θα πρέπει να τον καταβάλλει και να στιγματίσει την επαγγελματική του πορεία.

Οφείλει να μελετήσει λοιπόν, πού έγινε το λάθος που οδήγησε σε αυτό το αποτέλεσμα, έτσι ώστε να αποφύγει τυχόν όμοια περιστατικά στο μέλλον. Κάτι το οποίο ταυτίζεται απόλυτα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, καθώς οι περισσότεροι παραδέχονται πως γίνονται λάθη σε κάποιες περιπτώσεις και έτσι προσφέρεται η δυνατότητα να μάθουν μέσα από αυτά, ώστε όχι μόνο να τα αξιοποιήσουν μελλοντικά σε αντίστοιχα περιστατικά αλλά και να μην τα επαναλάβουν. Επίσης, άλλοι αναφέρουν πως είναι σημαντική η προσωπική ανάπτυξη και η εργασία προκειμένου ο κοινωνικός λειτουργός να διαχειριστεί δύσκολες καταστάσεις που τον διχάζουν για το κατά πόσο ορθή είναι η απόφασή του. Είναι δυνατόν να επηρεάσουν δηλαδή οι λανθασμένες κρίσεις την ψυχολογία του κοινωνικού λειτουργού αλλά όχι και να κλονίσει την αυτοπεποίθησή του επαγγελματικά, καθώς αντιλαμβάνονται πως δεν πρέπει να επηρεάζονται από ένα λάθος, το οποίο να τους συνοδεύει σε όλη την επαγγελματική τους πορεία.

Τέλος, εξετάστηκαν ποιες μπορεί να είναι οι πιθανές πηγές συμβουλευτικής και υποστήριξης, τις οποίες διαθέτουν οι κοινωνικοί λειτουργοί, όταν αντιμετωπίζουν κάποιο ηθικό δίλημμα. Αυτό που συμπεραίνεται είναι πως η απουσία των στοιχειωδών πηγών, δυσχεραίνει το πρόβλημα συνολικά που ανακύπτει κατά την αντιμετώπιση και διαχείριση κρίσεων. Επίσης, αναφέρθηκε πως η πανδημία είχε αρνητικό αντίκτυπο στην συνεργασία με δομές και φορείς, ενώ η παροχή της εποπτείας είτε είναι ανεπαρκής είτε απαιτεί την καταβολή χρηματικού ποσού από τον ίδιο τον κοινωνικό λειτουργό. Άλλες πηγές που αναφέρθηκαν και ωστόσο εκλείπουν είναι η αστυνόμευση

και η νομική κάλυψη όταν πρόκειται ιδίως για περιστατικά που συνοδεύονται από κίνδυνο ή απειλή.

### **Περιορισμοί έρευνας**

Ομολογουμένως, ο τρόπος που ο κορωνοϊός έχει διαμορφώσει τις συνθήκες με τις οποίες λειτουργεί πλέον η κοινωνία δυσκόλεψε την δική μας έρευνα. Πέρα από τις άδειες που έπρεπε να βγάλουμε για τη διεξαγωγή της, όπως επιτάσσει ο φορέας στον οποίο φοιτούμε, έπρεπε να βρούμε τους κοινωνικούς λειτουργούς κατ' ιδίαν, παρά τους περιορισμούς στις μετακινήσεις.

Ακόμα, ένας άλλος περιορισμός έγκειται στο ότι απευθυνθήκαμε σε κοινωνικούς λειτουργούς μιας περιοχής και όχι σε δείγμα από όλη την επικράτεια, αν και κάτι τέτοιο υπό τις παρούσες συνθήκες ήταν αδύνατο.

### **Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα**

Ως εκ τούτου, η ίδια έρευνα θα μπορούσε να επαναληφθεί με κάπως πιο γενικευμένο δείγμα, δηλαδή από όλη την ελληνική επικράτεια.

Παράλληλα, μια ποσοτική έρευνα με δείγμα πληθυσμό που έχει δεχτεί τις υπηρεσίες των κοινωνικών λειτουργών αναφορικά με τα ηθικά διλήμματα αλλά και τον κώδικα δεοντολογίας (αν τηρείται για παράδειγμα) θα συμπλήρωνε τα αποτελέσματα της δικής μας έρευνας.

## Βιβλιογραφία

### Ξενογλώσση

Adams, C., Mathieson D., Schinasi G. (1998). *International Capital Markets* Washington: International Monetary Fund

Allen Quaylan (2012). Photographs and stories: ethics, benefits and dilemmas of using participant photography with Black middle-class male youth. *Qualitative Research*, Vol 12, Issue 4

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.

Banks J. A. (1995). Multicultural Education and Curriculum Transformation, *The Journal of Negro Education*, Vol. 64, No. 4, pp. 390-400

Beauchamp T. (1996). *Ethical Theory and Business*. Pub: **Pearson**

Behnke S (2005). On being an ethical psychologist. *APA Vol 36*, No. 7

Bell J. (1997). Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας, Αθήνα: Gutenberg

Bérubé, G. G. and F. Villeneuve (2002). "Ethical dilemmas and the decision-making process. Is a consensus realistic?" *Energy Policy* 30(14): 1285- 1290.

