ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΠΡΟΣΦΥΓΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ»

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΒΟΡΙΖΑΝΑΚΗΣ ΑΝΔΡΕΑΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

ΠΑΠΑΔΑΚΗ ΕΛΕΝΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2026

Τριμελής Συμβουλευτική Επιτροπή

1. Παπαδάκη Ελένη, Επίκουρη καθηγήτρια, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
2. Ράτσικα Νικολέτα, Επίκουρη καθηγήτρια, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
3. Κούτρα Κλειώ, Αναπληρώτρια καθηγήτρια, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο

Επταμελής Εξεταστική Επιτροπή

1. Κανδυλάκη Αγάπη, Καθηγήτρια, Κοινωνική Εργασία και πολυπολιτισμικότητα, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
2. Κούτρα Κλειώ, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Κοινωνική Εργασία στη Δημόσια Υγεία, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
3. Οικονόμου Αικατερίνη, Επίκουρη Καθηγήτρια, Διαπολιτισμική Κοινωνική Εργασία, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
4. Παπαδάκη Ελένη, τ.Επίκουρη Καθηγήτρια, Κοινωνική Εργασία, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
5. Παπαδάκη Βασιλεία, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Εκπαίδευση στην κοινωνική εργασία – Διακρίσεις, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
6. Ράτσικα Νικολέτα, τ.Επίκουρη Καθηγήτρια, Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο
7. Τελώνη Δήμητρα, Ριζοσπαστική Κοινωνική Εργασία και Κοινωνικές Υπηρεσίες, Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Η έγκριση της διδακτορικής διατριβής από το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου, δεν αποτελεί αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα (Ν.1268/82, αρθρ. 50, παρ.8).

Στον Δημήτρη και στην Ελένη

Copyright © Ανδρέας Βοριζανάκης, 2026

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved

Ευχαριστίες

Η εκπόνηση της διδακτορικής διατριβής ήταν ένα μεγάλο, μοναχικό και δημιουργικό ταξίδι. Καθώς έφτασε στο τέλος του, έχω την ανάγκη να ευχαριστήσω τους σημαντικούς ανθρώπους που με στήριξαν στη διάρκεια αυτού του ταξιδιού.

Αρχικά, οφείλω να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα της διατριβής κυρία Παπαδάκη Ελένη, η οποία υπήρξε σημαντική συνοδοιπόρος σε αυτή τη διαδρομή. Η επιστημονική κατάρτιση, οι αξίες και η συνέπειά της με έκαναν να αναζητώ την καλύτερη εκδοχή του εαυτού μου, τόσο σε επιστημονικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο. Οι συχνές και πολύωρες συζητήσεις μας αποτέλεσαν αφορμή προβληματισμού και συνεχούς βελτίωσης και εξέλιξης της διατριβής. Η πολύπλευρη στήριξη, η κατανόηση και η ενσυναίσθηση της σε δυσκολίες και εμπόδια με ωθούσαν να συνεχίσω με μεγαλύτερο ζήλο αυτό το ταξίδι της γνώσης.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τα δύο μέλη της τριμελούς επιτροπής, την κυρία Ράτσικα Νικολέτα και την κυρία Κούτρα Κλειώ. Την κυρία Ράτσικα γιατί ήταν εκείνη που έβαλε τον σπόρο της συνέχισης των σπουδών σε διδακτορικό επίπεδο και την κυρία Κούτρα επειδή με ενθάρρυνε να αναλάβω την ευθύνη αυτή, δείχνοντάς μου αμφότερες διαθεσιμότητα, εμπιστοσύνη, στήριξη και καθοδήγηση σε οποιαδήποτε απορία και προβληματισμό.

Δεν θα μπορούσα να μην ευχαριστήσω δύο αξιόλογους και σημαντικούς ανθρώπους, με σπάνια χαρακτηριστικά και αξίες, που συνάντησα και γνώρισα κατά τη διάρκεια αυτής της διαδρομής. Την κυρία Πελεκίδου Μαγδαληνή για τη δοτικότητα, τη διαθεσιμότητα και την αμέριστη συμπαράσταση και βοήθεια σε οποιαδήποτε απορία και προβληματισμό. Ήταν από τα πρώτα πρόσωπα που με καλωσόρισαν, κυριολεκτικά και μεταφορικά, με καλοσύνη και ζέση στον χώρο του Πανεπιστημίου, ούσα πρόθυμη αφενός να ακούσει τη κούραση, τη ματαίωση, τους προβληματισμούς και οποιαδήποτε επιτυχή προσπάθεια και αφετέρου να μεταλαμπαδεύσει γνώσεις και εμπειρία. Την κυρία Πλοτνικώφ Κυριακή για την ακούραστη διάθεσή της στις συχνές και πολύωρες συζητήσεις και συμβουλές με σκοπό την αποφόρτιση και την εμψύχωσή μου τόσο για τη διατριβή όσο και σε προσωπικές δυσκολίες και εμπόδια. Ένα μεγάλο ευχαριστώ κυρίως για το γεγονός ότι έβρισκε πάντα χρόνο να με ακούσει και να στηρίξει οποιαδήποτε σκέψη και προσπάθεια.

Ένα ξεχωριστό ευχαριστώ οφείλω σε δύο ξεχωριστούς και πολύ καλούς μου φίλους, την Ελένη και τον Δημήτρη για τη φροντίδα, την αγάπη, την εμπιστοσύνη και την

πρακτική και συναισθηματική στήριξη που μου έχουν προσφέρει όλα αυτά τα χρόνια, δείχνοντάς μου ότι τίποτα δεν είναι ακατόρθωτο.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω, στην Ελίνα, που σταθερά εδώ και πάρα πολλά χρόνια, στηρίζει και εμψυχώνει, ως πολύτιμη φίλη, κάθε προσπάθεια και στόχο που θέτω. Επίσης, στις συνεργάτιδες και φίλες Κλέλια και Δήμητρα, που με τη στάση τους μου παρείχαν συναισθηματική και πρακτική στήριξη και κατανόηση.

Μεγάλη ευγνωμοσύνη και ευχαριστίες οφείλω ακόμη, σε δύο πάρα πολύ καλούς μου φίλους, τη Μαρίνα και τον Μάνο καθώς μου έδωσαν ένα από τα ουσιαστικότερα κίνητρα να συνεχίζω το ταξίδι της εξέλιξης.

Ευχαριστώ θερμά τους φίλους μου και τους συναδέλφους της εργασίας μου για τη αμέριστη κατανόηση τις στιγμές που χρειάστηκε να είμαι απών από σημαντικά γεγονότα, εξαιτίας της αδιάκοπης ενασχόλησης μου με τη διδακτορική διατριβή.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω στους/στις συμμετέχοντες/ουσες της έρευνας που, παρά το δύσκολο πρόγραμμα και τις υποχρεώσεις τους, θέλησαν να συμμετέχουν και να μοιραστούν την εμπειρία, την αγωνία, τις δυσκολίες και την ικανοποίησή τους από την επαφή τους με τη μετανάστευση/προσφυγιά.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου, για την κατανόηση και τη στήριξη που μου έδωσαν απλόχερα.

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας ερευνητικής μελέτης είναι η διερεύνηση των εμπειριών της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε προγράμματα στήριξης προσφύγων/προσφυγισσών στην Ελλάδα. Η παρούσα μελέτη υιοθετεί ποιοτική ερευνητική σχεδίαση με τη χρήση δύο συμπληρωματικών δειγμάτων κοινωνικών λειτουργών, τα οποία επιλέχθηκαν ώστε να φωτίσουν διαφορετικές αλλά αλληλοσυνδεόμενες διαστάσεις της επαγγελματικής εμπειρίας τους στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο. Το πρώτο δείγμα (15 κοινωνικοί/ές λειτουργοί) επικεντρώθηκε στις συνθήκες εργασίας και στις στρατηγικές αντιμετώπισης τους, ενώ το δεύτερο δείγμα (15 κοινωνικοί/ές λειτουργοί) εστίασε στα ηθικά διλήμματα και στον τρόπο αντιμετώπισής τους στη καθημερινή πρακτική, Το δείγμα χαρακτηρίζεται ως δείγμα σκοπιμότητας. Η διαδικασία προσέγγισης του δείγματος πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της «χιονοστιβάδας». Για τη διερεύνηση των εργασιακών συνθηκών των κοινωνικών λειτουργών αξιοποιήθηκε ως βασικό εργαλείο συλλογής δεδομένων η ημιδομημένη συνέντευξη με στόχο τη θεματική εμβάθυνση, ενώ για τη διερεύνηση των ηθικών διλημμάτων αξιοποιήθηκε η αφηγηματική συνέντευξη, ώστε να αναδειχθούν οι προσωπικές εμπειρίες των ερωτώμενων και οι τρόποι νοηματοδότησης. Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της θεματικής ανάλυσης.

Τα ευρήματα ανέδειξαν την καθοριστική αρνητική επίδραση του ευρύτερου περιοριστικού πλαισίου (context) τόσο στις συνθήκες εργασίας όσο και στη δημιουργία ηθικών διλημμάτων που οι ερωτώμενοι/ες βίωναν στην καθημερινή τους πρακτική. Η μεταναστευτική πολιτική για το άσυλο και τη μετανάστευση σε Ελλάδα και Ευρωπαϊκή Ένωση, που δεν συνάδουν με την αρχή της αλληλεγγύης, το υποτυπώδες πλάνο υποδοχής, ένταξης και στήριξης του προσφυγικού πληθυσμού, η πολιτική χρηματοδότησης των προγραμμάτων κ.ά. επηρέαζαν αρνητικά τις συνθήκες εργασίας και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η επιρροή της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας και του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ) στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας ήταν καθοριστική: ποσοτικοποίηση της εργασίας, πιέσεις από τον φορέα που απέδιδε στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς ένα εκτελεστικό, ελεγκτικό, διεκπεραιωτικό ρόλο με έμφαση στην ποσοτική αποδοτικότητα, ενασχόληση των κοινωνικών λειτουργών με γραφειοκρατικού τύπου εργασίες και παρεμβάσεις στο έργο τους. Οι ερωτώμενοι/ες βίωναν υπερβολικές

εργασιακές απαιτήσεις, μικρή υποστήριξη στο έργο τους και περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση. Τα ηθικά διλήμματα που βίωναν οι ερωτώμενοι/ες ήταν αποτέλεσμα της σύγκρουσης ανάμεσα στις ευρύτερες θεσμικές συνθήκες, στις περιοριστικές συνθήκες των Οργανώσεων, στους κανονισμούς των Οργανώσεων και στις βασικές αρχές και αξίες της κοινωνικής εργασίας.

Οι συνηθέστερες στρατηγικές που αξιοποιούσαν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί για την αντιμετώπιση των περιοριστικών συνθηκών και των ηθικών διλημμάτων ήταν «οι στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης». Αν και «οι στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρούσαν άδικη» και «οι ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή» δεν αποτελούσαν την κυρίαρχη πρακτική ήταν αρκετά διαδεδομένες και δείχνουν την προσπάθεια των ερωτώμενων, παρά τις δυσκολίες, να εκπληρώσουν τον επαγγελματικό τους ρόλο, συμβάλλοντας στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων. Οι ερωτώμενοι/ες αξιολόγησαν την πολιτισμική ετοιμότητά τους ως ελλιπή, ανέδειξαν την ανάγκη συνεχιζόμενης εξειδικευμένης πολιτισμικής επιμόρφωσης και εποπτικής στήριξης και αναφέρθηκαν στην ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών που να σέβονται την πολυπολιτισμικότητα και τη διαφορετικότητα.

Στο πλαίσιο μιας μεταναστευτικής πολιτικής που απομακρύνεται όλο και περισσότερο από τις ανθρωπιστικές αξίες, είναι αναγκαία η συνεχής διεκδίκηση καλύτερων συνθηκών, πόρων και υπηρεσιών τόσο για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό όσο και για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, η άσκηση πίεσης για αλλαγή πολιτικών, διαδικασιών και περιοριστικών κανονισμών, η δημιουργία συμμαχιών, η συνεργασία με κινήματα, η ενδυναμωτική πρακτική, η συλλογική δράση. Είναι απαραίτητη η ενίσχυση των κοινωνικών λειτουργών, μέσω επαρκούς εποπτείας και συνεχιζόμενης επιμόρφωσης σε θέματα που αφορούν τη μετανάστευση/προσφυγιά και ειδικότερα στην ανάπτυξη γνώσης και δεξιοτήτων για τον τρόπο εφαρμογής των ηθικών αξιών της κοινωνικής εργασίας σε περιοριστικά εργασιακά περιβάλλοντα και στην διαμόρφωση στρατηγικών αντίστασης.

Λέξεις-Κλειδιά: Κοινωνική εργασία, πρόσφυγες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο, συνθήκες εργασίας, ηθικά διλήμματα.

Abstract

The purpose of this research study is to investigate the professional experiences of social workers employed in refugee support programs in Greece. This study adopts a qualitative research design using two complementary samples of social workers, which were selected to shed light on different but interrelated dimensions of their professional experience in the refugee field. The first sample (15 social workers) focused on working conditions and coping strategies, while the second sample (15 social workers) focused on ethical dilemmas and ways to deal with them in everyday practice. The sample is characterised as a convenience sample. It was approached using the "snowball" method. Semi-structured interviews were used as the main data collection tool for the investigation of the employees' working conditions in depth, while narrative interviews were used to investigate ethical dilemmas and to highlight the personal experiences of the respondents and their ways of making sense of them. Thematic analysis was used to analyze the data.

The findings highlighted the decisive, negative impact of the broader restrictive context on both working conditions and the emergence of ethical dilemmas that respondents experienced in their daily practice. The migration policy on asylum and immigration in Greece and the European Union, which is not in line with the principle of solidarity, the inadequate plan for the reception, integration, and support of the refugee population, the policy of funding programs, and others significantly undermine working conditions and the quality of services provided. The influence of neoliberal ideology and New Public Management (NPM) on the practice of social work was decisive: quantification of work, pressure from the agency that assigned social workers an executive, supervisory, and administrative role with an emphasis on quantitative efficiency, social workers' involvement in bureaucratic tasks, and interference in their work. Respondents experienced excessive work demands, little support in their work, and limited professional recognition. The ethical dilemmas experienced by the respondents were the result of a conflict between the broader institutional conditions, the restrictive conditions of the organizations, the regulations of the organizations, and the basic principles and values of social work.

The most common strategies used by social workers to deal with restrictive conditions and ethical dilemmas were "strategies of compliance with the rules of the Organization." Although "strategies of tacit non-compliance with the rules of the

Organization or broader legislation that they considered unfair" and "active strategies of exerting pressure for change" were not the dominant practice, they were found to be quite widespread and demonstrate the respondents' efforts, despite the difficulties, to fulfill their professional role, contributing to ensuring the rights of those served. Respondents assessed their cultural readiness as inadequate, highlighted the need for ongoing specialized cultural training and supervisory support, and referred to the need to create services that respect multiculturalism and diversity.

In the context of migration policies increasingly detached from humanitarian values, it is necessary to continuously demand better conditions, resources, and services for both the population served and social workers, pressuring for changes in policies, procedures, and restrictive regulations, creating alliances, collaborating with movements, empowering practices, and engaging in collective action. Enhancing supervision and ongoing training on issues related to the refugee field and particularly on developing the knowledge and skills required to be able to apply social work ethics within restrictive environments and to develop strategies of resistance is essential for supporting social workers.

Keywords: Social work, refugees and asylum seekers, working conditions, ethical dilemmas.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες 1

Περίληψη 3

Abstract 5

Περιεχόμενα 7

Συντομογραφίες 9

Εισαγωγή 11

Κεφάλαιο 1: Η Ευρωπαϊκή διάσταση του προσφυγικού και η Ελληνική Πραγματικότητα: Πολιτικές, Προκλήσεις και Παραβιάσεις 19

1.1 Η Ευρωπαϊκή Διάσταση του προσφυγικού 19

1.2 Η Ελληνική πραγματικότητα: Αντιμετώπιση και Προβληματισμοί 29

Κεφάλαιο 2. Ο ρόλος των Μ.Κ.Ο. και η κοινωνική προστασία του προσφυγικού πληθυσμού στο πλαίσιο των νεοφιλελεύθερων πολιτικών 41

2.1 Η εμπλοκή των Μ.Κ.Ο. στη διαχείριση του προσφυγικού 41

2.2 Οι νεοφιλελεύθερες πολιτικές λιτότητας στην Ελλάδα και οι επιπτώσεις τους στην κοινωνική προστασία του προσφυγικού πληθυσμού 44

Κεφάλαιο 3: Το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης: Η Κριτική Κοινωνική Εργασία και οι επιπτώσεις του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας .. 51

3.1 Η Κριτική Θεώρηση ως ερμηνευτικό πλαίσιο 51

3.1.1 Κριτική κοινωνική εργασία 52

3.2 Η προσέγγιση της Healy: η κατανόηση της επίδρασης του πλαισίου (context) στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας 59

3.3 Η επίδραση του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στο εργασιακό περιβάλλον των κοινωνικών λειτουργών και στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας 61

3.4 Τα ηθικά διλήμματα και οι συγκρούσεις ρόλων στην καθημερινή πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας 66

Κεφάλαιο 4: Η Κοινωνική Εργασία στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς 71

4.1 Η Κοινωνική Εργασία με αναγκαστικά μετακινούμενους πληθυσμούς: προκλήσεις και ανάγκη για πολιτισμική ικανότητα/δεξιότητες 71

4.2 Οι εργασιακές προκλήσεις της Κοινωνικής Εργασίας με πρόσφυγες/προσφύγισσες 76

4.3 Ερευνητικά δεδομένα για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονται στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς. 82

4.3.1 Έρευνες για συνθήκες εργασίας 82

4.3.2 Έρευνες για τα ηθικά διλήμματα των κοινωνικών λειτουργών 86

4.3.3 Έρευνες για στρατηγικές αντιμετώπισης δύσκολων συνθήκων 89
Κεφάλαιο 5. Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας 95
5.1 Σκοπός της μελέτης 95
5.2 Ερευνητικά Ερωτήματα 95
5.3 Ερευνητικός σχεδιασμός 95
5.4 Εργαλεία συλλογής δεδομένων 98
5.5 Είσοδος στο πεδίο – Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας 100
5.6 Δειγματοληψία 101
5.7 Διαδικασία ανάλυσης δεδομένων 105
5.8 Περιορισμοί της έρευνας 110
Κεφάλαιο 6. Ανάλυση δεδομένων 112
6.1. Ανάλυση δεδομένων της έρευνας πεδίου που εστιάζει στις συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί 113
6.1.1. Συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας για τις συνθήκες εργασίας. 199
6.1.2. Συζήτηση για τα δεδομένα της έρευνας για τις συνθήκες εργασίας. 204
6.2. Ανάλυση δεδομένων της έρευνας πεδίου που εστιάζει στα ηθικά διλήμματα που βίωναν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί 228
6.2.1 Συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας για τα ηθικά διλήμματα. 267
6.2.1. Συζήτηση για τα δεδομένα της έρευνας για τα ηθικά διλήμματα. 272
Κεφάλαιο 7. Αναστοχασμός – Συμπεράσματα 291
7.1 Κοινά ευρήματα 291
7.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα 315
7.3 Νέα γνώση που προσφέρει η μελέτη 316
7.4 Αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας 318
Βιβλιογραφία 320
Ξενόγλωσση 320
Ελληνόγλωσση 344
Παράρτημα 352

Συντομογραφίες

Ελληνικές

Α.Μ.Κ.Α.	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
Α.Ε.Π.	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
Α.Μ.Κ.Ε.	Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία
Α.Μ.Π.Ε.	Αθηναϊκό-Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων
Δ.Υ.Ε.Π.	Δομές Υποδοχής και Εκπαίδευσης Προσφύγων
Δ.Ο.Μ.	Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Κ.Κ.Α	Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Ε.Σ.Δ.Α.	Ευρωπαϊκή Σύμβαση Δικαιωμάτων του Ανθρώπου
Ε.Σ.Π.	Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες
Κ.Ε.Δ.Ν.Φ.Ν.Χ	Κοινωφελής Επιχείρηση του Δήμου Ν. Φιλαδέλφειας – Ν. Χαλκηδόνας
Κ.Ε.ΔΗ.Λ.	Κοινωφελής Επιχείρηση του Δήμου Λεβαδέων
Κ.Ε.Σ.Α	Κοινό Ευρωπαϊκό Σύστημα Ασύλου
Κ.Υ.Α.	Κοινή Υπουργική Απόφαση
Κ.Υ.Σ.Ε.Α.	Κυβερνητικό Συμβούλιο Εξωτερικών και Άμυνας
Κ.Υ.Τ.	Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης
ΛΟΑΤΚΙ	Λεσβία, Ομοφυλόφιλος, Αμφιφυλόφιλος, Τρανς, Queer και Ίντερσεξ άτομα
Μ.Κ.Ο.	Μη Κυβερνητική Οργάνωση
Ν.Δ.Μ	Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ
Ν.Π.Δ.Δ.	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου

Ν.Π.Ι.Δ.	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
Ο.Η.Ε.	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
Ο.Τ.Α.	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Π.Α.Υ.Π.Α.	Προσωρινός Αριθμός Ασφάλισης και Υγειονομικής Περίθαλψης Αλλοδαπού
Π.Δ.	Προεδρικό Διάταγμα
Σ.Λ.Ε.Ε.	Σύμβαση για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Σ.Σ.Σ.	Συμβούλιο Στρατηγικού Σχεδιασμού

Ξενόγλωσσες

A.A.S.W.	Australian Association of Social Work
A.I.D.A.	Asylum Information Database
E.C.R.E.	European Council on Refugee and Exiles
I.C.S.W.	International Council on Social Welfare
I.A.S.S.W.	International Association of Schools of Social Work
I.F.S.W.	Internation Federation of Social Work
LGBTQ+	Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender ,Queer
N.L.A.S.W.	Newfoundland and Labrador Association of Social Workers
N.A.S.W.	National Association of Social Work
R.S.A.	Refugee Support Aegean
RE.A.C.T.	Refugee Assistance Collaboration Thessaloniki
S.G.B.V.	Sexual and Gender-Based Violence
U.N.H.C.R.	United Nations High Commissioner for Refugees

Εισαγωγή

Σύμφωνα με τη Σύμβαση της Γενεύης (1951) υπάρχουν τρεις κύριες νομικά αναγνωρισμένες έννοιες για την ανθρώπινη μετακίνηση: οι αιτούντες/αιτούσες άσυλο, οι πρόσφυγες/προσφύγισσες και οι (οικονομικοί) μετανάστες/μετανάστριες. Σύμφωνα με τον Cetti (2015) η ιδέα ότι οι «γνήσιοι» πρόσφυγες/προσφύγισσες μπορούν να διακριθούν από τους «οικονομικούς μετανάστες/μετανάστριες» είναι εσφαλμένη: η όλη μετανάστευση είναι υποχρεωτική. Οι επιλογές του μετακινουμένου πληθυσμού συχνά είναι εξαιρετικά περιορισμένες. Οι άνθρωποι που αναγκάζονται να ακολουθήσουν τη Μεσογειακή διαδρομή είναι ήδη θύματα των νεοφιλελεύθερων πολιτικών του ΔΝΤ, της Παγκόσμιας Τράπεζας και των δυτικών πιστωτικών κρατών, καθώς και των πολέμων που έχουν προκληθεί ή επιδεινωθεί από τις δυτικές χώρες, ακόμη και πριν γίνουν θύματα των πολιτικών ελέγχου των συνόρων της Ευρώπης. Η Ε.Ε. με την ποινικοποίηση της μετανάστευσης και την αδιάκοπη δίωξη των χαρακτηριζόμενων «παράτυπων» μεταναστών, στην ουσία τιμωρεί τα θύματα των παγκόσμιων εγκλημάτων που διαπράττονται από το κεφάλαιο και, με τον τρόπο αυτό, μετατοπίζει τις δικές της ευθύνες για τη δυστυχία και τη μαζική προσφυγιά.

Η Ελλάδα υπήρξε μία από τις κύριες χώρες εισόδου και υποδοχής προσφύγων/προσφυγισσών στην Ε.Ε. Δέχτηκε μεγάλες προσφυγικές ροές τα τελευταία χρόνια, χωρίς να είναι έτοιμη και ικανή να αντιμετωπίσει ένα διεθνές ζήτημα σε εθνικό επίπεδο (Kourachanis, 2018), γεγονός που δοκίμασε θεσμικά τη κρατική λειτουργία (Γρηγορόπουλος & Στραβογιάννη, 2017). Στον δημόσιο λόγο ο όρος «προσφυγική κρίση» κατέδειξε τους πρόσφυγες/προσφύγισσες ως απειλή και κίνδυνο για την ασφάλεια στην Ευρώπη, οδηγώντας στην υιοθέτηση αντι-μεταναστευτικών πολιτικών και κλείσιμο των συνόρων, χρηματοδοτώντας χώρες όπως η Ελλάδα για την αντιμετώπιση του προσφυγικού ζητήματος (Teloni et al., 2020). Σύμφωνα με τον Papaleonidopoulo (2023) κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, δύο σημαντικά κοινωνικά και πολιτικά ζητήματα έχουν προκύψει στην Ελλάδα. Το πρώτο σχετίζεται με την οικονομική κρίση του 2009, η οποία είχε ως αποτέλεσμα μια δεκαετή περίοδο σκληρής λιτότητας. Το δεύτερο αφορά το λεγόμενο «προσφυγικό ζήτημα» και την επακόλουθη εφαρμογή της σκληρής πολιτικής ενός «εχθρικού περιβάλλοντος». Η σκληρή πολιτική είναι κεντρικός προσανατολισμός του πρόσφατου νομοσχεδίου για τη μετανάστευση που κατατέθηκε στη Βουλή (27/8/2025). Περιλαμβάνει την ποινικοποίηση της διαμονής στη χώρα, καθώς η

παραμονή στη χώρα μετά την τελεσίδικη απόρριψη ασύλου συνιστά ποινικό αδίκημα, με ποινή φυλάκισης από 2 έως 5 έτη, και την κατάργηση της δυνατότητας απόκτησης νομιμοποιητικών εγγράφων λόγω μακροχρόνιας παραμονής. Προβλέπεται δυνατότητα εθελοντικής επιστροφής στη χώρα προέλευσης, με κάλυψη εξόδων από ευρωπαϊκά κονδύλια (Παντελόγλου, 2025).

Η επιλογή του θέματος της παρούσας μελέτης συνδέεται με την επιθυμία μου να συμβάλλω στην προσπάθεια ανάδειξης του εχθρικού περιβάλλοντος που βιώνουν οι πρόσφυγες/προσφύγισσες, των συχνά αυθαίρετων πρακτικών που εφαρμόζονται στα πλαίσια της μεταναστευτικής πολιτικής της Ελλάδας και της Ε.Ε. και των δύσκολων συνθηκών που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς. Βασικοί λόγοι για την πραγματοποίηση της παρούσας μελέτης αποτέλεσαν (α) η εφαρμογή μιας συνεχώς επιδεινούμενης σκληρής πολιτικής για τον προσφυγικό πληθυσμό, με συνέπεια την καταστρατήγηση βασικών δικαιωμάτων του, (β) η απουσία μέτρων και πολιτικών για την κοινωνική ένταξη και την κοινωνική προστασία των προσφύγων/προσφυγισσών και (γ) η προσπάθεια των κοινωνικών λειτουργών για υποστήριξη τους στα πλαίσια περιοριστικών νόμων και πολιτικών για τη μετανάστευση που απονομιμοποιούν τη θέση των προσφύγων/προσφυγισσών στην κοινωνία. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, ως εργαζόμενοι/ες στην πρώτη γραμμή του προσφυγικού πεδίου, ιδίως μετά το 2015, ήταν από εκείνες τις ομάδες επαγγελματιών, που βίωσαν τις επιπτώσεις από τις συνεχείς και αυξανόμενες μεταναστευτικές ροές (Σκλάβου, 2019), αντιμετωπίζοντας αρκετά εμπόδια στην παροχή βοήθειας και υποστήριξης στα εξυπηρετούμενα άτομα, στο πλαίσιο ενός συστήματος υποστελεχωμένου και φτωχοποιημένου από την πολύχρονη οικονομική κρίση και τις πολιτικές λιτότητας (Teloni et al., 2020).

Σκοπός και Συνεισφορά της Μελέτης

Γενικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να διερευνηθούν οι επαγγελματικές εμπειρίες των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε προγράμματα στήριξης-φιλοξενίας προσφύγων/προσφυγισσών στην Ελλάδα. Δεν είναι σαφές το ακριβές περιεχόμενο του όρου «επαγγελματική ζωή» και των διαστάσεων που αυτή περιλαμβάνει. Σύμφωνα με τον Tolochek (2020) η επαγγελματική ζωή ορίζεται ως μια μεταβαλλόμενη περίοδος κατά την οποία εξελίσσεται η επαγγελματική καριέρα των ατόμων μέσα από την επαγγελματική δραστηριότητα και περιλαμβάνει άμεση αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους. Εμπεριέχει καθήκοντα, σχέσεις με

προϊσταμένους, επαγγελματική εξέλιξη, καριέρα καθώς επίσης παραγωγικότητα, ικανοποίηση και ισορροπία ανάμεσα στην εργασία και τη προσωπική ζωή (Vinodini, 2021). Οι Delli, κ.ά., (2016) αναφέρουν ότι η ποιότητα της επαγγελματικής ζωής επηρεάζεται από παράγοντες που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά της εργασίας όπως οικονομικές απολαβές, περιβάλλον εργασίας, εποπτεία, κ.ά. Επηρεάζεται δε και από παράγοντες που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά των ίδιων των εργαζόμενων, τα συναισθήματα τους και τη στάση τους στη φύση των καθηκόντων της εργασίας τους. Συνεπώς, η επαγγελματική ζωή, αφορά την ποιότητα της εμπειρίας των εργαζομένων μέσα στην εργασία τους η οποία διαμορφώνεται από προσωπικούς, εργασιακούς, κοινοτικούς παράγοντες, που αλληλοεπιδρούν και συμβάλλουν ή εμποδίζουν την ευημερία των επαγγελματιών και την απόδοση τους (Xu et al., 2019).

Επέλεξα να μελετήσω δύο βασικές διαστάσεις της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών: *τις συνθήκες εργασίας και τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν στα πλαίσια του επαγγελματικού τους ρόλου.* Οι συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζουν τους/τις εργαζόμενους/ες και την καθημερινή άσκηση της κοινωνικής εργασίας. Σημαντικός αριθμός ερευνών (ενδεικτικά Tatlıcıoğlu et al., 2024; Gad et al., 2022; Rine et al.,2023; Lara et al., 2024; Giménez-Bertomeu et al., 2024; Romero-Martín et al., 2024) έχουν διερευνήσει την επίδραση του εργασιακού περιβάλλοντος στους/στις εργαζόμενους/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες σε ότι αφορά στη διαμόρφωση της ικανοποίησης από την εργασία, του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η διερεύνηση των ευρύτερων και εργασιακών συνθηκών αποσκοπεί αφενός στην ανάδειξη και αφετέρου στη κατανόηση του περιβάλλοντος στο πλαίσιο του οποίου οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε έναν ιδιαίτερα ευάλωτο πληθυσμό με περιορισμένους πόρους και πολιτικές που δεν συνάδουν με τις αξίες του ανθρωπισμού και της αλληλεγγύης. Όσο αφορά την επιλογή μου να διερευνήσω τα ηθικά διλήμματα η κοινωνική εργασία είναι ένα επάγγελμα ιδιαίτερα προσανατολισμένο σε ηθικές αρχές και αξίες, ενώ είναι συχνό φαινόμενο η σύγκρουση μεταξύ οργανωσιακών απαιτήσεων και επαγγελματικών αξιών. Τα ηθικά διλήμματα επηρεάζουν την ικανότητα των επαγγελματιών να λαμβάνουν αποφάσεις που είναι κρίσιμες για την αντιμετώπιση ηθικά δύσκολων καταστάσεων κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.

Στη διεθνή επιστημονική κοινότητα, έρευνες (Robinson, 2014; Ottosdottir & Evans, 2014; Puntervold, 2016; Robinson & Masocha, 2017; Wirth et al., 2019) έχουν

αναδείξει τις δύσκολες συνθήκες εργασίας και τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς. Ωστόσο η διερεύνηση της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στο πεδίο αυτό παραμένει περιορισμένη. Σε παγκόσμιο επίπεδο, τα ηθικά διλήμματα είναι ένα ζήτημα σχετικά υποτιμημένο στην έρευνα της κοινωνικής εργασίας, παρά τη προφανή τους σημασία για την ηθική άσκηση του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας (Chatzifotiou & Papouli, 2022) και παρά το γεγονός ότι είναι βαθιά ριζωμένα στη δομή της, αποτελώντας τον κανόνα και όχι την εξαίρεση (Gray & Webb, 2010).

Στην Ελλάδα πρόσφατες έρευνες για τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς είναι λίγες (Teloni et al., 2020; Χυδίρογλου, κ.ά., 2021; Teloni et al., 2023; Papaleonidopoulos, 2023), ενώ στο πλαίσιο δύο ερευνών διερευνήθηκαν τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν γενικά οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί (Chatzifotiou & Papouli, 2022) και ο τρόπος που οι επαγγελματίες κοινωνικής εργασίας και κοινωνικής φροντίδας που εργάστηκαν με πρόσφυγες/προσφύγισσες στα hotspots της Ελλάδας, κατανοούσαν και ασκούσαν τις αρχές της ηθικής πρακτικής και της κοινωνικής δικαιοσύνης (Papaleonidopoulos, 2023).

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η παρούσα μελέτη επιχειρεί να προσθέσει πρόσφατη γνώση σχετικά με τις συνθήκες εργασίας, τη φύση των ηθικών διλημμάτων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς στην Ελλάδα και τις στρατηγικές αντιμετώπισής τους, αναδεικνύοντας το περιοριστικό πλαίσιο άσκησης της κοινωνικής εργασίας, τα αδιέξοδα των επαγγελματιών πρώτης γραμμής και κατά συνέπεια την παραβίαση βασικών δικαιωμάτων του προσφυγικού πληθυσμού. Μέσω της μελέτης επιδιώκεται η ανάδειξη της επιρροής της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας και του διοικητισμού (managerialism) στις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών και η κατανόηση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας, σε ένα νεοφιλελεύθερο και ρευστό κοινωνικό πλαίσιο. Οι νεοφιλελεύθερες δομές θέτουν την κοινωνική εργασία σε μία αντιφατική κατάσταση, εφόσον αναγκάζεται να ευθυγραμμιστεί με ένα σύνολο πολιτικών συνθηκών, χωρίς να ασκεί κριτική, ακολουθώντας έναν τρόπο που αντιτίθεται στις αρχές της κοινωνικής εργασίας (Brady et al., 2019). Τα ευρήματα συζητούνται

κριτικά αναδεικνύοντας την άμεση επίδραση του ευρύτερου περιοριστικού πλαισίου (θεσμικών, οικονομικών και κοινωνικών παραγόντων) στο πλαίσιο άσκησης, στην καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας και στη διαμόρφωση των ηθικών διλημμάτων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί.

Το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης βασίζεται :

✓ *Στην κριτική προσέγγιση*. Η κριτική κοινωνική εργασία επικεντρώνεται στην ανάλυση και στην αλλαγή των σχέσεων δύναμης, που υπάρχουν σε όλα τα επίπεδα της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας. Η κριτική κοινωνική εργασία αφορά ένα μεγάλο εύρος οπτικών για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, που εκτείνονται από τη ριζοσπαστική έως και την αντικαταπιεστική πρακτική. Οι εν λόγω πρακτικές αντλούν από τις θεωρίες της κριτικής κοινωνικής επιστήμης και εστιάζουν στη μελέτη και κατανόηση της επίδρασης των ευρύτερων κοινωνικών δομών στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των υπηρεσιών, αλλά και στην ίδια τη διαδικασία της κοινωνικής εργασίας (Healy, 2022). Η κριτική προσέγγιση πρόσφερε ένα χρήσιμο πλαίσιο σχεδιασμού της έρευνας και ερμηνείας των ευρημάτων της. Η παρούσα μελέτη συμβάλλει στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι ευρύτερες δομικές συνθήκες επηρεάζουν τις εργασιακές συνθήκες των κοινωνικών λειτουργών, αλλά και κατανόησης των τρόπων αντιμετώπισης των δύσκολων συνθηκών εργασίας και των ηθικών διλημμάτων. Η διαδικασία αυτή μπορεί να βοηθήσει σε μια βαθύτερη και πιο σύνθετη κατανόηση του πλαισίου άσκησης της επαγγελματικής πρακτικής και στην απόκτηση κριτικής σκέψης, η οποία συμβάλλει αποτελεσματικά στον κριτικό αναστοχασμό. Τα ευρήματα βοηθούν ερευνητές και συμμετέχοντες/χουσες να προβληματιστούν, να αναπτύξουν κριτική οπτική (α) για τους πολλαπλούς παράγοντες που αλληλοεπιδρούν και επηρεάζουν την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, (β) για την ανάγκη μετασχηματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών και διεύρυνσης της συλλογικότητας των κοινωνικών λειτουργών και (γ) για την ανάγκη σύνδεσης με κινήματα-συλλογικότητες, στο πλαίσιο μιας ενδυναμωτικής και αντικαταπιεστικής πρακτικής.

✓ *Στη θεώρηση για τις επιπτώσεις του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ* στις συνθήκες των προνοιακών προγραμμάτων και στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Ο λόγος του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ εστιάζει στον τρόπο οργάνωσης και παροχής των δημόσιων υπηρεσιών, που έχει προφανείς επιπτώσεις στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Οι προσεγγίσεις της κριτικής κοινωνικής εργασίας

αναδεικνύουν τις καταστροφικές συνέπειες του νεοφιλελευθερισμού και του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στα άτομα, στις κοινότητες και στο επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας (White, 2006; Mullaly, 2007; Ferguson, 2011 στο Healy, 2022). Στην παρούσα έρευνα η θεώρηση για τις επιπτώσεις του ΝΔΜ καθώς και η θεώρηση της Σύγκρουσης ρόλων της Ηθικής στην Κοινωνική Εργασία χρησιμοποιήθηκε ως ερμηνευτικό πλαίσιο για την κατανόηση αρκετών συνθηκών εργασίας, που παρεμπόδιζαν την παρέμβαση των κοινωνικών λειτουργών σύμφωνα με τις επαγγελματικές αξίες, συμβάλλοντας στη δημιουργία ηθικών διλημμάτων.

✓ *Στην προσέγγιση της Healy (2022) για την επίδραση του ευρύτερου πλαισίου στην καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας.* Κεντρική θέση στην προσέγγιση της Healy κατέχει η έννοια του πλαισίου (context). Σύμφωνα με τη Healy (2022), η κοινωνική εργασία είναι μια δραστηριότητα στενά συνδεδεμένη με το πλαίσιο άσκησης του επαγγέλματος και ως εκ τούτου η καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας επηρεάζεται με έναν καθοριστικό τρόπο από ποικίλες θεσμικές, κοινωνικές, οικονομικές, πολιτικές, γεωγραφικές και άλλες παραμέτρους που το διαμορφώνουν. Το θεσμικό πλαίσιο της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας περιλαμβάνει τους νόμους (συμπεριλαμβανομένων των νόμων εκείνων που διέπουν την άσκηση της κοινωνικής εργασίας), την κοινωνική πολιτική γενικότερα, αλλά και την πολιτική ή τις πολιτικές που διέπουν τον συγκεκριμένο φορέα, καθώς και τις πρακτικές που είναι αποδεκτές και ακολουθούνται στους φορείς που εργάζονται οι κοινωνικοί λειτουργοί. Η παρούσα ερευνητική μελέτη ανέδειξε το ευρύτερο εξωτερικό πλαίσιο (context), τις ευρύτερες κανονιστικές, νομοθετικές και περιοριστικές δομικές συνθήκες που επηρεάζουν τις συνθήκες εργασίας και συμβάλλουν στη δημιουργία ηθικών διλημμάτων στην καθημερινή πρακτική των κοινωνικών λειτουργών.

Δομή της μελέτης

Η παρούσα διδακτορική διατριβή αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό.

- *Το θεωρητικό μέρος αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια:*

Το **πρώτο** κεφάλαιο με τίτλο «η Ευρωπαϊκή διάσταση του προσφυγικού και η Ελληνική πραγματικότητα: πολιτικές, προκλήσεις και παραβιάσεις» αναφέρεται στη μεταναστευτική πολιτική της Ευρώπης η οποία λειτουργεί ως ευρύτερος εξωτερικός παράγοντας που επηρεάζει τη μεταναστευτική πολιτική της Ελλάδας. Αποτυπώνει επίσης την ελληνική πραγματικότητα και τις εφαρμοζόμενες πολιτικές

μετανάστευσης, καθώς και το θεσμικό πλαίσιο και την απουσία μιας ενιαίας ευρωπαϊκής πολιτικής βασισμένη στην αλληλεγγύη. Επίσης αναφέρεται στις παραβιάσεις των θεμελιωδών δικαιωμάτων των προσφύγων/προσφυγισσών ως συνέπεια της μεταναστευτικής πολιτικής που εφαρμόζεται.

Το **δεύτερο** κεφάλαιο με τίτλο «Ο ρόλος των Μ.Κ.Ο. και η κοινωνική προστασία του προσφυγικού πληθυσμού στο πλαίσιο των νεοφιλελεύθερων πολιτικών» αποτυπώνει την εμπλοκή των Μ.Κ.Ο. στη διαχείριση του προσφυγικού υπό το πρίσμα του νεοφιλελευθερισμού, ο οποίος προωθεί τη συρρίκνωση του κράτους πρόνοιας και τη μετάθεση της ευθύνης παροχής των κοινωνικών υπηρεσιών από το δημόσιο στον ιδιωτικό τομέα. Παράλληλα, αναφέρονται οι επιπτώσεις των νεοφιλελεύθερων πολιτικών λιτότητας στην κοινωνική προστασία των προσφύγων/προσφυγισσών, οι οποίες οδηγούν στην ακραία φτώχεια, στην καταπίεση και στην περιθωριοποίησή τους.

Στο **τρίτο** κεφάλαιο με τίτλο «Το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης: Η Κριτική Κοινωνική Εργασία και οι επιπτώσεις του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας» παρουσιάζεται το θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας μελέτης. Αναφέρεται στο θεωρητικό πλαίσιο της Κριτικής Κοινωνικής Εργασίας και στην προσέγγιση της Healy (2022), με στόχο την κατανόηση της επίδρασης των ευρύτερων δομικών παραγόντων στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Παράλληλα, εξετάζει τις επιπτώσεις του ΝΔΜ στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

Το **τέταρτο** κεφάλαιο με τίτλο «η Κοινωνική Εργασία στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο» αναφέρεται στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί κατά την εργασία τους με πρόσφυγες/προσφύγισσες, καθώς και στο καθήκον τους να λειτουργούν με αλληλεγγύη, κριτική συνείδηση και αναστοχασμό. Παρουσιάζονται ερευνητικές μελέτες από την Ελλάδα και το εξωτερικό που αναδεικνύουν τις δυσκολίες, τους περιορισμούς, τα ηθικά διλήμματα και τις στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών και διλημμάτων που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες στο εν λόγω πεδίο.

- *Το ερευνητικό μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια:*

Το **πέμπτο** κεφάλαιο περιλαμβάνει τη μεθοδολογία του ερευνητικού μέρους

Το **έκτο** κεφάλαιο περιλαμβάνει την παρουσίαση της ανάλυσης των κοινών δεδομένων των δύο παράλληλων και συμπληρωματικών ερευνών. Στη συνέχεια,

ακολουθούν*:* α) οι θεματικές ενότητες από την ανάλυση των δεδομένων *της έρευνας για τις εργασιακές συνθήκες των κοινωνικών λειτουργών*, συμπεριλαμβανόμενης της σύντομης παρουσίασης των θεματικών ενοτήτων και του περιεχομένου τους και της σχετικής συζήτησης β) οι θεματικές ενότητες από την ανάλυση των δεδομένων *της έρευνας για τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί,* συμπεριλαμβανομένης της σύντομης παρουσίασης των θεματικών ενοτήτων και του περιεχομένου τους και της σχετικής συζήτησης

Το **έβδομο** κεφάλαιο επικεντρώνεται στην *τελική συζήτηση των βασικών δεδομένων και των δύο ερευνών* (για τις εργασιακές συνθήκες και για τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί).

Κεφάλαιο 1: Η Ευρωπαϊκή διάσταση του προσφυγικού και η Ελληνική Πραγματικότητα: Πολιτικές, Προκλήσεις και Παραβιάσεις

Στο παρόν κεφάλαιο εξετάζεται η ευρωπαϊκή μεταναστευτική πολιτική η οποία *αποτελεί ένα ευρύτερο εξωτερικό παράγοντα* που επηρεάζει την εφαρμοζόμενη από την Ελλάδα μεταναστευτική πολιτική, η οποία διαμορφώνεται μέσα από άνισες σχέσεις ισχύος μεταξύ κρατών και συχνά οδηγεί σε αποκλεισμό προσφύγων/προσφυγισσών μεταναστών/μεταναστριών από την κοινωνική συμμετοχή. Παρουσιάζεται η ελληνική πραγματικότητα, και οι πολιτικές μετανάστευσης που απονομιμοποιούν τη θέση των μεταναστών/μεταναστριών στην κοινωνία. Το κεφάλαιο αναφέρεται στο θεσμικό πλαίσιο και στην απουσία μιας ενιαίας ευρωπαϊκής μεταναστευτικής πολιτικής βασισμένης στην αλληλεγγύη και στον ανθρωπισμό. Εξετάζει την εξωτερίκευση (externalization), δηλαδή την ανάθεση διαχείρισης των ροών σε κράτη εκτός εκείνων που αποτελούν τον επιθυμητό προορισμό των ανθρώπων. Επιπρόσθετα, αναφέρεται η συμφωνία με την Τουρκία και οι επιπτώσεις της, καθώς και οι παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που έχουν καταγραφεί.

1.1 Η Ευρωπαϊκή Διάσταση του προσφυγικού

Εισαγωγή

Ο αναγκαστικός εκτοπισμός των ατόμων συμβαίνει εδώ και αιώνες (Campbell et al., 2018) και ως φαινόμενο υπάρχει σε κάθε ιστορική περίοδο της ανθρωπότητας. Οι λόγοι που ο άνθρωπος μεταναστεύει από τόπο σε τόπο, και οι τρόποι που χρησιμοποιεί για να το πετύχει, είναι πολλοί και διαφορετικοί, κρύβοντας πίσω τους και μια διαφορετική ιστορία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2015). Ωστόσο, οι πιο κοινές αιτίες του μεταναστευτικού/προσφυγικού είναι ο πόλεμος, η φτώχεια, η παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η κακή αντιμετώπιση προς τις μειονότητες (Abdel Maksoud, 2015). Σύμφωνα με τον Χριστόπουλο (2024) η μετανάστευση/προσφυγιά δεν είναι παροδικό, αλλά μακράς διάρκειας φαινόμενο. Όσο στον κόσμο θα βασιλεύει η ανισότητα και ένα τμήμα του θα είναι βυθισμένο στο χάος, όπως σήμερα, όσο η κλιματική αλλαγή θα γίνεται κλιματική κρίση, όπως σήμερα, οι μετακινήσεις πληθυσμών σπρωγμένων από την ανάγκη θα αποτελούν αναπόδραστη συνέπεια. Επομένως, δεν έχει κανένα νόημα να αντιμετωπίζουμε ως πρόβλημα τη μετανάστευση. Η παρουσία του μετακινούμενου ανθρώπου δεν είναι ιστορικό

ατύχημα ή σύμπτωση, αλλά βαθιά δομικό σύμπτωμα της γεωπολιτικής κατάστασης οικουμενικά και κυρίως νότια και ανατολικά της Ευρώπης.

Χιλιάδες άνθρωποι έχουν χάσει τη ζωή τους από το 2000 στην προσπάθειά τους να φτάσουν στην Ευρώπη (Karageorgiou, 2016), εξαιτίας των πολέμων, των πολιτικών και οικονομικών κρίσεων και των διώξεων (Solbue et al., 2025). Πολλοί είναι εκείνοι που έχασαν τα σπίτια τους, τις περιουσίες τους, τις κοινότητές τους (Diaconu et al., 2016), βιώνοντας τραυματικές εμπειρίες (δολοφονίες, φυλάκιση) (Abdel Maksoud, 2015) γεγονότα και καταστάσεις που επηρέασαν την ψυχική τους υγεία (Diaconu et al., 2016). Από τα μέσα της δεκαετίας του 2010 το κύμα μετανάστευσης (πρόσφυγες/προσφύγισσες, οικονομικοί μετανάστες/μετανάστριες, αιτούντες/αιτούσες άσυλο), στις χώρες της Ε.Ε. έχει αυξηθεί αρκετά (Κασιμάτη &, Παναγιωτοπούλου, 2018). Ενώ η άφιξη μεταναστών/μεταναστριών στην Ευρώπη δεν είναι ένα νέο φαινόμενο, το 2015 οι ροές προσφύγων/προσφυγισσών αυξήθηκαν δραματικά. Το 2015 και στις αρχές του 2016, μέσα σε μία περίοδο μερικών μηνών, περισσότερα από ένα εκατομμύριο άτομα που είχαν εγκαταλείψει τις χώρες προέλευσής τους - κυρίως από τη Συρία, το Ιράκ και το Αφγανιστάν, φεύγοντας από συγκρούσεις, παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων και φτώχεια -, έφτασαν στην Κεντρική, Βόρεια και Βορειοδυτική Ευρώπη (Mavrommatis, 2018).

Σύμφωνα με την Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες, το 2015 ορίστηκε ως το έτος με τους περισσότερους εκτοπισμούς ανθρώπων από οποιοδήποτε άλλο χρόνο, μετά το Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο (d' Albis et al., 2018). Πλήθος ανθρώπων έχουν χάσει τη ζωή τους στη προσπάθειά τους να φτάσουν στην Ευρώπη, καθιστώντας το 2016 ως το πιο θανατηφόρο έτος (Panebianco & Fontana, 2018). Σύμφωνα με την Eurostat (2019), το 2015 υποβλήθηκαν, για πρώτη φορά, περίπου 1,3 εκατομμύρια αιτήσεις ασύλου και το 2016 1,2 εκατομμύρια αιτήσεις. Το 2019 υποβλήθηκαν 676.300 αιτήσεις ασύλου για διεθνή προστασία για πρώτη φορά στα 27 σημερινά κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε. -27). Επίσης υποβλήθηκαν 14.100 αιτήσεις ασύλου στην Ε.Ε-27 από ασυνόδευτους/ες ανήλικους/ανήλικες. Οι κύριες χώρες προορισμού το 2019 ήταν η Γερμανία, η Γαλλία και η Ισπανία (Eurostat statistics, 2019).

Το 2023, περίπου ένα εκατομμύριο άνθρωποι υπέβαλαν αίτηση για διεθνή προστασία στις χώρες της Ε.Ε. για πρώτη φορά, καταγράφοντας αύξηση 20% σε σύγκριση με το 2022. Οι χώρες της Ε.Ε. που έλαβαν τον υψηλότερο αριθμό αιτήσεων για πρώτη

φορά το 2023 ήταν: η Γερμανία (329.000 αιτήσεις για πρώτη φορά στην Ε.Ε.), η Ισπανία (160.000), η Γαλλία (145.000) και η Ιταλία (131.000 αιτήσεις). Σε σύγκριση με τον πληθυσμό κάθε χώρας της Ε.Ε., το 2023 ο υψηλότερος δείκτης αιτούντων/αιτουσών άσυλο για πρώτη φορά καταγράφηκε στην Κύπρο (13 αιτούντες/αιτούσες ανά 1.000 άτομα), στην Αυστρία και στην Ελλάδα (έξι αιτούντες/αιτούσες ανά 1.000 άτομα) (Eurostat, 2024).

Η μετανάστευση/προσφυγιά προκάλεσε διαφωνίες όσο αφορά την αντιμετώπισή του (Ελευθεριάδου, 2017), αποτελώντας ένα από τα πιο διχαστικά ζητήματα στην πρόσφατη ιστορία της Ευρώπης (Karolewski & Benedikter, 2017), δοκιμάζοντας την ευρωπαϊκή της ταυτότητα (Wolf & Ossewaarde, 2018) και προκαλώντας κρίση στην ευρωπαϊκή ολοκλήρωση μέσα από την εγκαθίδρυση περιφράξεων, συνεχών ελέγχων συνόρων και μείωση της συνεργασίας των κρατών- μελών (Bauböck, 2018). Ο Alexander Betters (2015 στο Van Grondelle, 2018 p.7), καθηγητής και διευθυντής στο Refugee Studies Center στο Πανεπιστήμιο της Οξφόρδης δήλωσε: «*ενώ η Ευρώπη διαφωνεί, οι άνθρωποι πεθαίνουν*». Πολλές εθνικές κυβερνήσεις πρόσθεσαν περιορισμούς αντί να αυξήσουν την προστασία για τους/τις αναγκαστικούς μετανάστες/ριες. Υιοθέτησαν πολιτικές αποκλεισμού για το άσυλο που βασίζονται σε πολιτικές αποφάσεις και όχι στα ανθρώπινα δικαιώματα (Popescu & Libal, 2018). Δημιουργήθηκε πόλωση μεταξύ εκείνων που θεώρησαν ότι οι προσφυγικές ροές ήταν αναπόφευκτες και εκείνων που πίστεψαν ότι είναι ανεπιθύμητες (Guiraudon, 2018). Υπήρξε πολιτική διάκριση, εντός της Ευρωζώνης, μεταξύ των υποστηρικτών της αλληλεγγύης και των υποστηρικτών της αρχής της ασφάλειας χωρίς να απουσιάζουν χώρες που προσπάθησαν να βρουν μια ισορροπία μεταξύ των δυο πόλων (Braghiroli & Makarychev, 2017).

Υπάρχει ευρωπαϊκή πολιτική για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες; Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι οι προσφυγικές/μεταναστευτικές εμπειρίες διαφοροποιούνται ανά φύλο, ηλικία και κοινωνικό ρόλο, πράγμα που απαιτεί στοχευμένες πολιτικές προστασίας. Η μελέτη των Tadesse et al. (2024) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι σχεδόν οι μισές γυναίκες από ένα δείγμα 6.161 προσφυγισσών και εσωτερικά εκτοπισμένων είναι επιζώσες έμφυλης βίας, γεγονός που επιβάλλει την εφαρμογή στοχευμένων πολιτικών και δράσεων. Οι πολιτικές και τα προγράμματα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το φύλο και όλες τις διαφορετικές πλευρές της ταυτότητας των ανθρώπων (Clark, 2024). Ωστόσο, μια πραγματική ευρωπαϊκή πολιτική, βασισμένη

σε συλλογική δράση, παραμένει μακριά (Weinar et al., 2018). Η Ευρώπη μολονότι ήταν σε θέση να αναλάβει ουσιαστική δράση, αντιμετώπισε δυσκολίες από τη μη συμμόρφωση των κυβερνήσεων των μελών-κρατών στις οικονομικές και νομικές δεσμεύσεις, λόγω των λαϊκίστικων δυνάμεων που προώθησαν εθνικιστικές ιδέες και την πολιτικοποίηση των πολιτών και των θεσμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης από Ευρωεθνικιστές (Börzel, 2016). Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, ακροδεξιά κόμματα αξιοποίησαν τις ανησυχίες των πολιτών προκειμένου να αντλήσουν ψηφοφόρους και να πετύχουν περιορισμούς στις πολιτικές ασύλου (Hangartner et al., 2019). Χρησιμοποίησαν το μεταναστευτικό για να προκαλέσουν φόβο και να αυξήσουν την υποστήριξή τους στις εκλογές, υπονομεύοντας την ηθική θέση της Ε.Ε. (Human Rights Watch, 2019a). Σύμφωνα με τον Bauböck (2018), η αποτυχία της ευρωπαϊκής πολιτικής οφείλεται μεταξύ άλλων: (α) στην αντιφατική και ελλιπή ευρωπαϊκή πολιτική ασύλου και μετανάστευσης, με τη Συνθήκη Σένγκεν να αποτελεί έναν ισχυρό λόγο συνεργασίας των μελών-κρατών, αλλά με τη Συνθήκη του Δουβλίνου να μεταφέρει όλο το βάρος στην πρώτη χώρα εισόδου των προσφύγων/προσφυγισσών και (β) στην άνοδο του εθνικιστικού λαϊκισμού στην Ευρώπη.

Σύμφωνα με τον Χριστόπουλο (2024) η υπόσχεση της κοινωνικής ένταξης έρχεται σε αντίθεση με τον πολιτικό σχεδιασμό της Ε.Ε., που είναι η αποτροπή των ροών σε μια κατάσταση αδιαφάνειας σε ό,τι αφορά τους πολιτικούς σχεδιασμούς. Η Ε.Ε. που χρηματοδοτεί αφειδώς τη μεταναστευτική πολιτική της αποτροπής δεν δίνει την ίδια έμφαση στο ζήτημα της ενσωμάτωσης. Η έννοια-κλειδί για την κατανόηση και απεικόνιση των δημόσιων πολιτικών για τη μετανάστευση στην Ελλάδα και την Ευρώπη δεν είναι η κοινωνική ένταξη αλλά ο έλεγχος. Στις εκατοντάδες σελίδες του νέου Σύμφωνου για τη Μετανάστευση και το Άσυλο της Ε.Ε. δεν βρίσκει κανείς ούτε μία αναφορά στην ανάγκη ένταξης ή συμπερίληψης των ανθρώπων. Μόνο μια προσπάθεια ομογενοποίησης των μηχανισμών καταγραφής και ελέγχου. Ο κανόνας πλέον δεν είναι η άσκηση των δικαιωμάτων που προβλέπει το Ελληνικό Σύνταγμα και η Ευρωπαϊκή Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, αλλά οι περιορισμοί τους στο όνομα της αρχής της ασφάλειας. Η αρχή της ασφάλειας έχει ενσωματωθεί στο δόγμα του «νόμος και τάξη». Η εστίαση της ασφάλειας αποκλειστικά στη διωκτική της διάσταση ουσιαστικά αδρανοποιεί άλλες κρίσιμες πτυχές της έννοιας.

Το Ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο και η συμφωνία Ε.Ε. – Τουρκίας

Η Σύμβαση της Γενεύης[1] ήταν δεσμευτική και αποτέλεσε τον οδηγό σε οποιαδήποτε προσπάθεια εξεύρεσης μεταναστευτικής πολιτικής στην Ε.Ε. (Ινστιτούτο Μεταναστευτικής Πολιτικής, χ.χ.). Σύμφωνα με το άρθρο 1(Α)2 της Σύμβασης, πρόσφυγας/προσφύγισσα είναι ένα άτομο που βρίσκεται εκτός της χώρας καταγωγής του ή του τόπου κατοικίας του, έχει δικαιολογημένο φόβο δίωξης για λόγους φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, συμμετοχής σε ορισμένη κοινωνική ομάδα ή λόγω πολιτικών πεποιθήσεων και εξαιτίας αυτού του φόβου δίωξης αδυνατεί ή δεν επιθυμεί να απολαμβάνει την προστασία αυτής της χώρας ή την επιστροφή σε αυτή. Το άρθρο 33 αναγνωρίζει την αρχή της «μη επαναπροώθησης» (non refoulement) του πρόσφυγα/της προσφύγισσας σε χώρα όπου υπάρχει φόβος δίωξής του/της. Ορίζει, συγκεκριμένα, ότι κανένα συμβαλλόμενο μέρος δεν πρέπει να απελάσει ή να επιστρέψει έναν πρόσφυγα/προσφύγισσα καθ' οιονδήποτε τρόπο στα σύνορα εδαφών, όπου η ζωή του/της ή η ελευθερία του/της θα απειλούνταν λόγω της φυλής του/της, της θρησκείας του/της, της εθνικότητάς του/της, της συμμετοχής του/της σε ορισμένη κοινωνική ομάδα ή λόγω των πολιτικών πεποιθήσεών του/της.

Σύμφωνα με το άρθρο 80 της Σύμβασης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σ.Λ.Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, η Ε.Ε. πρέπει και οφείλει να εφαρμόσει πολιτικές που τονίζουν την πλήρη εφαρμογή της Σύμβασης της Γενεύης και να προωθήσει τη δίκαιη κατανομή αρμοδιοτήτων ασύλου μεταξύ των χωρών της Ε.Ε. Ωστόσο, η απουσία ίσων προτύπων προστασίας, κατά την εφαρμογή του διεθνούς και ευρωπαϊκού δικαίου για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες έχει οδηγήσει στην άνιση κατανομή αρμοδιοτήτων και στην εξασθένηση της προστασίας (Karageorgiou, 2016).

Τον Μάιο του 1999 τέθηκε σε ισχύ η ***Συνθήκη του Άμστερνταμ*** που προέβλεπε την οικοδόμηση ενός χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία και στην κατανομή ευθυνών μεταξύ των κρατών-μελών. Προέβλεπε επίσης την ανάπτυξη ενός κοινού ευρωπαϊκού συστήματος ασύλου (Κ.Ε.Σ.Α.), βασισμένου στην αλληλεγγύη (Karageorgiou, 2016).

Τον Οκτώβριο του 1999, στο Tampere της Φιλανδίας επισημάνθηκε μεταξύ άλλων η ανάγκη μιας πολιτικής ενσωμάτωσης των πολιτών από τρίτες χώρες με στόχο την παραχώρηση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, συγκρίσιμων με εκείνων των πολιτών της Ε.Ε. Δόθηκε, επίσης, ιδιαίτερη σημασία στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού

[1] Το κείμενό της Διεθνούς Σύμβασης της Γενεύης της 28ης Ιουλίου 1951 περί του καθεστώτος των προσφύγων, είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα http://www.unhcr.org/refworld/pdfid/3be01b964.pdf

συστήματος χορήγησης ασύλου, στηριζόμενο στη Σύμβαση της Γενεύης, περί του Καθεστώτος των Προσφύγων (Σαρρής, 2008) και βασισμένο σε κοινά πρότυπα προστασίας (Karageorgiou, 2016).

Τον Δεκέμβριο του 2000 υιοθετήθηκε στη Νίκαια ***η Διακήρυξη του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων*** της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Χάρτης καθορίζει, μέσα από 54 άρθρα, τα θεμελιώδη δικαιώματα όσο αφορά την αξιοπρέπεια, την ελευθερία, την ισότητα, την αλληλεγγύη, την ιδιότητα του πολίτη και την δικαιοσύνη (Επίσημη Εφημερίδα Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000/C 364/01). Τόσο ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων όσο και η Σύμβαση της Γενεύης δεσμεύουν τα μέλη της Ε.Ε. όχι μόνο στο δικαίωμα ασύλου, αλλά και στην απαγόρευση της επαναπροώθησης (Papademetriou, 2016). Στο άρθρο 19(2) γίνεται αναφορά στην αρχή της «μη επαναπροώθησης» ορίζοντας ότι: «Κανείς δεν μπορεί να απομακρυνθεί, να απελαθεί ή να εκδοθεί προς κράτος όπου διατρέχει σοβαρό κίνδυνο να του επιβληθεί η ποινή του θανάτου ή να υποβληθεί σε βασανιστήρια ή άλλη απάνθρωπη ή εξευτελιστική ποινή ή μεταχείριση».

Δουβλίνο ΙΙ. Το 2003, η Σύμβαση του Δουβλίνου αντικαταστάθηκε από τον Κανονισμό 343/2003 και επικράτησε ως «Δουβλίνο ΙΙ». Πρόκειται για έναν κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης που αποσκοπούσε στον ταχύτερο προσδιορισμό του κράτους το οποίο θα ήταν υπεύθυνο για την εξέταση της αίτησης ασύλου, με στόχο την αποφυγή της μετακίνησης των ατόμων που αιτούνται άσυλο από τη μία χώρα στην άλλη και στην αποτροπή της κατάχρησης των διαδικασιών ασύλου, με την υποβολή περισσοτέρων αιτήσεων από ένα άτομο. Ωστόσο, η σύμβαση αυτή οδήγησε σε επιπρόσθετες επιβαρύνσεις σε κράτη-μέλη με περιορισμένες δυνατότητες υποδοχής προσφύγων/προσφυγισσών (Karageorgiou, 2016). Το σύστημα του Δουβλίνου έχει αποτύχει να δημιουργήσει μια δίκαιη κατανομή των βαρών μεταξύ των κρατών-μελών. Θα πρέπει να επανεξετασθούν τα κριτήρια επιμερισμού με γνώμονα την ικανότητα απορρόφησης και ενσωμάτωσης των κρατών-μελών, αλλά και τους υπάρχοντες δεσμούς των αιτούντων/αιτουσών άσυλο με τα κράτη-μέλη. Προς την ορθή κατεύθυνση ήταν οι προτάσεις της Επιτροπής για το Πρόγραμμα της Στοκχόλμης για τη δημιουργία μηχανισμού εσωτερικής επανεγκατάστασης και ενδοευρωπαϊκής χρηματοδοτικής αλληλεγγύης. Τα προγράμματα επανεγκατάστασης, εσωτερικής και εξωτερικής, θα πρέπει να συνοδεύονται από μέτρα αποζημίωσης των τοπικών κοινωνιών, προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι εχθρικές αντιδράσεις

απέναντι στους/στις αιτούντες/αιτούσες άσυλο και τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες. Οι αρχές τους επιμερισμού των βαρών θα πρέπει να ισχύουν όχι μόνο μεταξύ των κρατών, αλλά και εντός αυτών (Gibney, 2004). Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες και τους Εξόριστους (ECRE) και την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, το ισχύον σύστημα αποτυγχάνει στην παροχή δίκαιης, αποδοτικής και αποτελεσματικής προστασίας. Με τον Κανονισμό Δουβλίνο-ΙΙ ο αιτών/αιτούσα άσυλο δικαιούται να ζητήσει άσυλο στην ευρωπαϊκή χώρα στην οποία θα εισέλθει πρώτη φορά. Σε περίπτωση εισόδου στην Ελλάδα και κατόπιν μετάβασης σε άλλη χώρα με σκοπό την αίτηση ασύλου θα πρέπει οι αιτούντες/αιτούσες άσυλο να επιστρέφονται πίσω στην Ελλάδα. Στις 21 Δεκεμβρίου 2011 το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο αποφάνθηκε ότι κινδυνεύουν τα ανθρώπινα δικαιώματα των μεταναστών/μεταναστριών που επιστρέφουν στην Ελλάδα μέσω του Κανονισμού Δουβλίνο ΙΙ. Η απόφαση του δικαστηρίου χαρακτηρίστηκε ότι ανατρέπει τον κανονισμό Δουβλίνο ΙΙ. Έτσι ανεστάλησαν οι επιστροφές αιτούντων/αιτουσών άσυλο σε χώρες, όπως η Ελλάδα, με μη αποτελεσματικά συστήματα ασύλου, έπειτα από τις αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου για τα ανθρώπινα δικαιώματα (Karageorgiou, 2016).

Τον Νοέμβριο του 2004 εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ***το πρόγραμμα της Χάγης*** με σκοπό την ενίσχυση της Ε.Ε. ως χώρου ελευθερίας, ασφάλειας και δικαιοσύνης. Το πρόγραμμα της Στοκχόλμης που αντικαθιστά το πρόγραμμα της Χάγης και του Tampere, καθόρισε, μεταξύ άλλων, το πλαίσιο της πολιτικής για το άσυλο και τη μετανάστευση για την περίοδο 2010-2014 (Σαρρής, 2008), στοχεύοντας στην οικοδόμηση και στη διατήρηση ενός βιώσιμου κοινού ευρωπαϊκού συστήματος ασύλου, με κοινά προστατευτικά πρότυπα σε όλη την Ευρώπη (Karageorgiou, 2016).

Δουβλίνο ΙΙΙ. Στις 26 Ιουνίου του 2013 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο προώθησε το κανονισμό αριθ. 604/2013, γνωστό ως «Δουβλίνο ΙΙΙ», που αποτέλεσε μέρος του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου (E.C.R.E., 2016). Με τον κανονισμό αυτό δίνονταν περισσότερα νομικά μέσα στο άτομο που αιτείται άσυλο, έχοντας το δικαίωμα να προσβάλει την απόφαση των αρχών για το αποτέλεσμα της αίτησής του. Ωστόσο τα κριτήρια που καθόριζαν το κράτος-μέλος που είναι υπεύθυνο για την εξέταση αιτήματος ασύλου δεν είχαν τροποποιηθεί (Δουβλίνο ΙΙΙ, 604/2013). Ειδικές διατάξεις του κανονισμού αναφέρονταν στους/στις ασυνόδευτους πρόσφυγες/προσφύγισσες, που εισέρχονται στην Ε.Ε. Το βέλτιστο συμφέρον του

ανήλικου ατόμου και η οικογενειακή επανένωση αποτελούσαν πρωταρχικής σημασίας θέματα (Papademetriou, 2016). Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες και τους Εξόριστους (European Council on Refugee and Exiles, 2016) αναφέρθηκε στις εγγενείς δομικές ατέλειες του συστήματος του «Δουβλίνου ΙΙΙ». Υπήρξαν τεκμηριωμένες αρνητικές επιπτώσεις σε άτομα, εξαιτίας της κράτησης και των μεγάλων καθυστερήσεων, με συνέπεια οι ρυθμίσεις αυτές να έχουν ως αποτέλεσμα την παρατεταμένη αβεβαιότητα και ψυχική επιβάρυνση για τους/τις αιτούντες/ούσες. Το καθεστώς για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες που ισχύει στην Ευρώπη είναι ελλιπές όσο αφορά την παροχή επαρκούς προστασίας σε όσα άτομα το έχουν ανάγκη. Η Ε.Ε. οφείλει να εξετάσει εκ νέου και να καταστήσει σαφείς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την αλληλεγγύη (Karageorgiou, 2016).

Η συμφωνία της Ε.Ε. με την Τουρκία

Η Ε.Ε. αφού δεν υιοθέτησε μια «ευρωπαϊκή λύση» για τη μετανάστευση/προσφυγιά, βασισμένη στις αρχές της «αλληλεγγύης» και της «δίκαιης κατανομής των ευθυνών» μεταξύ των κρατών-μελών (Saatçioğlu, 2020), κατέληξε σε ένα κοινό σχέδιο δράσης με την Τουρκία (Dogachan, 2018). Τον Οκτώβριο του 2015, η Ε.Ε. και η Τουρκία συμφώνησαν σε ένα Κοινό Σχέδιο Δράσης με στόχο τη διαχείριση των μετακινήσεων των ανθρώπων που φτάνουν στα ελληνικά νησιά μέσω Τουρκίας, εκτός των προβλεπόμενων διοικητικών διαδικασιών, αντιμετωπίζοντας ωστόσο το ζήτημα πρωτίστως ως ζήτημα ελέγχου και περιορισμού και όχι προστασίας. Στο πλαίσιο αυτό, η Τουρκία συμφώνησε να εντείνει τις προσπάθειές της για περιορισμό της μετακίνησης ανθρώπων από την επικράτειά της προς την Ευρώπη και να προχωρήσει στην επανεισδοχή από την Ε.Ε. όλων των μεταναστών/μεταναστριών χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα που είχαν ταξιδέψει από την Τουρκία προς την Ένωση και οι οποίοι/-ες κρίθηκαν από τα μέλη της Ε.Ε. ότι δεν είχαν ανάγκη διεθνούς προστασίας. Στους μήνες που ακολούθησαν το Κοινό Σχέδιο Δράσης, δεν πραγματοποιήθηκε η επιδιωκόμενη μείωση των αφίξεων στην Ευρώπη. Η Ε.Ε. και η Τουρκία ανακοίνωσαν μια δεύτερη συμφωνία με στόχο την επιστροφή των ανθρώπων χωρίς χαρτιά που φτάνουν στα ελληνικά νησιά μέσω Τουρκίας από τις 20 Μαρτίου 2016 και έπειτα». Ωστόσο, οι επιστροφές στην Τουρκία, με βάση τη συμφωνία Ε.Ε.-Τουρκίας, ήταν μόλις 1.950 από την έναρξη εφαρμογής της συμφωνίας στις 20 Μαρτίου 2016 μέχρι και τις 31 Οκτωβρίου 2019, εκ των οποίων το 44% επέστρεψαν επειδή δεν υπέβαλαν ποτέ αίτηση διεθνούς προστασίας ή την απέσυραν μετά την υποβολή

της. Η μείωση των εισόδων εκτός ρυθμιστικού πλαισίου στην Ελλάδα μετά τη συμφωνία Ε.Ε.-Τουρκίας δεν οφείλεται στην ίδια τη συμφωνία αλλά στα διαδοχικά κλεισίματα των συνόρων ευρωπαϊκών κρατών τους μήνες πριν από την υιοθέτηση της συμφωνίας Ε.Ε.-Τουρκίας. Η Κοινή Δήλωση Ε.Ε.-Τουρκίας αποτέλεσε σοβαρή οπισθοχώρηση στο θεσμικό οικοδόμημα και στις πολιτικές πρακτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς υπονομεύει βασικές αξίες και εγγυήσεις του διεθνούς προσφυγικού δικαίου για τη διεθνή προστασία όσων υφίστανται διώξεις ανά τον κόσμο, ενώ παράλληλα καθιστά ορισμένες χώρες της Μεσογείου, όπως η Ελλάδα, ως de facto «αποθήκες ανθρώπων» με οικονομικό αντάλλαγμα την κοινοτική χρηματοδότηση (Απέργης, 2019). Η συμφωνία Ε.Ε.-Τουρκίας βασίζεται στην υπόθεση ότι η Τουρκία είναι μια ασφαλής χώρα όπου οι αιτούντες/αιτούσες άσυλο και οι πρόσφυγες/προσφύγισσες μπορούν να επιστραφούν. Ένας προφανής λόγος για τον οποίο μια χώρα δεν μπορεί να θεωρηθεί «ασφαλής», είναι όταν παραβιάζει την αρχή της μη-επαναπροώθησης σε χώρες όπου αντιμετωπίζουν κίνδυνο σοβαρών παραβιάσεων ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ωστόσο, η «ασφάλεια» μιας χώρας κρίνεται επίσης από τη δυνατότητα όσων επιστρέφονται να λάβουν αποτελεσματική προστασία στη χώρα στην οποία πρόκειται να επιστραφούν (Διεθνής Αμνηστία, 2017). Έρευνες έχουν αποκαλύψει τις αρνητικές επιπτώσεις της συμφωνίας Ε.Ε. – Τουρκίας καθώς: (α) οι περισσότεροι/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες παρέμειναν στα ελληνικά νησιά, κάτω από άθλιες συνθήκες, (β) οι πρόσφυγες/προσφύγισσες που επέστρεψαν στην Τουρκία, ζούσαν επίσης σε άθλιες συνθήκες σε στρατόπεδα προσφύγων/προσφυγισσών, όπου σημειώθηκαν σημαντικές παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, (γ) η Τουρκία δεν είναι σε θέση να παράσχει επαρκή προστασία και ασφάλεια στους/στις πρόσφυγες/προσφύγισσες και (δ) επιδεινώθηκαν τα προβλήματα ψυχικής υγείας και αυξήθηκαν οι αυτοκτονίες στα Κέντρα Κράτησης (Van Grondelle, 2018).

Η συμφωνία Ε.Ε.-Τουρκίας, ως μία συμφωνία για την εξωτερική διαχείριση των συνόρων της Ε.Ε. είναι καταστροφική για την προστασία και τα νομικά δικαιώματα των προσφύγων/προσφυγισσών. Η νομιμότητά της βάσει του διεθνούς δικαίου έχει αμφισβητηθεί επανειλημμένα. (Akerman, 2018). Η Ε.Ε. αρκετά χρόνια τώρα εφαρμόζει την πολιτική της εξωτερίκευσης (externalization), ως μέσο στρατηγικής ανάσχεσης των προσφυγικών ροών, μεταθέτοντας τη διοικητική διαχείριση των ροών εκτός συνόρων της Ε.Ε., σε γειτονικές χώρες της Ασίας και της Αφρικής. Οι λογικές

της εξωτερίκευσης στηρίζεται στο «όσο πιο μακριά τόσο πιο καλά» και σε κάθε περίπτωση «έξω από εδώ» (Παπαταξιάρχης, 2020). Η εξωτερίκευση αυτή είχε άμεσες επιπτώσεις, καθώς λήφθηκαν μέτρα απομάκρυνσης, κράτησης και απέλασης για την αποτροπή εισόδου ή παραμονής των μεταναστών/μεταναστριών. Τα μέτρα αυτά έχουν δεχθεί έντονη κριτική, καθώς έχουν απειλητικές συνέπειες για τις ζωές των ανθρώπων (Üstübici, 2019). Οι πολιτικές εξωτερικής διαχείρισης είναι στην πραγματικότητα αναποτελεσματικές και ο μόνος αντίκτυπός τους είναι να δημιουργούν πιο επικίνδυνα και δύσκολα ταξίδια για τους/τις μετανάστες/μετανάστριες (Freedman, 2024). Σύμφωνα με την Σπαθανά (2024, σελ.1) «*η συμφωνία Ε.Ε.-Τουρκίας δείχνει τον βαθμό στον οποίο η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι πρόθυμη να παρεκκλίνει από τις βασικές αρχές του κράτους δικαίου. Είναι ντροπή που ακόμη και οκτώ χρόνια μετά την αποτυχημένη συμφωνία και τις ολέθριες συνέπειές της, η Ε.Ε. εξακολουθεί να επιμένει στην κανονικοποίηση και επέκταση μιας πολιτικής που βασίζεται στην εξωτερικοποίηση της ευθύνης και σε σκληρές διαδικασίες συνόρων. Με αυτό τον τρόπο, η Ε.Ε. θέτει σε κίνδυνο ανθρώπινες ζωές και τελικά την ίδια τη δημοκρατία. Αυτή η πολιτική δεν είναι ούτε νόμιμη, ούτε θεμιτή, ούτε βιώσιμη για την Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελλάδα και πρέπει να σταματήσει*».

Η μεταρρύθμιση του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου (ΚΕΣΑ). Τον Μάιο του 2024 ψηφίστηκε η μεταρρύθμιση του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου (ΚΕΣΑ). Στο νέο ΚΕΣΑ, ωστόσο, εισάγονται διατάξεις που παραβιάζουν το πρωτογενές ενωσιακό δίκαιο, καθώς δεν συμμορφώνονται με τη Σύμβαση της Γενεύης του 1951- η οποία αποτελεί ηθικό θεμέλιο αναγνώρισης της ανθρώπινης αξιοπρέπειας-, τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και άλλες διεθνείς συμβάσεις που αποτελούν θεμέλιο της πολιτικής ασύλου της Ε.Ε. Οι διατάξεις του Κανονισμού (Ε.Ε.) 2024/1348 για τις διαδικασίες ασύλου αποστερούν από τους αιτούντες/αιτούσες άσυλο που έχουν ασκήσει προσφυγή κατά πρωτοβάθμιας απόφασης το δικαίωμα παραμονής στο έδαφος της χώρας. Το γεγονός αυτό εκθέτει τους αιτούντες/αιτούσες άσυλο σε κίνδυνο απέλασης προτού καν να ολοκληρωθεί η εξέταση της υπόθεσης σε δεύτερο βαθμό (ακόμη και ανθρώπων των οποίων η αίτηση για διεθνή προστασία δεν έχει τύχει καμίας αξιολόγησης από τις αρμόδιες αρχές). Τα κράτη μέλη υποχρεούνται, ταυτόχρονα με την απόρριψη αίτησης ασύλου σε πρώτο βαθμό για οποιονδήποτε λόγο, να διατάξουν την επιστροφή στη χώρα καταγωγής ή σε τρίτη χώρα. Μέσω του

Κανονισμού (Ε.Ε.) 2024/1359 για τη διαχείριση κρίσεων στο άσυλο και τη μετανάστευση, εισάγονται στις περιπτώσεις «κρίσης μαζικών αφίξεων», «εργαλειοποίησης» και «ανωτέρας βίας», ανεπίτρεπτες παρεκκλίσεις από κρίσιμες προστατευτικές διατάξεις σε τομείς, όπως η καθυστέρηση της καταγραφής των αιτήσεων ασύλου για διάστημα έως και τεσσάρων εβδομάδων, οι οποίες θα οδηγήσουν σε αναιτιολόγητη καθυστέρηση και αποστέρηση της πρόσβασης των προσφύγων/προσφυγισσών σε δικαιώματα και διαδικασίες (Μουζουράκης, 2024).

Σύμφωνα με την Υποστήριξη Προσφύγων στο Αιγαίο (RSA) (2024b) η ψήφιση της μεταρρύθμισης του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου (ΚΕΣΑ) τροποποίησε σε χειρότερο βαθμό τους ενωσιακούς κανόνες και την ακύρωση βασικών εγγυήσεων ασφαλείας για την προστασία των προσφύγων/προσφυγισσών. Σηματοδοτεί δε, τη θεσμοθέτηση καθεστώτων εξαίρεσης και παραβίασης του κράτους δικαίου, όπως κατοχυρώνεται στις καταστατικές συνθήκες και το κεκτημένο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1.2 Η Ελληνική πραγματικότητα: Αντιμετώπιση και Προβληματισμοί

Οι προσφυγικές ροές στην Ελλάδα

Η Ελλάδα αποτέλεσε σημείο εισόδου στην Ευρώπη για τους περισσότερους πρόσφυγες/προσφύγισσες από τη Συρία και το Αφγανιστάν. Ωστόσο, οι πιθανότητες να περάσουν σε άλλες χώρες ήταν μικρές, με αποτέλεσμα αρκετοί άνθρωποι να παραμείνουν (Gunst et al, 2019) να παγιδευτούν και να εγκλωβιστούν στην Ελλάδα (Pappas & Papatheodorou, 2017). Όπως αναφέρει η Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. από τον Ιανουάριο του 2015 μέχρι τις 5 Μαΐου του 2018 είχαν φτάσει στην Ελλάδα 1.080.656 πρόσφυγες/προσφύγισσες.

Αναλυτικότερα, το 2015 οι αφίξεις ξεπέρασαν τα 860.000 άτομα. Σημαντική αύξηση σημείωσαν οι αφίξεις προσφύγων/προσφυγισσών και μεταναστών/μεταναστριών στην Ελλάδα τους πρώτους εννιά μήνες του 2019, όπως καταγράφει η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες στην έκθεσή της με τίτλο «*Ταξίδια απελπισίας*» (2019). Οι νέες αφίξεις προσφύγων/προσφυγισσών και μεταναστών/ριών έχουν δημιουργήσει περαιτέρω πιέσεις στα ήδη υπερπλήρη κέντρα υποδοχής[2] των

[2] Τα Κ.Υ.Τ. δημιουργήθηκαν το 2016 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο την ταυτοποίηση, την καταγραφή, τη λήψη δακτυλικών αποτυπωμάτων, την παραπομπή των αιτούντων/ουσών άσυλο στις διαδικασίες ασύλου, την εφαρμογή προγραμμάτων μετεγκατάστασης και τη διεξαγωγή επιχειρήσεων επιστροφής. Πέντε κέντρα υποδοχής και

ελληνικών νησιών, ιδίως στη Σάμο και τη Λέσβο. Έως τις 30 Σεπτεμβρίου 2019, βρίσκονταν στα νησιά σχεδόν 30.700 πρόσφυγες/προσφύγισσες και μετανάστες/μετανάστριες, από τους/τις οποίους/οποίες οι 25.900 στα πέντε Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, αριθμός σχεδόν πενταπλάσιος της μέγιστης χωρητικότητάς τους (5.400 άτομα) - η υπερσυγκέντρωση σε δομές δεν αποτελεί μόνο διοικητική αποτυχία αλλά παραβίαση του δικαιώματος σε αξιοπρεπείς συνθήκες. Το γεγονός αυτό επισημάνθηκε και στην ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για το 2019 (2020b), όπου πέραν της εκρηκτικής αύξησης στα Κ.Υ.Τ., παρατηρήθηκαν σοβαρές ελλείψεις στο υγειονομικό προσωπικό και προβλήματα στις συνθήκες διαβίωσης. Έρευνες από το πεδίο (Teloni et al., 2020; Χυδίρογλου, κ.ά., 2021; Teloni et al., 2023) έχουν αναδείξει την υποστελέχωση των υπηρεσιών, τις αντιφατικές και αποσπασματικές πολιτικές, τις δυσκολίες, τα εμπόδια, και την εξουθένωση των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών που εργάζονταν στην πρώτη γραμμή.

Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση των Γκέμη και Φετά (2024) για το έτος 2022 και τους εννέα πρώτους μήνες του 2023, η Ελλάδα συνέχισε να αντιμετωπίζει προσφυγικές ροές, ιδίως από γειτονικές χώρες που αντιμετωπίζουν συγκρούσεις και αστάθεια. Δέκα χρόνια μετά τη μεγαλύτερη προσφυγική ροή προς τα ευρωπαϊκά κράτη που έλαβε χώρα ύστερα από τον Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο, οι προσφυγικές και μεταναστευτικές ροές συνεχίζονται με σταθερό ρυθμό (Σαλτού, 2025). Το 2023 σημειώνεται ο μεγαλύτερος αριθμός ανθρωπιστικών κρίσεων της τελευταίας δεκαετίας (Χριστόπουλος, 2024). Οι αφίξεις των μεταναστών/μεταναστριών και των προσφύγων/προσφυγισσών το 2024 έφτασαν σε ρεκόρ πενταετίας. Οι αφίξεις των παιδιών υπερδιπλασιάστηκαν, ενώ οι συνθήκες διαβίωσης σε απομακρυσμένες δομές ήταν ανησυχητικές (Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, 2024). Τους τελευταίους δεκαπέντε μήνες (από το 2023) δημιουργήθηκε μια νέα μεταναστευτική οδός από τις αφρικανικές ακτές στα νότια της χώρας (Κρήτη, Γαύδο). Το 2024, 5.000

ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.), υπό τη νομική μορφή Κέντρων Πρώτης Υποδοχής – αργότερα γνωστά ως Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης – ιδρύθηκαν στην Ελλάδα στα νησιά Λέσβος, Χίος, Σάμος, Λέρος και Κως. Το 2021, στη Σάμο, τη Λέρο και την Κω, τα ΚΥΤ μετατράπηκαν σε «Κλειστά Κέντρα Ελεγχόμενης Πρόσβασης Νησιών» και δημιουργήθηκαν νέες εγκαταστάσεις της Ε.Ε. (για περισσότερα βλέπε https://asylumineurope.org/reports/country/greece/asylum-procedure/access-procedure-and-registration/reception-and-identification-procedure/?utm_source).

άνθρωποι διέσχισαν αυτή την επικίνδυνη διαδρομή, ενώ στις αρχές του 2025, 300 υπήκοοι τρίτων χωρών έφτασαν στη Γαύδο και στους Καλούς Λιμένες, με το πρώτο ναυάγιο στη Ρόδο να είναι γεγονός (Σαλτού, 2025)[3].

Η Ελλάδα εμφανίζει υψηλότερη πίεση σε σχέση με τον πληθυσμό της, κυρίως λόγω της νότιας πύλης εισόδου – με την Κρήτη να μετατρέπεται σε νέο επίκεντρο από την αυξημένη διέλευση μέσω Λιβύης. Σύμφωνα με την Eurostat, η Ελλάδα εμφανίζεται πρώτη τον Απρίλιο του 2025 δεχόμενη αναλογικά το μεγαλύτερο ποσοστό αιτήσεων ασύλου στην Ευρωπαϊκή Ένωση (με ποσοστό 29,7%, στις αιτήσεις ασύλου που κατατίθενται για πρώτη φορά ανά εκατό χιλιάδες κατοίκους), ακολουθούμενη από την Κύπρο (ποσοστό 24,9%) και την Ισπανία (ποσοστό 23,3% των αιτήσεων ασύλου) (Protinnews, 2025).

Το Θεσμικό πλαίσιο και οι πολιτικές ασύλου στην Ελλάδα

Η σύμβαση της Γενεύης για το καθεστώς των προσφύγων/προσφυγισσών υπογράφηκε στις 28 Ιουλίου του 1951 και κυρώθηκε από την Ελλάδα με το Ν.Δ. 3989/1959 (Kourachanis 2018). Η Σύμβαση συμπληρώθηκε με το Πρωτόκολλο της Νέας Υόρκης το 1967, το οποίο κυρώθηκε και από την Ελλάδα. Η σύμβαση καθορίζει μια σειρά θεμελιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ελευθεριών, όπως αυτές της θρησκείας, της ελευθερίας και της εκπαίδευσης. Βασική αρχή στη Σύμβαση αποτελεί η μη επαναπροώθηση (non-refoulement) του πρόσφυγα στη χώρα όπου απειλείται η ζωή του (U.N.H.C.R, χ.χ.).

Τον Ιούλιο του 2013 ξεκίνησε να λειτουργεί *η Υπηρεσία Ασύλου,* η οποία συστάθηκε με τον νόμο 3907/2011 (https://migration.gov.gr/gas/dioikisi/). Με τον ίδιο νόμο (3907/2011) συστάθηκε *η Αρχή Προσφύγων* (https://www.unhcr.org/gr/prostasia-prosfygwn-stin-ellada) καθώς επίσης και *η Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης* (άρθρο 26, νόμος 4375/2016). Με μια σειρά από Π.Δ. συστήνονται το *Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής (Π.Δ. 123/2016), η Διεύθυνση Προστασίας Αιτούντων Άσυλο* και *το Συμβούλιο Στρατηγικού Σχεδιασμού (Π.Δ. 122/ 2017)* (https://www.opengov.gr/immigration/?p=790).

[3] Περισσότερα στοιχεία για τις ροές αφίξεων, τους διαμένοντες στην Ελλάδα, τις αιτήσεις ασύλου, κ.ά., αναφέρονται στο ενημερωτικό σημείωμα του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου που δημοσιεύτηκε τον Ιούνιο του 2024 (https://migration.gov.gr).

Τον Μάιο του 2020 ψηφίστηκε το νομοσχέδιο του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου (https://migration.gov.gr/nomothesia-1-2/nomothesia-archi-prosfygon/). Ο Συνήγορος του Πολίτη (2020) επισήμανε μεταξύ άλλων, τη μη κατάργηση της δυνατότητας κράτησης ανηλίκων, λόγω αδυναμίας έγκαιρης παραπομπής σε κατάλληλες συνθήκες φιλοξενίας. Η Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (Ε.Ε.Δ.Α) (2020), αναφέρθηκε σε προβληματικές διατάξεις, όπως επιμέρους άρθρα για τη μεταχείριση ανηλίκων, την καταγραφή αιτημάτων διεθνούς προστασίας, την επιλογή διερμηνείας, τη νομική συνδρομή, κ.ά.. Το νομοσχέδιο αυτό σύμφωνα με τη "Human Rights Watch" (2019b) αποκλείει την πρόσβαση στην προστασία ιδίως σε ευάλωτα άτομα συμπεριλαμβανομένων και των ανηλίκων, και αυξάνει τις απελάσεις, διευκολύνει τη κράτηση των αιτούντων/αιτουσών άσυλο για περισσότερο χρόνο και εμποδίζει την πρόσβαση σε μια δίκαιη διαδικασία ασύλου, θέτοντας σε κίνδυνο το δικαίωμα προσφυγής. Επιπλέον, το σχέδιο νόμου αλλάζει τις προϋποθέσεις προσδιορισμού της ευαλωτότητας και μειώνει το επίπεδο προστασίας που θα πρέπει να παρέχει μία τρίτη χώρα προκειμένου να καταστεί απαράδεκτο το αίτημα ασύλου στην Ελλάδα. Αρκετές Οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών (βλέπε παράρτημα σελ. 351) ανέφεραν ότι τα νέα μέτρα, μεταξύ άλλων, διατηρούν την εξέταση των αιτήσεων ασύλου ανήλικων με διαδικασίες που δεν συμβαδίζουν με το βέλτιστο συμφέρον τους και καταργούν την προτεραιότητα της εξέτασης των αιτήσεων ασύλου των ευάλωτων ατόμων. Επίσης, συρρικνώνουν περισσότερο τις προθεσμίες, ιδίως της προσφυγής-η μείωση των προθεσμιών να υπονομεύει το δικαίωμα της προσφυγής, ουσιώδες στοιχείο της έννοιας του κράτους δικαίου και της πρόσβασης στη δικαιοσύνη-, και καταργούν την ευχέρεια των Ανεξάρτητων Επιτροπών Προσφυγών να παραπέμπουν στο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου την έκδοση άδειας διαμονής για ανθρωπιστικούς λόγους, θέτοντας σε κίνδυνο αποκλεισμού θεμελιώδη δικαιώματά των ανθρώπων που -αν και δεν είναι δικαιούχοι διεθνούς προστασίας- έχουν το δικαίωμα παραμονής στην ελληνική επικράτεια, (όπως οι ασυνόδευτοι ανήλικοι και οι πάσχοντες από σοβαρά προβλήματα υγείας) (Refugee Support Aegean, 2020d).

Ο πρώην Υπουργός Μετανάστευσης κύριος Βορίδης δίνοντας μήνυμα αυστηροποίησης της πολιτικής για το μεταναστευτικό ανακοίνωσε στη Βουλή (19/3/2025) την απάλειψη άρθρου, το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα παράτασης προθεσμιών για άδειες παραμονής μεταναστών/μεταναστριών, διευκρινίζοντας ότι θα

διατηρηθεί το καθεστώς για μετανάστες/μετανάστριες, που μέσω διακρατικών συμφωνιών θα απασχολούνται σε αγροτικές εργασίες (Αγγελίδης, 2025).

Κεντρικός προσανατολισμός του πρόσφατου νομοσχεδίου για τη μετανάστευση που πρόκειται να τεθεί σε εφαρμογή κατά τη διάρκεια του 2026 είναι η αυστηροποίηση του πλαισίου, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του νέου ευρωπαϊκού κανονισμού για τη μετανάστευση. Περιλαμβάνει την ποινικοποίηση της διαμονής (η παραμονή στη χώρα μετά την απόρριψη ασύλου συνιστά ποινικό αδίκημα, με ποινή φυλάκισης από 2 έως 5 έτη) και κατάργηση χορήγησης άδειας διαμονής για όσους διαμένουν 7 χρόνια χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα στη χώρα. Προβλέπεται δυνατότητα εθελοντικής επιστροφής στη χώρα προέλευσης, με κάλυψη εξόδων και υποστήριξη από ευρωπαϊκά κονδύλια (Παντελόγλου, 2025). Η αυστηροποίηση αυτή αντανακλά την ευρωπαϊκή τάση «της ποινικοποίησης της μη εξουσιοδοτημένης μετανάστευσης» (Rosina, 2024, p.1)

Η ελληνική κυβέρνηση «ως αναγκαίο μέτρο προστασίας της δημόσιας τάξης και εθνικής ασφάλειας» αποφάσισε να προχωρήσει σε μια νομοθετική παρέμβαση με ιδιαίτερη βαρύτητα: την προσωρινή αναστολή του δικαιώματος υποβολής αίτησης ασύλου για όσους εισέρχονται μέσω θάλασσας από χώρες της Βόρειας Αφρικής, -η έννοια της «ασφάλειας» εργαλειοποιείται συχνά για να νομιμοποιήσει πολιτικές περιορισμού της κινητικότητας. Η ρύθμιση θα ισχύσει για τουλάχιστον τρεις μήνες, με δυνατότητα επέκτασης, και εντάσσεται στο πλαίσιο της προσπάθειας αποτροπής νέων μαζικών αφίξεων. Η αντίδραση υπήρξε άμεση. Ανθρωπιστικές οργανώσεις εντός και εκτός Ελλάδας, οργανισμοί προστασίας προσφύγων/προσφυγισσών και νομικοί φορείς (Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες, Διεθνής Οργάνωση Μετανάστευσης (ΙΟΜ), κ.ά.), εξέφρασαν έντονη ανησυχία. Διεθνή μέσα ενημέρωσης όπως το Reuters και το Associated Press ανέφεραν ότι η Ελλάδα γίνεται πλέον «πεδίο δοκιμής» για πιο επιθετικές ευρωπαϊκές πολιτικές στον τομέα της μετανάστευσης – πολιτικές που βασίζονται περισσότερο στην αποτροπή παρά στην ενσωμάτωση (Ελαφρόπουλος, 2025). Το πρόσφατο νομοσχέδιο του Υπουργείου Μετανάστευσης που προβλέπει την αναστολή της διαδικασίας ασύλου για υπηκόους κρατών της Βόρειας Αφρικής παραβιάζει το ευρωπαϊκό δίκαιο και τις θεμελιώδεις αρχές προστασίας των προσφύγων/προσφυγισσών. Απόφαση-ορόσημο (υπόθεση C-97/24), του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΔΕΕ) υπενθυμίζει με ηχηρό τρόπο: κανένα κράτος δεν δικαιούται να επικαλείται «έκτακτες συνθήκες»

προκειμένου να παραβεί το ευρωπαϊκό δίκαιο και να αρνηθεί τη βασική στήριξη σε ανθρώπους που ζητούν διεθνή προστασία (Κατσάκος, 2025).

Η διαχείριση των προσφυγικών ροών στην Ελλάδα

Από το 2011 η Ελλάδα ακολουθώντας την πολιτική της αποτροπής και του ελέγχου άρχισε να κατασκευάζει φράχτη μήκους 12,5 χιλιομέτρων, μεταξύ Νέας Βύσσας και Καστανιών. Είναι το μοναδικό κομμάτι όπου τα ελληνοτουρκικά σύνορα είναι χερσαία χωρίς να μεσολαβεί ποτάμι, ώστε να αποτραπεί η είσοδος αλλοδαπών στην Ελλάδα από τα ελληνοτουρκικά σύνορα, με εθνικά κονδύλια (μετά την άρνηση της Ε.Ε να χρηματοδοτήσει το έργο). Αντί τα χρήματα να δοθούν στη βελτίωση των υποδομών και κοινωνικών υπηρεσιών, το 2022 αποφασίστηκε η επέκταση του φράχτη, η οποία υλοποιείται τμηματικά. Μέχρι σήμερα έχει ολοκληρωθεί φράχτης μήκους 27,5 χιλιομέτρων στην περιοχή των Φερών.

Μετά το καλοκαίρι του 2015 ο σχεδιασμός διαχείρισης των προσφυγικών ροών κατευθύνθηκε σε αντιλήψεις που αντιμετώπιζαν τη μετανάστευση ως απειλή για τη συνοχή και ως πρόκληση για τη κυριαρχία των κομμάτων της ευρωπαϊκής Ακροδεξιάς. Αντιλήψεις που πριν από το 2015 προσλαμβάνονταν ως ακροδεξιός λαϊκισμός σήμερα ενσωματώνονται στον κυρίαρχο πολιτικό λόγο των ευρωπαϊκών κομμάτων με σκοπό να περιορίσουν εκλογικά την Άκρα Δεξιά (Χριστόπουλος, 2024).

Η λεγόμενη προσφυγική «κρίση» του 2015 αντιμετωπίστηκε ως μια έκτακτη κατάσταση η οποία απαιτούσε τη λήψη επειγόντων μέτρων και πολιτικών. Στον δημόσιο λόγο ο όρος «κρίση» παρουσίασε τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες ως απειλή και κίνδυνο για την ασφάλεια στην Ευρώπη, οδηγώντας στην υιοθέτηση αντι-μεταναστευτικών πολιτικών και κλείσιμο των συνόρων, χρηματοδοτώντας χώρες, όπως η Ελλάδα, για την αντιμετώπιση του προσφυγικού (Teloni et al., 2020).

Η Ελλάδα κλήθηκε να διαχειριστεί τις ροές μετακίνησης πληθυσμών από τρίτες χώρες μέσα σε ένα απρόσφορο πλαίσιο, με μια κρατική δομή φτωχοποιημένη εξαιτίας της ύφεσης (Pappas & Papatheodorou, 2017) και με τις κρατικές υπηρεσίες να είναι εξαντλημένες (Tsiamis et al, 2016). Ένα ολοκληρωμένο σχέδιο διαχείρισης αντικαταστάθηκε από ad hoc ρυθμίσεις που επέτρεπαν διαδικασίες, πέραν του θεσμικού πλαισίου (Συνήγορος του Πολίτη, 2017), με κατασταλτικούς μηχανισμούς, αστυνομικές επιδρομές και αυθαίρετη κράτηση, αντιμετωπίζοντας και προσεγγίζοντας τη μετανάστευση ως πρόβλημα, ως μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης (Teloni & Mantanika, 2015). Υπήρξε έντονη κριτική για τη διαδικασία ασύλου, τις

επικρατούσες συνθήκες στους καταυλισμούς και για τις παραβιάσεις των δικαιωμάτων των μεταναστών/μεταναστριών (Γκέμη και Φετά, 2024). Η μελέτη που διεξήγαγαν οι οργανώσεις "Refugee Support Aegean" (R.S.A.) και "PRO ASYL" (2019) ανέδειξε τη δομική αποτυχία του συστήματος υποδοχής της Ελλάδας στην παραγωγή βιώσιμων λύσεων. Τα συμπεράσματα της μελέτης αυτής έδειξαν τα διαρθρωτικά προβλήματα της διαχείρισης του προσφυγικού, τον ελλιπή σχεδιασμό σε προγράμματα και δομές, την προβληματική εφαρμογή του σχεδιασμού αυτού και την έλλειψη αποτελεσματικότητας που οδήγησε στη διαιώνιση των προβλημάτων και σε προσωρινές λύσεις, δημιουργώντας ένα σύστημα υποδοχής που αδυνατεί να παράγει μακροπρόθεσμες λύσεις.

Το μοντέλο της εξωτερίκευσης (externalization), δηλαδή της ανάθεσης διαχείρισης των ροών σε κράτη εκτός εκείνων που αποτελούν τον εικαζόμενο προορισμό των ανθρώπων, έχει ουσιαστικά οδηγήσει σε έναν de facto εκφυλισμό της αρχής της μη επαναπροώθησης. Από το καλοκαίρι του 2020, το ζήτημα των επαναπροωθήσεων απασχολεί συστηματικά τον διεθνή Τύπο με τεκμηριωμένες έρευνες. Η Επίτροπος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου του Συμβουλίου της Ευρώπης, σε επιστολή της προς την ελληνική κυβέρνηση, το 2021, κάλεσε τις ελληνικές αρχές «να βάλουν ένα τέλος στις επιχειρήσεις επαναπροωθήσεων στα χερσαία και στα θαλάσσια σύνορα με την Τουρκία» ενώ ο Ειδικός Εισηγητής του ΟΗΕ για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα των Μεταναστών στη σχετική του έκθεση[4] (2022, παρ. 32) αναφέρει: «στην Ελλάδα οι επαναναπροωθήσεις σε χερσαία και θαλάσσια σύνορα έχουν καταστεί de facto γενική πολιτική». Για να διεκδικήσει η χώρα τον σεβασμό του διεθνούς δικαίου, πρέπει πρώτα η ίδια να το εφαρμόσει στα σύνορά της. Είναι σημαντικό να προστατεύονται τα σύνορα, αλλά ταυτόχρονα η χώρα πρέπει να δημιουργήσει ασφαλείς διαδρομές για τους/τις αιτούντες/αιτούσες άσυλο. Κάθε άνθρωπος που εισέρχεται στη χώρα, θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να υποβάλει αίτημα διεθνούς προστασίας, σύμφωνα με το διεθνές δίκαιο. Δεν υπάρχει εναλλακτική λύση, σύμφωνα με τις διεθνείς υποχρεώσεις (Χριστόπουλος, 2024).

Εξήντα έξι οργανώσεις (βλέπε παράρτημα σελ. 351) απέστειλαν επιστολή (6/3/2020) μέσω της οποίας καλούσαν την Ε.Ε. να αναλάβει ουσιαστικές ευθύνες στην προστασία των μετακινούμενων ανθρώπων. Την ανάληψη ευθυνών στη βάση του

[4] Felipe González Morales (2022) Human rights violations at international borders: trends, prevention and accountability Report of the Special Rapporteur on the human rights of migrants,

σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και τις αρχές δικαίου, της προστασίας του δικαιώματος στο άσυλο, της επαναφοράς ενός μηχανισμού μετεγκατάστασης προσφύγων/προσφυγισσών και αιτούντων/αιτουσών άσυλο από την Ελλάδα προς άλλα ευρωπαϊκά κράτη και την αναθεώρηση της θέσης που αφορούσε την Κοινή Δήλωση Ε.Ε.- Τουρκίας, καθώς ελλείψει νομιμότητας αποτέλεσε μη βιώσιμο πολιτικό εργαλείο για τη διαχείριση των συνόρων (Refugee Support Aegean, 2020c).

Η παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των προσφύγων/ προσφυγισσών

Η Ελλάδα συνέχισε να υποδέχεται μεγάλο αριθμό αιτούντων/αιτουσών άσυλο, απέτυχε όμως να προστατεύσει τα δικαιώματά τους. Οι ελλείψεις του συστήματος ασύλου οξύνθηκαν από τον υπερπληθυσμό, τις ανθυγιεινές συνθήκες και την έλλειψη επαρκούς εξειδικευμένης φροντίδας (Human Rights Watch, 2019a). Παιδιά με χρόνιες παθήσεις (διαβήτη, άσθμα, καρδιακά προβλήματα) αναγκάζονταν να ζουν σε σκηνές, κάτω από άθλιες συνθήκες διαβίωσης, χωρίς πρόσβαση σε εξειδικευμένη ιατρική φροντίδα και φάρμακα (Devi, 2020). Η φροντίδα για την κάλυψη των αναγκών των προσφύγων/προσφυγισσών με αναπηρία αγνοούνταν ή παραβλέπονταν (Morgan, 2017).

Οι προϋποθέσεις για τη δημιουργία των Κέντρων Υποδοχής και Ταυτοποίησης αφορούσαν την παροχή ενός πλαισίου που θα εξασφάλιζε την επιβίωση και την προστασία της σωματικής και ψυχικής υγείας των προσφύγων/προσφυγισσών. Η πραγματικότητα απείχε από τις βασικές αυτές προϋποθέσεις, καθώς χαρακτηρίζονταν από υπερσυνωστισμό, επικίνδυνες συνθήκες διαβίωσης και έλλειψη βασικών αγαθών, (Greek Council for refugees & Social Change Initiative, 2018). Το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες (2019a) και η «Refugee Support Aegean» (R.S.A.), (2020a) αναφέρθηκε στη «ζούγκλα» της Μόριας, στους/στις εγκλωβισμένους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες που ζούσαν μέσα και γύρω από το Κέντρο Υποδοχής, κάτω από άθλιες, επικίνδυνες και εξευτελιστικές συνθήκες. Άνθρωποι στοιβαγμένοι σε σκηνές και σε κοντέινερ, σε ένα περιβάλλον έντονης ανασφάλειας και βίας. Μίλησαν για μία εφιαλτική κατάσταση, για ένα ανεπαρκές σύστημα υποδοχής και για υποστελεχωμένες υπηρεσίες, που σε καμία περίπτωση δεν συνάδουν με τις έννοιες της αξιοπρέπειας και του πολιτισμού. Στο Κέντρο Υποδοχής της Σάμου, το 1/3 του πληθυσμού ζούσε κάτω από αντίξοες και αρκετά δύσκολες συνθήκες. Υπερσυνωστισμός και κακές συνθήκες παρατηρήθηκαν στη Χίο, ενώ εντεινόταν η ανησυχία για τα νησιά της Λέρου και της Κω (Greek Council for Refugees, 2017).

Η Ελλάδα, αντί να βελτιώσει τα hotspots, με πλήρη οικονομική και επιχειρησιακή υποστήριξη από την Ε.Ε., κατασκεύασε νέα Κέντρα Κράτησης Ελεγχόμενης Πρόσβασης στα πέντε ελληνικά νησιά και εγκαινίασε τρία από αυτά το 2021 (Osso, 2023). Η κατάσταση και η πραγματικότητα που επικρατεί σε αυτά τα Κέντρα στα νησιά του Αιγαίου (Σάμο, Κω, Λέρο) είναι δύσκολη, παρομοιάζονται με φυλακές, όπου ενήλικα και ανήλικα άτομα υποβάλλονται σε συνεχούς ελέγχους ασφαλείας. Βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές, συμβάλλοντας στην περαιτέρω απομόνωση των προσφύγων/προσφυγισσών (E.C.R.E., 2023a). Σε όλα τα Κέντρα υπάρχουν σοβαρές ελλείψεις σε ιατρικό και ψυχοκοινωνικό προσωπικό, σε βασικά αγαθά πρώτης ανάγκης, σε νομική υποστήριξη και βοήθεια (Refugee Support Aegean, 2023).

Τις άθλιες αυτές συνθήκες υπογράμμισε και η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες (2019a) στην έκθεσή της με τίτλο «*Ταξίδια απελπισίας*». Χιλιάδες άνθρωποι, μεταξύ των οποίων πολλές οικογένειες με μικρά παιδιά, είχαν εκτεθεί σε κινδύνους που προκαλούνταν από τον υπερσυνωστισμό, τις ανεπαρκείς συνθήκες υγιεινής, τις αυξανόμενες εντάσεις στις αγανακτισμένες κοινότητες και τη σεξουαλική και έμφυλη βία. Η πρόσβαση σε ιατρική και ψυχοκοινωνική στήριξη στα Κέντρα Υποδοχής ήταν πολύ περιορισμένη λόγω του πολύ μικρού αριθμού επαγγελματιών υγείας και κοινωνικών λειτουργών. Η χωρητικότητα των ανοιχτών χώρων φιλοξενίας στην ηπειρωτική χώρα έχει καλυφθεί, αφήνοντας αποκλεισμένους στα νησιά χιλιάδες ανθρώπους.

Το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, η ΑΡΣΙΣ-Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων και το "Human Rights 360" δημοσίευσαν έκθεση (2018), η οποία περιέχει τριάντα εννιά μαρτυρίες ατόμων ότι επαναπροωθήθηκαν στην Τουρκία, κατά παράβαση του εθνικού, ενωσιακού και διεθνούς δικαίου. Οι Aulsebrook et al. (2021, p.15) επισήμαναν ότι «έχει σημειωθεί μια αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο η Frontex και οι κυβερνήσεις των κρατών μελών υπερασπίζονται τον εαυτό τους όταν αντιμετωπίζουν στοιχεία για επαναπροωθήσεις. Ενώ προηγουμένως αρνούνταν όλους τους ισχυρισμούς, τώρα στρέφονται στη δικαιολόγηση των πράξεών τους με αμφισβητήσιμους νομικούς λόγους. Αυτή η εξέλιξη είναι τρομακτική δεδομένου του φόβου μεταξύ των υπερασπιστών των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ότι η Ε.Ε. θα προχωρήσει στη νομιμοποίηση της πρακτικής των επαναπροωθήσεων, ιδίως μετά την απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στις αρχές του

2020, η οποία ανέφερε ότι, υπό συγκεκριμένες συνθήκες, η Ισπανία είχε το δικαίωμα να επαναπροωθήσει δύο αιτούντες».

Το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες (2019) στην έκθεσή του με τίτλο «Η διοικητική κράτηση στην Ελλάδα. Διαπιστώσεις από το πεδίο», καταγράφει τις πρακτικές της διοικητικής κράτησης στην Ελλάδα για το έτος 2018, ως προς την τήρηση βασικών εγγυήσεων και του σεβασμού των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Αναφέρεται σε δομικά προβλήματα που συνδέονται με την επιβολή του μέτρου κράτησης και την ύπαρξη νέων πρακτικών που στερούνται νομιμότητας.

Σοβαρές παραβιάσεις των δικαιωμάτων των παιδιών διαπιστώθηκαν στην ετήσια έκθεση για το 2019 από τον Συνήγορο του Πολίτη (2020b). Αναφέρθηκε, μεταξύ άλλων, στην αύξηση του αριθμού των παιδιών σε αστυνομικά τμήματα υπό το καθεστώς της προσωρινής φύλαξης, στην έλλειψη δομών φιλοξενίας και στις συνθήκες αστεγίας ή επισφαλούς διαβίωσης που αντιμετώπιζαν χίλια διακόσια παιδιά, στην πρόσβασή τους στην Υπηρεσία Ασύλου. Το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου καταδίκασε την Ελλάδα για τις άθλιες συνθήκες κράτησης έξι ασυνόδευτων ανήλικων προσφύγων/προσφυγισσών σε αστυνομικά τμήματα το 2016. Το δικαστήριο διαπίστωσε την εξευτελιστική μεταχείριση και τις συνθήκες κράτησης, ένα γεγονός που θα μπορούσε να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην σωματική και ψυχική τους υγεία.

Η ελληνική κυβέρνηση συνεχίζει να καταστέλλει ανθρωπιστικές οργανώσεις και οργανώσεις που βοηθούν μετακινουμένους πληθυσμούς (E.C.R.E., 2023a). Σύμφωνα με τον πρωθυπουργό της Ελλάδας «η κυβέρνηση έχει εφαρμόσει μια αυστηρή αλλά δίκαιη μεταναστευτική πολιτική από το 2019». Ωστόσο οι αναφορές για συστηματικές απωθήσεις από τις ελληνικές αρχές δεν έχουν σταματήσει (E.C.R.E., 2023b). Η ελληνική κυβέρνηση έχει αντιμετωπίσει διαρκείς κατηγορίες για απωθήσεις. Αξιωματούχοι της Ε.Ε. κάλεσαν την Ελλάδα να κάνει ανεξάρτητη έρευνα για βίντεο που φέρονται να δείχνουν την αναγκαστική απέλαση αιτούντων/αιτουσών άσυλο από το έδαφός της (The Guardian, 2023).

Στο ναυάγιο στην τάφρο των Οινουσών, στα ανοιχτά της Πύλου, ένας αριθμός ανθρώπων, γύρω στους πεντακόσιους ή εξακόσιους, πνίγηκαν. Σύμφωνα με την επίσημη ανακοίνωση του Λιμενικού: «οι αλλοδαποί αρνήθηκαν την παροχή οποιασδήποτε περαιτέρω συνδρομής». Το ελληνικό λιμενικό γνώριζε για την κατάσταση από την προηγούμενη μέρα, έχοντας λάβει προειδοποιήσεις από το

ιταλικό λιμενικό, τη Frontex και το Alarmphone. Φαίνεται ότι οι ελληνικές αρχές παρακολουθούσαν το σκάφος πριν από το ναυάγιο, όχι για να επέμβουν και να το σώσουν, αλλά για να βεβαιωθούν ότι θα απομακρυνθεί από τα ελληνικά χωρικά ύδατα (Χριστόπουλος, 2024). Το ναυάγιο της Πύλου φανερώνει ότι «η ηθική πυξίδα της Ευρώπης, χάθηκε στη θάλασσα» (Politica, 2024)

Σε αρκετές χώρες της Ε.Ε., πέραν της Ελλάδας, έχουν καταγραφεί παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των προσφύγων/προσφυγισσών. Η Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες αναφέρθηκε σε εκατοντάδες περιπτώσεις άρνησης σε διαδικασίες ασύλου και αστυνομικής βίας στη Κροατία. Στη Γαλλία, ο Γάλλος Διαμεσολαβητής, ο Επίτροπος του Συμβουλίου της Ευρώπης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και ο Ύπατος Αρμοστής του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες επέκριναν τον ψηφισθέντα νόμο που υπονόμευσε την πρόσβαση στο άσυλο και που απέτυχε να απαγορεύσει την κράτηση παιδιών μεταναστών/μεταναστριών, παραβιάζοντας τα δικαιώματά τους. Στη Γερμανία, Μ.Κ.Ο. αναφέρθηκαν σε υποθέσεις απέλασης αιτούντων/αιτουσών άσυλο στις χώρες καταγωγής τους, ενώ εκκρεμούσαν οι υποθέσεις τους. Τον Ιούνιο του 2018, η Ουγγαρία, εγκρίνοντας τροπολογίες, ποινικοποίησε τις υπηρεσίες και την υποστήριξη σε μετανάστες/μετανάστριες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο. Η Ιταλία, το 2018, εμπόδισε την αποβίβαση ανθρώπων που είχαν διασωθεί στα λιμάνια της χώρας, παραδίδοντας παράλληλα τον συντονισμό των Σωμάτων στη Μεσόγειο, στην ακτοφυλακή της Λιβύης, παρά τις ανησυχίες για την ικανότητά της και την τύχη όσων επέστρεφαν στη Λιβύη. Η Ολλανδία περιόρισε τη στέγαση για τους/τις νεοαφιχθέντες/νεοαφιχθείσες αιτούντες/αιτούσες άσυλο και έκλεισε αρκετά καταφύγια προσφύγων/προσφυγισσών, με στόχο τη μείωση της χωρητικότητας από 31.000 σε 27.000. Στην Πολωνία, η κυβέρνηση συνέχισε να υπονομεύει το κράτος δικαίου και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και στην Ισπανία, οι μετανάστες/μετανάστριες ήρθαν αντιμέτωποι με κακές συνθήκες στις εγκαταστάσεις άφιξης και εμπόδια στην υποβολή αιτήσεις ασύλου (Human Rights Watch, 2019a).

Ο βασικός στόχος της πολιτικής υποδοχής πρέπει να είναι ο σεβασμός των δικαιωμάτων των ατόμων που αιτούνται άσυλο, εξασφαλίζοντας μια αξιοπρεπή και βιώσιμη ζωή. Σύμφωνα με το διεθνές δίκαιο, η αναζήτηση ασύλου δεν αποτελεί παράνομη πράξη και τα ανθρώπινα δικαιώματα των προσφύγων/προσφυγισσών που εισέρχονται ή παραμένουν σε ένα κράτος χωρίς εξουσιοδότηση, προστατεύονται από

την επιβολή κυρώσεων και από κυρώσεις με τη μορφή κράτησης (Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες, 2017). Ωστόσο, οι αναφορές για τις παραβιάσεις, όπως αυτές αναφέρθηκαν παραπάνω, αναδεικνύουν την επιδείνωση της κατάστασης όσο αφορά την διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και του κράτους δικαίου και την καταπάτηση των θεμελιωδών δικαιωμάτων των αιτούντων/αιτουσών άσυλο τόσο στα σύνορα όσο και εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στις υποχρεώσεις της στη διαφύλαξη των δικαιωμάτων αυτών (Μπόλαρη, 2020).

Συνοψίζοντας: Από όσα αναφέραμε παραπάνω γίνεται φανερό ότι οι δημόσιες πολιτικές για τη μετανάστευση στην Ελλάδα και την Ευρώπη αντιμετωπίζουν τη μετανάστευση/προσφυγιά ως απειλή, επικαλούμενες την αρχή της ασφάλειας, τροφοδοτούν πολιτικές ελέγχου και αποτροπής των προσφυγικών ροών. Κεντρικός προσανατολισμός είναι η αυστηροποίηση του θεσμικού πλαισίου. Στην Ελλάδα οι θεσμικοί κανόνες και νόρμες διαμορφώνουν ένα κακοποιητικό σύστημα ασύλου (π.χ. σύστημα κράτησης, γεωγραφικός αποκλεισμός, επαναπροωθήσεις, ποινικοποίηση παραμονής δομική αποτυχία του συστήματος υποδοχής, κ.ά.) που παραβιάζει το διεθνές δίκαιο και αμφισβητεί το δικαίωμα κάθε ανθρώπου που εισέρχεται στη χώρα να έχει τη δυνατότητα να υποβάλει αίτημα διεθνούς προστασίας, σύμφωνα με το διεθνές δίκαιο. Μια πραγματική ευρωπαϊκή πολιτική, βασισμένη στις αξίες της αλληλεγγύης, του ανθρωπισμού και της συλλογικής δράσης απομακρύνεται ολοένα και περισσότερο. Οι δίκαιες πολιτικές, ο σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η συνεργασία των κρατών της Ε.Ε. είναι πιο επιτακτική από ποτέ.

Κεφάλαιο 2. Ο ρόλος των Μ.Κ.Ο. και η κοινωνική προστασία του προσφυγικού πληθυσμού στο πλαίσιο των νεοφιλελεύθερων πολιτικών

Το κεφάλαιο εξετάζει την εμπλοκή των Μ.Κ.Ο στη διαχείριση του προσφυγικού στο πλαίσιο της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας, που προωθεί τη συρρίκνωση του κράτους πρόνοιας και τη μετατόπιση της ευθύνης για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών από το δημόσιο στον ιδιωτικό τομέα. Οι Μ.Κ.Ο. έχουν αναλάβει κρίσιμες λειτουργίες, που αντικαθιστούν εκείνες που παραδοσιακά εκτελούσε το κράτος, με τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να συμμετέχουν στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στον προσφυγικό πληθυσμό, στο πλαίσιο ενός ανεπαρκούς συστήματος κοινωνικής προστασίας που δεν εστιάζει στις ανάγκες των προσφύγων/προσφυγισσών.

Το κεφάλαιο αναφέρεται, επίσης, στις επιπτώσεις των νεοφιλελεύθερων πολιτικών λιτότητας - που αποδυνάμωσαν δραστικά το ήδη ανεπαρκές σύστημα κοινωνικής πρόνοιας στην Ελλάδα - και στις επιπτώσεις τους όσο αφορά την κοινωνική προστασία του προσφυγικού πληθυσμού. Οι συνέπειες αυτών των πολιτικών είναι έντονες στους/στις αιτούντες/αιτούσες άσυλο και στους/στις πρόσφυγες/προσφύγισσες, οδηγώντας στην ακραία φτώχεια, στην περιθωριοποίηση, και στην καταπίεση.

2.1 Η εμπλοκή των Μ.Κ.Ο. στη διαχείριση του προσφυγικού

Ένας γενικά αποδεκτός ορισμός του όρου «Μ.Κ.Ο.» δεν υπάρχει (Islam, 2016). Η δυσκολία στον ορισμό έγκειται στο γεγονός των διαφορετικών οργανωτικών δομών και τομέων που εκτείνονται οι Μ.Κ.Ο (Kuruppu & Lodhia, 2019). Σύμφωνα με το Περιφερειακό Κέντρο Πληροφόρησης του Ο.Η.Ε (χ.χ. στο unric.org) «*Μια Μ.Κ.Ο. είναι μια μη κερδοσκοπική, εθελοντική ομάδα πολιτών, που δραστηριοποιείται σε τοπικό, εθνικό ή διεθνές επίπεδο υπέρ του κοινού καλού. Δημιουργούνται από ανθρώπους με κοινά ενδιαφέροντα και σαφείς στόχους. Προσφέρουν πλήθος ανθρωπιστικών υπηρεσιών….».* Αν και δεν υπάρχει κοινά αποδεκτός ορισμός για τις Μ.Κ.Ο., λόγω της ανομοιογένειας των ίδιων των οργανώσεων, πρόκειται για νομικά συγκροτημένους οργανισμούς που δημιουργούνται από φυσικά νομικά πρόσωπα, ανεξάρτητα από κάθε κυβέρνηση (Τσάκνη, 2020). Οι τομείς δραστηριοποίησης των Μ.Κ.Ο έχουν αυξηθεί, έχουν σημαντική παρουσία στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις, αποτελούν την όγδοη μεγαλύτερη οικονομία στον κόσμο (Besler & Sezerel,

2011) και λαμβάνουν το 20% της παγκόσμιας κρατικής χρηματοδότησης όσο αφορά την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας (Kuruppu & Lodhia, 2019).

Στην Ελλάδα, έχουν αυξηθεί οι συλλογικές δράσεις της Κοινωνίας των Πολιτών λόγω της συρρίκνωσης του κράτους πρόνοιας και των διαρκώς αυξανόμενων κοινωνικών αναγκών (Σημίτη, 2014). Το σύστημα ασύλου στην Ελλάδα ήταν αποσπασματικό και αναποτελεσματικό με τα φιλανθρωπικά δίκτυα και τις Μ.Κ.Ο. να διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο (Pajic et al., 2018). *«Οι Οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών προσπάθησαν να υποκαταστήσουν την αποτυχία της κυβέρνησης να παρέχει μια πολιτική μετανάστευσης σχεδιασμένη για την κοινωνική ενσωμάτωση μεταναστών/μεταναστριών, προσφύγων/προσφυγισσών και αιτούντων/αιτουσών άσυλο*» (Bagavos & Kourachanis, 2022, p.1).

Σύμφωνα με τη Healy (2022) το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ.), το οποίο επικεντρώνεται στους τρόπους οργάνωσης και παροχής των δημόσιων υπηρεσιών, εισάγει την ελεύθερη αγορά στην οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών, υποστηρίζοντας τη μειωμένη κρατική παρέμβαση στην παροχή υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας. Συνεπώς, το κράτος αναθέτει την παροχή υπηρεσιών σε Μ.Κ.Ο. με την πολιτεία να αποτελεί την έσχατη λύση ως πάροχος κοινωνικών υπηρεσιών. Συνέπεια της νεοφιλελεύθερης αγοράς είναι η ανάληψη των κοινωνικών υπηρεσιών από ιδιωτικούς οργανισμούς και Μ.Κ.Ο., με το κράτος να αποσύρεται ολοένα και περισσότερο από τις ευθύνες αυτές (Ornellas et al., 2020).

Η προσαρμογή των κρατών πρόνοιας στις παγκόσμιες οικονομικές αλλαγές της παγκοσμιοποίησης, είχε συνέπεια την εξωτερική ανάθεση και την ανάθεση υπηρεσιών σε τρίτους, στη μικτή οικονομία και τις Μ.Κ.Ο., δίνοντας έμφαση στις σχέσεις της αγοράς και στην ελάχιστη εμπλοκή του κράτους Αυτός ο νέος τρόπος νεοφιλελεύθερης διακυβέρνησης, στο πλαίσιο των πολιτικών της Ε.Ε, υποχρεώνει τα κράτη να αποσυρθούν από την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων, αφήνοντας ένα σημαντικό μέρος της εφαρμογής των κοινωνικών πολιτικών στις αγορές. Στην Ελλάδα, όπου το κράτος ανέλαβε πολύ μικρή ευθύνη για την ευημερία των μεταναστών/μεταναστριών ή των προσφύγων/προσφυγισσών, οι Μ.Κ.Ο είχαν σημαντικό ρόλο στον τομέα της υποδοχής και της ένταξης, συμπεριλαμβανομένης της παροχής στέγασης και οικονομικής υποστήριξης (Papaleonidopoulos, 2023). Σε αυτό το περιβάλλον, οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί βρέθηκαν να εργάζονται σε επισφαλείς συνθήκες με βραχυπρόθεσμες και μερικής απασχόλησης συμβάσεις εργασίας, λόγω

της απορρύθμισης της αγοράς εργασίας και των περικοπών της κυβερνητικής χρηματοδότησης στον τομέα των ανθρωπιστικών υπηρεσιών (Ioakimidis και Teloni, 2013).

Στο πλαίσιο των καταστροφών και της αναγκαστικής μετανάστευσης, οι Μ.Κ.Ο συμβάλλουν στον τομέα της παροχής υπηρεσιών (Libal & Harding, 2011), ώστε να αντιμετωπιστούν οι αυξημένες απαιτήσεις και πιέσεις (Robinson, 2014). Μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες συναισθηματικής στήριξης, να διευκολύνουν τη διασύνδεση με υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και κοινωνικές υπηρεσίες, να διασφαλίζουν την πρόσβαση των προσφύγων/προσφυγισσών σε προγράμματα κοινωνικής ένταξης, επαγγελματικής κατάρτισης, στην εκπαίδευση και να συμβάλουν στην ομαλή συνύπαρξη προσφύγων/προσφυγισσών και κοινοτήτων υποδοχής (Diaconu et al., 2016).

Δεν υπάρχει αμφιβολία πως οι Μ.Κ.Ο. αποτελούν αμφιλεγόμενη έννοια και προκαλούν προβληματισμό, αναφορικά με τον ρόλο και την αναγκαιότητα ύπαρξής τους, καθώς αναφέρεται η καταχρηστική δράση τους σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και ιδιαίτερα σε κοινωνικά ζητήματα. Οι Μ.Κ.Ο. έχουν κατηγορηθεί για πολιτικές σκοπιμότητες και εκμετάλλευση επιχορηγήσεων σε διάφορα πεδία δράσης, γεγονός που είναι άξιο προβληματισμού (Τσάκνη, 2020). Ο θεσμός των Μ.Κ.Ο. έχει υπονομευτεί από την έλλειψη κριτηρίων χρηματοδότησης και τις πελατειακές σχέσεις συγκεκριμένων Οργανώσεων με την τοπική ή κεντρική πολιτική εξουσία (Σημίτη, 2014). Η απουσία κανόνων για τη χρηματοδότηση, ο ανταγωνισμός μεταξύ των Μ.Κ.Ο για τη χρηματοδότηση και η αρνητική δημοσιότητα οδήγησαν στη δημιουργία καχυποψίας προς τις Μ.Κ.Ο. στην Ελλάδα (Φωτιάδη, 2014). Σύμφωνα με τον Parsanoglou (2020) υπάρχει κριτική στάση απέναντι στις Μ.Κ.Ο κυρίως εξαιτίας της προσέγγισης του προσφυγικού «ως πρόβλημα», της έμφασης στη γραφειοκρατία (επιμονή σε νομικά έγγραφα που παρέχουν πρόσβαση στην αίτηση ασύλου ή σε προγράμματα μετεγκατάστασης) και της αντιπαράθεσης για τη χρηματοδότηση της Ε.Ε μέσω Μ.Κ.Ο, που όμως δεν συνοδεύονταν από τα αναμενόμενα αποτελέσματα τόσο στις συνθήκες διαβίωσης στα camps, όσο και στην αποτελεσματικότητα της εφαρμογής των προγραμμάτων στέγασης.

2.2 Οι νεοφιλελεύθερες πολιτικές λιτότητας στην Ελλάδα και οι επιπτώσεις τους στην κοινωνική προστασία του προσφυγικού πληθυσμού

Η οικονομική κρίση τη δεκαετία του 2010 και η επικράτηση της φράσης «δεν υπάρχει άλλη λύση» έφερε μια νέα πολιτική πραγματικότητα, αυτή της λιτότητας, στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στη ζώνη του ευρώ (Antoniadou & Karagkounis, 2020; Karagkounis, 2021, 2017). Η έντονη λιτότητα και η μείωση των κοινωνικών παροχών περιόρισαν τον ρόλο της κοινωνικής εργασίας στη «διαχείριση κινδύνου» χωρίς να υπάρχει ο χώρος και ο χρόνος για την ανάλυση και την αντιμετώπιση των διαρθρωτικών αιτιών των προβλημάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων. Στην εποχή του νεοφιλελευθερισμού οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί δρουν ως διαχειριστές υποθέσεων με γραφειοκρατικά καθήκοντα και με ελάχιστο χρόνο για την οικοδόμηση σχέσεων ή τη συμμετοχή τους σε θεραπευτική εργασία με τα εξυπηρετούμενα άτομα (Brockmann & Garrett, 2022). Η λιτότητα επηρέασε βαθιά χώρες όπως η Ισπανία, η Ιταλία, η Πορτογαλία και η Ελλάδα. Τα μέτρα λιτότητας χαρακτηρίστηκαν «αναπόφευκτα». Οι χρηματοδοτήσεις και οι πόροι των δημόσιων υπηρεσιών μειώθηκαν. Βασικές δημόσιες υπηρεσίες ιδιωτικοποιήθηκαν ή μετεφέρθησαν σε M.K.O (Pastor Seller et al., 2019).

Η Ελλάδα από το 2010 βιώνει μια οικονομική και κοινωνική κρίση (Dedotsi et al., 2016; Ioakimidis & Teloni, 2013), η οποία δημιούργησε σοβαρά προβλήματα κοινωνικής και ψυχικής υγείας (Asimopoulos & Teloni, 2017). Οι νεοφιλελεύθερες πολιτικές έφεραν ιδιωτικοποιήσεις, απορρύθμιση της αγοράς εργασίας, δραστική μείωση στις κρατικές και στις κοινωνικές δαπάνες (Antoniadou & Karagkounis, 2020; Karagkounis, 2021, 2017). Οδήγησαν σε περικοπές και μείωση των εισοδημάτων, στην αύξηση της φτώχειας, της ακραίας φτώχειας, του κοινωνικού αποκλεισμού, των ανισοτήτων (Asimopoulos & Teloni, 2017; Ioakimidis et al., 2014) στη διάλυση του κράτους πρόνοιας (Ioakimidis et al., 2014; Ioakimidis & Teloni, 2013) και των συστημάτων κοινωνικής προστασίας και ευημερίας (Asimopoulos & Teloni, 2017). Σύμφωνα με τον Ύπατο Αρμοστή για τα ανθρώπινα δικαιώματα, οι κοινωνικές εντάσσεις που προκλήθηκαν από την οικονομική κρίση στην Ελλάδα οδήγησαν σε βίαιες επιθέσεις εναντίον μεταναστών/μεταναστριών και διαδηλωτών κατά του ρατσισμού (Ioakimidis et al., 2014), καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση στην Ευρώπη για την αστυνομική βία και τα ρατσιστικά εγκλήματα (Dedotsi et al, 2016). Οι κοινωνικοοικονομικές ανισότητες οδήγησαν στη μεγέθυνση των

κοινωνικών προβλημάτων, στην κρίση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και σε αποδυνάμωση του ήδη κατακερματισμένου κράτους πρόνοιας (Dedotsi et al., 2016; Pentaraki, 2019), αυξάνοντας τις κοινωνικές ανάγκες και τις απαιτήσεις για κάλυψη αναγκών από τις κοινωνικές υπηρεσίες (Karagkounis, 2021).

Οι «πολιτικές λιτότητας» είχαν ήδη σηματοδοτήσει μια σκληρή και γρήγορη μετάβαση σε μια νέα κοινωνική και οικονομική τάξη πραγμάτων όπου οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί παγιδεύτηκαν ανάμεσα σε μαζικά αυξανόμενες ανάγκες και περικοπές στην κοινωνική πρόνοια (Pentaraki, 2019). Οι ευθύνες πρόνοιας στην Ελλάδα μεταφέρθηκαν σε υπερεθνικούς οργανισμούς ή αποκεντρώθηκαν σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Οι αιτούντες/αιτούσες άσυλο, οι πρόσφυγες/προσφύγισσες αλλά και οι πολίτες της χώρας εξαρτήθηκαν από επίσημες και άτυπες κοινωνικές υπηρεσίες, Μ.Κ.Ο και φιλανθρωπικές Οργανώσεις, με στόχο την παροχή υπηρεσιών στα περισσότερο άπορα άτομα (Kourachanis, 2015; Karagkounis, 2019).

Οι Μ.Κ.Ο. είχαν ήδη σημαντικό ρόλο σε αυτό τον τομέα της υποδοχής και της ένταξης των προσφύγων/προσφυγισσών, συμπεριλαμβανομένης της παροχής στέγασης και οικονομικής υποστήριξης. Οι Μ.Κ.Ο. αποτελούν έναν αμφιλεγόμενο τομέα της κοινωνικής εργασίας, καθώς παρέχουν υπηρεσίες εντός των παραμέτρων που ορίζονται από την κυβερνητική πολιτική. Χρησιμοποιήθηκαν από τις νεοφιλελεύθερες κυβερνήσεις για να εκτελούν λειτουργίες που αντικαθιστούν εκείνες που παραδοσιακά εκτελούνταν από το κράτος και - παρά τις λύσεις που πρότειναν - διατηρούν τους ανθρώπους φτωχούς, περιθωριοποιημένους και καταπιεσμένους (Papaleonidopoulos, 2023). Σύμφωνα με ευρήματα έρευνας (Papaleonidopoulos, 2023) το έργο των Μ.Κ.Ο που δραστηριοποιούνται στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς επικεντρώνεται σε βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα, το έργο τους παραμένει παρηγορητικό, συχνά αγνοώντας τους μακροπρόθεσμους στόχους της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ενδυνάμωσης των προσφύγων/προσφυγισσών και της κοινωνικής αλλαγής. Οι περισσότεροι Οργανισμοί συχνά δεν επιτυγχάνουν τους στόχους τους και τους στόχους των κοινωνικών λειτουργών. Οι κοινωνικές και μεταναστευτικές πολιτικές, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών πρόνοιας, είναι κοινωνικά διχαστικές και άδικες καθώς διαιωνίζουν τις ανισότητες, τη διαφοροποίηση και τις διακρίσεις. Οι πρακτικές πρόνοιας περιγράφηκαν «ως διαποτισμένες με ηθικό στίγμα», όπου οι

πρόσφυγες/προσφύγισσες βρίσκονταν σε υποδεέστερο ρόλο, χωρίς φωνή και ικανότητα να μιλούν και να εκφράζουν τις επιθυμίες τους

Όσο αφορά την υποστήριξη του προσφυγικού πληθυσμού το μοναδικό πρόγραμμα που συνεχίζεται (απευθύνεται αποκλειστικά σε αναγνωρισμένους/ες πρόσφυγες/ προσφύγισσες) είναι το πρόγραμμα «HELIOS». Η υλοποίηση του προγράμματος ξεκίνησε το 2019, από τον Διεθνή Οργανισμό Μετανάστευσης σε συνεργασία με τις εθνικές αρχές και εταίρους υλοποίησης Μ.Κ.Ο. Σύμφωνα με τη σχετική ιστοσελίδα (IOM, χ.χ.), στόχος του προγράμματος είναι να ενισχύσει τις προοπτικές ένταξης στην ελληνική κοινωνία των ωφελούμενων. Περιλαμβάνει δράσεις υποστήριξης της αυτόνομης διαβίωσης και επιδότησης ενοικίου (για μια συγκεκριμένη περίοδο, μέχρι και δώδεκα μήνες). Οι ωφελούμενοι/ες μπορούν να ενοικιάσουν ένα διαμέρισμα, και να λάβουν ένα εφάπαξ οικονομικό βοήθημα για την κάλυψη των αρχικών αναγκών. Εκτός από την παροχή οικονομικής στήριξης για την εξασφάλιση στέγης το πρόγραμμα «HELIOS» προσφέρει πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης διάρκειας έξι μηνών, που περιλαμβάνει υποχρεωτική παρακολούθηση μαθήματος ελληνικής γλώσσας, διάρκειας διακοσίων ογδόντα ωρών.

Σύμφωνα με τον Tramountani (2021) το εύρος του προγράμματος «HELIOS» σε σχέση με τις πραγματικές ανάγκες των προσφύγων/προσφυγισσών είναι περιορισμένο. Όπως επισημαίνει ο Κουραχάνης (2023) παρά το γεγονός ότι παρουσιάζεται ως ένα πρόγραμμα που στοχεύει στην κοινωνική ένταξη των προσφύγων, στην πράξη λειτουργεί περισσότερο ως ένα μέτρο διαχείρισης των μεταναστών/μεταναστριών. Οι παροχές του προγράμματος είναι ιδιαίτερα περιορισμένες και δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Έτσι, η έλλειψη πραγματικών ευκαιριών ένταξης οδηγούν τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες σε μια κατάσταση παρατεταμένης αναμονής και εξάρτησης (Κουραχάνης, 2023). Το πρόγραμμα «HELIOS» φαίνεται να συμβάλει στην προνοιακή περιθωριοποίηση των προσφύγων/προσφυγισσών, ακολουθώντας τα μονοπάτια προγενέστερων παρεμβάσεων (όπως η φιλοξενία σε καταυλισμούς και το πρόγραμμα ESTIA[5]).

[5] Στη διάρκεια του 2017 ξεκινάει η υλοποίηση του προγράμματος στέγασης ESTIA από την UNHCR, με χρηματοδότηση της Ε.Ε.. Το πρόγραμμα σταδιακά από το 2019 περνά στην ευθύνη του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Τον Δεκέμβριο του 2022 ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα, αναγκάζοντας ευάλωτους ανθρώπους και οικογένειες είτε να μεταφερθούν σε απομακρυσμένα κέντρα φιλοξενίας, είτε να έρθουν αντιμέτωποι/ες με συνθήκες στεγαστικής επισφάλειας, δυσχεραίνοντας την καθημερινότητά τους, αλλά κυρίως την ένταξή τους (Κουραχάνης, 2023).

Αποτελεί, επομένως, ακόμα μια παρέμβαση που συνάδει πλήρως με τον αποτρεπτικό χαρακτήρα της μεταναστευτικής πολιτικής της Ε.Ε. Η ανεπάρκεια των κοινωνικών παροχών του προγράμματος «HELIOS» αναγκάζει τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες να καταφεύγουν σε υποστήριξη από τα μεταναστευτικά δίκτυα ή να ψάχνουν για αδήλωτη εργασία, μέχρι να καταφέρουν να μεταναστεύσουν στη χώρα της Ευρώπης που επιθυμούν να εγκατασταθούν. Πρόκειται επομένως για ένα πρόγραμμα που κυρίως αποσκοπεί στην επιμήκυνση της παραμονής των προσφύγων/προσφυγισσών σε μια χώρα διέλευσης, όπως η Ελλάδα, παρά στην κοινωνική ένταξή τους σε αυτή (Kourachanis, 2022) .

Το 2021 εκτός από τη λήξη του προγράμματος «FILOXENIA» (πρόγραμμα προσωρινής φιλοξενίας και υποστήριξης ιδιαίτερα ευάλωτων αιτούντων/αιτουσών άσυλο που διέμεναν στα ΚΥΤ των νησιών) πλήθος δομών - κυρίως στην ενδοχώρα -, αλλά και Ανοιχτών Δομών Φιλοξενίας - που στέγαζαν χιλιάδες πρόσφυγες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο – έκλεισαν, όπως αυτές του Λαυρίου και του Σκαραμαγκά. Το 2022 εκτός από το πρόγραμμα ESTIA έκλεισε και η μεγαλύτερη δομή ανοιχτής φιλοξενίας, η δομή του Ελαιώνα. Από την άνοιξη του 2020 μέχρι και το τέλος του 2021 οι δομές φιλοξενίας μειώθηκαν από εκατόν είκοσι επτά σε τριάντα έξι (Kourachanis et al., 2022).

Από την αρχή, *η ανθρωπιστική βοήθεια στην Ελλάδα* αναπτύχθηκε ως σύστημα υποστήριξης διακριτό από το εθνικό σύστημα κοινωνικής προστασίας. Απευθύνεται σε αιτούντες/αιτούσες άσυλο, χρηματοδοτείται από την Ε.Ε. αλλά υλοποιείται από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου της Ελλάδας. Η ανθρωπιστική βοήθεια περιλαμβάνει χρηματικά βοηθήματα και στέγαση. Αντιμετωπίζει τις επείγουσες ανάγκες των αιτούντων/αιτουσών άσυλο, μόνο στο επίπεδο των πιο βασικών αναγκών επιβίωσής τους, και μερικές φορές ούτε καν σε αυτές. *Η κοινωνική προστασία* αφορά τον ντόπιο πληθυσμό και, με ορισμένους περιορισμούς, τα άτομα με αναγνωρισμένο καθεστώς πρόσφυγα/προσφύγισσας. Το σύστημα κοινωνικής προστασίας είναι αποκλειστική ευθύνη του ελληνικού κράτους, που διοικείται και χρηματοδοτείται από αυτό. Η βασική προϋπόθεση είναι η νόμιμη και μόνιμη διαμονή στη χώρα. Η κοινωνική προστασία υπόκειται σε αυστηρά κριτήρια επιλεξιμότητας και πολύπλοκες διοικητικές απαιτήσεις, καθιστώντας την πρόσβαση δύσκολη για τους/τις αναγνωρισμένους/ες πρόσφυγες/σες. Αυτό τους αφήνει σε χειρότερη θέση

από τους/τις αιτούντες/ούσες άσυλο και τους εκθέτει σε υψηλό κίνδυνο κοινωνικού αποκλεισμού (Tramountanis et al., 2022).

Τα δύο συστήματα κοινωνικής βοήθειας δεν είναι ενσωματωμένα με σωστό τρόπο. Υπάρχει κρίσιμο κενό προστασίας των προσφύγων/προσφυγισσών στην Ελλάδα κατά τη μετάβασή τους από την ανθρωπιστική βοήθεια στο εθνικό σύστημα προστασίας. Το παράδοξο είναι ότι με την απόκτηση του καθεστώτος πρόσφυγα/προσφύγισσας, χάνουν τις υπηρεσίες που λάμβαναν ως αιτούντες/ούσες άσυλο (το οικονομικό βοήθημα και την πρόσβαση σε στέγαση έναν μήνα από τη χορήγηση ασύλου), με συνέπεια να οδηγούνται σε καθεστώς αστεγίας, χωρίς νόμιμα έγγραφα για αρκετούς μήνες, με περιορισμένη πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες (Tramountanis et al., 2022). Το τρέχον σύστημα κοινωνικής προστασίας, για τους/τις αναγνωρισμένους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες, είναι δομημένο και οργανωμένο με τέτοιο τρόπο που αποτρέπει οποιαδήποτε προσπάθεια αίτησης για λήψη κάποιας μορφής κοινωνικής προστασίας, με αποτέλεσμα η πλειονότητα των εκτοπισμένων ανθρώπων να ζει στη φτώχεια, στην αδράνεια, χωρίς βασικές υπηρεσίες και αγαθά. Είναι σημαντικό να τονισθεί ότι η περιορισμένη πρόσβαση στο εθνικό σύστημα κοινωνικής προστασίας δεν οφείλεται στους περιορισμένους κοινωνικούς πόρους αλλά στις πολιτικές επιλογές και στην απροθυμία του ελληνικού κράτους να εντάξει τους/τις αναγνωρισμένους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες στο εθνικό σύστημα (Tramountanis et al., 2022).

Η έρευνα της Mascall (2018) μελέτησε τις προκλήσεις στη μετάβαση των αναγνωρισμένων προσφύγων από την ανθρωπιστική βοήθεια στην κοινωνική πρόνοια στην Ελλάδα, διαπιστώνοντας ότι οι πρόσφυγες/προσφύγισσες απέχουν παρασάγγας από την ένταξη και οι ευκαιρίες να γίνουν αυτοδύναμοι/ες είναι ελάχιστες και περιορισμένες. Οι προκλήσεις αυτές σχετίζονται και πηγάζουν από τα περίπλοκα ζητήματα δημόσιας πολιτικής και χρηματοδότησης και από την απουσία ενός σαφούς σχεδίου μετάβασης, αυτονομίας και ένταξης από το ελληνικό κράτος.

Αποτελέσματα έρευνας (Leivaditi, et. al., 2020), έδειξαν ότι εκτός από τις ανεπαρκείς συνθήκες διαβίωσης των αιτούντων/αιτουσών άσυλο που διαμένουν στα νησιά του Βορειοανατολικού Αιγαίου, εξακολουθεί να υπάρχει σοβαρή έλλειψη ασφάλειας και παροχών όσον αφορά τις υποστηρικτικές υπηρεσίες που παρέχουν ιατρική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη. Υπάρχει ανεπαρκής πληροφόρηση σχετικά με τις διαδικασίες ασύλου, τα δικαιώματα των αιτούντων/αιτουσών άσυλο, τις νομικές

διαδικασίες, τη νομική βοήθεια και τη νομική εκπροσώπηση. Το ίδιο ισχύει και για άλλες διαδικασίες, όπως η αξιολόγηση ευαλωτότητας. Σε ορισμένες περιπτώσεις μέσω της ανεπίσημης υποστήριξης καταφέρνουν να συγκεντρώσουν πληροφορίες από τα δίκτυά τους, είτε από ηγέτες της κοινότητας είτε από πρόσφυγες/προσφύγισσες που διαμένουν στις δομές Hotspot.

Συνεπώς, με βάση τα παραπάνω, «*τα τρέχοντα συστήματα βοήθειας κάνουν λίγα για να βελτιώσουν την ευημερία των ανθρώπων που υποτίθεται ότι πρέπει να βοηθούν. Οι βασικοί λόγοι για αυτό το αποτέλεσμα σχετίζονται λιγότερο με ζητήματα ενσωμάτωσης μεταξύ κοινωνικής προστασίας και ανθρωπιστικής βοήθειας και περισσότερο με ρητές ή άρρητες πολιτικές επιλογές»* (Tramountanis et al, 2022, p.54).

Συνοψίζοντας: Στην Ελλάδα, το κράτος ανέλαβε πολύ μικρή ευθύνη για την πρόνοια των προσφύγων/προσφυγισσών, οι Μ.Κ.Ο. έχουν σημαντικό ρόλο σε αυτό το πεδίο. Οι Μ.Κ.Ο., που δραστηριοποιούνται στο πλαίσιο της νεοφιλελεύθερης ατζέντας και του Ν.Δ.Μ., παρέχουν υπηρεσίες αντιμετωπίζοντας τη μετανάστευση/προσφυγιά «ως πρόβλημα». Το έργο τους επικεντρώνεται σε βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα, παραμένει επιφανειακό, δίνοντας έμφαση στη γραφειοκρατία, με αμφισβητούμενα αποτελέσματα όσον αφορά την ουσιαστική συμβολή τους στην υποστήριξη των εκτοπισμένων ατόμων.

Οι νεοφιλελεύθερες πολιτικές λιτότητας μείωσαν δραματικά το ήδη ανεπαρκές κοινωνικό κράτος, τις κοινωνικές δαπάνες και το σύστημα κοινωνικής προστασίας για τον ευάλωτο πληθυσμό, των οποίων οι ανάγκες οξύνθηκαν. με τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να προσπαθούν να αντιμετωπίσουν τις αυξημένες κοινωνικές ανάγκες στο πλαίσιο των περιορισμένων πόρων, λόγω των περικοπών. Η ανθρωπιστική βοήθεια αντιμετωπίζει τις επείγουσες ανάγκες των αιτούντων/αιτουσών άσυλο, μόνο στο επίπεδο των πιο βασικών αναγκών επιβίωσής τους. Η κοινωνική προστασία υπόκειται σε αυστηρά κριτήρια επιλεξιμότητας και πολύπλοκες διοικητικές απαιτήσεις, καθιστώντας την πρόσβαση δύσκολη για τους/τις αναγνωρισμένους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες. Υπάρχει κρίσιμο κενό προστασίας των προσφύγων/προσφυγισσών στην Ελλάδα κατά τη μετάβασή τους από την ανθρωπιστική βοήθεια στο εθνικό σύστημα προστασίας οδηγώντας τους σε στασιμότητα, φτώχεια, αστεγία και κοινωνική περιθωριοποίηση.

Μετέωρος παραμένει ο εκτοπισμένος πληθυσμός, τόσο ως αιτών/ούσα άσυλο, του/της οποίου/ας καλύπτονται – όχι πάντα – κάποιες βασικές ανάγκες, όσο και ως

αναγνωρισμένος/η πρόσφυγας, που καλείται να αντιμετωπίσει την περιορισμένη πρόσβαση στο εθνικό σύστημα κοινωνικής προστασίας λόγω της απροθυμίας του κράτους να τον/την εντάξει. Τα προγράμματα στήριξης των προσφύγων/προσφυγισσών και των αιτούντων/αιτουσών άσυλο μειώνονται ολοένα και περισσότερο, αφήνοντας μετέωρους/ες και χωρίς την αναγκαία στήριξη, ενώ οι περιορισμένες υπηρεσίες δεν καλύπτουν τις πραγματικές και ουσιαστικές ανάγκες των ατόμων. Υπάρχει επείγουσα ανάγκη για ένα σύστημα προστασίας που θα σέβεται τα δικαιώματα όλων των ατόμων και θα εξασφαλίζει την προστασία των ευάλωτων και εκείνων που βρίσκονται σε κίνδυνο.

Κεφάλαιο 3: Το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης: Η Κριτική Κοινωνική Εργασία και οι επιπτώσεις του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας

Το παρόν κεφάλαιο αναφέρεται στο θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας διατριβής. Εμπεριέχει *την κριτική θεώρηση* ως εννοιολογικό και ερμηνευτικό πλαίσιο των ευρημάτων. Ενσωματώνει το θεωρητικό πλαίσιο της *Κριτικής Κοινωνικής Εργασίας* που εστιάζει στη μελέτη και κατανόηση της επίδρασης των ευρύτερων κοινωνικών, οικονομικών και πολιτικών δομών στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Περιλαμβάνει ακόμη την *προσέγγιση της Healy* (2022) σχετικά με την κατανόηση της επίδρασης του ευρύτερου πλαισίου (που συμπεριλαμβάνει τις ευρύτερες κανονιστικές, νομοθετικές και περιοριστικές δομικές συνθήκες) στην καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Η θεωρητική ανάλυση περικλείει επίσης *τις επιπτώσεις του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στην κοινωνική εργασία* ως χαρακτηριστικό παράδειγμα νεοφιλελεύθερης πολιτικής που μετασχηματίζει τον ρόλο των κοινωνικών λειτουργών. Οι θεωρητικές προσεγγίσεις της κριτικής κοινωνικής εργασίας αναδεικνύουν πως οι επιταγές της αποδοτικότητας, της λογοδοσίας και της μέτρησης αποτελεσμάτων του Ν.Δ.Μ περιορίζουν τον επαγγελματικό φορέα, αλλοιώνουν τις αξίες της κοινωνικής δικαιοσύνης και δημιουργούν ηθικά και αξιακά διλήμματα στο πεδίο της πρακτικής.

3.1 Η Κριτική Θεώρηση ως ερμηνευτικό πλαίσιο

Η κριτική θεωρία αναπτύχθηκε από τη Σχολή της Φρανκφούρτης στις αρχές του 20ού αιώνα και αποτέλεσε το προϊόν στοχαστών, όπως ο Max Horkheimer, ο Theodor Adorno και μεταγενέστερα ο Jürgen Habermas. Στο επίκεντρο της θεωρίας βρίσκεται η πεποίθηση ότι η γνώση δεν είναι ουδέτερη αλλά εμπεριέχει πολιτική και ιδεολογική φόρτιση, «*όλα έχουν πολιτική διάσταση: τίποτα δεν είναι ουδέτερο, όλα περιλαμβάνουν αγώνα για εξουσία, πόρους και επιβεβαίωση ταυτοτήτων*» (Baines, 2007 στο Campbell & Baikie, 2012, p.70). Ο Horkheimer (1972) περιγράφει την κριτική θεωρία ως μια μορφή φιλοσοφικής παρέμβασης που, σε αντίθεση με την «παραδοσιακή θεωρία», επιδιώκει όχι μόνο την κατανόηση της κοινωνικής πραγματικότητας αλλά και την ουσιαστική μεταμόρφωσή της. Ως συνέπεια, η κριτική θεωρία αποτελεί μια προσπάθεια βαθιάς επανεξέτασης των κοινωνικών δομών, με σκοπό τη διάρρηξη των μηχανισμών που συντηρούν την ανισότητα, την καταπίεση και τον αποκλεισμό.

Στόχος της είναι η κοινωνική απελευθέρωση, μέσω της αποσαφήνισης του ιδεολογικού ρόλου των θεσμών και της εξουσίας που επιτελούν. Μέσα σε αυτό το θεωρητικό πλαίσιο, αναδεικνύεται η κεντρική σημασία της κριτικής συνείδησης, της συνειδητοποίησης και της ενεργούς συμμετοχής στην κοινωνική αλλαγή (Freire, 1972). Στον πυρήνα της, η κριτική θεωρία υποστηρίζει την αξία της συλλογικής δράσης και μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στη χειραφέτηση του ατόμου μέσα από την κατανόηση της σχέσης του με τις υφιστάμενες δομές εξουσίας (Brookfield, 2005; Houston, 2023). Δίνει έμφαση στην κοινωνική αλλαγή και την ανθρώπινη δράση, δηλαδή στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι, μέσω της ανάπτυξης συλλογικής δράσης, μπορούν να επηρεάσουν την κοινωνικά κατασκευασμένη και ιστορική τάξη στην οποία ζουν (Fook, 2014).

Η έννοια «κριτικός» συνδέεται συχνά με την αμφισβήτηση της εξουσίας, που αποτελεί κεντρικό κοινωνικό φαινόμενο στην κοινωνική εργασία. Πέραν της αμφισβήτησης της εξουσίας αναφέρεται και στην αμφισβήτηση των αντιλήψεών μας γενικά. Η σημασία της «κριτικής» συνδέεται άμεσα με τον ριζοσπαστισμό και την αναστοχατικότητα. Ο βασικός σκοπός της κριτικής κοινωνικής θεωρίας είναι η ενίσχυση της συνείδησης σχετικά με την καταπίεση, αναδεικνύοντας ένα διαφορετικό σε ποιότητα μέλλον της κοινωνίας. Μπορεί να αναδείξει νέους τρόπους κατανόησης, νέες ιδεολογίες και νέους τρόπους διαβίωσης (Marthinsen, 2023). Η κριτική θεωρία ως μία θεωρία «ομπρέλα» αναφέρεται στην αλληλεπίδραση ανάμεσα στη «δομική κυριαρχία» και στους «ατομικούς αυτοπεριορισμούς» που οδηγούν στην καταπίεση (Kandylaki & Kallinikaki, 2018).

3.1.1 Κριτική κοινωνική εργασία

Η εφαρμογή της κριτικής θεωρίας στον χώρο της κοινωνικής εργασίας έχει ιδιαίτερη αξία, ιδίως στις περιπτώσεις που οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί δραστηριοποιούνται εντός επαγγελματικών πλαισίων που ενέχουν θεσμικούς και πολιτικούς περιορισμούς – ένα φαινόμενο που εξετάζεται στην παρούσα διατριβή. Οι επαγγελματίες σε αυτές τις συνθήκες συχνά καλούνται να διαχειριστούν συγκρούσεις που δημιουργούνται ανάμεσα στις ηθικές αξίες και τις δεοντολογικές αρχές του επαγγέλματος και στις πρακτικές απαιτήσεις των Οργανισμών στους οποίους εντάσσονται. Η κριτική κοινωνική εργασία εφαρμόζει τις αρχές της κριτικής θεωρίας για να αναδείξει, να ερμηνεύσει και να αμφισβητήσει τις κυρίαρχες δομές που επιβάλλουν την αποπολιτικοποίηση της επαγγελματικής πρακτικής, τον έλεγχο μέσω διαχειριστικών

μηχανισμών και τη μείωση της αυτονομίας, που έχει ως αποτέλεσμα τη συνολική αποδυνάμωση του επαγγελματία. Όπως τονίζει η Fook (2016), η πρόκληση για τον/την κοινωνικό/ή λειτουργό είναι να αναδιαμορφώσει τη θέση του στα πλαίσια αυτών των συνθηκών, αναλαμβάνοντας ενεργό ρόλο και συμβάλλοντας στην αλλαγή των υφιστάμενων σχέσεων εξουσίας. Η σύνδεση της κριτικής θεωρίας με την κοινωνική εργασία κάνει ορατή την πολιτική διάσταση του επαγγέλματος, επιτρέπει την κατανόηση των ηθικών διλημμάτων που αναδύονται στην καθημερινή πρακτική και ενθαρρύνει την ανάπτυξη στρατηγικών αντίστασης και ενδυνάμωσης, τόσο για τους επαγγελματίες όσο και για τα εξυπηρετούμενα άτομα (Houston, 2023; Dominelli, 2010). Η κριτική κοινωνική εργασία ενσωματώνει την ανάλυση της εξουσίας, θεωρεί ότι οι κοινωνικές σχέσεις έχουν προσωπική και πολιτική διάσταση. Στη κριτική κοινωνική εργασία η καταπίεση γίνεται αντιληπτή ταυτόχρονα ως «προσωπικό» και «πολιτικό» ζήτημα, υιοθετώντας το φεμινιστικό επιχείρημα ότι «το προσωπικό είναι και πολιτικό» (Kandylaki & Kallinikaki, 2018). Οι Wallengren Lynch et al. (2019, p.5) θεωρούν την κριτική κοινωνική εργασία «*ως σύνθεση κριτικής σκέψης και δράσης*». Η κριτική κοινωνική εργασία βασίζεται στις αξίες, μεταξύ άλλων, της ισότητας, της ισονομίας, της συμπερίληψης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της προσωπικής και κοινωνικής αναμόρφωσης.

Η κριτική κοινωνική εργασία αναφέρεται σε ένα σύνολο μεθόδων και προσεγγίσεων στην κοινωνική εργασία, οι οποίες παρά την ποικιλομορφία τους, μοιράζονται την εστίαση στη δέσμευση για προσωπική και δομική αλλαγή (Healy, 2020). Γενικά η κριτική κοινωνική εργασία επικεντρώνεται στην ανάλυση και την αλλαγή των σχέσεων δύναμης που υπάρχουν σε όλα τα επίπεδα της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας. Αφορά ένα μεγάλο εύρος οπτικών για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, που εκτείνονται από τη ριζοσπαστική έως και την αντικαταπιεστική πρακτική. Οι πρακτικές αυτές αντλούν από τις θεωρίες της κριτικής κοινωνικής επιστήμης και εστιάζουν στη μελέτη και την κατανόηση της επίδρασης των ευρύτερων κοινωνικών δομών, στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των υπηρεσιών, αλλά και στην ίδια τη διαδικασία της κοινωνικής εργασίας (Healy, 2022). Σύμφωνα με τη Healy (2022) η κριτική κοινωνική εργασία χαρακτηρίζεται από ένα μεγάλο εύρος προσεγγίσεων, που όλες έχουν τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

1. Δέσμευση στην αλληλεγγύη με τα καταπιεσμένα και αποκλεισμένα άτομα και κοινότητες (Leonard, 1994 στο Healy, 2022).

2. Αναγνώριση των διαφοροποιήσεων όσο αφορά τη δύναμη, που υπάρχει σε όλες τις πλευρές των διαπροσωπικών σχέσεων, και ιδιαίτερα μεταξύ των επαγγελματιών που στελεχώνουν τις υπηρεσίες και τα εξυπηρετούμενα άτομα.

3. Αναγνώριση της καθοριστικής επιρροής των κοινωνικών, οικονομικών και πολιτικών συστημάτων στη διαμόρφωση των εμπειριών και των ευκαιριών που έχουν τα άτομα και οι κοινότητες, καθώς και της σχέσης μεταξύ όσων παρέχουν υπηρεσίες και όσων τις χρησιμοποιούν (Leonard, 1995 στο Healy, 2022).

4. Δέσμευση στον μετασχηματισμό των διαδικασιών και των δομών που αναπαράγουν την εξουσία και την εκμετάλλευση, τόσο εντός του συστήματος των υπηρεσιών όσο και στο επίπεδο των ευρύτερων κοινωνικών δομών.

Η κριτική κοινωνική εργασία περιλαμβάνει διαφορετικές προσεγγίσεις, καθεμία από τις οποίες εστιάζει σε μία συγκεκριμένη περιοχή γνώσης ή αιτία καταπίεσης. Προσφέρει ένα πλαίσιο για να προσεγγιστούν ηθικά ζητήματα, τα οποία διαμορφώνονται σε σύνθετες και συχνά αντιφατικές σχέσεις εξουσίας. Οι ανισότητες στην κατανομή της εξουσίας καθιστούν αναγκαία μια συνειδητή και ηθικά προσανατολισμένη ηθική, που θα είναι σε θέση να αμφισβητήσει τις κυρίαρχες αντιλήψεις και τα συστήματα καταπίεσης, ιδίως όταν πρόκειται για εμπειρίες ανθρώπων που έχουν βιώσει και υποστεί αναγκαστική μετανάστευση (Robinson, 2023). Τέτοιες προσεγγίσεις είναι *η ριζοσπαστική κοινωνική εργασία* (προάγει την αντίσταση στις ταξικές διαφορές και την ενδυνάμωση για συλλογική δράση), *η δομική κοινωνική εργασία* (επικρίνει τον νεοφιλελευθερισμό και επισημαίνει τρόπους εξάλειψης των ανισοτήτων), *η φεμινιστική κοινωνική εργασία* (επικρίνει την πατριαρχία και την ανισότητα των φύλων), *η αντιρατσιστική κοινωνική εργασία* (εξετάζει πώς η κυρίαρχη φυλή καταπιέζει άλλες φυλές) και *η αντικαταπιεστική κοινωνική εργασία* (επικεντρώνεται στην ισότητα και την κοινωνική δικαιοσύνη, αναγνωρίζοντας διάφορες μορφές καταπίεσης βασισμένες στη φυλή, την εθνότητα, την καταγωγή, το φύλο, τη θρησκεία, κ.ά.) (Hurley& Taiwo, 2019). Η Dominelli (2017) τονίζει την ανάγκη της ενίσχυσης της αντικαταπιεστικής πρακτικής καθώς οι μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η κοινωνική εργασία τον 21^{ο} αιώνα είναι η συστημική και θεσμική προκατάληψη όπως ανασταλτικές και περιοριστικές νομοθεσίες, διοικητισμό και γραφειοκρατία, ρατσισμό, ξενοφοβία και άνοδο της ακροδεξιάς. Οι προκλήσεις αυτές εγκλωβίζουν τόσο τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς όσο και τους πρόσφυγες/προσφύγισσες, μετανάστες/μετανάστριες και

απομακρύνει την κοινωνική εργασία από τις βασικές της αξίες, αυτές της ισότητας, της κοινωνικής και περιβαλλοντικής δικαιοσύνης και της αντικαταπιεστικής πρακτικής.

«*Η ριζοσπαστική κοινωνική εργασία είναι μια γενικευμένη θεώρηση που πηγάζει από τα κοινωνικά κινήματα και ενημερώνει τη θεωρία και πρακτική του επαγγέλματος, επιδιώκοντας κοινωνική δικαιοσύνη και κοινωνική αλλαγή…Δεν είναι «αντικειμενική» και «ουδέτερη» αλλά ξεκάθαρα υπερασπίζεται τα δικαιώματα των καταπιεσμένων και ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού με στόχο την κοινωνική δικαιοσύνη*» (Ιωακειμίδης, 2012, σελ. 253, 256). Δίνει έμφαση στην κατανόηση της ταξικής ανισότητας και της καταπίεσης, ως σημαντικά στοιχεία που καλείται να αντιμετωπίσει η ριζοσπαστική πρακτική (Prates et al., 2025).

Η επιρροή της φεμινιστικής θεωρίας στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας είναι σημαντική (Marthinsen, 2023). Οι φεμινιστικές αξίες είναι συνδεδεμένες με τις αξίες της κοινωνικής εργασίας όπως η αξιοπρέπεια της ανθρώπινης ύπαρξης, η προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της κοινωνικής δικαιοσύνης, της αυτοδιάθεσης του ατόμου, κ.ά. (Maschi et al., 2023). Ένα πεδίο της κοινωνικής εργασίας στο οποίο η φεμινιστική θεωρία συνεχίζει να αναπτύσσεται είναι η εφαρμογή της στην υποστήριξη μεταναστριών και γυναικών προσφυγισσών. Όταν η φεμινιστική θεωρία εφαρμόζεται στο πεδίο της μετανάστευσης, βοηθά τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να αντιληφθούν τον τρόπο με τον οποίο ο πατριαρχικός έλεγχος των πόρων- που ευνοεί τους άνδρες- επηρεάζει τη δυνατότητα των γυναικών να μεταναστεύσουν, τον τρόπο που διαμορφώνεται η εμπειρία τους κατά τη διάρκεια της μετανάστευσης και πώς αυτή επηρεάζει την καθημερινότητά τους στον νέο τόπο (Maschi et al., 2023).

Η αντι-καταπιεστική πρακτική εμπεριέχει αρχές και αξίες που επιτάσσουν την κοινωνική εργασία σε κριτική πολυπολιτισμική πρακτική και σε υπεράσπιση βασισμένη στα δικαιώματα (Robinson, 2023). Τόσο οι θεωρίες όσο και οι γνώσεις της αντι-καταπιεστικής πρακτικής περιλαμβάνουν κριτικές, αναστοχαστικές και ακτιβιστικές πρακτικές για συνεχή κοινωνική δικαιοσύνη και ισότητα όπως: διεξοδική κοινωνική ανάλυση, υπεράσπιση δικαιωμάτων και ενδυνάμωση επαγγελματιών και εξυπηρετούμενων ατόμων, με σκοπό να αναλάβουν δράση με θετικό και προοδευτικό προσανατολισμό (Baines & Kia , 2023).

Κριτικός αναστοχασμός

Η κριτική αναστοχαστικότητα συνδέεται με την κριτική κοινωνική θεωρία και αναφέρεται στον αναστοχασμό που περικλείει ανάλυση των σχέσεων εξουσίας και του τρόπου που η ατομική εμπειρία είναι συνδεδεμένη με τη διατήρηση κοινωνικών δομών κυριαρχίας (Askeland & Fook, 2009). Σύμφωνα με τη Fook, (2022, σ.53) «*ο κριτικός αναστοχασμός περιλαμβάνει τη μάθηση και τη βαθύτερη ερμηνεία/αναζήτηση νοημάτων της εμπειρίας, μέσα από μια διαδικασία εξέτασης των βαθιά κρυμμένων παραδοχών, προκειμένου να δημιουργηθούν καλύτερες κατευθυντήριες γραμμές για δράση, να βελτιωθεί η επαγγελματική πρακτική και να αναπτυχθεί μια πιο ηθική και συμπονετική στάση*». Η κριτική αναστοχαστική πρακτική στην κοινωνική εργασία επικεντρώνεται στην κοινωνική ανισότητα και τις σχέσεις εξουσίας (Hurley& Taiwo, 2019). *«Ο κριτικός αναστοχασμός αναδείχθηκε ως μια χρήσιμη μέθοδος που μπορεί να επιτρέψει στους επαγγελματίες να αμφισβητήσουν το μεταναστευτικό σύστημα, να ευαισθητοποιηθούν απέναντι στις δομικές ανισότητες και να ασκήσουν κριτική πρακτική σε αυτό το περιβάλλον. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί έχουν ηθική υποχρέωση να ενεργούν υπέρ της κοινωνικής δικαιοσύνης και να διασφαλίζουν ότι η φωνή των περιθωριοποιημένων ανθρώπων ακούγεται» (*Morley et al., 2020, p.413). Σύμφωνα με τη Marthinsen (2023, p.73) *«η αναστοχαστικότητα και η επίγνωση γίνονται κρίσιμες ικανότητες στην εφαρμογή μιας κριτικής πρακτικής».* Η αναστοχατικότητα πρέπει να κατευθύνει την πρακτική των κοινωνικών λειτουργών που δουλεύουν με άτομα που έχουν βιώσει διάκριση, περιθωριοποίηση, στιγματισμό, υποταγή, αποκλεισμό και ανεπαρκείς πόρους (Robinson, 2023).

Η αναγκαιότητα για την άσκηση κριτικής κοινωνικής εργασίας

Σε διεθνές επίπεδο, λόγω της επικράτησης του νεοφιλελευθερισμού και του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, παρατηρείται μία αναζωπύρωση του ενδιαφέροντος στις κριτικές και ριζοσπαστικές προσεγγίσεις στη κοινωνική εργασία (Wallengren Lynch et al., 2019; Saar-Heiman et al., 2023). Η τάση αυτή εκφράζει μία συλλογική προσπάθεια αντίστασης στις κυρίαρχες νεοφιλελεύθερες πολιτικές (Wallengren Lynch et al., 2019).

Μία βασική πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί σήμερα είναι ότι η εφαρμογή κριτικών/ριζοσπαστικών προσεγγίσεων περιορίζεται σε σιωπηρές μορφές αντίστασης, έναντι των διαχειριστικών και επιχειρηματικών λόγων και πρακτικών. Ωστόσο, παρά τις σιωπηρές αυτές μορφές, η ανάγκη για μία πιο ανοιχτή

κριτική/ριζοσπαστική προσέγγιση στην κοινωνική εργασία εξακολουθεί να είναι επιτακτική (Wallengren Lynch et al., 2019). Η Healy (2020) ενισχύοντας την άποψη αυτή, ανέφερε ότι η επέλαση του νεοφιλελευθερισμού κάνει επιτακτική την ανάγκη για κριτικές πρακτικές κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα με τον Davidson (2010, p.813) «*οι κυρίαρχες μορφές κοινωνικής εργασίας σήμερα είναι εντελώς ανεπαρκείς για να προσφέρουν βοήθεια και υποστήριξη στα φτωχότερα, πιο καταπιεσμένα και πιο ευάλωτα τμήματα της κοινωνίας*». Συνεπώς, είναι πολύ σημαντικό το ερώτημα που θέτουν οι Baines & Kia (2023) σχετικά με τη γνώση, θεωρία, ηθική και δεξιότητες που οφείλει να έχει η κοινωνική εργασία ώστε να μην υποστηρίζει άμεσα ή έμμεσα, πράξεις βίας ή αδικίας που σχετίζονται με το κράτος. Οι Ferguson & Lavalette (2013b) αναφέρονται σε αυτό που ο Michael Reisch αποκαλεί «κύρια αφήγηση» της κοινωνικής εργασίας (εννοώντας την προθυμία της κοινωνικής εργασίας να εναρμονιστεί με τις επικρατούσες πολιτικές του νεοφιλελευθερισμού) τονίζοντας την ανάγκη οικοδόμησης μιας «αντι-αφήγησης» μίας δομικής ανάλυσης, με στενότερες σχέσεις με τα κοινωνικά κινήματα και άρνηση της αποδοχής του νεοφιλελεύθερου καπιταλισμού ως κάτι φυσικό και αναπόφευκτο. Ωστόσο, η κριτική κοινωνική εργασία βρίσκεται στο περιθώριο των κυρίαρχων Ευρωπαϊκών και Αμερικανικών προσεγγίσεων. Ο Beines (2007 στο Campbell & Baikie, 2012) χρησιμοποίησε τον όρο «κοινωνική εργασία του κεντρικού ρεύματος» για να αναφερθεί στις προσεγγίσεις όπου τα ζητήματα αποπολιτικοποιούνται και αποδίδονται σε ατομικές ελλείψεις, κ.ά.