Biestek F. (1957). From the National Conference of Social Work, *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, Vol 38, Issue 5

Braye Suzy and Preston-Shoot Michael (1995). *Empowering Practice in Social Care*, Open University Press, Buckingham

Butterfield S E (1983). In search of commonalities: an analysis of two theoretical frameworks. *Int J Nurs Stud*. 1983;20(1):15-22.

Clark C. (2000). *Social work ethics*. New York: Palgrave

Colin Robson (2007). *How to Do a Research Project: A Guide for Undergraduate Students* Oxford, UK: Blackwell Publishing

Davis, J.H., Schoorman, D.L. and Donaldson, L. (1997) The Distinctiveness of Agency Theory and Stewardship Theory. *Academy of Management Review*, 22, 611-613.

Dominelli, L. (2009) *Introducing Social Work, Short Introductions*. Cambridge: Policy Press

Henderson D (2005). Norms, Invariance, and Explanatory Relevance. *Philosophy of the Social Sciences* Vol 35, Issue 3

IFSW, 2014. Παγκόσμιος ορισμός του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας, διαθέσιμο στο <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Kluckhohn, C. (1951) Values and Value-Orientations in the Theory of Action: An Exploration in Definition and Classification. In: Parsons, T. and Shils, E., Eds., *Toward a General Theory of Action*, Harvard University Press, Cambridge, 388-433

Lander M. (2010). Ethics in practice. *Facilities Manager*, vol 26 p.p. 14-19

Lawrence Kohlberg (1974) Education, Moral Development and Faith, *Journal of Moral Education*, 4:1, 5-16

Locke Edwin A. and Latham Gary P. (2004). What Should we do About Motivation Theory? Six Recommendations for the Twenty-First Century, *Academy of Management Review* VOL. 29, NO. 3

Louis Cohen, Lawrence Manion and Keith Morrison (2007). *Research Methods in Education*, Companion website

Mattison M. (2000). Ethical Decision Making: The Person in the Process, *Source: Social Work*, Vol. 45, No. 3 (May 2000), pp. 201-212

Newman, Dianna L. (1995). The future of ethics in evaluation: Developing the dialogue *Special Issue: Guiding Principles for Evaluators*, Volume 1995, Issue 66, Pages 99-110

Oser Fritz K. (1994). Moral Perspectives on Teaching. *Review of Research in Education* Vol 20, Issue 1

Parrott L. (2006). *Values and Ethics in Social Work Practice*. Learning Matters



Patton & McMahon (2014). *Career Development and Systems Theory: Connecting Theory and Practice*, Sense publishers

Pierson J & Thomas M. (2010). *Dictionary of social work*. UK: open University press

Reamer F. (2009). *The social work ethics casebook: cases and commentary*

Schwartz, S. H. (2016). Basic individual values: Sources and consequences. In T. Brosch & D. Sander (Eds.), *Handbook of value: Perspectives from economics, neuroscience, philosophy, psychology and sociology* (pp. 63–84). Oxford University Press.

Thomson N. (2009). *Understanding Social Work: Preparing for Practice* Palgrave Macmillan; 3rd edition

## Ελληνόγλωσση

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

Γούδας, Μ., Παπαϊωάννου, Α. (2003). *Για Μια Καλύτερη Φυσική Αγωγή*, Εκδ. Χριστοδουλίδης

Δημοπούλου – Λαγωνίκα Μ. (2011). *Μεθοδολογία κοινωνικής εργασίας, μοντέλα παρέμβασης*, Αθήνα: Τόπος

Δημοπούλου Λαγωνίκα Μ., Ταυλαρίδου Καλούτση Α., Μουζακίτης Χ. (2006). *Μεθοδολογία κοινωνικής εργασίας, μοντέλα παρέμβασης*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Καλλινικάκη Θ. (2011). *Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας*, Αθήνα Επιστημονικές Εκδόσεις

Μαντζούκας Στ. (2007). Έρευνα και αντιληπτικά περιγράμματα: Τα είδη και η χρησιμότητά τους για τους ερευνητές νοσηλευτές. *Νοσηλευτική*, 42:405–413

Μπαμπινιώτης Γ. (2019). Λεξικό της Νέας Ελληνικής γλώσσας. Αθήνα: Κέντρο λεξικολογίας.

Νόβα-Καλτσούνη, Χ., (2006). Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες: ανάλυση δεδομένων με τη χρήση του. SPSS 13. Αθήνα: Gutenberg

Παρασκευοπούλου-Κόλλια Ε. Α.( 2020). Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις. Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology, Volume 4, Number 1, 2008

Παπαθεοφίλου Ρ. (1994). Διεπαγγελματική συμβουλευτική, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Τριανταφυλλίδου Σ., Παπαγεωργίου Ε. (2011). "Δεοντολογία και Διαχείριση Ηθικών Διλημμάτων στα Επαγγέλματα Υγείας " Το Βήμα του Ασκληπιού,10 (4):465-479.

ΦΕΚ 23/Α/26-1-1989. Καθορισμός επαγγελματικών δικαιωμάτων των πτυχιούχων του τμήματος Κοινωνικής Εργασίας της Σχολής Επαγγελματίων Υγείας και Πρόνοιας των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.