Λίγες μελέτες έχουν επιχειρήσει να μελετήσουν την εφαρμογή της κριτικής πρακτικής σε οργανωσιακό επίπεδο (Donner & Miller, 2006; Barnoff, 2011; Ramsundarsingh & Shier, 2017 στο Saar-Heiman et al 2023). Σε αυτές τις μελέτες εντοπίζονται τέσσερις κύριες οργανωσιακές πρακτικές που έχουν τις ρίζες τους στην κριτική θεωρία: πολιτικοποίηση της πρακτικής μέσω του κριτικού στοχασμού και της οργανωσιακής μάθησης (εμπλουτισμός όλων των επιπέδων πρακτικής με μια δομική και κριτική ανάλυση της κοινωνίας και των κοινωνικών προβλημάτων), συμμετοχή σε κοινωνική δράση (ακτιβισμός, υπεράσπιση δικαιωμάτων και πολιτική πρακτική), ανάπτυξη δημοκρατικών δομών και προώθηση της συμμετοχής των εξυπηρετούμενων ατόμων (συν-δημιουργία και συν-λήψη αποφάσεων με τα εξυπηρετούμενα άτομα), και αναγνώριση και προώθηση της ποικιλομορφίας και της πολυπολιτισμικότητας (ενεργή αντιμετώπιση διακρίσεων, δέσμευση για αντιμετώπιση

του ρατσισμού, του σεξισμού και άλλων μορφών καταπίεσης εντός του Οργανισμού) (Saar-Heiman et al., 2023).

Το 2010 ήταν ένα έτος ορόσημο για τη Διεθνή Κοινωνική Εργασία εξαιτίας δύο αλληλένδετων παραγόντων: την οικονομική κρίση και την ανάγκη για χειροπιαστή πολιτική δράση της κοινωνικής εργασίας, όπως επισημάνθηκε από τις Διεθνείς Οργανώσεις I.F.S.W, I.A.S.S.W και I.C.S.W. Το Διεθνές Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών Λειτουργών (SWAN-i) - ένα δίκτυο ομάδων, Οργανώσεων και ατόμων από όλο τον κόσμο, που συμμερίζονται τις αρχές της ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας - εξέφρασε την ανάγκη για μια προοδευτική κοινωνική εργασία, προωθώντας τις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της δικαιοσύνης, της δημοκρατίας και της ισότητας (Ioakimidis et al., 2014). Πολλοί συγγραφείς, κυρίως της αγγλοσαξονικής βιβλιογραφίας, αναφέρονται στη ριζοσπαστική κοινωνική εργασία, μία κοινωνική εργασία που θα είναι πολιτικά και κοινωνικά ενεργή και θα εστιάζει στις ευρύτερες πολιτικές και οικονομικές συνθήκες, τοποθετώντας στο επίκεντρο των πρακτικών τα ζητήματα της κοινωνικής δικαιοσύνης (Karagkounis, 2017).

Η στροφή αυτή της επαναπολιτικοποίησης της κοινωνικής εργασίας παρατηρείται και στη στρατηγική που έχει διαμορφωθεί στη Παγκόσμια Ατζέντα της Κοινωνικής Εργασίας (Karagkounis, 2017). Βασική αποστολή της κριτικής κοινωνικής εργασίας είναι η προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης σε έναν κόσμο που αποτελείται από καταπίεση, κυριαρχία, ανισότητα και αδικία. Προσφέρει έναν ηθικό προσανατολισμό για μία πρακτική, η οποία είναι εμπλουτισμένη με έννοιες, όπως καταπίεση, εξουσία, κ.ά. Συμβάλλει στην καλλιέργεια συνείδησης, στην ενδυνάμωση και στην κριτική αναστοχαστικότητα, στοιχεία που ενισχύουν την αποστολή της στην προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης (Hurley& Taiwo, 2019).

Για να μπορεί η κοινωνική εργασία να είναι συνεπής με τους στόχους της, βάσει του ορισμού της από τη Διεθνή Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών (IFSW, 2014), δηλαδή την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη, την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, την ενδυνάμωση και την απελευθέρωση των ατόμων, τη δέσμευση της κοινωνικής δικαιοσύνης, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού της διαφορετικότητας, απαιτείται η υιοθέτηση ριζοσπαστικών προσεγγίσεων που συμβάλλουν στην κατανόηση της πρακτικής μέσα στο καπιταλιστικό οικονομικό πλαίσιο. Οι προσεγγίσεις αυτές απορρίπτουν την ουδετερότητα και αντιμετωπίζουν τα κοινωνικά

προβλήματα ως απόρροια οικονομικών, πολιτικών, και άλλων παραγόντων. (Prates et al., 2025).

3.2 Η προσέγγιση της Healy: η κατανόηση της επίδρασης του πλαισίου (context) στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας

Κεντρική θέση στην προσέγγιση της Healy κατέχει η έννοια του πλαισίου (context). Σύμφωνα με τη Healy (2022) η κοινωνική εργασία είναι μια δραστηριότητα στενά συνδεδεμένη με το πλαίσιο πρακτικής του επαγγέλματος και ως εκ τούτου η καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας επηρεάζεται με έναν καθοριστικό τρόπο από ποικίλες, θεσμικές, γεωγραφικές, ιστορικές και άλλες παραμέτρους που διαμορφώνουν το συγκεκριμένο κάθε φορά πλαίσιο μέσα στο οποίο δρα ο/η κοινωνικός/ή λειτουργός, το οποίο συνεχώς αλλάζει, λόγω των κοινωνικών, οικονομικών και πολιτικών αλλαγών που συμβαίνουν. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ως επαγγελματίες που στοχεύουν στην αλλαγή είναι σημαντικό να κατανοήσουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο ασκούν το επάγγελμά τους. Η κατανόηση του πλαισίου πρακτικής δίνει τη δυνατότητα αναγνώρισης του τρόπου με τον οποίο το πλαίσιο επηρεάζει την καθημερινή πρακτική, αλλά και των τρόπων με τους οποίους οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί μπορούν να ενεργήσουν ως παράγοντας αλλαγής εντός του πλαισίου αλλά και σε σχέση με αυτό. Θα πρέπει επίσης να αναγνωρίσουν ότι ταυτόχρονα είναι ενεργά συμμέτοχοι/ες και συνδημιουργοί, τόσο του πλαισίου μέσα στο οποίο ασκούν την κοινωνική εργασία όσο και της αντίληψής τους με βάση την οποία ασκούν το επάγγελμά τους. Κάθε στιγμή οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί συμμετέχουν σε μια διαδικασία συγκρότησης και διαπραγμάτευσης της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα με τη Healy (2022) υπάρχουν οι παρακάτω παράγοντες που αλληλοεπιδρούν και συνεισφέρουν σε αυτή τη διαδικασία διαπραγμάτευσης του επαγγελματικού σκοπού για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας:

- ✓ Το θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δρα ο/η κοινωνικός/ή λειτουργός. Το θεσμικό πλαίσιο της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας περιλαμβάνει τους νόμους, (συμπεριλαμβανομένων των νόμων που γενικά διέπουν την πρακτική της κοινωνικής εργασίας), την κοινωνική πολιτική γενικότερα, αλλά και την πολιτική ή τις πολιτικές που διέπουν τον συγκεκριμένο φορέα, καθώς και τις πρακτικές που είναι αποδεκτές και ακολουθούνται στους φορείς όπου εργάζονται οι

κοινωνικοί/ές λειτουργοί. Το θεσμικό πλαίσιο και ιδιαίτερα οι νόμοι και η δημόσια πολιτική διαμορφώνουν τις βασικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί Ωστόσο, μπορούν να αξιοποιήσουν την εμπειρία που έχουν από την υλοποίηση πολιτικών και τις δράσεις που έχουν κάνει με στόχο να τις αλλάξουν.

- ✓ Η επαγγελματική βάση γνώσεων του επαγγέλματος. Περιλαμβάνει ποικίλες θεωρίες για την πρακτική, τις αξίες, καθώς και τις δεξιότητες της κοινωνικής εργασίας. Η επαγγελματική βάση πρακτικής της κοινωνικής εργασίας και ειδικά οι κοινές αξίες συμβάλλουν στη διαμόρφωση μιας κοινής βάσης μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών, παρά τις πολύ μεγάλες διαφορές των επιμέρους πλαισίων πρακτικής. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί μπορούν να αμφισβητήσουν, όπως βέβαια και να αλλάξουν, με βάση την εμπειρία τους από την καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας την επίσημη βάση άσκησης του επαγγέλματος. Είναι πολύ πιθανό να βιώνουν εντάσεις και συγκρούσεις αναφορικά με τον σκοπό που υπηρετεί η άσκηση του επαγγέλματός μας, όπως αυτός προσδιορίζεται από το συγκεκριμένο πλαίσιο εργασίας από τη μια πλευρά, και την επαγγελματική βάση πρακτικής της κοινωνικής εργασίας από την άλλη. Αυτό εν μέρει συμβαίνει γιατί οι κυρίαρχες απόψεις και ιδέες που διέπουν την οργάνωση και λειτουργία των περισσότερων φορέων υγείας και πρόνοιας στους οποίους εργάζονται οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί είναι πολύ διαφορετικές από τους λόγους στους οποίους βασίζονται οι θέσεις της κοινωνικής εργασίας αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών. Παρ' όλα αυτά, η κατανόηση αυτών των διαφορών δυνητικά μπορεί να λειτουργήσει ως μια πηγή δημιουργικής αξιοποίησης των εντάσεων και ως κίνητρο για την επιδίωξη αλλαγών σε πολλά πλαίσια πρακτικής της κοινωνικής εργασίας.
- ✓ Οι προσδοκίες του χρήστη της υπηρεσίας /κοινότητας. Η έννοια της συνεργασίας η οποία κατέχει κεντρική θέση στη σύγχρονη θεωρία για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, σημαίνει ότι θα πρέπει οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί να αντιλαμβάνονται και να επικεντρώνουν τις προσπάθειές τους στην κατανόηση των απόψεων, των αναγκών, των δυνατοτήτων και τα συμφέροντα του εξυπηρετούμενου ατόμου.
- ✓ Η προσωπική αντίληψη του/της κοινωνικού/ής λειτουργού για την πρακτική, την οποία αναπτύσσει προοδευτικά διά μέσου του κριτικού αναστοχασμού πάνω στην

επαγγελματική εμπειρία, διαμορφώνεται από τις κατευθύνσεις και τις πληροφορίες που αντλεί κυρίως από τα άλλα τρία στοιχεία που προαναφέρθηκαν και την εμπειρία που αποκτά προοδευτικά ο/η κοινωνικός/ή λειτουργός, είναι αυτή που τους δίνει τη δυνατότητα να αποκτήσουν μια βαθύτερη κατανόηση των πραγμάτων. Αυτή η βαθύτερη και –έως έναν βαθμό– διαισθητική κατανόηση του πλαισίου άσκησης του επαγγέλματος τους επιτρέπει να αντιμετωπίζουν σύνθετες και αβέβαιες καταστάσεις με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και επάρκεια σε σχέση με έναν νέο επαγγελματία (Fook et al., 2000, p.148 στο Healy, 2022). Οι έμπειροι/ες κοινωνικοί/ές λειτουργοί μπορούν να αξιοποιήσουν τη δική τους, μοναδική αντίληψη, προκειμένου να διευρύνουν τον σκοπό της άσκησης του επαγγέλματος, έτσι όπως αυτός ορίζεται, είτε από την επίσημη βάση γνώσεων της κοινωνικής εργασίας, είτε από το συγκεκριμένο οργανωσιακό πλαίσιο στο οποίο εργάζονται (Fook et al., 2000 στο Healy, 2022).

3.3 Η επίδραση του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στο εργασιακό περιβάλλον των κοινωνικών λειτουργών και στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας

Ο νεοφιλελευθερισμός κατά τη δεκαετία του 1980 αποτέλεσε παγκόσμια «κοινή λογική» στη βάση του «δεν υπάρχει εναλλακτική λύση» (σύνθημα που συνδέθηκε με τη Μάργκαρετ Θάτσερ) στην ελεύθερη αγορά για την οργάνωση της οικονομίας και της κοινωνίας (Karagkounis, 2017). Έχει συμβάλει αφενός στην αναδιάρθρωση της αγοράς εργασίας και αφετέρου στην ιδιωτικοποίηση και μείωση του κοινωνικού κράτους πρόνοιας. Θεωρεί τις ελεύθερες αγορές ως τον «σωστό» τρόπο για την παραγωγή, τη διανομή και την ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών. Η ελεύθερη αγορά είναι ο καλύτερος τρόπος οργάνωσης της παγκόσμιας οικονομίας υπό την καθοδήγηση του ρυθμιστικού πλαισίου της προσφοράς και της ζήτησης και του ατομικιστικού κινήτρου των ατόμων (Brockmann & Garrett, 2022; Stark, 2018). Υποστηρίζει την ιδιωτικοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών στη λειτουργία τους υπό την αυστηρή πειθαρχία της αγοράς, στη βάση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της επίτευξης συγκεκριμένων αποτελεσμάτων (Hyslop, 2018). Αποτελεί συγκεκριμένη μορφή συσσώρευσης κεφαλαίου που σχεδιάστηκε σκόπιμα ως «αντεπανάσταση κατά του καπιταλισμού της πρόνοιας» (Fairclough & Graham, 2002 στο Garrett 2019, p. 1).

Σύμφωνα με τον νεοφιλελευθερισμό «ο καθένας είναι αρχιτέκτονας της τύχης του», η φτώχεια αντιμετωπίζεται ως μία κρίση που το άτομο δημιουργεί μόνο του ως συνέπεια της μη απόδοσής του (Stark, 2018; Brown, 2021), επομένως μεταθέτει την ευθύνη για τα κοινωνικά προβλήματα στον ατομικό παράγοντα (Kamali & Jönsson, 2019). Στις νεοφιλελεύθερες καπιταλιστικές κοινωνίες η ερμηνεία των ατομικών προβλημάτων και οι απαντήσεις της κοινωνικής εργασίας έχουν διαμορφωθεί από τις νεοφιλελεύθερες αντιλήψεις. Η ιδεολογία αυτή υποστηρίζει ότι το άτομο οφείλει να αναπτύξει την προσωπική του ικανότητα ώστε να αντιμετωπίσει τα προβλήματα του ή να είναι ανθεκτικός απέναντί τους (Prates et al., 2025). Οι νεοφιλελεύθερες πολιτικές είναι άμεσα συνδεδεμένες με την εντεινόμενη ανισότητα και την συσσώρευση του πλούτου και της εξουσίας στα χέρια μιας ελίτ. Ο νεοφιλελεύθερος λόγος δίνει προτεραιότητα τόσο στην οικονομία και στο κέρδος σε βάρος των ζητημάτων της κοινωνικής δικαιοσύνης όσο και στον ατομικισμό σε βάρος της συλλογικότητας (Ornellas et al., 2020). Έχει, επίσης, συνδεθεί με την εκτόπιση κοινοτήτων, την εμπορευματοποίηση των υπηρεσιών φροντίδας και την ιδιωτικοποίηση της κοινωνικής πρόνοιας. Η μείωση στα έξοδα, η εστίαση στην αποδοτικότητα κόστους και η προτεραιοποίηση των οικονομικών παραμέτρων έναντι της ανθρώπινης ζωής έχουν κάνει τις κοινότητες και τα άτομα ιδιαίτερα ευάλωτα σε κρίσεις, όπως η πρόσφατη πανδημία Covid-19 (Ornellas et al., 2020). Οι κοινωνικές και οικονομικές ανισότητες και τα κοινωνικά προβλήματα που συνδέονται με τους πολέμους, τις συγκρούσεις, την αναγκαστική μετανάστευση και τις πολιτικές αστάθειες είναι κάποιες από τις συνέπειες του νεοφιλελευθερισμού (Kamali & Jönsson, 2019).

Επιπτώσεις του ΝΔΜ στις κοινωνικές υπηρεσίες και στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας

Η κοινωνική εργασία σχετίζεται άμεσα με το πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργεί και επηρεάζεται από τους ευρύτερους κοινωνικοοικονομικούς μετασχηματισμούς (Pentaraki, 2019). Ο νεοφιλελευθερισμός, ως ένα παγκόσμιο φαινόμενο, έχει διαμορφώσει τόσο την εξέλιξη όσο και τη λειτουργία της κοινωνικής εργασίας όχι μόνο στην Αμερική αλλά και σε άλλες χώρες, κυρίως στην Ευρώπη και στον Καναδά (Brady et al., 2019). Η κοινωνική εργασία, ως ένα επάγγελμα που καθορίζεται και εξαρτάται από το πλαίσιο στο οποίο εμπλέκεται, έχει επηρεαστεί από την ιδεολογία αυτή, τόσο στις υπηρεσίες όσο και στις πρακτικές με διαφορετικό ρυθμό και με διαφορετικούς τρόπους (Karagkounis, 2017).

Από τη δεκαετία του 1990 και μετά ο νεοφιλελευθερισμός και ο διοικητισμός (menagelialism) αποτελούν επαρκώς τεκμηριωμένες τάσεις στη κοινωνική εργασία. «*Ο νεοφιλελευθερισμός επηρεάζει όχι μόνο το δομικό και οργανωτικό πλαίσιο της πρακτικής κοινωνικής εργασίας, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο αυτή εκφράζεται*» (Wallace και Pease, 2011 στο Brady et al., 2019, p.6).

Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, που εστιάζει στους τρόπους οργάνωσης και παροχής των δημόσιων υπηρεσιών, επηρεάζει την πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα με τη Healy (2022) το Ν.Δ.Μ υποστηρίζει:

- ✓ Την εισαγωγή των ιδεών της ελεύθερης αγοράς στην οργάνωση των κοινωνικών υπηρεσιών. Υποστηρίζεται η μειωμένη κρατική παρέμβαση στην παροχή υπηρεσιών υγείας πρόνοιας. Η πολιτεία αποτελεί την έσχατη λύση ως πάροχος κοινωνικών υπηρεσιών Το κράτος αναθέτει την παροχή υπηρεσιών σε ιδιωτικούς οργανισμούς και Μ.Κ.Ο., με συνέπεια να αποσύρεται ολοένα και περισσότερο από τις ευθύνες του (Ornellas et al., 2020).
- ✓ Την εστίαση στην οικονομική αποδοτικότητα, την ευελιξία του εργατικού δυναμικού και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Υποστηρίζει την ιδιωτικοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών στη λειτουργία τους υπό την αυστηρή πειθαρχία της αγοράς στη βάση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της επίτευξης συγκεκριμένων αποτελεσμάτων (Hyslop, 2018).
- ✓ Το ενδιαφέρον για τη μέτρηση της αποδοτικότητας

Ο Harris (2014 στο Ornellas et al., 2020, p.239) εντοπίζει τέσσερις τάσεις που γίνονται ολοένα και πιο συχνές στην καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας σε παγκόσμιο επίπεδο, λόγω της επιρροής του νεοφιλελευθερισμού:

- ✓ Εμπορευματοποίηση (Marketisation): Αυξανόμενη προσδοκία για τις κοινωνικές υπηρεσίες και τις Μ.Κ.Ο. να εξαρτώνται λιγότερο από τη στήριξη και τη χρηματοδότηση της κυβέρνησης και να λειτουργούν ως ιδιωτικές επιχειρήσεις.
- ✓ Καταναλωτικοποίηση (Consumerisation): Μια κυρίαρχη κοινωνική ευημερία που προάγει την αυτονομία και τη σημασία του να αναλαμβάνουν τα άτομα, οι οικογένειες και οι κοινότητες την ευθύνη για τη δική τους ευημερία.
- ✓ Διοικητικοποίηση (Managerialisation): Η χρήση της αποδοτικότητας- κόστους και της αποτελεσματικότητας- κόστους ως κριτήριο μέτρησης· η εμμονή με τις διαδικασίες, τα πρότυπα και τους κανονισμούς· η κυριαρχία της γνώσης διοίκησης.

- ✓ Αποεπαγγελματοποίηση (Deprofessionalisation): Μείωση της επαγγελματικής διάκρισης, υποβάθμιση της κοινωνικής εργασίας, συρρίκνωση της επαγγελματικής αυτονομίας και ταυτότητας.

Η επίδραση του διοικητισμού είναι εμφανής με τη μείωση υποστήριξης από το κράτος, την αύξηση του φόρτου εργασίας, την αύξηση των γραφειοκρατικών καθηκόντων και τον έλεγχο της απόδοσης. Τα παραπάνω συμβάλλουν στην υποβάθμιση των επαγγελμάτων φροντίδας και σε ρυθμιστικές και τιμωρητικές υπηρεσίες (Saar-Heiman et al., 2023). Η νεοφιλελεύθερη επέλαση τόσο στο πεδίο της πρόνοιας όσο και στο πεδίο της εκπαίδευσης και της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας έχει μεγάλες επιπτώσεις στους φορείς που παρέχουν υπηρεσίες στον άνθρωπο. Συνεπώς, μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η πρακτική των κοινωνικών λειτουργών, που στοχεύει στην κοινωνική δικαιοσύνη και είναι προσηλωμένη στην κριτική κοινωνική εργασία, υπονομεύεται (Morley & O'bree, 2021). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί δεν είναι απλοί παρατηρητές της επίδρασης της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας αλλά εμπλέκονται στις διαδικασίες της *εμπορευματοποίησης*, της *καταναλωτικοποίησης και του διοικητισμού.* Ωστόσο οι διαδικασίες αυτές είναι ενάντια στην ανάπτυξη κριτικών και ριζοσπαστικών μορφών κοινωνικής εργασίας, καθώς βασίζονται σε μία ιδεολογία που θεωρεί την κοινωνία ως ένα σύνολο από μεμονωμένα άτομα, απορρίπτοντας κάθε μορφή κοινωνικής θεωρίας (Harris, 2014). *«Η κοινωνική εργασία βρίσκεται σε ένα κρίσιμο σταυροδρόμι. Ιστορικά ευθυγραμμισμένη με τον κρατικό έλεγχο, το επάγγελμα έχει συχνά λειτουργήσει ως μηχανισμός επιτήρησης και τιμωρίας»* (Washington, et al., 2025, p.9).

Η ταυτότητα, οι αξίες και η πρακτική της κοινωνικής εργασίας αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις λόγω των νεοφιλελεύθερων μεταρρυθμίσεων, οι οποίες επηρεάζουν την εργασία των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στην πρώτη γραμμή (Ornellas et al., 2020). Το εργασιακό, επαγγελματικό περιβάλλον των δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών έχει υποστεί αλλαγές. Ανάληψη περισσότερων καθηκόντων και εκτέλεσή τους σε λιγότερο χρόνο, με ελάχιστους πόρους, δίνοντας βαρύτητα στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα, αύξηση των γραφειοκρατικών και τυποποιημένων διαδικασιών με την τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων και τη συμπλήρωση φορμών, καθώς επίσης και ενίσχυση της υπευθυνότητας των υπαλλήλων με τη χρήση αναφορών δραστηριοτήτων και την ποσοτικοποίηση όλων των βημάτων και των διαδικασιών που ακολουθούνται. Ο νεοφιλελευθερισμός

έχει φέρει αλλαγές στις επαγγελματικές πρακτικές των κοινωνικών λειτουργών, ιδίως εκείνων που απασχολούνται σε δημόσιους οργανισμούς (Rosa & Almeida, 2023).

Ο Stark (2018 στο Brown, 2021) θεωρεί ότι οι οικονομικοί περιορισμοί έχουν πιέσει τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να υιοθετήσουν βιοϊατρικές, βραχυπρόθεσμες και συχνά αποσπασματικές προσεγγίσεις, με συγκεκριμένο αριθμό συνεδριών, που στηρίζονται σε μοντέλα αποδοτικότητας. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί «*διατρέχουν τον κίνδυνο να γίνουν επαγγελματίες που παραμελούν την πρακτική τους, καθώς αυτή γίνεται γραφειοκρατική και άνετη*» (Dominelli, 2010 στο Rosa & Almeida, 2023, p.69). Ο αντίκτυπος του νεοφιλελευθερισμού είναι «εγγεγραμμένος» στη συνείδηση των κοινωνικών λειτουργών και των εξυπηρετούμενων ατόμων με τέτοιο τρόπο που μπορεί να θεωρηθεί ο μόνο τύπος «κοινωνικής εργασίας» τον οποίο κάποιος/α μπορεί να κατανοήσει, να επιλέξει και να ταυτιστεί (Harris,2014) Σύμφωνα με την Brown (2021, p.6) «*πρέπει να αναγνωρίσουμε το βαθμό στον οποίο οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί είναι ενήμεροι/ες για την επίδραση του νεοφιλελευθερισμού στον χώρο εργασίας τους… και σε ποιο βαθμό οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί υποστηρίζουν μια νεοφιλελεύθερη προσέγγιση στην παροχή υπηρεσιών…. Αγωνίζονται να συμφιλιώσουν την επαγγελματική τους εκπαίδευση και τις αξίες τους, οι οποίες επικεντρώνονται στη δικαιοσύνη, με τις απαιτήσεις του χώρου εργασίας που εστιάζει στην ατομική παθολογία και στην αποδοτικότητα των υπηρεσιών*». Η έντονη ενσωμάτωση των κοινωνικών λειτουργών στα υπάρχοντα συστήματα είναι πιθανόν να τους εμποδίσει να κατανοήσουν την επιρροή που ασκούν τα συστήματα αυτά στις αποφάσεις τους και στον τρόπο που εκτελούν τα καθήκοντά τους (Brady et al., 2019).

Είναι σημαντικό να αναγνωριστεί η κεντρική αντίφαση που διαπνέει την κοινωνική εργασία. Ενώ είναι ένα επαγγελματικό πεδίο με προοπτική να είναι προοδευτικό ή ακόμα και ριζοσπαστικό βασιζόμενο στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης και της κοινωνικής αλλαγής, ταυτόχρονα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του καπιταλιστικού κράτους που προσπαθεί να διατηρήσει το καθεστώς της τάξης (Brockmann & Garrett, 2022). Η κοινωνική εργασία και οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί οφείλουν και πρέπει να αναρωτιούνται αν πράττουν τα σωστά πράγματα με τον σωστό τρόπο, να τα επανεξετάζουν και να τα αξιολογούν με επιστημονικό και επαγγελματικό τρόπο (Stark, 2018).

Οι Weinberg & Banks (2019 p.13) αναφέρουν ότι «*οι εργαζόμενοι/ες μπορεί να διαπιστώσουν ότι δεν μπορούν πάντα να ανταποκριθούν χωρίς να παραβιάσουν τους*

κανόνες και να ενεργούν ως "αντάρτες/αντάρτισσες" κοινωνικοί/ές λειτουργοί». Μπορεί να «υπόκεινται» στη νεοφιλελεύθερη ιδεολογία αλλά να μην «υποτάσσονται» σε αυτή, μαχόμενοι/ες προς το συμφέρον του εξυπηρετούμενου ατόμου και συμμετέχοντας σε συλλογικούς αγώνες. Οι προσπάθειες να καταστεί ο νεοφιλελευθερισμός μία αδιαμφισβήτητη ηγεμονία δεν μπορεί να «εξαφανίσει» τις εντάσεις, τα διλήμματα και τις αντιφάσεις που δημιουργεί μέσα από τις διαδικασίες της *εμπορευματοποίησης*, της *καταναλωτικοποίησης και του μανατζεριαλισμού* στην κοινωνική εργασία (Harris, 2014). Το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας - οφείλει και πρέπει - να είναι πλήρως ενημερωμένο για τις συχνά αόρατες νεοφιλελεύθερες επιρροές, προκειμένου να κρατήσει τη θέση του σε έναν κόσμο όλο και πιο ασταθή (Ornellas et al., 2020). Η ιδεολογία του νεοφιλελευθερισμού που ενδιαφέρεται για τις «ατομικές ευθύνες» είναι αντίθετη με την κοινωνική εργασία και τις αξίες που πρεσβεύει όπως: η κοινωνική δικαιοσύνη και τα ανθρώπινα δικαιώματα (Brockmann & Garrett, 2022). Από πολλές απόψεις η ανάγκη για ριζοσπαστική και ενδυναμωτική κοινωνική εργασία είναι πιο επιτακτική από ποτέ (Ferguson, 2004 στο Stark, 2018).

3.4 Τα ηθικά διλήμματα και οι συγκρούσεις ρόλων στην καθημερινή πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας

Στη βιβλιογραφία της κοινωνικής εργασίας, *τα ηθικά διλήμματα* περιγράφονται ως καταστάσεις που συνεπάγονται υποχρεωτική επιλογή μεταξύ δύο ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων που είναι εξίσου ανεπιθύμητες ή μη ικανοποιητικές, ενώ κάθε εναλλακτική λύση υπαγορεύεται από διαφορετική ηθική αρχή (Banks, 2021). Τα ηθικά διλήμματα αναφέρονται σε μια κατάσταση που περιλαμβάνει μια δύσκολη επιλογή μεταξύ δύο ανεπιθύμητων επιλογών, χωρίς να είναι σαφές ποια επιλογή θα είναι σωστή. Δυσκολίες και διλήμματα που προκύπτουν από συγκρούσεις δικαιωμάτων, ευθυνών, συμφερόντων και δεσμεύσεων (Banks, 2015a), συγκρούσεων των συμφερόντων των εξυπηρετούμενων με τα συμφέροντα της ευρύτερης κοινωνίας, που προκύπτουν από τη διπλή ευθύνη των επαγγελματιών έναντι του ατόμου και της κοινωνίας (Ricciardelli et al., 2020).

Μπορεί να ταξινομηθούν σε δύο ευρείες κατηγορίες: Απόλυτα ή καθαρά και κατά προσέγγιση ηθικά διλήμματα. Τα *απόλυτα ή καθαρά ηθικά διλήμματα* προκύπτουν όταν δύο ή περισσότερες ηθικές αρχές ισχύουν για μια κατάσταση, αλλά συγκρούονται μεταξύ τους. *Τα κατά προσέγγιση ηθικά διλήμματα* είναι πιο περίπλοκες

περιπτώσεις, επειδή συνεπάγονται σύγκρουση μεταξύ ηθικής, αξιών, νόμου ή/και πολιτικών. Και οι δύο κατηγορίες ηθικών διλημμάτων μπορούν να συνυπάρχουν σε οποιαδήποτε εργασιακό περιβάλλον (Allen, 2012 στο Chatzifotiou & Papouli, 2020).

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί συχνά αντιμετωπίζουν ηθικά δύσκολες καταστάσεις και διλήμματα. Η Nash (2015) αναφέρεται στα διλήμματα που αντιμετωπίζουν όταν καλούνται να υποστηρίξουν τα επαγγελματικά τους ιδανικά. Η Banks (2015a) αναφέρει ότι τα ηθικά διλήμματα είναι βαθιά ριζωμένα στη δομή της κοινωνικής εργασίας και αποτελούν τον κανόνα και όχι την εξαίρεση (Gray & Webb, 2010). «*Τα ηθικά διλήμματα στην κοινωνική εργασία είναι συχνά και εμφανή. Οι επαγγελματίες.. αντιμετωπίζουν συστηματικά διάφορα αντικρουόμενα.. συμφέροντα, αξίες και κίνητρα*» (Dunleavy, 2025, p.11).

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί υποφέρουν συχνά από τέτοιες προκλήσεις (Gray & Webb, 2010) και αποτελούν μέρος της καθημερινής επαγγελματικής τους ζωής, (Banks, 2015a) καθώς έχουν την ευθύνη να υπερασπίζονται τα συμφέροντα του εξυπηρετούμενου ατόμου. Ωστόσο οι ευθύνες αυτές συχνά έρχονται σε σύγκρουση με τα καθήκοντα προς τους εργοδότες τους, την τοπική κοινότητα και ευρύτερες κοινωνικές δυνάμεις (Dunleavy, 2025). Οι επαγγελματίες προσπαθούν να ανταποκριθούν σε αυτές τις προκλήσεις χωρίς να έχουν τα μέσα που θα συμβάλλουν στη λήψη ηθικών αποφάσεων (Uriz et al., 2017). Η κοινωνική εργασία είναι ένα επάγγελμα με πολλά επίπεδα ευθυνών και οι υποχρεώσεις που ορίζονται από τον νόμο, την υπηρεσία απασχόλησης και τον επαγγελματικό κώδικα συχνά συγκρούονται και η εξισορρόπηση θεωρείται απαραίτητη (Banks, 2015a). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί έρχονται αντιμέτωποι/ες με ένα χάσμα, που συνεχώς διευρύνεται, ανάμεσα στα επαγγελματικά ιδανικά και στην πραγματικότητα που βιώνουν στην καθημερινή τους πρακτική (Hafford-Letchfield, & Huss, 2020). Πληθώρα ερευνών έχουν αποτυπώσει αυτό το χάσμα (Wirth et al., 2019; Robinson & Masocha, 2017; Dyer, 2017; Lintner, 2020; Pastor Seller et al., 2019; Pentaraki, 2019; Teloni et al., 2020).

Συνεπώς, η κοινωνική εργασία εξαιτίας των σοβαρών και κρίσιμων καταστάσεων που καλείται να διαχειριστεί, έρχεται αντιμέτωπη με ηθικά διλήμματα όπως για παράδειγμα η συμμόρφωση με τους θεσμικούς κανόνες ή οι συγκρούσεις σχετικά με το κατά πόσο οι επαγγελματικές ενέργειες προωθούν την κοινωνική δικαιοσύνη. Γύρω από αυτό το ζήτημα η Gilligan (1982 στο Juujärvi et al., 2020) τόνισε ότι η

ηθική της φροντίδας και η ηθική της δικαιοσύνης είναι δύο διαφορετικοί τρόποι ηθικής σκέψης αντιμετώπισης ηθικών διλημμάτων. Η μεν πρώτη λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες και χαρακτηριστικά των ατόμων και των καταστάσεων, η δε δεύτερη αναφέρεται σε κανόνες και δικαιώματα που εφαρμόζονται καθολικά σε παρόμοιες καταστάσεις. Ωστόσο, σύμφωνα με τους Juujärvi et al. (2020, p.80) «*η ηθική της φροντίδας θα πρέπει να αναγνωριστεί ως μια επαρκής ηθική θεωρία για την αντιμετώπιση ζητημάτων κοινωνικής δικαιοσύνης, όπως υποστηρίζεται από διάφορους μελετητές* (Banks 2011; Tronto 1993; Woods 2012 στο Juujärvi et al., 2020)». Ο Dunleavy (2025, p.11) αναφέρει ότι ««*σε περιπτώσεις όπου προκύπτουν συγκρουόμενες υποχρεώσεις, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ενδέχεται να αντιμετωπίσουν σύνθετα ηθικά διλήμματα που δεν έχουν απλές απαντήσεις».*

Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ και ηθικά διλήμματα

Αρκετές μελέτες σε όλο τον κόσμο (Höjer and Forkby 2011; McDonald and Chenoweth 2009; Mänttäri-van der Kuip 2013, 2015 στο Juujärvi et al., 2020; Weinberg and Banks 2019) έχουν δείξει ότι το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ - όπως αυτό έχει αναλυθεί διεξοδικά στην παρούσα μελέτη -, θέτει σε κίνδυνο τις επαγγελματικές αξίες και την ακεραιότητα των εργαζομένων. Η αυξημένη οργανωσιακή λογοδοσία εμποδίζει την άσκηση ηθικά υπεύθυνης κοινωνικής εργασίας καθώς υποβαθμίζει τις σχέσεις των κοινωνικών λειτουργών με τα εξυπηρετούμενα άτομα, λειτουργώντας εις βάρος των αναγκών και των δικαιωμάτων τους. Στην επαγγελματική πρακτική της κοινωνικής εργασίας, το Ν.Δ.Μ. μετατοπίζει την έμφαση από την κάλυψη των αναγκών των εξυπηρετούμενων ατόμων στη συμμόρφωση με τα πρότυπα και τους κανόνες, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε αποπροσωποποιημένη μεταχείριση των εξυπηρετούμενων και παραμέληση του κοινωνικοπολιτικού πλαισίου των προβλημάτων τους (Juujärvi et al., 2020).

Ο νεοφιλελευθερισμός και ο διοικητισμός (managerialism) έχουν σημαντικές επιπτώσεις στον τρόπο με τον οποίο γίνεται κατανοητή και αντιληπτή η ηθική στην κοινωνική εργασία (Morley, 2014). Οι Holscher και Sewpaul (2006 στο Morley, 2014, p.339) διακρίνουν δύο προσεγγίσεις στην επαγγελματική ηθική της κοινωνικής εργασίας (α) τις *θετικιστικές/μοντέρνες προσεγγίσεις* που αποδέχονται τις νεοφιλελεύθερες αρχές και (β) τ*ις κριτικά αναστοχαστικές/μεταμοντέρνες προσεγγίσεις* που συνιστούν μορφή αντίστασης στο νεοφιλελεύθερο καθεστώς. Η κατηγοριοποίηση αυτή αντικατοπτρίζει τις συντηρητικές και τις προοδευτικές

αντιλήψεις στην κοινωνική εργασία ή την ηθική του κοινωνικού ελέγχου απέναντι στην ηθική της κριτικής αντανάκλασης. Για να μπορεί να κατανοηθεί ο νεοφιλελευθερισμός και να οικοδομηθεί ένα μέτωπο απέναντι στις συνέπειές του, πρέπει πρωτίστως να υπάρξει κριτική κατανόηση της ηθικής. Η ηθική, ως πυρήνας της κοινωνικής εργασίας, μπορεί να δημιουργήσει τις συνθήκες και τα κίνητρα για την αναγνώριση και την αντίσταση στον καταπιεστικό λόγο, όπως και για τη δημιουργία ενδυναμωτικών και κοινωνικά δίκαιων εναλλακτικών (Morley, 2014).
«Η αναγνώριση και αποδοχή των ηθικών διλημμάτων και της πολυπλοκότητάς τους στην πράξη αποτελούν σημαντικά βήματα για την απόκτηση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για τη διαχείρισή τους» (Doyle et al., 2009, p.16). Οι Uriz et al. (2017) ανέφεραν ότι το καλύτερο μέσο για τη βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων είναι η ενίσχυση της ηθικής σκέψης και του ηθικού χαρακτήρα. Με αυτό τον τρόπο, παρ' όλο που ο επαγγελματίας ενδέχεται να μην είναι σίγουρος/η αν έχει επιλέξει τη «σωστή» απάντηση και λύση σε ένα ηθικό δίλημμα, τουλάχιστον θα νιώθει πιο ασφαλής και πιο ικανός/ή να λαμβάνει καλύτερες ηθικές αποφάσεις. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων απαιτεί στοχασμό και κριτική σκέψη (NLASW, 2015).

Συνοψίζοντας: Το παρόν κεφάλαιο αναφέρθηκε στο θεωρητικό υπόβαθρο της μελέτης προσφέροντας ένα πλαίσιο κριτικής κατανόησης των δύσκολων και σύνθετων καταστάσεων όπου ασκείται η κοινωνική εργασία, σε ένα περιβάλλον συνεχών περιορισμών. Η κριτική προσέγγιση, η προσέγγιση της Haely και η θεώρηση για την επίδραση του Ν.Δ.Μ παρέχουν ένα χρήσιμο πλαίσιο για την κατανόηση της επίδρασης των ευρύτερων δομικών συνθηκών στις συνθήκες των Οργανώσεων και στην άσκηση της καθημερινής επαγγελματικής πρακτικής. Το θεωρητικό αυτό υπόβαθρο της μελέτης θα αξιοποιηθεί για την ερμηνεία των ευρημάτων και για την κατανόηση των ηθικών διλημμάτων που αναδύονται, συνδέοντας την αλληλεπίδραση της μίκρο-επίπεδο εμπειρίας των συμμετεχόντων/ουσών κοινωνικών λειτουργών με το μέσο-οργανωσιακό επίπεδο και το μάκρο-επίπεδο των ευρύτερων δομικών συνθηκών.
Αναδεικνύεται επομένως η ανάγκη για κριτικές/ριζοσπαστικές πρακτικές στην κοινωνική εργασία προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα δομικά αίτια των δυσκολιών και των προβλημάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων και των επαγγελματιών, που

δημιουργούνται εξαιτίας της επίδρασης της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας και των ευρύτερων θεσμικών παραγόντων.

Η επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς: Θεωρητικό Πλαίσιο

Το θεωρητικό αυτό πλαίσιο της μελέτης αξιοποιήθηκε για την ερμηνεία των ευρημάτων συνδέοντας την αλληλεπίδραση της εμπειρίας των συμμετεχόντων/ουσών κοινωνικών λειτουργών (μίκρο-επίπεδο) με το μέσο-οργανωσιακό επίπεδο και τις ευρύτερες δομικές συνθήκες (μάκρο-επίπεδο):

Μάκρο-επίπεδο: Κατανόηση της επίδρασης του μάκρο-πλαισίου (των ευρύτερων δομικών και θεσμικών συνθηκών) στις Οργανώσεις

Η κριτική προσέγγιση, η προσέγγιση της Healy και η θεώρηση για την επίδραση του Ν.Δ.Μ παρείχαν ένα χρήσιμο θεωρητικό πλαίσιο για την κατανόηση της επίδρασης των ευρύτερων δομικών θεσμικών συνθηκών και πολιτικών στις συνθήκες των Οργανώσεων και στην άσκηση της καθημερινής επαγγελματικής πρακτικής.



Μέσο-οργανωσιακό επίπεδο: Η διαμόρφωση περιοριστικών συνθηκών Εργασίας

Αξιοποιήθηκε η κριτική θεώρηση για την οργανωσιακή πραγματικότητα που: περιορίζει την εφαρμογή των επαγγελματικών αξιών, διαμορφώνει ένα καταπιεστικό εργασιακό περιβάλλον για τους κοινωνικούς λειτουργούς, ενώ παράλληλα αμφισβητούνται βασικά ανθρώπινα δικαιώματα των εξυπηρετούμενων ατόμων.



Μίκρο-επίπεδο: Συγκρούσεις ρόλων. Ηθικά διλήμματα & στρατηγικές αντιμετώπισης δύσκολων συνθηκών.

Οι θεωρήσεις της Κριτικής Κοινωνικής Εργασίας, της Σύγκρουσης ρόλων, της Ηθικής στην Κοινωνική Εργασία και της Διαπολιτισμικής Ικανότητας αξιοποιήθηκαν για την κατανόηση της εμπειρίας του/της κοινωνικού/ής λειτουργού σε μίκρο- επίπεδο.

Κεφάλαιο 4: Η Κοινωνική Εργασία στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς

Η κοινωνική εργασία ως μία ανθρωποκεντρική επιστήμη επικεντρώνεται στην στήριξη ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων, έχοντας ως βασικό άξονα στον πυρήνα της την κοινωνική δικαιοσύνη και την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, που βάλλονται από τους περιορισμούς που θέτουν η νεοφιλελεύθερη ιδεολογία, το Ν.Δ.Μ. και ο καπιταλισμός. Στο πεδίο, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν πολύπλοκες ανάγκες και καταστάσεις. Το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στις εργασιακές προκλήσεις της Κοινωνικής Εργασίας με πρόσφυγες/προσφύγισσες και για το καθήκον των κοινωνικών λειτουργών να εργάζονται αλληλέγγυα με τις κοινότητες των προσφύγων/προσφυγισσών και να βελτιώνουν την πολιτισμική ικανότητά τους μέσω της κριτικής συνείδησης και του αναστοχασμού. Αναφέρεται, επίσης, στις ερευνητικές μελέτες στην Ελλάδα αλλά και σε χώρες του εξωτερικού, που αναδεικνύουν τις προκλήσεις, τους περιορισμούς, τις δυσκολίες και τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες στο εργασιακό τους πεδίο, ως συνέπεια των αντι-μεταναστευτικών πολιτικών, του νεοφιλελευθερισμού, της λιτότητας και της παγκοσμιοποίησης. Επιπλέον, στο κεφάλαιο γίνεται λόγος σε ερευνητικά δεδομένα που αφορούν στις στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών.

4.1 Η Κοινωνική Εργασία με αναγκαστικά μετακινούμενους πληθυσμούς: προκλήσεις και ανάγκη για πολιτισμική ικανότητα/δεξιότητες

Η αποτελεσματική συνεργασία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα είναι μία σημαντική δεξιότητα που οφείλουν να αναπτύσσουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στο πεδίο του προσφυγικού. Για την κατανόηση αυτών των ικανοτήτων, στο παρούσα ενότητα χρησιμοποιούνται όροι όπως διαπολιτισμική επικοινωνία, πολιτισμική ικανότητα και πολιτισμικά ευαίσθητη εργασία:

Διαπολιτισμική επικοινωνία: Η επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων από διαφορετικούς πολιτισμούς. Περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ανθρώπων διαφορετικών πολιτισμών (Štuopytė & Demidenko, 2024).

Πολιτισμική επάρκεια/ικανότητα: είναι «*μια διαδικασία με την οποία κάποιος αποκτά επίγνωση της πολιτισμικής ποικιλομορφίας και μια ικανότητα να εργάζεται με*

ευαισθησία και αποτελεσματικότητα με άτομα από διαφορετικό υπόβαθρο» (Azzopardi & McNeill, 2016, p.2).

Πολιτισμικά ευαίσθητη εργασία: Οι Bhawuk & Brislin (1992 στο Καρανικόλα, 2015, p. 142) αναφέρουν ότι «*για να είναι αποτελεσματικοί σε μια άλλη κουλτούρα, οι άνθρωποι θα πρέπει να ενδιαφέρονται για άλλους πολιτισμούς, να είναι αρκετά ευαίσθητοι να παρατηρούν πολιτισμικές διαφορές και να είναι πρόθυμοι να τροποποιήσουν τη συμπεριφορά τους ως ένδειξη σεβασμού προς τους ανθρώπους των άλλων πολιτισμών*».

Στη παρούσα ενότητα χρησιμοποιείται ο όρος «πολιτισμική ικανότητα» που αναφέρεται στην ικανότητα των κοινωνικών λειτουργών να επικοινωνούν και να συνεργάζονται αποτελεσματικά με ανθρώπους με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Η κοινωνική εργασία με πρόσφυγες/προσφύγισσες δεν είναι ένας νέος τομέας δραστηριότητας και εργασίας (Jerzak & Wagner, 2023), αλλά αποτελεί διαχρονικά πεδίο δράσης του επαγγέλματος (Boccagni & Righard, 2020). Η κοινωνική εργασία με εκτοπισμένα άτομα έχει εκτεταμένο υπόβαθρο στην ιστορία του επαγγέλματος. Ωστόσο, έχει πάρει διαφορετικές μορφές με την πάροδο του χρόνου, παράλληλα με τον εξελισσόμενο νομικό και πολιτικό ορισμό των ίδιων των προσφύγων. Στην Ευρώπη, συγκεκριμένα, η κοινωνική εργασία με εκτοπισμένα άτομα έχει αποκτήσει νέα ορατότητα και αυξανόμενη πολυπλοκότητα. Πτυχές όπως η περιορισμένη ορατότητα των ανθρώπων και η επιλεξιμότητά τους από τις επίσημες κοινωνικές υπηρεσίες, η αβέβαιη νομική τους κατάσταση, η προσωρινή «οριακή» τους θέση και τα μη γραμμικά μοτίβα κινητικότητάς τους έχουν σημαντικές συνέπειες για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, την έρευνα και την εκπαίδευση (Boccagni & Righard, 2020).

Έννοιες όπως «Εθνοτικά ευαίσθητη Κοινωνική Εργασία», «πολιτισμική ευαισθητοποίηση», «Διαπολιτισμική Κοινωνική Εργασία», εμφανίστηκαν στη βιβλιογραφία στις αρχές της δεκαετίας του 1980 (Fisher-Borne et al, 2015). Η *Διαπολιτισμική Κοινωνική Εργασία*, θεωρείται μια μέθοδος και προσέγγιση που βρίσκεται υπό διαμόρφωση, καθώς προστίθεται συνεχώς νέα γνώση. Έχει ως σκοπό την ενδυνάμωση και αμοιβαία προσαρμογή των προσφύγων και των κατοίκων της χώρας υποδοχής. Εμφανίζεται ως απάντηση στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες που προκύπτουν από τις μετακινήσεις των πληθυσμών και τη συνύπαρξη πολλών διαφορετικών πολιτισμών στον ίδιο χώρο. Μια συνύπαρξη που δοκιμάζεται συνεχώς

στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης, που προκαλεί κοινωνικές ανισότητες, περιθωριοποιήσεις, κοινωνικό αποκλεισμό και καταπατήσεις δικαιωμάτων (Δημοπούλου–Λαγωνίκα, 2011). Ωστόσο, η Dominelli (2010) δεν περιορίζεται μόνο στην ενδυνάμωση αλλά και στην καταπολέμηση της δομικής αδικίας και της ανισότητας της εξουσίας. Σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον όπου οι άνθρωποι γίνονται φτωχότεροι και μεταναστεύουν λόγω περιβαλλοντικών καταστροφών και ένοπλων συγκρούσεων, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί καλούνται να αντιμετωπίσουν και να ανταποκριθούν σε έναν αυξανόμενο αριθμό φτωχών ανθρώπων με περιορισμένους πόρους, αντιμετωπίζοντας ταυτόχρονα τη γραφειοκρατικοποίηση της πρακτικής τους, την πειθαρχία της αγοράς, την επίτευξη μετρήσιμων «στόχων» και τη νοοτροπία κόστους- οφέλους. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί έχουν και οφείλουν να αντιδράσουν, είτε διαμορφώνοντας νέες θεωρίες και μοντέλα πρακτικής είτε συμμετέχοντας σε αντι-παγκοσμοποιητικά κινήματα, προωθώντας πρακτικές βασισμένες στα ανθρώπινα δικαιώματα σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο και δημιουργώντας συμμαχίες με τα εξυπηρετούμενα άτομα και κοινοτικές ομάδες.

Η κοινωνική εργασία οφείλει να συμβάλλει στη δημιουργία μιας νέας κοινωνικής τάξης, ενός ετερογενούς κοινωνικού ιστού με δημοκρατική ισορροπία, μιας κοινωνίας ανοιχτής στην ποικιλομορφία, στη διαφορετικότητα και στην ελεύθερη έκφραση, έννοιες που απειλούνται από την παγκοσμιοποίηση και που αντιμετωπίζονται από τα νεοφιλελεύθερα καθεστώτα ως προβληματικά και ενοχλητικά. Ωστόσο είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι, ενώ η Διαπολιτισμική Κοινωνική Εργασία αναλύεται ολοένα και περισσότερο θεωρητικά, η εμπειρική έρευνα που αφορά τις προσπάθειες των κοινωνικών λειτουργών να μεταφράσουν την πολιτισμική επάρκεια σε πρακτική είναι και παραμένει περιορισμένη (Käkelä, 2020).

Μετά την αποκαλούμενη «προσφυγική κρίση», η κοινωνική εργασία με τους εξαναγκαστικά μετακινούμενους πληθυσμούς έχει αποκτήσει ορατότητα και αυξανόμενη πολυπλοκότητα (Jerzak & Wagner, 2023; Boccagni & Righard, 2020). Το εύρος των καθηκόντων της κοινωνικής εργασίας με πρόσφυγες/προσφύγισσες αφορά (α) την ενίσχυση της τοπικής ένταξης, ιδιαίτερα της κοινωνικής ένταξης και συμμετοχής των νεοαφιχθέντων προσφύγων/προσφυγισσών, (β) την προώθηση διαλόγου μεταξύ προσφύγων/προσφυγισσών και πολιτών στον κοινωνικό χώρο, με σκοπό την ενίσχυση της ποικιλομορφίας, καθώς και τη διατήρηση της κοινωνικής ειρήνης στην κοινότητα και (γ) τη συμβολή στη διαμόρφωση του πολιτικού, νομικού

και κοινωνικού πλαισίου, ειδικά σε σχέση με πρόσφυγες/προσφύγισσες και το άσυλο, αναδεικνύοντας αδικίες και ανισότητες (Jerzak & Wagner, 2023).

Η πολιτισμική ικανότητα/επάρκεια

Σε έναν σύγχρονο και παγκοσμιοποιημένο κόσμο, η ικανότητα να κατανοούμε και να σεβόμαστε διαφορετικούς πολιτισμούς είναι πάρα πολύ σημαντική (Zanganeh, 2018). Οι Lau & Rodgers (2021, p.124) αναφέρουν ότι *«η πολιτισμική ικανότητα αναγνωρίζεται ευρέως ως κρίσιμη συνιστώσα για την αποτελεσματική και δίκαιη παροχή υπηρεσιών (σε πρόσφυγες/προσφύγισσες) και έχει προταθεί ως μέσο μείωσης των ανισοτήτων στην υγεία και βελτίωσης της πρόσβασης σε υπηρεσίες, όπως η υγειονομική περίθαλψη, οι κοινωνικές υπηρεσίες, η απασχόληση και η εκπαίδευση»*. Σύμφωνα με τον Soydaş (2024, p.89), η πολιτισμική επικοινωνία ορίζεται ως *«μια συμβολική διαδικασία κατά την οποία άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς δημιουργούν κοινές αξίες».* Οι Nadeem et al. (2023, p.3) υπογραμμίζουν ότι η διαπολιτισμική επικοινωνία ορίζεται ως *«διαδικασία κατά την οποία άτομα από δύο διαφορετικές εθνοτικές ομάδες ή πολιτισμούς προσπαθούν να επικοινωνήσουν, παρά τις διαφορές τους*».

Ο όρος «πολιτισμική ικανότητα» σχετίζεται αφενός με την ικανότητα επικοινωνίας και συμπεριφοράς με κατάλληλο τρόπο με άτομα διαφορετικής πολιτισμικής προέλευσης και αφετέρου με τη συν-δημιουργία κοινών χώρων, ομάδων και αποτελεσματικών Οργανισμών, χωρίς αποκλεισμούς (Zanganeh, 2018). Είναι προϋπόθεση για την ανάπτυξη πολιτισμικά ευαίσθητων πρακτικών και την προαγωγή του σεβασμού της πολιτισμικής ποικιλομορφίας (Dnaso, 2018). Απαιτεί την ανάπτυξη δεξιοτήτων, στάσεων και αξιών που θα οδηγήσουν στην παροχή επαρκών υπηρεσιών σε άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (Azzopardi & McNeill, 2016; Genova & Barberis, 2019).

Η πολιτισμική ικανότητα δεν ολοκληρώνεται και δεν επιτυγχάνεται ποτέ πλήρως (Fisher-Borne et al, 2015), είναι μια διαδικασία και όχι ένα απτό αποτέλεσμα (Jani et al., 2016; Müller et al., 2020), μια συνεχής ανακάλυψη (Jones et al., 2018), δεν είναι ένας επιτεύξιμος στόχος ή προορισμός αλλά ένα ταξίδι δέσμευσης, μια διαδικασία που διαρκεί όλη τη διάρκεια της ζωής του ατόμου, που ενέχει πείσμα, κίνητρο, θεωρητική και βιωματική μάθηση (Saunders et al., 2015). Είναι μια δυναμική και εξελικτική διαδικασία (Simmons et al, 2008), μια διά βίου διαδικασία (Carpenter, 2015) συνεχούς μάθησης, προβληματισμού, κριτικής σκέψης και επαγγελματικής

ανάπτυξης για την ενίσχυση γνώσεων και δεξιοτήτων για την καλύτερη δυνατή συνεργασία με εξυπηρετούμενα άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (N.L.A.S.W., 2016). Σύμφωνα με τον Zanganeh (2018) είναι μία διαρκής διαδικασία, η οποία αποκτάται μέσω της πολιτισμικής αλληλεπίδρασης.

Δεν υπάρχει ένας ορισμός για την πολιτισμική ικανότητα, εξαιτίας της πολυδιάστατης άποψης για το θέμα αυτό (Maňhalová & Tóthová, 2016). Αναφέρεται *«στη διαδικασία κατά την οποία τα άτομα και τα συστήματα ανταποκρίνονται με σεβασμό και αποτελεσματικότητα σε ανθρώπους όλων των πολιτισμών, γλωσσών, τάξεων, φυλών, θρησκειών, πνευματικών παραδόσεων, μεταναστευτικού καθεστώτος και άλλων παραγόντων διαφορετικότητας, με τρόπο που αναγνωρίζει, επιβεβαιώνει και εκτιμά την αξία των ατόμων, των οικογενειών και των κοινοτήτων τους, προστατεύοντας την αξιοπρέπεια του του κάθε συστήματος ξεχωριστά»* (N.A.S.W., 2015, p.13; N.L.A.S.W. 2016, p. 7). Σύμφωνα με την Εθνική Ένωση Κοινωνικών Λειτουργών (N.A.S.W.), (2015, p.13), «*η πολιτισμική ικανότητα είναι ένα σύνολο συμπεριφορών, στάσεων και πολιτικών… που ενεργοποιούν το σύστημα, την υπηρεσία ή τους επαγγελματίες ώστε να εργαστούν αποτελεσματικά σε διαπολιτισμικές καταστάσεις*». Είναι ένας δείκτης ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων που μπορεί να βελτιωθεί με τον χρόνο και να συμβάλει σε μια αποτελεσματική διαπολιτισμική πρακτική (Danso, 2018).

Σύμφωνα με τον Byram (1997 στο Wang & Teo, 2024, p.2), «*η πολιτισμική ικανότητα αποτελείται από πέντε στοιχεία: στάσεις, γνώσεις, δεξιότητες ερμηνείας και αλληλεπίδρασης και κριτική πολιτισμική επίγνωση».* Ο Byram υποστήριξε ότι από αυτά τα στοιχεία, η πολιτισμική γνώση και η θετική στάση είναι προϋποθέσεις για τη βελτίωση των δεξιοτήτων και την καλλιέργεια της κριτικής πολιτισμικής επίγνωσης. Η επισκόπηση των μελετών των Lau & Rodgers (2021) ανέδειξε τις προσεγγίσεις για την ενίσχυση της πολιτισμικής ικανότητας στις υπηρεσίες στου/στις πρόσφυγες/προσφύγισσες που αφορούν τόσο το ατομικό (αυτογνωσία, γνώση των πολιτισμών, της πορείας και της εμπειρίας των προσφύγων/προσφυγισσών, αλληλεπίδραση με τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες με βάση το σεβασμό) όσο και το οργανωσιακό επίπεδο (δέσμευση στη διαφορετικότητα, συνεργασία και σύνδεση με τις κοινότητες των προσφύγων/προσφυγισσών, ενσωμάτωση της γλώσσας των εξυπηρετούμενων ατόμων, αντιμετώπιση των εμποδίων πρόσβασης). Ωστόσο, στα σημαντικά κενά αυτής της επισκόπησης αναφέρεται η ανεπαρκής προσοχή στα δομικά εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες/προσφύγισσες.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί το γεγονός ότι η έννοια της πολιτισμικής ικανότητας έχει δεχτεί κριτική στη βιβλιογραφία για την υπερβολική έμφαση σε πολιτισμικά χαρακτηριστικά και διαφορές, τη σύγχυση ανάμεσα στην κουλτούρα, την εθνικότητα ή τη γλώσσα και την απλοποίηση της περίπλοκης ανθρώπινης συμπεριφοράς σε πολιτισμικά στερεότυπα. Γι' αυτό τον λόγο έχουν προταθεί εναλλακτικές έννοιες, όπως η πολιτισμική ασφάλεια που εστιάζει στις δυναμικές εξουσίας και στον θεσμικό ρατσισμό και η πολιτισμική ταπεινότητα που δεσμεύει τους επαγγελματίες στην αυτοανάλυση και τη κριτική, στη δράση για την εξισορρόπηση της εξουσίας και στη συνεργασία με όσους υπερασπίζονται τα δικαιώματα (Lau & Rodgers, 2021).

4.2 Οι εργασιακές προκλήσεις της Κοινωνικής Εργασίας με πρόσφυγες/προσφύγισσες

Την παγκόσμια ημέρα Κοινωνικής Εργασίας το 2016 η Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών (IASSW) και η Διεθνής Ένωση Σχολών Κοινωνικής Εργασίας (IFSW) εξέδωσαν την παρακάτω κοινή δήλωση: Την Παγκόσμια Ημέρα Κοινωνικής Εργασίας, οι επαγγελματίες κοινωνικοί/ες λειτουργοί δεσμεύονται:

- ✓ Να εργαστούν για τη διατήρηση της αξιοπρέπειας όλων των προσφύγων/προσφυγισσών και αιτούντων/αιτουσών άσυλο που έχουν αναγκαστεί να εγκαταλείψουν τα σπίτια τους και, με μεγάλο κίνδυνο για τον εαυτό τους, έχουν εισέλθει σε άλλες χώρες ελπίζοντας σε βοήθεια και προστασία.
- ✓ Να διασφαλίσουν ότι οι άνθρωποι αντιμετωπίζονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό στα προσφυγικά στρατόπεδα, να ενισχύσουν την κοινότητα και την κοινωνική αλληλεξάρτηση και, πάνω απ' όλα, να εμπλέκουν τους ανθρώπους σε όλες τις αποφάσεις σχετικά με το μέλλον τους.
- ✓ Να συντονίσουν τη δράση των κοινωνικών λειτουργών σε καθεμιά από τις πληγείσες χώρες για την καλύτερη κατανόηση και ανταπόκριση στις ανάγκες των προσφύγων κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, της μεταφοράς τους και της ενσωμάτωσής τους στις χώρες ασύλου.
- ✓ Να παρέχουν μια στοχευμένη στρατηγική που υποστηρίζει ευάλωτες ομάδες, όπως τα ασυνόδευτα παιδιά και τους/τις νέους/νέες, τα ηλικιωμένα άτομα, τα άτομα με προβλήματα υγείας και τα θύματα εμπορίας ανθρώπων.
- ✓ Να καθιερώσουν μια ολοκληρωμένη στρατηγική πολιτικής υπεράσπισης σε συνεργασία με τα επηρεαζόμενα άτομα, που να αντικατοπτρίζει μια προοπτική

«από τη βάση» όσο αφορά τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τις λύσεις για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες.

- ✓ Να αναπτύξουν μοντέλα κοινωνικής εργασίας που στηρίζουν τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες σε απομονωμένες ή απειλητικές για τη ζωή τους καταστάσεις, όπου άλλες μορφές βοήθειας δεν είναι διαθέσιμες. Αυτό περιλαμβάνει την επικοινωνία με τον αυξανόμενο αριθμό προσφύγων που αντιμετωπίζουν κλειστά σύνορα ή εχθρικές κοινότητες υποδοχής και θα βρεθούν αντιμέτωποι με το κρίσιμο δίλημμα είτε να παραμείνουν σε μέρη που δεν είναι ευπρόσδεκτοι/ες είτε να επιστρέψουν σε μια εμπόλεμη κατάσταση που μπορεί να επιφέρει τον θάνατό τους.
- ✓ Να ενισχύσουν τις δεξιότητες των κοινωνικών λειτουργών που συνεργάζονται με άλλα άτομα για την εποικοδομητική ανάπτυξη κοινωνιών με συνοχή και χωρίς αποκλεισμούς.
- ✓ Να εντατικοποιήσουν και να επεκτείνουν τη συνεργασία. Να ενσωματώσουν τα διδάγματα από την πρακτική στα διδακτικά προγράμματα κοινωνικής εργασίας σε όλο τον κόσμο, έτσι ώστε το νέο εργατικό δυναμικό της κοινωνικής εργασίας να διαθέτει επαρκείς γνώσεις, δεξιότητες και κατάλληλες στάσεις για τη συνεργασία με μετανάστες/μετανάστριες, πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο.

Η Διεθνής Ομοσπονδία των Κοινωνικών Λειτουργών (I.F.S.W.) υπενθύμισε ότι «*τα ζητήματα που περιβάλλουν τους πρόσφυγες/προσφύγισσες είναι ζητήματα δικαιοσύνης και ειρήνης*» (Nash, 2015, p.769) και συνέστησε την υιοθέτηση των ηθικών αρχών των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της αξιοπρέπειας και της κοινωνικής δικαιοσύνης (Sousa & Almeida, 2016). Σύμφωνα με την *Εθνική Ένωση* των Κοινωνικών Λειτουργών των Η.Π.Α. (N.A.S.W.) «*η μεταναστευτική πολιτική θέτει σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλεια των μεταναστών/μεταναστριών*» (Popescu & Libal, 2018, p.V). Η καταπίεση, οι διακρίσεις και ο ρατσισμός αποτελούν τα πιο κεντρικά θέματα που αποτελούν πεδίο δράσης της κοινωνικής εργασίας με μετανάστες/μετανάστριες και πρόσφυγες/προσφύγισσες (Genova & Barberis, 2019), καθώς αναγκάζονται να ζουν ως πολίτες δεύτερης κατηγορίας, με περιορισμένα προνόμια, δικαιώματα και ελευθερίες (Diaconu et al., 2016). Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και σε περιορισμένους πόρους εξαρτάται από τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται, ως θύματα ή απειλή. Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν σε μια νέα χώρα είναι αρκετές και σημαντικές,

αφού καλούνται να προσαρμοστούν σε μια διαφορετική κουλτούρα, αβέβαιοι/ες αν θα μπορούν τελικά να μείνουν (Robinson, 2014).

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί είναι, μεταξύ άλλων εργαζομένων, στην πρώτη γραμμή παροχής βοήθειας στον πληθυσμό που έχει υποστεί αναγκαστική μετανάστευση, ασκώντας πιέσεις για τη διαμόρφωση πολιτικών υπεράσπισης (Diaconu et al., 2016). Στηρίζουν πρόσφυγες/προσφύγισσες και μετανάστες/μετανάστριες στους νέους τόπους και στις νέες κοινότητες, με στοχευμένες δραστηριότητες που αποσκοπούν αφενός στην προσαρμογή και στην ένταξη και αφετέρου στην υποστήριξη σε ζητήματα που αφορούν τη διαδικασία διεθνούς προστασίας (Abdel Maksoud, 2015). Τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει η κοινωνική εργασία με πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/ούσες άσυλο αφορά (α) την περιορισμένη επιλεξιμότητα και την έντονη δυσπιστία στις επίσημες δομές και υπηρεσίες, (β) τους αδύναμους δεσμούς με τις κοινότητες υποδοχής και (γ) την αβέβαιη και ασταθή προοπτική παραμονής (Boccagni & Righard, 2020). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που παρέχουν υπηρεσίες και πρακτική βοήθεια στον πληθυσμό των προσφύγων/προσφυγισσών και αιτούντων/αιτουσών άσυλο συχνά αντιμετωπίζουν μεγάλες προκλήσεις και απαιτήσεις στην εργασία τους (Wirth et al., 2019). Απασχολούνται σε ένα πολύπλοκο εργασιακό περιβάλλον με μεγάλα επίπεδα ευαλωτότητας και σε ιδιαίτερα επισφαλείς συνθήκες εργασίας (Lintner, 2020; Robinson, 2014). Στο πλαίσιο του θεσμικού και επαγγελματικού τους ρόλου, έχουν αναλάβει σημαντικό αλλά ταυτόχρονα σύνθετο και αντιφατικό ρόλο στην κάλυψη των αναγκών, των δικαιωμάτων και των αιτημάτων των αιτούντων/ουσών άσυλο και των προσφύγων/προσφυγισσών (Boccagni & Righard, 2020). Η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών πραγματοποιείται ταυτόχρονα με τη ρητορική της έκτακτης ανάγκης και της προσωρινότητας, γεγονός που επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η πολύπλοκη φύση του εργασιακού πλαισίου, των διαφοροποιημένων απαιτήσεων και του υπερβολικού φόρτου εργασίας επιβαρύνουν τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς (Lintner, 2020).

Η Linter (2020, p.10) αναφέρει ότι «*οι δυνατότητες για επαγγελματική κοινωνική εργασία… εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το δομικό πλαίσιο και, επομένως, από το δομικό περιβάλλον εργασίας για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς»*. Οι δομικές αυτές δυσκολίες που έρχονται αντιμέτωποι/ες οι επαγγελματίες κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην καθημερινή τους πρακτική με πρόσφυγες/προσφύγισσες και

αιτούντες/αιτούσες άσυλο αφορούν (α) τη ρητορική της έκτακτης ανάγκης και της προσωρινότητας, (β) την ανάθεση των κοινωνικών υπηρεσιών για τους πρόσφυγες/προσφύγισσες σε Μ.Κ.Ο., χωρίς καμία πρότερη εμπειρία φροντίδας σε αυτή τη ευάλωτη ομάδα. Αυτό έχει επιπτώσεις αφενός στις συνθήκες διαβίωσης προσφύγων/προσφυγισσών και αιτούντων/ουσών άσυλο και αφετέρου στις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στην πρώτη γραμμή στα κέντρα υποδοχής, (γ) τις αποσπασματικές πολιτικές και νομοθετικές αλλαγές, (δ) το γραφειοκρατικό πλαίσιο εργασίας, (ε) την έλλειψη σαφών καθηκόντων και (ζ) τους περιορισμένους πόρους (Lintner, 2020).

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο έρχονται αντιμέτωποι/ες με πολλές προκλήσεις σε πολιτικό, οργανωτικό και θεσμικό επίπεδο που επηρεάζουν τη σχέση με τα εξυπηρετούμενα άτομα (Zamperini et al., 2023). Βρίσκονται σε καθεστώς πίεσης, δημοσιονομικών περιορισμών και επιδεινούμενων εργασιακών συνθηκών (Strier & Bershtling, 2016). Η ισορροπία ανάμεσα στο καθήκον προστασίας και υποστήριξης των ατόμων με τις νομικές απαιτήσεις, η διατήρηση των επαγγελματικών ορίων και η αντιμετώπιση πολιτισμικών και θρησκευτικών ζητημάτων αποτελούν ηθικές προκλήσεις για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς (Zamperini et al., 2023). Οι κανονισμοί και οι δημοσιονομικοί περιορισμοί εμποδίζουν τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να επιτελέσουν την εργασία τους και τον επαγγελματικό τους ρόλο με ηθικό τρόπο (Strier & Bershtling, 2016). Η επαγγελματική πρακτική συνοδεύεται από άγχος, χρονικές πιέσεις, ηθικά διλήμματα, αβεβαιότητες και αντικρουόμενους νομοθετικούς και πολιτικούς περιορισμούς (Afrouz et al., 2025). Οι περιορισμοί αυτοί οδηγούν σε ηθική δυσφορία (moral distress), καθώς οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί γνωρίζουν ποια ενέργεια είναι ηθικά σωστή αλλά αδυνατούν να την εφαρμόσουν εξαιτίας εσωτερικών ή εξωτερικών περιορισμών (συνθήκες εργασίας, οργανωτικοί παράγοντες, περιορισμένοι πόροι, φόρτος εργασίας, νεοφιλελεύθερες πολιτικές) (Palma Contreras & Pardo Adriasola, 2024; Mänttäri-van der Kuip, 2016; Weinberg, 2009). Ηθική δυσφορία, όταν, με λίγα λόγια, αναγκάζονται, να ακολουθήσουν θεσμικές και διοικητικές πρακτικές του Ν.Δ.Μ. και της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας που έρχονται σε αντίθεση με την επαγγελματική ηθική (Attrash-Najjar & Strier, 2020). Παρατηρείται, συνεπώς, απόσταση μεταξύ των αρχών και των αξιών με την καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας καθώς τα συστημικά εμπόδια του

νεοφιλελευθερισμού επηρεάζουν τον ρόλο του/της κοινωνικού/ής λειτουργού και τη σχέση μου με τους ανθρώπους που εξυπηρετεί και συνεργάζεται (Browne, 2025).

Η κοινωνική εργασία με πρόσφυγες/προσφύγισσες είναι πολύπλοκη και πέραν της γνώσης απαιτεί τη κριτική κατανόηση των δομικών αιτιών της ανισότητας. Η πολυπλοκότητα αυτή χρειάζεται όχι μόνο την επαγγελματική εμπειρία αλλά και τη συστηματική εκπαίδευση, τον αναστοχασμό και την ανάπτυξη δεξιοτήτων υπεράσπισης. Η κριτική κατανόηση των δομικών αιτιών, ο αναστοχασμός και η ανάπτυξη δεξιοτήτων υπεράσπισης (Boccagni & Righard, 2020) είναι άκρως σημαντικά, καθώς οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί και οι πρόσφυγες/προσφύγισσες περιθωριοποιούνται μέσα από τη διαχείριση της αποκαλούμενης «προσφυγικής κρίσης» με νεοφιλελεύθερες πολιτικές που παραβιάζουν τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα (Teloni et al, 2020).

Στην Ελλάδα οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί είναι από τις ομάδες εκείνες των επαγγελματιών που βίωσαν την επιβάρυνση από τις συνεχείς και αυξανόμενες μεταναστευτικές ροές, αντιμετωπίζοντας αρκετά εμπόδια στην παροχή βοήθειας και υποστήριξης στα εξυπηρετούμενα άτομα, στα πλαίσια ενός συστήματος υποστελεχωμένου και φτωχοποιημένου από την πολύχρονη οικονομική κρίση και τις πολιτικές λιτότητας (Teloni et al., 2020). Οι επαγγελματίες πρώτης γραμμής αισθάνονται παγιδευμένοι/ες καθώς διαθέτουν ελάχιστα ή καθόλου μέσα για να μπορέσουν να βοηθήσουν τα εξυπηρετούμενα άτομα, έρχονται αντιμέτωποι/ες με περιορισμένες υπηρεσίες και εχθρικές πολιτικές, σε ένα κακό εργασιακό και επισφαλές πλαίσιο εργασίας. Οι εχθρικές αυτές πολιτικές της Ε.Ε. παραβιάζουν συστηματικά τα δικαιώματα των προσφύγων/προσφυγισσών και το γεγονός αυτό δεν επηρεάζει απλώς το εργασιακό περιβάλλον των κοινωνικών λειτουργών, αλλά πρωτίστως επηρεάζει τον τρόπο που εργάζονται με ένα από τα πιο ευάλωτα τμήματα του πληθυσμού (Teloni et al, 2020). «*Η πολιτική ατζέντα για τον έλεγχο της μετανάστευσης σε συνδυασμό με τη "γραφειοκρατικοποίηση" και τον "διοικητισμό" του επαγγέλματος μεταβάλλει σταδιακά τις πρακτικές της κοινωνικής εργασίας*» (Teloni et al., 2020, p.23-24). Οι Teloni & Mantanika (2015), αναφέρθηκαν στην ανάγκη σύνδεσης της κοινωνικής εργασίας με αντιφασιστικά και αντιρατσιστικά κινήματα. Μια σχέση που συμβάλλει στη δημιουργία δικτύων στην κοινότητα και στην καλύτερη δυνατή υποστήριξη μεταναστών/μεταναστριών και προσφύγων/προσφυγισσών, προσφέρει εναλλακτικούς τρόπους εργασίας και βοηθά

τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς που συμμετέχουν στα κινήματα αυτά, να κατανοήσουν τις δομικές και πολιτικές αιτίες των προβλημάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων.

Σύμφωνα με τους Ferguson et al. (2025) η κοινωνική εργασία βρίσκεται αντιμέτωπη με το θεμελιώδες ερώτημα: με ποια πλευρά είμαστε. Αυτό το ερώτημα μπορεί να απαντηθεί μόνο πολιτικά. Για ένα επάγγελμα που έχει δεσμευθεί στην κοινωνική δικαιοσύνη δεν πρέπει να υπάρχει καμία αμφιβολία: είμαστε στο πλευρό των προσφύγων/προσφυγισσών. Θα πρέπει να καλύψουμε τις ανάγκες των ευάλωτων ανθρώπων για υλική και κοινωνική υποστήριξη και προστασία, καθώς προσπαθούν να ξεφύγουν από τον πόλεμο, τη φτώχεια, την περιβαλλοντική υποβάθμιση και την καταπίεση. Απέναντι στους/στις πρόσφυγες/προσφύγισσες έχουμε ισχυρά κράτη και ελίτ που τους έχουν φυλακίσει, εξαθλιώσει και στιγματίσει. Το καθήκον μας είναι να εργαζόμαστε αλληλέγγυα με τις κοινότητες των προσφύγων και ως επάγγελμα δεν πρέπει να συμπράττουμε με φορείς που υπονομεύουν τα κοινωνικά, πολιτικά και ατομικά τους δικαιώματα.

Ορισμένα πρακτικά αιτήματα της κοινωνικής εργασίας που μπορούν να διαμορφώσουν τις παρεμβάσεις της κοινωνικής εργασίας στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς, σύμφωνα με τον Ferguson et al. (2025), είναι τα παρακάτω:

- ✓ Η διασφάλιση ασφαλούς διέλευσης για τους πρόσφυγες/προσφύγισσες και μετανάστες/μετανάστριες.
- ✓ Τα Κέντρα Κράτησης πρέπει να κλείσουν, καθώς παραβιάζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα (οι πρόσφυγες/προσφύγισσες, οι αιτούντες/αιτούσες άσυλο και οι μετανάστες/μετανάστριες δεν είναι «παράνομοι» ούτε δεν έχουν διαπράξει κανένα έγκλημα).
- ✓ Θα πρέπει να υπάρξουν μέτρα για την υποστήριξη των ασυνόδευτων ανηλίκων (πρέπει να έχουν δικαίωμα εισόδου στη χώρα επιλογής τους, δικαίωμα στην εκπαίδευση, στην προστασία και πλήρη πρόσβαση στην πρόνοια και στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών).
- ✓ Η υλοποίηση του δικαιώματος για οικογενειακή επανένωση (που θα πρέπει να θεωρείται κεντρικό καθήκον της κοινωνικής εργασίας).
- ✓ Το δικαίωμα των προσφύγων στην εργασία για να διατηρήσουν την αξιοπρέπειά τους.

- ✓ Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί θα πρέπει να αναγνωρίζουν τη δράση των προσφύγων/προσφυγισσών και να αγωνίζονται μαζί τους για τον από κοινού σχεδιασμό και διαμόρφωση κατάλληλης γνώσης και πρακτικών (Moran & Lavalette, 2016 στο Ferguson et. al., 2025),
- ✓ Ο «δεοντολογικά συνεπής κοινωνικός/ή λειτουργός» δεν συμπράττει με νόμους και πρακτικές που εισάγουν διακρίσεις. «*Η εργασία σε Κέντρα Κράτησης, η σύμπραξη με τις κυβερνητικές υπηρεσίες ελέγχου των συνόρων και η διαχείριση των προσφύγων και αιτούντων άσυλο με τρόπους που παραβιάζει τα ανθρώπινα δικαιώματά τους, φέρνουν τους κοινωνικούς λειτουργούς σε σύγκρουση με την αξιακή βάση του επαγγέλματός τους και θέτουν υπό αμφισβήτηση την «καταλληλόλητά» τους να ασκούν το επάγγελμα*» (Ferguson et. al., 2025, σελ. 162).

Τα αιτήματα που θέτουν οι Ferguson et al. (2025) προτρέπουν τους/τις επαγγελματίες στον αναστοχασμό αναφορικά με τον ρόλο τους, στην αντίσταση σε πρακτικές που παραβιάζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα και στη συνηγορία υπέρ των προσφύγων/προσφυγισσών. Τα αιτήματα αυτά αποκτούν μία ιδιαίτερη σημασία για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στην Ελλάδα, καθώς, όπως έχουν δείξει πρόσφατες έρευνες (Teloni et al., 2023; Papaleonidopoulos, 2023), λειτουργούν σε περιορισμένα πλαίσια, με δομικές δυσκολίες και εμπόδια, με αντιφατικούς ρόλους και πολιτικές που επιτάσσουν την επιλεξιμότητα και τον διαχωρισμό των ανθρώπων κάτω από αντι-μεταναστευτικές πολιτικές και νόμους.

4.3 Ερευνητικά δεδομένα για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονται στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς.

4.3.1 Έρευνες για συνθήκες εργασίας

Η έρευνα των Teloni et al. (2020), αποτύπωσε τη συγκρουσιακή και δύσκολη εργασιακή πραγματικότητα των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονταν με πρόσφυγες/προσφύγισσες. Αναφέρθηκαν μεταξύ άλλων, στις δύσκολες συνθήκες εργασίας, στην έλλειψη εποπτείας, στις ελάχιστες ευκαιρίες επιμόρφωσης και στην ελλιπή υποστήριξη των κοινωνικών λειτουργών. Αναφέρθηκαν επίσης στον μεγάλο φόρτο εργασίας που είχε άμεσες αρνητικές συνέπειες τόσο στους επαγγελματίες όσο και στην κάλυψη των αναγκών των εξυπηρετούμενων ατόμων, στην ασάφεια του ρόλου και των καθηκόντων των κοινωνικών λειτουργών και στις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις εργασίας. Τα δεδομένα της έρευνας έδειξαν ότι η προσφυγική «κρίση»

αντιμετωπίζεται με αντι-μεταναστευτικές και νεοφιλελεύθερες πολιτικές που παραβιάζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα επαγγελματιών και εξυπηρετούμενων ατόμων. Ομοίως, η ποιοτική έρευνα των Χυδίρογλου, κ.ά. (2021) ανέδειξε τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς. Οι δύσκολες και ζοφερές συνθήκες που βίωναν τα εξυπηρετούμενα άτομα, οι ρατσιστικές επιθέσεις, τα περιστατικά βίας, η συναισθηματική εξάντληση και η εργασιακή επισφάλεια ήταν κάποιες από αυτές τις δυσκολίες.

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στο συγκεκριμένο πεδίο δεν είναι μια πραγματικότητα που αφορά μόνον την Ελλάδα αλλά και πολλές άλλες χώρες του εξωτερικού. Οι Wirth et al. (2019) μελέτησαν τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονταν με πρόσφυγες/προσφύγισσες και άστεγα άτομα στο Αμβούργο και το Βερολίνο. Οι ερωτώμενοι/ες, αναφέρθηκαν στο φόρτο εργασίας, στις αντιφάσεις μεταξύ του γραφειοκρατικού συστήματος και των αναγκών των εξυπηρετούμενων, στο άδικο προνοιακό σύστημα, στη δυσκολία πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες, στη σύγκρουση ρόλων, στην ανεπαρκή εποπτεία, στους χαμηλούς μισθούς, και στις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί εργάζονταν στα πλαίσια συνεχών αλλαγών της κοινωνικής πολιτικής, της νομοθεσίας και των περιορισμένων πόρων. Σημαντικό ποσοστό των κοινωνικών λειτουργών ανέφερε ότι βίωσε φόρτο εργασίας, σύγκρουση ρόλων και επαγγελματική εξουθένωση. Οι Robinson & Masocha (2017) μελετώντας τον ρόλο των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονταν σε θεσμοθετημένες τοπικές υπηρεσίες και σε φιλανθρωπικές οργανώσεις στη Μεγάλη Βρετανία, αναφέρθηκαν σε μία σειρά από δυσκολίες που αντιμετώπισαν τόσο οι πρόσφυγες/προσφύγισσες όσο και οι επαγγελματίες. Το περιοριστικό περιβάλλον, η γραφειοκρατία, οι επαναλαμβανόμενες αξιολογήσεις των αιτούντων/αιτουσών άσυλο, οι περιορισμοί νόμων και πολιτικών και η αμφισβήτηση των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων ήταν παράγοντες που περιόριζαν τον ρόλο των κοινωνικών λειτουργών. Ο Dyer (2017) στην έρευνα του κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εργαζόμενοι/ες που συνεργάζονται με ανθρώπους που έχουν εμπειρία μετανάστευσης, παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων και τραύματος, βιώνουν επαγγελματική εξάντληση και άγχος.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ποιοτικής έρευνας (Lintner, 2020) η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες και τους/τις

αιτούντες/αιτούσες άσυλο στη βόρεια Ιταλία πραγματοποιείται παράλληλα με τη ρητορική της έκτακτης ανάγκης και της προσωρινότητας, με μεγάλο αντίκτυπο στην ποιότητα των υπηρεσιών. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί βίωναν συναισθηματική δυσφορία λόγω της πολύπλοκης φύσης του εργασιακού περιβάλλοντος, των ιδιαίτερα διαφοροποιημένων εργασιακών απαιτήσεων και του υπερβολικού φόρτου εργασίας (Lintner, 2020).

Η μελέτη των Kalayci & Duru (2024), η οποία αφορούσε δώδεκα κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονταν με πρόσφυγες/προσφύγισσες σε Μ.Κ.Ο. στην Άγκυρα της Τουρκίας, ανέδειξε τους παράγοντες που επηρέαζαν τις συνθήκες εργασίας και το εργασιακό τους κίνητρο. Οι παράγοντες αυτοί, μεταξύ άλλων, σχετίζονταν με (α) τις παραβιάσεις δεοντολογίας καθώς απασχολούνταν στο πεδίο άτομα χωρίς επαγγελματική κατάρτιση (παρατηρήθηκαν προσεγγίσεις, πρακτικές και συμπεριφορές που δεν συνάδουν με την κοινωνική εργασία), (β) τον περιορισμό των προσωπικών δικαιωμάτων των κοινωνικών λειτουργών, όπως οι ελάχιστες ημέρες αδειών και οι μειώσεις στους μισθούς, (γ) τους κανονισμούς και τη νομοθεσία που επηρέαζαν αρνητικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, (δ) τις ελλιπείς πολιτικές (ε) τους περιορισμένους πόρους, όπως ο περιορισμένος αριθμός διερμηνέων και οι περιορισμένες διαθέσιμες υπηρεσίες, (ζ) τα προβλήματα συνεργασίας με διαφορετικές επαγγελματικές ειδικότητες, όπως η παραβίαση των επαγγελματικών ορίων από άλλους επαγγελματίες, (η) την έλλειψη υποστήριξης από επόπτες, (θ) τον φόρτο εργασίας (ο φόρτος εργασίας αυξανόταν λόγω του ανεπαρκούς αριθμού επαγγελματιών), (ι) της περιορισμένης συμμετοχής του δημοσίου, καθώς πολλές υπηρεσίες παρέχονται από Μ.Κ.Ο. και συλλόγους. Κατέληξαν δε στο συμπέρασμα ότι οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγω των ηθικών παραβιάσεων, του υπερβολικού φόρτου εργασίας, της έλλειψης εποπτείας και των ελλιπών πολιτικών, με συνέπεια να επηρεάζεται αρνητικά η παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών στα εξυπηρετούμενα άτομα.

Η μελέτη των Lacey & Moran (2024), στην οποία συμμετείχαν πενήντα πέντε κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονταν με μετανάστες/μετανάστριες, ανέδειξε τέσσερα βασικά εμπόδια και δυσκολίες κατά την εργασία τους: (α) την έλλειψη πόρων για την υποστήριξη των μεταναστών που δεν είχαν πρόσβαση σε δημόσιους πόρους, (β) την έλλειψη γνώσεων και δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένης της έλλειψης κατάλληλης εκπαίδευσης, (γ) τις αρνητικές στάσεις συνάδελφων

κοινωνικών λειτουργών, όπου αναπαρήγαγαν είτε ενεργά είτε παθητικά καταπιεστικές πρακτικές και (δ) την ανεπαρκή υποστήριξη από τους εργοδότες.

Ο Puntervold (2015) μελέτησε τις εμπειρίες των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονταν κοντά σε άτομα με διαφορετική κουλτούρα και εθνότητα στο Όσλο της Νορβηγίας και τον τρόπο που ανταποκρίνονταν στις προκλήσεις που αντιμετώπιζαν. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί θα πρέπει να αποκτήσουν γνώσεις για τις συνθήκες ζωής διαφορετικών ομάδων, για τον τρόπο που η μεταναστευτική πολιτική επηρεάζει την καθημερινή ζωή των προσφύγων/προσφυγισσών, γνώσεις για τον ρατσισμό και τις διακρίσεις, πολιτισμική ενσυναίσθηση, ικανότητα διαπολιτισμικής επικοινωνίας και πολιτισμικές γνώσεις, μεθόδους και δεξιότητες.

Σύμφωνα με τους Sundqvist et al. (2015) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται με ανήλικους/ες ασυνόδευτους/ες που ζητούν άσυλο, διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο για την ψυχική τους υγεία. Επωμίζονται ένα απαιτητικό, από ψυχολογικής πλευράς έργο, έχοντας να αντιμετωπίσουν και τις ματαιώσεις στις περιπτώσεις των παιδιών που δεν τους παρέχεται άσυλο. Αντιλαμβάνονται την εργασία με ασυνόδευτους/τες ανήλικους/ες ως την πιο αγχωτική εργασία συγκριτικά με κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονται με άλλα ευάλωτα παιδιά. Αντίστοιχα, ο Robinson (2014) ανέφερε ότι η άσκηση της κοινωνικής εργασίας πρώτης γραμμής σε Μ.Κ.Ο., που παρείχαν υπηρεσίες για πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο στο Ηνωμένο Βασίλειο και στην Αυστραλία, είναι συνδεδεμένη με προκλήσεις και δυσκολίες. Τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας που διεξήγαγε έδειξαν ότι η μεταναστευτική πολιτική στην Αυστραλία και στο Ηνωμένο Βασίλειο ασκούσε πίεση στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί μεταξύ άλλων αναφέρθηκαν στην έλλειψη εποπτείας (η εποπτεία παρέχει ένα ασφαλές πλαίσιο προβληματισμού για την εργασία, και προστατεύει από την επαγγελματική εξουθένωση). Επίσης αναφέρθηκαν στην περιορισμένη συνεχιζόμενη εκπαίδευση σε θέματα που αφορούν τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες (θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων), τις μικρές σε διάρκεια συμβάσεις εργασίας, τις χαμηλές αμοιβές (φτωχά εργασιακά δικαιώματα και δύσκολες συνθήκες εργασίας), τον ρατσισμό που βίωναν, εξαιτίας της δουλειάς τους, από την ευρύτερη κοινότητα και τα μέσα ενημέρωσης. Υπήρχε μεγάλος φόρτος εργασίας λόγω του ελάχιστου χρόνου που τους δινόταν για να εκπληρώσουν τους στόχους που έθετε ο Οργανισμός (όπως της

στέγασης των ατόμων και της εκτίμησης για παροχή υγειονομικής περίθαλψης). Στο άρθρο προτείνεται η βελτίωση των συνθηκών εργασίας στις Μ.Κ.Ο., καθώς και η επικεντρωμένη επιμόρφωση, η πρακτική άσκηση και η έρευνα στην κοινωνική εργασία.

Η πολιτική «μηδενικής ανοχής» που δρα τιμωριτικά σε κάθε άνθρωπο που προσπαθεί να διασχίσει άτυπα τα σύνορα μίας χώρας έχει επικρατήσει. Η πολιτική αυτή επηρεάζει ιδιαίτερα τη δουλειά των κοινωνικών λειτουργών καθώς πλήττει τα άτομα – πρόσφυγες/προσφύγισσες, μετανάστες/μετανάστριες - που οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στηρίζουν. Οι δύσκολες αυτές καταστάσεις μπορούν να ενισχύουν την εστίαση στην πολιτική δράση, την υπεράσπιση και την έρευνα στην κοινωνική εργασία (Rine, 2018).

Οι προαναφερθείσες έρευνες περιλαμβάνουν τρεις άξονες που αισθητά επηρεάζουν την παροχή και την ποιότητα των υπηρεσιών στους πρόσφυγες/προσφύγισσες: (α) τα δομικά εμπόδια και οι περιορισμένοι πόροι στους ήδη ελλιπείς πόρους, γραφειοκρατικό και περιοριστικό περιβάλλον εργασίας και πολιτικές και νομικά πλαίσια που ασκούν πιέσεις στους/στις επαγγελματίες, (β) τη συναισθηματική και εργασιακή πίεση καθώς οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί βιώνουν συναισθηματική κόπωση και εξάντληση, εργασιακή επισφάλεια και άγχος από τις ελλείψεις και τις απαιτήσεις της εργασίας τους και (γ) οι περιορισμοί στον ρόλο και στην υποστήριξη καθώς περιλαμβάνουν ελλιπή εποπτεία και ανεπαρκή στήριξη.

4.3.2 Έρευνες για τα ηθικά διλήμματα των κοινωνικών λειτουργών

Τα ηθικά διλήμματα παραμένουν σημαντική πηγή έντασης στο έργο των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με αναγκαστικά μετακινούμενους πληθυσμούς (Guhan & Liebling-Kalifani, 2011; Robinson, 2014; Ottosdottir & Evans, 2014), καθώς βρίσκονται ανάμεσα στα επαγγελματικά και θεσμικά καθήκοντα να υπερασπιστούν τα ανθρώπινα δικαιώματα και στις περιοριστικές, καταναγκαστικές κυβερνητικές πολιτικές ελέγχου και επιτήρησης, στους νόμους και στις απαιτήσεις των εργοδοτών (Maylea & Hirsch 2018; Hadwin & Singh 2025; Jönsson, 2014; Zamperini et al., 2023). Η επικράτηση του Ν.Δ.Μ., η έλλειψη προσωπικού, ο μεγάλος φόρτος εργασίας, η έλλειψη εποπτείας και οι βραχυπρόθεσμες συμβάσεις εργασίας αποτελούν εμπόδια που περιορίζουν την ικανότητα των κοινωνικών λειτουργών να αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα (Robinson, 2014). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν σε καθημερινή βάση ηθικά διλήμματα, ιδίως σε εργασιακά

περιβάλλοντα όπου δίνεται μεγάλη έμφαση στην επίτευξη στόχων και αποτελεσμάτων που επιτάσσει η νεοφιλελεύθερη ιδεολογία και το Ν.Δ.Μ. (Robinson & Masocha, 2017).

Σύμφωνα με αποτελέσματα έρευνας (Papaleonidopoulos, 2023) σε κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονταν στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς στην Ελλάδα οι επιδράσεις του καπιταλισμού και των ανταγωνιστικών νεοφιλελεύθερων συμφερόντων επηρέαζαν την κοινωνική εργασία, καθώς οι απαιτήσεις του διοικητισμού και της αποδοτικότητας αποπολιτικοποιούσαν την πρακτική. Η έλλειψη διαθέσιμων επαρκών κρατικών πόρων και υπηρεσιών και οι περιορισμοί που επιβλήθηκαν στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς για να συμμορφωθούν με ατζέντες που δεν τους ανήκαν, επιδείνωναν τα ηθικά διλήμματα. Ομοίως, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην έρευνα των Χυδίρογλου κ.ά. (2021), ανέφεραν ότι τα ηθικά διλήμματα ήταν μεταξύ των δυσκολιών που κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν στην καθημερινή τους πρακτική με πρόσφυγες/προσφύγισσες.

Στην έρευνα της Masocha (2014; Robinson & Masocha, 2017), οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ανέφεραν ότι τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν στη καθημερινή τους πρακτική είναι άμεσα συνυφασμένα με τις οργανωτικές δομές, τα νομοθετικά πλαίσια και τις πολιτικές που ρυθμίζουν αυτή τη πρακτική. Επισήμαναν δε ότι αυτά τα ζητήματα είναι αντίθετα αφενός με τις προσωπικές και επαγγελματικές τους πεποιθήσεις για το πώς πρέπει να εργάζονται με τους/τις αιτούντες/αιτούσες άσυλο και αφετέρου με την κατεύθυνση της κοινωνικής εργασίας στην κοινωνική δικαιοσύνη. Ομοίως, η μελέτη των Ottosdottir & Evans (2014) επισήμανε ότι τα ηθικά διλήμματα, οι εντάσεις και οι συγκρούσεις προκύπτουν μεταξύ των αναγκών του εξαναγκαστικά μετακινούμενου πληθυσμού, των διαθέσιμων πόρων και του ευρύτερου πολιτικού, κοινωνικού και οικονομικού πλαισίου στο οποίο εργάζονται οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί. Αντίστοιχα, η συστηματική ανασκόπηση (σαράντα άρθρων από το 2014-2024) των Alpini et al. (2025) που αφορούσε τις επαγγελματικές πρακτικές επαγγελματιών, μεταξύ αυτών και κοινωνικών λειτουργών, που εργάζονταν με ασυνόδευτους/ες μετανάστες/μετανάστριες και νεαρούς/νεαρές μετανάστριες ανέδειξε την ηθική ένταση που υπάρχει ανάμεσα στους δομικούς περιορισμούς (περιοριστικές πολιτικές και περιορισμένοι πόροι) και στις προσπάθειες των επαγγελματιών για συμπεριληπτικές και πολιτισμικά ευαισθητοποιημένες προσεγγίσεις.

Η μελέτη των Viscarret et al. (2020) ανέδειξε τους τύπους των ηθικών διλημμάτων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στους αντίστοιχους τομείς παρέμβασής τους στην Ισπανία. Τα στατιστικά της έρευνας επιβεβαιώνουν ότι πρόκειται για ένα πεδίο στο οποίο ανακύπτουν ηθικά διλήμματα. Το 54,7% των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν ηθικά διλήμματα σχετικά με τη διάρκεια της παρέμβασης σε σχέση με το 40,3% των κοινωνικών λειτουργών από άλλους τομείς παρέμβασης. Επίσης, η γνώση του είδους των πληροφοριών που πρέπει να αποκαλυφθούν, σε ποιον και για ποιο σκοπό αποτέλεσε ηθικό δίλημμα για τους/τις επαγγελματίες. Το 16,5% των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο δήλωσαν ότι αντιμετωπίζουν ηθικά διλήμματα σχετικά με τη μετάδοση πληροφοριών στα μέσα ενημέρωσης, έναντι μόνο 6,9% των κοινωνικών λειτουργών από άλλους τομείς παρέμβασης. Τέλος, το 45,6% των επαγγελματιών ανέφερε ότι χαρακτηριστικά ηθικά διλήμματα περιλαμβάνουν τη διάρκεια της παρέμβασης και την κατανομή των διαθέσιμων πόρων.

Οι μεταναστευτικές πολιτικές αναμφισβήτητα θέτουν ολοένα και περισσότερες ηθικές προκλήσεις και διλήμματα στην πρακτική και το έργο των κοινωνικών λειτουργών. Οι επαγγελματίες οφείλουν να ακολουθήσουν τις ηθικές αξίες και αρχές της επιστήμης τους. Εντούτοις, η καθημερινή του πρακτική εμποδίζεται από τους περιορισμούς που επιβάλλουν οι μεταναστευτικές πολιτικές στη στήριξη των αιτούντων/ουσών άσυλων και των δικαιούχων διεθνούς προστασίες. Οι νόμοι και οι πολιτικές δεν ευθυγραμμίζονται με την ηθική της κοινωνικής εργασίας, γεγονός που τοποθετεί τους/τις κοινωνικούς λειτουργούς σε μία αντιφατική κατάσταση. Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν κατά την πρακτική τους με αιτούντες/αιτούσες άσυλο, ανακύπτουν από τους περιορισμούς και τη δυσκολία πρόσβασης του πληθυσμού στα κοινωνικά δικαιώματα και την άσκηση της ιθαγένειας (Branco, 2022). Οι προαναφερθείσες έρευνες αναδεικνύουν ότι τα δομικά αυτά εμπόδια είναι άμεσα συνυφασμένα με τα ηθικά διλήμματα των επαγγελματιών που εργάζονται με τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες και περιλαμβάνουν το νεοφιλελεύθερο πολιτικό πλαίσιο, τους ελλιπείς πόρους και το γραφειοκρατικό και διαχειριστικό πλαίσιο εργασίας.

Συνεπώς, τα ηθικά διλήμματα είναι συχνά και εμφανή (Dunleavy, 2025), ωστόσο, είναι ένα ζήτημα σχετικά υποτιμημένο στην έρευνα της κοινωνικής εργασίας, παρά τη προφανή τους σημασία για την ηθική άσκηση του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας (Chatzifotiou & Papouli, 2022).

4.3.3 Έρευνες για στρατηγικές αντιμετώπισης δύσκολων συνθήκων

Δεδομένου ότι η νεοφιλελεύθερη ιδεολογία έχει κυριαρχήσει στην ατζέντα της κοινωνικής εργασίας οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί απαιτείται να «κάνουν τη δουλειά» χωρίς πολλές ερωτήσεις και να είναι «εκτελεστές και όχι σκεπτόμενα άτομα» (Jones, 1998 στο Teloni, et al., 2023). Οι επαγγελματίες τείνουν να βασίζονται περισσότερο στην καθημερινή τους πρακτική σε γραφειοκρατικά συστήματα, κυρίαρχες προσεγγίσεις του «κοινού νου» και αμφισβητήσιμες νομικές και οργανωτικές προσεγγίσεις (Gray et al., 2012; Muurinen και Kääriäinen, 2020 στο Teloni et.al 2023). Στην έρευνα της Masocha (2014), στη Σκωτία, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ανέφεραν ότι πράττουν «το καλύτερο που μπορούν», προσπαθώντας να ισορροπήσουν μεταξύ του να είναι φορείς ελέγχου και προστασίας των εξυπηρετούμενων ατόμων. Σύμφωνα με τα ευρήματα των Robinson και Masocha (2017), οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί έτειναν να εργάζονται εντός του καθορισμένου πλαισίου, αλλά επιδείκνυαν σημαντική διακριτικότητα, δεξιότητα και καινοτομία για να ξεπεράσουν σημαντικά εμπόδια στην προσπάθειά τους να υποστηρίξουν τους/τις μετανάστες/ριες. Η μελέτη των Lacey & Moran (2024), στην οποία συμμετείχαν πενήντα πέντε κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονταν με μετανάστες/μετανάστριες ανέδειξε τέσσερις κατηγορίες στρατηγικών που χρησιμοποίησαν προκειμένου να υπερπηδήσουν τα εμπόδια και τις δυσκολίες που συνάντησαν στην καθημερινή τους πρακτική: (α) τις συνεργατικές στρατηγικές που περιλάμβαναν προσπάθειες παραπομπής, συνεργασίας και αναζήτηση καθοδήγησης και στήριξης από οργανώσεις με εξειδίκευση στο πεδίο της μετανάστευσης, (β) τις στρατηγικές όπου περιλάμβαναν προσπάθειες ενίσχυσης της γνώσης και δεξιοτήτων τους για την εργασία με μετανάστες, (γ) τις προσαρμοστικές στρατηγικές όπου δεν απαιτούσαν εξειδικευμένες γνώσεις για τη μετανάστευση/προσφυγιά εφαρμόζοντας νόμους και διαδικασίες που ήδη γνώριζαν και (δ) τις στρατηγικές ευαισθητοποίησης (ενημέρωση μέσω επιμόρφωσης για τα ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες/μετανάστριες, σύνταξη ολοκληρωμένων οδηγιών για την υποστήριξη μεταναστών/μεταναστριών και

την αντιπαράθεση με θεσμούς που διατηρούσαν καταπιεστικές και εχθρικές πρακτικές).

Σύμφωνα με αποτελέσματα έρευνας στην Ελλάδα (Papaleonidopoulos, 2023), ο ρόλος της κοινωνικής εργασίας σκιαγραφήθηκε ως ένας ρόλος πρακτικών καθηκόντων και αξιολόγησης, περιορίζοντας συχνά τις δυνατότητες των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονταν με πρόσφυγες/σες για στοχασμό, ευαισθησία, ενσυναίσθηση και φροντίδα στην πράξη. Εξαιτίας των πολιτικών επιταγών που σχετίζονται με την επιλεξιμότητα για τις υπηρεσίες, η πρακτική αποσκοπούσε στην ελεγχόμενη παροχή υπηρεσιών στους περισσότερο «ευάλωτους», οδηγώντας ενδεχομένως τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στη διαφοροποίηση των εξυπηρετούμενων ατόμων. Ο ρόλος της υποστήριξης ήταν σημαντικός καθώς λειτουργούσε ως ένας τρόπος και μέσο για να διασφαλιστεί η πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη και ιατρική και ψυχολογική υποστήριξη που να καλύπτει τις βασικές ανθρώπινες ανάγκες. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί έδιναν προτεραιότητα στην κοινωνική δικαιοσύνη ως βασική έννοια στην εργασία τους, παρά τις καθημερινές πιέσεις και τις δομικές αδικίες. Σε επίπεδο πρακτικής, η εργασία που βασίζεται στην κοινωνική δικαιοσύνη περιλάμβανε μεσολάβηση, υποστήριξη προσφύγων/προσφυγισσών (που αντιμετώπιζαν διοικητικά εμπόδια για να αποκτήσουν τα απαραίτητα έγγραφα) και αμφισβήτηση αδικιών και διακρίσεων (Papaleonidopoulos, 2023). Σύμφωνα με αποτελέσματα έρευνας (Teloni et.al., 2023) οι περισσότεροι/ες κοινωνικοί/ές λειτουργοί υποστήριζαν ότι προάγουν την κοινωνική δικαιοσύνη και τα ανθρώπινα δικαιώματα μέσω της εργασίας τους στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς. Ωστόσο, πολλοί/ές δεν περιέγραφαν τον ρόλο τους ως υπερασπιστές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και λιγότεροι/ες από τους/τις μισούς/ές ασχολούνταν με ζητήματα των εξυπηρετούμενων ατόμων σε οργανώσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Η αντίσταση στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας

Αναφέρονται ορισμένα παραδείγματα αντίστασης και ακτιβισμού στη βιβλιογραφία της κοινωνικής εργασίας σχετικά με τη μετανάστευση. Με σκοπό να υποστηρίξουν τα δικαιώματα των προσφύγων/προσφυγισσών και να αντισταθούν σε άδικες πολιτικές μετανάστευσης, κοινωνικοί/ές λειτουργοί έχουν χρησιμοποιήσει τους επαγγελματικούς συλλόγους και τα δίκτυά τους για να επηρεάσουν νομικά πλαίσια (Ottosdottir και Evans, 2014), έχουν συμμετάσχει σε πολιτικές καμπάνιες και

κοινωνικά κινήματα (Wroe, 2019) ή σε συμβολικές αρνήσεις και κρυφή αντίσταση (Robinson και Masocha, 2017).

Στην κοινωνική εργασία, η αντίσταση αναφέρεται στην αντίδραση απέναντι σε πολιτικές, νόμους ή πρακτικές που θεωρούνται άδικες, εκφραζόμενη μέσα από διάφορες μορφές δράσης ή και άρνησης δράσης από τους επαγγελματίες. Σύμφωνα με τον Hoy (2005 στο Weinberg & Banks, 2019, p.4) «*η αντίσταση είναι ταυτόχρονα δραστηριότητα και στάση. Είναι η δραστηριότητα της άρνησης. Είναι επίσης μια στάση που αρνείται να υποκύψει στην παραίτηση*». Η σχετική βιβλιογραφία, ιδιαίτερα στο πλαίσιο των νεοφιλελεύθερων καθεστώτων, αναδεικνύει την αντίσταση ως φαινόμενο που κυμαίνεται από ανοιχτές έως συγκαλυμμένες μορφές, ατομικές ή συλλογικές, και εκδηλώνεται σε μικρο-, μέσο- και μακρο-επίπεδο (Strier & Breshtling, 2016; Weinberg & Banks, 2019). Σύμφωνα με τους Weinberg & Banks (2019), η αντίσταση πρέπει να στηρίζεται σε κριτική ανάλυση των κανόνων και των δομών εξουσίας που αμφισβητεί. Ο Hoy (2005 στο Weinberg & Banks, 2019) εντοπίζει τρεις μορφές αντίστασης οι οποίες είναι σχετικές και αλληλένδετες στην κοινωνική εργασία, την πολιτική, την κοινωνική και την ηθική:

«Πολιτική αντίσταση»

Η πολιτική αντίσταση αναφέρεται στην αντίθεση σε άδικα καθεστώτα, πολέμους, εξωτερικές πολιτικές ή σε φαινόμενα όπως η παγκοσμιοποίηση ή ο καπιταλισμός. Η Wroe (2019) αναφέρει ότι πολλοί/ές κοινωνικοί/ές λειτουργοί συμμετέχουν σε οργανώσεις, κινήματα, συλλογικότητες και συνδικάτα για να μπορούν να υποστηρίξουν αφενός τα δικαιώματα των ενήλικων και ανήλικων ατόμων (μεταναστών/μεταναστριών, αιτούντων/αιτουσών άσυλο) και να τα προστατεύσουν από την ένδεια, την αυθαίρετη και απεριόριστη κράτηση που επιτάσσει η νεοφιλελεύθερη ιδεολογία, και αφετέρου να υποστηρίξουν τις αξίες και την ηθική της κοινωνικής εργασίας που απειλούνται από τις ιδιωτικοποιήσεις των κοινωνικών υπηρεσιών. Ομοίως, η Briskman (2020) τονίζει ότι οι επαγγελματίες έχουν συμμετάσχει σε κοινωνικά κινήματα και ακτιβιστικές δράσεις στην προσπάθειά τους να υπερασπιστούν τα δικαιώματα των αιτούντων/αιτουσών άσυλο, να καταπολεμήσουν αυστηρές και άδικες πολιτικές και γενικότερα να συμβάλλουν σε μια δικαιότερη κοινωνία, ελπίζοντας ότι θα εμπνεύσουν επόμενες γενιές επαγγελματιών να επιδιώκουν το σωστό, εφαρμόζοντας την υπεράσπιση βασισμένη σε γνώσεις και δεξιότητες μέσα σε ένα ηθικό πλαίσιο. Αντίστοιχα, οι

συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα της Robinson (2013) για να μπορέσουν να αντισταθούν στα περιοριστικά νομοθετικά πλαίσια που συγκρούονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα και στην αδυναμία πρόσβασης σε υποστηρικτικές δομές, συμμετείχαν σε πολιτικές καμπάνιες και κοινωνικά κινήματα με αιτούντες/αιτούσες άσυλο και πρόσφυγες/προσφύγισσες. Κάποιοι/ες εξ αυτών έγραφαν σε περιοδικά και ενημερωτικά δελτία, κάποιοι/ες παρείχαν εκπαίδευση και κατάρτιση, ενώ ορισμένοι/ες εργάζονταν στενά με πρόσφυγες/προσφύγισσες, υποστηρίζοντας τις δραστηριότητές τους. Στην έρευνα του Papaleonidopoulou (2023), σε διάφορες περιπτώσεις, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναζητούσαν τρόπους, εκμεταλλευόμενοι/ες τα «παράθυρα» που υπήρχαν, προκειμένου να εξασφαλίσουν ανεπίσημες παροχές για τα εξυπηρετούμενα άτομα. Διαδραμάτισαν δε σημαντικό ρόλο στην αμφισβήτηση καταχρήσεων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, αναδεικνύοντας τις συνθήκες αδικίας σε οργανωτικούς και κρατικούς θεσμούς, όπως ο Συνήγορος του Πολίτη και καταγράφοντας και αποκαλύπτοντας περιστατικά ρατσιστικής βίας προκειμένου να αναδειχθούν οι άδικες πολιτικές και πρακτικές (Papaleonidopoulos, 2023). Η έρευνα των Teloni et al. (2023), έδειξε ότι ένα μέρος από τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες, συμμετέχουν ενεργά σε κινητοποιήσεις, καμπάνιες και διαδηλώσεις, μέσα από κοινωνικά κινήματα και πολιτικές οργανώσεις, παρεμβαίνοντας στον δημόσιο λόγο γύρω από τα δικαιώματα των προσφύγων/προσφυγισσών.

«Κοινωνική αντίσταση»

Η κοινωνική αντίσταση αναφέρεται στην αντίθεση σε κοινωνικούς κανόνες μέσα από τη συμμετοχή σε κοινωνικά κινήματα που στοχεύουν στην αμφισβήτηση του τρόπου όπου οι θεσμοί διαμορφώνουν τα άτομα και τους πληθυσμούς (όπως για παράδειγμα το κίνημα «Black Lives Matter». Στην Ελλάδα, ακτιβιστές/ίστριες κοινωνικοί/ές λειτουργοί συμμετέχουν στο ευρύτερο αντιρατσιστικό κίνημα καθώς και σε δράσεις αλληλεγγύης του Δικτύου Δράσης Κοινωνικής Εργασίας Ελλάδας (SWAN) (Teloni & Mantanika, 2015). Στην έρευνα του Papaleonidopoulos (2023) για τη στέγαση στην κοινότητα των αιτούντων/ουσών άσυλο οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ενημέρωσαν τις τοπικές κοινότητες για τις συνθήκες ανισότητας και αποκλεισμού. Τα ευρήματα δεν έδειξαν μια πλειοψηφική στροφή προς την πολιτική πρακτική στην κοινωνική εργασία, αλλά τη δυναμική και τη σημασία των συμμαχιών και της «συνδεσιμότητας» των διαφόρων κοινοτήτων που μάχονται ενάντια στις πολλαπλές

μορφές καταπίεσης. Έχουν αποτυπωθεί συλλογικές δράσεις αλληλεγγύης για την προάσπιση των δικαιωμάτων των προσφύγων/προσφυγισσών (Teloni et al., 2023; Teloni & Mantanika, 2015; Papaleonidopoulos, 2023). Ενώ υπάρχουν αυτά τα παραδείγματα, δεν φαίνεται να αποτελούν τις κυρίαρχες προσεγγίσεις.

«Ηθική αντίσταση»

Η ηθική αντίσταση αναφέρεται και εμφανίζεται στο «ήθος» (ή χαρακτήρα) του ατόμου. Συνδέεται στενά με την κοινωνική αντίσταση και μπορεί να αποτελέσει εφαλτήριο για τη συμμετοχή του ατόμου σε πολιτική ή κοινωνική αντίσταση. Η ηθική αντίσταση στο μίκρο-επίπεδο της καθημερινής πρακτικής αποτελεί τη βάση για ευρύτερες συλλογικές και πολιτικές μορφές δράσης. Τα τελευταία χρόνια, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ενθαρρύνονται μέσα από άτυπες μορφές επικοινωνίας, όπως εργαστήρια, εκθέσεις, ομιλίες συνδικάτων ή άρθρα, να καλλιεργήσουν την ιδέα της «επαγγελματικής ανυπακοής», δηλαδή να «σκέφτονται έξω από το κουτί» και να «παραβιάζουν κανόνες» προκειμένου να παρέχουν ουσιαστική και ποιοτική φροντίδα (Erisman et al., 2025).

Καταλήγοντας, στην Ελλάδα, παρότι έχουν αναφερθεί παραδείγματα αντιστάσεων και συμμετοχής σε συλλογικές δράσεις για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των εξαναγκαστικά εκτοπισμένων ατόμων (Teloni et al., 2023; Teloni & Mantanika, 2015; Papaleonidopoulos, 2023), αυτό δεν συνεπάγεται μια γενικευμένη στροφή προς την πολιτική πρακτική στην κοινωνική εργασία (Papaleonidopoulos, 2023). Η ακτιβιστική δράση στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας δεν αποτελεί την κυρίαρχη προσέγγιση (Teloni et al., 2023; Briskman, 2020), καθώς εμποδίζεται από οργανωτικούς παράγοντες (την κουλτούρα της Οργάνωσης), και τους κυρίαρχους επαγγελματικούς και εκπαιδευτικούς λόγους που δεν παρέχουν στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς γνώση, συνείδηση για δομικές απόψεις ή συλλογικές πρακτικές (Dedotsi & Young, 2019 στο Teloni et al., 2023). Οι διεθνείς και οι εθνικές οργανώσεις της κοινωνικής εργασίας ζητούν από τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να συμμετέχουν ενεργά στα κοινά είτε με την ψήφο είτε με τις διαμαρτυρίες ή τη δράση για κοινωνική δικαιοσύνη (Kindler & Amann, 2022). Οφείλουμε να συνδέσουμε την ηθική της κοινωνικής εργασίας με κινήματα που προάγουν αντικαταπιεστικές και ριζοσπαστικές και κριτικές πρακτικές (Banks et al, 2014).

Συνοψίζοντας: Η κοινωνική εργασία με πρόσφυγες/προσφύγισσες είναι ένα εργασιακό πεδίο δυσκολιών και προκλήσεων που είναι άμεσα συνυφασμένες με τις εφαρμοζόμενες νεοφιλελεύθερες πολιτικές και τις επιπτώσεις του Ν.Δ.Μ, οι οποίες παράγουν και συντηρούν την ανισότητα, την αδικία και την παραβίαση των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, ως επαγγελματίες πρώτης γραμμής αντιμετωπίζουν αρκετά δομικά εμπόδια στην προσπάθειά τους να προσφέρουν αφενός κοινωνικές υπηρεσίες για την κάλυψη των αναγκών των εκτοπισμένων ατόμων και αφετέρου να υπερασπιστούν τα δικαιώματά τους. Το έργο τους εξελίσσεται στο πλαίσιο της προσωρινότητας και της έκτακτης ανάγκης με αποσπασματικές πολιτικές, γραφειοκρατικό εργασιακό περιβάλλον και περιορισμένους πόρους. Ταυτόχρονα, αντιμετωπίζουν πολιτικές, οργανωτικές και θεσμικές προκλήσεις και περιορισμούς που επηρεάζουν τον ρόλο τους, τη δυνατότητα άσκησης της εργασίας τους με ηθικό τρόπο και τη σχέση τους με τα εξυπηρετούμενα άτομα. Οι δύσκολες αυτές καταστάσεις αναδεικνύουν την αναγκαιότητα η κοινωνική εργασία ως επάγγελμα που έχει δεσμευθεί στην κοινωνική δικαιοσύνη να είναι στο πλευρό των προσφύγων/προσφυγισσών. Παρά το γεγονός ότι δεν αποτελεί την κυρίαρχη προσέγγιση, κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναπτύσσουν στρατηγικές που ενσωματώνουν την προσωπική ηθική, την επαγγελματική δεοντολογία και τη συλλογική δράση για την περιφρούρηση και υπεράσπιση εργασιακών και ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Κεφάλαιο 5. Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας

Το παρόν κεφάλαιο αναφέρεται στη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στη μελέτη πεδίου. Πιο συγκεκριμένα αναφέρεται στον σκοπό της μελέτης πεδίου, στα ερευνητικά ερωτήματα που καθοδηγούν τον ερευνητικό σχεδιασμό, στη μέθοδο συλλογής στοιχείων, στην επιλογή του δείγματος, στη μέθοδο ανάλυσης των στοιχείων, στους περιορισμούς της μελέτης και στα ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας.

5.1 Σκοπός της μελέτης

Η παρούσα μελέτη σκοπό έχει να διερευνήσει τις επαγγελματικές εμπειρίες των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε προγράμματα στήριξης προσφύγων/προσφυγισσών στην Ελλάδα για την επαγγελματική τους ζωή.

5.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

⇒ Πώς περιγράφουν οι ερωτώμενοι/ες κοινωνικοί/ές λειτουργοί τις εργασιακές τους συνθήκες. Ποιες συνθήκες εργασίας προκαλούν τη δυσαρέσκεια και ποιες την ικανοποίησή τους.

⇒ Πώς αξιολογούν την ετοιμότητά τους για αντιμετώπιση/κάλυψη των αναγκών ατόμων με διαφορετική εθνοπολυπολιτισμική προέλευση.

⇒ Ποια ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν στην καθημερινή τους πρακτική.

⇒ Ποιες είναι οι στρατηγικές που χρησιμοποιούν για να αντιμετωπίσουν τις δύσκολες εργασιακές συνθήκες και τα ηθικά διλήμματα.

5.3 Ερευνητικός σχεδιασμός

Μεθοδολογική προσέγγιση

Η παρούσα μελέτη υιοθετεί την ποιοτική ερευνητική σχεδίαση και συνίσταται σε *δύο έρευνες πεδίου,* συμπληρωματικές η μία της άλλης που αφορούν τις παρακάτω σημαντικές διαστάσεις της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών:

✓ Τις συνθήκες εργασίας, στο πλαίσιο των οποίων οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί υλοποιούν τον επαγγελματικό τους ρόλο και τις στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών.

✓ Τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην καθημερινή τους πρακτική και στις στρατηγικές αντιμετώπισής τους.

Η χρήση δύο διακριτών δειγμάτων αποσκοπούσε στη συμπληρωματική διερεύνηση διαφορετικών διαστάσεων της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών. Το

πρώτο δείγμα επικεντρώθηκε κυρίως στις συνθήκες εργασίας και στις οργανωσιακές πραγματικότητες, ενώ το δεύτερο δείγμα εστίασε στα ηθικά διλήμματα και στις βιωματικές διεργασίες της καθημερινής πρακτικής, Η διαφοροποίηση των δειγμάτων επέτρεψε την ανάδειξη τόσο κοινών μοτίβων όσο και διαφοροποιήσεων ενισχύοντας το βάθος και την πολυπλοκότητα της ανάλυσης.

Οι ποιοτικές ερευνητικές μέθοδοι είναι ευρέως διαδεδομένες μεταξύ των ερευνητών του πεδίου της κοινωνικής εργασίας και έχουν χρησιμεύσει στην ανάπτυξη της θεωρίας όσο και της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας (Labra et al., 2019). Η ποιοτική έρευνα λαμβάνει υπόψη τις βιωμένες πτυχές της κοινωνικής, πολιτικής, ιστορικής και πολιτιστικής ζωής των ατόμων και τα υποκείμενα δεν μελετώνται απομονωμένα από την πραγματικότητά τους. Αντίθετα, η προσέγγιση της υπό μελέτη πραγματικότητας είναι ολιστική. Οι μέθοδοι συλλογής δεδομένων της ποιοτικής έρευνας φέρνουν τους ερευνητές κοινωνικής εργασίας σε επαφή με τη σφαίρα των συναισθημάτων και των αναπαραστάσεων των ατόμων, που στη προκείμενη περίπτωση είναι η σφαίρα στην οποία λαμβάνει χώρα η επαγγελματική πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Χρησιμοποιώντας την ποιοτική έρευνα, οι ερευνητές δεν λειτουργούν με βάση προκαθορισμένες κατηγορίες ανάλυσης, αλλά συλλέγουν δεδομένα που παράγουν υποθέσεις βασισμένοι στην εμπειρική επαγωγική συλλογιστική. Οι ποιοτικές μέθοδοι κοινωνικής έρευνας επιτρέπουν στους ερευνητές να «δώσουν φωνή σε όσα άτομα δεν έχουν φωνή», μια θεμελιώδη αξία στην κοινωνική εργασία, λαμβάνοντας υπόψη την αρχή ότι η κατανόηση ενός φαινομένου απαιτεί την αναγνώριση των απόψεων, των λόγων και της ιστορίας των ατόμων. Η κοινωνική εργασία ασχολείται με άτομα, όχι με αντικείμενα μελέτης (Deslauriers 1991; Guba 1990; Hatch 2002; Morse and Richards 2002; Hernández Sampieri et al., 2003; Marshall and Rossman 2014 στο Labra et. al., 2019). Η ποιοτική έρευνα μπορεί να ανταποκριθεί στη μελέτη σύνθετων καταστάσεων και φαινομένων, στα οποία αφενός δεν υπάρχει επαρκής γνώση και αφετέρου θα πρέπει να διερευνηθούν σε βάθος (May, 1993).

Συνεπώς, στην παρούσα μελέτη επιλέχθηκε η ποιοτική προσέγγιση επειδή επιδιώκεται να αναδειχθεί, να ενδυναμωθεί ο λόγος των κοινωνικών υποκειμένων, δηλαδή των κοινωνικών λειτουργών και να μελετηθούν σε βάθος οι εργασιακές εμπειρίες τους με σκοπό της κατανόηση τους. Οι εργασιακές εμπειρίες των

κοινωνικών λειτουργών θα μελετηθούν στο πλαίσιο της πραγματικότητας που βιώνουν και των παραγόντων που την επηρεάζουν.

Πρόκειται επίσης για μια διερευνητική – περιγραφική μελέτη (Marshall and Rossman, 1995) που στοχεύει στη συστηματική μελέτη της πραγματικότητας σε ότι αφορά τις επαγγελματικές συνθήκες που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται με πρόσφυγες/σες. Όντας διερευνητική, στοχεύει στο να διερευνήσει και να κατανοήσει τις επαγγελματικές εμπειρίες των ΚΛ και να προσδιορίσει τους βασικούς παράγοντες που επιδρούν στην καθημερινή πρακτική και τη διαμορφώνουν. Όντας περιγραφική, στοχεύει να καταγράψει την βιωμένη πραγματικότητα των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς και με αυτό το τρόπο να δώσει απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα.

Συνολικά, η ερευνητική στρατηγική που επιλέχθηκε, θεωρείται ότι μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της, έρευνας πεδίου καθώς μελετά ένα σύνθετο και πολυπαραγοντικό φαινόμενο σε πραγματικά κοινωνικά περιβάλλοντα.

Η λογική της συμπληρωματικότητας των δειγμάτων

Η παρούσα μελέτη υιοθετεί ποιοτική ερευνητική σχεδίαση με τη χρήση δύο συμπληρωματικών δειγμάτων κοινωνικών λειτουργών, τα οποία επιλέχθηκαν ώστε να φωτίσουν διαφορετικές αλλά αλληλοσυνδεόμενες διαστάσεις της επαγγελματικής εμπειρίας στο συγκεκριμένο πεδίο. Συγκεκριμένα διερευνήθηκαν: οι εργασιακές συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς, η πολιτισμική ετοιμότητα τους, τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν και οι στρατηγικές που χρησιμοποιούν για να αντιμετωπίσουν τις δύσκολες εργασιακές συνθήκες και τα διλήμματα στη καθημερινή τους πρακτική. Οι παραπάνω έρευνες λειτουργούν συμπληρωματικά, προσφέροντας μία ολοκληρωμένη εικόνα των δύσκολων συνθηκών εργασίας και των ηθικών διλημμάτων που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί με πρόσφυγες/σες και του πλαισίου μέσα στο οποίο εκδηλώνονται.

Η χρήση δύο συμπληρωματικών αποσκοπούσε στη συμπληρωματική διερεύνηση διαφορετικών διαστάσεων της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών. Η διαφοροποίηση των δειγμάτων επέτρεψε την ανάδειξη τόσο κοινών μοτίβων όσο και διαφοροποιήσεων στον επαγγελματικό λόγο, ενισχύοντας το βάθος και την πολυπλοκότητα της ανάλυσης. Το πρώτο δείγμα επικεντρώθηκε κυρίως στις συνθήκες εργασίας και στις οργανωσιακές πραγματικότητες, ενώ το δεύτερο δείγμα

εστίασε στα ηθικά διλήμματα και στις βιωματικές διεργασίες της καθημερινής πρακτικής, Το δεύτερο δείγμα λειτούργησε συμπληρωματικά προς το δείγμα της πρώτης έρευνας, συμβάλλοντας στην πολυεπίπεδη κατανόηση της επαγγελματικής εμπειρίας.

Η αξία της μελέτης

Τόσο οι εργασιακές συνθήκες που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί, αλλά και τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν, επηρεάζουν την επαγγελματική τους ζωή και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πρόσφατες έρευνες στην Ελλάδα (Teloni et al., 2020; Χυδίρογλου, κ.ά., 2021; Teloni et al., 2023; Papaleonidopoulos, 2023) έχουν αποτυπώσει τις δύσκολες εργασιακές συνθήκες, τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι επαγγελματίες στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς στην προσπάθεια τους να υλοποιήσουν τον ρόλο τους σε περιοριστικά περιβάλλοντα. Η παρούσα μελέτη στοχεύει να ενισχύσει την υπάρχουσα γνώση και να προσθέσει νέα πρόσφατα επιστημονικά δεδομένα, συμβάλλοντας στη περαιτέρω κατανόηση των σημαντικών πτυχών της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες.

5.4 Εργαλεία συλλογής δεδομένων

Για την διερεύνηση των εργασιακών συνθηκών των κοινωνικών λειτουργών επελέγη ως βασικό εργαλείο συλλογής δεδομένων *η ημιδομημένη συνέντευξη* με στόχο την θεματική εμβάθυνση, ενώ για την διερεύνηση των ηθικών διλημμάτων επελέγη *η αφηγηματική συνέντευξη*, ώστε να αναδειχθούν οι προσωπικές εμπειρίες των ερωτώμενων και οι τρόποι νοηματοδότησης. Ο συνδυασμός των δύο προσεγγίσεων εντός της ίδιας μελέτης συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση του υπό διερεύνηση φαινομένου. Η Mik-Mayer (2020, p.3) αναφέρει σχετικά, «*είτε ένας ερευνητής αποφασίσει να συνδυάσει ποσοτικές με ποιοτικές προσεγγίσεις είτε να συνδυάσει διαφορετικές ποιοτικές προσεγγίσεις σε ένα ερευνητικό έργο, ο στόχος είναι να τονιστεί η αξία των διαφορετικών προσεγγίσεων. Με αυτόν τον τρόπο, ένας συνδυασμός μπορεί να συμβάλει σε μια καλύτερη κατανόηση ενός ερευνητικού προβλήματος σε σύγκριση με την έρευνα που βασίζεται σε μόνο μία μεθοδολογική προσέγγιση*»

Στην ημι-δομημένη συνέντευξη υπάρχουν θεματικοί άξονες, πάνω στους οποίους βασίζεται η αλληλεπίδραση του ερευνητή με τον συμμετέχοντα και που πιθανόν να καλυφθούν κατά την διάρκεια της συνέντευξης (Ιωσηφίδης, 2017). Ακόμη, η ευέλικτη

διάταξη των ερωτήσεων της ημι-δομημένης συνέντευξης επιτρέπει στον συμμετέχοντα να αποτυπώσει λεπτομερώς την δική του κατάσταση με βάση τις εμπειρίες του και τι θεωρεί σημαντικό (Ιωσηφίδης & Σπυριδάκης, 2006). Επιτρέπει δηλαδή στον ερευνητή να διαφοροποιήσει τη σειρά των ερωτήσεων ανάλογα τη ροή της συνέντευξης. Δίνεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο να αναφερθεί και να επεκταθεί σε εμπειρίες, ζητήματα και θέματα που θεωρεί σημαντικά (O'Donnel, 2015). Για την διερεύνηση των εργασιακών συνθηκών στο πλαίσιο ημιδομημένης συνέντευξης ζητήθηκε από τους/τις ερωτώμενους/ες να περιγράψουν τις δύσκολες εργασιακές συνθήκες, τις στρατηγικές αντιμετώπισης τους και να αξιολογήσουν την πολιτισμική τους επάρκεια.

Η αφηγηματική συνέντευξη είναι μια τεχνική συλλογής δεδομένων που επιτρέπει την ανάδειξη των εσωτερικών διεργασιών, των συναισθηματικών καταστάσεων και του αναστοχασμού των συμμετεχόντων πάνω στη βιωμένη εμπειρία τους. Στους/στις συμμετέχοντες/ουσες δίνεται ο χώρος και ο χρόνος να αφηγηθούν τις βιωμένες εμπειρίες τους, παράγοντας «ιστορίες», αντί να παρέχουν σύντομες απαντήσεις και γενικές τοποθετήσεις σε ερωτήματα που καθορίζονται από πριν από τους ερευνητές (Ίσαρη & Πουρκός, 2015). Για την διερεύνηση των ηθικών διλημμάτων ζητήθηκε από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες, μέσω αφηγηματικής συνέντευξης να αφηγηθούν μια ιστορία που να βασίζεται σε δικές του/της εργασιακές εμπειρίες-βιώματα, σχετική με ένα ηθικό δίλημμα που αντιμετώπισαν στο πλαίσιο του επαγγελματικού τους ρόλου, τον τρόπο που το αντιμετώπισαν και να αξιολογήσουν σήμερα τον τρόπο που το αντιμετώπισαν. Οι οδηγοί των συνεντεύξεων βρίσκονται στο παράρτημα σελ. 358, 360.

Χρονική περίοδος διεξαγωγής των συνεντεύξεων

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν, από τον Απρίλιο του 2021 έως τον Νοέμβριο του 2022 και η μέση διάρκεια κάθε συνέντευξης ήταν 60 λεπτά. Πραγματοποιήθηκαν κυρίως μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών Zoom, Google Meet και Skype, σε προκαθορισμένη ώρα και ημέρα, καθώς οι συμμετέχοντες/χουσες διέμεναν σε περιοχές σε όλη την Ελλάδα. Προηγήθηκε η πιλοτική φάση των συνεντεύξεων ώστε να ελεγχθεί το κατά πόσο τα δεδομένα που συλλέγονται από το πεδίο, ανταποκρίνονται στους σκοπούς της έρευνας, και απαντούν με επαρκή τρόπο στα ερευνητικά ερωτήματα.

Οι συνεντεύξεις, με τη έγγραφη συναίνεση των συμμετεχόντων/ουσών, καταγράφηκαν σε ψηφιακό αρχείο ήχου και απομαγνητοφωνήθηκαν αυτολεξεί

5.5 Είσοδος στο πεδίο – Ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας

Η είσοδος του ερευνητή στο πεδίο αποτελεί σημαντικό στάδιο σε κάθε έρευνα καθώς καθορίζει την επαφή και τη σχέση με τους/τις συμμετέχοντες/ουσες, τη πρόσβαση στα δεδομένα και διασφαλίζει ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας. Στην παρούσα έρευνα, αξιοποιήθηκε το ευρύτερο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον του ερευνητή, που αποτέλεσε τη γέφυρα επαφής με τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονταν στο πεδίο του προσφυγικού. Η σχέση του ερευνητή με τους/τις συμμετέχοντες/συμμετέχουσες χτίστηκε με απόλυτο σεβασμό στην αυτονομία και τις προσωπικές εξιστορήσεις των συμμετεχόντων/ουσών.

Βήματα της ερευνητικής διαδικασίας

Η πορεία της έρευνας ακολούθησε συγκεκριμένα βήματα τα οποία εξασφάλισαν μεθοδικότητα και διαφάνεια στη διαδικασία. Το πρώτο βήματα αφορούσε τη επικοινωνία με τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, με κύριο στόχο την παρουσίαση του σκοπού και την εξασφάλιση της συναίνεσης. Το επόμενο βήμα αφορούσε την αποστολή του ενημερωτικού εγγράφου και της φόρμας συγκατάθεσης. Ακολούθησε η πραγματοποίηση των συνεντεύξεων, οι οποίες καταγράφηκαν, με τη σύμφωνη γνώμη των συμμετεχόντων/ουσών, σε συσκευή ηχογράφησης. Το τέταρτο βήμα αφορούσε την πιστή μεταγραφή σε κείμενο των συνεντεύξεων. Τέλος, ακολούθησε η ανάλυση των δεδομένων με τη μέθοδο της θεματικής ανάλυσης των Braun & Clark (2006).

Δεοντολογία και Ηθικά Ζητήματα

Στην ποιοτική έρευνα τα ηθικά ζητήματα που προκύπτουν είναι ύψιστης σημασίας εξαιτίας της αμεσότητας και της εμπλοκής του ερευνητή με βαθύτερες πλευρές των κοινωνικών υποκειμένων. Τα ζητήματα αυτά έχουν να κάνουν με τα μέσα που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας ερευνητής προκειμένου να πετύχει τους στόχους της έρευνας. Όχι οποιοδήποτε μέσο αλλά μέσα που είναι ηθικά, κοινωνικά και επιστημονικά αποδεκτά και σέβονται πρωτίστως το κοινωνικό υποκείμενο (Ιωσηφίδης, 2017). Οι συμμετέχοντες/ουσες ενημερώθηκαν, προφορικά και γραπτά, για το σκοπό της έρευνας, τα οφέλη, την ελευθερία επιλογής της συμμετοχής τους στην έρευνα και διακοπής οποιαδήποτε στιγμή το θελήσουν. Έλαβαν γραπτή ενημερωτική επιστολή (βλέπε παράρτημα σελ. 352, 354) που τους ενημέρωνε για το σκοπό της ερευνητικής μελέτης, ενώ κρίθηκε σκόπιμο η διευκρίνηση στους ερωτώμενους/ες ότι θα μπορούν

να σταματήσουν την διαδικασία της συνέντευξης οποιαδήποτε στιγμή νιώσουν άβολα ή πιεστούν συναισθηματικά. Αποσαφηνίστηκε επίσης ότι θα διασφαλιστεί η ανωνυμία τους και ότι σε καμία περίπτωση δεν θα αναφερθούν προσωπικά στοιχεία. Το σύνολο των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα απέστειλε στον ερευνητή ενυπόγραφα τα έντυπα συγκατάθεσης, προκειμένου να λάβουν μέρος στην ερευνητική διαδικασία. Η έρευνα έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου (βλέπε παράρτημα σελ. 356).

Δυσκολίες και περιορισμοί στο πεδίο

Κατά την πραγματοποίηση της έρευνας προέκυψαν κάποιες δυσκολίες. Στις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν εξ αποστάσεως μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, επειδή δεν υπήρχε η «πρόσωπο με πρόσωπο» επαφή καταβλήθηκε ιδιαίτερη προσπάθεια από τον ερευνητή ώστε να δημιουργηθεί κατάλληλο κλίμα επικοινωνίας. Επίσης υπήρξε δυσκολίες εύρεσης του ερευνώμενου πληθυσμού. Σε σύνολο 35 ατόμων από τα οποία ζητήθηκε να συμμετέχουν στην έρευνα υπήρξαν τρία άτομα που αρνήθηκαν να συμμετάσχουν, καθώς δεν επιθυμούσαν να περιγράψουν δύσκολες εμπειρίες και βιώματα, σε συνδυασμό με την ανησυχία ως προς την διατήρηση της ανωνυμίας τους. Υπήρξαν, επίσης, δύο άτομα, που ενώ αρχικά είχαν συμφωνήσει, δεν δέχθηκαν τελικά να συμμετάσχουν, λόγω φόρτου εργασίας και υποχρεώσεων την περίοδο επαφής με τον ερευνητή.

5.6 Δειγματοληψία

Κριτήρια επιλογής του δείγματος

Το δείγμα χαρακτηρίζεται ως δείγμα σκοπιμότητας (purposive sampling). Βασικά κριτήρια επιλογής του δείγματος (ώστε το συγκεκριμένο δείγμα να μπορεί να δώσει σε βάθος απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα) ήταν οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα:

⇒ Να είναι κοινωνικοί/ες λειτουργοί (γυναίκες και άνδρες)

⇒ Να ανήκουν σε διαφορετικές ηλικιακές ομάδες

⇒ Να έχουν εργασθεί τουλάχιστον *για μια διετία* ή να εξακολουθούν να εργάζονται, σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις ή σε Δημόσιους ή Διεθνείς Οργανισμούς που εφαρμόζουν προγράμματα για πρόσφυγες/προσφύγισσες, σε όλη την επικράτεια.

⇒ Να εργάζονται σε διαφορετικούς φορείς-προγράμματα

Μέθοδος δειγματοληψίας

Η διαδικασία προσέγγισης του δείγματος πραγματοποιήθηκε με την μέθοδο της «χιονοστιβάδας» (snowball sampling) και ως εκ τούτου οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα πρότειναν συναδέλφους/σες τους που εργάζονταν στο εν λόγω πεδίο. Η μέθοδος αυτή αποτελεί συνήθη πρακτική στην ποιοτική έρευνα, καθώς οι ερωτώμενοι/ες πρέπει να διαθέτουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Με αυτό το τρόπο οι συμμετέχοντες/ουσες βοηθούν τον ερευνητή στον εντοπισμό κι άλλων ατόμων, βάσει των κριτηρίων επιλογής του δείγματος (Ιωσηφίδης, 2008). Το στοιχείο του κορεσμού της πληροφορίας είναι αυτό που καθόρισε τον τελικό αριθμό των συμμετεχόντων/ουσών στην ερευνητική διαδικασία.

Πλήθος συμμετεχόντων/ουσών

Στην έρευνα πεδίου που εστιάζει στη διερεύνηση των εργασιακών συνθηκών των κοινωνικών λειτουργών συμμετείχαν 15 ερωτώμενοι/ες, εκ των οποίων οι 13 ήταν γυναίκες και 2 ήταν άνδρες, ηλικίας από 28 έως 40 ετών. Η επαγγελματική τους εμπειρία στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς κυμαινόταν από 2 έως 14 έτη.

Στην έρευνα πεδίου που εστιάζει στα ηθικά διλήμματα που έχουν αντιμετωπίσει κατά την άσκηση της εργασίας τους συμμετείχαν επίσης 15 ερωτώμενοι/ες κοινωνικοί/ες λειτουργοί, εκ των οποίων 11 ήταν γυναίκες και 4 άνδρες ηλικίας από 26 έως 47 ετών. Η επαγγελματική τους εμπειρία κυμαινόταν από 3 έως 6,5 έτη.

Οι συμμετέχοντες/ουσες στις έρευνες ανέφεραν ότι εργάζονται ή εργάστηκαν σε δημόσιες δομές ή ιδιωτικούς φορείς, σε κάποιες περιπτώσεις σε περισσότερα από ένα, μέρη (Κεντρική, Βόρεια και Νησιωτική Ελλάδα), που υλοποιούσαν προγράμματα στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς για μετανάστες/μετανάστριες, πρόσφυγες/προσφύγισσες, αιτούντες/ες άσυλο και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα. Οι περισσότεροι/ες εξ' αυτών εργάστηκαν σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (Μ.Κ.Ο.), Μη Κερδοσκοπικούς Φορείς ή/και σε Διεθνείς Οργανισμούς, ενώ κάποιοι/ες σε Ανώνυμες Εταιρείες Τοπικής Αυτοδιοίκησης ή κρατικούς φορείς που υλοποιούσαν προγράμματα στο πεδίο του προσφυγικού. Ως πεδίο δράσης, μεταξύ άλλων, αναφέρονται τα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.), τα Camps, οι Ξενώνες και οι Στέγες Ημιαυτόνομης Διαβίωσης. Οι τομείς που παρείχαν τις υπηρεσίες τους αφορούσαν την παρέμβαση σε κρίση, την ψυχοκοινωνική υποστήριξη ενήλικων και ανήλικων μη συνοδευόμενων προσφύγων/προσφυγισσών, την διαχείριση αιτημάτων στέγασης, καθώς επίσης την διαχείριση, προετοιμασία και στήριξη στη διαδικασία ασύλου.

Χαρακτηριστικά δείγματος

Έρευνα που εστιάζει στις εργασιακές συνθήκες

	Φύλο	**Ηλικία**	**Σπουδές**	**Μεταπτυχιακό**	**Επαγγελμ. Εμπειρία**	**Εμπειρία προσφυγικό**	**Σύμβαση εργασίας**	**Δομή**
1	Γυναίκα	3 ετών	Α.Ε.Ι	Ναι	6 έτη	6 έτη	Μισθωτή, ετήσια	Μ.Κ.Ο.
2	Γυναίκα	37 ετών	Τ.Ε.Ι.	Ναι	14 έτη	7 έτη	Μισθωτή, αορίστου	Μ.Κ.Ο.
3	Γυναίκα	38 ετών	Τ.Ε.Ι.	Ναι	7 έτη	6 έτη	Μισθωτή, ετήσια	Α.Μ.Κ.Ε
4	Άνδρας	34 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	8 έτη	8 έτη	Μισθωτός αορίστου	Διεθνής Ανθρ. Οργάνωση
5	Γυναίκα	39 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	16 έτη	14 έτη	Μισθωτή, μηνιαίες	Διεθνής Οργανισμός
6	Άνδρας	40 ετών	Τ.Ε.Ι.	Ναι	17 έτη	2 έτη	Μισθωτός ετήσια	Ν.Π.Ι.Δ.
7	Γυναίκα	35 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	8-9 έτη	7 έτη	Μισθωτή, ετήσια	Ν.Π.Δ.Δ.
8	Γυναίκα	40 ετών	Τ.Ε.Ι.	Ναι	12,5 έτη	11 έτη	Μισθωτή, αορίστου	Μ.Κ.Ο.
9	Γυναίκα	34 ετών	Α.Ε.Ι.	Όχι	10 έτη	4 έτη	Μισθωτή, ετήσια	Μ.Κ.Ο.
10	Γυναίκα	28 ετών	Α.Ε.Ι	Όχι	3 έτη	2 έτη	Μισθωτή, 3μηνες/4μηνες	Μ.Κ.Ο.
11	Γυναίκα	28 ετών	Α.Ε.Ι.	Όχι	4 έτη	2 έτη	Μισθωτή, 2μηνες	Μ.Κ.Ο.
12	Γυναίκα	35 ετών	Α.Ε.Ι.	Όχι	8-9 έτη	5,5 έτη	Εργασία σε άλλο πεδίο	Εργασία σε άλλο πεδίο
13	Γυναίκα	34 ετών	Α.Ε.Ι.	Όχι	2 έτη	2 έτη	Μισθωτή, 2μηνες/3μηνες	Εταιρεία Τοπικής Αυτοδιοίκησης
14	Γυναίκα	31 ετών	Τ.Ε.Ι.	Ναι	5,5 έτη	5 έτη	Μισθωτή, ετήσια	Α.Μ.Κ.Ε.

15	Γυναίκα	30 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	6 έτη	4 έτη	Μισθωτή, 8μηνες/9μηνες	Μ.Κ.Ο.

Έρευνα που εστιάζει στα ηθικά διλήμματα

	Φύλο	**Ηλικία**	**Σπουδές**	**Μεταπτυχιακό**	**Επαγγελματική Εμπειρία**	**Εμπειρία προσφυγικό**	**Σύμβαση εργασίας**	**Δομή**
16	Γυναίκα	47 ετών	Τ.Ε.Ι	Όχι	7 έτη	5 έτη	Μισθωτή, 7μηνη	Μ.Κ.Ο.
17	Άνδρας	29 ετών	Α.Ε.Ι.	Όχι	5 έτη	5 έτη	Μισθωτός αορίστου	Μ.Κ.Ο./συνεργ. με κρατική δομή
18	Άνδρας	26 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	3 έτη	3 έτη	Μισθωτός 3μηνη	Δεν ήθελε να αναφέρει
19	Γυναίκα	35 ετών	Α.Ε.Ι.	Ναι	8 έτη	4 έτη	Μισθωτή, Αορίστου	Διεθνής Μ.Κ.Ο.
20	Γυναίκα	29 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	5 έτη	5 έτη	Μισθωτή, 3μηνη	Μ.Κ.Ο.
21	Άνδρας	34 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	7 έτη	6 έτη	Μισθωτός ετήσια	Α.Μ.Κ.Ε.
22	Γυναίκα	30 ετών	Τ.Ε.Ι.	Ναι	5 έτη	3 έτη	Μισθωτή, Μηνιαίες	Διεθνής Οργανισμός
23	Γυναίκα	32 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	4 έτη	4 έτη	Μισθωτή, ετήσια	Δημόσια δομή
24	Γυναίκα	39 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	13,5 έτη	6,5 έτη	Μισθωτή, ετήσια	Μ.Κ.Ο.
25	Γυναίκα	28 ετών	Τ.Ε.Ι.	Ναι	5 έτη	5 έτη	Μισθωτή, διετής	Ν.Π.Δ.Δ.
26	Γυναίκα	28 ετών	Α.Ε.Ι	Ναι	4,5 έτη	4,5 έτη	Μισθωτή, 8μηνη	Ν.Π.Δ.Δ.
27	Άνδρας	31 ετών	Α.Ε.Ι.	Όχι	4-5 έτη	4-5 έτη	Μισθωτός 3μηνες	Διεθνής Οργανισμός
28	Γυναίκα	30 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	3 έτη	3 έτη	Μισθωτή, 2μηνες/4μηνες	Διεθνής Μ.Κ.Ο.

29	Γυναίκα	30 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	3 έτη	3 έτη	Μισθωτή, 5μηνες/6μηνες	Α.Μ.Κ.Ε
30	Γυναίκα	32 ετών	Τ.Ε.Ι.	Όχι	6,5 έτη	6,5 έτη	Μισθωτή, Αορίστου	Μ.Κ.Ο.

5.7 Διαδικασία ανάλυσης δεδομένων

Επιλογή μεθόδου ανάλυσης

Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε αρχικά χωριστά για κάθε δείγμα, με στόχο τη διατήρηση της εσωτερικής συνοχής των δεδομένων. Στη συνέχεια, τα ευρήματα των δύο αναλύσεων τέθηκαν σε διάλογο, ώστε να αναδειχθούν συγκλίσεις, αποκλίσεις και συμπληρωματικές όψεις της επαγγελματικής εμπειρίας.

Η θεματική ανάλυση (thematic analysis), επιλέχθηκε ως μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων που προέκυψαν από τις ημι-δομημένες συνεντεύξεις που εστίαζαν στην άντληση δεδομένων για τις εργασιακές συνθήκες των συμμετεχόντων/ουσών.

Πρόκειται για μία επαγωγική μέθοδο ανάλυσης που επιτρέπει στους ερευνητές να εντοπίζουν και να οργανώνουν σχετικά θέματα και υποθέματα, τα οποία μπορούν στη συνέχεια να χρησιμοποιηθούν ως μονάδες ανάλυσης (Braun & Clarke, 2006). Ένα θέμα αποτελείται από κωδικοποιημένα δεδομένα που ομαδοποιούνται σύμφωνα με ομοιότητες ή μοτίβα. Η τεχνική των θεματικών ενοτήτων αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο συστηματοποίησης και παρουσίασης της ποιοτικής ανάλυσης (Attride-Stirling, 2001). Προσφέρει μια ευέλικτη, αλλά αυστηρή προσέγγιση της υποκειμενικής εμπειρίας, που είναι ιδιαίτερα εφαρμόσιμη στην έρευνα της κοινωνικής εργασίας ως μέσο προώθησης της κοινωνικής δικαιοσύνης και καταπολέμησης των ανισοτήτων (Labra et. al., 2019).

Βήματα ανάλυσης

Η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων των ημιδομημένων συνεντεύξεων έγινε με βάση τη θεματική ανάλυση των Braun & Clark (2006), η οποία περιλαμβάνει έξι βήματα, τα οποία δεν είναι απαραίτητο να ακολουθούνται γραμμικά:

1. Εξοικείωση με τα δεδομένα μέσω της επαναλαμβανόμενης ανάγνωσης, αναζήτησης νοήματος και καταγραφής των αρχικών ιδεών. 2. Κωδικοποίηση των δεδομένων, δηλαδή απόδοση ενός εννοιολογικού προσδιορισμού σε κάθε απόσπασμα. Σε κάθε απόσπασμα είναι πιθανό να δοθούν περισσότεροι του ενός κωδικοί και κάποιοι από αυτούς να συνδυαστούν ή να ενοποιηθούν. 3. Αναζήτηση

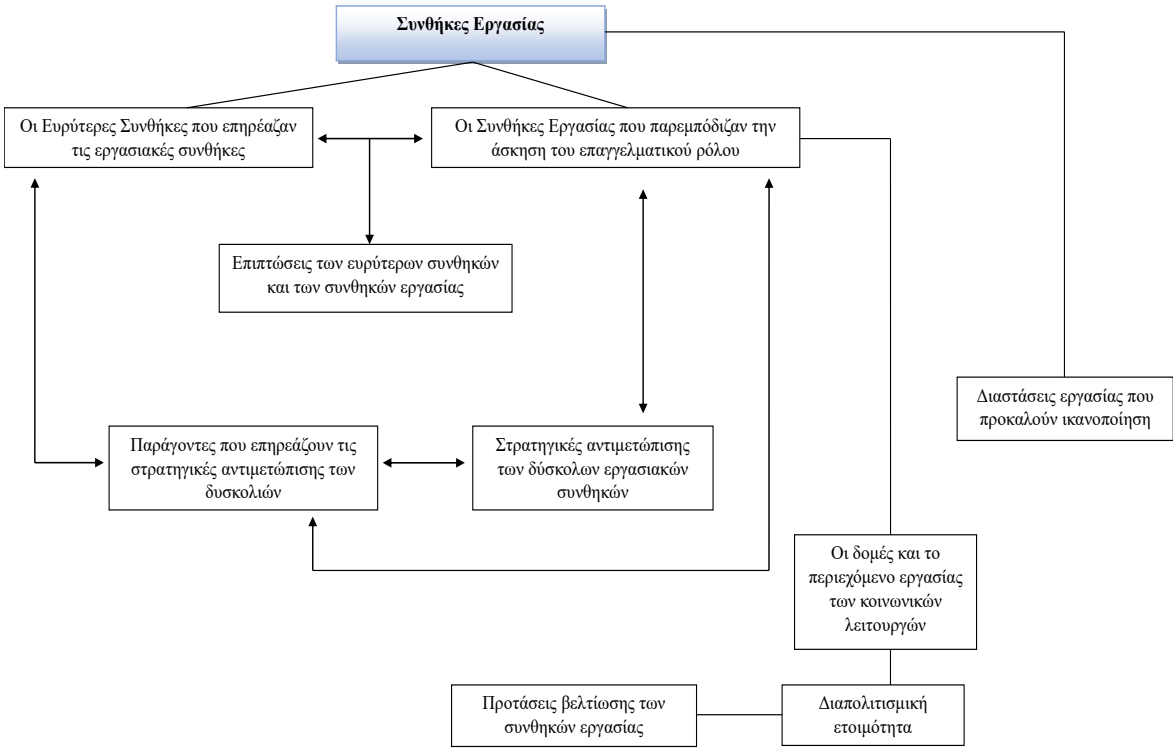
των θεμάτων. Εδώ συνδυάζονται διαφορετικοί κωδικοί, ώστε να προκύψουν κάποια μοτίβα, τα οποία καταλήγουν σε διάφορα πιθανά θέματα και υποθέματα. 4. Επανεξέταση των θεμάτων, καθώς κάποια θέματα μπορεί να χρειαστεί να συγχωνευθούν ή να διαχωριστούν σε επιμέρους θέματα. Σε αυτό το στάδιο αρχικά αναθεωρούνται τα θέματα στο επίπεδο των κωδικοποιημένων δεδομένων, διαμορφώνεται ένας «θεματικός χάρτης», στη συνέχεια αναθεωρούνται τα θέματα σε όλο το σύνολο των δεδομένων και ίσως προκύψουν και νέοι κωδικοί και θέματα. 5. Ορισμός και ονομασία θεμάτων. Σε αυτό το στάδιο, ο ερευνητής αναλύει την ουσία κάθε θέματος, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτό εντάσσεται στο συνολικό πλαίσιο και στα ερευνητικά ερωτήματα. 6. Έκθεση των δεδομένων - συγγραφή των ευρημάτων. Στην τελική φάση της θεματικής ανάλυσης, ο ερευνητής πρέπει να μπορεί μέσω της συγγραφής του να διηγηθεί την ιστορία των δεδομένων του, με τρόπο που να διαφαίνεται η εγκυρότητά της (Ισαρη & Πουρκός, 2015, σελ.117-119).

Η θεματική ανάλυση επίσης επιλέχθηκε ως μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων που προέκυψαν από τις αφηγηματικές συνεντεύξεις για τα ηθικά διλήμματα που αντιμετώπισαν οι συμμετέχοντες /συμμετέχουσες.

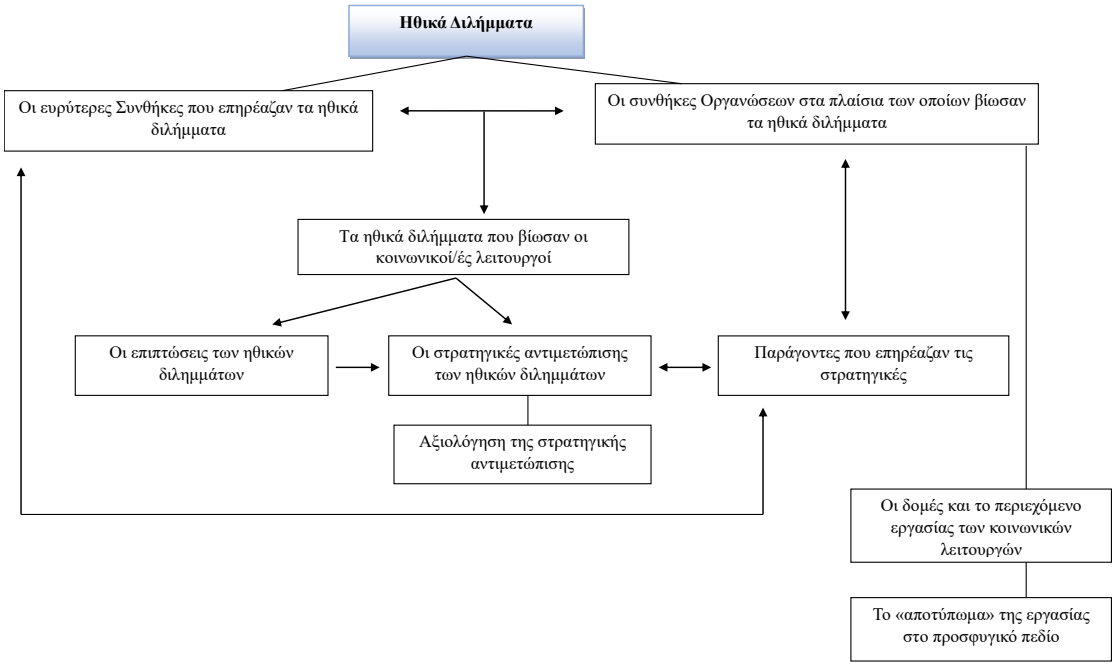
Σύμφωνα με την Riessman (2007, p.58), «*στην θεματική ανάλυση αφηγήσεων η έμφαση δίνεται σε αυτό που λέγεται, στα γεγονότα και τις αντιλήψεις (cognitions) στα οποία αναφέρεται το περιεχόμενο του λόγου*» Η ανάλυση περιλαμβάνει την ανάγνωση των απομαγνητοφωνήσεων πολλές φορές, την επαγωγική κωδικοποίηση, την ανάπτυξη θεμάτων (themes) και υποθεμάτων (subthemes), επιδιώκει δε να βρει κεντρικά αφηγηματικά στοιχεία τα οποία σχετίζονται με κάθε θέμα (Braun & Clarke, 2006). Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στην αναγνώριση παραδειγματικών αφηγήσεων.

Στο παράρτημα, σελ. 368 υπάρχει ενδεικτικός πίνακας με τη θεματική ανάλυση των ημι-δομημένων και αφηγηματικών συνεντεύξεων της μελέτης.

Θεματικός χάρτης έρευνας για τις συνθήκες εργασίας



Θεματικός Χάρτης έρευνας για τα ηθικά διλήμματα



Στο παράρτημα σελ. 362,366 υπάρχει πίνακας με τα θέματα και τα υποθέματα των ερευνών της μελέτης

Εγκυρότητα και Αξιοπιστία της έρευνας

Στη παρούσα ποιοτική μελέτη η προσοχή επικεντρώθηκε στη καταγραφή, ανάλυση και ερμηνεία των εμπειριών, που αφορούσαν διάφορες πτυχές της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών, που εργαζόταν στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς στην Ελλάδα.

Η εγκυρότητα της παρούσας μελέτης ενδυναμώθηκε μέσα από την πραγματοποίηση των πιλοτικών συνεντεύξεων και την τήρηση της δεοντολογίας της έρευνας. Έγινε προσπάθεια οι συνεντεύξεις να πραγματοποιηθούν σε ένα πλαίσιο ελεύθερης έκφρασης των συμμετεχόντων/ουσών και μη-κατευθυντικότητας από τον ερευνητή. Η συμπληρωματική χρήση των δύο δειγμάτων λειτούργησε ως μορφή μεθοδολογικής τριγωνοποίησης επιτρέποντας την εις βάθος ερμηνεία της πολυπλοκότητας των επαγγελματικών και ηθικών εμπειριών. Επίσης η μεθοδολογική τριγωνοποίηση συμπεριλαμβάνει περισσότερες από μίας μεθόδων για τη διερεύνηση ενός φαινομένου και μεταξύ άλλων, συμβάλλει στην αύξηση της εγκυρότητας και την ενίσχυση της κατανόησης του φαινομένου που μελετάται (Bekhet & Zauszniewski, 2012). Η τριγωνοποίηση στη συγκεκριμένη μελέτη δεν αποσκοπούσε στη διασταύρωση ευρημάτων με στόχο την επιβεβαίωσή τους αλλά στη συνθετική ερμηνεία των διαφορετικών όψεων της επαγγελματικής εμπειρίας, στην ερμηνευτική κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι ίδιες δομικές συνθήκες βιώνονται διαφορετικά σε οργανωσιακό και ηθικό επίπεδο. Μέσα από τη διαλογική σχέση μεταξύ των συνθηκών εργασίας και των βιωμένων ηθικών διλημμάτων, η μελέτη αναδεικνύει την πολυεπίπεδη φύση της κοινωνικής εργασίας στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς και συμβάλλει στην κριτική κατανόηση των ηθικών και επαγγελματικών προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες.

Σε ότι αφορά την αξιοπιστία της μελέτης ο ερευνητής κατά την διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας διατήρησε συνειδητή στάση αναστοχασμού, προκειμένου να ελαχιστοποιήσει τις πιθανές επιπτώσεις της υποκειμενικότητάς του στην ερμηνεία των δεδομένων, οι οποίες διαφορετικά θα μπορούσαν να διαστρεβλώσουν την ερμηνεία.

Η αξιοπιστία της έρευνας ενισχύθηκε από ποιοτική ερευνητική σχεδίαση με τη χρήση δύο συμπληρωματικών δειγμάτων, από το επαρκές δείγμα και από την πληθώρα και ποικιλία των δεδομένων που συλλέχθηκαν μέσω των ημιδομημένων συνεντεύξεων

δεκαπέντε ερωτωμένων κοινωνικών λειτουργών και μέσω των αφηγηματικών συνεντεύξεων δεκαπέντε ερωτωμένων κοινωνικών λειτουργών.

Τα κοινά συμπεράσματα και των δυο ερευνών όσον αφορά στις ευρύτερες συνθήκες και στις εργασιακές συνθήκες που επηρέαζαν την καθημερινή πρακτική των ερωτώμενων, αλλά και τα κοινά συμπεράσματα όσον αφορά στις στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων συνθηκών και στις επιπτώσεις τους στους ίδιους/ίδιες επιβεβαίωσαν την αξιοπιστία της έρευνας. Για την ανάλυση των δεδομένων ακολουθήθηκαν συστηματικά τα βήματα της θεματικής ανάλυσης, ώστε τα συγκεκριμένα δεδομένα να οδηγήσουν σε άξια εμπιστοσύνης ευρήματα.

5.8 Περιορισμοί της έρευνας

Καθώς στην παρούσα μελέτη αξιοποιήθηκε η ποιοτική προσέγγιση υπάρχουν οι παρακάτω περιορισμοί:

Δυσκολία στη γενίκευση των αποτελεσμάτων: Το κύριο μειονέκτημα των ποιοτικών προσεγγίσεων είναι ότι τα ευρήματά τους δεν μπορούν να επεκταθούν σε ευρύτερους πληθυσμούς με τον ίδιο βαθμό βεβαιότητας που μπορούν να επεκταθούν οι ποσοτικές αναλύσεις (Ochieng, 2009). Η ποιοτική έρευνα δεν παράγει γενικεύσιμα αποτελέσματα της ίδιας τάξης ποσοτικών μεθόδων, ωστόσο, συμμορφώνεται με την αρχή της γενίκευσης: οι ερευνητές χρησιμοποιούν δεδομένα για να εξαγάγουν συμπεράσματα χωρίς να διευρύνουν καθολικές αρχές (Labra et al., 2019). Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η διεξαγωγή συνεντεύξεων σε περιορισμένο αριθμό κοινωνικών λειτουργών και η δειγματοληψία τύπου «snowball» δεν επιτρέπει στην έρευνα να ισχυριστεί ότι τα αποτελέσματα μπορεί να αντιπροσωπεύουν πλήρως τους/τις κοινωνικούς/ες λειτουργούς που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες.

Υποκειμενικότητα των αφηγήσεων: Στην ποιοτική έρευνα υπάρχει εμπλοκή του ερευνητή με βαθύτερες πλευρές των κοινωνικών υποκειμένων Είναι πιθανόν ο ερευνητής να ταυτιστεί υπερβολικά με τους συμμετέχοντες στη μελέτη, κάτι που θα μπορούσε να επηρεάσει την ερμηνεία των ποιοτικών ευρημάτων από τον ερευνητή (Marshall & Rossman, 2014). Οι ερευνητές πρέπει να υιοθετήσουν μια αυστηρή προσέγγιση για να περιορίσουν τον αντίκτυπο της υποκειμενικότητάς τους στην ερμηνεία των δεδομένων· πρέπει να φιλτράρουν τα δεδομένα, χωρίς να παραμορφώνουν τη σημασία τους (Labra et al., 2019). Ως ερευνητής, προσπάθησα να κατανοήσω και να περιγράψω την υποκειμενική οπτική των

συμμετεχόντων/συμμετεχουσών στην έρευνα και να περιορίσω την δική μου υποκειμενικότητα.

Κεφάλαιο 6. Ανάλυση δεδομένων

Διευκρίνιση που αφορά την δομή της παρουσίασης της ανάλυσης των δεδομένων της έρευνας για τις εργασιακές συνθήκες και της έρευνας για τα ηθικά διλήμματα, που ακολουθεί:

Τα δεδομένα των δύο συμπληρωματικών ερευνών πεδίου αναλυθήκαν αυτοτελώς. Από την ανάλυση των δεδομένων των ερευνών προέκυψαν παρόμοια δεδομένα και στις δύο έρευνες όσον αφορά στις θεματικές ενότητες «οι δομές και το περιεχόμενο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών που συμμετείχαν στην έρευνα» και «οι ευρύτερες συνθήκες (context) στα πλαίσια των οποίων οι ερωτώμενοι/ες κοινωνικοί/ές λειτουργοί υλοποιούσαν τον επαγγελματικό τους ρόλο». Για την αποφυγή επαναλήψεων οι παραπάνω θεματικές ενότητες παρουσιάζονται από κοινού με ενιαίο τρόπο.

Στη συνέχεια, ακολουθούν:

1. Όσον αφορά στην έρευνα *για τις συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί* παρουσιάζονται οι θεματικές ενότητες που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, η συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων και η συζήτηση των αποτελεσμάτων της έρευνας.
2. Όσον αφορά στην έρευνα *για τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί* παρουσιάζονται οι θεματικές ενότητες που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, η συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας και η συζήτηση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Τέλος ακολουθεί *η τελική συζήτηση των ευρημάτων και των δυο ερευνών* όπου δίδεται έμφαση στη σύνδεση των κοινών δεδομένων των δυο ερευνών με το θεωρητικό πλαίσιο και τις προηγούμενες έρευνες.

6.1. Ανάλυση δεδομένων της έρευνας πεδίου που εστιάζει στις συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί[6]

Θεματική ενότητα 1: Οι δομές και το περιεχόμενο εργασίας

Υπο-κατηγορία: Το εργασιακό προφίλ των κοινωνικών λειτουργών

Η επαγγελματική διαδρομή

Αρκετοί/ές κοινωνικοί/ές λειτουργοί που συμμετείχαν στη παρούσα έρευνα περιέγραψαν την μακρόχρονη επαγγελματική τους διαδρομή στο πεδίο του προσφυγικού, αυτοχαρακτηριζόμενοι/ες ως «μετακινούμενος πληθυσμός». Η επαγγελματική αυτή διαδρομή αποτυπώνεται μέσα από συνεχείς μετακινήσεις σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές – τόσο σε νησιωτικές όσο και ηπειρωτικές περιοχές της χώρας- καθώς και μέσα από την ενασχόληση με ποίκιλα προγράμματα και δομές παροχής υπηρεσιών προς το προσφυγικό πληθυσμό. Ορισμένοι/ες από τους συμμετέχοντες ανέφεραν ότι εργάστηκαν σε διαφορετικούς, κρατικούς ή ιδιωτικούς, φορείς, συμμετέχοντας σε διαφορετικά προγράμματα και παρέχοντας υποστήριξη σε διαφορετικές ομάδες-στόχους, όπως ανήλικοι και ενήλικοι πρόσφυγες.

Η επιλογή του προσφυγικού πεδίου

Αρκετοί/ές συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι η ενασχόληση τους με το μεταναστευτικό/προσφυγικό ήταν μία συνειδητή επιλογή. Τα ερεθίσματα που τους δόθηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, τα εργαστήρια στο εξωτερικό, τα ταξίδια στις χώρες του εξωτερικού και η διαφορετικότητα των λαών αποτέλεσαν αφορμή για να ασχοληθούν με το πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς. Ωστόσο, ορισμένοι/ες συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι ασχολούνται με τον συγκεκριμένο τομέα, καθώς υπήρχαν ανοικτές θέσεις εργασίας για κοινωνικούς/ές λειτουργούς.

> *«Από φοιτήτρια εγώ ήθελα να ασχοληθώ με πρόσφυγες και μετανάστες… Εμένα μου αρέσει το αντικείμενο […]. Δηλαδή θέλω να εκπαιδευτώ περισσότερο»* **Σ.2**

Υπο-κατηγορία: Περιγραφή της δομής

[6] Οι θεματικές ενότητες 1 και 2 αποτελούν κοινές θεματικές ενότητες των ερευνών για τις συνθήκες εργασίας και για τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί

Σκοπός της υπηρεσίας/δομής/προγράμματος

Σύμφωνα με τους/τις συμμετέχοντες/ες, ο βασικός σκοπός των προγραμμάτων που υλοποιούνταν από τις δομές και τους φορείς στους οποίους εργάζονταν ήταν η παροχή πολύπλευρης στήριξης προς τους αιτούντες/ες άσυλο, πρόσφυγες/προσφύγισσες και μετανάστες/τριες- τόσο ενήλικες όσο και ανήλικους/ες, συνοδευόμενους/ες ή ασυνόδευτου/ες- καθώς επίσης και προς άτομα με ιδιαίτερες ευαλωτότητες που διέθεταν προσφυγικό προφίλ. Τα προγράμματα είχαν ως βασικό σκοπό:

- ✓ *Την προστασία***:** την παιδική προστασία, τη προστασία και τη συμβουλευτική υποστήριξη προσφύγων/προσφυγισσών-θυμάτων βασανιστηρίων, ενδοοικογενειακής βίας και σεξουαλικής-έμφυλης βίας.
- ✓ *Την ένταξη***:** την εκπαιδευτική και ψυχοκοινωνική υποστήριξη, τη νομική συμβουλευτική (συλλογή εγγράφων, υποβολή αιτήματος ασύλου, προετοιμασία για τη συνέντευξη, στήριξη των απαιτούμενων ενεργειών σε περιπτώσεις απορριπτικών αποφάσεων) και την σύνδεση με υπηρεσίες ιατρικής φροντίδας.
- ✓ *Την παροχή στέγης***:** προγράμματα όπως το «ESTIA» και το «PHILOS 2» για τη παροχή ασφαλούς και αξιοπρεπούς κατοικίας.

Ο εξυπηρετούμενος πληθυσμός επισκεπτόταν είτε αυτοβούλως την εκάστοτε δομή ή έπειτα από παραπομπή και διασύνδεση από άλλη υπηρεσία ή από μεμονωμένα πρόσωπα. Απώτερος σκοπός, στις περισσότερες περιπτώσεις, ήταν η ένταξη των προσφύγων/προσφυγισσών στην ευρύτερη κοινότητα.

Ομάδα στόχου δομής/ προγράμματος

Η ομάδα στόχου για όλες τις δομές, φορείς και υπηρεσίες που εργάζονταν οι ερωτώμενοι/ες της έρευνας, ήταν οι πρόσφυγες/προσφύγισσες, αιτούντες/ες άσυλο- άνδρες, γυναίκες, και ανήλικοι/ες. Υπήρχαν διαφοροποιήσεις ανάλογα τη δομή:

- ✓ Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων/ουσών εργάζονταν σε δομές που εξυπηρετούσαν πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/σες άσυλο, με ή χωρίς κάποια εμφανή ευαλωτότητα, οι οποίοι διέμεναν στην ευρύτερη κοινότητα, σε ξενώνες ή δομές φιλοξενίας (camp). Εξυπηρετούσαν επίσης άτομα σε διαδικασία αίτησης ή ένστασης μετά από απορριπτική απόφαση, αιτούντες/σες διεθνούς προστασίας, αστέγους και ασυνόδευτους ανηλίκους.

- ✓ Επιπλέον, κάποιοι/ές εργάζονταν με πρόσφυγες/προσφύγισσες που αντιμετώπιζαν σοβαρά προβλήματα υγείας ή ήταν θύματα βασανιστηρίων και έμφυλης βίας, παρέχοντας και ψυχοσυναισθηματική στήριξη.
- ✓ Άλλες δομές εξυπηρετούσαν αιτούντες/ες άσυλο και μετανάστες/μετανάστριες-υπηκόους τρίτων χωρών με ή χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα- ή άτομα σε συνθήκες ευαλωτότητας, προσφέροντας στήριξη ανεξαρτήτως νομικού καθεστώτος.

> *«Αναλαμβάνουμε υποθέσεις ανθρώπων [...]από 16 ετών και πάνω που έχουν υποστεί κάποιο περιστατικό έμφυλης βίας. Επειδή η ομάδα είναι μικρή δυστυχώς, προτεραιοποιούμε τα περιστατικά που έχουν συμβεί εδώ στην Ελλάδα .. Αναλαμβάνουμε όμως και περιπτώσεις που μπορεί να έχει υποστεί βία.. στη χώρα καταγωγής»* **Σ.9**

Στελέχωση δομής/υπηρεσίας

Όλες οι δομές και οι υπηρεσίες στελεχώνονταν από πληθώρα επαγγελματιών από το διοικητικό, ψυχοκοινωνικό, ιατρονοσηλευτικό και βοηθητικό προσωπικό. Οι συμμετέχοντες/ες της παρούσας μελέτης ήταν μέλη μικρότερων ή μεγαλύτερων διεπιστημονικών ομάδων, με τη διεπαγγελματική συνεργασία να αποτελεί σημαντικό και αναπόσπαστο στοιχείο κάθε παρέμβασης, ανεξαρτήτως διάρκειας. Κατά κύριο λόγο οι ερωτώμενοι/ες, συμμετείχαν σε διεπιστημονικές ομάδες που απαρτίζονταν από ψυχολόγους, κοινωνικούς/ές λειτουργούς, εκπαιδευτικούς, κοινωνιολόγους και διερμηνείς. Οι διεπιστημονικές αυτές ομάδες συνεργάζονταν τόσο εσωτερικά όσο και με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων, όπως δικηγόρους, γιατρούς, μαίες, νοσηλευτές/ιες, οικονομολόγους, εργασιακούς συμβούλους, διευθυντές (managers), advocacy officers καθώς και με βοηθητικό προσωπικό, συνοδούς, οδηγούς, επόπτες/ιες, και άτομα γενικών καθηκόντων. Η συνεργασία διαμορφώνονταν ανάλογα τις ανάγκες και τις ιδιαίτερες συνθήκες κάθε εξυπηρετούμενου ατόμου που απευθυνόταν στη δομή.

Υπο-κατηγορία: Ο στόχος και το περιεχόμενο της εργασίας των κοινωνικών λειτουργών

Περιεχόμενο Εργασίας

Η κοινωνική ένταξη, η οποία βασίζεται σε αξίες και αρχές της Κοινωνικής Εργασίας όπως η κοινωνική δικαιοσύνη και η κοινωνική αυτοπραγμάτωση, αναφέρθηκε ως βασικός στόχος της εργασίας από ορισμένους συμμετέχοντες/χουσες στην έρευνα.

*«Η κοινωνική ένταξη των αναγνωρισμένων προσφύγων[…]να επιτευχθεί ….. η κοινωνική αυτοπραγμάτωση».***Σ.5**

*«Γιατί ουσιαστικά όλοι για αυτό δεν παλεύουμε, Για την κοινωνική δικαιοσύνη. Αυτό είναι το απόσταγμα Αν είναι να το πω περίτεχνα, αν κάποιος διαφωνεί με αυτό δεν είναι κοινωνικός λειτουργός».***Σ.2**

Κεντρικής σημασίας ήταν το ζήτημα *της ένταξης* των προσφύγων/προσφυγισσών και αιτούντων/ουσών άσυλο στην ευρύτερη κοινότητα όπου διαβιούσαν. Οι ενέργειες στόχευαν στην σταδιακή αυτονόμηση των εξυπηρετούμενων, στην ένταξη τους στη κοινότητα, στην ανάκτηση της λειτουργικότητας, του δυναμικού και στην ανάληψη αρμοδιοτήτων, όπως για παράδειγμα η φροντίδα του σπιτιού. Επισημάνθηκε δε ότι η ένταξη είναι μία δύσκολη διαδικασία, περισσότερο δύσκολη ακόμη και από την διαδικασία απόδοσης ασύλου.

«Ακόμα και αν πάρει κάποιος άσυλο το κομμάτι της ένταξης είναι ίσως ακόμα πιο δύσκολο από το να πάρει κάποιος άσυλο» **Σ.1**

Σημαντική παράμετρος της κοινωνικής ένταξης είναι η *σχολική ένταξη* των ασυνόδευτων ανήλικων, των παιδιών των προσφύγων/προσφυγισσών ή ακόμα και των ίδιων των ενήλικων προσφύγων/προσφυγισσών. Η διαδικασία αυτή περιλάμβανε τον εντοπισμό, την καταγραφή και τη καλύτερη δυνατή σχολική προετοιμασία με στόχο την εγγραφή και ομαλή ένταξη τους στη σχολική κοινότητα. Επιπλέον, δίνονταν έμφαση στην εκπαιδευτική στήριξη για τη κάλυψη μαθησιακών κενών και την ενίσχυση των κοινωνικών τους δεξιοτήτων.

«Η σχολική υποκατάσταση δηλαδή η γέφυρα να πω;…δίνουμε στα παιδιά όσα εφόδια χρειάζονται έτσι ώστε αύριο […] να γραφτούν στο σχολείο» **Σ.11**

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονταν στις κοινωνικές υπηρεσίες των δομών, *είχαν ως κύριο στόχο την πολύπλευρη στήριξη και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη των εξυπηρετούμενων* (ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, θρησκείας και καταγωγής) προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες και πιέσεις που αντιμετώπιζαν ως πρόσφυγες. Αναλάμβαναν μια πληθώρα ταυτόχρονων και, σε κάποιες περιπτώσεις ασαφών καθηκόντων όπως ο συντονισμός της ψυχοκοινωνικής υποστήριξης, η λήψη κοινωνικού ιστορικού, η διεξαγωγή συνεντεύξεων, η διανομή τροφίμων, οι επισκέψεις σε camp και η διαμεσολάβηση με υπηρεσίες. Μέσω αυτών, επεδίωκαν να καλύψουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών. Σε κάποιες περιπτώσεις, ανάλογα με το πλαίσιο εργασίας, η διεπιστημονική ομάδα έθετε θεραπευτικούς στόχους με

σκοπό τη λειτουργική αποκατάσταση ή την επεξεργασία τραυματικών βιωμάτων, όπως τα βασανιστήρια που είχαν υποστεί ορισμένοι/ες εξυπηρετούμενοι/ες.

> *«Ο κοινωνικός λειτουργός αναλαμβάνει τη μεσολάβηση και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη».* **Σ.14**

Καθήκοντα -αρμοδιότητες των κοινωνικών λειτουργών

Αρκετοί/ες συμμετέχοντες/χουσες μίλησαν για το ρόλο του/της κοινωνικού/ής λειτουργού στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς. Τον χαρακτήρισαν ως ένα πολυσχιδή ρόλο που άλλοτε παρέπεμπε σε ένα *«γονεϊκό υποκατάστατο»* και άλλοτε αποτελούσε ένα συνδετικό κρίκο μεταξύ των εξυπηρετούμενων και των υπηρεσιών που δικαιούνταν, με σκοπό την κάλυψη των πολύπλευρων αναγκών τους. Υπήρχαν στιγμές που ο ρόλος αυτός γινόταν ελεγκτικός ή/και διεκπεραιωτικός.

Τα καθήκοντα και ο ρόλος των επαγγελματιών είναι άμεσα συνυφασμένα με τις αξίες και τις αρχές της κοινωνικής εργασίας, όπως ο σεβασμός στη μοναδικότητα του κάθε ατόμου και η υπεράσπιση των δικαιωμάτων του. Ιδιαίτερη έμφαση δίνονταν στη προστασία από την έμφυλη και σεξουαλική βία, την ενδοοικογενειακή κακοποίηση καθώς και στην υποστήριξη ατόμων με διαφορετική ταυτότητα φύλου ή σεξουαλικού προσανατολισμού. Σημαντικό μέρος της παρέμβασης αφορούσε, επίσης, την παιδική προστασία- τόσο ασυνόδευτων όσο και συνοδευόμενων ανήλικων- και την υποστήριξη θυμάτων βασανιστηρίων, ιδίως στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου.

> *«Θα βάλω πρώτα την προστασία, δηλαδή: αυτό που έχω δει είναι ότι πρώτος ο κοινωνικός λειτουργός τις περισσότερες φορές θα κάνει τη διερεύνηση προκειμένου να βρούμε ευαλωτότητες… που είναι πάρα πολύ δύσκολο, ενδεχομένως να διερευνηθούν. Χρειάζεται μία εμπειρία αλλά χρειάζεται πάνω από όλα το κοινωνικό ιστορικό, για μένα ως εργαλείο είναι πάρα πολύ σημαντικό»* **Σ.9**

Η *υπεράσπιση των δικαιωμάτων* ήταν μία διαδικασία που «απαιτούσε» από τους/τις ερωτώμενους/ες να ασκήσουν πιέσεις σε υπηρεσίες και δομές προκειμένου τα άτομα να λάβουν όλα όσα δικαιούνταν. Παράλληλα, γίνονταν συνεχείς ενημερώσεις των ίδιων των προσφύγων/προσφυγισσών για τα δικά τους δικαιώματα. Ένας συνεχόμενος αγώνας προκειμένου ο εξυπηρετούμενος πληθυσμός να έχει πρόσβαση στα κοινωνικά αγαθά: στην υγεία, στην εκπαίδευση και στο προσωπικό χώρο με σκοπό την ανάκτηση της δυναμικής τους. Μέσω των απαραίτητων δεξιοτήτων του/της κοινωνικού/ής λειτουργού, (διαμεσολάβηση, ανατροφοδότηση), ενισχύθηκαν αυτές οι

αρμοδιότητες, ιδίως σε καταστάσεις κρίσεων, έχοντας ως βασικό στόχο το βέλτιστο συμφέρον κάθε ανήλικου και ενήλικου εξυπηρετούμενου ατόμου.

> *«Και κάτι άλλο είναι και η συνηγορία. Δηλαδή ένας κοινωνικός λειτουργός, επειδή συμμετέχουμε και στα protection working groups και γενικότερα έχουμε λόγο, νομίζω ότι είναι κάτι που ακουμπάει πάρα πολύ σε εμάς,… η συνηγορία»* **Σ.5**

Αρκετοί/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν *στην πολύπλευρη ψυχοκοινωνική υποστήριξη* στους εξυπηρετούμενους/ες, ως βασικό άξονα του επαγγελματικού ρόλου τους. Για την ψυχοκοινωνική στήριξη των εξυπηρετούμενων αξιοποιούσαν τις ατομικές ή και ομαδικές συνεδρίες, την εκτίμηση-αξιολόγηση, τη συμβουλευτική και τις θεραπευτικές παρεμβάσεις . *Η κάλυψη βασικών αναγκών* ήταν, επίσης, ένα από τα βασικά καθήκοντα για ορισμένους συμμετέχοντες/ουσες. Περιλάμβανε την υποστήριξη σε ζητήματα διαβίωσης όπως: η εξασφάλιση τροφής, ρουχισμού, υποδημάτων και φαρμάκων καθώς και η διερεύνηση και βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης τόσο άμεσα όσο και μακροπρόθεσμα. Οι παρεμβάσεις αφορούσαν ζητήματα αυτοφροντίδας, ατομικής υγιεινής, φροντίδας ανήλικων, αλλά και τη εξασφάλιση στέγης, μέσω εύρεσης ξενώνων για ασυνόδευτους ανήλικους/ες ή τη μεταφορά του ατόμων ή οικογενειών από τα camps σε δομές φιλοξενίας ή σπίτι. Επιπλέον, συμπεριελάμβαναν, την επίλυση ζητημάτων όπως η άρση του γεωγραφικού περιορισμού στις περιπτώσεις όπου υπήρχαν σοβαρά, ιατρικής φύσεως, ζητήματα, καθώς και την κάλυψη έκτακτων αναγκών όπως η επικοινωνία στην γλώσσα του εξυπηρετούμενου.

> *«Οι τομείς, ας πούμε, πάνω στους οποίους δουλεύουμε ως κοινωνικοί λειτουργοί είναι αυτό που λέμε η ψυχοκοινωνική υποστήριξη των ωφελούμενων»* **Σ.27**

Σε ορισμένες περιπτώσεις, όπου αυτό ήταν εφικτό, περιλάμβανε και την *παρακολούθηση (follow up) των υποθέσεων*. Κάποιοι/ες εξ αυτών λειτουργούσαν ως πρόσωπα αναφοράς για τους/τις εξυπηρετούμενους/ες, κυρίως για τους/τις ασυνόδευτους/ες ανήλικους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες, έχοντας την εποπτεία των υποθέσεων τους. Σημαντική παράμετρος των ενεργειών, για κάποιους/ες επαγγελματίες, ήταν οι γνωμοδοτήσεις και η πραγματοποίηση σειρά ενεργειών (τεστ DNA) για την οικογενειακή επανένωση εξυπηρετούμενων ατόμων με τα συγγενικά τους πρόσωπα που βρίσκονταν σε χώρες του εξωτερικού.

Αρκετοί/ές συμμετέχοντες/ες έκαναν εκτενή αναφορά *στη συνεργασία και τη διασύνδεση με υπηρεσίες* ανάλογα με τη φύση του εκάστοτε ζητήματος ή ανάγκης- ιατρικής, νομικής ή άλλης. Η συνεργασία αυτή περιλάμβανε δημόσιες υπηρεσίες, ιδιωτικούς φορείς, Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις κ.ά.

> *«Τι να σου πω, έχουμε συνεργασίες πάσης φύσεως, με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες της πόλης. Δηλαδή τις δημόσιες δομές υγείας, τον ΟΑΕΔ, την εφορία κ.ά.»* **Σ.3**

> *«Συνεργασία με όλους τους φορείς που δραστηριοποιούνταν στο camp και εκτός βέβαια, εννοείται»* **Σ.13**

Οι παραπομπές και η συνοδεία αποτέλεσαν σημαντική παράμετρο της συνεργασίας και της διασύνδεσης με τις υπηρεσίες. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων παρέπεμπαν και συνόδευαν σε κάποιες περιπτώσεις, όταν αυτό κρινόταν απαραίτητο, τους/τις εξυπηρετούμενους/ες σε ειδικούς ψυχικής υγείας (ψυχολόγους, ψυχιάτρους) όταν διαπίστωναν ότι υπήρχε, μεταξύ άλλων, μεγαλύτερη δυσκολία όπως δυσκολία διαχείρισης άγχους ή κάποιας εμφάνισης μετατραυματικού στρες

> *«Συνοδείες γινόντουσαν με τους ωφελούμενους σε υπηρεσίες υγείας, νοσοκομεία, δημόσιες υπηρεσίες και όπου χρειαζότανε».* **Σ.12**

Ορισμένοι/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν *σε αρμοδιότητες που αφορούσαν την επικοινωνία, την ενημέρωση, τη πληροφόρηση, την εκπροσώπηση και την ευαισθητοποίηση*. Τα καθήκοντα αυτά προέκυπταν κυρίως από την ανάγκη επαφής με τα αρμόδια υπουργεία και τις αρμόδιες υπηρεσίες, όπως η Υπηρεσία Ασύλου, για θέματα που αφορούσαν το νομικό καθεστώς, τις συνεντεύξεις, τις αποφάσεις και τις διαδικασίες. Επιπλέον, ανταποκρινόταν στις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού για καθοδήγηση και πληροφόρηση- από απλά ερωτήματα (όπως που βρισκόταν) έως και πιο σύνθετα (όπως που να απευθυνθούν για συγκεκριμένα προβλήματα) Παράλληλα, προέκυπτε η ανάγκη ενημέρωσης της διεπιστημονικής ομάδας, ώστε να προχωρήσει μία υπόθεση καθώς και της διοίκησης της δομής ή του camp σε πιο σύνθετες περιπτώσεις. Τέλος η ενημέρωση της ευρύτερης κοινότητας στόχευε στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης γύρω από το μεταναστευτικό/προσφυγικό.

> *«Το δεύτερο, είναι η πληροφόρηση. Έρχεται ένας άνθρωπος και μας ρωτάει 'πού βρισκόμαστε;' Ή 'από δω και πέρα ποιες είναι οι διαδικασίες;'. Ναι ο κοινωνικός λειτουργός είναι σε θέση να τον ενημερώσει βήμα-βήμα, να του εξηγήσει για τις υπηρεσίες».* **Σ.5**

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων αναφέρθηκε στα *διοικητικά καθήκοντα* που είχε αναλάβει: από την επίτευξη συγκεκριμένων δεικτών που είχε θέσει ο φορέας και τις μηνιαίες ποσοτικές καταγραφές και αναφορές (reports) των πεπραγμένων μέχρι την επίλυση πρακτικών και λειτουργικών ζητημάτων. Το κλείσιμο των ιατρικών ραντεβού του εξυπηρετούμενου πληθυσμού (στα νοσοκομεία, στις ιατρικές δομές για θέματα υγείας και για χορήγηση της φαρμακευτικής αγωγής), οι εγγραφές των παιδιών στα σχολεία με τη δημιουργία λογαριασμών στο σχολικό δίκτυο και η έκδοση σημαντικών και απαραίτητων εγγράφων όπως ο Α.Φ.Μ. και ο Α.Μ.Κ.Α. συμπλήρωνε το παζλ των διοικητικών καθηκόντων που είχαν αναλάβει οι περισσότεροι/ες από τους/τις ερωτώμενους/ες.

> *«Τηλέφωνα, λογαριασμοί, να καταγράφω τις αποδείξεις να τις περνάω σε εξοδολόγια, τις παραπομπές, να δω τι έχει έρθει δεν έχει έρθει, να τα καταγράφω σε άλλο εργαλείο που έχουμε»* **Σ.9**

Θεματική ενότητα 2: Οι Ευρύτερες Συνθήκες που επηρέαζαν τις εργασιακές συνθήκες όσο και τα ηθικά διλήμματα των κοινωνικών λειτουργών

2.1 Υπο-κατηγορία: Η ευρύτερη πολιτική για το πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς

Το κράτος έναντι του προσφυγικού ζητήματος

Οι περισσότεροι/ες συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι το πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς επηρεαζόταν άμεσα από την εκάστοτε κυβερνητική πολιτική, γεγονός που επηρέαζε και την άσκηση του επαγγελματικού τους ρόλου. Η κατάσταση αυτή είχε επιπτώσεις τόσο στα εξυπηρετούμενα άτομα, όσο και στους ίδιους/ες, καθώς εργάζονταν σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο πλαίσιο, όπου αποφάσεις και κανονισμοί έπαυαν να ισχύουν από τη μία μέρα στην άλλη.

> *«Η πολιτική για το προσφυγικό πεδίο συνεχώς μεταβάλλεται[…] δυστυχώς τα τελευταία χρόνια μεταβάλλεται ραγδαία προς το χειρότερο»* **Σ.2**

Αναφέρθηκαν στη στάση, την αντιμετώπιση και τις παρεμβάσεις της πολιτείας για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες και στους/στις αιτούντες/ούσες άσυλο που βρέθηκαν στην Ελλάδα έπειτα από ένα μακρύ και επίπονο ταξίδι. Τόνισαν «την απογύμνωση των παροχών», τη στέρηση βασικών δικαιωμάτων και την εγκατάλειψη

που οδήγησαν στη δημιουργία ενός νέου κύματος άστεγων και νεόπτωχων προσφύγων/προσφυγισσών, καθηλωμένων σε στασιμότητα, χωρίς ευκαιρίες αξιοποίησης των δεξιοτήτων τους.

> *«…οι πολιτικές αποφάσεις που λαμβάνονται για τους αιτούντες ασύλου και τους πρόσφυγες, είναι πολύ σκληρές και όλο και σκληραίνουνε όσο περνάνε τα χρόνια».* **Σ.28**

Οι συμμετέχοντες/ουσες, μίλησαν, επίσης, για τη διαχείριση του προσφυγικού, η οποία ανατέθηκε τοπικούς, ελληνικούς και διεθνείς οργανισμούς υπό την εποπτεία του κράτους, λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας. Ανέφεραν ότι οι θέσεις ευθύνης καταλαμβάνονταν από ανθρώπους χωρίς εμπειρία και γνώση ενώ οι σκληρές - ελληνικές και ευρωπαϊκές- νομοθεσίες δεν προσέφεραν ουσιαστική στήριξη στους/στις πρόσφυγες/προσφύγισσες. Κατά συνέπεια, η Ελλάδα κατέληξε ως ένας μη ασφαλής τόπος για την επιβίωση των προσφύγων/προσφυγισσών και των αιτούντων/αιτουσών άσυλο, ιδίως στα camps.

> *«Η Ελλάδα για τους πρόσφυγες είναι πάρα πολύ επικίνδυνη, πάρα πολύς κόσμος δεν τα καταφέρνει στα camps εν τέλει, οπότε δεν υπάρχει κάτι να σου εξασφαλίζει ότι όντως θα καταφέρει να επιβιώσει τελικά».***Σ.28**

Συμμετέχουσα αναφέρθηκε στην αδυναμία του συστήματος να καλύψει βασικές ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων, δημιουργώντας μία συνθήκη που έτεινε να γίνει η κανονικότητα.

> *«…Δεν είμαστε σούπερ ήρωες και πάντα θα υπάρχουν άτομα τα οποία δεν θα μπορούμε να τα πλαισιώσουμε ….ή το σύστημα κάπου θα αποτύχει να τα πλαισιώσει, αλλά δεν γίνεται αυτή να είναι η κανονικότητα και συνεχώς να είναι ένας αγώνας δρόμου και μία κρίση που να τη διαχειρίζεσαι…μέσα στο προσφυγικό».* **Σ.28**

<u>*Νομοθεσία για το μεταναστευτικό/προσφυγικό: διαρκώς μεταβαλλόμενο πλαίσιο και νομικά κενά*</u>

Οι συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν σε νόμους που ξεφύτρωναν σαν «μανιτάρια» όπως για παράδειγμα η έκδοση της κοινής υπουργικής απόφασης που όριζε την Τουρκία ως ασφαλή χώρα για άτομα από Συρία, Αφγανιστάν, Σομαλία, Πακιστάν και Μπαγκλαντές. Οι συχνές αλλαγές στην υπηρεσία ασύλου δημιουργούσαν πίεση στα ερωτώμενα άτομα.

> *«Υπήρχε πίεση… ως προς το τι γινόταν καθημερινά ή μάλλον πολύ συχνά υπήρχαν αλλαγές στην υπηρεσία ασύλου, στον τρόπο που γίνονται οι συνεντεύξεις, στο στεγαστικό, σε όλα»* **Σ.9**

Επίσης αναφέρθηκαν στις νομοθετικές αλλαγές για το δικαίωμα στο άσυλο και σε νομικά κενά που δημιουργούσαν αδιέξοδα, με αποτέλεσμα οι αιτούντες/ες άσυλο να παίρνουν απορριπτική απόφαση, και να μένουν μετέωροι/ες, χωρίς έγγραφα και πρόσβαση σε κοινωνικά αγαθά:

> *«Ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί, το δικαίωμα στο άσυλο, πολλές φορές εγκλωβίζει πολλά άτομα σε ένα νομικό κενό […]κάνουν αίτηση ασύλου, κάνουν συνέντευξη, απορρίπτεται, μένουν adocumented, χωρίς χαρτιά, χωρίς πρόσβαση στην υγεία και σε γενικότερα κοινωνικά αγαθά».* **Σ.13**

<u>*Πολιτική ασύλου*</u>

Αρκετοί/ες ερωτώμενοι/ες έθιξαν τις πολιτικές γύρω από το άσυλο. Οι πολύμηνες καθυστερήσεις στην απόδοση ασύλου και προσφυγικού καθεστώτος, οδήγησαν σε αύξηση του εξυπηρετούμενου πληθυσμού, επιδείνωση των συνθηκών διαβίωσης και αύξηση του φόρτου εργασίας των κοινωνικών λειτουργών.

> *«Επίσης καθυστερούσε πολύ η υπηρεσία ασύλου […]με συνέπεια να μαζεύεται όλο και περισσότερος κόσμος μέσα στο Κ.Υ.Τ., να είναι τεράστιος ο φόρτος εργασίας, ο πληθυσμός ήταν ανεξέλεγκτος ..»* **Σ.15**

Κλήθηκαν να διαχειριστούν το θυμό των εξυπηρετούμενων ατόμων, τα οποία απέδιδαν σε αυτούς την ευθύνη για τις μεγάλες καθυστερήσεις στην απόδοση ή μη του ασύλου. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι καθυστερήσεις έφταναν έως και τα δύο έτη, εγκλωβίζοντας τους/τις αιτούντες/ες άσυλο υπό γεωγραφικό περιορισμό και στερώντας τους βασικά δικαιώματα. Επίσης, η απόδοση του ασύλου ήταν άμεσα συνδεδεμένη με συγκεκριμένα κριτήρια που είχαν θεσπιστεί. Δεν αρκούσε μόνο η ύπαρξη κάποιας ευαλωτότητας αλλά το μέγεθος και η σοβαρότητα της εκάστοτε ευαλωτότητας.

> *«..Το να είσαι ευάλωτος για παράδειγμα επειδή είσαι ένα ανήλικο παιδί που ταξίδεψε μόνο του, ταλαιπωρήθηκε, έχει ζήσει σε φτώχεια, δεν έχει την οικογένεια του, δεν αρκεί, πρέπει να έχεις και άλλα γιατί υπήρχε τόσο μεγάλος αριθμός ατόμων, οπότε το τι εστί ευάλωτος όλο και γινόταν και πιο δύσκολο και κατ' επέκταση πιο δύσκολο να πάρεις άσυλο..»* **Σ.30**

Ερωτώμενος, θίγοντας τη διαδικασία των συνεντεύξεων, επεσήμανε ότι εξυπηρετούμενα άτομα έδωσαν τη συνέντευξη σε κατάσταση ψυχικής αποδιοργάνωσης. Αναφέρθηκε στη χρήση εργαλείων (DSM-5), για τη διάγνωση συναισθηματικών δυσκολιών, επισημαίνοντας ότι πρόκειται για μέσα που αναπτύχθηκαν στο δυτικό κόσμο, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η πολιτισμική

ιδιαιτερότητα, το κοινωνικό πλαίσιο και οι τραυματικές εμπειρίες των προσφύγων/προσφυγισσών.

> *«Δεν παίρνεται υπόψη η κουλτούρα αυτού του κόσμου, το συγκεκριμένο πλαίσιο, το τι δυσκολίες έχεις. Είναι πολύ φυσιολογικές κάποιες αντιδράσεις και κάποια συναισθήματα που έχουνε οι άνθρωποι μέσα σε ένα πλαίσιο σαν και αυτό […]δεν μπορείς να αντιμετωπίζεις τον άλλον το ίδιο όπως θα αντιμετώπιζες κάποιον ο οποίος δεν ζει σε αυτές τις συνθήκες».* **Σ18**

Γεωγραφικός περιορισμός – διοικητική κράτηση – επαναπροωθήσεις- επιχειρήσεις «σκούπα»

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρθηκαν στο γεωγραφικό περιορισμό που επιβάλλονταν στους/στις αιτούντες/ες άσυλο στα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου, έως την εξέταση του αιτήματος τους ή την απέλαση τους.

> *«Οι άνθρωποι παγιδεύονται στα νησιά, έως την εξέταση του αιτήματος τους ή την απέλαση τους. … θα ξαναγυρίσουμε σε παλιές εποχές με Κέντρα Κράτησης»* **Σ.2**

Ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στον εγκλωβισμό εκατοντάδων ανθρώπων στα νησιά του Ανατολικού Αιγαίου λόγω της επιβολής του γεωγραφικού περιορισμού έπειτα από τη υπογραφή της Σύμβασης Ελλάδας – Τουρκίας, έως ότου εξεταστεί το αίτημα τους και πάρουν το προσφυγικό καθεστώς ή απελαθούν.

> *«Και νομίζω μετά την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ Ελλάδας Τουρκίας, άρχισε και να καθηλώνεται ο κόσμος στο νησί….. Όταν ξεκίνησε ο κόσμος να εγκλωβίζεται στο νησί με το γεωγραφικό περιορισμό που ξεκίνησε να εφαρμόζεται, συσσωρεύονταν ο κόσμος στο νησί…».* **Σ.1**

Μίλησαν, επίσης, για τη διοικητική κράτηση ενηλίκων αιτούντων/ουσών, οι οποίοι κρατούνταν σε πτέρυγες με αστυνομική φύλαξη, έως εικοσιπέντε ημέρες, στερούμενοι την ελευθερία τους. Το καθεστώς αυτό αφορούσε και τα ανήλικα άτομα, καθώς η κράτηση παρατείνόταν για μήνες μέχρι να βρεθεί διαθέσιμη δομή φιλοξενίας.

> *«..Μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία της καταγραφής των στοιχείων τους και της υποβολής ασύλου…είναι περιορισμένοι μέσα σε πτέρυγες. Υπάρχουν αστυνομικοί που φυλάνε τις πτέρυγες, δεν μπορούν να βγούνε έξω ελεύθερα, στερούνται την ελευθερία τους. Οι διαδικασίες διαρκούν το πολύ, βάση νόμου, 25 ημέρες […] Στις περιπτώσεις των παιδιών των ασυνόδευτων λόγω της έλλειψης δομών, σε περίπτωση που δεν είχε βρεθεί μέσα στο 20πενθήμερο κάποια δομή φιλοξενίας, δινόταν από την διοίκηση μία παράταση της κράτησης τους».***Σ.17**

Ορισμένοι/ες αναφέρθηκαν στην υιοθέτηση των παράνομων πρακτικών επαναπροωθήσεων, με ολοένα και περισσότερα άτομα να δηλώνουν θύματα αυτή της τακτικής. Μίλησαν για τις επιπτώσεις που είχαν οι επιχειρήσεις «σκούπα» και η αυστηρότητα των ελέγχων της ελληνικής αστυνομίας σε άτομα, τα οποία δεν είχαν τα απαραίτητα έγγραφα. Τα γεγονότα αυτά επηρέαζαν τόσο τους κοινωνικούς λειτουργούς όσο και τα εξυπηρετούμενα άτομα.

> *«Και φυσικά η «σκούπα» που έκανε πολλές φορές η ασφάλεια για να τους προωθήσει ή να τους επαναπροωθήσει σε άλλες χώρες με επηρέαζε»* **Σ.6**

Κέντρα Κράτησης

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρθηκαν στο σχεδιασμό για τη δημιουργία Κλειστών Κέντρων Κράτησης εκφράζοντας την ανησυχία τους για τις «ολέθριες συνέπειες» της στέρησης της ελευθερίας των προσφύγων/προσφυγισσών.

> *«Και επίσης να πω, πολύ σημαντικό για μένα, με τις εξαγγελίες της κυβέρνησης για Κλειστά Κέντρα Κράτησης πλέον και όχι φιλοξενίας, φοβάμαι ότι θα ξαναγυρίσουμε σε εποχές 2010-2013 με κράτηση και 18μηνα, 18μηνη διοικητική κράτηση, η οποία έχει ολέθριες συνέπειες στους ανθρώπους».* **Σ.2**

Η πολιτική για την υποδοχή και φιλοξενία του προσφυγικού πληθυσμού (Camps και Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης)

Οι συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στις συνθήκες και τις πολιτικές φιλοξενίας του προσφυγικού πληθυσμού. Οι περισσότεροι/ες σκιαγράφησαν μία κατάσταση όπου χιλιάδες άνθρωποι φιλοξενούνταν σε camps και σε Κ.Υ.Τ., τα οποία όμως είχαν πολύ μικρότερη χωρητικότητα από την απαιτούμενη. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, άνθρωποι, παιδιά και οικογένειες να στοιβάζονται σε σκηνές, χωρίς να υπάρχει ελεύθερος χώρος. Χαρακτηριστικά παραδείγματα που οι ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν ήταν τα camps της Μόριας της Λέσβου και της Σάμου όπου οι συνθήκες ήταν δύσκολες τόσο για τους επαγγελματίες όσο και για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό. Η ύπαρξη σεναρίων για την επέκταση χωρητικότητας των Κ.Υ.Τ., προκάλεσε εντάσεις σε ορισμένες περιοχές.

Οι συνθήκες διαβίωσης, σε κάποιες περιπτώσεις, ήταν άθλιες: ηλικιωμένα άτομα, γυναίκες, άνδρες, βρέφη και παιδιά, αναγκάζονταν να μένουν για αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα (προσμένοντας έπειτα από μήνες ή και χρόνια μία απόφαση ασύλου) σε σκηνές, ή αυτοσχέδια καταλύματα γύρω από τα camps, εκτεθειμένοι/ες

στις καιρικές συνθήκες και στους κινδύνους. Οι ενήλικες πολλές φορές αναγκάζονταν να ζεσταθούν με αυτοσχέδιους τρόπους, καίγοντας ξύλα, ενώ τα παιδιά έπαιζαν μέσα στις λάσπες.

> *«Μέσα σε αυτές τις σκηνές ήταν οικογένειες, ήταν παιδιά, ήταν ηλικιωμένοι, με βροχή. Έμπαινε λάσπη μέσα, παγωνιά. Οι άνθρωποι προσπαθούσαν... κόβαν ξύλα γύρω-γύρω για να ζεσταθούνε, τα παιδιά παίζανε μέσα στις λάσπες»* **Σ.25**

Σε κάποιες άλλες περιπτώσεις υπήρχαν προκατασκευασμένοι οικίσκοι με τις συνθήκες να είναι σαφώς βελτιωμένες σε σχέση με τις σκηνές ή τα αυτοσχέδια παραπήγματα. Ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις, τα κτίρια ήταν παλιάς κατασκευής, που δεν εξασφάλιζαν μία αξιοπρεπή διαβίωση.

> *«Οι άνθρωποι σε αρκετές περιπτώσεις στεγάζονταν σε παλιά ενοικιαζόμενα κτίρια….»* **Σ.10**

Η συνύπαρξη αρκετών φορέων και οργανώσεων μέσα στα camps δημιούργησε δυσκολίες στη λειτουργία και το συντονισμό.

> *«Υπήρχαν, δηλαδή στις αρχές του 2016 …υπήρχαν πολύ περισσότερες οργανώσεις μες στο camp, ήτανε γύρω στις 17, μέσα σε ένα camp[…] ήτανε υπερβολικά δύσκολα τα πράγματα τότε».***Σ.12**

Επιπλέον, αναφέρθηκε η παρουσία πολλών μη νόμιμων οργανώσεων έξω από τα camps οι οποίες δημιούργησαν επιπρόσθετες δυσκολίες. Μία ερωτώμενη ανέφερε περιπτώσεις όπου οι διακινητές βρίσκονταν έξω από τις δομές όπου εργάζονταν.

> *«…Βλέπαμε τους διακινητές και τους σωματέμπορους έξω από τη δομή. Τους βλέπαμε και μας έβλεπαν. Ξέρανε ποιοι είμαστε, που μένουμε, τι κάνουμε και τι θα κάνουμε με τα παιδιά».* **Σ.22**

Μία ερωτώμενη σημείωσε τη διαφορά στην αντιμετώπιση των προσφύγων/προσφυγισσών από την Ουκρανία λόγω του πολέμου σε σχέση με τους άλλους πρόσφυγες. Αναφέρθηκε στον διαχωρισμό του προσφυγικού πληθυσμού και στο φαινόμενο των «προσφύγων/προσφυγισσών δύο ταχυτήτων», με παράδειγμα την ευκολία εγγραφής των παιδιών από την Ουκρανία στον ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα, σε αντίθεση με ένα παιδί από το Ιράν για το οποίο απαιτούνταν πολλές ενέργειες.

> *«Το ότι ας πούμε άμεσα μπορούσαν οι άνθρωποι που ήρθαν στην Ελλάδα, Ουκρανοί, να γράψουν τα παιδιά στο σχολείο, καλώς έγινε προφανώς, αλλά για να γράψουμε παιδί της Ιρανής σε σχολείο, ήταν πάρα πολύ δύσκολο..»* **Σ.9**

Η γραφειοκρατία

Η γραφειοκρατία, ήταν αναπόσπαστο κομμάτι του περιοριστικού συστήματος που αντιμετώπισαν ορισμένοι/ες συμμετέχοντες/ουσες. Αποτυπώνονταν σε κάθε προσπάθεια έκδοσης Α.Μ.Κ.Α. ή Α.Φ.Μ. ή άλλων απαραίτητων εγγράφων, που ήταν προϋπόθεση για τη διευθέτηση ιατρικών ή άλλων υποθέσεων. Εκδηλώνονταν επίσης και στη μετάθεση ευθυνών μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών καθώς η μία παρέπεμπε στην άλλη, χωρίς ουσιαστική λύση για το άτομο. Επίσης, γραφειοκρατικά εμπόδια υπήρχαν και από το εξωτερικό, καθώς σε αιτήματα οικογενειακής επανένωσης εντοπίζονταν ελλιπή έγγραφα, οδηγώντας σε απορρίψεις ή καθυστερήσεις αποφάσεων.

> *«Έπρεπε να τσακωνόμαστε με τους διοικητικούς υπαλλήλους μία ζωή για να μας βγάλουν κάρτα, να μπορεί το παιδί να εξεταστεί, γιατί δεν έχει ΑΜΚΑ.».* **Σ.22**

2.2 Υπο-κατηγορία: Η απουσία κοινωνικής πολιτικής για την ένταξη των προσφύγων/προσφυγισσών

Συρρίκνωση/τερματισμός προγραμμάτων – Ανεπάρκεια δομών

Η κατάσταση, με το πέρας του χρόνου, εντάθηκε και κλιμακώθηκε ακόμη περισσότερο, καθώς συρρικνώθηκαν αρκετά προγράμματα, σταμάτησαν οι χρηματοδοτήσεις και μειώθηκαν οι υπηρεσίες. Αρκετές δομές σταμάτησαν να δέχονται παραπομπές, καθώς είχε προγραμματιστεί ο τερματισμός τους. Η συρρίκνωση αυτή δημιούργησε συνθήκες αφιλοξενίας για τα εξυπηρετούμενα άτομα Ο τερματισμός της λειτουργίας του προγράμματος είχε ως αποτέλεσμα οι κοινωνικοί λειτουργοί να σταματήσουν να δέχονται «νέα» άτομα και οικογένειες.

> *«Είχαν αρχίσει ήδη από ένα σημείο και μετά η συρρίκνωση των Camps, η…στην ουσία η δημιουργία συνθηκών «αφιλοξενίας» για τους ανθρώπους αυτούς, το κλείσιμο πολλών προγραμμάτων, η απόδοση οργανισμών, ή φορέων που είχαν υλοποιήσει προγράμματα για τους πρόσφυγες»* **Σ.6**

Οι προσφυγικές ροές βρήκαν πολλές κρατικές, δημόσιες δομές ήδη υποβαθμισμένες και υποστελεχωμένες, με αποτέλεσμα να αδυνατούν να συνδράμουν σε οποιαδήποτε προσπάθεια. Η ενηλικίωση των ανήλικων προσφύγων/προσφυγισσών τους/τις άφηνε χωρίς την ύπαρξη κατάλληλων υπηρεσιών που θα μπορούσαν να τους/τις υποστηρίξουν ώστε να συνεχίσουν τη προσπάθεια τους, με αποτέλεσμα να μένουν μετέωροι.

«Είχαμε τη συνεργασία με το νοσοκομείο το οποίο μας έλεγε ότι "κοιτάχτε, μη μας φέρνετε όλο τον κόσμο", γιατί το νοσοκομείο της Χίου ήταν σε μία απελπιστική κατάσταση, ήδη υποβαθμισμένο, υποστελεχωμένο, ήδη παρατημένο από το κράτος, είχε να επιφορτιστεί και τον τεράστιο όγκο των προσφύγων τότε». **Σ.21**

Υπήρξαν στιγμές που οι ερωτώμενοι/ες έφτασαν σε αδιέξοδο, καθώς δεν υπήρχαν υπηρεσίες που θα μπορούσαν να καλύψουν βασικές ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων, όπως η παροχή ειδών διατροφής.

«Οι δυσκολίες γενικά που αντιμετωπίζουμε έχουν να κάνουν με το ότι δεν υπάρχουν, βασικά, υπηρεσίες δεν υπάρχουν φορείς. Δηλαδή εμείς, ας πούμε, δεν έχουμε στήριξη σε είδος, δεν παρέχουμε τρόφιμα, ρούχα. Όταν λοιπόν έχεις ανθρώπους οι οποίοι δεν έχουν πρόσβαση σε διατροφή ή δεν μπορούν να φάνε το φαΐ από το συσσίτιο, τα χέρια σου είναι δεμένα» **Σ.2**

Η διακοπή του οικονομικού βοηθήματος (που παρείχε μεγάλος οργανισμός) οδήγησε στη στέρηση βασικών αγαθών και υπηρεσιών όπως η σίτιση και η φαρμακευτική περίθαλψη.

«Από τα μέσα Σεπτεμβρίου…. έχει σταματήσει ο [ο τάδε οργανισμός] να δίνει το οικονομικό βοήθημα…το οποίο σημαίνει ότι πολύς κόσμος μένει εκτός από ένα οικονομικό βοήθημα το οποίο θα μπορούσε να καλύψει κάποιες από τις βασικές του ανάγκες, όπως να αγοράσει κάποια φάρμακα….». **Σ.18**

<u>Η έλλειψη προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής και πλάνου ένταξης για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες</u>

Μία, ακόμη σημαντική παράμετρος που αναφέρουν ήταν η απουσία συντονισμού και ενός πλάνου ένταξης, η έλλειψη ουσιαστικών και σταθερών κοινωνικών προγραμμάτων που θα βοηθούσαν στην ενταξιακή πορεία των αιτούντων/ουσών άσυλο και των προσφύγων/προσφυγισσών.

«Έχουμε την ουσιαστική απουσία ενός συντονισμού, ενός πλάνου ένταξης από την κυβέρνηση» **Σ.13**

«Οι δυσκολίες έχουν να κάνουν κυρίως με την έλλειψη ουσιαστικών υπηρεσιών δηλαδή μπορεί μία γυναίκα, ένας άνθρωπος να έχει αναγνωριστεί, να έχει το προσφυγικό καθεστώς και να υπάρχουν ελάχιστα προγράμματα που μπορούν να λάβουν υπηρεσίες». **Σ.9**

Ο τερματισμός προγραμμάτων στήριξης, στεγαστικής – οικονομικής-, όπως το πρόγραμμα «ESTIA» και η επιστροφή των προσφύγων/προσφυγισσών στα camps,

σύμφωνα με ορισμένους/ες ερωτώμενους/ες, υποδήλωνε την ύπαρξη μίας πολιτικής ασυνέχειας και κατ' ουσία την ανυπαρξία και την απουσία πολιτικών ένταξης.

> *«Ο πληθυσμός μας είχε μείνει στα διαμερίσματα μέχρι και τις 25 Δεκεμβρίου και εμείς 31 Δεκεμβρίου θεωρητικά έπρεπε να κλείσουμε το πρόγραμμα. Όπου επειδή είδε η Ύπατη Αρμοστεία ότι δεν πάει άλλο το πράγμα άρχισαν να γίνονται επιστροφές στο camp και βγήκανε λίστες και γύρισαν όλοι πάλι πίσω στο camp…..τον Οκτώβρη άδειασαν διαμερίσματα και ξαναγέμισαν το camp».* **Σ.10**

Η μείωση των παροχών είχε συνέπεια την αξιολόγηση, κυρίως βάσει της ευαλωτότητας και την ιεράρχηση αναγκών, ώστε να καλύπτονται οι πλέον επείγουσες ανάγκες. Παράλληλα, οι αλλεπάλληλες αλλαγές στην εφαρμοζόμενη κοινωνική πολιτική -όπως στη πολιτική ασύλου και στο καθορισμό της ευαλωτότητας, απαιτούσαν από τους/τις επαγγελματίες συνεχή εγρήγορση, προκειμένου να μπορούν να παρέχουν τις κατάλληλες οδηγίες και κατευθύνσεις.

> *«Έπρεπε να είμαστε διαρκώς ας πούμε σε εγρήγορση, γιατί πολλές φορές άλλαζαν τα κριτήρια, οπότε έπρεπε να ξέρεις τι συμβαίνει για να μπορέσεις να δώσεις τις κατάλληλες συμβουλές»* **Σ.15**

<u>Η δυσκολία πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες και δομές «δεν μπορώ να κλείσω ραντεβού για κάποιον άνθρωπο που έχει αιτηθεί άσυλο»</u>

Οι συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στη δυσκολία πρόσβασης κυρίως σε δημόσιες υπηρεσίες και δομές, λόγω περιορισμένων ωραρίων, γεωγραφικής απόστασης, πολύωρης αναμονής και έλλειψης εγγράφων. Η εύρεση ιατρικού ραντεβού για πρόσφυγες/προσφύγισσες ή αιτούντες/ούσες άσυλου περιεγράφηκε ως μία διαδικασία αρκετά δύσκολη και χρονοβόρα. Αναφέρθηκαν στη διάκριση και στο διαχωρισμό των ανθρώπων που συνέβαινε όχι σε επίπεδο προσωπικό, αλλά στη πολιτική λειτουργίας ορισμένων δομών. Παρόλα αυτά, καταγράφηκαν και περιπτώσεις απροθυμίας από εργαζόμενους, με επίκληση έλλειψης σε διερμηνείς. Μια συμμετέχουσα αναφέρθηκε σε περιστατικά ρατσιστικών συμπεριφορών, που την υποχρέωνε σε διαπραγμάτευση για αυτονόητα δικαιώματα.

> *«Δυστυχώς υπάρχουν ρατσιστικές συμπεριφορές κάποιων επαγγελματιών. Χρειάζεται να αφιερώσω μεγάλο κομμάτι του ωραρίου μου, για να διαπραγματεύομαι με επαγγελματίες για βασικά πράγματα, ο πρόσφυγας είναι άνθρωπος, έχει δικαιώματα».* **Σ.13**

Η καλή συνεργασία και η διάθεση ανώτερων διοικητικά στελεχών και επαγγελματιών άλλων δομών να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των προσφύγων/προσφυγισσών,

αναδείχθηκαν ως θετικές πτυχές από την επαφή κάποιων ερωτώμενων με φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα.

> *«Φυσικά υπάρχουν άνθρωποι που κάνουν πολύ καλά τη δουλειά τους και δίνουν πάρα πολύ ενέργεια σε αυτό και στα νοσοκομεία και στην αστυνομία έχω δει εξαιρετικούς συνεργάτες, στα συμβουλευτικά κέντρα, σε ξενώνες. Αλλά δυστυχώς πολλές φορές είναι…δεν ξέρω η μειοψηφία;»* **Σ9**

2.3 Υπο-κατηγορία: Η χρηματοδότηση των προγραμμάτων

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων/ουσών αναφέρθηκε στην εξάρτηση των προγραμμάτων από την χρηματοδότηση, που επηρέαζε άμεσα τόσο τις συμβάσεις εργασίας των εργαζομένων, όσο και τη δυνατότητα πραγματοποίησης παρεμβάσεων και πρωτοβουλιών. Σε κάποιες περιπτώσεις, μειώνονταν θέσεις και προσωπικό είτε λόγω αισθητά μειωμένων χρηματοδοτήσεων σε σύγκριση με τις προηγούμενες, είτε εξαιτίας αλλαγών σε προτεραιότητες και στόχους όταν άλλαζε η πηγή χρηματοδότησης. Η κατάσταση αυτή δημιουργούσε έντονο άγχος και εργασιακή ανασφάλεια στους εργαζόμενους/ες όλων των δομών που λειτουργούσαν με αυτό το καθεστώς.

> *«Δυστυχώς και ίσως έχει να κάνει και με όλες τις Μ.Κ.Ο. είναι πολύ δύσκολο να πάρεις κάποιες πρωτοβουλίες παρέμβασης, όταν έχεις ανάγκη τη χρηματοδότηση».* **Σ.9**

> *«Οι ανανεώσεις των συμβάσεων εξαρτώνται από την χρηματοδότηση που θα πάρει η Οργάνωση ή η Μ.Κ.Ο. αφού καταθέσει το πρόγραμμα της κάθε χρόνο».* **Σ.16**

2.4 Υπο-κατηγορία: Η υγειονομική κρίση

<u>*Επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης στους επαγγελματίες: αλλαγές στον τρόπο εργασίας*</u>

Οι ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν σε μία σειρά παραμέτρων που έφερε η υγειονομική κρίση, επισημαίνοντας την έντονη επίδραση στη καθημερινή τους εργασία. Ο τρόπος εργασίας άλλαξε, καθώς περιορίστηκαν οι δια ζώσης επισκέψεις με αποτέλεσμα την απώλεια φυσικής αλληλεπίδρασης με τα εξυπηρετούμενα άτομα, με εξαίρεση τις επείγουσες περιπτώσεις ενώ η επικοινωνία αντικαταστάθηκε από διαδικτυακά μέσα, τηλεφωνικές κλήσεις ή εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης. Η υγειονομική κρίση έφερε την εκ περιτροπής εργασία ή την αποκλειστική τηλεργασία, δημιουργώντας αποσυντονισμό και ενισχύοντας την φυσική και κοινωνική απόσταση από τον πληθυσμό-στόχο.

«… Το να μην πηγαίνουμε στα σπίτια των ανθρώπων μας επηρέαζε πάρα πολύ εφόσον αυτός ήτανε και ο σκοπός του προγράμματος, να ερχόμαστε σε επαφή με τους ανθρώπους, να πηγαίνουμε στα σπίτια τους και όλο αυτό μας έπρεπε να διακοπεί και έπρεπε να τους το εξηγήσουμε αλλά και να τους προστατεύσουμε». **Σ.10**

Δημιουργήθηκαν πρόσθετα προβλήματα και χωροταξικές δυσκολίες, καθώς δόθηκαν χώροι προκειμένου να χρησιμοποιηθούν ως χώροι απομόνωσης των εξυπηρετούμενων που είχαν νοσήσει από το κορονοϊό.

«Δηλαδή ο covid πραγματικά αρκετές φορές μας δυσκόλεψε γιατί αναγκαστήκαμε και εμείς να δώσουμε τρεις φορές τα γραφεία μας για να γίνουν χώροι καραντίνας, όταν αυξήθηκαν πάρα πολύ τα κρούσματα μέσα στη δομή». **Σ.7**

Επίσης, άλλαξε ο τρόπος συνεργασίας με δημόσιες υπηρεσίες, αφού η πρόσβαση επιτρέπονταν μόνο κατόπιν ραντεβού. Οι δυσκολίες εντάθηκαν λόγω ακυρώσεων προγραμματισμένων ιατρικών ραντεβού.

Θυμάμαι εκείνο το διάστημα είχαν ακυρωθεί και πάρα πολλά ήδη προγραμματισμένα ραντεβού στο νοσοκομείο, τα οποία δεν ξανάγιναν ποτέ. Υπήρχε πολύ μεγάλη αναστάτωση. **Σ.12**

Η υγειονομική κρίση συνέβαλε στη μείωση θέσεων εργασίας, έφερε ακόμη αλλαγές και στις συμβάσεις εργασίας, καθώς υπό το φόβο της κρίσης οι συμβάσεις ήταν πολύ μικρότερης χρονικής διάρκειας από το σύνηθες

«Εγώ ξεκίνησα τον Γενάρη του 2020 στην Κω, οπότε μετά από δυο-τρεις μήνες που ήρθε ο κορονοϊός λόγω του φόβου που είχε η Μ.Κ.Ο. για το τι θα γίνει και πώς θα εξελιχθούν τα πράγματα, οι συμβάσεις γίνανε δίμηνες…». **Σ.10**

<u>*Επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης στα εξυπηρετούμενα άτομα*</u>

Αρκετοί/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/ούσες άσυλο βρέθηκαν σε μεγαλύτερη απομόνωση, ιδιαίτερα όσοι διαβιούσαν σε camps, αποκομμένοι/ες ήδη από τον κοινωνικό ιστό ή σε καθεστώς αστεγίας, χωρίς επίσημα έγγραφα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, κατά τη διάρκεια της απαγόρευσης της κυκλοφορίας να τους επιβάλλονταν πρόστιμα από τους αστυνομικούς ελέγχους, λόγω αδυναμίας τεκμηρίωσης της κατάστασης τους. Προέκυψαν, επίσης, ζητήματα πολιτισμικής φύσης, καθώς αρκετοί/ες εξυπηρετούμενοι/ες αρνούνταν να υποβληθούν σε δειγματοληπτικό έλεγχο για τον COVID-19 κατά την περίοδο του Ραμαζανιού και της νηστείας, λόγω θρησκευτικών πεποιθήσεων.

«Η οικογένεια αρνήθηκε λοιπόν να κάνει rapid test το πρωί, γιατί το πρωί είναι η περίοδος νηστείας στο Ραμαζάνι και μας έλεγαν "παιδιά αν θέλετε μετά τις 9:00 που μπορούμε να φάμε, 8:30-9:00, ελάτε να μας κάνετε", το βράδυ εμείς δεν ήμασταν εκεί πέρα» **Σ.7**

2.5 Υπο-κατηγορία: Η στάση της τοπικής κοινότητας

Αρνητική στάση

Η αντιμετώπιση της τοπικής κοινότητας δημιούργησε μία συνθήκη άλλοτε αρνητική, φέρνοντας εμπόδια και δυσκολίες σε κοινωνικούς/ές λειτουργούς και εξυπηρετούμενα άτομα και άλλοτε θετική και υποστηρικτική. Σε ορισμένες περιόδους το κλίμα ήταν ιδιαίτερα τεταμένο. Αρκετοί/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στις έντονες αντιδράσεις από μερίδα του γηγενούς πληθυσμού, με πορείες, συλλαλητήρια και αρνητικά σχόλια σε τοπικά μέσα ενημέρωσης και κοινωνικά δίκτυα την περίοδο της πανδημίας. Η αρνητική αυτή στάση εκδηλώνονταν και με πιο πρακτικούς τρόπους, όπως με την άρνηση ένταξης προσφυγόπουλων στη σχολική κοινότητα, με το πρόσχημα της πληρότητας ή με επιθετικές συμπεριφορές σε πρόσφυγες/προσφύγισσες και σε εργαζόμενους Οργανώσεων.

«Υπήρξε μία περίοδος εδώ όπου ο ντόπιος πληθυσμός επιτίθετο συνεχώς και σε πρόσφυγες και σε εργαζόμενους σε Μ.Κ.Ο., το οποίο ήταν πάρα πολύ επίφοβο….Είχαμε συναδέλφους που τους είχαν σπάσει αμάξια ή που επιτίθονταν σε σπίτια…..φοβόσουν να κυκλοφορήσεις μη σου την πέσει κάποιος, επειδή ακριβώς εργάζεσαι σε Μ.Κ.Ο.». **Σ.1**

Θετική στάση

Υυπήρξαν φωτεινές εξαιρέσεις ανθρώπων που έδειξαν έμπρακτη αλληλεγγύη και υποστήριξη για τους πρόσφυγες. Σταδιακά χτίστηκε μία συνεργασία μεταξύ φορέων, κοινοτήτων και προσφύγων/προσφυγισσών που συνέβαλε στη μείωση αρκετών εμποδίων. Οι δράσεις σε δημόσια σχολεία για το μεταναστευτικό/προσφυγικό οδήγησε στην ευαισθητοποίηση και στην υιοθέτηση θετική στάσης. Επίσης, αναδείχθηκε η αξία του εθελοντισμού, με την δραστηριοποίηση πολλών εθελοντών που συνέβαλαν προς αυτή την κατεύθυνση.

«Υπάρχει και μία άλλη κατηγορία ανθρώπων…που είναι οι άνθρωποι που δραστηριοποιούνται σαν εθελοντές σε διάφορους χώρους, οι οποίοι μαθαίνουν τι γίνεται στο κοινωνικό γίγνεσθαι της πόλης». **Σ.3**

Θεματική ενότητα 3 : Συνθήκες Εργασίας που παρεμπόδιζαν την άσκηση του επαγγελματικού ρόλου.

3.1 Υπο-κατηγορία: Εργασιακό πλαίσιο

Εργασιακή σχέση με την υπηρεσία/δομή

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων τόνισε ότι εργαζόταν στις δομές με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Οι περισσότεροι/ες εξ' αυτών απασχολούνταν με ολιγόμηνες συμβάσεις μέχρι το τέλος της εργασίας τους, κάποιοι/ες άλλοι/ες με το καθεστώς των ετήσιων συμβάσεων και πολύ λιγότεροι/ες με συμβάσεις αορίστου χρόνου. Μόλις μία ερωτώμενη δήλωσε ότι από το καθεστώς πολλών συνεχόμενων ολιγόμηνων συμβολαίων μεταπήδησε στο καθεστώς της αορίστου σύμβασης. Οι συμμετέχοντες/ες δήλωσαν ότι οι ανανεώσεις ήταν άμεσα συνυφασμένες με την συνέχιση των προγραμμάτων που υλοποιούσαν οι δομές.

> *«Είναι η πρώτη φορά που έχω ετήσια, στα τόσα χρόνια πάντα ήταν με δίμηνες, τρίμηνες, το maximum πεντάμηνες συμβάσεις συνήθως ήταν 3 μήνες[…].Εξαρτάται πάρα πολύ, συνεχώς, από τους χρηματοδότες αν θα υπάρχει θέση».* **Σ.1**

Ωράριο εργασίας

Οι συμμετέχοντες/ες ανέφεραν ότι εργάζονταν πέντε ημέρες την εβδομάδα, κάποιοι/ες εκ των οποίων σταθερά πρωινά, Δευτέρα έως Παρασκευή ενώ κάποιοι/ες άλλοι/ες τις ίδιες ημέρες με κυλιόμενο ωράριο (πρωινή ή βραδινή βάρδια). Το ωράριο δύο συμμετεχουσών διαφοροποιούνταν από το παραπάνω εργασιακό σχήμα, η δε μία εργάζονταν τριάντα έξι ώρες και όχι σαράντα όπως οι περισσότεροι/ες και η άλλη ερωτώμενη με μερική απασχόληση έπειτα από δική της απόφαση. Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες πραγματοποιούσαν τις λεγόμενες «on call» εφημερίες, σε κυλιόμενη βάση, πέραν της οκτάωρης φυσικής παρουσίας.

Ορισμένοι/ες αναφέρθηκαν στις υπερωρίες οι οποίες δεν επιβαλλόταν από την δομή, αλλά από τη σημαντικότητα των πραγμάτων ή καταστάσεων που έπρεπε να διεκπεραιωθούν. Ένας συμμετέχοντας ανέφερε ότι δεν έχει κάνει ποτέ υπερωρία καθ' όλη τη διάρκεια εργασίας στο μεταναστευτικό/προσφυγικό ενώ μία ακόμη ερωτώμενη σημείωσε ότι δεν έχει κάνει περισσότερες ώρες πέραν του ωραρίου του, πλην ελάχιστων, εξαιρετικά επειγόντων, περιπτώσεων, καθώς και η εταιρεία όπου απασχολούνταν δεν ήταν σύμφωνη με ένα τέτοιο καθεστώς.

«.. το Σεπτέμβριο που κάηκε η Μόρια, προφανώς ήμασταν όλο το 24ωρο σε τηλέφωνα και για δύο εβδομάδες περίπου τις ο κόσμος που εξυπηρετούσα ήταν σε φοβερή κρίση». **Σ.1**

«Δεν κάναμε, δεν χρειαζόταν να κάνουμε υπερωρίες, και δεν ήταν σύμφωνη και η εταιρία στο να κάνουμε υπερωρίες. Εκτός και αν ήταν κάτι επείγον, κάτι πολύ επείγον να συνέβαινε, με τις οικογένειες όπου το κανονίζαμε αυτό με την εταιρεία». **Σ.14**

Η αμοιβή των υπερωριών γίνονταν με ποικίλους τρόπους. Ορισμένοι/ες ερωτώμενοι/ες συμψήφιζαν και «εξαργύρωναν» τις ώρες αυτές τις αμέσως επόμενες ημέρες με σκοπό να μην υπερβαίνουν τις σαράντα ώρες εβδομαδιαίως. Οι περισσότεροι ανέφεραν ότι έπαιρναν άδειες ή ρεπό όταν οι ίδιοι/ες το επέλεγαν ενώ μόλις δύο ερωτώμενοι δήλωσαν ότι αμείβονταν τις υπερωρίες ακριβώς όπως όριζε ο νόμος.

3.2 Υπο-κατηγορία: Εργασιακές συνθήκες που επηρέαζαν αρνητικά τους/τις ερωτώμενους/ες

Σύμφωνα με τους/τις συμμετέχοντες/ουσες η ενασχόληση με το μεταναστευτικό/προσφυγικό είναι ένα από τα πιο δύσκολα και ψυχοφθόρα πεδία που ο επαγγελματίας χρειάζεται να είναι διαρκώς σε εγρήγορση. Ο βαθμός δυσκολίας και ψυχολογικής φθοράς κυμαινόταν ανάλογα με την Οργάνωση και τον Φορέα που οι ερωτώμενοι/ες εργαζόταν.

«Το προσφυγικό είναι ένα δύσκολο πλαίσιο, υπήρχαν απ' όλα […]. Αυτά τα πλαίσια είναι τόσο ψυχοφθόρα[…]. Στις δυσκολίες που ανέφερα, νομίζω ότι το 90% των συναδέλφων είχαν τις ίδιες δυσκολίες». **Σ.14**

*«Λόγω της συνθήκης της δουλειάς λόγω του ότι ήταν ένα πεδίο, με ότι και αν σημαίνει αυτό, με τις δυσκολίες του, τις ιδιαιτερότητες του, κάποιοι συνάδελφοι, ίσως αυτό το πράγμα δεν ήταν κάτι που το θέλανε, οπότε με το που ερχόντουσαν μπορεί να έφευγαν και πολύ γρήγορα, να υπήρχαν παραιτήσεις δηλαδή».***Σ.12**

Οι εργασιακές συνθήκες που αναφέρονται παρακάτω αναλυτικά τους επηρέαζαν αρνητικά και παρεμπόδιζαν την άσκηση του επαγγελματικού τους ρόλου.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας: «ήμασταν συνεχώς σε εγρήγορση»

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων/ουσών αναφέρθηκε στον υπερβολικό φόρτο εργασίας. Υπήρξαν περίοδοι έντονης εργασίας και συνεχούς εγρήγορσης καθώς, κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες ανέφεραν ότι είχαν το κινητό τους τηλέφωνο σε λειτουργία

σε ημέρες και ώρες πέραν του εργασιακού τους ωραρίου για την αντιμετώπιση τυχόν έκτακτων περιπτώσεων και γεγονότων, που τους/τις οδήγησαν πολλές φορές, πίσω στην Οργάνωση. Υπήρχε πίεση για εύρεση άμεσης λύσης σε έκτακτα περιστατικά όπως κακοποίηση, γεννήσεις, συνοδεία σε υπηρεσίες εκτός ωραρίου. Ο ανεξέλεγκτος, σε κάποιες περιπτώσεις, μεγάλος αριθμός προσφύγων/προσφυγισσών, σε συνδυασμό με την υποστελέχωση υπηρεσιών, είχε ως συνέπεια την ενασχόληση τους με μεγάλο αριθμό υποθέσεων, εκκρεμοτήτων και υποχρεώσεων, οδηγώντας τους αναπόφευκτα σε ένα πιο διεκπεραιωτικό ρόλο.

> *«Ξεκάθαρα, ήμασταν συνεχώς σε εγρήγορση […] ποτέ δεν σταματούσαμε να δουλεύουμε δηλαδή ακόμη και τη στιγμή που θα έφευγες από το γραφείο όλο και κάτι θα συνέβαινε, όλο κι κάποιος συνάδελφος θα έπαιρνε μετά πίσω γιατί κάτι έχει συμβεί, κάτι υπάρχει ή κάποια πληροφορία θα θέλει που ίσως να μην προλάβαμε να πούμε στην αλλαγή της βάρδιας».* **Σ.15**

> *«Δεν υπάρχει χρόνος για εξατομικευμένη προσέγγιση, δουλειά με το άτομο, με την οικογένεια».* **Σ.13**

Ο μεγάλος αυτός αριθμός, πέρα από τις δυσάρεστες επιπτώσεις στους/στις εξυπηρετούμενους/ες, επηρέαζε και τους/τις επαγγελματίες, καθώς αδυνατούσαν και δυσκολευόταν να ανταπεξέλθουν σε ένα τόσο μεγάλο όγκο εργασίας και στις αυξημένες ανάγκες από αυτόν τον ανεξέλεγκτο αριθμό προσφύγων/προσφυγισσών που φιλοξενούνταν. Οι δυσκολίες αυτές εντείνονταν στις περιόδους όπου υπήρχαν αυξημένες και μεγάλες προσφυγικές ροές, γεγονός που επηρέαζε το έργο των επαγγελματιών καθώς κλήθηκαν να στηρίξουν το συντομότερο δυνατόν όσο περισσότερο κόσμο μπορούσαν.

> *«Ήμασταν 5 άτομα, πρόσωπα αναφοράς για όλο το camp, το οποίο είχε περίπου 1.600 άτομα […] δεν υπήρχε καθόλου χρόνος…».* **Σ.15**

> *«Όταν είχαμε πάρα πολύ κόσμο, ο κάθε κοινωνικός λειτουργός μπορεί να είχε και εβδομήντα, ογδόντα άτομα μέχρι και εκατό, είχαμε πάρα πολύ κόσμο»* **Σ.14**

Ο περιορισμένος χρόνος λόγω φόρτου εργασίας σε συνδυασμό με τις πιέσεις που ασκούνταν είχαν αντίκτυπο στην παρέμβαση καθώς δεν ήταν εφικτό η συν-δημιουργία με τον/την εξυπηρετούμενο/η ενός πλάνου δράσης, ολιστικής εκτίμησης αναγκών και εξατομικευμένης παρέμβασης.

> *«.. δεν γίνεται σωστή ολιστική εκτίμηση των αναγκών, λόγω του περιορισμένου χρόνου και όχι μόνο του χρόνου αλλά και της πίεσης που*

αισθανόμαστε. Δεν υπάρχει χρόνος για να συναποφασίσουμε με το άτομο, την οικογένεια (απουσία πλάνου δράσης)». **Σ.13**

Έκτακτα γεγονότα και κρίσεις όπως η φωτιά στη Μόρια της Λέσβου απαίτησε διαθεσιμότητα από τους επαγγελματίες και οδήγησε σε επαγρύπνηση, στάση αναμονής για παρέμβαση ή τηλεφωνικές παρεμβάσεις, καθώς απαγορευόταν η προσέγγιση του σημείου. Οι περισσότεροι ερωτώμενοι/ες δήλωσαν ότι υπήρχαν περιπτώσεις, άλλοτε συχνά ή τακτικά και άλλοτε σπανιότερα, που χρειάστηκε να κάνουν υπερωρίες και να εργαστούν πέραν του τυπικού τους ωραρίου, εξαιτίας μίας ανάγκης ή ενός έκτακτου κα σοβαρού γεγονότος. Η αριθμητική αύξηση των εξυπηρετούμενων ανά επαγγελματία, είχε αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου και της ποιότητας των παρεμβάσεων σε κάθε εξυπηρετούμενο/η. Στον αντίποδα αυτής της συνθήκης, υπήρξαν ερωτώμενοι/ες που ανέφεραν την έλλειψη της αναγνώρισης της προσπάθειας που κατέβαλαν για αντιμετώπιση του όγκου εργασίας, από τους ανώτερους σε διοικητικές θέσεις.

«Παρ' όλα αυτά παράλληλα, επειδή ακριβώς ήτανε τεράστιος ο φόρτος εργασίας και ήταν ο πληθυσμός που από κάποια στιγμή και μετά ήταν ανεξέλεγκτος υπήρχαν φορές που θα ασχολούμασταν και όλοι με γενικότερες υποθέσεις». **Σ.15**

«Και κάπως έτσι θεωρούσαν ότι δεν κάνω σωστά τη δουλειά μου γιατί έπρεπε πάντα κάτι να σου πουν, ότι κάτι δεν κάνεις καλά, δεν υπήρχε ποτέ η επιβράβευση ότι αυτό το κάνεις καλά ή ότι κάνεις παραπάνω» **Σ.10**

Η υποστελέχωση των δομών

Οι συμμετέχοντες/σες μίλησαν για τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν αναφορικά με ζητήματα που αφορούσαν τη στελέχωση της δομής. Στην διαδρομή τους στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς ήρθαν αντιμέτωποι/ες με τη μείωση του προσωπικού και τη συρρίκνωση των ομάδων εργασίας, τόσο σε διοικητικό όσο και ψυχοκοινωνικό προσωπικό. Υπήρξαν επίσης υπηρεσίες, δημόσιες ή/και ιδιωτικές, που κλήθηκαν, οι ερωτώμενοι/ες, να συνεργαστούν που ήταν υποστελεχωμένες σε σημαντικές ειδικότητες, όπως αυτές των διερμηνέων, κοινωνικών λειτουργών και ψυχολόγων.

«Όπως είπα εγώ αυτή τη στιγμή έχω έναν διπλό ρόλο, είμαι και case manager και συντονίστρια. Στο παρελθόν υπήρχε και συντονίστρια υπήρχαν και οι ψυχολόγοι και κοινωνικοί λειτουργοί». **Σ.9**

«Οι καταγραφές αργούσανε γιατί δεν υπήρχε απαραίτητα πάντα ο αριθμός του προσωπικού για να τις κάνει». **Σ.15**

«Δεν υπάρχει διερμηνεία ακόμη στα αστυνομικά τμήματα, υπάρχουν λίγοι διερμηνείς, κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι γενικότερα τα προγράμματα είναι υποστελεχωμένα». **Σ.9**

Συνεχείς αλλαγές στη σύνθεση της ομάδας εργασίας

Οι δύσκολες συνθήκες εργασίας οδηγούσαν σε παραιτήσεις επαγγελματιών και συνεχείς αλλαγές στη σύνθεση της ομάδας εργασίας με συχνές προσθήκες νέων επαγγελματιών. Η κατάσταση αυτή που δημιουργούσε επιβάρυνση επειδή απαιτούσε χρόνο για την απαραίτητη ενημέρωση και τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τον/την εκάστοτε νεοπροσληφθέντα/είσα.

«Κάποιοι συνάδελφοι […] με το που ερχόντουσαν μπορεί να έφευγαν και πολύ γρήγορα, υπήρχαν παραιτήσεις δηλαδή. Οπότε αυτό εμένα, προσωπικά … υπήρχαν διαστήματα που με επιβάρυνε πάρα πολύ». **Σ.12**

«Υπάρχει συχνή αλλαγή του προσωπικού που είναι μια δύσκολη κατάσταση γιατί πάλι πρέπει να εκπαιδεύσεις, να δημιουργήσεις σχέση εμπιστοσύνης, να βάλεις κάποιον στο κλίμα της Οργάνωσης και τα λοιπά και τα λοιπά». **Σ.3**

Η ποσοτικοποίηση της εργασίας του κοινωνικού λειτουργού

Οι ερωτώμενοι/ες σε ημερήσια, εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση, αφιέρωναν αρκετό χρόνο για να συμπληρώνουν πίνακες και στατιστικά στοιχεία που αποδείκνυαν το μέγεθος του εξυπηρετούμενου πληθυσμού και των παρεμβάσεων που πραγματοποιήθηκαν. Το γεγονός αυτό προϋπόθετε αρκετές ώρες αφοσίωσης από τους επαγγελματίες καθώς υπήρχαν αυστηρά πλαίσια και όρια ως προς τη συμπλήρωση και την αποστολή των στοιχείων αυτών. Η ποσοτικοποίηση, μεταξύ άλλων, της ποιοτικής εργασίας ήταν μία σημαντική δυσκολία, καθώς, σε κάποιες περιπτώσεις δεν αποτύπωνε ολοκληρωμένα την εικόνα μιας παρέμβασης ή σύνολο παρεμβάσεων σε άτομα και οικογένειες.

«Υπήρχαν στοιχεία που έπρεπε να στέλνουμε εβδομαδιαία αλλά απαιτούσαν πολύ δουλειά […] αφιερώναμε πολύ χρόνο […]ασχολούμασταν με τα νούμερα εν τέλει και όχι με την εις βάθος δουλειά με τους ανθρώπους. Να κοιτάω τα νούμερα, δηλαδή πόσα ιστορικά έχω πάρει; πόσες δράσεις έχω κάνει με την τάδε οικογένεια; πόσα παιδιά έγραψα στο σχολείο […]δεν γινόταν δουλειά, θέλανε νούμερα.» **Σ.10**

«Αισθάνομαι πάρα πολύ άσχημα να στέλνω μόνο νούμερα εβδομαδιαία "Πόσες ατομικές έκανες Μ.; δέκα", δεν πρέπει όμως να σου πω […] για τις συναισθηματικές ανάγκες, που υπάρχει περισσότερη ανάγκη;». **Σ.11**

Η ανάθεση καθηκόντων πέρα των αρμοδιοτήτων του/της κοινωνικού/ής λειτουργού «νοιώθω ότι έχω ένα ρόλο επιτηρητή»

Παράλληλα με την άσκηση των καθηκόντων τους, κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες κλήθηκαν να καλύψουν κενά και ελλείψεις πέραν του εργασιακού τους πλαισίου ή επιτέλεσαν αντιφατικούς και μη σχετικούς, με τη κοινωνική εργασία, ρόλους. Αισθάνθηκαν ότι είχαν το ρόλο του επιτηρητή, του τεχνικού για τα τεχνικά προβλήματα που αντιμετώπισαν οι εξυπηρετούμενοι/ες στις οικίες όπου διέμεναν, του δικαστικού επιμελητή ή του αστυνομικού όταν έπρεπε να τους δοθούν προς υπογραφή έγγραφα που ανακοίνωναν την εντός τριάντα ημερών έξωση μετά από την απόδοση του προσφυγικού καθεστώτος. Στην συνθήκη αυτή είχαν να αντιμετωπίσουν και τις πιέσεις, από τους ανώτερους σε διοικητικές θέσεις, προκειμένου να εκδιωχθούν όσοι παρέμεναν ή αντιστέκονταν να αφήσουν το σπίτι.

«Πολλές φορές ένιωσα να έχω τον ρόλο κάποιου επιτηρητή και όχι κοινωνικού λειτουργού[…]ο ρόλος που είχα αντικρουόταν θεωρώ με τον ρόλο του κοινωνικού λειτουργού που πάει για βοήθεια και ενδυνάμωση ή για απλά να δω τι κάνουν. Δηλαδή να πηγαίνω και να έχω ένα ρόλο αστυνομικού και να τους λέω ότι πρέπει να φύγουνε» **Σ.10**

«Γιατί ακόμα και το να βρούμε συνεργείο καθαρισμού για το γραφείο έπεφτε στους κοινωνικούς λειτουργούς». **Σ.1**

Αξίζει να σημειωθεί ότι δύο συμμετέχοντες/ουσες κλήθηκαν να αναλάβουν καθήκοντα που δεν σχετίζονταν με τις αρμοδιότητες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού με σκοπό την κάλυψη διάφορων κενών και ελλείψεων, όπως για παράδειγμα, την διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη του φορέα. Αναφέρθηκε επίσης το γεγονός ότι ένας επαγγελματίας οδηγήθηκε στην ανάληψη καθηκόντων πέραν αυτών που αναφέρονταν στη σύμβαση του εξαιτίας της υποστελέχωσης της υπηρεσίας

«..Μας ανέθεσαν να κάνουμε τελείως αλλότρια καθήκοντα: από διοικητικές δουλειές, από γραμματειακή υποστήριξη, από ότι μπορείς να φανταστείς εκτός των συμβατικών υποχρεώσεων μας» **Σ.6**

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού «είμαστε σαν τα οδοφράγματα που βάζουν στον πόλεμο, […] για να δεχόμαστε τα πρώτα πυρά»

Αξίζει να αναφερθεί ότι μία συμμετέχουσα στην έρευνα ανέφερε ότι ο ρόλος του/της κοινωνικού/ής λειτουργού στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς είναι αφενός να λειτουργεί «*σαν τα οδοφράγματα στον πόλεμο»,* «*να βάζει έναν τοίχο»* ανάμεσα στα *«πυρά»* του εξυπηρετούμενου ευάλωτου πληθυσμού και τον φορέα και αφετέρου *«να εκτελεί τη μεταναστευτική πολιτική».*

> *«Ουσιαστικά είναι η συνεχόμενη επιβεβαίωση ότι η δουλειά μας είναι, είμαστε σαν τα οδοφράγματα που βάζουν στον πόλεμο, τα σακιά, εμείς είμαστε εκεί για να δεχόμαστε τα πρώτα πυρά…. Αυτή είναι η δουλειά του κοινωνικού λειτουργού . Να εκτελεί, να ακολουθεί την πολιτική του φορέα που συνεπάγεται και η γενικότερη κοινωνικοπολιτική μεταναστευτική, αλλά και ταυτόχρονα να βάζει έναν τοίχο ανάμεσα στον εξυπηρετούμενο ευάλωτο πληθυσμό και τον οποιοδήποτε φορέα».* **Σ.13**

<u>Δυσκολίες στη συνεργασία με managers και supervisors «Να σου δείξω πώς να παίρνεις το κοινωνικό ιστορικό σε 10-15 λεπτά»</u>

Μία σημαντική δυσκολία που αποτυπώθηκε ήταν η αμφισβήτηση του ρόλου του/της κοινωνικού/ής λειτουργού από ιεραρχικά ανώτερους. Υπήρξε υπόδειξη για σημαντικό χρονικό περιορισμό στη συνέντευξη για τη λήψη του κοινωνικού ιστορικού.

> *«Η ανώτερη που ήρθε από την Αθήνα -ήταν κοινωνιολόγος- μου είπε για παράδειγμα «εσύ που παίρνεις κοινωνικό ιστορικό 45 λεπτά έλα να σου δείξω πώς να το κάνεις σε 10-15 λεπτά».*. **Σ.10**

Υπήρξαν ερωτώμενοι/ες που αναφέρθηκαν στις δυσκολίες και τις πιέσεις που αντιμετώπισαν από τους managers και supervisors, κάποιοι εκ των οποίων προερχόταν από χώρες του εξωτερικού. Οι δυσκολίες αυτές σχετίζονταν άμεσα με τους ανέφικτους στόχους ή τη προσπάθεια τους να μεταδώσουν ένα τρόπο εργασίας που δεν συνδέονταν με τις ανάγκες του πεδίου.

> *«Και ερχόταν μία Βελγίδα, μία Ελβετίδα, μια Γερμανίδα κατά καιρούς και είχαν και μάθει να δουλεύουν με ένα συγκεκριμένο τρόπο, έπρεπε εσύ να προσαρμοστείς […]Ανά χώρα το πεδίο αλλάζει, είναι τελείως διαφορετικό[…]διαφέρουν οι ανάγκες […]οι ιδιαιτερότητες, οι κοινωνικές κάθε χώρας και κάθε λαού, στον τρόπο που λύνει κάποια προβλήματα»* **Σ.4**
>
> *«Ο τότε project manager του προγράμματος, έθεσε ως στόχο […]να εντοπίσουμε δυόμισι χιλιάδες παιδιά στον δρόμο που δεν είχαν ενταχθεί στο σχολείο, αυτό είναι ανέφικτο….»* **Σ.11**

Επίσης, η απουσία επαγγελματιών του ανθρωπιστικού κλάδου σε ανώτερες διοικητικά θέσεις ήταν μία συνθήκη που δημιουργούσε δυσκολίες και εμπόδια

«Αν γίνει κάτι θα πρέπει όλοι οι επαγγελματίες να λογοδοτήσουν, να ενημερώσουν ανθρώπους που είναι σίγουρο, ότι δεν ανήκουν στο δικό μας κλάδο, δεν είναι κοινωνικοί επιστήμονες να το θέσω διαφορετικά». **Σ.7**

Η αμφισβήτηση του ρόλου του/της κοινωνικού/ής λειτουργού από υπευθύνους και επαγγελματίες άλλων επαγγελματικών κλάδων

Μία από τις σημαντικότερες δυσκολίες που ανέφεραν αρκετοί/ες ερωτώμενοι/ες ήταν η απαξίωση του ρόλου του/της κοινωνικού/ής λειτουργού που συνάντησαν στην επαγγελματική τους πορεία από υπευθύνους και επαγγελματίες άλλων επαγγελματικών κλάδων. Υποβίβαζαν το ρόλο και την αξία μίας παρέμβασης ενός/μίας κοινωνικού/ής λειτουργού. Υπήρχαν περιπτώσεις όπου αναγκάζονταν, από άλλα μέλη της ομάδας, σε στάση αναμονής σε μία επικείμενη παρέμβαση γεγονός που απαίτησε χρόνο και αγώνα για να αλλάξει αυτή η συνθήκη.

«Αν πει η τάδε ειδικότητα ότι θα κάνουμε αυτό, "εσύ κοινωνικέ λειτουργέ ας πούμε περίμενε, μείνε λιγάκι stand by". Μα πώς θα το αποφασίσει μόνο μία ειδικότητα αφού εγώ είμαι ας πούμε είμαι η case manager της υπόθεσης; Δηλαδή ο κοινωνικός λειτουργός ερχόταν λίγο σε δεύτερο, τρίτο, επίπεδο[…]». **Σ.5**

Αναφέρθηκαν εμπειρίες γύρω από τη προσπάθεια ετικετοποίησης καθηκόντων και απόδοσης ενός μονοδιάστατου ρόλου, όπως για παράδειγμα ότι ο κοινωνικός λειτουργός ήταν αποκλειστικά για τις εγγραφές των ανήλικων προσφύγων/προσφυγισσών στη δημόσια εκπαίδευση ή ότι λειτουργούσε ως βοηθός του ψυχολόγου.

«Κάποιος θα νομίζει, είτε είναι συντονιστής, είτε είναι κάποια άλλη ειδικότητα ότι ο κοινωνικός λειτουργός είναι μόνο να γράψει παραδείγματος χάρη τα ασυνόδευτα παιδιά στο σχολείο, ή να δώσει γάλα στην μαμά που μόλις γέννησε, να συνοδεύσει τον τάδε κύριο στο νοσοκομείο ή ξέρω γω να βρει ρούχα». **Σ.5**

Σύγχυση αρμοδιοτήτων λόγω της ενασχόλησης ψυχολόγων και κοινωνιολόγων με αρμοδιότητες του κοινωνικού λειτουργού

Υπήρχε σύγχυση και ασάφεια όσον αφορά στις αρμοδιότητες, επειδή είχαν προσληφθεί κοινωνικοί επιστήμονες – ψυχολόγοι και κοινωνιολόγοι- με καθήκοντα που αφορούσαν αποκλειστικά τους κοινωνικούς λειτουργούς, όπως για παράδειγμα η συλλογή πληροφοριών μέσω του κοινωνικού ιστορικού.

«Οι μισοί δηλαδή από την ομάδα των κοινωνικών λειτουργών ήταν και κοινωνιολόγοι και σύμφωνα με το Υπουργείο πήραν κοινωνιολόγους για

να πάρουνε κοινωνικά ιστορικά γιατί δεν υπήρχαν άλλοι κοινωνικοί λειτουργοί για να έρθουν στη Σάμο για να υποστηρίξουν τις ροές και όλες αυτές τις διαδικασίες. Αυτό εμάς τους κοινωνικούς λειτουργούς μας δυσκόλεψε Στην ψυχοκοινωνική υπηρεσία ο ψυχολόγος κάνει τη δουλειά του κοινωνικού λειτουργού όπως π.χ συντάσσει κοινωνικό ιστορικό, ή ακόμα και σε έναν ξενώνα ανηλίκων…». **Σ.5**

«Θεωρούσα ότι μιλάω με έναν κοινωνικό λειτουργό και τελικά ήτανε… κοινωνικός επιστήμονας, ήταν κοινωνιολόγος» **Σ.7**

<u>Η συνεργασία με εργαζομένους άλλων συνεργαζόμενων φορέων «έπρεπε να συνεργαστούμε με ανθρώπους… διαφορετικής φιλοσοφίας»</u>

Μία ακόμη, σημαντική πρόσκληση ήταν το ζήτημα της συνεργασίας μεταξύ φορέων και υπηρεσιών για τη διευθέτηση ζητημάτων των εξυπηρετούμενων. Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στις δυσκολίες που αντιμετώπισαν όταν συνεργάστηκαν με εργαζόμενους/ες άλλων φορέων που είχαν αρνητική προσέγγιση προς τους πρόσφυγες/προσφύγισσες. Μία τέτοια συνθήκη απαίτησε προσπάθεια, από τους/τις συμμετέχοντες/ούσες ώστε να μετακινηθούν από την αρχική τους θέση ή να κατανοήσουν το κοινό στόχο (υποστήριξη του εξυπηρετούμενου) ή να διεκδικήσουν τη χρήση του δικαιώματος από την εκάστοτε υπηρεσία όταν ο/η εργαζόμενος/η αρνούνταν πλήρως να εξυπηρετήσει.

*«Και άλλες δυσκολίες που μπορεί να είχα κατά καιρούς, ήτανε το ότι με τις υπηρεσίες που συνεργαζόμασταν η κάθε υπηρεσία έχει τους δικούς της τρόπους, τους δικούς της ρυθμούς, τα δικά της κολλήματα…».***Σ.4**

«Έπρεπε, […] να συνεργαστούμε με ανθρώπους οι οποίοι μπορεί να ήταν τελείως διαφορετικής φιλοσοφίας, ή προσέγγισης, ειδικά στο κομμάτι των προσφύγων και να καταφέρουμε να τους δώσουμε να καταλάβουν ότι και αυτοί είναι άνθρωποι και έχουν μία ανάγκη την οποία οφείλουμε να καλύψουμε….». **Σ.6**

Ακόμη, δημιουργούνταν προβλήματα με άλλα εμπλεκόμενα, σε μία υπόθεση, άτομα, όπως οι ιδιοκτήτες των διαμερισμάτων που μίσθωναν οι πρόσφυγες/προσφύγισσες μέσω του προγράμματος «ESTIA» ή οι δικηγόροι που χειρίζονταν την υπόθεση του αιτήματος ασύλου που έκαναν λάθη στις προσεγγίσεις τους στις περιπτώσεις απορριπτικών αποφάσεων, αγνοώντας τη συνεργασία και τη συμβολή ενός/μίας κοινωνικού/ής λειτουργού αναφορικά με το τρόπο ανακοίνωσης και την επεξεργασίας των συναισθημάτων έπειτα από μία τέτοια ανακοίνωση και απόφαση

«… εκεί που ένας δικηγόρος θα πει "πήρες απορριπτική φεύγεις με απέλαση" εμείς είμαστε αυτοί που προσπαθούμε να διαχειριστούμε το συναίσθημα του ανθρώπου και όχι απλά να του περάσουμε μία δεδομένη πληροφορία, που δεν μπορεί να γίνει κάποια έννομη κίνηση….». **Σ.1**

«Είναι πάρα πολύ δύσκολο η διαχείριση της επιθετικής συμπεριφοράς των ιδιοκτητών διαμερισμάτων, γιατί μπαίνεις ανάμεσα στον ωφελούμενο και τον ιδιοκτήτη και […] δεν είναι εύκολο να βάλεις τον ιδιοκτήτη του σπιτιού στο επιθυμητό κλίμα». **Σ.3**

Μία ερωτώμενη εντόπισε μία διαφορά που επηρέαζε τη συνεργασία μεταξύ των επαγγελματιών που εργάζονται στο πεδίο με τις απαιτήσεις των επαγγελματιών που εργάζονταν αμιγώς σε ένα γραφείο και αδυνατούσαν να κατανοήσουν τη δυσκολία υλοποίησης κάποιων εκ των απαιτήσεων τους.

«Υπάρχει μία πολύ μεγάλη διαφορά αντίληψης ανάμεσα στους ανθρώπους που δουλεύουν στο πεδίο, […] και ανάμεσα στους ανθρώπους που […] είναι απλά σε κάποια κεντρικά γραφεία. Μπορεί, ας πούμε, να κάνουμε μία διανομή, ρούχα ή είδη πρώτης ανάγκης και από τα κεντρικά γραφεία να μας λένε "βγάλτε και φωτογραφίες γιατί τα ζητάει ο χρηματοδότης". Αυτό δεν είναι πάντα εύκολο να γίνει. Μπορεί να είναι προσβλητικό, μπορεί να είναι επικίνδυνο…». **Σ.1**

<u>*Η διεπιστημονική συνεργασία: «δεν υπήρχε χρόνος για συνεργασία και συζήτηση»*</u>

Μία ακόμη, σημαντική πρόκληση ήταν το ζήτημα της συνεργασίας μεταξύ εργαζομένων του ίδιου φορέα. Υπήρχε έλλειψη κοινού χρόνου συνεργασίας για την ανάγκη παρεμβάσεων ή την επίλυση σημαντικών ζητημάτων της διεπιστημονικής ομάδας για τη συζήτηση των παρεμβάσεων ή την επίλυση ουσιαστικών ή πρακτικών ζητημάτων με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προστριβές μεταξύ των εργαζόμενων.

«Δεν υπήρχε χρόνος για ιδιαίτερη ουσιαστική συνεργασία με την ομάδα και συζήτηση για τα cases[…]ο χρόνος ήταν τόσο περιορισμένος, που ούτε με την ομάδα μου, σα κοινωνικοί λειτουργοί […], υπήρχε χρόνος να συνεργασθούμε, να αφιερώσουμε ένα κομμάτι του ωραρίου να συζητήσουμε για το τι κάνουμε, ποιοι είμαστε, αν έχουμε κάτι να προτείνουμε για να αλλάξει αυτό που αντιμετωπίζουμε». **Σ.13**

Υπήρξαν αρκετοί/ες ερωτώμενοι/ες που ανέφεραν ότι είχαν μία καλή συνεργασία, χωρίς να λείπουν οι εντάσεις, οι διαφωνίες και οι συγκρούσεις σε ένα περιβάλλον με πολλές και διαφορετικές ειδικότητες, με ελλιπείς χώρους, κάτω από δύσκολες συνθήκες. Ωστόσο μία συμμετέχουσα ανέφερε ότι είχε μία κακή συνεργασία, σε ένα συγκρουσιακό περιβάλλον με συχνές συγκρούσεις, τόσο μεταξύ των επαγγελματιών

όσο και με τους άλλους φορείς και υπηρεσίες. Τόνισε ότι δεν υπήρξε χρόνος για κάποια ιδιαίτερη ζύμωση και συνεργασία για τις υποθέσεις που χειριζόταν, που αποδόθηκε στη σοβαρή έλλειψη χρόνου και μάλιστα ποιοτικού χρόνου με την υπόλοιπη ομάδα. Οι δυσκολίες στη συνεργασία οδηγούσαν μέλη από την διεπιστημονική ομάδα να προσπαθούν να πείσουν κάποιο ανώτερο σε διοικητική θέση (διευθυντές, συντονιστές), για την αναγκαιότητα μίας παρέμβασης, προκειμένου να ληφθεί η έγκριση για να προχωρήσει μια υπόθεση

> *«Πολλές συγκρούσεις, πολλές συγκρούσεις και μεταξύ μας, με τους υπόλοιπους κοινωνικούς λειτουργούς και τα άτομα στο συντονιστικό ρόλο και με τους υπόλοιπους φορείς, συγκρούσεις για πρόσβαση σε υπηρεσίες»* **Σ.13**

Έλλειψη διερμηνέων- δυσκολίες στην οριοθέτηση του ρόλου τους

Αρκετοί/ές συμμετέχοντες/ες έκαναν εκτενή αναφορά στους διερμηνείς, καθώς, στις περισσότερες φορές, ήταν από τους πιο στενούς συνεργάτες τους. Οι πολιτισμικές διαφορές, η διαφορετική κουλτούρα, η μικρή χρονική διάρκεια παραμονής στην Ελλάδα, η διαφορετική γλώσσα επικοινωνίας, η δυσκολία οριοθέτησης στη σχέση τους με το εξυπηρετούμενο άτομο αποτέλεσαν εμπόδια σε κάποιες περιπτώσεις, για τους ερωτώμενους/ες, οδηγώντας τους σε συχνές ρήξεις και εντάσεις.

> *«Με τους διερμηνείς είχαμε ένα λίγο παραπάνω αγκαθάκι, γιατί εκεί ήταν και διαφορετική κουλτούρα, άλλη νοοτροπία. Συνήθως τις περισσότερες φορές […] δεν μπορούσαν να βάλουν όρια και ξέφευγαν από τον ρόλο του επαγγελματία […]. Δεν κρατούσαν την απόσταση που πρέπει να κρατάει κάποιος όταν είναι στην θέση του διερμηνέα, δεν μπορεί να γίνει φίλος με τον άλλο, με τον πρόσφυγα, γιατί χάνει και το ρόλο του, οπότε υπήρχε πολύ συχνά αυτό το πρόβλημα […]. Προσπαθούσαμε συνεχώς να βάζουμε όρια στους διερμηνείς […]και αυτό συχνά μας έφερνε σε ρήξη μαζί τους».* **Σ.14**

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι ερωτώμενοι/ες ήταν η έλλειψη διερμηνέων ή διερμηνέων συγκεκριμένων εθνικοτήτων, για μεγάλα ή μικρά χρονικά διαστήματα, γεγονός που δημιουργούσε ογκώδες δυσκολίες στη προσπάθεια εξυπηρέτησης και οποιασδήποτε παρέμβασης. Όπως χαρακτηριστικά ανέφερε μία συμμετέχουσα σε ένα μεγάλο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης δεν υπήρχε διερμηνεία για αρκετούς μήνες.

> *«… ήμασταν μέσα στο Κέντρο Πρώτης Υποδοχής και δεν είχαμε διερμηνεία για μήνες. Είναι πολύ σημαντικό το ότι χρειάζεσαι πάντα διερμηνεία, είναι βασικό … να μην έχεις διερμηνεία»* **Σ.9**

Ο τρόπος διερμηνείας δημιουργούσε δυσκολίες καθώς κατά τη μετάφραση υπήρχε παρέμβαση του διερμηνέα στο περιεχόμενο του μηνύματος του/της κοινωνικού/ής λειτουργού. Ορισμένοι/ες, αναφέρθηκαν στις δυσκολίες που δημιούργησε η διαδικασία και ο τρόπος της διερμηνείας καθώς παρατηρούνταν αλλαγές στο τόνο και στην ένταση της φωνής κατά τη διερμηνεία.

> *«Ενώ έπρεπε να μεταφράζουν αυτά που λέμε εμείς, σε αυτόν που είχαμε απέναντι μας, οι διερμηνείς μπορεί να έλεγαν και το δικό τους, χωρίς να έχουμε πει εμείς κάτι ή να έχουμε δώσει αυτή την εντολή»* **Σ.14**

Σε περιπτώσεις, έμφυλης βίας, η παρουσία τρίτων προσώπων και μάλιστα ανδρών διερμηνέων, αποτέλεσε εμπόδιο και ανασταλτικό παράγοντα στην προσπάθεια δημιουργίας σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στον επαγγελματία με τον/την εξυπηρετούμενη.

> *«Αρκετές φορές αν ο διερμηνέας ήταν άντρας ήταν και ανασταλτικός παράγοντας για τα θύματα (έμφυλης βίας), να μας προσεγγίσουνε»* **Σ.12**

Η χώρα καταγωγής των διερμηνέων, για κάποιους/ες εξυπηρετούμενους/ες είχε μεγάλη σημασία και σε κάποιες περιπτώσεις αποτέλεσε εμπόδιο στην επικοινωνία μεταξύ επαγγελματία, διερμηνέα και εξυπηρετούμενου/ης.

> *«Και υπήρχαν και δυσκολίες και εθνικοτήτων μεταξύ των ωφελούμενων και των διερμηνέων, όχι είναι από την τάδε πόλη, όχι είναι από την τάδε χώρα, υπήρχαν και αυτές οι διακρίσεις μεταξύ των ωφελούμενων».* **Σ.12**

Τα γραφειοκρατικά εμπόδια

Οι ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν και στο ζήτημα της γραφειοκρατίας των υπηρεσιών που απαιτούσαν πολύμηνες προσπάθειες από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες για την έκδοση ενός εγγράφου όπως για παράδειγμα βιβλιάριο τράπεζας για τον/την εξυπηρετούμενο/η. Μια γραφειοκρατία, που μετέτρεπε τους ανθρώπους σε αριθμούς, την ποιότητα της παρέμβασης σε ποσότητα, που δημιουργούσε επιπρόσθετες πιέσεις και δυσκολίες και που οδηγούσε σε έναν συνεχή αγώνα στη προσπάθεια τους να στηρίξουν τους ανθρώπους που εξυπηρετούσαν. Αρκετοί/ές ήταν εκείνοι/ες που αντιμετώπισαν γραφειοκρατικά εμπόδια σε διοικητικά ζητήματα όπως η έκδοση ή/και ανανέωση Α.Φ.Μ., Α.Μ.Κ.Α., ή Προσωρινού Αριθμού Ασφάλισης και Υγειονομικής Περίθαλψης Αλλοδαπού (Π.Α.Α.Υ.Π.Α.) και κωδικών Taxisnet. Δημιουργούνταν ντόμινο δυσκολιών και εμποδίων και ιδίως το διάστημα όπου είχε καταργηθεί ο Α.Μ.Κ.Α.. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα πολλά άτομα να μείνουν μετέωρα και να μην

μπορούν να έχουν πρόσβαση σε βασικά αγαθά όπως αυτό της περίθαλψης ή της σύνδεσης με άλλες απαραίτητες δημόσιες υπηρεσίες (Ο.Α.Ε.Δ.).

> *«… έρχεσαι αντιμέτωπος με το τέρας της γραφειοκρατίας…. Η ελληνική γραφειοκρατία δεν κάνει διακρίσεις. Κακομεταχειρίζεται και τον Έλληνα και τον πρόσφυγα, έτσι; Να και κάτι στην Ελλάδα που δεν κάνει διακρίσεις. Βέβαια, εντάξει, στην περίπτωση των προσφύγων κάνει περισσότερες διακρίσεις»* **Σ.2**

> *«Είχαμε τεράστιο πρόβλημα με τους ανθρώπους οι οποίοι δεν προλάβανε να βγάλουνε ΑΜΚΑ, όταν είχε σταματήσει ο ΑΜΚΑ. Είχαμε μεγάλο πρόβλημα πραγματικά, γιατί είχαμε εγκυμονούσες που δεν είχαν ΑΜΚΑ και έπρεπε οι γυναίκες να γεννήσουν, είχαμε ανθρώπους διαβητικούς, γενικά ανθρώπους που χρειάζονταν πρακτική φαρμακευτική περίθαλψη. Πλέον αυτό έχει λυθεί».* **Σ.7**

<u>*Το άγχος για τη συνέχιση των συμβάσεων- ο φόβος απώλειας της εργασίας και οι καθυστερήσεις στην απόδοση των μισθών*</u>

Αρκετοί/ές ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στο άγχος των ολιγόμηνων συμβάσεων που υπέγραφαν, έχοντας πάντα ερωτηματικά και φόβο ως προς τη συνέχιση των χρηματοδοτήσεων και των προγραμμάτων. Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες ταξίδεψαν από τη πόλη σε νησί, για την ίδια Οργάνωση για τη κάλυψη αναγκών έχοντας υπογράψει μηνιαία σύμβαση. Κάποιοι/ες άλλοι/ες υπέγραψαν σύμβαση μεγαλύτερης διάρκειας ή αορίστου έπειτα από πολλά χρόνια εργασίας και εργασιακής επισφάλειας. Ορισμένοι/ες, ένιωθαν ανασφαλείς μέχρι τη τελευταία στιγμή, καθώς, παρότι συνέχιζε το πρόγραμμα που υλοποιούνταν, δεν γνώριζαν ποιοι από την υφιστάμενη ομάδα θα συνεχίσουν, ποιοι θα τερματίσουν τη συνεργασία τους ή ποιοι θα συνεχίσουν στην ίδια Οργάνωση αλλά σε διαφορετικό μέρος, καθώς η αλλαγή χρηματοδότη μπορεί να είχε συνέπεια τη κατάργηση μιας υπάρχουσας θέσης και μείωσης προσωπικού.

> *«Επειδή άλλαξε ο χρηματοδότης και θα κοβόταν η θέση μου, με μετέφερε στην Αθήνα, έχω οκτώ μήνες περίπου σε μία αντίστοιχη δομή».* **Σ.11**

> *«…όλοι οι συνάδελφοι που είναι σε αντίστοιχα προγράμματα πάντα προς το τέλος της σύμβασης υπάρχει συζήτηση αν έχουμε χρηματοδότη, αν κρατάμε το ίδιο ύψος χρηματοδότησης, αν μπορούμε να κρατήσουμε τις ίδιες θέσεις εργασίες. Οπότε είναι συνεχές αυτό, δηλαδή κάθε φορά που τελειώνει κάποιο πρόγραμμα γίνεται συνεχώς αυτή η συζήτηση».* **Σ.1**

Υπήρξαν συμμετέχοντες/ες που μίλησαν για τη μισθολογική κατάσταση και στις καθυστερήσεις στην απόδοση των μισθών. Υπήρξε πρόβλημα αναφορικά με τη ροή

των χρημάτων με αποτέλεσμα να υπάρχουν καθυστερήσεις μισθών για αρκετούς μήνες. Ο μισθός δεν ήταν ανάλογος της προηγούμενης εμπειρίας γεγονός που οδήγησε σε παραίτηση και στη πρόσληψη σε άλλο φορέα.

> *«Υπήρχε μεγάλο πρόβλημα στη χρηματοροή, δεν πληρωνόμασταν κάθε μήνα, είχαμε μήνες που μέναμε απλήρωτοι, δηλαδή και τρεις και τέσσερις μήνες».* **Σ.8**

Η έλλειψη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης σε θέματα πολυπολιτισμικής επάρκειας

Η έλλειψη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης των επαγγελματιών σε πολιτισμικά ζητήματα αλλά και καθήκοντα ήταν ακόμη ένας παράγοντας που δημιούργησε εμπόδια. Η ανεπαρκής γνώση σε θέματα του προσφυγικού πεδίου σχετικά με την ευαλωτότητα, τη προσέγγιση, τη παρέμβαση σε κρίση, ζητήματα που αφορούσαν ΛΟΑΤΚΙ άτομα και την διαχείριση των συναισθημάτων των προσφύγων/προσφυγισσών, οδηγούσε σε προβλήματα συνεργασίας μεταξύ των παλαιών και νέων εργαζομένων.

> *«Ναι, γενικά εκπαίδευση, η επιμόρφωση και η υποστήριξη των ανθρώπων που δουλεύουν στο πεδίο θα έπρεπε να είναι συνεχής.* **Σ.1**

> *«Ειδικά για τους νέους συναδέλφους η επιμόρφωση είναι απαραίτητη. Γιατί αυτό τον ρόλο τον αναλαμβάνουν οι παλιοί. Χρειάζεται να μάθουμε για τη πολιτισμικότητα,, είτε είναι παρέμβαση στην κρίση, είτε είναι η συμβουλευτική, είτε είναι για διαχείριση υποθέσεων sexual and gender based violence ή ανήλικων, ή ατόμων με αναπηρία .... ψυχιατρικών ασθενών, ανθρώπων με σοβαρά προβλήματα υγείας, ανθρώπων που έχουν περάσει βασανιστήρια. Όλα αυτά»* **Σ.1**

Επισημάνθηκε, ακόμη, ότι υπήρξε επαγγελματίας, που δεν ταυτιζόταν με τις αξίες και αρχές που πρέσβευε το επάγγελμα που ασκούσε.

> *«Έχω γνωρίσει τέτοιο άνθρωπο (ο οποίος υποστηρίζει τη Χρυσή Αυγή και είναι κοινωνικός λειτουργός) μέσα στα χρόνια και στην εποχή μας δηλαδή».* **Σ.8**

Μία συμμετέχουσα επεσήμανε τις ελλείψεις σε γνώσεις, μεθόδους και εργαλεία, φορέων και επαγγελματιών, ιδίως στην έναρξη της προσφυγικής «κρίσης», σε συνδυασμό με την έλλειψη πρότερης εμπειρία σε αντίστοιχο με το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδία.

> *«Θα πω και γιατί, γιατί ειδικά το 2016 που ξεκινήσαμε, θεωρώ ότι τότε επειδή ήτανε πολύ νωρίς το προσφυγικό, ήταν στις αρχές του ακόμα, δεν υπήρχε ιδιαίτερη γνώση και μέθοδος και εργαλεία για το πως δουλεύουμε με τις συγκεκριμένες ομάδες σε αυτά τα συγκεκριμένα πλαίσια».* **Σ.12**

Περιορισμένη εποπτεία : ανεπαρκής στήριξη-καθοδήγηση

Όλοι/ες οι συμμετέχοντες/ουσες της παρούσας έρευνας μίλησαν για τη ανάγκη και τη χρησιμότητα της εποπτείας, ιδίως για εργαζόμενους/ες που απασχολούνταν σε απαιτητικά πλαίσια όπως το μεταναστευτικό/προσφυγικό. Η απουσία εποπτείας δημιούργησε επιπρόσθετες αντιξοότητες, ειδικά σε καταστάσεις κρίσεων και ηθικών διλημμάτων. Η ανάγκη για υποστήριξη, καθοδήγηση, πληροφόρηση και διαχείριση καταστάσεων και συναισθημάτων ήταν τεράστια.

> *«Νοιώθω ότι ως κοινωνικοί λειτουργοί, σαν σύνολο, δεν έχουμε την υποστήριξη που θα μπορούσαμε να έχουμε. Δηλαδή τόσος κόσμος είναι στην πρώτη γραμμή χρειάζεται εποπτεία, πού είναι η εποπτεία; θα έπρεπε να την παρέχει ο κάθε φορέας».* **Σ.2**

Ελάχιστοι φορείς παρείχαν εξωτερική εποπτεία, το σύνηθες ήταν η υποστήριξη από τον εκάστοτε συντονιστή του προγράμματος. Για ορισμένους/ες ερωτώμενους/ες η πιθανότητα ύπαρξης εποπτείας φάνταζε ουτοπικό σενάριο, δεν υπήρχε καν ως σκέψη, επιλογή ή ενδεχόμενο. Σε κάποιες οργανώσεις επαφίετο στην ευχέρεια του χρηματοδότη και στην απόφαση του να χρηματοδοτήσει ή όχι μία τέτοια συνθήκη. Ανέφεραν ότι στην πορεία τους στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο σε κάποιες περιόδους, ανάλογα το χρηματοδότη και το φορέα, είχαν εποπτεία, ενίοτε το ρόλο αυτό τον είχε επωμιστεί ο συντονιστής του προγράμματος. Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες σημείωσαν ότι δέχονταν υποστήριξη μέσω ατομικής ή ομαδικής, οργανωσιακής ή/και κλινικής εποπτείας σε τακτική βάση (μία ή/και δύο φορές το μήνα κατά βάση), από εξωτερικό συνεργάτη ή εργαζόμενο του εκάστοτε φορέα.

> *«Εποπτεία έκανα εσωτερικά στη δουλειά, κάναμε εποπτεία μία-δυο φορές το μήνα, αναλόγως».* **Σ.4**

> *«…όποτε υπήρχε ένας καλός χρηματοδότης που έβρισκε χρήσιμο να εποπτεύονται οι εργαζόμενοι τότε και μόνο (γίνονταν οι εποπτείες και όχι σε μόνιμη βάση)».* **Σ.8**

Για κάποιους άλλους/ες η απόφαση για ιδιωτική εποπτεία ήταν μονόδρομος, αποφασίζοντας να επωμισθούν εξ' ολοκλήρου το οικονομικό κόστος της απόφασης αυτής, ενώ κάποιοι άλλοι κάλυπταν το κενό της εποπτείας με την αποφόρτιση και την υποστήριξη από τους συναδέλφους τους ή από εργαζόμενους άλλων φορέων και οργανώσεων.

> *«Δεν μου παρέχει η Υπηρεσία εποπτεία γιατί δυστυχώς δεν προβλέπεται σαν δαπάνη από το Υπουργείο Μετανάστευσης. Είναι δική μου απόφαση η*

ιδιωτική εποπτεία και το καθυστέρησα κιόλας πάρα πολύ. Έπρεπε να είχα ξεκινήσει πολύ καιρό τώρα, ξεκίνησα μόλις φέτος το καλοκαίρι». **Σ.3**

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε και σε καταγγελίες που είχαν ακουστεί για το γεγονός ότι η εποπτεία γίνονταν εν είδει λογοδοσίας προς τη διοίκηση του οργανισμού.

«Και έχω ακούσει μέχρι και καταγγελίες για φορείς όπου η εποπτεία παρέχεται εν είδει λογοδοσίας προς την διοίκηση, έτσι;. Βέβαια έχω χρόνια να το ακούσω. Ελπίζω να έχουν εκλείψει…». **Σ.2**

<u>*Η ανυπαρξία κοινωνικών υπηρεσιών σε εφημερία*</u>

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στην απουσία εφημερίας των κοινωνικών υπηρεσιών στα νοσοκομεία, όπου στις περιπτώσεις έκτακτων συμβάντων η διασύνδεση του ατόμου με επαγγελματίες ψυχικής υγείας (ψυχολόγους και κοινωνικούς/ές λειτουργούς) θα ήταν άμεση και αρκετά χρήσιμη. Γεγονός που επιβάρυνε την ήδη βεβαρυμμένη, κατάσταση του/της εξυπηρετούμενου/ης όσο και το έργο του/της κοινωνικού/ής λειτουργού που χειρίζονταν την υπόθεση.

«…αντιμετώπιζα ένα πρόβλημα τέλος πάντων, με την κοινωνική υπηρεσία του νοσοκομείου γιατί ... οι συνάδελφοι εκεί αντιλαμβάνομαι ότι ο καθένας έχει τα δικά του ωράρια, σχολάει, αλλά δεν μπορέσαμε να κάνουμε τη διασύνδεση και το περιστατικό έμεινε λίγο στα επείγοντα μέχρι να ξημερώσει η άλλη μέρα για να το δει η κοινωνική λειτουργός, για να το δει η ψυχολόγος, αυτό είναι ένα κλασικό παράδειγμα». **Σ.7**

<u>*Έλλειψη κατάλληλου χώρου εργασίας και υλικοτεχνικών μέσων*</u>

Οι συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για τις λειτουργικές δυσκολίες που αντιμετώπισαν, αναφερόμενοι αρχικά σε χωροταξικές ελλείψεις. Η ύπαρξη χώρου εργασίας κάθε άλλο παρά δεδομένη ήταν, καθώς δεν είχε γίνει πρόβλεψη για την εξασφάλιση κατάλληλου χώρου, αναγκάζοντας τους σε αρχική φάση να περνούν ώρες πάνω σε ένα παγκάκι.

«Τότε στις αρχές σκέψου ήμασταν στο παγκάκι δεν είχαμε καν τότε ένα container που λέμε». **Σ.12**

Κάποιοι/ες άλλοι/ες αναφέρθηκαν στη μη ύπαρξη κατάλληλου χώρου εργασίας και υγιεινής γεγονός που οδηγούσε στη συνύπαρξη μεγάλου αριθμού επαγγελματιών σε έναν αρκετά μικρό χώρο και σε δανειζόμενους χώρους άλλων οργανισμών. Ήταν εκτεθειμένοι/ες στις καιρικές συνθήκες μέσα σε έναν προκατασκευασμένο οικίσκο, ενώ αναγκάζονταν να μεταβαίνουν και να καλύπτουν μεγάλες αποστάσεις προκειμένου να κάνουν χρήση χώρων προσωπικής υγιεινής.

«Μπορεί να ήμασταν 20 άτομα σε ένα container και να έπρεπε ο καθένας να κάνει τη δουλειά του, ο ένας δίπλα στον άλλο σε ένα στρόγγυλο γραφείο και να προσπαθούμε να δουλέψουμε..» **Σ.12**

Ορισμένοι/ες, τόνισαν την απουσία ενός ιδιωτικού χώρου για να μπορούν να πραγματοποιήσουν τις συνεντεύξεις κα τις συνεδρίες με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες. Η εξασφάλιση της ιδιωτικότητας φάνταζε αδύνατη, αντ' αυτού υπήρχε ροή κόσμου τη στιγμή που ένας/μία εξυπηρετούμενος/η ήθελε να εκφράσει προσωπικά του/της βιώματα και δυσκολίες.

«Όφειλαν οι άνθρωποι να μιλήσουν για ότι μπορεί να τους είχε συμβεί σε ένα χώρο που μπορεί να έμπαιναν και να έβγαιναν και άλλοι άνθρωποι, δεν υπήρχε ιδιωτικότητα καθόλου. Αυτό ήταν η Μόρια» **Σ.9**

Η έλλειψη υλικοτεχνικών μέσων, ήταν επίσης, μία λειτουργική δυσκολία που αποτυπώθηκε, όπως, για παράδειγμα τηλεφωνική γραμμή, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και υπολογιστή. Μία συμμετέχουσα ανέφερε ότι οι συγκεκριμένες ελλείψεις δεν καλύπτονταν γιατί δινόταν από τις οργανώσεις και τους φορείς, προτεραιότητα στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων και έπειτα στις ανάγκες των εργαζομένων. Σύμφωνα με κάποιο/α άλλο/η ερωτώμενο/η, υπήρξαν αντιστάσεις από φορείς και υπηρεσίες στη διεκδίκηση των αιτημάτων και στη κάλυψη σημαντικών ελλείψεων.

«Υπήρχε ας πούμε μεγάλη δυσκολία να έχουμε […] τα απαιτούμενα μέσα όπως τηλεφωνική γραμμή και υπολογιστές». **Σ.12**

*«Μετά ωστόσο είχαμε τα μέσα, δηλαδή και υπολογιστή και email μας φτιάξανε που ζητήσαμε και γραμμή η οποία μπορούσε να παίρνει και εξωτερικό, μετά λίγο-πολύ μαζεύτηκαν αυτά, αλλά ήθελαν διεκδίκηση, από μόνα τους δεν θεωρούνταν αυτονόητα».***Σ.6**

Δυσκολίες στη συνεργασία με τον προσφυγικό πληθυσμό

Η συνεργασία με τον προσφυγικό πληθυσμό δεν ήταν πάντα αρμονική. Η ασυνέπεια και οι συνεπακόλουθες καθυστερήσεις στα επόμενα ραντεβού ή η αναίτια μη προσέλευση σε προκαθορισμένα ραντεβού με τους επαγγελματίες ή με φορείς και υπηρεσίες που διασυνδέονταν από τους/τις ερωτώμενους/ες ενέτειναν τα εμπόδια. Η μη ειλικρινή στάση, η απόκρυψη της αλήθειας σε διάφορα ζητήματα, η άρνηση να ενταχθούν στην χώρα υποδοχής, η έκφραση και η εκδήλωση αρνητικών και δυσάρεστων συναισθημάτων για τη καθυστέρηση της απόφασης ασύλου ήταν κάποια στοιχεία που συνέθεταν και σκιαγραφούσαν τη συνεργασία αυτή.

«Πολλές φορές ήμουν ακόμα με τη ψυχή στο στόμα να μην αργήσει ο επόμενος, δεν θες να αργεί ο επόμενος, γιατί θα σε πάρει μετά η μπάλα και εντάξει εφόσον ζητάς μία τυπικότητα από αυτούς να μην είσαι εσύ τυπικός». **Σ.4**

Τα τραυματικά βιώματα των εξυπηρετούμενων, αρνητικές εμπειρίες και μνήμες που αποκτήθηκαν από τη χώρα προέλευσης και καταγωγής ή κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή/και στη χώρα της υποδοχής, δημιουργούσαν δυσκολία στη θεμελίωση σχέσης εμπιστοσύνης με τον/την κοινωνικό/η λειτουργό, καθώς ένιωθαν ότι δε μπορούν να βρουν την κατανόηση και την ενσυναίσθηση από επαγγελματίες που δεν έχουν βιώσει ανάλογες εμπειρίες και βιώματα:

«…πολλές φορές ένιωθαν, ‘‘δεν μας καταλαβαίνεις, εσύ έχεις το σπίτι σου, την οικογένεια σου, έχεις ένα υποστηρικτικό περιβάλλον, δεν μπορείς να έρθεις στην θέση μου, δεν με νιώθεις’’» **Σ.14**

Στις περιπτώσεις που υπήρχε καθυστέρηση ή απορριπτική απόφαση ασύλου υπήρχαν δυσκολίες καθώς εκδηλώνονταν θυμός από τα ενδιαφερόμενα άτομα. Επίσης υπήρχαν περιπτώσεις που υπήρχαν εντάσεις εξαιτίας της επικείμενης έξωσης από τα διαμερίσματα βάση των προϋποθέσεων ένταξης σε προγράμματα στέγασης αν και γνώριζαν εξαρχής τους όρους στέγασης

«Όταν περίμεναν επίσης τις αποφάσεις και παίρναν απορριπτική ήταν πολύ δύσκολη η κατάσταση των ανθρώπων και δεν ξέραμε τι να κάνουμε, πως να αντιδράσουμε, γιατί θεωρούσαν ότι αδικούνται από το άσυλο και θύμωναν μαζί μας στην ουσία γιατί ήμασταν τα πρόσωπα αναφοράς τους και τα πρώτα πρόσωπα φροντίδας, οπότε ίσως είχαν και παραπάνω προσδοκίες και απαιτήσεις από μας από οποιονδήποτε άλλο». **Σ.10**

«Στο άκουσμα ότι θα πρέπει να αφήσουν το σπίτι, να βρουν αυτοί οι ίδιοι ένα σπίτι, να μείνουν μόνοι τους, χωρίς τις υπηρεσίες του προγράμματος υπήρχαν πάρα πολλές εντάσεις, και απειλές καμιά φορά». **Σ.14**

<u>*Οι κίνδυνοι κατά την άσκηση των καθηκόντων τους*</u>

Κάποιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στις συχνές εξεγέρσεις από συγκεκριμένες ομάδες του προσφυγικού πληθυσμού και στην βιαιότητα που ακολουθούσε μεταξύ εφήβων, εθνικοτήτων σε ξενώνες ή camp, γεγονός που τους/τις οδηγούσε, κάποιες φορές, σε εγκατάλειψη του χώρου για να διασφαλιστεί η σωματική τους ακεραιότητα.

«…είχαμε πολύ συχνές εξεγέρσεις, οπότε δεν ήξερες πότε θα σου πετάξουνε πέτρα, ξύλα, οποιοδήποτε άλλο υλικό, υπήρχαν συχνά φωτιές,

έπρεπε συχνά να εγκαταλείψουμε το camp. Όλα αυτά υπήρχαν συν του ότι εντάξει εννοείται ανάμεσα στους τόσους εξυπηρετούμενους θα υπήρχαν και αυτοί που θα σε απειλούσαν»». **Σ.15**

Οι κίνδυνοι που ήρθαν αντιμέτωποι/ες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους όπως για παράδειγμα η διακίνηση ουσιών κατά τη διάρκεια του street work ήταν μερικές από τις δυσκολίες που συνέθεταν τις συνθήκες κάτω από τις οποίες ερωτώμενοι/ες κλήθηκαν να ασκήσουν το ρόλο τους.

«Έχω παρατηρήσει διακίνηση ναρκωτικών (κατά τη διάρκεια του street work), όχι σε παιδιά αλλά μπροστά σε παιδιά και ένα ακόμη περιστατικό, αυτό και αν είναι πολύ πρόσφατο, για παράδειγμα τη διακίνηση δεν ήξερα πώς να την διαχειριστώ ». **Σ.11**

Θεματική Ενότητα 4 : Επιπτώσεις των ευρύτερων συνθηκών και των συνθηκών εργασίας στους/στις ερωτώμενους/ες.

4.1 Υπο-κατηγορία: Επιπτώσεις στους Επαγγελματίες

Η κούραση από την διαρκή διεκδίκηση των αυτονόητων

Αρκετοί/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στη σπατάλη ενέργειας και διάθεσης από την διεκδίκηση βασικών, αυτονόητων και απαραίτητων ζητημάτων, αφού χρειάστηκε να επαναλαμβάνουν τα ίδια πράγματα και να είναι σε μία συνεχή εγρήγορση. Η επικείμενη λήξη μίας σύμβασης, ενός προγράμματος ή της σχέσης εργαζόμενου-εργοδότη είχε άμεση επίπτωση στη διάθεση έναντι της εργασίας και της συνεργασίας με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες

«Οπότε πρέπει ξανά και ξανά να λες τα ίδια πράγματα και να είσαι συνεχώς alert και σε μία διαδικασία που πρέπει να…πρέπει να λες τα αυτονόητα» **Σ.9**

Το συναισθηματικό και ψυχικό κόστος -η επαγγελματική εξουθένωση

Οι συμμετέχοντες/ουσες αποτύπωσαν μία σειρά από συναισθηματικές επιπτώσεις, ως συνέπεια των συνθηκών που συνάντησαν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο. Αρκετοί/ες μίλησαν για το συναίσθημα της *ματαίωσης* που προέρχονταν, μεταξύ άλλων, από τη συνεχή προσπάθεια να αποδείξουν την δουλειά τους ή από τη μη εξέλιξη των υποθέσεων που χειριζόταν, γεγονότα που δεν τους επέτρεπαν

επαγγελματική διαύγεια και καθαρό μυαλό. Ήταν άμεσα συνδεδεμένο με την αίσθηση της ακύρωσης οποιαδήποτε προσπάθειας από τις ευρύτερες πολιτικές που υιοθετούνταν, από την έλλειψη βοήθειας που αισθάνθηκαν τόσο οι εξυπηρετούμενοι/ες όσο και οι ίδιοι/ες, από τα χρονίζοντα προβλήματα και από τις επιφανειακές προσεγγίσεις σε επίπεδο πολιτικών παρεμβάσεων. Μια τεράστια και συνεχή ματαίωση από την απουσία προσμονής αλλαγών προς μια καλύτερη κατεύθυνση στο προσφυγικό γίγνεσθαι.

> *«Περισσότερο δημιουργούσε μια ματαίωση στο ψυχολογικό κομμάτι, δηλαδή στο θέμα της…της ανατροφοδότησης που παίρναμε ότι η δουλειά μας, όσο καλά και αν την κάνουμε και όσο και αν προσπαθούμε δυστυχώς ακυρώνεται από τέτοιες πολιτικές γιατί ήτανε ευρύτερες πολιτικές δεν ήταν μεμονωμένες περιπτώσεις».* **Σ.6**

Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στην *επαγγελματική εξουθένωση* που βίωσαν ή συνάντησαν στην επαγγελματική τους πορεία στο μεταναστευτικό/προσφυγικό. Μια ψυχική κούραση, μεταξύ άλλων, από μία συνεχή πάλη και διεκδίκηση για τα αυτονόητα, που συχνά οδήγησε σε σκέψεις παραίτησης και φυγής- σε κάποιες περιπτώσεις η πίεση αυτή οδήγησε στην εγκατάλειψη της εργασίας και την απομάκρυνση από το πεδίο ή σε έναν διεκπεραιωτικό ρόλο προκειμένου να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν σε μία τέτοια συνθήκη. Η εξουθένωση βιώθηκε έντονα σε ταραγμένες περιόδους όπως τη μεγάλη φωτιά στη Μόρια της Λέσβου ή στις μεγάλες ροές προσφυγικών κυμάτων. Κάποιοι/ες αναφέρθηκαν στην *ψυχική φθορά* και στην *εξουθένωση* (burn out) εξαιτίας των πολλών έκτακτων γεγονότων και σοβαρών καταστάσεων όπως τα συχνά περιστατικά κακοποίησης σε όλες τις μορφές της, ή τα βιώματα των εξυπηρετούμενων από τις εμπόλεμες καταστάσεις. Τα συναισθήματα που προκαλούνταν από τις ιστορίες που κλήθηκαν να ακούσουν και να διαχειριστούν ή την υπερπροσπάθεια για επιθυμητά αποτελέσματα σε συνδυασμό με την απουσία εποπτείας, επέσπευσαν τη φθορά και την εξουθένωση. Υπήρξε η αίσθηση της πολυετούς ενασχόλησης και εργασίας στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, ενώ στη πραγματικότητα το χρονικό διάστημα ήταν πολύ μικρότερο από την αίσθηση αυτή.

> *«Σε αυτά τα πλαίσια είναι τόσο ψυχοφθόρα γιατί το επάγγελμα μας όπως και του ψυχολόγου έχεις ένα βάρος, έχει ένα συναισθηματικό βάρος».* **Σ.14**

«Ήταν κάτι που το έζησα πολύ γρήγορα……Αν και εργάζομαι στο πεδίο 5 περίπου χρόνια νιώθω ότι εργάζομαι 10-15 χρόνια. ...Είχα φτάσει σε σημείο επαγγελματικής εξουθένωσης πολύ μεγάλο» **Σ.12**

Η *απογοήτευση*, ο *θυμός,* η *ένταση* και η *ανασφάλεια* ήταν άμεσα συνυφασμένα, μεταξύ άλλων, με την απαράδεκτη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων από υπηρεσίες και δομές, από το συνεχή αγώνα και διεκδίκηση των συμμετεχόντων/ουσών για τα αυτονόητα δικαιώματα των προσφύγων/προσφυγισσών, από τις καθυστερήσεις της μισθοδοσίας, από τη μη ειλικρινή στάση, σε κάποια θέματα, ορισμένων εξυπηρετούμενων, από την έλλειψη αναγνώρισης και επιβράβευσης της προσπάθειας από τους υπευθύνους των εκάστοτε προγραμμάτων, από τη δυσκολία της ποσοτικοποίησης της ποιοτικής εργασίας και από τις εντάσεις μεταξύ των εργαζομένων σε περιόδους μεγάλης πίεσης και κούρασης. Η ανασφάλεια επέρχονταν από τις συχνές και αλλεπάλληλες αλλαγές σε πολλά νομικά ζητήματα που οδηγούσαν σε ένα αγώνα ενημέρωσης προκειμένου να αποφευχθούν λάθη σε βάρος του εξυπηρετούμενου πληθυσμού ή από τις μικρές σε διάρκεια, συμβάσεις εργασίας

«Υπάρχει μεγάλη απογοήτευση και ενίοτε θυμός γιατί υπάρχει πάρα πολύ ψέμα, το οποίο είναι ένα άλλο μεγάλο κεφάλαιο, το οποίο συναντάμε στο προσφυγικό, για πολλούς λόγους». **Σ.3**

Ορισμένοι/ες ερωτώμενοι/ες μίλησαν για το *φόβο* που βίωσαν από τις εξεγέρσεις από ομάδα προσφύγων/προσφυγισσών στις δομές όπου εργαζόταν, από τις επιθέσεις μερίδας ατόμων της κοινότητας προς εργαζόμενους/ες σε οργανώσεις. Επίσης αναφέρθηκαν στο *άγχος* που βίωναν από τη πιθανότητα απώλειας της εργασίας με την επερχόμενη λήξη της σύμβασης εργασίας και την άγνοια για τη πιθανότητα συνέχισης ή μη του προγράμματος και την ύπαρξης χρηματοδότησης. Μία ερωτώμενη ανέφερε ότι η ενημέρωση για τη συνέχιση ή μη του προγράμματος και για το ποιοι/ες εργαζόμενοι/ες συνέχιζαν παράλληλα με το εκάστοτε πρόγραμμα, γινόταν μία ημέρα πριν τη λήξη της σύμβασης. Η ολοκλήρωση παρεμβάσεων και ζητημάτων εξαιτίας της λήξης ενός προγράμματος, η ανυπαρξία ιδιωτικών χώρων για συνεδρίες, οι εικοσιτετράωρες εφημερίες και η πίεση που προκαλούσαν ήταν επίσης μία επιπρόσθετη πηγή άγχους και πίεσης.

«… ένα μήνα πριν να τελειώσει η σύμβασή μου να πρέπει ταυτόχρονα ψάχνω για άλλες δουλειές ώστε να μην μείνω ξεκρέμαστη, γιατί πολλές φορές έχει τύχει η ενημέρωση για το ποιοι συνεχίζουν να γίνεται μία μέρα πριν τη λήξη της σύμβασης». **Σ.1**

«Πάντως και όποτε έχει τύχει να αλλάξω σπίτι ή να πάω σε ένα κομμωτήριο ή οπουδήποτε, αποφεύγω πάντα, ακόμα και τώρα, να λέω ότι εργάζομαι σε Μ.Κ.Ο.». **Σ.1**

*«… μετά από ένα δύσκολο οκτάωρο που μπορεί να τύχαινε να μην τελικά ξεκουραζόσουν, ή το Σάββατο και την Κυριακή που ήθελες να χαλαρώσεις λίγο, να χτυπούσε το τηλέφωνο και να έτρεχες. Οπότε η εβδομάδα του «on call» ήταν και λίγο αγχωτική κυρίως τις φορές που είχαμε τον μεγαλύτερο πληθυσμό, όταν άρχισε λίγο να μειώνεται ο πληθυσμός, μειώθηκαν και οι κλήσεις».***Σ.10**

Ένας ερωτώμενος αναφέρθηκε στις *ψυχοσωματικές διαταραχές* που βίωσε, τόσο ο ίδιος όσο και οι συνάδελφοι/ες του που εργάζονταν μαζί. Μίλησε για πολύ σκληρές καταστάσεις που οδήγησαν σε κρίσεις πανικού, σε συμβάντα αϋπνίας, σε εφιάλτες, σε υποσιτισμό, κόπωση, κατήφεια και σε σύντομη φαρμακευτική αγωγή.

Εσωτερικές συγκρούσεις και διλήμματα

Υπήρξαν συμμετέχοντες/ες που αναφέρθηκαν στις εσωτερικές συγκρούσεις και διλήμματα που βίωσαν όταν αντιμετώπισαν καταστάσεις όπου υπήρχε σύγκρουση μεταξύ αυτού που αισθάνονταν ότι όφειλαν να πράξουν με αυτό που αποτύπωνε ο κανονισμός.

«Εμείς πηγαίναμε στο σπίτι και λέγαμε στους ωφελούμενους ότι, "έχουν έρθει οι λίστες δεν έχετε αναγνωριστεί θα πρέπει μέχρι τέλος του μήνα ή τάδε του μήνα να έχετε αποχωρήσει". Αυτό ήταν ένα πάρα πολύ δύσκολο κομμάτι που προσπαθούσαμε να το διαχειριστούμε με το μέσα μας γιατί, ίσως να πήγαινε και κόντρα με το μέσα μας, αλλά έτσι ήταν ο κανονισμός, δεν ήταν στο χέρι μας ». **Σ.14**

Η ενίσχυση της στάσης ενσυναίσθησης

Μία ερωτώμενη ανέφερε ότι η επαφή και η εργασία στο μεταναστευτικό/προσφυγικό ενίσχυσε την στάση ενσυναίσθησης. Μέσα σε αυτή τη διαδρομή συνάντησε κατακερματισμένους ψυχικά ανθρώπους, που κάθε μικρό, ελάχιστο βήμα προόδου είναι μία τεράστια δυσκολία. Συνειδητοποίησε το πόνο του βίαιου ξεριζωμού και την οδήγησε στο να λειτουργεί με γνώμονα ότι ανά πάσα στιγμή κάθε άνθρωπος ήταν εν δυνάμει πρόσφυγας/προσφύγισσα ή άστεγος σε μία συνθήκη αβεβαιότητας.

«Τους νιώθω πολύ τους πρόσφυγες, υπάρχουν άνθρωποι που κολλάνε, δεν μπορούν να κάνουνε βήμα εύκολα είναι χιλιοτραυματισμένοι […]έχω πολύ αγάπη για αυτούς, είναι πολύ πονεμένη ιστορία η προσφυγιά, δεν ξέρω …μόνο δικαιολογίες μπορώ να βρω….Είμαστε εν δυνάμει πρόσφυγες, είμαστε εν δυνάμει άστεγοι, όλα είναι αρκετά φλου τα πράγματα και θα

έπρεπε η αλήθεια είναι να κινούμαστε με αυτόν τον γνώμονα στο κεφάλι μας και να μην είμαστε σκληροί με τον απέναντί μας τόσο» **Σ.8**

4.2 Υπο-κατηγορία: Επιπτώσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες

Οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες παρεμπόδιζαν την διεκδίκηση και την ικανοποίηση βασικών και θεμελιωδών δικαιωμάτων των προσφύγων/προσφυγισσών και επηρέαζαν τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Όταν κάποιος δεν ήταν ικανοποιημένος, ως εργαζόμενος, αυτό είχε επίπτωση και στη δουλειά. Οι συνθήκες επηρέαζαν τους επαγγελματίες και αυτό είχε συνέπεια και στο τρόπο της εργασίας.. Η ευαλωτότητα, όπως αποτυπώθηκε, έγινε «συνάλλαγμα» προκειμένου να εξυπηρετηθεί ο/η εξυπηρετούμενος/η.

«Οι πρόσφυγες δεν πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες επειδή είναι ευάλωτοι. Πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες που χρειάζονται επειδή είναι άνθρωποι. Και αυτό τείνουμε να το ξεχνάμε. Οι άνθρωποι δεν μπορούν να απολαύσουν τα δικαιώματα τα οποία έχουν, δηλαδή μιλάμε περί δικαιωμάτων» **Σ.2**

«Η ευαλωτότητα είναι ένα συνάλλαγμα, αυτό είναι η ατάκα μου, το λέω παντού. Τη ζυγίζουμε και τη μετράμε "Είσαι αρκετά ευάλωτος για να πάρεις υπηρεσίες;", " δεν είσαι αρκετά ευάλωτος". Ή έχουμε και την άλλη πλευρά "μας είσαι πολύ ευάλωτος δεν μπορούμε να σε βοηθήσουμε"». **Σ.2**

<u>Αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών λόγω φόρτου εργασίας</u>

Για κάποιους/ες, η συνέπεια των δύσκολων εργασιακών συνθηκών εντοπίζεται στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η αύξηση του όγκου εργασίας και του αριθμού των εξυπηρετούμενων, μείωνε το χρόνο παρέμβασης. Χανόταν η ανθρώπινη επαφή μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου. Η ολιστική εκτίμηση των αναγκών δεν μπορούσε να επιτευχθεί και οι παρεμβάσεις ήταν περισσότερο πυροσβεστικές. Συνέπεια όλων αυτών ήταν η μη ολοκλήρωση παρεμβάσεων, η απουσία ενός, από κοινού με τον/την εκάστοτε εξυπηρετούμενο/η, πλάνου δράσης, η έλλειψη εξατομικευμένων προσεγγίσεων και παρεμβάσεων και η μείωση της αποδοτικότητας και της δημιουργικότητας.

«Έκανες πάρα πολλά πράγματα ταυτόχρονα γιατί υπήρχαν τόσες πολλές ανάγκες και δεν ξέρω προσπαθούσαμε να βάλουμε 500 καρπούζια σε μία μασχάλη, δεν πετύχαινε πάντα αυτό. Ναι, υπήρχαν περίοδοι που εντάξει την έκανα τη δουλειά μου αλλά δεν ήμουνα και τόσο ικανοποιημένη με το αποτέλεσμα, δεν ήταν τόσο ποιοτικό, αναγκαστικά η ποσότητα σε βάρος της ποιότητας». **Σ.4**

Ωστόσο ορισμένοι/ες ερωτώμενοι/ες ανέφεραν ότι δεν επηρεάστηκαν τα περιστατικά που διαχειρίστηκαν και η ποιότητα της δουλειάς τους επειδή καταβλήθηκε μεγαλύτερη προσπάθεια από τους/τις ίδιους/ες, κάνοντας το καλύτερο δυνατό, προκειμένου να είναι αποδοτικοί/ες.

> *«Δεν θεωρώ ότι στην ουσία επηρεάστηκαν τα περιστατικά, δηλαδή το αποτέλεσμα θεωρώ ότι θα ήταν το ίδιο, αλλά ότι εγώ δυσκολευόμουν περισσότερο, δηλαδή κατέβαλα περισσότερη προσπάθεια για να φτάσω να είμαι αποδοτική στο 80 ή 100% απ' ότι αν οι συνθήκες ήταν διαφορετικές και εξαρχής θα ήμουνα πολύ διαφορετικά κι εγώ».* **Σ.12**

<u>Αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών λόγω έκτακτων συνθηκών, πιέσεων και περιορισμών</u>

Οι ευρύτερες συνθήκες πέραν των συναισθηματικών επιπτώσεων, επηρέασε και τον επαγγελματικό ρόλο των συμμετεχόντων/ουσών. Τα έκτακτα γεγονότα (Covid-19), η πίεση και η μείωση του χρόνου στις παρεμβάσεις, η έμφαση στο εδώ και τώρα και τα περιοριστικά πλαίσια έκαναν την δουλειά του επαγγελματία πιο «φτωχή» χωρίς να μπορεί να σκεφτεί, να μελετήσει και να εξετάσει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα/παρέμβαση για τον/την εξυπηρετούμενο/η. Οι άνωθεν παρεμβάσεις από τους διοικητικά υπεύθυνους για εξοικονόμηση χρόνου στη λήψη του του κοινωνικού ιστορικού, η αύξηση του όγκου εργασίας και οι παλινδρομήσεις από αποφάσεις όπως η απένταξη από προγράμματα στέγασης και η επιστροφή σε camps, συνέβαλαν στη μείωση της ποιότητας των υπηρεσιών, φέρνοντας μίας επιπρόσθετη πίεση στους/στις ερωτώμενους/ες.

> *«Ήτανε τόσο συγκεκριμένα εκείνα τα πλαίσια τότε και τόσο πρώτη γραμμή και τόσο έκτακτες περιπτώσεις, που πραγματικά δεν υπήρχε ο χρόνος να μάθεις, γιατί έπρεπε να γίνει στο εδώ και τώρα, δεν υπήρχε χρόνος να το σκεφτείς, να το μελετήσεις, να δεις πως θα ήταν το καλύτερο ας πούμε».* **Σ.12**

> *«Λίγο η δουλειά σου λέω γινόταν πιο φτωχή από μόνη της […] αν είχα παραπάνω χρόνο θα μπορούσα να χα κάνει και παραπάνω αυτό, ή πιο σωστά».***Σ.8**

Η εμφάνιση της υγειονομικής κρίσης και της κοινωνικής απομόνωσης έφερε στην επιφάνεια μία ανάγκη των εξυπηρετούμενων για επικοινωνία καθώς αυξήθηκαν τα αιτήματα προς κοινωνικούς/ές λειτουργούς και ψυχολόγους.

> *«Βλέπαμε τις ανάγκες που αυξάνονταν. Μπορεί την μέρα να είχαμε 10 περιστατικά…10 αιτήματα για ψυχολόγο, για κοινωνικό λειτουργό. Επίσης*

αυξήθηκαν και τα περιστατικά στο ιατρείο, υπήρχε, η ανάγκη και προφανώς για διερμηνεία μεγάλωνε, αλλά στην ουσία μεγάλωνε ..η ανάγκη τους για επαφή, για διάλογο» **Σ.7**

Οι περιορισμοί που τίθεντο μέσα από τη απουσία μιας ουσιαστικής πολιτικής ένταξης, σε ένα ήδη περιοριστικό πλαίσιο (που εντάθηκε στη περίοδο της υγειονομικής κρίσης) καθώς επίσης και τα αδιέξοδα που συνάντησαν κάποιοι/ες ερωτώμενους/ες έθεσαν ένα όριο στο πώς θα ήθελε και όφειλε ο καθένας να εργαστεί. Βρέθηκαν μπροστά σε υψωμένα τείχη από επαγγελματίες που αρνούνταν να εξυπηρετήσουν, προφασιζόμενοι/ες νομικά κενά ή σε καταστάσεις που ανακυκλώνονταν και εξυπηρετούμενους/ες που ενώ είχαν κάνει ένα βήμα προόδου, επέστρεφαν, έπειτα από αποφάσεις, πίσω στα camps, αναζητώντας εκ νέου υπηρεσίες και δομές.

*«Γιατί αυτό έχω παρατηρήσει πολλές φορές, στα διάφορα κενά που μπορεί να υπάρχει σε οτιδήποτε μπορεί να προκύψει, πολλοί άνθρωποι δεν θα το χρησιμοποιήσουν ώστε να γίνει κάτι, αλλά ως προς το να μη γίνει κάτι και αυτό είναι πολύ κουραστικό».***Σ.9**

<u>*Μειωμένη αποτελεσματικότητα λόγω ελλείψεων σε υλικοτεχνικά μέσα*</u>

Οι δυσκολίες και οι ελλείψεις που διαμόρφωσαν τις συνθήκες εργασίας επηρέασαν τους/τις ερωτώμενους/ες. Κάποιοι/ες αναφέρθηκαν στις επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα και στην εξοικονόμηση χρόνου σε υποθέσεις που χειρίζονταν και στις παρεμβάσεις και ενέργειες που απαιτούνταν να γίνουν. Ζητήματα που χρειάζονταν μόλις δέκα λεπτά για να διεκπεραιωθούν, απασχολούνταν έως και μία ημέρα. Τα αυτονόητα ζητήματα ήταν ζητούμενα, η επικοινωνία γίνονταν με εμπόδια και δυσκολίες καθώς υπήρχαν σημαντικές και ουσιώδεις ελλείψεις σε υλικοτεχνικά μέσα, όπως αναφέρθηκαν παραπάνω (υπολογιστής, υπηρεσιακό τηλέφωνο).

«Αν ήταν πιο κατάλληλα δομημένα τα γραφεία και υπήρχε ο απαραίτητος υλικοτεχνικός εξοπλισμός δεν θα χάναμε χρόνο στο να τα ψάχνουμε». **Σ.15**

«Επηρέαζαν ως προς το κομμάτι της αποτελεσματικότητας και του χρόνου, κάτι που θα μπορούσε να γίνει ας πούμε σε 10 λεπτά μέσα μπορεί να μας έπαιρνε μία μέρα για να το καταφέρουμε […] μέχρι να μας φέρουν υπολογιστή…» **Σ.6**

Αρκετοί/ές ήταν οι συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για το χρόνο που αφιέρωσαν και τον αγώνα που έκαναν προκειμένου να προλάβουν τα διαθέσιμα ραντεβού στα νοσοκομεία για τους/τις εξυπηρετούμενους/ες, πράγμα που δεν ήταν εύκολο να επιτευχθεί. Αναφέρθηκαν στο χρόνο που απαιτούνταν προκειμένου να συμπληρωθούν τα έντυπα

και οι αναφορές που ζητούσε ο εκάστοτε φορέας ή για να καλύψουν μία σημαντική έλλειψη όπως εύρεση ενός διερμηνέα, μίας κατάλληλης αίθουσας για την πραγματοποίηση μίας συνάντησης ή ενός απαραίτητου υλικοτεχνικού υλικού. Μίλησαν, επίσης, για το χρόνο που δεν είχαν στη διάθεση τους για να ανασυντάξουν δυνάμεις, να πάρουν τις απαραίτητες αποστάσεις για την αντικειμενικότητα ή για τη σύνταξη ενός λεπτομερούς πλάνου δράσης.

> *«Όταν… ανοίγουν τα ραντεβού στα νοσοκομεία που θα πρέπει να προλάβω από το πρωί να στηθώ είτε στο τηλέφωνο είτε στο laptop, να προλάβω να κλείσω ηλεκτρονικά τα ραντεβού πριν τελειώσουν τα διαθέσιμα».* **Σ.7**

> *«Ίσως το ότι δεν είχα το χώρο και το χρόνο να έχω αυτό που λέμε, ένα πιο καθαρό μυαλό, να γίνουνε λίγο, ένα πλάνο δράσης, λίγο πιο.. με περισσότερη λεπτομέρεια ίσως».* **Σ.12**

<u>*Μειωμένη αποτελεσματικότητα λόγω έλλειψης διεπαγγελματικής και διεπιστημονικής συνεργασίας*</u>

Οι προαναφερθείσες δυσκολίες επηρέασαν και την συνεργασία ορισμένων ερωτώμενων τόσο με τους/τις συναδέλφους/ες τους όσο και με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες που συνεργάζονταν. Η κοινή συνιστώσα μεταξύ αυτών ήταν η απουσία κοινού ποιοτικού χρόνου. Οι περισσότερες συγκρούσεις και διαφωνίες, μεταξύ των εργαζομένων, προέκυπταν από την έλλειψη της ζύμωσης και του μοιράσματος καταστάσεων που απορρέαν από το πεδίο. Ο όγκος εργασίας και η έλλειψη χρόνου δεν επέτρεπαν σημαντικές παρεμβάσεις και ουσιαστικές διερευνήσεις όπως το «follow up», τις συχνές ή τακτικές συναντήσεις και εν γένει όλη τη συνεργασία. Η έλλειψη κοινού χρόνου με την διεπιστημονική ομάδα επηρέαζε την αποτελεσματικότητα καθώς αναφέρθηκε ότι η συνεργασία και η από κοινού προσπάθεια δράσεων και παρεμβάσεων θα οδηγούσαν σε πιο αποτελεσματικές και ωφέλιμες υπηρεσίες προς τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό.

> *«Δεν υπήρχε χρόνος για ιδιαίτερη ουσιαστική έτσι ζύμωση με την ομάδα και συνεργασία και συζήτηση για τα cases και ούτω κάθε εξής».* **Σ.13**

> *«Δεν υπάρχει χρόνος να δούμε βαθύτερα. Μπορώ να θυμηθώ μονογονέα, γυναίκα, μαμά με 4 παιδιά που αντιλαμβανόμουνα ότι υπάρχει μια εικόνα παραμέλησης… . Όπως και για να πάνε σχολείο τα παιδιά, δεν υπήρχε χρόνος να κάτσω να συζητήσω με την μαμά ότι πρέπει να πάνε τα παιδιά στο σχολείο, τι είναι αυτό που την φέρνει σε αυτό το σημείο»* **Σ.13**

<u>*Μειωμένη αποτελεσματικότητα λόγω συμβάσεων μικρής διάρκειας*</u>

Οι ολιγόμηνες συμβάσεις δεν επέτρεπαν την ουσιαστική επαφή με τον/την εξυπηρετούμενο/η, εμποδίζοντας την συν διαμόρφωση ενός πλάνου παρέμβασης και προγράμματος.

> *«… δεν είναι και καθόλου βοηθητικό (οι ολιγόμηνες συμβάσεις) […] δεν βοηθάει το να μην ξέρουμε πόσο διάστημα θα παραμείνουμε στο περιβάλλον εργασίας, ούτε στο πλάνο δράσης με τον εξυπηρετούμενο, για κανένα λόγο».* **Σ.12**

4.3 Υπο-κατηγορία: Επιπτώσεις στον εξυπηρετούμενο πληθυσμό

Οι επικρατούσες και οι έκτακτες ευρύτερες συνθήκες επηρέασαν τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό, γεγονός που με τη σειρά του άγγιζε και τους/τις συμμετέχοντες/ουσες. Συναντούσαν εμπόδια στην ένταξη και στην πολύπλευρη στήριξη, όντας θύματα ενός δομικού συστήματος. Σε ορισμένες περιπτώσεις η φυγή και η μετάβαση σε μία άλλη χώρα ήταν ένα δύσκολο στάδιο, αναγκάζοντας τους να φύγουν παράτυπα. Ο συνεχής αγώνας για πρόσβαση σε βασικά κοινωνικά αγαθά δεν άφηνε το χώρο για σωστές αποφάσεις και εξέλιξη. Αντιθέτως, κάποιους/ες από αυτούς/ες, τους καθήλωνε στην στασιμότητα.

> *«Οι άνθρωποι δεν μπορούν να ενταχθούν, είναι φτιαγμένο έτσι το σύστημα πολλές φορές που … αναγκάζονται να κάνουν βήματα πίσω.***Σ.8**

> *«Εντάξει υπάρχουν και κάποιοι που έχουν καταφέρει και έχουν πάει καλά, αλλά μιλάμε για ένα πολύ μεγάλο ποσοστό που δυσκολεύεται πάρα πολύ στο να επιβιώσει αυτή την στιγμή»* **Σ.9**

Υπήρχαν δυσκολίες στην επιβίωση καθώς αρκετοί/ες δεν είχαν πρόσβαση σε βασικά κοινωνικά αγαθά.

> *«Θα μπορούσε να μετακινείται εάν διέθετε κάρτα μετακίνησης…για να πηγαίνει στο συσσίτιο, στον γιατρό του, στην υπηρεσία του, στο κέντρο ημέρας για να πλυθεί, για απλά καθημερινά πράγματα..».* **Σ.4**

> *«Ξέρω πολύ καλά, δεν είχε πρόσβαση, δεν είχε πρόσβαση σε σημαντικά πράγματα έτσι; Στις ιατρικές υπηρεσίες, σε σίτιση»….* **Σ.13**

Ο θυμός, η απογοήτευση και η ματαίωση ήταν έκδηλα συναισθήματα, ακόμη και προς το πρόσωπο των ίδιων των ερωτώμενων που τους στήριζαν, έπειτα μία απόρριψη που τους/τις στερούσε τα όνειρα και τις ελπίδες επανένωσης με την οικογένεια τους ή την αναγνώρισης της ευαλωτότητας τους.

> *«Όταν έρθει η ώρα της συνέντευξης ασύλου ή της απορριπτικής ή της ενημέρωσης για απέλαση ή οτιδήποτε τέτοιο, είναι σοκ για τον άνθρωπο, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται εντάσεις».***Σ.1**

«Φέρνει και την ματαίωση και τον θυμό των ίδιων των ανθρώπων και προς εμάς, το οποίο, το οποίο καλούμαστε να διαχειριστούμε» **Σ.13**

Οι συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν και στην **απόγνωση** του εξυπηρετούμενου προσφυγικού πληθυσμού, συνέπεια των συνθηκών και των δυσκολιών. Μίλησαν για τη **ισοπέδωση** της **αξιοπρέπειας** και των **δικαιωμάτων** τους από τη πολύμηνη ή/και πολύχρονη παραμονή σε camps. Κάποιοι άνθρωποι, εξαιτίας όλης αυτής της κατάστασης, οδηγήθηκαν στην **αυτοκτονία**.

Θεματική ενότητα 5: Στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών.

Οι ερωτώμενοι/ες για να αντιμετωπίσουν τις δύσκολες συνθήκες εργασίας χρησιμοποίησαν ποικίλες στρατηγικές: Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης, ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή και στρατηγικές διαχείρισης συναισθημάτων. Οι πλέον συνήθεις στρατηγικές που αξιοποιούνταν σύμφωνα με τις μαρτυρίες των συμμετεχόντων/ουσών της έρευνας ήταν αφενός η συνεργασία/στήριξη από την ομάδα συνεργατών και η προσπάθεια συλλογικής/ομαδικής αντιμετώπισης των εκάστοτε δυσκολιών για την αποφόρτιση τους και αφετέρου η ενημέρωση και η αναζήτηση στήριξης από τους/τις ανώτερους/ες σε διοικητικά θέσεις (υπεύθυνο ομάδας, προϊστάμενο, διευθυντή) με σκοπό την προώθηση λύσεων σε ζητήματα που προέκυπταν.

5.1 Υπο-κατηγορία: Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης

Η αποδοχή των περιοριστικών συνθηκών «δεν μπορείς να προσφέρεις κάτι παραπάνω»

Σύμφωνα με κάποιους/ες συμμετέχοντες/ες, σε ένα απαιτητικό πεδίο με πολλά επίπεδα ευθυνών, με περιόδους έντονης εργασίας, η αποδοχή των περιοριστικών συνθηκών, χωρίς ενοχικότητα εφόσον ήταν αναμενόμενες, ήταν βασική στρατηγική αντιμετώπισης των δυσκολιών.

«Και να σου πω την αλήθεια δεν θέλω, δεν έχω τη διάθεση να σκεφτώ εγώ άλλους τρόπους (αντιμετώπισης των δυσκολιών)». **Σ.11**

Αλλά δεδομένου ότι στο προσφυγικό ξέρεις τι να περιμένεις, δεν υπάρχει ενοχικότητα ότι "δεν μπορώ να σου προσφέρω κάτι παραπάνω". Θα ήταν δηλαδή πάρα πολύ ψυχοφθόρο αν ήμασταν ενοχικοί για αυτό το λόγο» **Σ.3**

«Στο πεδίο κάποιες φορές είχα περιορισμούς, για παράδειγμα είχα περιορισμούς, αποφάσισαν (οι υπεύθυνοι) ότι αν κάποιος κλείσει (την

παρέμβαση του) στους γιατρούς και στους ψυχολόγους, κλείνει και στους κοινωνικούς λειτουργούς, άσχετα αν δεν έχουν τελειώσει την παρέμβασή τους». **Σ.4**

Στρατηγική αντιμετώπισης φόρτου εργασίας: η ιεράρχηση των αναγκών

Ο όγκος της εργασίας και των αιτημάτων οδήγησε στην ιεράρχηση των αναγκών των εξυπηρετούμενων, ώστε να υπάρχει άμεση αντιμετώπιση στην κάλυψη των περισσότερο επειγουσών αναγκών.

«Αναγκαστήκαμε κάποια στιγμή λοιπόν να βάλουμε ένα φίλτρο, το φίλτρο αυτό ήτανε το ένα έτος. Ένα έτος λέγοντας ότι το τελευταίο περιστατικό που μπορεί να έχει βιώσει να είναι πριν ένα χρόνο. Αυτό έγινε όχι γιατί θεωρούμε αν το έχεις βιώσει δύο χρόνια πριν δεν είναι τραύμα, προφανώς και είναι, αλλά έπρεπε κάπως να το μαζέψουμε σε εισαγωγικά για να μπορέσουμε να ανταποκριθούμε σε όλο αυτό τον όγκο των αιτημάτων» **Σ.9**

«Δηλαδή ένας ερχότανε και σου λέει: "είμαι στο δρόμο, δεν τρώω, είμαι χάλια, τι κάνω;". Το πρώτο που βλέπεις στον άνθρωπο αυτό είναι να δεις τι θα φάει, πως γίνεται να επιβιώσει. Μετά το φαγητό πολύ άμεσο επίσης είναι η υγιεινή…μπορεί να έχει μία υγιεινή για να φροντίζει την υγεία του; και μετά βλέπεις λίγο τη στέγαση του, σε ένα επόμενο ραντεβού». **Σ.4**

Στρατηγικές αντιμετώπισης έλλειψης πηγών της Οργάνωσης

Η εύρεση *διαφορετικών πηγών υποστήριξης* και η σύνδεση με άλλες πηγές και προγράμματα, σε ορισμένες περιπτώσεις, ελαχιστοποιούσαν την έλλειψη υποστήριξης και βοήθειας που ένιωθαν τόσο οι επαγγελματίες όσο και οι εξυπηρετούμενοι/ες λόγω της έλλειψης πηγών της Οργάνωσης.

«Βρίσκαμε διαφορετικές πηγές υποστήριξης για τους ανθρώπους, το τι θα κάνουνε μετά». **Σ.10**

Σε κάποιες περιπτώσεις *το μέγεθος της ευαλωτότητας* (ιατρικό ζήτημα, μονογονεϊκότητα, έμφυλη βία και κακοποίηση) και το ίδιο το πρόβλημα υγείας που αντιμετώπιζε ο/η εξυπηρετούμενος/η αποτελούσε «εισιτήριο» προκειμένου να στηριχτεί και να προχωρήσει άμεσα η υπόθεση του με το καλύτερο δυνατό τρόπο και τα διαθέσιμα μέσα.

«Αυτό που προσπαθούσαμε ουσιαστικά να κάνουμε είναι να πάρουμε την ευαλωτότητα και να την χρησιμοποιήσουμε κατά κάποιο τρόπο για να μπορέσουμε να υποστηρίξουμε την εκάστοτε υπόθεση…». **Σ.15**

Η ατομική επαφή και συζήτηση με τους/τις υπεύθυνους/ες των δομών με σκοπό την προώθηση λύσεων

Αρκετοί/ές συμμετέχοντες/ουσες διεκδίκησαν την άμεση επαφή και συζήτηση με τους/τις ανώτερους/ες σε διοικητικές θέσεις και υπεύθυνους/ες των δομών που εργαζόταν, με στόχο να πετύχουν τη στήριξη και να προωθηθούν λύσεις στις δυσκολίες, στις πιέσεις και στα γραφειοκρατικά εμπόδια που αντιμετώπιζαν. Η αναγνώριση της προσπάθειας του επαγγελματία από τον/την προϊστάμενο/η προκαλούσε ικανοποίηση και αποτελούσε κίνητρο ώστε να συνεχίσει την προσπάθεια με το καλύτερο δυνατό τρόπο.

> *«Υπήρχε από την δική μου μεριά τουλάχιστον, μια συνεχόμενη ανάγκη να γίνουν address […]να κοινοποιηθούν και να συζητηθούν, με σκοπό και με στόχο την εξεύρεση λύσεων, ας πούμε, των ζητημάτων που αντιμετωπίζαμε».* **Σ.13**

> *«Και όταν και αυτό στο αναγνωρίζουν και οι από πάνω, που συνέβαινε, είχε συμβεί πολλές φορές…είναι πολύ μεγάλη ικανοποίηση αυτό, να το λαμβάνεις ως feedback. Γιατί σου δίνει και κίνητρο να συνεχίσεις και να πεις ότι, ναι… κάτι κάνω, δεν είμαι ένας τύπος που παλεύει με μία βάρκα στην στη μέση του ωκεανού και θα πνιγεί».* **Σ.4**

Η συστηματική καταγραφή των ενεργειών που είχαν πραγματοποιηθεί, των αιτημάτων και των παραπομπών

Η καταγραφή των αιτημάτων και των παραπομπών των επαγγελματιών αποτέλεσε μοχλό πίεσης για μία ερωτώμενη. Αυτό έγινε τόσο για την διεκδίκηση, τη πίεση και τη καλύτερη δυνατή διαχείριση μίας υπόθεσης εξυπηρετούμενου από άλλες υπηρεσίες, φορείς και δομές και την ανάληψη ευθυνών όλων των εμπλεκόμενων μερών, όσο και για τη περιφρούρηση του επαγγελματικού εαυτού και ρόλου, έχοντας καταγράψει όλα τα βήματα και τις ενέργειες που είχαν ήδη πραγματοποιηθεί.

> *«…όταν λοιπόν μπορεί να είχες πάρα πολλές ωφελούμενες που είχαν ανάγκη, για να μην πιέσεις γιατί αυτή ήταν η λογική, για να μην πιέσεις τον χ ψ συνάδελφο, υπήρχε μόνο μία προφορική παραπομπή ας το πούμε, δεν υπήρχε όμως πουθενά το δεδομένο ότι έχουμε λάβει για παράδειγμα 50 παραπομπές για γαλλόφωνες που δεν μπορέσαμε να εξυπηρετήσουμε»* **Σ.9**

Η συνεχής καταγραφή όλων των ενεργειών και παρεμβάσεων, κάποιων ερωτώμενων, χρησιμοποιούνταν προκειμένου να αποδείξουν τα πεπραγμένα τους και τον όγκο εργασίας. Οι αναλυτικές ενημερώσεις για την επικείμενη λήξη μίας επαγγελματικής συνεργασίας με τον εκάστοτε εξυπηρετούμενο/η ή η αποφυγή των διακριτικών που

υποδήλωναν τον εκάστοτε φορέα που απασχολούνταν οι ερωτώμενοι/ες ήταν άμεσες λύσεις προκειμένου να αντιμετωπιστούν αφενός αρνητικά συναισθήματα των εξυπηρετούμενων και αφετέρου οι επιθέσεις από μερίδα πολιτών της ευρύτερης κοινότητας .

> *«Η συντονίστρια μας, μας υπενθύμιζε κάποια καθήκοντα, κάποια τυπικά που χρειαζόντουσαν όπως είναι τα στατιστικά, να φαίνεται η δουλειά μας, μας φώναζε να γράφουμε πάντα το τι κάναμε σήμερα κυρίως για εμάς, ούτως ώστε αν έρθει κάποιος και μας ρωτήσει, να έχουμε κάποια αποδεικτικά ότι σήμερα η δουλειά μου ήτανε κάπως έτσι».* **Σ.10**

> *«Και ήθελες …όσο δομημένη ήταν η συνεργασία, έτσι δομημένο να είναι και το κλείσιμό της, σωστά; με αρχή μέση και τέλος, οδηγίες, διευθύνσεις εκεί για ότι αν χρειαστείς, πας εκεί και φυσικά αν έχεις κάποια ερώτηση για κάποιο άλλο μέρος που μπορείς να επισκεφτείς "εγώ εδώ είμαι" τους έλεγα, "θα είμαι μέχρι τέλος Οκτωβρίου εδώ είχα επαγγελματικό τηλέφωνο το έχεις, μπορείς να με καλέσεις, να μου στείλεις μήνυμα, ότι θέλεις". Να το κάνεις δηλαδή με ένα τρόπο φιλικό προς την εξυπηρετούμενο και όχι "έλα τελείωνε φύγε"».* **Σ.4**

<u>Η αξιοποίηση της προσωπικής καλής συνεργατικής σχέσης με σκοπό την κάλυψη των αναγκών των εξυπηρετούμενων</u>

Η προσωπική καλή συνεργατική σχέση κάποιων ερωτώμενων βοήθησαν να προχωρήσουν τα εξεταζόμενα ζητήματα. Σε κάποιες περιπτώσεις, υπήρχε θετική ανταπόκριση εξαιτίας της προσωπικότητας και του συνεργατικού προφίλ που είχαν δημιουργήσει ερωτώμενοι/ες με τους/τις υπεύθυνους/ες και τους/τις εργαζόμενους/ες υπηρεσιών και φορέων, ιδιωτικών και δημόσιων, βοηθώντας στην υπερπήδηση γραφειοκρατικών και άλλων εμποδίων, επιχειρηματολογώντας την εκάστοτε αναγκαία παρέμβαση για κάθε εξυπηρετούμενο/η.

> *«Κι όμως, δηλαδή τύχαινε να 'ρθει πρόσφυγας συνοδευόμενος από κάποιον συνάδελφο ή συναδέλφισσα τέλος πάντων ή ακόμη και από κάποια άλλη ειδικότητα, αλλά είχε συνοδεία και επειδή δεν τον ξέραν στο νοσοκομείο, μπορεί να μην έβγαζε άκρη ποτέ. Και αν παρουσιαζόμουν εγώ ή η συνεργάτιδα ή η ψυχολόγος, ας πούμε, ή η διερμηνέας που είχαμε στήσει μια καλή…ένα καλό προφίλ μέσα στο νοσοκομείο και είχαμε καλές συνεργασίες, άλλαζε τελείως η προσέγγιση και η απάντηση του ανθρώπου που υποδεχόταν τον πρόσφυγα».* **Σ.6**

<u>Η συνεχής ενημέρωση για τις αλλαγές και τις εξελίξεις όσον αφορά στο μεταναστευτικό/προσφυγικό</u>

Η αναζήτηση πληροφοριών και η συνεχής ενημέρωση για τις αλλαγές και τις εξελίξεις σε ότι αφορά το μεταναστευτικό/προσφυγικό αποτελούσε στρατηγική ώστε ως επαγγελματίες να είναι σε θέση να μπορούν να ασκήσουν με το καλύτερο δυνατό και αποτελεσματικό τρόπο το ρόλο και τα καθήκοντα τους μπροστά στις συνεχείς εξελίξεις.

> *«…οφείλεις να ενημερώνεσαι, αλλάζουν πραγματικά πάρα πολύ γρήγορα τα πράγματα, ενημερωμένος όχι μόνο με βάση τις κυβερνητικές οδηγίες κ.λπ., αλλά και με το τι γίνεται στο πεδίο γενικότερα, για πράγματα που άτυπα μπορεί να λειτουργούν[…]. Οφείλουμε να είμαστε ενημερωμένοι για να μπορέσουμε να είμαστε και καλοί στην δουλειά μας… δεν μπορεί δηλαδή να εξελίσσεται όλο και εμείς να έχουμε μείνει μία δεκαετία πίσω, περιμένοντας».* **Σ.9**

<u>Η ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων για αντιμετώπιση των δυσκολιών</u>

Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες επιστράτευσαν τις προσωπικές και επαγγελματικές δεξιότητες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στα εμπόδια που συνάντησαν. *Η σωστή οργάνωση και προετοιμασία* βοήθησε στη πρόληψη εμποδίων και στη καλύτερη δυνατή διαχείριση των υποθέσεων που είχαν αναλάβει.

> *«Επίσης μία άλλη δεξιότητα που πρέπει να έχουμε εμείς οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι αυτής της οργανωτικότητας….Είχαμε την κρίση, να δούμε και το χρόνο και πόσο άμεσα και το περιθώριο που είχαμε, προκειμένου όλα έτσι να έχουνε μία σωστή σειρά και μία έτσι θετική έκβαση».* **Σ.5**

Η *ευελιξία-προσαρμοστικότητα* βοήθησε στην αντιμετώπιση σημαντικών οργανωτικών ελλείψεων και έκτακτων γεγονότων, σε απαραίτητες αλλαγές στο τρόπο εργασίας ή στα ωράρια των επαγγελματιών βάσει των αναγκών που προέκυπταν με στόχο την καλύτερη υποστήριξη του εξυπηρετούμενου πληθυσμού.

> *«Το προσφυγικό είναι ένα δύσκολο πεδίο, πρέπει να είσαι ευέλικτος ευπροσάρμοστος».* **Σ.11**

5.2 Υπο-κατηγορία: Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή

<u>Η ταύτιση με το περιεχόμενο και τις στρατηγικές της ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας «Η κοινωνική εργασία δεν είναι ένα επάγγελμα ελέγχου, έχει πολιτική υπόσταση».</u>

Ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στις αρχές, στις αξίες και στις στρατηγικές της κοινωνικής εργασίας που λειτούργησαν ως ανάχωμα στην αντιμετώπιση των συστημικών δυσκολιών, όπως, η συνηγορία και η προάσπιση δικαιωμάτων.

Προσπάθησαν, μέσα από τη πολιτική υπόσταση της κοινωνικής εργασίας, να μείνουν στην ουσία του επαγγέλματος και του ρόλου τους τονίζοντας ότι η κοινωνική εργασία «*δεν είναι επάγγελμα ελέγχου*». Ο κώδικας δεοντολογίας που διέπει τους/τις επαγγελματίες λειτούργησε επίσης ως οδηγός για την αντιμετώπιση των δυσκολιών.

> *«Πολλές από τις συστημικές δυσκολίες αντιμετωπίζονται γυρνώντας στις αρχές και στις τεχνικές και σε αυτά που έχουμε μάθει ως κοινωνική εργασία, δηλαδή η μαρτυρία, η συνηγορία, η προάσπιση δικαιωμάτων, όλο αυτό το κομμάτι είναι μία τακτική για τις συστημικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε, ένα κομμάτι της δουλειάς μας[…]. Η κοινωνική εργασία δεν είναι ένα επάγγελμα ελέγχου, έχει μέσα και ένα πολιτικό κομμάτι. Μα έχει πολιτική υπόσταση το επάγγελμα μας. Όποιος θεωρεί ότι η κοινωνική εργασία δεν έχει πολιτική υπόσταση μάλλον δεν κάνει κοινωνική εργασία, κάνει κάτι άλλο[…]»***Σ.2**

> *«Και κάτι άλλο είναι και η συνηγορία. Δηλαδή ένας κοινωνικός λειτουργός, επειδή συμμετέχουμε και στα protection working groups και γενικότερα έχουμε λόγο, νομίζω ότι είναι κάτι που ακουμπάει πάρα πολύ σε εμάς,… η συνηγορία»* **Σ.5**

Μίλησαν, επίσης, για την γνωστική και εκπαιδευτική ετοιμότητα των νέων κοινωνικών λειτουργών που είχαν μία πιο ριζοσπαστική θεώρηση στο τι μπορεί και είναι ικανός να πράξει ένας επαγγελματίας. Η διαφορετική οπτική, η συνεχόμενη και εξελισσόμενη γνώση τους οδήγησε στην υποστήριξη μειονοτικών και ευάλωτων ατόμων και ομάδων (άτομα επιζήσαντα έμφυλης βίας, άτομα με διαφορετικό σεξουαλικό προσανατολισμό, ασυνόδευτα ανήλικα) και όχι σε έναν διεκπεραιωτικό ρόλο μοιράζοντας μόνο ρούχα και είδη πρώτης ανάγκης.

> *«Θεωρώ ότι οι νέοι συνάδελφοι […] νομίζω ότι έχουν μία πιο καλή οπτική, πιο ριζοσπαστική να το πω; για το τι μπορεί να κάνει ένας κοινωνικός λειτουργός. Δεν ξέρω αυτό αν το φέρνουν από τις σπουδές ή αν είναι παιδιά που διάλεξαν την κοινωνική εργασία επειδή είχανε λίγο το ακτιβιστικό, το κάτι άλλο μέσα τους, ένα άλλο ρεύμα που τους κάνει έτσι ικανούς και έτοιμους να αναζητήσουν πράγματα, να φέρνουνε καινοτομίες…ενδεχομένως να έχουν διαβάσει πολύ ενδιαφέρουσες νέες οπτικές».***Σ.5**

<u>*Οι από κοινού με τα εξυπηρετούμενα άτομα συλλογικές δράσεις διαμαρτυρίας*</u>

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στη συμμετοχή σε διαμαρτυρία για τη μη διακοπή λειτουργίας σημαντικών δομών όπως για παράδειγμα η αποφυγή του κλεισίματος ενός camp και σε από κοινού δράσεις με εξυπηρετούμενους/ες- συμμετοχής σε

διεκδικήσεις, συναντήσεις, πορείες, πέραν του τυπικού εργασιακού ωραρίου, που είχαν ενδυναμωτική επίδραση πάνω της.

> *«Η δύναμη που πήρα συμμετέχοντας σε μία από κοινού δράση με τα άτομα που εξυπηρετώ στο οκτάωρο, συμμετείχα από κοινού, σε δράσεις, πορείες, συναντήσεις, συγγραφή κειμένων, όλα αυτά μου δίνουν, παίρνουν λίγο από τη ματαίωση, παίρνανε λίγο από την ματαίωση και την αποδυνάμωση που αισθανόμουν στο οκτάωρο[…] γράψαμε κείμενα τα οποία τα δημοσιεύσαμε σε main stream δημοσιογραφικά μέσα. Και όσο περνούσε ο καιρός και φτάναμε πιο κοντά στο κλείσιμο, οργανώσαμε πάλι μαζί με τους πρόσφυγες, μία κινητοποίηση στο camp, πορεία, πορεία-κινητοποίηση […], ημέρες επανάστασης (γελάει), η οποία συνεχίζεται μέχρι και τώρα, μέχρι και αυτή τη στιγμή που μιλάμε».* **Σ.13**

<u>Οι από κοινού με τα εξυπηρετούμενα άτομα και κινήματα συλλογικές δράσεις δημοσιοποίησης των προβλημάτων (μέσω της αξιοποίησης των μέσων ενημέρωσης και δια ζώσης παρουσίασης των αιτημάτων στους αρμόδιους φορείς).</u>

Η αξιοποίηση δημοσιογραφικών μέσων ενημέρωσης, η δια ζώσης παρουσίαση των αιτημάτων των εργαζόμενων, η έγγραφη κοινοποίηση αιτημάτων σε αρμόδια γραφεία, διοικητικά και δημοτικά συμβούλια, δημοτικές παρατάξεις ήταν επίσης σημαντικός μοχλός πίεσης για την επίλυση καίριων θεμάτων που αφορούσαν είτε τους επαγγελματίες (για τις καθυστερήσεις της μισθοδοσίας) είτε υποθέσεις εξυπηρετούμενων προσφύγων/προσφυγισσών.

> *«…πήγαμε στο δημοτικό συμβούλιο των Αθηνών και μιλήσαμε ως κοινωνικοί λειτουργοί μπροστά στις δημοτικές παρατάξεις. Επίσης εμείς, οι πρόσφυγες και τα κινήματα πήγαμε στο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου για να κοινοποιήσουμε τα αιτήματα μας, και συνεχίζουμε μέχρι και τώρα να γράφουμε κείμενα, να είμαστε έξω από το camp, κάποιες μέρες και κάπως έτσι έχουμε ας πούμε παρατείνει την λειτουργία του camp».* **Σ.13**

<u>Η σύγκρουση με άτομα, φορείς και υπηρεσίες</u>

Μια ερωτώμενη αναφέρθηκε επίσης στις συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων, προς τους υπεύθυνους των δομών που εργάζονταν και προς τους/τις εργαζόμενους άλλων φορέων με βασικό και μοναδικό γνώμονα τη πρόσβαση των εξυπηρετούμενων σε υπηρεσίες, αγαθά και δικαιώματα.

> *«Πολλές συγκρούσεις και μεταξύ μας, με τους υπόλοιπους κοινωνικούς λειτουργούς και τα άτομα στο συντονιστικό ρόλο και με τους υπόλοιπους φορείς, συγκρούσεις για πρόσβαση σε υπηρεσίες[…] δεν κάνω εκπτώσεις, θα συγκρουστώ, συγκρούομαι συνέχεια στις δουλειές».* **Σ.13**

Η διασύνδεση/δικτύωση με αντίστοιχες δομές και επαγγελματίες ως στρατηγική διεκδίκησης εργασιακών ζητημάτων και ανατροφοδότησης

Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες μίλησαν για το δίαυλο επικοινωνίας και τη πολύ καλή διασύνδεση που είχαν αναπτύξει με άλλες αντίστοιχες δομές και προγράμματα που υποστήριζαν τον προσφυγικό πληθυσμό. Η συχνή επικοινωνία γινόταν με στόχο την ανατροφοδότηση και την καλύτερη δυνατή πλαισίωση και αντιμετώπιση μίας υπόθεσης. Γίνονταν, επίσης, με αφορμή εκπαιδεύσεων που πραγματοποιούνταν σε χρονικά διαστήματα. Τα γεγονότα αυτά συνέβαλαν στο μοίρασμα κοινών δυσκολιών, προβλημάτων και αδιεξόδων οδηγώντας σε συνεργασίες για την προσπάθεια εξεύρεση λύσεων και ανταλλαγή καλών πρακτικών τόσο σε επίπεδο παρεμβάσεων με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες όσο και σε επίπεδο διεκδικήσεων εργασιακών ζητημάτων. Η δικτύωση δεν αφορούσε μόνο επαγγελματίες που εργάζονταν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό αλλά και ειδικότητες όπως φωτογράφους, δημοσιογράφους, πολιτικούς και συλλογικότητες «από τα κάτω».

> *«Οπότε είχαμε ανοίξει και ένα δίαυλο επικοινωνίας[…]είχαμε δικτυωθεί με όλα τα Camp της περιοχής […]. Ό,τι δομή υπήρχε σε πρόσφυγες, ξενώνες, ξενοδοχεία, προγράμματα που υποστήριζαν πρόσφυγες, είχαμε κάνει δικτύωση με όλους»* **Σ.6**

> *«…συναναστρέφεσαι με ανθρώπους που μπορεί να αντιμετωπίζουν τα ίδια ή παρόμοια προβλήματα με εσένα, το οποίο ως, έστω μία αίσθηση ομάδας είναι πολύ σημαντικό ότι "δεν είμαι μόνο εγώ που κοπανάω το κεφάλι μου στον τοίχο" και επίσης γνωρίζεις κόσμο τον οποίο μπορεί να χρειάζεσαι […] είναι πάρα πολύ σημαντικό γιατί ξεκινάει και υπάρχει μία πανελλαδική συνεργασία όχι μόνο ανάμεσα σε οργανώσεις … αλλά ανάμεσα και σε συναδέλφους»* **Σ.1**

Η συλλογική διεκδίκηση των αιτημάτων και η υποβολή έγγραφων προτάσεων προς την διοίκηση και κάθε αρμόδιο για τα προβλήματα

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων μίλησε για τη συλλογικότητα (ως βίωμα και ως σκέψη) ως απάντηση στις δυσκολίες εντός εργασιακού πλαισίου. Η αλληλεγγύη και η συλλογικότητα στη βάση του ότι κανένας άνθρωπος δεν είναι μόνος, χτίζοντας συμμαχίες πέρα και πάνω από δομές και υπηρεσίες, ασκώντας πιέσεις για τα δομικά χρονίζοντα προβλήματα και κάνοντας μικρά βήματα προς τη κοινωνική αλλαγή, αναγνωρίζοντας, βέβαια, τη μεγάλη δυσκολία μιας τέτοιας απόφασης και διαδρομής. Η ανάγκη κοινοποίησης και ορατότητας των δυσκολιών, των αδικιών, των

ματαιώσεων που βιώνονταν από επαγγελματίες και από εξυπηρετούμενους ήταν απαραίτητη.

> *«Κανένας άνθρωπος δεν είναι μόνος του.. Μόνος σου θα σε φάει το κύμα. Οπότε αυτός είναι ο λόγος, η συλλογικότητα, η αλληλεγγύη και ότι όλοι μαζί έχουμε πολύ μεγαλύτερη δύναμη από ότι ο καθένας μόνος του».* **Σ.2**

Η συλλογική δράση και η συλλογική διεκδίκηση προϋπόθετε ένα υπόβαθρο εμπιστοσύνης, αλληλεγγύης και ασφάλειας μεταξύ των ατόμων και των ομάδων. Οι προβληματισμοί, οι ανάγκες και οι δυσκολίες τίθεντο ομαδικά και συλλογικά στην εκάστοτε διοίκηση, αυξάνοντας τις πιθανότητες για θετική έκβαση των διεκδικήσεων τόσο για τους ίδιους όσο και για τους εξυπηρετούμενους.

> *«Και όσον αφορά επίσης τις δυσκολίες εντός εργασιακού πλαισίου, τις βλέπουμε και συλλογικά με τους συναδέλφους, και στο παρελθόν δηλαδή αλλά και τώρα[…]. Θέματα, ας πούμε, τα οποία μας προβλημάτιζαν, μας δυσκόλευαν, τα είχαμε θέσει όλοι μαζί, συλλογικά, στη διοίκηση[…]. Για να υπάρχει μία συλλογική δράση, πρέπει να υπάρχει ένα υπόβαθρο εμπιστοσύνης και ασφάλειας…. Η συλλογική δράση είναι και νοοτροπία, έχει μέσα την αλληλεγγύη, έχει μέσα μία πολιτική τοποθέτηση»* **Σ.2**

Για κάποιους/ες άλλους/ες, η αντιμετώπιση ήρθε μέσα από τη διεκδίκηση *με συγκεκριμένες έγγραφες προτάσεις*, δημιουργώντας μία βάση με δεδομένα, την έγκαιρη έκθεση και κοινοποίηση, προς κάθε διοικητικά υπεύθυνο, των προβλημάτων, τη μεθόδευση και τη επιμονή για τη διευθέτηση διαφόρων υποθέσεων, όπως η παροχή διερμηνείας και εποπτείας για τους επαγγελματίες του πεδίου.

> *«Όλα έγιναν με …διεκδικήσεις οι οποίες είχανε έγγραφη υπόσταση προς κάθε αρμόδιο. Από τον εργοδότη μας, τον τυπικό που ήταν ο τάδε οργανισμός και το αντίστοιχο γραφείο που ασχολούνταν […] με το πρόγραμμά μας, με το γραφείο προσωπικού, τον διοικητικό διευθυντή, την διοικητική διευθύντρια μάλλον και τον ίδιο τον διοικητή στο νοσοκομείο […]. Όλα εγγράφως για να έχουμε και μία κατοχύρωση ότι εμείς εγκαίρως εκθέσαμε τα προβλήματα, προτείναμε τις λύσεις και περιμέναμε τις ενέργειές τους. Ευτυχώς έπιασε τόπο μετά από λίγο καιρό βέβαια, αλλά ήταν θετικό το ότι έγιναν πράγματα […]. Νομίζω έχει να κάνει καθαρά με την επιμονή και την μεθόδευση[…]. Τα βάλαμε σε μία πιο επίσημη μορφή, μέσω των εγγράφων».* **Σ.6**

<u>Η ενημέρωση/άσκηση πίεσης στα αρμόδια υπουργεία/υπηρεσίες με σκοπό τη εύρεση άμεσης λύσης σε περιπτώσεις που υπήρχε ευαλωτότητα</u>

Για ορισμένους/ες ερωτώμενους/ες οι πιέσεις ατομικά ή/και συλλογικά προς τα αρμόδια υπουργεία, τα κατάλληλα γραφεία και υπηρεσίες του υπουργείου ήταν η πιο

ενδεδειγμένη δίοδος καθώς υπήρχαν περιπτώσεις εξυπηρετούμενων με σημαντικές ευαλωτότητες και σοβαρά προβλήματα υγείας και η εξεύρεση λύσεων ήταν επιτακτική. Η πίεση αυτή ήταν η λύση και στις αρνήσεις σχολικών κοινοτήτων να δεχτούν ανήλικους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες στο εκπαιδευτικό σύστημα με πρόφαση την πληρότητα και την έλλειψη κενών θέσεων.

> *«Σε κάποιες περιπτώσεις […]χρειάστηκε να κάνουμε επικοινωνίες […]με τη υπηρεσία ασύλου, με υπηρεσίες του υπουργείου, με γραφεία του υπουργείου ώστε να δοθούν λύσεις και κυρίως σε περιπτώσεις που ήτανε πιο ευάλωτες να το πω έτσι, δηλαδή ανήλικα ή ανθρώπους με πολύ σοβαρά προβλήματα υγείας, περιπτώσεις κακοποιημένων ανθρώπων[…] όταν χρειαζόταν να γίνει κάτι πιο δραστικά και δεν βρίσκαμε κάποια άλλη λύση απευθυνόμασταν απευθείας στα αντίστοιχα γραφεία του υπουργείου για να μεθοδευτεί με κάποιον τρόπο, να δοθεί μια λύση».* **Σ. 6**

> *«Είχα συναντήσει κάποια θέματα από τα σχολεία, δεν μου διέθεταν θέσεις και λέγαν ότι υπάρχει πληρότητα και κατέβαιναν στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση ούτως ώστε να απορριφθούν και μίλησα και με τον προϊστάμενο και με αρμόδιους».* **Σ.10**

<u>*Η αξιοποίηση του νομοθετικού πλαισίου με σκοπό τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων*</u>

Η χρήση του νομοθετικού πλαισίου που κατοχύρωνε τα δικαιώματα των προσφύγων/προσφυγισσών και των αιτούντων/ών άσυλο όπως για παράδειγμα η παροχή της σωστής και δέουσας περίθαλψης που ο νόμος προέβλεπε, αποτέλεσε μοχλό πίεσης. Ενίοτε, περιλάμβανε και καταγγελίες σε αρμόδια όργανα, όπως το γραφείο προστασίας των δικαιωμάτων ληπτών υπηρεσιών υγείας, από τους/τις επαγγελματίες, όταν υπήρχαν φαινόμενα ρατσιστικής ρητορικής έναντι των εξυπηρετούμενων.

> *«Για αυτό το λόγο υπάρχουν οι νόμοι, υπάρχουν οι διατάξεις, υπάρχουν οι βασικές αρχές και είναι εκεί για να τις ακολουθούμε όταν έρχεται η δύσκολη ώρα».* **Σ.5**

<u>*Στρατηγικές αντιμετώπισης της εργασιακής επισφάλειας*</u>

Κάποιοι/ες αναφέρθηκαν στη συσπείρωση και στη συμμαχία ως αντίλογο στις δύσκολες και έντονες περιόδους και σε εποχές ξαφνικών απολύσεων εργαζομένων.

> *«Όχι μεμονωμένα, αρκετά συσπειρωμένα ακόμα και πριν ιδρυθεί το σωματείο εργαζομένων μας…το κάναμε ομαδικά, όχι μόνος του ο καθένας..».* **Σ.8**

Για κάποιους/ες άλλους/ες ερωτώμενους/ες τα κίνητρα επιλογής συγκεκριμένων οδών ήταν η ανάγκη προστασίας της θέσης εργασίας όταν υπήρξε κίνδυνος απολύσεων εργαζομένων, οδηγώντας στη δημιουργία ενιαίου μετώπου αντιμετώπισης τέτοιων υποθέσεων.

> *«Ναι το πιστεύω ακράδαντα αυτό….κομμάτι της διοίκησης ισχυρίστηκε πως οι απολύσεις τότε δεν γίνανε, δεν έπαιξε ρόλο τόσο πολύ η απεργία μας αλλά το ότι άλλαξαν, ας πούμε τα δεδομένα. Εγώ και πολλοί συνάδελφοί μου θεωρούμε ότι σίγουρα έπαιξε ένα ρόλο το ότι είδανε απέναντι μία ομάδα ανθρώπων μαζεμένους ας πούμε, σίγουρα έπαιξε ένα ρόλο»* **Σ.8**

<u>*Στρατηγικές προάσπισης του επαγγελματικού ρόλου-αντιμετώπισης της αμφισβήτησης του ρόλου*</u>

<u>*Η ενημέρωση για το ρόλο*</u>

Η ενημέρωση και η παρουσίαση του ρόλου του/της κοινωνικού/ής λειτουργού σε διεπαγγελματικές και διεπιστημονικές ομάδες ήταν αρκετά βοηθητικό ώστε να καταστεί σαφές ποιο ήταν το επιστημονικό πλαίσιο που τον διέπει, διεκδικώντας τη θέση σε ομάδες εργασίας και συντάσσοντας οδηγούς και κανονισμούς.

> *«Επίσης κάτι άλλο σημαντικό που ήθελα να πω σε αυτό, είναι ότι κάνα δυο φορές είχα κάνει και παρουσίαση του ρόλου του κοινωνικού λειτουργού και όλα τα βήματα της δουλειάς μας […]αυτό νομίζω κάπως είχε βοηθήσει….».* **Σ.5**

Μέσα από τη διεκδίκηση και την προάσπιση του επαγγελματικού ρόλου και των αξιών, διεκδίκησαν- μέσω ενημερώσεων προς τους εκάστοτε υπεύθυνους- την απομάκρυνση από το πεδίο επαγγελματιών και κοινωνικών λειτουργών, των οποίων οι ιδέες και τα πιστεύω δεν ταυτιζόταν και δεν συμβάδιζαν με το περιεχόμενο της κοινωνικής εργασίας και το μεταναστευτικό/προσφυγικό.

> «*Εγώ το είπα ξεκάθαρα ότι όχι δεν μπορεί να συνεχίσει να δουλεύει αυτός ο συνάδελφος ή αυτή η συνάδελφος εδώ εφόσον δεν θέλει τους πρόσφυγες δεν γίνεται, δεν μπορεί, δεν θα το κάνει καλά. Όχι δεν μπορεί να είσαι κοινωνικός λειτουργός άμα είσαι χρυσαυγίτης, δεν νοείται».* **Σ.8**

<u>*Η οριοθέτηση του ρόλου του/της κοινωνικού/ης λειτουργού*</u>

Αρκετοί/ες συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για τις στιγμές εκείνες που διεκδίκησαν και οριοθέτησαν, μέσα από μια σειρά συζητήσεων ή/και συγκρούσεων, τους εργοδότες και τις υπηρεσίες που απασχολούνταν αναφορικά με τα καθήκοντα και το ρόλο της εκάστοτε κοινωνικής υπηρεσίας προκειμένου να πάψει να ισχύει η άποψη ότι

ένας/μία κοινωνικός/ή λειτουργός «*κάνει τα πάντα*» και να αποτινάξει το ρόλο της γραμματειακής υποστήριξης άλλων επαγγελματικών ειδικοτήτων (της οργάνωσης, των δικηγόρων και των project manager). Διεκδίκησαν επίσης προσωπικό για τα διοικητικά καθήκοντα για τη διαχείριση πρακτικών και διεκπεραιωτικών ζητημάτων, θέματα για τα οποία ήταν στις αρμοδιότητες των ίδιων των κοινωνικών λειτουργών. Η οριοθέτηση αφορούσε, επίσης, και το ωράριο εργασίας, αφού κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες, αποφάσισαν να μην εργάζονται πέραν του εργασιακού τους ωραρίου.

> *«Πασχίσαμε πάρα πολύ στο να υπάρχει ένας υπεύθυνος γραφείου και να μην ασχολούμαστε με τα παρουσιολόγια, με τα τιμολόγια, με προσφορές για ίντερνετ, με το να βγάζουμε αντικλείδια […]. Αυτά συνήθως πέφτουν στους κοινωνικούς λειτουργούς, για αυτό είπα πριν δεν είμαστε οι γραμματείς»* **Σ.1**

> *«Έχουν γίνει συζητήσεις επί συζητήσεων, επί καβγάδων, επί οριοθέτησης. Υπάρχει μία αντίληψη ότι ο κοινωνικός λειτουργός τα κάνει όλα […]. Δεν μπορούμε να συνοδεύουμε όλο τον κόσμο παντού και δεν μπορούμε να είμαστε οι γραμματείες της οργάνωσης και των δικηγόρων και των project manager. Δηλαδή είναι συνεχής η προσπάθεια για οριοθέτηση του ρόλου του κοινωνικού λειτουργού»* **Σ.1**

Ακόμη, πέραν της οριοθέτησης εργοδοτών, ένας συμμετέχοντας αναφέρθηκε στην οριοθέτηση με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες ως προς τη μεταξύ τους συνεργασία, τη συνέπεια στα προγραμματισμένα ραντεβού και στους στόχους που έπρεπε να επιτευχθούν με στόχο την εξέλιξη.

> *«…προσπαθούσα και εγώ να βάζω τα όρια μου στους εξυπηρετούμενους… Δηλαδή για να πω κάποιον "δεν θα έρθεις στο ραντεβού" αν έχει αργοπορήσει δεν ήθελα να το κάνω επιτόπου. Μπορεί να το κανα την τρίτη φορά και να το λεγα "ξέρεις τι δεν γίνεται έτσι, τα λέμε την άλλη εβδομάδα" εξηγώντας του βέβαια για ποιο λόγο δεν γίνεται έτσι, και πάντα με ευγένεια».* **Σ.4**

5.3 Υπο-κατηγορία: Στρατηγικές διαχείρισης συναισθημάτων

Το χιούμορ, η απόσταση μερικών ημερών από τον εργασιακό χώρο, *η ειλικρίνεια* βοήθησαν σε κάποιες περιπτώσεις για τη θετική έκβαση δύσκολων περιπτώσεων ή την αποφόρτιση μεταξύ των συναδέλφων. Μία συμμετέχουσα ανάφερε πως, η απόσταση μερικών ημερών, όταν αυτό ήταν εφικτό, από τα καθήκοντα, ήταν ωφέλιμο για αποφόρτιση, ανασύνταξη και ηρεμία.

«Όταν θα υπάρξει μία δύσκολη κατάσταση μπορεί να κάνω χιούμορ με τους συναδέλφους μου εφόσον ο ωφελούμενος έχει φύγει από το χώρο ή αν έχουμε κλείσει το τηλέφωνο. Είναι κάτι που με αποφορτίζει» **Σ.3**

«Εγώ προσωπικά διαχειρίζομαι το θυμό των εξυπηρετούμενων με ειλικρίνεια, δηλαδή ότι βρίσκομαι σε αυτή την θέση και δουλεύω για αυτό, ταυτόχρονα όμως είμαι εναντίον, είμαι μαζί με εσένα, δηλαδή το δίκιο είναι με εσένα και κάτσε να δούμε πως μπορούμε να βρούμε εναλλακτικές λύσεις ή τι μπορούμε να κάνουμε. Οπότε ναι, έχουμε να διαχειριστούμε θυμό, το θυμό των ανθρώπων, το θυμό το δικό μας και αυτήν την ματαίωση». **Σ.13**

Η ατομική ή ομαδική εποπτεία ως μέσο ανατροφοδότησης και διαχείρισης συναισθημάτων

Οι συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για την επιλογή της εποπτικής στήριξης, ατομικής ή/και ομαδικής, από τον εκάστοτε φορέα που εργάζονταν ή ιδιωτικά, έπειτα από δική τους επιλογή (αφού δεν παρείχε η οργάνωση), άλλοτε με κοινωνικό/ή λειτουργό και άλλοτε με ψυχολόγο, σε τακτική εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη ή μηνιαία βάση προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτητικές και δύσκολες συνθήκες. Μέσω της εποπτείας εκφράζονταν το βάρος και η δυσκολία από μία συνεργασία ή μία συνθήκη, με στόχο την αποφόρτιση, την επεξεργασία συναισθημάτων, βιωμάτων, ενοχών, ματαιώσεων, απογοητεύσεων και καταστάσεων, με σκοπό τη καλύτερη διαχείριση των περιπτώσεων που θα προέκυπταν στο μέλλον. Επεξεργαζόταν, ακόμη, συναισθήματα που προκαλούσε η ίδια η φύση της εργασίας. Η εποπτεία βοήθησε τόσο σε ατομικό επίπεδο κάθε επαγγελματία στο τρόπο εργασίας όσο και σε επίπεδο ομάδας μεταξύ των επαγγελματιών και τελικός αποδέκτης όλης αυτή της ωφέλειας ήταν ο/η εξυπηρετούμενος /η, καθώς όπως αναφέρθηκε η εποπτεία βοηθά «*να δουλέψουμε όσο το δυνατόν πιο ισότιμα και αντικαταπιεστικά».*

Μέσα σε αυτή τη διαδικασία υπήρξε ανατροφοδότηση και κατευθυντήριες γραμμές άκρως βοηθητικές που έδιναν διόδους όταν υπήρχαν αδιέξοδα, ενέργεια, ώθηση και θάρρος ώστε να συνεχιστεί η προσπάθεια και η στήριξη του επαγγελματικού εαυτού προκειμένου να αποφευχθεί η εξουθένωση (burnout). Η ανάγκη για εποπτική υποστήριξη ήταν πάντοτε επιτακτική, ιδίως σε έντονα διαστήματα που χαρακτηρίζονταν από πλήθος δυσκολιών, ελλείψεων σε μέσα και προσωπικό, αλλά και από το αυξημένο αριθμητικό μέγεθος του εξυπηρετούμενου πληθυσμού και των πολλαπλών αναγκών τους. Σε τέτοιες συνθήκες, τόσο οι επαγγελματίες όσο και οι εξυπηρετούμενοι/ες βρίσκονταν σε κατάσταση κρίσης.

«Γινόταν μία φορά στις 15, ήταν ομαδική και θεωρώ ότι βοήθησε πάρα πολύ και εξατομικευμένα γιατί έβγαζες κάποια πράγματα από μέσα σου αλλά και σαν ομάδα γιατί ακούγονταν κάποια πράγματα και βοηθούσες με τον καλύτερο τρόπο εργασίας τόσο ατομικά αλλά και ως ομάδα ως προς τους εξυπηρετούμενους». **Σ.15**

Ένας ερωτώμενος ανέφερε ότι συμμετείχε σε πολυετή ψυχοθεραπεία που τον βοήθησε να διαχειριστεί δυσκολίες που αντιμετώπιζε στην εργασία του. Επίσης ανέφερε ότι η σωματική άσκηση κι άλλες προσωπικές δραστηριότητες βοήθησαν προς αυτή τη κατεύθυνση.

«Εγώ ο ίδιος κάνω, ψυχοθεραπεία, ψυχαναλυτική ψυχοθεραπεία, ατομικά ξεκίνησα και συνεχίζω σε πιο αραιό στάδιο δηλαδή μία-δύο συνεδρίες τον μήνα. Συμμετέχω και σε μία ομάδα με τον ίδιο θεραπευτή σε τακτικό επίπεδο, εβδομαδιαία.». **Σ.4**

<u>Η συνεργασία/ στήριξη από την ομάδα συνεργατών ως στρατηγική αντιμετώπισης των δυσκολιών και αποφόρτισης</u>

Οι ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στην σημαντική βοήθεια που έλαβαν από τους συναδέλφους τους από την εκάστοτε δομή. Η διαφορετική οπτική συνεργατών σε σημαντικές υποθέσεις που βρισκόταν σε εξέλιξη, η υποστήριξη άλλων επιστημονικών ειδικοτήτων της ίδιας οργάνωσης, η ουσιαστική συνεργασία, η συνοχή της ομάδα, ο κοινός στόχος, η ανταλλαγή σημαντικών πληροφοριών σχετικά με νέα προγράμματα και υπηρεσίες, η αξιοποίηση της πρότερης εμπειρίας άλλων συνεργατών, η ανατροφοδότηση, η αναπλαισίωση, η καθοδήγηση και η συμβουλευτική από τους/τις ίδιους/ες συναδέλφους/ες βοήθησε στην αντιμετώπιση των δυσκολιών. Επίσης, οι ευκαιρίες αποφόρτισης, το μοίρασμα καλών πρακτικών, η συζήτηση ηθικών διλημμάτων, το καλό κλίμα στις διεπιστημονικές και διεπαγγελματικές ομάδες και η καλύτερη δυνατή διαχείριση των εντάσεων και των συγκρούσεων μεταξύ των επαγγελματιών με σκοπό την ισορροπία αποτέλεσαν επιπρόσθετες, πολυσήμαντες βοηθητικές πηγές αντιμετώπισης πολλών δύσκολων καταστάσεων.

«Στρέφομαι και σε συναδέλφους μου, εντός και εκτός πλαισίου αλλά και στην υπόλοιπη ομάδα που δουλεύουμε μαζί, για στήριξη, ανταλλαγή πληροφοριών, αποφόρτιση. Δηλαδή αυτό είναι αναπόσπαστο κομμάτι». **Σ.2**

«Σαν ομάδα πάρα πολλές φορές έχουμε έρθει και σε διλήμματα για το πώς θα χειριστούμε, όχι τόσο τα περιστατικά, όσο περισσότερο νομίζω την

εμπλοκή άλλων προσώπων σε αυτά […] έχει δουλέψει καλά η συζήτηση και η συνεργασία με την ομάδα, δηλαδή τέθηκαν κάποια πράγματα σαν pathways, το τι κάνουμε όταν θα μας καλέσετε για ένα περιστατικό κακοποίησης». **Σ.7**

Η κοινή συνάντηση όλων των εργαζομένων εντός της δομής με σκοπό την συνεργασία και την αποφόρτιση

Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες επεδίωκαν κοινό ποιοτικό, δημιουργικό και ευχάριστο χρόνο με την ομάδα σε τακτική βάση προκειμένου να ενισχύσουν τα παραπάνω χαρακτηριστικά μέσω μίας κοινής δραστηριότητας ή συνάντησης, με τη σύμφωνη γνώμη και άδεια του εκάστοτε φορέα. Επίσης προκαλούσαν μία κοινή συνάντηση με στόχο να σχεδιαστούν συνεργατικά τα επόμενα βήματα αναφορικά με τις υποθέσεις που προέκυπταν ή να βρεθούν χρυσές τομές για καλύτερη συνεργασία μεταξύ ειδικοτήτων .

«Εμείς παίρνουμε περίπου μιάμιση με δύο ώρες από το οκτάωρο ... για να κάνουμε κάτι του τύπου να μαγειρέψουμε, να φάμε, να παίξουμε ένα επιτραπέζιο, να πάμε ένα περίπατο λίγο πιο κάτω από το γραφείο μας. Είναι πολύ σημαντικό ότι ο φορέας μας, μας το επιτρέπει και είναι πολύ σημαντικό ότι και οι άνθρωποι το δέχτηκαν και πραγματικά υπάρχει αποτέλεσμα στην ψυχολογία μας». **Σ.3**

«Ξέρεις, μπορεί να μην είχε….τυπική μορφή αυτή η συνάντηση, ήταν όμως χαλαρωτική και όντως μας έδενε και σαν ομάδα και σαν ένα σύνολο εργαζομένων, ήταν από τα πολύ φωτεινά πράγματα εκείνης της περιόδου, που δεν ήταν και τόσο ευχάριστη. Παρόλα αυτά ήταν μία περίοδος που ακριβώς επειδή είχαμε πολλά προβλήματα εμείς σαν εργαζόμενοι ήμασταν και πάρα, πάρα πολύ δεμένοι νομίζω» **Σ.8**

Θεματική ενότητα 6: Παράγοντες που επηρέαζαν τις στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών.

Η επιλογή των στρατηγικών αντιμετώπισης επηρεαζόταν από την αποδοχή του/της ερωτώμενου/ης με το ρεύμα άσκησης και τις αντίστοιχες στρατηγικές της κοινωνικής εργασίας

Η άποψη κάποιων ερωτώμενων για τη θεωρητική προσέγγιση της κοινωνικής εργασίας και κατά συνέπεια η άποψη τους για το ρόλο του/της κοινωνικού/ής λειτουργού επηρέαζε την επιλογή των στρατηγικών αντιμετώπισης των δυσκολιών. Ερωτώμενοι/ες που αποδεχόταν το περιεχόμενο της ριζοσπαστικής κοινωνικής

εργασίας ακολουθούσαν ανάλογες στρατηγικές όπως οι στρατηγικές της συνηγορίας και της προάσπισης των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων και αναδείκνυαν την πολιτική διάσταση της κοινωνικής εργασίας.

> *«Πολλές από τις συστημικές δυσκολίες αντιμετωπίζονται γυρνώντας στις αρχές και στις τεχνικές και σε αυτά που έχουμε μάθει ως κοινωνική εργασία, δηλαδή η μαρτυρία, η συνηγορία, η προάσπιση δικαιωμάτων, όλο αυτό το κομμάτι είναι μία τακτική για τις συστημικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε, ένα κομμάτι της δουλειάς μας[…]. Η κοινωνική εργασία δεν είναι ένα επάγγελμα ελέγχου, έχει μέσα και ένα πολιτικό κομμάτι. Μα έχει πολιτική υπόσταση το επάγγελμα μας».* **Σ.2**

Οι προσωπικές αξίες και αρχές που έφερε κάθε επαγγελματίες καθώς και η εκπαίδευση που είχε παρακολουθήσει επηρέασαν την επιλογή του τρόπου αντιμετώπισης εμποδίων και δυσκολιών.

> «*…το κομμάτι της εκπαίδευσης και το κομμάτι των προσωπικών έτσι, να το πω, ανησυχιών και αναζητήσεων».* **Σ.6**

<u>Η αποδοχή των δυσάρεστων συνθηκών από τους/τις ερωτώμενους/ες επηρεαζόταν από το περιοριστικό πλαίσιο, την επαγγελματική απειρία και τις αλλεπάλληλες αλλαγές</u>

Το περιοριστικό πλαίσιο, επίσης, μέσα στο οποίο κινούνταν οι επαγγελματίες έδινε την αίσθηση της μη ύπαρξης εναλλακτικών διόδων και ενός φαύλου κύκλου που ανακινούνταν συνεχώς οι ίδιες δυσκολίες, οδηγώντας στην αποδοχή της περιοριστικής κατάστασης. Η a priori παραδοχή μιας κατάστασης, των συνθηκών που επικρατούσαν σε ένα camp για παράδειγμα, και την ανάγκη των επαγγελματιών να προσαρμοστούν σε αυτή, οδήγησε σε συγκεκριμένες επιλογές. Οι περιορισμοί αυτοί γιγαντώθηκαν από τις επιπρόσθετες δυσκολίες από έκτακτα γεγονότα και ευρύτερες συνθήκες, όπως η υγειονομική κρίση.

> *«Απλά σε ένα Camp θεωρώ ότι προσαρμόζεσαι λίγο πιο εύκολα γιατί ξέρεις ότι εξαρχής ότι θα είναι λίγο περίεργες οι συνθήκες εργασίας […] "ό,τι είναι θα προσαρμοστούμε και ό,τι μας δοθεί με αυτό θα δουλέψουμε"»* **Σ.7**

> *«Πολλές φορές επίσης βρίσκαμε τοίχους, δηλαδή τα πράγματα είναι έτσι και πρέπει να τα αποδεχτούμε και να προχωρήσουμε με αυτά αν δεν μπορούμε να κάνουμε και πολλά»* **Σ.13**

Η αποδοχή των περιοριστικών συνθηκών ως στρατηγική επηρεαζόταν από την εργασιακή επισφάλεια, τις ολιγόμηνες συμβάσεις, τη κούραση και τη ματαίωση από

τις δυσάρεστες συνθήκες και από την ελλιπή εκπαίδευση σε συνθήκες όπως το street work

> *«Απλά υπήρχε συνεχώς το... ένα μήνα πριν να τελειώσει η σύμβασή μου θα πρέπει ταυτόχρονα ψάχνω για άλλες δουλειές ώστε να μην μείνω ξεκρέμαστη, γιατί πολλές φορές έχει τύχει η ενημέρωση για το ποιοι συνεχίζουν να γίνεται μία μέρα πριν τη λήξη της σύμβασης».* **Σ.1**

Επηρεάζονταν, επίσης από την απουσία κατάλληλης και διαρκούς εποπτείας και από τη πίεση της συνεχούς αιτιολόγησης στους/στις υπεύθυνους/ες για τη μη λήξη και τη χρονική διάρκεια μίας παρέμβασης.

> *«Η εποπτεία δεν είναι κάτι που παρέχουν όλες οι οργανώσεις. Δηλαδή εγώ ελάχιστες οργανώσεις ξέρω πού να παρέχουν εξωτερική εποπτεία, για εξωτερική εποπτεία μιλάω. Συνήθως λένε "ό,τι πρόβλημα έχεις έλα να το συζητήσεις με τον συντονιστή σου", το οποίο δεν είναι πάντα εφικτό».***Σ.1**

> *«…Ήτανε λίγο μαχαίρι στο λαιμό κάποιες φορές. Μπορεί να ήθελα απλά να ολοκληρώσω την παρέμβαση δύο-τρεις εβδομάδες μετά το κλείσιμο της γιατί, για διάφορους λόγους τώρα, κάθε περίπτωση έπρεπε να περιμένουμε άλλες δυο-τρεις εβδομάδες..»* **Σ.4**

Κάποιοι/ες άλλοι/ες ανέφεραν ότι δεν υπήρξαν προτάσεις που θα μπορούσαν να αλλάξουν τα δεδομένα των συνθηκών αφενός γιατί υπήρχε *επαγγελματική απειρία* και αφετέρου *οι αλλεπάλληλες αλλαγές του συστήματος* φάνταζε αδύνατον να σταματήσουν να συμβαίνουν.

> *«Μία ακόμα, ίσως, πρόταση η οποία δεν μπορεί να υλοποιηθεί που θα βοηθούσε πάρα πολύ ένα κοινωνικό λειτουργό, ειδικά στο κομμάτι το προσφυγικό, είναι να μην…να μην βιώνει τόσες αλλαγές στον τρόπο που λειτουργεί το σύστημα».* **Σ.11**

> *«Πρακτικά ήταν πολύ δύσκολο να γίνει κάτι γιατί ήμασταν άπειροι οι εργαζόμενοι εκείνη τη στιγμή».* **Σ.12**

Η στρατηγική της συλλογικής διεκδίκησης επηρεαζόταν από την εργασιακή πολιτική των Μ.Κ.Ο. και από την εργασιακή επισφάλεια

Η στρατηγική της συλλογικής διεκδίκησης επηρεαζόταν αρνητικά από την εργασιακή πολιτική των Μ.Κ.Ο., τον συγκεντρωτικό τρόπο λειτουργίας, των τακτικών «διαίρει και βασίλευε» και των έντονων άνωθεν πιέσεων προς τους επαγγελματίες για την υιοθέτηση συγκεκριμένων πρακτικών στις υποθέσεις που διαχειρίζονταν. Δύο συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι σε επίπεδο οργανώσεων και υπηρεσιών υπήρχε η

υιοθέτηση της πολιτικής του «διαίρει και βασίλευε» στοχεύοντας στην αποδυνάμωση της ομαδικότητας και των αιτημάτων που μπορεί να υποστήριζαν οι εργαζόμενοι.

> *«Το διαίρει και βασίλευε …είναι και κανόνας πλέον εργασιακός δηλαδή, έχουν ακολουθήσει και οι Μ.Κ.Ο. ενδεχομένως τα κατατόπια και τα βηματάκια άλλων οργανώσεων…όχι οργανώσεων…εταιριών, ξέρεις πολυεθνικών και τα σχετικά».* **Σ.8**

> *«…αν όλα αυτά δεν τα θεωρούσε η συντονίστρια παράλογα και τα θεωρούσε λογικά και δίκαια .. η manager θα έπρεπε να ζητήσει και συζητήσει με την διοίκηση, αλλά όχι να πιέσει η manager τη διοίκηση, Δηλαδή από εμάς έβγαινε πιο πολύ μέσα την ομάδα μία πίεση και μία δυσκολία αλλά στην διοίκηση έφτανε απλά σαν μία πρόταση, από ότι φαντάζομαι».* **Σ.12**

Επηρεάζονταν δε και από την εργασιακή επισφάλεια και την αβεβαιότητα που ένιωθαν οι συμμετέχοντες/ουσες από τις ολιγόμηνες συμβάσεις, τις καθυστερήσεις μισθών και το εργασιακό καθεστώς (ατομικές συμβάσεις, παροχή υπηρεσιών με μπλοκάκι, κ.ά.)

> *«Μία συνεχής εργασιακή ανασφάλεια. Έχω υπάρξει σε οργανώσεις που δεν πλήρωναν για μήνες»* **Σ.1**

> *«Δεν είναι τυχαίο το ότι έχουν καθιερωθεί πλέον κατά κόρον οι ατομικές συμβάσεις εργασίας, […] έχουν καταργηθεί οι συλλογικές συμβάσεις, αυτό είναι ξέρεις…. χτύπημα στον πυρήνα κανονικά».* **Σ.8**

Θεματική ενότητα 7: Προτάσεις βελτίωσης των συνθηκών εργασίας.

Ορισμένοι/ες συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για μία σειρά παραμέτρων που θα μπορούσαν να συμβάλλουν ή συνέβαλαν στην βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

<u>*Η ανάγκη σύνδεσης με συλλογικότητες «μία όαση σε μία έρημο ασυδοσίας»*</u>

Αναφέρθηκαν στην ανάγκη σύνδεσης με κινήματα, πολιτικές δυνάμεις και συλλογικότητες για την προάσπιση των εργασιακών δικαιωμάτων, τη διεκδίκηση για τη βελτίωση των συνθήκων εργασίας και την αντιμετώπιση της ρατσιστικής βίας. Μία ανάγκη σύνδεσης με κινήματα και πρόσφυγες/προσφύγισσες με σκοπό τον από κοινού σχεδιασμό δράσεων και παρεμβάσεων και με στόχο τη κοινοποίηση και δημοσιοποίηση των δυσκολιών και των συνθηκών που τους προκαλούν «κοινό θυμό». Το Σωματείο Βάσης Εργαζομένων σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (Σ.Β.Ε.Μ.Κ.Ο.) και το Δίκτυο Δράσης Κοινωνικών λειτουργών είναι συλλογικότητες

με σημαντικές παρεμβάσεις και υποστηρικτικό έργο, *«μία όαση σε μία έρημο ασυδοσίας»,* όπως χαρακτηριστικά ανέφερε μία ερωτώμενη. Αποτέλεσαν χώρους και σημεία συνάντησης των εργαζομένων διαφόρων ειδικοτήτων και επαγγελματιών. Αναφέρθηκαν, επίσης στην «Κίνηση Ενωμένοι Ενάντια στο Ρατσισμό και τη Φασιστική Απειλή» (Κ.Ε.Ε.Ρ.Φ.Α.), μία πρωτοβουλία που μεταξύ άλλων, προάσπισε τη βελτίωση των συνθηκών στα camps, καθώς και την αποτροπή της λειτουργίας ορισμένων εξ' αυτών. Παράλληλα, έκαναν αναφορά και στον Σύνδεσμο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας (Σ.Κ.Λ.Ε.), επισημαίνοντας τις προσπάθειες και τις παρεμβάσεις που έχει πραγματοποιήσει, εκφράζοντας ταυτόχρονα την προσδοκία για πιο δυναμικές και ουσιαστικές πρωτοβουλίες υπέρ της στήριξης και της προάσπισης του ρόλου των κοινωνικών λειτουργών.

> *«…συνδεθήκαμε με συλλογικότητες με κινήματα και με πολιτικές δυνάμεις.... Ουσιαστικά φτιάξαμε μία πρωτοβουλία κοινωνικών εργαζομένων, κοινωνικών λειτουργών οι οποίοι είχανε συναντήσεις με κινήματα και πρόσφυγες και μαζί συναποφασίζαμε τι μπορούμε να κάνουμε, τι δράσεις και παρεμβάσεις μπορούμε να κάνουμε, ώστε να δημοσιοποιήσουμε το θυμό μας, τον κοινό θυμό μας».* **Σ.13**

> *«Όσον αφορά συνθήκες εργασιακές και καταπάτηση εργασιακών δικαιωμάτων το Σωματείο Βάση Εργαζομένων σε Μ.Κ.Ο. προσφέρεται σε όλους τους εργαζόμενους σε Μ.Κ.Ο. […]. Είναι πραγματικά μία όαση μέσα σε μία έρημο ασυδοσίας. Κάποιες φορές έχει κάνει παρεμβάσεις, είναι ένας πολύ υποστηρικτικός χώρος […]όλοι οι εργαζόμενοι θα έπρεπε να εμπλέκονται με το σωματείο βάσης για το κομμάτι των εργασιακών δικαιωμάτων αλλά έτσι και μιας πολιτικής τοποθέτησης[…] αυτό το σωματείο έχει κάνει πολύ σημαντικές παρεμβάσεις, σαν σωματείο βάσης, για ανθρώπους, όχι μόνο κοινωνικούς λειτουργού, για όλες οι ειδικότητες που δουλεύουν σε Μ.Κ.Ο».* **Σ.2**

<u>*Η υιοθέτηση αξιών και παρεμβάσεων της αντικαταπιεστικής κοινωνικής εργασίας*</u>

Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες αποτύπωσαν μία σειρά σημαντικών αρχών που διέπουν τη κοινωνική εργασία, η υιοθέτηση των οποίων ήταν περισσότερο επιβεβλημένη από ποτέ. Μίλησαν για την ανάγκη συμμαχίας με κάθε εξυπηρετούμενο/η, δρώντας υπό το πρίσμα μιας ενδυναμωτικής και αντικαταπιεστικής θεώρησης και όχι ασκώντας ένα ελεγκτικό ρόλο.

> *«Αρκετοί συνάδελφοι που δουλεύουν π.χ. στη στέγαση ή οπουδήποτε αλλού, καλούνται να εφαρμόζουν πρακτικές καταπιεστικές. Πως αυτό συνάδει με την κοινωνική εργασία; Με μία ενδυναμωτική,*

αντικαταπιεστική θεώρηση; Η καίγεσαι ή το κάνεις. Τα παραδείγματα είναι άπειρα». **Σ.2**

Αναφέρθηκαν επίσης στην ανάγκη, «από τα κάτω», ενημέρωσης και ορατότητας των προβλημάτων και των συνθηκών που επικρατούσαν σε δομές και σε υπηρεσίες, κάνοντας μεγαλύτερη «φασαρία», πιέζοντας για αλλαγές και ενεργώντας, στο πλαίσιο που ορίζει η φύση του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας, με συνηγορία και ορατότητα.

«Κάναμε δουλειά με την κοινότητα, τύπου πηγαίναμε τους ενημερώναμε, θα γίνει αυτό, πάμε όλοι μαζί με ένα πανό, να κάνουμε ορατό αυτό που γίνεται εδώ στο camp». **Σ.13**

«Εγώ πιστεύω ότι δεν μιλάμε αρκετά, δεν κάνουμε αρκετή φασαρία οι κοινωνικοί λειτουργοί της πρώτης γραμμής. Είναι στο πλαίσιο του επαγγέλματός μας, ο ορισμός του επαγγέλματος μας έχει μέσα τη μαρτυρία, έχει μέσα τη συνηγορία, έχει μέσα το speaking out το, να μιλάς για αυτά που βλέπεις[…]πρέπει να συνεχίσουμε να φωνάζουμε και να πιέζουμε για την αλλαγή του και ναι αυτό έχει μία πολύ ξεκάθαρη πολιτική στάση». **Σ.2**

<u>*Η ανάγκη διεύρυνσης της συλλογικότητας των κοινωνικών λειτουργών*</u>

Μίλησαν, ακόμη, για την ανάγκη της περιφρούρησης του ρόλου του/της κοινωνικού/ής λειτουργού και για το γεγονός ότι ένας/μία επαγγελματίας πρέπει να είναι αυτόνομος/η να ασκήσει τη κοινωνική εργασία σε μία βάση ουσιαστικής επικοινωνίας και διεπιστημονικής συνεργασίας με επαγγελματίες που δρουν στο κοινό στόχο, δουλεύοντας για τη βέλτιστη δυνατή πορείας μιας υπόθεσης. Σημαντική, επίσης, ήταν και η ανάπτυξη της αλληλεγγύης, του μοιράσματος (δυσκολιών, αδιεξόδων, εμπειριών) της συναδελφικότητας μεταξύ των επαγγελματιών του προσφυγικού πεδίου, ανεξαρτήτως δομής και προγράμματος, εκφράζοντας την ανάγκη αυτή η συνθήκη να μεγαλώσει, να απλώσει και να μεταβεί από ένα μίκρο σε ένα μάκρο-επίπεδο.

«Κάναμε δουλειά με την κοινότητα, πηγαίναμε τους ενημερώναμε, θα γίνει αυτό, πάμε όλοι μαζί με ένα πανό, να κάνουμε ορατό αυτό που γίνεται εδώ στο camp. Και έγινε αυτό, πήγαμε σε πορείες και αυτό ξεκίνησε σιγά σιγά να μας φέρνει κοντά και σε άλλες συλλογικότητες». **Σ.13**

«Κάπως πρέπει να αρχίσουμε λίγο περισσότερο να στηρίζουμε ο ένας τον άλλον. Το κάνουμε, σε τοπικό επίπεδο, σε ένα μίκρο επίπεδο. Κάπως όμως αυτό πρέπει να ανοίξει […].Αλλά στο κομμάτι των συναδέλφων πρέπει, επειδή όλοι στο ίδιο καζάνι βράζουμε, πρέπει κάπως, δεν ξέρω με ποιον τρόπο, να είμαστε λίγο πιο ανοικτοί». **Σ.2**

Η κάλυψη της ανάγκης για επιμόρφωση σε θέματα που αφορούν το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο

Σημαντική παράμετρος αποτελεί η συνεχιζόμενη επιμόρφωση. Η διεκδίκηση για εκπαίδευση των εργαζομένων σε τακτά χρονικά διαστήματα, ιδιαίτερα δε σε εργαζόμενους/ες χωρίς πρότερη επαγγελματική εμπειρία, σε θέματα που άπτονται του προσφυγικού πεδίου, συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας τους και στην καλύτερη αντιμετώπιση σημαντικών δυσκολιών.

> *«θεωρώ ότι θα έπρεπε να είναι και ακόμα περισσότερες και ειδικά στους νέους επαγγελματίες. Δηλαδή εγώ βλέπω τεράστια διαφορά στο πώς λειτουργούσα τα πρώτα χρόνια με το πώς λειτουργώ τώρα. Και κάποια πράγματα όμως θα έπρεπε να τα γνωρίζω εξαρχής, δεν θα έπρεπε να περάσουν 3 χρόνια για να τα μάθω».* **Σ.1**

Επαρκής στελέχωση

Μίλησαν για την ανάγκη στελέχωσης των υπηρεσιών με περισσότερους/ες επαγγελματίες καθώς η ανεπαρκής στελέχωση έχει συνέπεια την αύξηση του φόρτου εργασίας και κατά συνέπεια την επιφανειακή κάλυψη των αναγκών των εξυπηρετούμενων ατόμων.

> *«Υπάρχει μεγάλη ανάγκη για στελέχωση των υπηρεσιών, με επαγγελματίες γιατί σε όλες τις εργασίες μου ένα μεγάλο πρόβλημα είναι ο φόρτος εργασίας»* **Σ.13**

Η ανάγκη δημιουργίας νέων δομών και υπηρεσιών

Επίσης, έγινε αναφορά στην ανάγκη δημιουργίας νέων υποστηρικτικών δομών και υπηρεσιών που να στοχεύουν στη σταδιακή προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη των εξυπηρετούμενων.

> *Κέντρο Ημέρας να έχουμε και έναν Ξενώνα ώστε να μπορούμε να ανταποκρινόμαστε άμεσα και ουσιαστικά στην οποιαδήποτε ανάγκη μπορεί να προκύψει και το κέντρο ημέρας να είναι και ένας χώρος όπου δεν θα μιλάει η άλλη μόνο για το τραύμα της, θα κάνει και κάτι δημιουργικό»* **Σ.9**

Η κάλυψη της ανάγκης για καθοδήγηση και αποφόρτιση μέσω εποπτείας

Ιδιαίτερη μνεία έγινε στην εποπτεία και τη σημασία της. Αναφέρθηκαν σε περιόδους όπου η ύπαρξη μίας τέτοιας συνθήκης δεν υπήρχε ως επιλογή ή ως ενδεχόμενο. Η δωρεάν παροχή εποπτικής στήριξης αποτέλεσε ένα πάγιο και διαρκές αίτημα ενώ με την πάροδο των ετών η ανάγκη για καθοδήγηση και αποφόρτιση γίνονταν ολοένα και μεγαλύτερη και πιο επιτακτική.

«…εγώ πέρασα τα πρώτα χρόνια που δούλευα στο προσφυγικό χωρίς να υπάρχει αυτό ως επιλογή ή ως ενδεχόμενο ούτε καν ως σκέψη» **Σ.1**

«Θα σου πω, ως ομάδα με την συνάδελφο και την κοινωνική λειτουργό, η πρότασή μας είναι να υπάρξει εποπτεία…» **Σ.11**

Θεματική ενότητα 8: Διαστάσεις εργασίας που προκαλούν ικανοποίηση.

Η ανατροφοδότηση από τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό

Οι συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν σε μία σειρά από καταστάσεις που τους προκάλεσαν ικανοποίηση και τους έδωσαν δύναμη και κίνητρο να συνεχίσουν κάτω από αντίξοες, σε πολλές περιπτώσεις, συνθήκες. Η ικανοποίηση αυτή προέρχονταν από την ανατροφοδότηση από τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό. Οι περισσότεροι/ες αναφέρθηκαν στις επανειλημμένες ευχαριστίες, στην ευγνωμοσύνη και στα θετικά συναισθήματα αγάπης και φροντίδας που εξέφραζαν τα ανήλικα και ενήλικα εξυπηρετούμενα άτομα, προς το πρόσωπο τους. Η ανάγκη αυτής της έκφρασης ήταν η απάντηση και το «ευχαριστώ» για τη προσπάθεια, τη βοήθεια, τη φροντίδα, το νοιάξιμο, την υπεράσπιση και τη πολύπλευρη κοινωνική, συναισθηματική και ψυχική στήριξη που έδειξαν οι επαγγελματίες. Η έκφραση όλων αυτών των συναισθημάτων συνέχιζε να υφίσταται για μεγάλο χρονικό διάστημα μετά τη λήξη της επαγγελματικής συνεργασίας.

«Νομίζω η μεγαλύτερη ανταμοιβή είναι όλα εκείνα τα άτομα που θα μου πουν ότι θα μου λείψεις, ότι είσαι το μόνο άτομο που με βοήθησε ουσιαστικά» **Σ.13**

Αναφέρθηκαν στην ικανοποίηση και τη χαρά που αισθανόταν αφενός από τη δημιουργία της σχέσης εμπιστοσύνης με τον/την εξυπηρετούμενο/η και αφετέρου από τη πρόοδο και την εξέλιξη που είχαν επιτύχει κάποια εξυπηρετούμενα άτομα. Η αφήγηση και η εξιστόρηση της θύμησης αυτής της προσπάθειας, προκάλεσε συγκινησιακή φόρτιση σε κάποιους/ες από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες. Η πρόοδος αυτή είχε μεγάλη βαρύτητα και αξία καθώς είχαν βιώσει το σκοτάδι των εμπόλεμων καταστάσεων, τη φρίκη του ξεριζωμού, την εξαθλίωση του ταξιδιού μετακίνησης και τις συνθήκες που συνάντησαν στη χώρα υποδοχής, βρίσκοντας τη δύναμη να προσπαθήσουν από την αρχή. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η διαφορά από τις πρώτες συναντήσεις ήταν εμφανής, μπορούσαν να διαχειριστούν τις τραυματικές εμπειρίες

τους, η ικανοποίηση των βημάτων προόδου αποτυπώνονταν στο βλέμμα τους και ήταν πρόθυμοι να δείξουν αυτή τη πρόοδο, τη διάθεση τους να συνεργαστούν, τις γνώσεις που είχαν κατακτήσει και τη προσπάθεια τους να δημιουργήσουν τις συνθήκες και να διεκδικήσουν την ένταξη τους στο τόπο υποδοχής. Επίσης τα θύματα έμφυλης βίας, ήταν σε θέση να ζητήσουν βοήθεια και να λάβουν την απαιτούμενη στήριξη ώστε να αντιμετωπίσουν αυτή τη βίαιη συνθήκη. Το γεγονός ότι οι επαγγελματίες ήταν μέρος αυτής της προσπάθειας, «τους έδινε φτερά», όπως χαρακτηριστικά ανέφερε μια συμμετέχουσα.

> *«Όταν έρχεται μετά από καιρό και έχει φάει όλο αυτό το σκοτάδι όλη αυτή τη δυσκολία και τα έχει καταφέρει και τα έχει καταφέρει μόνη της... Όταν λοιπόν ξέρει ότι τα έχει καταφέρει μόνη της και έχει πατήσει στα πόδια σταθερά και έρχεται στο γραφείο, το βλέμμα λάμπει, το βλέμμα είναι τα έχω καταφέρει, είναι άλλο πράγμα. Αυτό εμένα μου δίνει χαρά και ας μην πει τίποτα το βλέμμα το βλέπεις».* **Σ.9**

> *«Εφόσον, λοιπόν, εγώ έχω υπάρξει κομμάτι αυτού του πράγματος, προφανώς και μου δίνει φτερά. Δυστυχώς, όμως, είναι λίγες περιπτώσεις. Γιατί οι περισσότεροι φεύγουν».* **Σ.3**

Για κάποιους/ες άλλους/ες ερωτώμενους/ες, η ανταμοιβή αυτή ερχόταν όταν ξεπερνούσαν τα εμπόδια που συναντούσαν στις υποθέσεις που διαχειρίζονταν όπως η άμεση μετακίνηση ευάλωτου πληθυσμού (ανήλικα άτομα, μονογονεϊκές οικογένειες) από τα camps σε διαμερίσματα με πολύ καλύτερες διαθήκες διαβίωσης, η θετική απάντηση στα αιτήματα ασύλου, η εγγραφή, η είσοδος και η ένταξη των παιδιών στο εκπαιδευτικό σύστημα ή μία θετική ανταπόκριση σε μία παραπομπή που είχε γίνει. Ικανοποίηση, επίσης προκαλούσε η εύρεση απαντήσεων, λύσεων και διεξόδων σε ζητήματα που αντιμετώπισαν οι εξυπηρετούμενοι/ες όπως διάφορα σημαντικά ιατρικά ή/και νομικά ζητήματα.

> *«Μου έδινε ικανοποίηση όσο πιο άμεσα να έφευγαν τα παιδιά ή να έφευγαν οι εξυπηρετούμενοι με προβλήματα υγείας ή μονογονεϊκές οικογένειες από τη Μόρια, να ζήσουν στην Μυτιλήνη είτε σε κάποια άλλη πόλη όπως η Αθήνα η Θεσσαλονίκη γιατί από εκεί και πέρα ήταν εννοείται πολύ καλύτερες οι συνθήκες αλλά θα ήταν και πολύ πιο εύκολο να έρθουνε σε επαφή με μία οργάνωση που θα μπορούσε να τους βοηθήσει είτε ιατρικά είτε νομικά»* **Σ.15**

Συνεπώς, η ίδια η διαχείριση και η εξέλιξη μίας υπόθεσης ήταν αφορμή και πηγή θετικής ανατροφοδότησης και ανταμοιβής, γεγονός που δεν συνέβαινε συχνά, καθώς συνήθως γίνονται παρεμβάσεις σε καταστάσεις κρίσης και η συνέχεια, που μπορεί να

είναι θετική, να μην γίνονταν γνωστή στους επαγγελματίες. Επίσης, η ολοκλήρωση μιας παρέμβασης ή η αίσια έκβαση μίας υπόθεσης είχε τον ίδιο αντίκτυπο σε ορισμένους/ες εκ των ερωτώμενων. Παραδείγματα αυτών των υποθέσεων αποτέλεσαν κυρίως οι επανενώσεις ανήλικων και ενήλικων ατόμων με σημαντικά πρόσωπα από το οικογενειακό και ευρύτερο συγγενικό περιβάλλον (όχι απαραίτητα γονείς) που ζούσαν σε χώρες της Ευρώπης.

> *«Προφανώς όταν ένας άνθρωπος προοδεύει, όταν λύνεται ένα ζήτημα, όταν αισθάνομαι ότι έχω βοηθήσει[…] δυστυχώς είναι πολύ λίγες οι περιπτώσεις […]. Αλλά είναι κάτι που συμβαίνει»* **Σ.3**

> *«Ένιωθα πολύ όμορφα όταν τελικά υπήρχε μία θετική εξέλιξη ή όταν μάθαινα να ότι έφυγαν από το διαμέρισμα και πήγαν στην τάδε χώρα και έχουν συγγενείς εκεί και ήξερα ότι θα είναι καλά. Ηταν πολύ όμορφο».* **Σ.10**

<u>*Η αποκλειστική ενασχόληση με τις αρμοδιότητες του κοινωνικού λειτουργού*</u>

Ορισμένοι/ες ερωτώμενοι/ες αντλούσαν ικανοποίηση από το γεγονός ότι μπορούσαν να ασκούν το ρόλο του/της κοινωνικού/ής λειτουργού και όχι αλλότρια καθήκοντα. Η ικανοποίηση αυτή εντείνονταν όταν, μέσω του ρόλου και των παρεμβάσεων τους, προέκυπτε κάποιο θετικό αποτέλεσμα.

> *«Ένιωθα ικανοποίηση όταν εντέλει έκανα τη δουλειά του κοινωνικού λειτουργού και όχι κάποιου άλλου και όταν έβλεπα ότι είχε και αποτέλεσμα …να βγαίνει κάτι καλό από όλο αυτό και να ξέρω ότι το κατάφερα και ότι δεν υπάρχουν τελικά μόνο εμπόδια, τελικά και υπάρχουν και θετικές εξελίξεις».* **Σ.10**

<u>*Η ενασχόληση με θεραπευτικό πρόγραμμα που έχει διάρκεια*</u>

Επίσης, σημαντική πηγή ικανοποίησης ήταν και η χρονική διάρκεια ζωής ενός θεραπευτικού προγράμματος για παράδειγμα, καθώς έδινε την ευκαιρία στον επαγγελματία να χτίσει τη σχέση εμπιστοσύνης με τον/την εξυπηρετούμενο/η, να τεθούν οι στόχοι και το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα ενεργήσουν, βλέποντας παράλληλα την εξέλιξη και τα βήματα προόδου

> *«Το καλό το να δουλεύεις ένα θεραπευτικό πρόγραμμα το οποίο έχει μία διάρκεια είναι ότι βλέπεις λίγο την πορεία του ανθρώπου με τον οποίον δουλεύεις μαζί , πώς εξελίσσεται, έχεις χρόνο να δουλέψεις μαζί του τις περισσότερες φορές. δεν βιάζεσαι. […] έχεις χρόνο να χτιστεί η σχέση, να θέσεις στόχους και μαζί με την υπόλοιπη ομάδα να του το πλαισιώσετε και ουσιαστικά να δεις τον άνθρωπο και όχι το πόδι το σπασμένο ή τη διάγνωση ή την αγωγή ή την κάρτα ανεργίας που θα ανανεώσουμε».* **Σ.2**

Η εκπλήρωση των υποχρεώσεων του εργοδότη

Η τυπικότητα ενός φορέα στο εργασιακό ωράριο, στη μισθοδοσία και στη στάση που κράτησε κατά τη λήξη των προγραμμάτων, το σαφές πλαίσιο και τα πρωτόκολλα ενεργειών και παρεμβάσεων σε σημαντικές περιπτώσεις, η παροχή ενός σταθερού και ασφαλούς χώρου εργασίας και συνεργασίας με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες, παρείχαν μία επαγγελματική και εργασιακή σιγουριά και ευχαρίστηση, για κάποιους/ες εκ των συμμετεχόντων/ουσών.

> *«…δεν είχα ούτε υπερωρίες χωρίς λόγο, ή είναι κάτι έκτακτο, ήταν πολύ εξελιγμένη, δομημένη η υπηρεσία και οριοθετημένη σε αυτό. Πληρωνόμουν στην ώρα μου πάντα, τα ένσημα που λάμβανα ήταν ένσημα κοινωνικού λειτουργού, πολύ σημαντικό και όχι κοινωνικού επιστήμονα ή υπάλληλου γραφείου».* **Σ.4**

Ο κατάλληλος χώρος γραφείου

Ο κατάλληλος χώρος εργασίας ήταν σημαντική παράμετρος ικανοποίησης. Μία συμμετέχουσα περιέγραψε τη χαρά και την ικανοποίηση από τη μετατροπή ενός μη κατάλληλου δωματίου σε ένα ευχάριστο χώρο εργασίας (ως χώρο γραφείου) με τη συνεργασία όλης της ομάδας των εργαζομένων.

> *«…το γραφείο μας ήτανε πάρα πολύ άσχημο, ήταν πάρα πολύ βρώμικο. Ικανοποίηση την τελευταία φορά που ένιωσα ήταν όταν καταφέραμε όλοι μαζί ως ομάδα…φτιάξαμε ένα γραφείο σχεδόν από την αρχή. Αλλάξαμε διαρρύθμιση κ.λπ., και το φτιάξαμε και γενικότερα και στην διακόσμηση[…] Δεν ξέρω πως να το περιγράψω… νιώσαμε ότι μπήκαμε σε ένα γραφείο και μας έδωσε μία νέα ενέργεια όλο αυτό. Ίσως το είχαμε ανάγκη για να δούμε και εμείς τα πράγματα κάπως διαφορετικά».* **Σ.9**

Η ανατροφοδότηση -υποστήριξη από συντονιστές και προϊσταμένους των δομών

Η ανατροφοδότηση, η επιβράβευση, η αναγνώριση από τους/τις προϊσταμένους/ες των δομών για την προσπάθεια και για τα αποτελέσματα των παρεμβάσεων, η υποστήριξη, η προστασία και η σιγουριά που αισθάνθηκαν σε περιστατικά που αντιμετώπισαν, από τους/τις διευθυντές/ριες και συντονιστές/ριες των προγραμμάτων, ήταν επίσης συνιστώσες της ικανοποίησης για ορισμένους/ες ερωτώμενους/ες.

> *«Υπήρχε υποστήριξη και από τον διευθυντή και από την συντονίστρια του προγράμματος, την προϊσταμένη[…]υπήρχε υποστήριξη και από την αρχή που ξεκίνησα, όχι μόνο σε εμένα, σε όλα τα πρόσωπα, σε όλους τους κοινωνικούς λειτουργούς, σε όλους τους εργαζόμενους όχι μόνο τους*

κοινωνικούς. Υπήρχε και διαλλακτικότητα να συζητηθεί το κάθε θέμα είτε παράπονο ήταν αυτό, είτε το οτιδήποτε». **Σ.14**

Η δημιουργική και υποστηρικτική διεπιστημονική συνεργασία

Πηγή ικανοποίησης ήταν, επίσης. η συνεργασία με την διεπιστημονική και διεπαγγελματική ομάδα, με επαγγελματίες από διαφορετικό επιστημονικό κλάδο (διερμηνείς, δικηγόρους). Η ικανοποίηση αυτή κάποιες φορές προέρχονταν και από τη συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους/ες με τις υποθέσεις, φορείς. Η συνύπαρξη πολλών και διαφορετικών επιστημόνων και επαγγελματιών, σε απαιτητικά πλαίσια, όπως αυτό του προσφυγικού, άλλοτε κυλούσε ήρεμα και άλλοτε με εντάσεις, καβγάδες και διαφωνίες. Ένα τέτοιο γεγονός, σύμφωνα με κάποιους/ες ερωτώμενους/ες, επαφίονταν στην προσωπικότητα που φέρει κάθε επαγγελματίας, στο διαφορετικό τρόπο σκέψης, στις διαφορετικές σπουδές.

« Είμαι ευχαριστημένη από η συνεργασία τέλος πάντων με όλους αυτούς τους διαφορετικούς συναδέλφους από άλλα τμήματα». **Σ.8**

Αρκετοί/ές συμμετέχοντες/ουσες χαρακτήρισαν την διεπιστημονική συνεργασία ως εξαιρετική. Μία συνεργασία με εξαίρετους συναδέλφους με ποιότητα, με δημιουργικότητα, σε ένα καλό και υποστηρικτικό περιβάλλον. Η συνεργασία αυτή βοηθούσε στην καλύτερη δυνατή διαχείριση των υποθέσεων, έχοντας ως γνώμονα το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό.

«Δεν ξέρω αν έχει να κάνει με τα συγκεκριμένα άτομα που νομίζω ότι είναι πολύ σημαντικό και το θέμα της προσωπικότητάς του καθενός του χαρακτήρα, αλλά ήμασταν dream team (γελάει), είχαμε μια πολύ καλή συνεργασία» **Σ.6**

Η επαφή με διαφορετικούς πολιτισμούς ως πηγή γνώσης

Για δύο συμμετέχουσες στην έρευνα το πεδίο του προσφυγικού και η αλληλεπίδραση με πολλούς και διαφορετικούς πολιτισμούς και κουλτούρες ήταν πηγή ικανοποίησης.

«Οπότε ένα από τα σημαντικότερα είναι η επαφή μου με τον πρόσφυγα, μου αρέσουν οι πρόσφυγες είτε είναι μόνοι άντρες, είτε είναι μόνες γυναίκες, είτε οικογένειες, είτε πιτσιρικάκια, μου αρέσει, μου αρέσει και μαθαίνω και πάρα πολύ[…]. Μου αρέσει η αλληλεπίδραση με τον εξυπηρετούμενο, με τον άνθρωπο που έχεις απέναντί σου». **Σ.8**

Θεματική ενότητα 9: Διαπολιτισμική ετοιμότητα – διαπολιτισμική επάρκεια.

9.1 Υπο-κατηγορία: Αξιολόγηση της διαπολιτισμικής επάρκειας και ετοιμότητας

Δυσκολίες στην επαγγελματική σχέση λόγω ελλιπούς διαπολιτισμικής εκπαίδευσης

Αρχικά, αρκετοί/ες συμμετέχοντες/ουσες, μίλησαν για τις δυσκολίες στο ζήτημα της διαπολιτισμικότητας. Αναφέρθηκαν, μεταξύ άλλων στην ελλιπή προπτυχιακή εκπαίδευση σχετικά με τους τρόπους στήριξης των προσφύγων/προσφυγισσών και των μεταναστών/ριών, στις ελλιπείς γνώσεις που προκάλεσαν παρεξηγήσεις που επηρέαζαν την προσπάθεια δημιουργίας επαγγελματικής σχέση (για παράδειγμα αναφέρθηκε ότι δεν επιτρέπονταν να κοιτά κανείς έναν άνδρα εξυπηρετούμενο στα μάτια, ενώ η περίοδος του Ραμαζανιού -κατά την οποία απαγορευόταν η κατανάλωση φαγητού και νερού- δεν θεωρούνταν κατάλληλη για συνεργασία).

> *«Τα πρώτα χρόνια κατά κύριο λόγο αυτό ίσχυε για τους περισσότερους συναδέλφους, δηλαδή ήταν ελάχιστοι, τουλάχιστον οι κοινωνικοί λειτουργοί από ότι θυμάμαι είχανε κάποια πολιτισμική επιμόρφωση».* **Σ.15**

Αναφέρθηκαν στις δυσκολίες να κατανοήσουν άλλες κουλτούρες, πολιτισμούς και νοοτροπίες, στις προσωπικές δυσκολίες να αποδεχτούν τη θέση της γυναίκας από μουσουλμανικές χώρες και τη συμπεριφορά πολλών ανδρών απέναντί τους καθώς επίσης και την θρησκευτική ιδεολογία που κάποιοι πρόσφυγες/προσφύγισσες έφεραν μαζί τους (για παράδειγμα όπως ανέφερε ομοφυλόφιλος άνδρας κατάφερε, να «θεραπευτεί» μέσω της εκκλησίας της θρησκευτικής του κοινότητας). Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στις δυσκολίες που συνάντησαν στην αρχή στο ζήτημα της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, καθώς δεν υπήρξε μέχρι τότε η εξοικείωση με άλλες γλώσσες. Μίλησαν ακόμη για το γεγονός ότι το πολιτισμικό υπόβαθρο αποτέλεσε, σε κάποιες περιπτώσεις, τροχοπέδη στην συνεργασία των προσφύγων/προσφυγισσών με τους επαγγελματίες (για παράδειγμα υπήρξε άρνηση να εξεταστεί μία έγκυος προσφύγισσα από άνδρα γιατρό, όπως επίσης και άρνηση ενός πατέρα να επιτρέψει στη κόρη του να παρακολουθήσει μαθήματα κολύμβησης προκειμένου να μη τη δουν οι συμμαθητές της με μαγιό) στην ένταξη και σε κάθε τι που απαιτούσε μία αλλαγή καθώς υπήρξε μία παγιωμένη άποψη η οποία πήγαζε από ένα πολιτισμικό υπόβαθρο και από μία θρησκευτική τοποθέτηση. Μία ακόμη, δυσκολία, ήταν η επικοινωνία με έναν πρόσφυγα μέσω ενός διερμηνέα.

> *«"με θυμώνει, ας πούμε, ότι καταπιέζεις, λόγου χάρη, τη σύζυγο σου. Με θυμώνει ότι εγώ μπορώ να βρίσκομαι μπροστά σου με το ντεκολτέ μου, ενώ εκείνη βλέπω μόνο τα μάτια της, έτσι;. Αλλά παρόλα αυτά πρέπει να*

μείνω στο ρόλο μου και πρέπει να σεβαστώ το δικό σου πολιτισμικό πλαίσιο και κάπως να έρθω όσο μπορώ πιο κοντά σου έτσι; χωρίς να αλλοιώσω εσένα...” . Από αυτή την άποψη, ναι υπάρχει μία δυσκολία αλλά αυτό είναι κάτι το οποίο δουλεύεται δηλαδή, χτίζεται καθημερινά». **Σ.3**

Σε μία συνθήκη με ελλιπή πολιτισμική επιμόρφωση, ιδίως στην έναρξη ενασχόλησης τους με το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, η πρόκληση ήταν το «ξένο» να γίνει οικείο ώστε να υπάρξει η δυνατότητα της δημιουργίας ενός κοινού πλαισίου συνύπαρξης και συνεργασίας. Δεν μίλησαν για επάρκεια καθώς κάτι τέτοιο θα υποδήλωνε κάτι τετελεσμένο αλλά για μία συνεχόμενη διαδικασία εξοικείωσης και οικειότητας. Για κάποιους/ες ερωτώμενους/ες, η οικειότητα ήρθε με τη πολύχρονη εργασία και την εμπειρία που απέκτησαν, καθώς μέσα από την αλληλεπίδραση με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες απέκτησαν γνώση πολιτισμικών στοιχείων.

«Το θέμα είναι το ξένο, το όποιο ξένο, να γίνει οικείο, να υπάρχει ένας κοινός τόπος. Να νιώθεις ότι δουλεύω με έναν άνθρωπο και μπορούμε να βρεθούμε, υπάρχει το πλαίσιο να χτίσουμε μαζί ένα οικείο τόπο, ένα κοινό τόπο». **Σ.2**

«…μέσα στα χρόνια έμαθα πράγματα, έμαθα ξέρεις μικροπολιτισμικά, ή θέματα κουλτούρας πράγματα που μου ήταν άγνωστα στην αρχή, μέσα στα χρόνια τα κατάλαβα καλύτερα». **Σ.8**

Μία ερωτώμενη ανέφερε ότι εργάστηκε στην βάση του αυτοπροσδιορισμού των ατόμων, αποδεχόμενη δηλαδή κάθε θρησκευτικό πολιτικό, σεξουαλικό και ταυτότητας φύλου αυτοπροσδιορισμό. Μία, ακόμη, ερωτώμενη επισήμανε ότι τα δικά της πολιτισμικά στοιχεία επηρέαζαν την επαγγελματική σχέση όπως οι εναγκαλισμοί μεταξύ συναδέλφων και ο τρόπος ένδυσης ενός επαγγελματία.

«Εγώ τουλάχιστον δουλεύω με τον αυτοπροσδιορισμό των ατόμων, έτσι, δηλαδή αποδεχόμενη κάθε αυτοπροσδιορισμό θρησκευτικό πολιτικό, ταυτότητας φύλου, σεξουαλικό οποιοδήποτε αυτοπροσδιορισμού». **Σ.13**

«Οι δικές μου συνήθειες π.χ. το ότι μπορεί να έρθει ένας άντρας συνάδελφος και να αγκαλιαστούμε και να φιληθούμε, αυτό μπορεί σε έναν εξυπηρετούμενο που θα ήταν εκείνη τη στιγμή στο γραφείο, να του φαινόταν περίεργο. Και αν είχαμε αμέσως μετά ραντεβού, να επιδρούσε, τέλος πάντων, αυτό στο ραντεβού. Όπως επίσης και το ο τρόπος ένδυσης ο δικός μας και τα αγγίγματα». **Σ.1**

Ανάγκη για πολιτισμική- αμφίδρομη επικοινωνία

Αναφέρθηκε η ανάγκη ύπαρξης και καλλιέργειας πολιτισμικού υποβάθρου προκειμένου να έρθουν σε επαφή και επικοινωνία με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες.

Σε αυτό συνέβαλε αφενός η αναγκαιότητα για γνώση πολιτισμικών στοιχείων που σχετίζονται με τη γλώσσα όπως και κάποιες σημαντικές λεπτομέρειες που τη συνοδεύουν (όπως τα επιφωνήματα που υποδήλωναν συμφωνία με όσα λέγονταν μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου) και αφετέρου η ανάγκη να παραμεριστούν «κουτάκια» και πολυσέλιδα κοινωνικά ιστορικά προκειμένου να επιτευχθεί ουσιαστική επικοινωνία και εξατομικευμένη επαφή, βασιζόμενη στις ανάγκες του/της εξυπηρετούμενου/ης.

> *«Η έννοια της όλης διαπολιτισμικής ενημέρωσης και οικειότητας και εξοικείωσης να μην πέφτουμε στην παγίδα να σκεφτόμαστε με στεγανά "είναι από το Ιράν άρα αυτό" "είναι μουσουλμάνος, άρα αυτό". Όχι».* **Σ.2**

> *«Όταν μιλάς με μία κυρία από τη Ερυθραία, ... η έκφραση που κάνει όταν συμφωνεί μαζί σου δεν είναι "μμμ", λέει "αα". Αυτό που εσένα σου βγάζει σε εμένα αγωνία ή σαν να μην παίρνει ανάσα και είναι το "ναι", η κατάφαση, είναι "ναι" και μέχρι να το καταλάβω λέω τι συμβαίνει σε όλες τις γυναίκες από την Ερυθραία, δεν μπορούσα να καταλάβω….είναι πολύ σημαντικό, είναι μικρό αλλά σημαντικό».* **Σ.8**

Επίσης, η τριβή με το πεδίο, βοήθησε αρκετά στην βελτίωση της επικοινωνίας και της ενσυναίσθησης. Μία ερωτώμενη αναφέρθηκε στην ανάγκη αμφίδρομης πολιτισμικής επικοινωνίας μέσω δράσεων που θα στοχεύουν στην ανταλλαγή πολιτισμικών στοιχείων και γνώσεων μεταξύ παιδιών και ενηλίκων.

> *«Όχι ενημερώσεις αλλά δράσεις, στοχοποιημένες για τα δικαιώματα της γυναίκας, για τις ελευθερίες που έχει ο κάθε άνθρωπος στις συγκεκριμένες χώρες».* **Σ.11**

Ωστόσο, για μία άλλη συμμετέχουσα η ικανότητα της πολιτισμικής επικοινωνίας συνδέθηκε, κατά κύριο λόγο, όχι πάντοτε, με το μορφωτικό επίπεδο του/της εξυπηρετούμενου/ης. Όταν ήταν αντίστοιχο με αυτό του επαγγελματία τότε η επικοινωνία γίνονταν πιο εύκολη.

> *«Προφανώς, και αυτό στο λέω με ειλικρίνεια δεν είναι ότι με τιμά, συνήθως δεν έχει να κάνει με χώρα έχει να κάνει με μορφωτικό επίπεδο, συνήθως όχι πάντα, πιο εύκολα μπορώ να συνεννοηθώ με ανθρώπους που έχουμε παρόμοιο μορφωτικό επίπεδο, όχι πάντα, όχι πάντα αυτό. Είναι λίγο πιο εύκολη η επικοινωνία, κυλάει πιο εύκολα. Δεν λέω και σου είπα και το παράδειγμα που έχω το αστεράτο αυτής της κυρίας δεν είχαμε καθόλου το ίδιο μορφωτικό επίπεδο, ούτε κοινωνικό ούτε τίποτα και παρόλα αυτά είναι μέσα στη καρδιά μου».* **Σ.8**

Αξίζει, τέλος, να σημειωθεί ότι μία ερωτώμενη ανέφερε ότι γνώριζε σε τέτοιο βαθμό το πολιτισμικό στοιχείο που δεν θα την ωφελούσαν κάποια επιμορφωτικά σεμινάρια διαπολιτισμικής εκπαίδευσης.

> *«Εγώ, τώρα, δεν ξέρω κατά πόσον θα με ωφελούσε εμένα προσωπικά το πολιτισμικό στοιχείο, δηλαδή κάτι που ήδη γνωρίζω σε μεγάλο βαθμό θεωρώ».* **Σ.7**

9.2 Υπο-κατηγορία: Πηγές διαπολιτισμικής εκπαίδευσης

*Η προσωπική μελέτη***,**

Αρκετοί/ες συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν τη διαρκή αναζήτηση και τη προσωπική μελέτη**,** στο διαθέσιμο χρόνο που είχαν, για να πάρουν ή να ενισχύσουν τις γνώσεις τους, αντλώντας σημαντικές πληροφορίες και λεπτομέρειες (για τη θέση και τη βία κατά της γυναίκας, για τη ποινικοποίηση της ομοφυλοφιλίας στις χώρες προέλευσης κ.ά.) σχετικά με τη γλώσσα, τις διαφορετικές κουλτούρες και πολιτισμούς.

> *«Όταν δηλαδή ερχόμασταν σε επαφή με κάποιους πληθυσμούς που δεν γνωρίζαμε, πολλές φορές έπρεπε να μπούμε και να ψάξουμε και εμείς οι ίδιοι που είναι αυτή η χώρα τι γλώσσα μιλάνε, ποια είναι η θρησκεία τους, τι υπόβαθρο υπάρχει, βασικά πράγματα»* **Σ.15**

<u>*Σπουδές*</u>

Οι *μεταπτυχιακές σπουδές, οι εξειδικεύσεις και τα ετήσια εκπαιδευτικά σεμινάρια* βοήθησαν και δημιούργησαν, σε κάποιους/ες ερωτώμενους/ες, ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο μπόρεσαν να δουν, να ερμηνεύσουν, να αντιληφθούν ή να υποστηρίξουν τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των εξυπηρετούμενων, σε ένα τόσο μεγάλο, ανομοιογενές και ευρύ πεδίο όπως αυτό του προσφυγικού.

> *«Έκανα ένα σεμινάριο εκπαιδευτικό ετήσιο, αλλά και πάλι είναι τόσο μεγάλο το εύρος των γνώσεων που πρέπει να έχεις ως προς αυτό που ακόμη και σήμερα δυσκολεύομαι».* **Σ.9**

Όλοι/ες, σχεδόν, οι ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στη σημαντικότητα των επιμορφωτικών, εκπαιδευτικών σεμιναρίων και δράσεων που παρακολούθησαν. Μίλησαν για τη στήριξη που έλαβαν από αυτά κατά την εργασία τους στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο είτε από τους φορείς και τις δομές που απασχολούνταν ή από συνεργαζόμενους, με την εκάστοτε δομή, φορείς είτε από προσωπική αναζήτηση και επιλογή των ίδιων των συμμετεχόντων/ουσών. Οι εκπαιδεύσεις, μεταξύ άλλων, αφορούσαν τις δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι πρόσφυγες/προσφύγισσες, τα συναισθήματα τους, το ταξίδι και την άφιξη στη χώρα

υποδοχής, τη φυλή, τη κουλτούρα, τα ΛΟΑΤΚΙ ζητήματα, την έμφυλη βία και την κακοποίηση. Βοήθησαν, ακόμη, στην εξοικείωση με ορολογίες που μέχρι τότε ήταν άγνωστες για ορισμένους/ες συμμετέχοντες/ουσες. Η πληθώρα αυτών πραγματοποιήθηκαν κατά τη περίοδο των μεγάλων προσφυγικών ροών (2016-2019) με αποτέλεσμα, κάποιοι/ες εκ των επαγγελματιών που εργάστηκαν μετά τη περίοδο αυτή, να μην είχαν την συγκεκριμένη ευκαιρία.

> *«Το σεμινάριο ήταν…ήταν διαφωτιστικό από ορολογίες που δεν υπήρχαν σε μαθήματα της Σχολής […] αυτό χρειαζόμουνα εγώ σαν … άνθρωπος».* **Σ.11**

> *«… έχω λάβει εκπαίδευση για ΛΟΑΤΚΙ άτομα, συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία για ΛΟΑΤΚΙ έτσι λέγεται. Σεμινάρια […] σε σχέση με την έμφυλη βία, την σεξουαλική κακοποίηση, υπήρχε ένα διήμερο σεμινάριο που μας έκαναν..».* **Σ.13**

Ωστόσο, ένας συμμετέχοντας ανέφερε ότι είχε αποκλειστεί τόσο ο ίδιος όσο και η ομάδα του από τις εκπαιδεύσεις που προσέφερε ο φορέας, καθώς δεν ανήκαν στο «υποέργο» που όριζε ο προϋπολογισμός.

> *«Είχαν γίνει κάποια σεμινάρια για τους συναδέλφους και τις συναδέλφισσες που ήταν σε Camp. Αλλά για εμάς που ήμασταν στα νοσοκομεία μας είχαν αποκλείσει από αυτήν την διαδικασία. Μας είπαν ότι προβλέπεται μόνο για το συγκεκριμένο "υποέργο"».* **Σ.6**

<u>*Οι διερμηνείς και οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές*</u>

Οι διερμηνείς και οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές ήταν μία σημαντική πηγή άντλησης γνώσης. Η υποστήριξη και η ανατροφοδότηση που λάμβαναν οι επαγγελματίες ήταν πάρα πολύ σημαντική καθώς υπήρξαν περιπτώσεις που παρείχαν, εκτός των άλλων, γνώσεις σχετικά με τη χώρα καταγωγής τους, το πολιτισμό και τις ιδιαιτερότητες. Η παρουσία τους βοήθησε στην διευκόλυνση της επικοινωνίας με την ουσιαστική μετάφραση, τη μεταφορά του λόγου χωρίς παραποίηση, στη γεφύρωση της απόστασης και στη δημιουργία οικειότητας μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου/ης. Βοήθησαν, επίσης, στην αποφυγή λαθών, παρεξηγήσεων και εμποδίων στην επικοινωνία και στην επαγγελματική σχέση με την κατάλληλη προετοιμασία και προειδοποίηση σε σημαντικά ζητήματα (αποφυγή σωματικής επαφής ή χειρονομιών την περίοδο του Ραμαζανιού).

> *«Επίσης με βοηθάει πάρα πολύ το να συζητάω με τους διερμηνείς για να προσπαθώ, λίγο, να μπω στο πολιτισμικό. Είναι εξαιρετικά χρήσιμο. Όπως εξαιρετικά χρήσιμη είναι και η δική τους αποφόρτιση».* **Σ.3**

Οι συνάδελφοι

Επίσης πηγή γνώσης, για κάποιους/ες άλλους/ες ερωτώμενους/ες, ήταν *οι συνάδελφοι* που εργάζονταν στην ίδια υπηρεσία. Η πολυετής εμπειρία στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο αποτέλεσε αφορμή αξιοποίησης γνώσεων, ενεργειών και βημάτων γύρω από το πολιτισμικό υπόβαθρο κάθε εξυπηρετούμενου/ης.

> *«Αυτό που επιδίωξα επειδή είχα και την τύχη να συνεργάζομαι με ανθρώπους που είχαν εμπειρία ήδη με το προσφυγικό, ήταν να εκμεταλλεύομαι, να αξιοποιώ τέλος πάντων, την δική τους γνώση συζητώντας μαζί τους τα ζητήματα αυτά».* **Σ.6**

Το πεδίο

Το ίδιο το *πεδίο* της εργασίας, αναφέρθηκε ως μία σημαντική πηγή μάθησης, εμπειρίας και γνώσης πολιτισμικών ζητημάτων. Μέσα από τη καθημερινή τριβή και τις πάρα πολλές ώρες εργασίας, δόθηκε η ευκαιρία στους/στις συμμετέχοντες/ουσες να ενημερωθούν και να μάθουν τι επικρατεί και τι συμβαίνει στις χώρες προέλευσης, για πολιτισμούς, για κουλτούρες, για το τρόπο ζωής και για το τρόπο σκέψης των εξυπηρετούμενων. Η εμπειρία και η γνώση αυτή, εξελίχθηκε και ενισχύθηκε κατά τη διάρκεια των ετών.

> *«Φυσικά μέσα στα χρόνια έμαθα πράγματα, έμαθα ξέρεις μικροπολιτισμικά έτσι, ή θέματα κουλτούρας πράγματα που μου ήταν άγνωστα στην αρχή, μέσα στα χρόνια τα κατάλαβα καλύτερα»* **Σ.8**

Ο προσφυγικός πληθυσμός

Ο προσφυγικός πληθυσμός και η ομάδα στόχου ήταν σημαντική παράμετρος πολιτισμικής γνώσης. Μέσα από τη δημιουργία, τη πορεία και την εξέλιξη της επαγγελματικής σχέσης μεταφέρθηκαν βιώματα, σημαντικές και ουσιαστικές συμπεριφορές και πληροφορίες για τις χώρες καταγωγής, για την επικρατούσα κατάσταση, τις εσωτερικές διαμάχες, για τη γλώσσα, για τη θρησκεία, για την κουλτούρα, τα ήθη-έθιμα και για το πολιτισμό γενικότερα.

> *«Στον προσφυγικό πληθυσμό υπήρχανε άτομα που τα γνώριζες έμεναν αρκετό καιρό, είχανε και την δυνατότητα κάποια από αυτά να μιλάνε αγγλικά, οπότε ήταν κάπως πιο εύκολη η επικοινωνία και μάθαινες πολλά και για τη γλώσσα και για την θρησκεία και για τα έθιμα για το πως συμπεριφερόταν ο καθένας, για το πως ήταν σωστό να χαιρετάς […] για εμένα ήτανε κάτι που το μάθαινα δουλεύοντας και ερχόμενη σε επαφή με τον πληθυσμό μέσα στο Κ.Υ.Τ.».* **Σ.15**

Για μία συμμετέχουσα το προσωπικό βίωμα αποτέλεσε πηγή γνώσης καθώς μεγάλωσε και έζησε σε περιοχή με μεγάλο αριθμό μετακινούμενου πληθυσμού.

> *«Όπως σου είπα κατάγομαι από την….. (όνομα πόλης), …..έχω ζήσει την πολυπολιτισμικότητα της (όνομα πόλης), με τους μουσουλμάνους της πόλης…».* **Σ.11**

9.3 Υπο-κατηγορία: Προτάσεις για αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στις ανάγκες των ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο

Η ανάγκη συνεχιζόμενης εκπαίδευσης

Οι συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν την σημαντικότητα της διαρκούς και δωρεάν εκπαίδευσης και συνεχούς ενημέρωσης, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, μεγαλύτερης χρονικής διάρκειας, πάνω σε καίρια ζητήματα όπως: διακρατικές συμφωνίες ή συμφωνίες μεταξύ διεθνών οργανισμών που αφορούν το μεταναστευτικό/προσφυγικό. Αναφέρθηκαν, ακόμη, σε εκπαίδευση που αφορά τις εξειδικευμένες ανάγκες των συγκεκριμένων πληθυσμών που εξυπηρετούσαν, πολιτισμικά ζητήματα, ενίσχυση με νέα γνώση της προπτυχιακής εκπαίδευσης σε θέματα που αφορούν τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες και που να εξοικειώνει τους επαγγελματίες στην επικοινωνία μέσω της διαμεσολάβησης. Επίσης, εκπαίδευση που να αφορά την προάσπιση του επαγγελματικού εαυτού ώστε να προστατεύεται, κατά το δυνατόν, από την επαγγελματική εξουθένωση (burn out).

> *«Προφανώς χρειάζεται και συνεχής εκπαίδευση κιόλας και σε όλα τα κομμάτια. Δηλαδή ακόμα και στην ενημέρωση όσον αφορά τις καινούργιες ίσως συμφωνίες μεταξύ των διάφορων οργανισμών ... που ασχολούνται με το προσφυγικό».* **Σ.7**

> *«Οπότε το σημαντικό είναι να έχουμε ένα νήμα, να κάνεις τη δουλειά σου χωρίς να προσπαθείς ή να υπερπροσπαθείς, να αναλαμβάνεις πολλές αρμοδιότητες και στο τέλος να χάνεσαι και να παθαίνεις burnout».* **Σ.10**

Τέλος, αναφέρθηκαν στην ανάγκη εκπαίδευσης των νέων επαγγελματιών, που δεν έχουν πρότερη εμπειρία του προσφυγικού πεδίου, πριν αναλάβουν τα καθήκοντα και την συνεργασία με τον κάθε εξυπηρετούμενο/η.

> *«Σίγουρα μία ενημέρωση και μία εκπαίδευση από την αρχή πριν μπει ο επαγγελματίας στην διαδικασία να συνεργαστεί και να δουλέψει με διαφορετικούς πολιτισμικά ανθρώπους. Ένα πλαίσιο, μία διευκρίνηση και εξήγηση του πλαισίου ή μία εκπαίδευση».***Σ.12**

Οι συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για *μία συνεχόμενη διαδικασία πολιτισμικής εξοικείωσης* καθώς αφενός οι πηγές γνώσεις πολιτισμών και κουλτουρών δεν εξαντλούνται και αφετέρου πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και απόκτησης των νέων γνώσεων. Δεν είναι μία διαδικασία και μία διαδρομή που έχει τερματισμό. Αντιθέτως είναι μία εξελίξιμη διαδικασία που δεν σταματάει ποτέ. Η προσθήκη ολοένα και περισσότερης γνώσης έφερναν πιο κοντά επαγγελματίες και εξυπηρετούμενους. Ορισμένοι/ες θέλησαν, να αποτυπώσουν με σαφήνεια την ανάγκη για τη μοναδικότητα κάθε ατόμου, την ανάγκη για εξατομικευμένη προσέγγιση και την αποφυγή των γενικεύσεων (είναι από το Ιράν αναμένω αυτό, είναι μουσουλμάνος αναμένω το τάδε), μία ενδυναμωτική και μη καταπιεστική προσέγγιση στη βάση της συν-εργασίας και της ισοτιμίας.

> *«Ο κάθε άνθρωπος είναι διαφορετικός χρειάζεται διαφορετική, μία εξατομικευμένη προσέγγιση […]. Η έννοια της όλης διαπολιτισμικής ενημέρωσης και οικειότητας και εξοικείωσης να μην πέφτουμε στην παγίδα να σκεφτόμαστε με στεγανά "είναι από το Ιράν άρα αυτό" "είναι μουσουλμάνος, άρα αυτό". Όχι».* **Σ.2**

> *«Αυτό που λέμε διαπολιτισμική επάρκεια, γενικά, δε ξέρω, κάπως το κάνω challenge λίγο αυτό τον όρο. Δεν μπορώ να πω ότι συμφωνώ, γιατί ..επάρκεια...πότε είσαι επαρκής; σταματάει αυτό ποτέ […] δεν είναι λοιπόν τετελεσμένο. Είναι μία διαδικασία και αντί για επάρκεια εγώ θα το έλεγα εξοικείωση, οικειοποίηση, ότι γίνεται, σου είναι κάτι οικείο…Επαρκής για ποιον και γιατί; Πώς δουλεύω και επίσης πώς συνεχίζω να ενημερώνομαι, να μαθαίνω σχετικά με διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια και κουλτούρα».* **Σ.2**

<u>*Η συνειδητοποίηση των δομικών αιτίων για τα αδιέξοδα και την περιορισμένη εκπλήρωση των αιτημάτων των εξυπηρετούμενων*</u>

Για ορισμένους/ες, πρέπει να υπάρχει συνειδητοποίηση των δομικών αιτιών των προβλημάτων και των αδιεξόδων που αντιμετωπίζει ο προσφυγικός πληθυσμός, με μία ταυτόχρονη συνειδητοποίηση ότι δεν μπορούν να εκπληρωθούν όλα τα αιτήματα καθώς υπάρχουν πολλοί παράμετροι και παράγοντες που τα επηρεάζουν.

> *«Η κατανόηση του αιτήματος και του μηνύματος δεν προϋποθέτει και την εκπλήρωση του, δεν μπορούμε να το εκπληρώσουμε όλα. Αλλά είναι πολύ βασική για να χτιστεί αυτή η θεραπευτική σχέση και να δεις τι μπορεί να γίνει, ότι κι αν είναι αυτό».* **Σ.2**

> *«Κάπως να το δουλέψεις και να το φιλτράρεις όλο αυτό γιατί σε προστατεύει κιόλας. Να υπενθυμίζουν στους εργαζόμενους ότι να μην*

αισθάνονται υπόχρεοι και ότι έχουν την πλήρη ευθύνη των ανθρώπων και να μην ματαιώνονται από αυτό, γιατί υπάρχουν άλλοι μηχανισμοί που τον επηρεάζουν» **Σ.10**

Η ανάγκη εξειδικευμένης γνώσης για τα ζητήματα LGBTQ

Επίσης, μία συμμετέχουσα εξέφρασε την ανάγκη εξειδικευμένης γνώσης πάνω σε σημαντικά και πολύπλευρα ζητήματα όπως τα ζητήματα που αφορούν την LGBTQ+(Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender και Queer) κοινότητα.

«Δυσκολίες πολλές αντιμετώπιζα σε ότι έχει να κάνει με ζητήματα LGBTQ+ που η αλήθεια είναι δεν είχα ιδιαίτερη εμπειρία, έκανα ένα σεμινάριο εκπαιδευτικό ετήσιο, αλλά και πάλι είναι τόσο μεγάλο το εύρος των γνώσεων που πρέπει να έχεις ως προς αυτό που ακόμη και σήμερα δυσκολεύομαι και κάθε χώρα έχει και ένα διαφορετικό τρόπο που αντιμετωπίζει τα ζητήματα LGBTQ+». **Σ.9**

Ανάγκη σύνδεσης θεωρίας με την πρακτική σε ζητήματα που αφορούν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο

Ορισμένοι/ες εκ των ερωτώμενων εξέφρασαν την ανάγκη της σύνδεσης της θεωρητικής βάσης με αυτό που αντιμετώπισαν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο και κλήθηκαν να το διαχειριστούν.

«… πέρα από το γνωστικό, είναι εξίσου πολύ σημαντικό να έχεις πολύ βαθιά εμπειρία, να έχεις μπροστά σου αυτό για το οποίο διαβάζεις ας πούμε. Κατάλαβες τι θέλω να πω; γιατί αν δεν έχεις το βίωμα εσύ κοιτάζεις απλώς την θεωρία όχι το τι μπορεί να έχει βιώσει ο άλλος ή η άλλη, οπότε ναι βοηθάει η σύνδεση». **Σ.9**

Η ανάγκη επαφής και συλλογικότητας με συναδέλφους/σες εντός και εκτός του εργασιακού πλαισίου

Η επαφή και συλλογικότητα με συναδέλφους/σες, εντός και εκτός του εργασιακού πλαισίου, ήταν μεταξύ των προτάσεων που σημειώθηκαν. Αυτό εντάσσεται στη βάση του ότι ένας/μία επαγγελματίας δεν μπορεί να είναι υπερήρωας, αντιθέτως οφείλει να ζητά βοήθεια, στήριξη και επαφή με άτομα που συνεργάζεται ή που ανήκουν στον ίδιο επαγγελματικό κλάδο και επιστήμη. Η ανταλλαγή και το μοίρασμα εμπειριών και καλών πρακτικών θα συμβάλει στη περιφρούρηση του επαγγελματικού εαυτού και στην αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους εξυπηρετούμενους/ες.

«…πρώτα-πρώτα από όλα η υπενθύμιση του ότι "δεν είσαι Superman"…ζήτα βοήθεια, ζήτα στήριξη, μίλα με συναδέλφους, εντός εκτός εργασίας, αντάλλαξε πληροφορίες, μείνε σε επαφή, μην απομονώνεσαι. .Δεν πρέπει να το βλέπουμε ότι είμαι αποκλειστικά σε μία

φούσκα εγώ και όποιος άνθρωπος έρχεται να δουλέψουμε μαζί. Όχι. Είμαστε όλοι κομμάτια του όλου» **Σ.2**

Η ανάγκη στήριξης από τον ΣΚΛΕ

Μία ερωτώμενη ανέφερε τη παροχή δωρεάν εποπτείας και μεγαλύτερη στήριξη από το Σύνδεσμο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας (Σ.Κ.Λ.Ε.) για το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού γενικότερα και τον τρόπο που καταλήγει να ασκείται στο πεδίο.

«Μεγαλύτερη στήριξη από το σωματείο μας από τον ΣΚΛΕ σε σχέση με το επάγγελμα μας γενικότερα […] τις κακές πρακτικές, αυτό που είπαμε και στην αρχή, πως έχει καταλήξει να είναι στην πράξη το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού». **Σ.13**

Η ανάγκη διαθέσιμου χρόνου για δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τον/την εξυπηρετούμενο/η

Για κάποιους/ες, η αποτελεσματικότερη ανταπόκριση ήταν άμεσα συνδεδεμένη με το διαθέσιμο χρόνο του επαγγελματία να ακούσει και να λάβει γνώση της ιστορίας του εξυπηρετούμενου/ης για το πώς ζούσε και δρούσε στη χώρα του, για τις συνήθειες του, για το τρόπου που ζει στη χώρα υποδοχής, πως συνδιαλέγεται και σχετίζεται με άλλα άτομα, χωρίς να υπάρχει ο φόβος για πιθανές επιπτώσεις από μία υπηρεσία ή ένα πρόγραμμα, αν ειπωθεί κάτι στον επαγγελματία, που ενδεχομένως του φέρει εμπόδια.

«Να κρατάς το στόμα σου κλειστό…..μέχρι να σου δοθεί ο χρόνος να καταλάβεις τι είναι αυτός που έχεις απέναντί σου». **Σ.8**

9.4 Υπο-κατηγορία: Προτάσεις βελτίωσης διαπολιτισμικής ετοιμότητας της Υπηρεσίας

Η ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών που σέβονται την πολυπολιτισμική διαφορετικότητα

Ορισμένοι/ες συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για την ανάγκη υπηρεσιών που να έχουν διαμορφώσει ένα διαπολιτισμικό περιβάλλον με ενσυναίσθηση, αποδοχή και ετοιμότητα, που να σέβεται την διαφορετικότητα, να παρέχει τις υπηρεσίες που οφείλει σε ανθρώπους ανεξαρτήτου θρησκείας, εθνικότητας, φυλής και σεξουαλικού προσανατολισμού, να είναι ανοικτή, χωρίς κριτική διάθεση. Μία υπηρεσία που να παρέχει την αυτονομία στον επαγγελματία να δράσει όπως ο ίδιος θεωρεί μέσα από τη σχέση που έχει δημιουργήσει με τον/την εξυπηρετούμενο/η, που να είναι σε θέση να εξελίσσεται (η υπηρεσία) μέσα από τους/τις επαγγελματίες και τους/τις

εξυπηρετούμενους/ες που έρχεται σε επαφή και όχι να επιτάσσει την προσαρμογή τους στην ίδια την υπηρεσία και στους κανόνες της.

> *«… το πρόγραμμα είναι ένας ζωντανός οργανισμός που αποτελείται από ανθρώπους, θα ήταν καλό να υπάρχει μία εξέλιξη μέσα από αυτούς τους ανθρώπους και όχι οι άνθρωποι να προσαρμόζονται στους κανόνες της οποιασδήποτε οργάνωσης και να τους απορροφά το σύστημα και οι απαιτήσεις της καθημερινότητας και να μην έχει αποτέλεσμα όλο αυτό, να μην εξελίσσονται και να μην κάνουνε δουλειά».* **Σ.10**

Μίλησαν για την εμπειρία τους από δομές που εργάστηκαν που είχαν κινηθεί σε αυτή τη κατεύθυνση. Υπήρχε στη φιλοσοφία τους και στο δυναμικό τους επαγγελματίες που είχαν μεγάλη εμπειρία, από το εξωτερικό, με πρόσφυγες/προσφύγισσες, μετανάστες/ριες και εργαζόμενους/ες που ήταν δίγλωσσοι και τρίγλωσσοι αφού κατάγονταν από περισσότερες, από μία, χώρες. Δομές που απαγόρευαν ρητά και ξεκάθαρα οποιαδήποτε μορφή ρατσιστικής διάθεσης. Αναφέρθηκαν επίσης στην ανάγκη συμπερίληψης εργαζομένων στις υπηρεσίες, επισημαίνοντας ότι δεν πρέπει να περιορίζονται μόνο σε λευκά άτομα, αλλά να περιλαμβάνονται, στις υπηρεσίες, εργαζόμενοι από διάφορες εθνοτικές και πολιτισμικές ομάδες.

> *«Ήτανε…στην φιλοσοφία του φορέα υπήρχε αυτή η κουλτούρα να σέβεσαι τον κάθε άνθρωπο και το περιβάλλον του»* **Σ.4**

Ωστόσο, για μία ερωτώμενη η πολιτισμική ετοιμότητα της υπηρεσίας που εργαζόταν δεν ήταν αναπτυγμένη. Ένας, ερωτώμενος ακόμη, ανέφερε ότι η υπηρεσία του δεν είχε λάβει καμία αντίστοιχη εκπαίδευση και πρόνοια ώστε να μπορεί να διαχειριστεί τις ιδιαιτερότητες και τις ιδιαίτερες ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού.

> *«Ήθελα να πω ότι δεν υπήρχε η διαπολιτισμική επάρκεια και ετοιμότητα σε επίπεδο δομής και υπηρεσίας, αν υπήρχε θα ήταν χρήσιμη».* **Σ.12**

> *«Δεν υπήρχε καμιά προετοιμασία, καμιά αντίστοιχη εκπαίδευση, καμία πρόνοια στο να μπορεί να διαχειριστεί ο φορέας στον οποίο απασχολήθηκα, το νοσοκομείο δηλαδή, τους ανθρώπους αυτούς με τις ιδιαιτερότητες τους και τις ιδιαίτερες ανάγκες τους, σε κανένα επίπεδο».* **Σ.6**

<u>*Η σύνδεση της δομής με την κοινότητα*</u>

Οι συμμετέχοντες/ες τόνισαν την ανάγκη σύνδεσης και αλληλεπίδρασης της κάθε οργάνωσης, δομής και υπηρεσίας με την ευρύτερη κοινότητα που ανήκει με στόχο την ομαλή συνύπαρξη όλων των ανθρώπων που την απαρτίζουν και στην εκατέρωθεν ανταλλαγή μάθησης και γνώσης, τόσο των ατόμων μεταξύ τους όσο και των ατόμων

με τις υπηρεσίες. Με δράσεις και εκδηλώσεις, ατόμων, δήμων και σχολικών κοινοτήτων, που θα συμβάλλουν στην κατεύθυνση αυτή και την ανταλλαγή πολιτισμικών στοιχείων, ηθών και εθίμων.

> *«Βασικά, μία γενικότερη πρόταση που έχω είναι το άνοιγμα…στην ευρύτερη κοινότητα. Δυστυχώς ακόμα πολλές οργανώσεις δεν το κάνουν αυτό […]Όταν λέω κοινότητα δεν εννοώ αποκλειστικά, ας πούμε, τις μεταναστευτικές κοινότητες γιατί και αυτό περιχαρακωμένο είναι, την ευρύτερη κοινότητα. Πώς μπορούμε όλοι μαζί να συνυπάρξουμε. Πώς μπορούμε να μάθουμε ο ένας από τον άλλον»* **Σ.2**

Η προφορική και έντυπη ενημέρωση στη ομιλούσα γλώσσα του εξυπηρετούμενου ατόμου

Η προφορική και έντυπη ενημέρωση στη ομιλούσα γλώσσα του εξυπηρετούμενου ατόμου για τις παρεχόμενες υπηρεσίες κάθε δομής αποτελεί σημαντική πτυχή της πολιτισμικής της εξοικείωσης. Για κάποιες υπηρεσίες αυτό δεν ήταν πάντα εφικτό ή δεν ήταν συστηματικό, καθώς όπως αναφέρθηκε, οι δράσεις που πραγματοποιούνταν από τις υπηρεσίες ήταν αρκετές και μία τέτοια ενημέρωση, μέσω φυλλαδίων, δεν ήταν εύκολη. Η έγγραφη ενημέρωση στη γλώσσα των εξυπηρετούμενων σε σημαντικά έγγραφα που έπρεπε να φέρουν την υπογραφή τους, ήταν δεδομένη προκειμένου να γνωρίζουν αφενός τι υπογράφουν και αφετέρου να κατανοήσουν τις υποχρεώσεις αλλά και τα δικαιώματαά τους από το εκάστοτε πρόγραμμα (το πρόγραμμα «ESTIA» για παράδειγμα).

> *«Επειδή γενικότερα γίνονταν πολλές δράσεις, δεν ήταν πάντα εφικτό να εκτυπώνονται φυλλάδια και να μοιράζονται στον πληθυσμό, ο πληθυσμός ήταν πάρα πολύς».***Σ.14**

> *«Στην πρώτη Οργάνωση όχι δεν υπήρχε τόσο συστηματικά, δηλαδή μπορεί να έγινε μία δύο φορές […]. Στην δεύτερη Οργάνωση στην οποία ήμουνα υπήρχε πάρα πολύ και οτιδήποτε έβγαινε σαν ανακοίνωση καθημερινά προφορικά γινόταν και γραπτά σε όλες τις γλώσσες που υπήρχαν και στο πεδίο, ώστε να υπάρχει πρόσβαση».* **Σ.12**

Η πραγματοποίηση δράσεων ανταλλαγής πολιτισμικών στοιχείων

Κάποιοι/ες αναφέρθηκαν στην αναγκαιότητα και την εμπειρία τους από την υλοποίηση δράσεων που αφορούν τα ήθη, τα έθιμα και τις παραδόσεις των εξυπηρετούμενων, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής των επαγγελματιών στις γιορτές.

*«Όταν τελειώνει το ραμαζάνι ουσιαστικά, είναι το έθιμο να γίνεται μία μεγάλη γιορτή, οπότε βοηθούσανε σε αυτό το πράγμα, στο να γίνει η γιορτή με παροχή φαγητού που θα μπορούσαν να μαγειρέψουν οι ίδιοι οι εξυπηρετούμενοι».***Σ.15**

Επίσης, αναφέρθηκαν σε στοχευμένες δράσεις που πραγματοποιήθηκαν αφενός για την ανταλλαγή πολιτισμικών στοιχείων και γνώσεων μεταξύ παιδιών και ενηλίκων πολλών χωρών (Ελλάδα, Δανία, Πακιστάν, Αφγανιστάν, Ιράκ, Κουβέιτ) και αφετέρου για την ανάδειξη σημαντικών πολιτισμικών διαφορών και αξιών για τη θέση και τα δικαιώματα της γυναίκας, για την ισότητα, για τις ελευθερίες.

«Όχι ενημερώσεις αλλά δράσεις, στοχοποιημένες για τα δικαιώματα της γυναίκας, για τις ελευθερίες που έχει ο κάθε άνθρωπος στις συγκεκριμένες χώρες, βάλαμε τα παιδιά σε μία διαδικασία να αναλύσουν… το τι ελευθερίες έχουνε τα δύο φύλα στις χώρες τους, για την ισότητα οπότε το βάλαμε σε αυτό το πλαίσιο. Είχαμε και δικηγόρο, η οποία ήταν πάρα πολύ βοηθητική σε αυτό το κομμάτι». **Σ.11**

<u>*Η ανάγκη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης*</u>

Οι συχνές και τακτικές εκπαιδεύσεις του προσωπικού από τις δομές, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, είναι σημαντική παράμετρος, της πολιτισμικής ετοιμότητας μιας υπηρεσίας. Μιας εξειδικευμένης εκπαίδευσης στους πληθυσμούς που κατά βάση εξυπηρετεί η κάθε υπηρεσία, που θα οδηγήσει στη απόκτηση γνώσης, απαραίτητης σε κάθε παρέμβαση. Μία εκπαίδευση που θα στοχεύει στην ενεργοποίηση του εξυπηρετούμενου σε θέματα και ζητήματα που τον απασχολούν και για τους στόχους που οι ίδιοι θέτουν.

*«Πάντα υπάρχει ανάγκη όταν δουλεύεις με ανθρώπους που έρχονται από μία άλλη χώρα, για να μη πω από έναν άλλο πλανήτη, εννοείται. Πως θα επικοινωνήσουμε; Πόσο μάλλον που η δουλειά μας είναι πολύ πιο απαιτητική με την έννοια ότι μιλάμε για ένταξη».***Σ.3**

<u>*Η παροχή εποπτείας από την Οργάνωση*</u>

Για κάποιους/ες ερωτώμενους/ες η πολιτισμική εξοικείωση ήταν συνδεδεμένη με την διάθεση και την πρόβλεψη μίας υπηρεσίας να παρέχει εποπτεία στους/στις εργαζομένους/ες της με στόχο την επεξεργασία και διαχείρισης συναισθημάτων και παρεμβάσεων σε κάθε εξυπηρετούμενου/η.

«Εκπαίδευση, εποπτεία των πρακτικών, συνεχόμενο case management σε μια εποπτική συνθήκη, ώστε να επεξεργαζόμαστε τον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε τις περιπτώσεις και βρίσκοντας καλύτερες, πιο ευεργετικές και ανθρώπινες τέλος πάντων πρακτικές». **Σ.13**

Η αύξηση των προσλήψεων σε διερμηνείς

Για ορισμένους/ες ερωτώμενους/ες η πολιτισμική ετοιμότητα συνδεόταν με τη στήριξη του εξυπηρετούμενου πληθυσμού μέσα από την αριθμητική αύξηση των προσλήψεων των διερμηνέων σε συγκεκριμένες γλώσσες. Επισημάνθηκε, επίσης, η ανάγκη εκπαίδευσης των διερμηνέων για σωστή διερμηνεία.

> *«Είναι απαραίτητη η εκπαίδευση διερμηνέων. Επαρκείς διερμηνείς και εκπαίδευση αυτών».* **Σ.13**

Η ανάγκη διερμηνείας σε όλες τις γλώσσες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στην διάθεση μιας δομής να μπορεί να εξυπηρετήσει κάθε άνθρωπο που διεκδικεί τις υπηρεσίες της. Η ικανότητα αυτή δεν πρέπει να είναι ανάλογη του αριθμητικού μεγέθους του κόσμου που έχει εξυπηρετήσει μέχρι τη δεδομένη στιγμή.

> *«Πρακτικά ας πούμε μπορεί να μην υπήρχε ο κατάλληλος επαγγελματίας, Υπήρξε θυμάμαι ένα διάστημα που μπορεί μέσα στο πεδίο στα 1.000 άτομα τρεις Πακιστανοί, όχι ότι χάνονται, άνθρωποι είναι φυσικά. Αλλά δεν υπήρξε κάποια Οργάνωση να χρηματοδοτήσει έναν διερμηνέα που να μιλάει Ουρντού για τρία άτομα».* **Σ.12**

6.1.1. Συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας για τις συνθήκες εργασίας.

Αρχικά οι ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στις δομές στις οποίες εργάστηκαν ή εργάζονταν κατά την διεξαγωγή των συνεντεύξεων: στη νομική φύση, το σκοπό, τη στελέχωση της υπηρεσίας και την ομάδα στόχου, καθώς επίσης και στο περιεχόμενο της εργασίας και των καθηκόντων τους: διοικητικά καθήκοντα, διαμεσολάβηση, παραπομπή και διασύνδεση με άλλες δομές και υπηρεσίες, κ.ά..

Οι συνεντεύξεις των ερωτώμενων ανέδειξαν <u>τις παρακάτω ευρύτερες συνθήκες που επηρέαζαν αρνητικά τον επαγγελματικό τους ρόλο:</u>

- ✓ *Την ευρύτερη πολιτική για το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο:* η νομοθεσία για το μεταναστευτικό/προσφυγικό, οι καθυστερήσεις στην απόδοση του ασύλου, ο γεωγραφικός περιορισμός, η πολιτική για την υποδοχή και φιλοξενία του προσφυγικού πληθυσμού, η συρρίκνωση-το κλείσιμο κοινωνικών προγραμμάτων στήριξης του προσφυγικού πληθυσμού, η δημιουργία κλειστών δομών κράτησης, η έντονη αστυνόμευση.
- ✓ *Την απουσία κοινωνικής πολιτικής και προγραμμάτων ένταξης των προσφύγων/προσφυγισσών:* η έλλειψη προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής και πλάνου ένταξης και η δυσκολία πρόσβασης του προσφυγικού πληθυσμού σε δομές και υπηρεσίες.
- ✓ *Την χρηματοδότηση των υπηρεσιών:* εξάρτηση από τη χρηματοδότηση για τη συνέχιση ή τη διακοπή ενός προγράμματος σε επίπεδο συμβάσεων εργασίας και παρεμβάσεων/πρωτοβουλιών.
- ✓ *Την υγειονομική κρίση:* οι επιπτώσεις της κρίσης σε επαγγελματίες και εξυπηρετούμενα άτομα.
- ✓ *Την στάση της τοπικής κοινότητας:* παρά την αλληλέγγυα συμπεριφορά προς τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες με την δραστηριοποίηση πολλών εθελοντών, δημιούργησε συνθήκες εργασιακής επικινδυνότητας.

Πέραν των ευρύτερων συνθηκών αναδείχθηκαν <u>οι συνθήκες εργασίας που επιδρούσαν αρνητικά στην άσκηση του επαγγελματικού ρόλου των ερωτώμενων ήταν:</u>

- ✓ Ο υπερβολικός φόρτος εργασίας- η υποστελέχωση των υπηρεσιών.

- ✓ Η ποσοτικοποίηση της εργασίας του/της κοινωνικού/ής λειτουργού.
- ✓ Η δύσκολη συνεργασία με managers και supervisors.
- ✓ Η αμφισβήτηση του ρόλου του/της κοινωνικού/ής λειτουργού από υπευθύνους/ες και επαγγελματίες άλλων επαγγελματικών κλάδων.
- ✓ Η ανάθεση καθηκόντων πέραν των αρμοδιοτήτων του/της κοινωνικού/ης λειτουργού.
- ✓ Η σύγχυση αρμοδιοτήτων λόγω της ενασχόλησης ψυχολόγων και κοινωνιολόγων με αρμοδιότητες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού.
- ✓ Η διαρκής πίεση του/της κοινωνικού/ής λειτουργού στην προσπάθεια του να εφαρμόσει την πολιτική του φορέα «*είμαστε σαν τα οδοφράγματα που βάζουν στον πόλεμο, […] για να δεχόμαστε τα πρώτα πυρά*»
- ✓ Οι συνεχείς αλλαγές στη σύνθεση της ομάδας εργασίας και η έλλειψη διεπιστημονικής συνεργασίας.
- ✓ Η έλλειψη διερμηνέων- οι δυσκολίες στην οριοθέτηση του ρόλου τους.
- ✓ Τα γραφειοκρατικά εμπόδια, δυσκολίες στη συνεργασία με εργαζομένους/ες άλλων συνεργαζόμενων φορέων και η ανυπαρξία κοινωνικών υπηρεσιών σε εφημερία.
- ✓ Η ανεπαρκής εποπτική στήριξη και καθοδήγηση.
- ✓ Η έλλειψη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης σε θέματα πολυπολιτισμικής επάρκειας.
- ✓ Το άγχος για τη συνέχιση των συμβάσεων εργασίας.
- ✓ Η έλλειψη κατάλληλου χώρου εργασίας και υλικοτεχνικών μέσων.
- ✓ Οι δυσκολίες στη συνεργασία με τον προσφυγικό πληθυσμό και οι κίνδυνοι κατά την άσκηση των καθηκόντων τους λόγω εξεγέρσεων από συγκεκριμένες ομάδες του προσφυγικού πληθυσμού.

<u>*Οι επιπτώσεις τόσο από τις ευρύτερες συνθήκες όσο και από τις συνθήκες εργασίας*</u> ήταν εμφανείς κατά τις αφηγήσεις των ερωτώμενων. Αναφέρθηκαν στο συναισθηματικό και ψυχικό κόστος, στην επαγγελματική εξουθένωση από μία συνεχή πάλη και διεκδίκηση για τα αυτονόητα, στη ματαίωση, στην απογοήτευση, στην ένταση, στο θυμό, στην ανασφάλεια, στο φόβο, στο άγχος, στις εσωτερικές συγκρούσεις και τα διλήμματα. Οι επιπτώσεις αφορούσαν και τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών λόγω του φόρτου εργασίας, των περιορισμών, των έκτακτων γεγονότων, της έλλειψης διεπαγγελματικής και διεπιστημονικής συνεργασίας, των ολιγόμηνων συμβάσεων και των ελλείψεων σε υλικοτεχνικά μέσα

και υποδομές. Οι επικρατούσες και οι έκτακτες ευρύτερες συνθήκες επηρέαζαν και τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό, θύματα ενός δομικού συστήματος που έφερνε εμπόδια στην πρόσβαση σε βασικά κοινωνικά αγαθά, στην ένταξη και στην πολύπλευρη στήριξη. Ο θυμός, η ματαίωση και η απογοήτευση ήταν έκδηλα συναισθήματα, ακόμη και προς τους ερωτώμενους κοινωνικούς λειτουργούς που τους στήριζαν.

Για την αντιμετώπιση των δύσκολων συνθηκών εργασίας οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα χρησιμοποίησαν τις παρακάτω στρατηγικές:

- ✓ *Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης:* αποδοχή των περιοριστικών συνθηκών, ιεράρχηση των αναγκών για την αντιμετώπιση του φόρτου εργασίας και στρατηγικές αντιμετώπισης της έλλειψης πηγών της Οργάνωσης. Ανέπτυξαν ατομική επαφή με τους/τις υπεύθυνους/ες των δομών για τη προώθηση λύσεων, χρησιμοποίησαν την ευαλωτότητα ως στρατηγική διεκδίκησης για την κάλυψη των αναγκών του/της εξυπηρετούμενου/ης, τη συστηματική καταγραφή των ενεργειών που είχαν πραγματοποιήσει, την αξιοποίηση της προσωπικής καλής συνεργατικής σχέσης με σκοπό την κάλυψη αναγκών των εξυπηρετούμενων, την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων για την αντιμετώπιση των δυσκολιών, τη συνεχή ενημέρωση για τις αλλαγές και τις εξελίξεις όσον αφορά στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο.
- ✓ *Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή:* ταύτιση με το περιεχόμενο και τις στρατηγικές της ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας, συλλογικές δράσεις διαμαρτυρίας και δημοσιοποίησης των προβλημάτων από κοινού με τα εξυπηρετούμενα άτομα, σύγκρουση με άτομα, φορείς και υπηρεσίες, δικτύωση με δομές και επαγγελματίες για τη διεκδίκηση εργασιακών ζητημάτων, συλλογική διεκδίκηση των αιτημάτων προς την διοίκηση και κάθε αρμόδιο για τα προβλήματα, ενημέρωση/άσκηση πίεσης στα αρμόδια υπουργεία/υπηρεσίες με σκοπό τη εύρεση άμεσης λύσης σε περιπτώσεις που υπήρχε ευαλωτότητα, αξιοποίηση του νομοθετικού πλαισίου με σκοπό τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων, συμμαχία και συσπείρωση ως στρατηγική αντιμετώπισης της εργασιακής επισφάλειας. Επίσης ως στρατηγικές αντιμετώπισης της αμφισβήτησης του επαγγελματικού ρόλου: η ενημέρωση για το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού και η οριοθέτηση του επαγγελματικού ρόλου.

- ✓ *Στρατηγικές διαχείρισης συναισθημάτων:* ατομική ή ομαδική εποπτεία ως μέσο ανατροφοδότησης και διαχείρισης των συναισθημάτων και συνεργασία/στήριξη από την ομάδα συνεργατών ως στρατηγική αντιμετώπισης των δυσκολιών και αποφόρτισης.

Οι παράγοντες που επηρέαζαν τις επιλογές των στρατηγικών σχετιζόταν με τη ταύτιση του/της ερωτώμενου/ης με το θεωρητικό πλαίσιο που διέπει την άσκηση και τις αντίστοιχες στρατηγικές της κοινωνικής εργασίας. Η αποδοχή των δυσάρεστων συνθηκών από τους/τις ερωτώμενους/ες επηρεαζόταν από το περιοριστικό πλαίσιο, την επαγγελματική απειρία και τις αλλεπάλληλες αλλαγές λόγω έκτακτων γεγονότων. Η στρατηγική των συλλογικών διεκδικήσεων επηρεαζόταν αρνητικά από την εργασιακή πολιτική των Μ.Κ.Ο. και την εργασιακή επισφάλεια.

Οι ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στις παρακάτω προτάσεις για βελτίωση των συνθηκών εργασίας: Η ανάγκη σύνδεσης με συλλογικότητες, η υιοθέτηση των αξιών και των παρεμβάσεων της αντικαταπιεστικής κοινωνικής εργασίας, η ανάγκη διεύρυνσης της συλλογικότητας των κοινωνικών λειτουργών, η κάλυψη της ανάγκης για καθοδήγηση και αποφόρτιση μέσω εποπτείας, η επαρκής στελέχωση, η δημιουργία νέων δομών και υπηρεσιών, η συνεχιζόμενη επιμόρφωση σε θέματα που αφορούν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο.

Πέραν των προαναφερθέντων δυσκολιών, οι συμμετέχοντες/ουσες σκιαγράφησαν *τις διαστάσεις της εργασίας που τους προκαλούσαν ικανοποίηση.* Η ικανοποίηση των ερωτώμενων ήταν άμεσα συνυφασμένη με την ανατροφοδότηση που λάμβαναν από τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό. Η ανατροφοδότηση ήταν η απάντηση και το «ευχαριστώ» για τη προσπάθεια, τη βοήθεια, τη φροντίδα, το νοιάξιμο, την υπεράσπιση και τη πολύπλευρη κοινωνική, συναισθηματική και ψυχική στήριξη που έδειξαν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί. *Πηγές ικανοποίησης των ερωτώμενων ήταν επίσης*: η ανατροφοδότηση και η υποστήριξη από συντονιστές/ριες και προϊσταμένους/ες των δομών, η δημιουργική και υποστηρικτική διεπιστημονική συνεργασία, η αποκλειστική ενασχόληση με τις αρμοδιότητες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού, η εκπλήρωση των υποχρεώσεων του εργοδότη, η ύπαρξη κατάλληλου χώρου εργασίας και η επαφή με διαφορετικούς πολιτισμούς ως πηγή γνώσης.

Οι ερωτώμενοι/ες *αξιολόγησαν τη πολιτισμική τους ετοιμότητα* αναφέροντας τις δυσκολίες στην επαγγελματική σχέση με τα εξυπηρετούμενα άτομα λόγω ελλιπούς

διαπολιτισμικής εκπαίδευσης και την ανάγκη για πολιτισμική και αμφίδρομη επικοινωνία με τον προσφυγικό πληθυσμό. Π*ηγές διαπολιτισμικής εκπαίδευσης* για τους/τις συμμετέχοντες/σες ήταν: η προσωπική μελέτη, οι επιπρόσθετες σπουδές (μεταπτυχιακά, εκπαιδευτικά σεμινάρια) οι διερμηνείς, οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές, το ίδιο το πεδίο εργασίας, οι συνάδελφοι, ο προσφυγικός πληθυσμός και η ομάδα στόχου.

Για την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στις ανάγκες των ατόμων με διαφορετικό υπόβαθρο οι ερωτώμενοι/ες μεταξύ άλλων αναφέρθηκαν: στην ανάγκη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης αλλά και εξειδικευμένης γνώσης για τα ζητήματα LGBTQ, στη συνειδητοποίηση των δομικών αιτιών για τα αδιέξοδα και τη περιορισμένη εκπλήρωση των αιτημάτων των εξυπηρετούμενων, στην ανάγκη επαφής και συλλογικότητας με συναδέλφους εντός και εκτός του εργασιακού πλαισίου, στην ανάγκη στήριξης από το Σ.Κ.Λ.Ε. και στην ανάγκη διαθέσιμου χρόνου για τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τα εξυπηρετούμενα άτομα.

Οι προτάσεις των συμμετεχόντων για τη βελτίωση της διαπολιτισμικής ετοιμότητας της υπηρεσίας αφορούσαν στην ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών που να σέβονται τη πολυπολιτισμικότητα και τη διαφορετικότητα, στη σύνδεση των δομών με τη κοινότητα, στην προφορική και έντυπη ενημέρωση στην ομιλούσα γλώσσα του εξυπηρετούμενου ατόμου, στην πραγματοποίηση δράσεων ανταλλαγής πολιτισμικών στοιχείων, στην ανάγκη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης, στην παροχή εποπτείας από την Οργάνωση, στην αύξηση προσλήψεων σε διερμηνείς και στην ανάγκη διερμηνείας σε όλες τις γλώσσες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού.

6.1.2. Συζήτηση για τα δεδομένα της έρευνας για τις συνθήκες εργασίας.

Ο σκοπός της παρούσας ποιοτικής έρευνας είναι να διερευνήσει τις εργασιακές συνθήκες στα πλαίσια των οποίων ασκούν τον επαγγελματικό τους ρόλο οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο στην Ελλάδα.

Η Ελλάδα κλήθηκε να διαμορφώσει μία πολιτική υποδοχής και ταυτοποίησης των προσφύγων/προσφυγισσών και των αιτούντων/ουσών άσυλο σε συνθήκες κοινωνικής και οικονομικής αποδιοργάνωσης (Kourachanis, 2018), έπειτα από μία πολυετή κοινωνικοοικονομική κρίση (Dedotsi et al., 2016; Ioakimidis & Teloni, 2013) που δημιούργησε σοβαρά κοινωνικά προβλήματα (ανεργία, εργασιακή ανασφάλεια) (Asimopoulos & Teloni, 2017). Οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί, ως εργαζόμενοι/ες στην πρώτη γραμμή του προσφυγικού πεδίου, είναι από τις ομάδες επαγγελματιών που αντιμετώπισαν αρκετά εμπόδια στην παροχή βοήθειας και υποστήριξης στα εξυπηρετούμενα άτομα, στα πλαίσια ενός συστήματος υποστελεχωμένου και φτωχοποιημένου από την πολύχρονη οικονομική κρίση και τις πολιτικές λιτότητας (Teloni et al., 2020).

Τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης αναδεικνύει το περιεχόμενο της εργασίας, τις υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις και το περιοριστικό πλαίσιο, στο πλαίσιο του οποίου οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί προσπαθούν να υλοποιήσουν τον επαγγελματικό τους ρόλο. Οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες, είναι πιθανόν να αντιμετωπίσουν εκτεταμένες εργασιακές απαιτήσεις, λόγω της ευαλωτότητας και των επισφαλών συνθηκών διαβίωσης των προσφύγων/προσφυγισσών (Mette et al., 2020).

Δομές και περιεχόμενο εργασίας των ερωτώμενων κοινωνικών λειτουργών

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην έρευνα εργάζονται ή εργάστηκαν σε δημόσιες δομές ή ιδιωτικούς φορείς, σε περισσότερα από ένα μέρος, που υλοποιούν προγράμματα στο πεδίο της μετανάστευσης/προσφυγιάς για μετανάστες/μετανάστριες, πρόσφυγες/προσφύγισσες, αιτούντες/σες άσυλο και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα. Εργάζονται σε Μ.Κ.Ο., Μη Κερδοσκοπικούς Φορείς ή/και σε Διεθνείς Οργανισμούς. Σύμφωνα με τους Teloni et al. (2020, p.20) «*η νεοφιλελεύθερη μεταρρύθμιση δεν θα μπορούσε παρά να συμβάλει στην ταχεία ανάπτυξη των Μ.Κ.Ο. κατά τη διάρκεια της προσφυγικής κρίσης, δεδομένης της αδυναμίας των δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών*». Η ομάδα στόχου για όλες τις δομές, φορείς και υπηρεσίες που απασχολούνται οι

κοινωνικοί/ές λειτουργοί ήταν οι ενήλικοι/ες και ανήλικοι/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/σες άσυλο.

Οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί, κατά βάση, είναι μέλη ενός ψυχοκοινωνικού κλιμακίου που συνήθως αποτελείται από ψυχολόγους, κοινωνικούς/ές λειτουργούς, κοινωνιολόγους, διερμηνείς και ενίοτε εκπαιδευτικούς. Φαίνεται να έχουν ως κύριο στόχο την πολύπλευρη στήριξη και την ψυχοκοινωνική υποστήριξη των εξυπηρετούμενων ατόμων, ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλου, θρησκείας και καταγωγής, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες και πιέσεις που αντιμετώπιζαν. Μέσα από μια πληθώρα και σε κάποιες περιπτώσεις μη ξεκάθαρων καθηκόντων προσπαθούν να καλύψουν ένα ευρύ φάσμα απαιτήσεων και αναγκών.

Η έρευνα αναδεικνύει τα ποικίλα καθήκοντα που αναλαμβάνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που εργάζονται στις προσφυγικές δομές. Τα καθήκοντα αυτά περιλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα, αρμοδιότητες επικοινωνίας, ενημέρωσης, πληροφόρησης, εκπροσώπησης και ευαισθητοποίησης, καθώς και διασύνδεση με υπηρεσίες εντός και εκτός της δομής. Επιπλέον ασκούν διαμεσολάβηση με σκοπό τη δικτύωση και τη κάλυψη ποικίλων αιτημάτων του εξυπηρετούμενου πληθυσμού όπως παραπομπές σε ιατρικές και νομικές υπηρεσίες και συνοδεία σε υπηρεσίες και συνεργασία με φιλανθρωπικές οργανώσεις. Η κάλυψη βασικών αναγκών είναι, επίσης, ένα από τα βασικά καθήκοντα. Περιλαμβάνει την υποστήριξη σε βασικά ζητήματα διαβίωσης όπως φαγητό, είδη ένδυσης και υπόδησης, και φάρμακα, τη διερεύνηση των συνθηκών διαβίωσης, ζητήματα αυτοφροντίδας, ατομικής υγιεινής, φροντίδας ανήλικων και την εύρεση στέγης-ξενώνων για τη φιλοξενία ασυνόδευτων ανήλικων, ή τη μετακίνηση του ατόμου ή της οικογένειας από το camp σε ξενώνα ή σπίτι. Αναδεικνύονται επίσης μία σειρά από αρμοδιότητες και καθήκοντα που είναι άμεσα συνυφασμένα με τις αρχές της κοινωνικής εργασίας: στη προστασία, στη διερεύνηση και στην αναγνώριση της ευαλωτότητας και των περιστατικών παραμέλησης, στην κακοποίηση, στην ενδοοικογενειακή και έμφυλη βία, στα περιστατικά trafficking, στη συνηγορία, στην ενδυνάμωση και στην ατομική συμβουλευτική. Σκοπός όλων αυτών είναι η προάσπιση και η διασφάλιση των δικαιωμάτων των προσφύγων/προσφυγισσών, έχοντας ως μοναδικό γνώμονα το βέλτιστο συμφέρον των εξυπηρετούμενων ατόμων.

Ευρύτερες συνθήκες που επηρεάζουν αρνητικά τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών

Η ανάλυση των δεδομένων της παρούσας έρευνας αποτυπώνουν το γεγονός *ότι ευρύτερες συνθήκες επηρεάζουν τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών* και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αναδεικνύοντας την άμεση επίδραση της ευρύτερης μεταναστευτικής πολιτικής και της κοινωνικής πολιτικής στην Ελλάδα.

✓ *Η ευρύτερη μεταναστευτική πολιτική που εφαρμόζεται, στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση για το άσυλο*, επηρεάζει αρνητικά τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Αντίστοιχα, αποτελέσματα ποιοτικής μελέτης (Robinson, 2014) δείχνουν ότι η μεταναστευτική πολιτική στην Αυστραλία και το Ηνωμένο Βασίλειο ασκεί πίεση στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς. Σύμφωνα με αποτελέσματα έρευνας στην Καταλονία (Gabrielli, 2025) η επισφάλεια των πόρων και οι ολοένα και περισσότερο περιοριστικές πολιτικές αποδυναμώνουν τον στόχο της κοινωνικής παρέμβασης για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης των νέων προσφύγων/προσφυγισσών και αιτούντων/ουσών άσυλο στην κοινωνία υποδοχής. «*Οι εχθρικές πολιτικές της Ε.Ε. κατά των προσφύγων/προσφυγισσών έχουν ως αποτέλεσμα τη συστηματική παραβίαση των δικαιωμάτων τους…. Αυτό επηρεάζει όχι μόνο το εργασιακό περιβάλλον των κοινωνικών λειτουργών αλλά κυρίως το τρόπο με τον οποίο διεξάγουν την εργασία τους με ένα από τα πιο ευάλωτα τμήματα του πληθυσμού*..» (Teloni et al., 2020, p.23-24). Η έρευνα αναδεικνύει το συνεχώς μεταβαλλόμενο θεσμικό πλαίσιο με νομικά κενά, στις αλλαγές και πολύμηνες καθυστερήσεις στην απόδοση του ασύλου, στις τακτικές γεωγραφικού περιορισμού, διοικητικών κρατήσεων, επαναπροωθήσεων και έντονης αστυνόμευσης, καθώς και στην πολιτική για την φιλοξενία του προσφυγικού πληθυσμού. Τα παραπάνω δημιουργούν αδιέξοδα καθώς προσπαθούν να εκπληρώσουν τον επαγγελματικό τους ρόλο και επηρεάζουν αρνητικά τις συνθήκες φιλοξενίας των προσφύγων/προσφυγισσών και την διασφάλιση βασικών δικαιωμάτων τους. Σύμφωνα με το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες (2019b) τα δομικά προβλήματα που συνδέονται με την επιβολή του μέτρου κράτησης και την ύπαρξη νέων πρακτικών, στερούνταν νομιμότητας. Οι ελλείψεις του συστήματος ασύλου οξύνθηκαν από τον υπερπληθυσμό, τις ανθυγιεινές συνθήκες και την έλλειψη επαρκούς εξειδικευμένης φροντίδας (Human Rights Watch, 2019c). Όπως αναφέρει η Karamanidou (2021), οι αρχές της δικαιοσύνης έχουν αμφισβητηθεί σημαντικά στην ανάλυση της νομοθεσίας και της πολιτικής της Ε.Ε. και της Ελλάδας για το άσυλο και τη μετανάστευση. Η μη ίση κατανομή των προσφύγων/προσφυγισσών μεταξύ των

κρατών μελών της Ε.Ε. και οι αντιμεταναστευτικές πολιτικές που υιοθετεί, εγκλωβίζουν πρόσφυγες/προσφύγισσες και μετανάστες/ριες σε νότια κράτη μέλη, όπως η Ελλάδα (Kasparek, 2016 στο Teloni et al., 2020). Το περιοριστικό περιβάλλον μέσα σε ένα νεοφιλελεύθερο πλαίσιο λιτότητας και περικοπών, η γραφειοκρατία, που συχνά είναι αντίθετη με τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων, οι επαναλαμβανόμενες αξιολογήσεις των αιτούντων/ουσών άσυλο, οι περιορισμοί που θέτουν οι νόμοι, οι εφαρμοζόμενες πολιτικές για το άσυλο και η αμφισβήτηση των επαγγελματικών δεξιοτήτων, ως συνέπεια των πολιτικών και νομοθετικών αλλαγών, περιορίζουν το ρόλο των κοινωνικών λειτουργών, αναγκάζοντας τους να λειτουργήσουν ως γραφειοκράτες που εμπλέκονται στην καθημερινή εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής, τηρώντας πρωτόκολλα και κριτήρια επιλεξιμότητας για τη παροχή υπηρεσιών (Robinson & Masocha, 2017). Παροχή κοινωνικών υπηρεσιών στη ρητορική της έκτακτης ανάγκης και της προσωρινότητας (βλ. Lintner, 2020). Ο Bø (2015) επισημαίνει ότι οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί θα πρέπει να αποκτήσουν γνώσεις, μεταξύ άλλων, για τον τρόπο που η μεταναστευτική πολιτική επηρεάζει την καθημερινή ζωή των προσφύγων/προσφυγισσών.

✓ *Η απουσία πλάνου ένταξης και προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής για την ένταξη των προσφύγων/προσφυγισσών* επηρεάζει αρνητικά τις συνθήκες εργασίας. Τα ευρήματα της έρευνας αναδεικνύουν τις προκλήσεις και τα εμπόδια που συναντούν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί όπως: οι ανεπαρκείς και αποσπασματικές πολιτικές στην ένταξη και στη στέγαση του εξυπηρετούμενου προσφυγικού πληθυσμού. Σκιαγραφούν μία κατάσταση κατά την οποία χιλιάδες άνθρωποι βρίσκονται σε camps και σε Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Κ.Υ.Τ.), χωρίς ωστόσο να καλύπτονται οι ανάγκες τους. Αναγκάζονται να διαμένουν σε προκατασκευασμένους οικίσκους και σε αυτοσχέδιες σκηνές κάτω από αντίξοες συνθήκες, προσμένοντας έπειτα από μήνες ή/και χρόνια μία απόφαση ασύλου. Οι δυσκολίες των κοινωνικών λειτουργών που αναδεικνύονται στην έρευνα των Χυδίρογλου κ.ά. (2021) σχετίζονται, μεταξύ άλλων, με τις ζοφερές συνθήκες που βιώνουν τα εξυπηρετούμενα άτομα όπως τα ναυάγια και οι απάνθρωπες συνθήκες διαβίωσης. Η κατάσταση αυτή απέχει από τις προϋποθέσεις για τη δημιουργία των Κέντρων Υποδοχής και Ταυτοποίησης που ήταν βασισμένες στη προστασία της σωματικής και ψυχικής υγείας των προσφύγων/προσφυγισσών (Greek Council for refugees & Social Change Initiative, 2018). Το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες (2019a) αναφέρθηκε στη

«ζούγκλα» της Μόριας και στους/στις εγκλωβισμένους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες που ζουν σε επικίνδυνες και εξευτελιστικές συνθήκες. Η εφιαλτική αυτή κατάσταση, το ανεπαρκές σύστημα υποδοχής και οι υποστελεχωμένες υπηρεσίες δεν συνάδουν σε καμία περίπτωση, με τις έννοιες της αξιοπρέπειας και του πολιτισμού (Refugee Support Aegean, 2020a). Η συρρίκνωση και ο τερματισμός κοινωνικών προγραμμάτων φανερώνει την ανυπαρξία και την απουσία κοινωνικής πολιτικής και πολιτικών ένταξης. Οι αλλεπάλληλες αλλαγές στην εφαρμοζόμενη κοινωνική πολιτική, οδηγεί τους/τις κοινωνικούς/ες λειτουργούς σε μία συνεχή εγρήγορση και ετοιμότητα για να μπορούν να δώσουν τις κατάλληλες οδηγίες και κατευθύνσεις. Οι δυσκολίες πρόσβασης των εξυπηρετούμενων ατόμων σε κοινωνικά αγαθά και υπηρεσίες απαιτούν από τους κοινωνικού/ες λειτουργούς χρόνο, διαπραγμάτευση και διεκδίκηση για βασικά και αυτονόητα ζητήματα για έναν άνθρωπο. Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, όπως και της έρευνας της Teloni et al,. (2023) αναδεικνύουν την έλλειψη κοινωνικών υπηρεσιών και την περιορισμένη πρόσβαση σε παροχές κοινωνικής πρόνοιας. Σύμφωνα με την Έκθεση του Παρατηρητηρίου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Human Rights Watch, 2019a) η οποία κατέγραψε τις συνθήκες για το χρονικό διάστημα από το 2017 έως το Νοέμβριο του 2018, η Ελλάδα αν και συνέχισε να φιλοξενεί μεγάλο αριθμό ατόμων που αιτούνταν άσυλο, απέτυχε να προστατεύσει τα δικαιώματά τους. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αποτυπώνουν τις πολλαπλές προκλήσεις, περιορισμούς και εμπόδια που συναντούν κατά την άσκηση του επαγγελματικού τους ρόλου, μέσα σε ένα ευρύτερο απρόσφορο κοινωνικοοικονομικό πλαίσιο.

✓ *Η υγειονομική κρίση* επηρέασε το τρόπο εργασίας, μείωσε τη φυσική επαφή με τα εξυπηρετούμενα άτομα και ανέδειξε τις ελλείψεις σε χώρους και υποδομές. Ανέδειξε επίσης και ζητήματα πολιτιστικού υπόβαθρου, τα οποία οι επαγγελματίες δυσκολεύτηκαν να τα διαχειριστούν. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στερήθηκαν την προσωπική επαφή με τα εξυπηρετούμενα άτομα και αντιμετώπισαν ηθικά διλήμματα (Teloni, 2020). Η πανδημία επηρέασε τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες και έκανε τη δουλειά τους πιο δύσκολη και πιο απαιτητική σε σχέση με πριν, επιδείνωσε την απομόνωση και την ευαλωτότητα των προσφύγων/προσφυγισσών και αύξησε τις ήδη υπάρχουσες ανισότητες (Sadauskas & Pour, 2024), περιορίζοντας τη πρόσβαση τους σε υπηρεσίες και προγράμματα (Amadasun, 2020). Πολλές από τις δραστηριότητες των κοινωνικών λειτουργών όπως

επισκέψεις σε σπίτια ή δια ζώσης συναντήσεις σε χώρους φιλοξενίας, θεωρήθηκαν επικίνδυνες για τη διάδοση του ιού (Banks et al., 2020), οδηγώντας σε αλλαγές στη καθημερινή πρακτική, υιοθετώντας τη χρήση εικονικών τεχνολογιών (Ashcroft et al., 2022). Η πανδημία COVID-19 επιδείνωσε την κατάσταση των προσφύγων/προσφυγισσών, λόγω της έλλειψης βασικών εγκαταστάσεων στους καταυλισμούς και στα Κέντρα Κράτησης (Teloni et al., 2023). Αυτό είχε άμεσο αντίκτυπο στην εφαρμογή της κοινωνικής εργασίας στην Ελλάδα. *«Η παγκόσμια πανδημία αποκάλυψε και επιδείνωσε τις κοινωνικές ανισότητες»* (Banks et al., 2020, p.577). Τα ευρήματα της διεθνούς μελέτης των Banks et al. (2020) δείχνουν ότι μεταξύ των ηθικών προκλήσεων που κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί την περίοδο της πανδημίας COVID-19 ήταν οι δυσκολίες λόγω της φυσικής απόστασης. Η μέθοδος της τηλεργασίας δεν εξασφάλιζε την ιδιωτικότητα και οι βιντεοκλήσεις δεν βοηθούσαν στην αξιολόγηση των συνθηκών διαβίωσης ή άλλων πιθανών καταχρηστικών σχέσεων. Σύμφωνα με τους Nisanci et al. (2020) κατά την πανδημία COVID-19 η έλλειψη προετοιμασίας για την τηλε-κοινωνική εργασία, η μείωση των οικονομικών πόρων, η αύξηση των εμποδίων στην πρόσβαση σε πόρους και οι απειλές για την ευημερία των παιδιών προσφύγων/προσφυγισσών ήταν οι κυριότερες προκλήσεις των κοινωνικών λειτουργών στην Τουρκία.

✓ <u>*Οι αρνητικές αντιδράσεις από την τοπική κοινότητα*</u>, παρά την αλληλέγγυα συμπεριφορά προς τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες με την δραστηριοποίηση πολλών εθελοντών, δημιουργεί συνθήκες εργασιακής επικινδυνότητας. Οι αρνητικές αντιδράσεις από ομάδα του γηγενή πληθυσμού με πορείες και συλλαλητήρια ή η εκδήλωση επιθετικών συμπεριφορών στον προσφυγικό πληθυσμό και στους/στις εργαζόμενους/ες Οργανώσεων που δραστηριοποιούνται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο είναι ακόμη μία πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που συμμετείχαν στην έρευνα. Αντίστοιχα, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην έρευνα του Robinson (2014) αναφέρονται στον ρατσισμό που βιώνουν εξαιτίας της δουλειάς τους, από την ευρύτερη κοινότητα και τα μέσα ενημέρωσης.

✓ <u>*Οι συνθήκες χρηματοδότησης των προγραμμάτων*</u> αποτελεί μία ακόμη ευρύτερη περιοριστική συνθήκη για τους κοινωνικούς/ές λειτουργούς με συνέπειες όπως οι επισφαλείς συμβάσεις εργασίας, η έλλειψη έγκαιρης ενημέρωσης σχετικά με τη διακοπή ή συνέχιση των προγραμμάτων και, κατ' επέκταση η εργασιακή

ανασφάλεια και η αδυναμία προγραμματισμού σε επίπεδο παρεμβάσεων και πρωτοβουλιών. Συνεπώς, σε κοινοτικές υπηρεσίες και σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις η πρακτική της κοινωνικής εργασίας εξαρτάται από τη χρηματοδότηση (Morley et al., 2021).

Τα διαρθρωτικά προβλήματα στη διαχείριση του προσφυγικού, ο ελλιπής σχεδιασμός σε προγράμματα και δομές, η έλλειψη αποτελεσματικότητας, οι προσωρινές λύσεις και η διαιώνιση των προβλημάτων οδηγεί στην αποτυχία του συστήματος υποδοχής της Ελλάδας στην παραγωγή βιώσιμων και μακροπρόθεσμων λύσεων (Refugee Support Aegean, 2019).

Συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί

Πέραν των περιοριστικών ευρύτερων συνθηκών που επηρεάζουν αρνητικά τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών, οι εργασιακές συνθήκες που βιώνουν είναι επίσης πηγή δυσαρέσκειας και περιορισμών. Σύμφωνα με τα ευρήματα, η ενασχόληση με το μεταναστευτικό/προσφυγικό είναι ένα από τα πιο δύσκολα και ψυχοφθόρα πεδία που ο επαγγελματίας χρειάζεται να είναι διαρκώς σε εγρήγορση. Ο βαθμός δυσκολίας και ψυχολογικής φθοράς κυμαίνεται ανάλογα με την οργάνωση και τον φορέα εργασίας. Η έρευνα ανέδειξε τις παρακάτω εργασιακές συνθήκες:

✓ <u>*Υπερβολικός φόρτος εργασίας:*</u> Η έρευνα αποκαλύπτει υπερβολικό φόρτο εργασίας πολλών κοινωνικών λειτουργών. Αναδεικνύει περιόδους έντονης εργασίας, συνεχούς εγρήγορσης και πίεσης για εύρεση άμεσης λύσης σε έκτακτα περιστατικά (κακοποίηση, γεννήσεις, συνοδεία σε υπηρεσίες εκτός ωραρίου, κ.ά.). Ο ανεξέλεγκτος σε κάποιες περιπτώσεις, μεγάλος αριθμός προσφύγων/προσφυγισσών, σε συνδυασμό με την υποστελέχωση των υπηρεσιών (συρρίκνωση των ομάδων εργασίας τόσο σε διοικητικό όσο και ψυχοκοινωνικό προσωπικό), έχει ως συνέπεια την ενασχόληση των κοινωνικών λειτουργών με μεγάλο αριθμό υποθέσεων και υποχρεώσεων, οδηγώντας τους αναπόφευκτα σε ένα διεκπεραιωτικό ρόλο, σε συνθήκες με σημαντικές ελλείψεις σε υλικοτεχνικά μέσα και κατάλληλους χώρους εργασίας. Ο περιορισμένος χρόνος λόγω φόρτου εργασίας σε συνδυασμό με τις πιέσεις που ασκούνται, επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα, καθώς δεν είναι εφικτή η ολιστική εκτίμηση των αναγκών και η εξατομικευμένη παρέμβαση. Αυτό έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ένα γραφειοκρατικό σύστημα που απαιτεί αφενός πολύμηνες προσπάθειες για την έκδοση σημαντικών εγγράφων και αφετέρου συνεργασία με εργαζόμενους/ες άλλων φορέων

που έχουν αρνητική προσέγγιση στους πρόσφυγες/προσφύγισσες. Ο φόρτος εργασίας, ο μεγάλος αριθμός υποθέσεων, κάποιες εκ των οποίων είναι δύσκολες και πολύπλοκες, και τα πολυάριθμα διοικητικά καθήκοντα που καλούνται να επιτελέσουν, είναι κάποιες από τις δυσκολίες που αναδεικνύει και η μελέτη των Ravalier & Boichat (2018). Ομοίως στην ερευνητική μελέτη του Robinson (2014), οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στο μεγάλο φόρτο εργασίας λόγω του ελάχιστου διαθέσιμου χρόνου για να εκπληρώσουν τους στόχους που θέτει ο Οργανισμός. Ο μεγάλος αυτός όγκος αποτυπώνεται, επίσης, στη ερευνητική μελέτη των Teloni et al. (2020). Συνεπώς, οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί βιώνουν μεγάλο φόρτο εργασίας, υπερβολικές απαιτήσεις, συναισθηματική φόρτιση, πίεση χρόνου και δύσκολα εργασιακά καθήκοντα (Tham & Meagher, 2009).

✓ *Η ποσοτικοποίηση της εργασίας του/της κοινωνικού/ής λειτουργού*. Η έρευνα αναδεικνύει επίσης την ποσοτικοποίηση της εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Αφιερώνουν σημαντικό χρόνο στη συμπλήρωση πινάκων και στατιστικών στοιχείων, γεγονός που προϋποθέτει αρκετές ώρες απασχόλησης, καθώς υπάρχουν αυστηρά πλαίσια και όρια ως προς τη συμπλήρωση και την αποστολή των στοιχείων αυτών. Η ποσοτικοποίηση, μεταξύ άλλων, της ποιοτικής εργασίας είναι μία σημαντική δυσκολία, καθώς σε κάποιες περιπτώσεις δεν αποτυπώνει ολοκληρωμένα την εικόνα της παρέμβασης ή το σύνολο των παρεμβάσεων σε άτομα και οικογένειες. Η κοινωνική εργασία επηρεάζεται ολοένα και περισσότερο από τις απαιτήσεις του νεοφιλελευθερισμού, την «αγορά» και τους «εταιρικούς τρόπους εργασίας» (Lavalette, 2012), με αυξανόμενη τάση στις διαχειριστικού τύπου παρεμβάσεις (managerialism) και την αγοραιοποίηση (marketing) στο τομέα της κοινωνικής εργασίας (Ferguson, 2008 στο Bansk et al., 2014). Το νεοφιλελεύθερο κράτος ακολουθεί μία πορεία από τη πρόνοια στην ιδιωτικοποίηση και στη συρρίκνωση των κοινωνικών υπηρεσιών. Η ιδιωτικοποίηση της κοινωνικής φροντίδας έχει συμβάλλει στην «γραφειοκρατικοποίηση» του επαγγέλματος (Teloni et al., 2020). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί καλούνται να διαχειριστούν «πακέτα φροντίδας» για τους «πελάτες» τους. Μέσα σε αυτό το νεοφιλελεύθερο πλαίσιο, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν «διαχειριστικού τύπου» (managerialist) πιέσεις στην εργασία τους. Πιέζονται από τους/τις διοικητικούς προϊστάμενους/ες για να επιτευχθούν προκαθορισμένοι στόχοι, να ασχοληθούν με γραφειοκρατικού τύπου εργασίες, να φέρουν σε πέρας μεγάλο φόρτο εργασίας και να εργαστούν πολλές ώρες,

περιορίζοντας τους σε ένα τρόπο εργασίας που συγκρούεται με τις αξίες κα τις φιλοδοξίες τους. Η εισαγωγή συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών, που εισαγάγουν διαχειριστικού τύπου αρχές και ρυθμίζουν το τρόπο εργασίας, περιορίζουν την επαγγελματική κρίση, την αξιολόγηση των επαγγελματιών και εμποδίζουν αφενός την ανάπτυξη σχέσεων με τα εξυπηρετούμενα άτομα και αφετέρου τη παροχή κατάλληλης φροντίδας (Lavalette, 2012). «*Η πολιτική ατζέντα για τον έλεγχο της μετανάστευσης σε συνδυασμό με τη "γραφειοκρατικοποίηση" και τον "διοικητισμό" του επαγγέλματος μεταβάλλει σταδιακά τις πρακτικές της κοινωνικής εργασίας*» (Teloni et al., 2020, p.23-24). Ο Lavalette (2019 στο Teloni et al., 2020, p.6) αναφέρει ότι «*η λιτότητα και ο μετασχηματισμός της κοινωνικής πρόνοιας [...] μείωσαν το περιθώριο για τους επαγγελματίες να παρεμβαίνουν με ουσιαστικούς τρόπους για την υποστήριξη των ευάλωτων ατόμων, ενσωμάτωσαν μορφές παροχής της αγοράς στην κοινωνική εργασία*» Τα ευρήματα της μελέτης των Moth et al., (2024) αναδεικνύουν σημαντικές ομοιότητες μεταξύ της Ελβετίας και της Αγγλίας στον τρόπο που οι νεοφιλελεύθερες μεταρρυθμίσεις περιορίζουν την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, επιβάλλοντας «από τα πάνω» ένα μοντέλο βασισμένο σε αρχές όπως η οικονομική αποδοτικότητα.

✓ <u>*Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί βιώνουν συνθήκες περιορισμένης επαγγελματικής αναγνώρισης και αμφισβήτησης του ρόλου τους*</u> από ιεραρχικά ανώτερους/ες και επαγγελματίες άλλων επαγγελματικών κλάδων. Υπάρχουν δυσκολίες στη συνεργασία με managers και supervisors, πιέσεις για την επίτευξη ανέφικτων στόχων, για ανάληψη καθηκόντων εκτός των αρμοδιοτήτων του/της κοινωνικού/ής λειτουργού, για ανάληψη αντιφατικών ρόλων, μη σχετικών με τη κοινωνική εργασία, με παρεμβάσεις και περιορισμούς στο τρόπο εργασίας τους. Σύμφωνα με τον Lavalette (2012, p.59) η κοινωνική εργασία, ιστορικά, θεωρούνταν ένα περιθωριοποιημένο επάγγελμα και δεν είχε το κύρος ή την αναγνώριση άλλων επιστημονικών κλάδων. Όπως αναφέρει «*..εν μέρει η κοινωνική εργασία αντιμετωπίζεται ως επάγγελμα χαμηλότερης κλάσης, επειδή απευθύνεται σε ανθρώπους περιθωριοποιημένους και 'ασήμαντους' για τη κοινωνία*». Η έλλειψη της επαγγελματικής αναγνώρισης αποτυπώνεται στη διεθνή μελέτη των Banks et al. (2020) καθώς οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρουν ότι δεν αναγνωρίζονταν ως βασικοί/ες εργαζόμενοι/ες τη περίοδο της υγειονομικής κρίσης. Στην Ελλάδα η περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση των κοινωνικών λειτουργών έχει αποτυπωθεί στα ευρήματα ερευνητικής

μελέτης (Παπαδάκη, 2012). Στην μελέτη των Κουντουρά κ.ά. (2021) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρουν ότι καλύπτουν ανάγκες που δεν περιλαμβάνονται στις αρμοδιότητες τους. Η σύγχυση αρμοδιοτήτων, λόγω της ενασχόλησης ψυχολόγων και κοινωνιολόγων σε πεδία αρμοδιοτήτων των κοινωνικών λειτουργών, σε συνδυασμό με την έλλειψη χρόνου για διεπιστημονική συνεργασία επηρεάζει την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων ή την επίλυση σημαντικών ζητημάτων. Η ανεπαρκής διατύπωση με σαφήνεια των αρμοδιοτήτων των κοινωνικών λειτουργών που δυσκολεύουν περισσότερο τις συνθήκες εργασίας αναδεικνύονται και στα ευρήματα της μελέτης των Teloni et al. (2020).

✓ *Η διαρκής πίεση για την εφαρμογή της πολιτικής του φορέα «Είμαστε σαν τα οδοφράγματα που βάζουν στον πόλεμο, […] για να δεχόμαστε τα πρώτα πυρά».* Χαρακτηριστική είναι η παρακάτω περιγραφή για την διαρκή πίεση που βιώνει ο/η κοινωνικός/η λειτουργός στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, στην προσπάθεια του να εφαρμόσει την πολιτική του φορέα και να ανταποκριθεί στις προσδοκίες και τις ανάγκες που είχαν τα εξυπηρετούμενα άτομα, καθώς λειτουργεί ως «ασπίδα» που δέχεται τα πρώτα πυρά.

✓ *Δυσκολίες στην συνεργασία.* Μία ακόμη σημαντική πρόκληση είναι η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των μελών της διεπιστημονικής ομάδας για τη συζήτηση των παρεμβάσεων ή την επίλυση ουσιαστικών ζητημάτων με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προστριβές μεταξύ των εργαζόμενων. Οι συνεχείς αλλαγές στη σύνθεση της ομάδας εργασίας, λόγω παραιτήσεων, με συχνές προσθήκες νέων επαγγελματιών δημιουργεί δυσκολίες στη συνεργασία και επιπλέον επιβάρυνση, καθώς απαιτεί χρόνο για την απαραίτητη ενημέρωση.

✓ *Η έλλειψη διερμηνέων- οι δυσκολίες στην οριοθέτηση του ρόλου τους.* Μία ακόμα σημαντική πτυχή των δυσκολιών είναι η συνεργασία με τους διερμηνείς και η δυσκολία στην οριοθέτηση του ρόλου τους, καθώς κατά τη μετάφραση υπάρχει παρέμβαση του διερμηνέα στο περιεχόμενο του μηνύματος του/της κοινωνικού/ης λειτουργού. Οι πολιτισμικές διαφορές, η διαφορετική κουλτούρα, η μικρή χρονική διάρκεια παραμονής στην Ελλάδα, η διαφορετική γλώσσα επικοινωνίας, η δυσκολία οριοθέτησης στη σχέση τους με τον εξυπηρετούμενο/η αποτελούν εμπόδια σε κάποιες περιπτώσεις, οδηγώντας τους σε συχνές ρήξεις και εντάσεις. Η συνεργασία με τους διερμηνείς αναφέρεται μεταξύ των προκλήσεων που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι

επαγγελματίες στην έρευνα των Century κ.ά. (2007 στο Guhan & Liebling-Kalifani, 2011).

✓ *Η ανεπαρκής εποπτική στήριξη και καθοδήγηση*. Τα ευρήματα αναδεικνύουν επίσης την ανάγκη υποστήριξης και επαγγελματικής εποπτείας στη διαχείριση καταστάσεων και συναισθημάτων. Ελάχιστοι φορείς παρέχουν εξωτερική εποπτεία, ενώ το σύνηθες είναι η υποστήριξη από τον/της εκάστοτε συντονιστή/στρια του προγράμματος. Σε κάποιες Οργανώσεις επαφίεται στην απόφαση του να χρηματοδοτήσει ή όχι μία τέτοια συνθήκη. Σε ορισμένες περιπτώσεις η απόφαση για ιδιωτική εποπτεία είναι μονόδρομος, και οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί καλύπτουν εξ' ολοκλήρου το οικονομικό κόστος ή καλύπτουν το κενό της εποπτείας με την υποστήριξη από τους/τις συναδέλφους/ες τους ή από εργαζόμενους/ες άλλων φορέων και οργανώσεων. Η στήριξη από συναδέλφους/ες έχει επισημανθεί και σε άλλες έρευνες (Teloni et al., 2020; Mette et al., 2020; Wirth et al., 2019; Guhan, & Liebling-Kalifani, 2011). Αντίστοιχα, η έλλειψη εποπτικής καθοδήγησης αναφέρεται σε πληθώρα ερευνών (Χυδίρογλου, κ.ά., 2021; Mette et al., 2020; Robinson, 2013; Guhan & Liebling-Kalifani, 2011).

✓ *Η έλλειψη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης σε θέματα πολυπολιτισμικής επάρκειας.* Αναδεικνύεται επίσης η ανάγκη για συνεχιζόμενη και εξειδικευμένη επιμόρφωση ώστε να βελτιωθούν οι διαπολιτισμικές γνώσεις και δεξιότητες των εργαζομένων και ιδιαίτερα των νεοπροσληφθέντων, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν με επάρκεια στο έργο τους. Η περιορισμένη εκπαίδευση σε θέματα που αφορούν στους πρόσφυγες/προσφύγισσες αποτυπώνονται στα ευρήματα της έρευνας του Robinson (2014). Η ανάγκη για την ανάπτυξη διαπολιτισμικής γνώσης και κατανόησης επισημαίνεται επίσης από τους/τις κοινωνικούς/ες λειτουργούς της έρευνα των Hagues et al. (2021).

✓ *Το άγχος για τη συνέχιση των συμβάσεων εργασίας.* Το άγχος της απώλειας της εργασίας λόγω μη ανανέωσης των βραχυπρόθεσμων συμβάσεων εργασίας προστίθεται στις παραπάνω περιοριστικές εργασιακές συνθήκες.

✓ *Δυσκολίες στη συνεργασία με τον προσφυγικό πληθυσμό.* Μια, ακόμη, βασική δυσκολία που αναδεικνύεται από την έρευνα σχετίζεται με τη διαχείριση των προσδοκιών και των απαιτήσεων των εξυπηρετούμενων ατόμων. Υπάρχουν δυσκολίες στη συνεργασία με συγκεκριμένες ομάδες του προσφυγικού πληθυσμού, λόγω και των πολύ δύσκολων συνθηκών που βίωναν. Τα τραυματικά βιώματα των

εξυπηρετούμενων ατόμων, δημιουργούν δυσκολία στη θεμελίωση σχέσης εμπιστοσύνης. Μία από τις σημαντικές δυσκολίες που αναφέρουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην έρευνα των Robinson & Masocha (2017) αφορά στην δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τον προσφυγικό πληθυσμό, εξαιτίας των τραυματικών πτυχών της ζωής τους. Οι εντάσεις, οι απειλές από ορισμένα εξυπηρετούμενα άτομα εξαιτίας της επικείμενης έξωσης από τα διαμερίσματα λόγω της λήξης του στεγαστικού προγράμματος, είτε λόγω απορριπτικής απόφασης για το άσυλο, οι συχνές εξεγέρσεις και οι εντάσεις με βία ανάμεσα σε έναν τόσο μεγάλο αριθμητικά πληθυσμό, δημιουργούν συνθήκες επικινδυνότητας κατά την άσκηση του επαγγελματικού ρόλου των κοινωνικών λειτουργών. Η αρνητική συμπεριφορά των εξυπηρετούμενων ατόμων αναφέρεται στη ερευνητική μελέτη των Ravalier & Boichat (2018), η βιαιότητα και η επιθετικότητα (φωνές, απειλές και ρίψη αντικειμένων) από τα εξυπηρετούμενα άτομα επισημάνθηκε στην έρευνα των Guhan & Liebling-Kalifani (2011).

Οι συνθήκες εργασίας και οι περιορισμοί που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, όπως αυτές αποτυπώνονται στη παρούσα έρευνα, έχουν καταγραφεί, επίσης, από πλήθος ερευνών. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί επωμίζονται το μεγαλύτερο βάρος μεταξύ των επαγγελματιών κοινωνικών επιστημόνων, καθώς καλούνται να εφαρμόσουν προγράμματα κάλυψης βασικών αναγκών εθνοτικών ομάδων, ερχόμενοι/ες αντιμέτωποι/ες με ανυπέρβλητες δυσκολίες γραφειοκρατίας και άκαμπτων συστημάτων δια μέσου μιας ανεπαρκούς μεταναστευτικής πολιτικής (Δημοπούλου – Λαγωνίκα, 2011). Ως εργαζόμενοι/ες στην πρώτη γραμμή του προσφυγικού πεδίου, ήταν από τις ομάδες επαγγελματιών, που βίωσαν την επιβάρυνση από τις συνεχείς και αυξανόμενες μεταναστευτικές ροές (Σκλάβου, 2019). Οι ασφυκτικές συνθήκες εργασίας, οι βραχύχρονες προσωρινές συμβάσεις (Ioakimidis et al., 2014; Robinson, 2014), οι ελλείψεις προσωπικού, η αδυναμία κάλυψης των αναγκών των εξυπηρετούμενων ατόμων (Antoniadou και Karagkounis, 2020; Teloni et al., 2020; Pentaraki 2019; Ravalier & Boichat, 2018), η αύξηση του φόρτου εργασίας (Teloni et al., 2020; Pentaraki, 2019; Wirth et al., 2019; Ravalier & Boichat, 2018; Guhan & Liebling-Kalifani, 2011), το γραφειοκρατικό περιβάλλον εργασίας, η δυσκολία πρόσβασης σε βασικές υπηρεσίες (Teloni et al., 2020; Wirth et al., 2019), οι περιορισμένες ευκαιρίες για επιμόρφωση και η έλλειψη εποπτικής υποστήριξης (Robinson, 2013; Guhan & Liebling-Kalifani, 2011), οι δυσκολίες στη

συνεργασία με τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες (Liebling-Kalifani, 2011) σκιαγραφούν τις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών που αναδεικνύει και η παρούσα μελέτη, φανερώνοντας το πολύπλοκο εργασιακό περιβάλλον με μεγάλα επίπεδα ευαλωτότητας, σε ιδιαίτερα επισφαλείς συνθήκες εργασίας (Lintner, 2020; Robinson, 2014). Επαληθεύουν, ακόμη, το γεγονός ότι η κοινωνική εργασία είναι ένα ιδιαιτέρως απαιτητικό επάγγελμα (Tham & Meagher, 2009) με υψηλό κίνδυνο για εργασιακό στρες (Sundqvist et al., 2015).

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν πολιτικές και κανονισμούς που περιορίζουν και δεσμεύουν το ρόλο τους. Οι κανόνες αυτοί επηρεάζουν τόσο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και τη λήψη των αποφάσεων τους. Τα οργανωτικά και περιοριστικά πλαίσια επηρεάζουν τους επαγγελματίες, καθώς μπορούν να εμποδίσουν την ηθική τους και να επηρεάσουν τη σχέση τους με τα εξυπηρετούμενα άτομα, παραβιάζοντας ενεργά ή παθητικά τις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την επαφή τους με τους αιτούντες άσυλο (Morley et al., 2020)

Επιπτώσεις των συνθηκών εργασίας στους/στις εργαζομένους/ες κοινωνικούς/ες λειτουργούς

✓ <u>*Διλήμματα και εσωτερικές συγκρούσεις*</u>: Οι εσωτερικές συγκρούσεις και τα διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές όταν αντιμετωπίζουν καταστάσεις όπου υπάρχει σύγκρουση μεταξύ αυτού που αισθάνονται ότι οφείλουν να πράξουν με αυτό που αποτυπώνει ο κανονισμός αναδεικνύεται, επίσης, στην παρούσα μελέτη. Τα ηθικά διλήμματα και οι εσωτερικές συγκρούσεις των επαγγελματιών είναι ένα συχνό φαινόμενο στο πεδίο εργασίας όταν συνεργάζονται με ευάλωτα άτομα και ομάδες και μάλιστα παιδιά καθώς η αίσθηση της ευθύνης που νιώθουν είναι μεγάλη και βιώνουν ματαιώσεις στόχων, συναντώντας παράλληλα θεσμικά εμπόδια που δεν συνηγορούν και δεν προωθούν τα συμφέροντα των ίδιων των παιδιών. Αυτό έχει ως συνέπεια τη συναισθηματική φόρτιση από τη μία και από την άλλη τη συνειδητοποίηση της ανάγκης κατάλληλης εκπαίδευσης και εποπτείας (Οικονόμου & Κανδυλάκη, 2021).

✓ <u>*Επαγγελματική εξουθένωση.*</u> Η επαγγελματική εξουθένωση που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην επαγγελματική τους πορεία στο μεταναστευτικό/προσφυγικό είναι ένα ακόμη εύρημα της μελέτης. Μια ψυχική κούραση, μεταξύ άλλων, από μία συνεχή πάλη και διεκδίκηση για τα αυτονόητα, που συχνά οδηγεί σε σκέψεις παραίτησης και φυγής από το πεδίο. Μία ψυχική φθορά και εξουθένωση (burnout) εξαιτίας των πολλών έκτακτων γεγονότων και σοβαρών

καταστάσεων που απαιτούν άμεση αντιμετώπιση. Η απογοήτευση, ο θυμός, η ένταση και η ανασφάλεια που νοιώθουν είναι άμεσα συνυφασμένα με το συνεχή αγώνα για τη διασφάλιση βασικών και αυτονόητων δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων. Συνδέονται, ακόμη, με την μειωμένη επαγγελματική αναγνώριση και αμφισβήτηση του ρόλου του/της κοινωνικού/ής λειτουργού, με τον μεγάλο φόρτο εργασίας και με την δυσκολία της ποσοτικοποίησης της ποιοτικής εργασίας. Αναδεικνύεται, ακόμη, ο φόβος που βιώνουν εξαιτίας των εξεγέρσεων από ομάδα προσφύγων/προσφυγισσών, καθώς και εξαιτίας επιθέσεων από μέλη της τοπικής κοινότητας προς εργαζόμενους/ες. Επίσης, βιώνουν άγχος και ανασφάλεια από την πιθανή απώλεια της εργασίας τους. Αντίστοιχα, η αύξηση του άγχους, η επαγγελματική δυσαρέσκεια και η σκέψη παραίτησης όχι μόνο από τη συγκεκριμένη θέση εργασίας αλλά και από το επάγγελμα γενικότερα, είναι κάποιες από τις επιπτώσεις που αποτυπώνεται στην ερευνητική μελέτη των Ravalier & Boichat (2018). Το άγχος, η εξάντληση και οι ψυχολογικές επιπτώσεις αναφέρονται και σε άλλες μελέτες (Century et al., 2007 στο Guhan & Liebling-Kalifani, 2011; Mette et al., 2020). Το στρες και η πληθώρα των αιτημάτων των εξυπηρετούμενων επιβαρύνουν τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς με ψυχικό φόρτο, που μπορεί να οδηγήσει στη δυσκολία διαχείρισης των εργασιακών απαιτήσεων. Αντιμετωπίζουν την απειλή της επαγγελματικής εξουθένωσης εξαιτίας του χρόνιου άγχους εργασίας, καθώς συχνά καλούνται να εργαστούν σε πολύ απαιτητικά πλαίσια και συνθήκες με μη σταθερό εργασιακό καθεστώς και με περιορισμένους πόρους. Το εργασιακό άγχος που αντιμετωπίζουν σχετίζεται με το εργασιακό πλαίσιο, τους μηχανισμούς και τα μέτρα υποστήριξης των εργαζομένων. Είναι άμεσα συνδεδεμένο, μεταξύ άλλων, με τη γραφειοκρατία και την έλλειψη κοινωνικών δομών και υπηρεσιών. Συχνά καλούνται να αντιμετωπίσουν έντονες συναισθηματικές απαιτήσεις στο πεδίο που οδηγούν στην συναισθηματική εξάντληση. Το γεγονός αυτό επηρεάζει όχι μόνο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και την εμπιστοσύνη των εξυπηρετούμενων (Κουντουράς κ.ά., 2021).

Επιπτώσεις των εργασιακών συνθηκών στις παρεχόμενες υπηρεσίες

Οι περιοριστικές ευρύτερες συνθήκες και οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες έχουν αρνητικές επιπτώσεις στη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τα εξυπηρετούμενα άτομα. Η ολιστική εκτίμηση των αναγκών δεν μπορεί να επιτευχθεί και οι παρεμβάσεις είναι περισσότερο πυροσβεστικές εξαιτίας του όγκου εργασίας

και του αριθμού των εξυπηρετούμενων που αναλαμβάνει κάθε επαγγελματίας. Τα έκτακτα γεγονότα όπως η υγειονομική κρίση, οι πιέσεις των ιεραρχικά ανωτέρων, οι περιορισμοί των υπηρεσιών, οι ελλείψεις σε υλικοτεχνικά μέσα και υποδομές, η έλλειψη διεπαγγελματικής και διεπιστημονικής συνεργασίας, οι ολιγόμηνες συμβάσεις, μειώνουν την αποτελεσματικότητα και επηρεάζουν αρνητικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στρατηγικές αντιμετώπισης των εργασιακών συνθηκών από τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς

Για να αντιμετωπίσουν τις δύσκολες συνθήκες εργασίας χρησιμοποιούνται ποικίλες στρατηγικές. *Οι πλέον συνήθεις στρατηγικές που αξιοποιούν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί είναι:*

- Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης: όπως η αποδοχή των περιοριστικών συνθηκών, η ιεράρχηση των αναγκών για την αντιμετώπιση του φόρτου εργασίας, η σύνδεση με άλλες πηγές και προγράμματα εξαιτίας της έλλειψης υπηρεσιών, η προσωπική επαφή και η αναζήτηση στήριξης από ανώτερους/ες σε διοικητικά θέσεις με σκοπό την επίλυση των δυσκολιών.

Επίσης αξιοποιούν:

- Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή όπως: η προσπάθεια συλλογικής/ομαδικής αντιμετώπισης των δυσκολιών.
- Στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων όπως: η συνεργασία/στήριξη από την ομάδα συνεργατών.

✓ <u>*Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης.*</u> η αποδοχή των περιοριστικών συνθηκών, χωρίς τη παρουσία αισθημάτων ενοχής, αποτελεί βασική στρατηγική αντιμετώπισης των δυσκολιών. Η ιεράρχηση των αναγκών για την αντιμετώπιση του φόρτου εργασίας, η προσωπική επαφή και συζήτηση με υπευθύνους/ες των δομών με σκοπό την προώθηση των λύσεων σε δυσκολίες και γραφειοκρατικά εμπόδια, καθώς και η ανάπτυξη στρατηγικών αντιμετώπισης έλλειψης πηγών της Οργάνωσης αποτελούν βασικές πρακτικές διαχείρισης. Οι στρατηγικές αυτές, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν: τη σύνδεση με άλλες πηγές και προγράμματα εξαιτίας της έλλειψης πηγών, τη συστηματική καταγραφή των ενεργειών που είχαν ήδη υλοποιηθεί, την αξιοποίηση της καλής προσωπικής συνεργασίας με άλλους φορείς, αλλά και την ανάδειξη της ευαλωτότητας ως μέσου διεκδίκησης για την κάλυψη των αναγκών του/της εξυπηρετούμενου/ης. Οι

παραπάνω στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ουσιαστικά σκοπεύουν στην αποσπασματική ανακούφιση-βοήθεια του εξυπηρετούμενου πληθυσμού. Σύμφωνα με προηγουμένη ποιοτική έρευνα στην Ελλάδα (Papadaki, 2005) οι πλέον διαδεδομένες στρατηγικές των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στον δημόσιο τομέα έχουν σκοπό την αποσπασματική ανακούφιση-βοήθεια του εξυπηρετούμενου πληθυσμού. Στην έρευνα των Mette et.al. (2020) οι επαγγελματίες αξιοποιούν στρατηγικές που επικεντρώνονται στο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν, στη διαχείριση χρόνου, στον καθορισμό ορίων και στην αναζήτηση υποστήριξης σε δύσκολες καταστάσεις.

✓ *Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή***.** Μια στρατηγική που εφαρμόζεται είναι αυτή της ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας, αναδεικνύοντας τη πολιτική διάσταση της κοινωνικής εργασίας *«Η κοινωνική εργασία δεν είναι ένα επάγγελμα ελέγχου, έχει πολιτική υπόσταση».* Η έρευνα των Teloni et al. (2023) δείχνει ότι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο προσπαθούν να έχουν πολιτικό ρόλο, να δρουν συλλογικά και να σχετίζονται με το αντιρατσιστικό κίνημα, υπερασπιζόμενοι/ες τα ανθρώπινα δικαιώματα. Αν και δεν αποτελεί την κυρίαρχη πρακτική στη κοινωνική εργασία, ωστόσο και στην παρούσα έρευνα υπάρχει μία δυναμική παρουσία αναφορικά με την διεκδίκηση του κοινωνικού και πολιτικού ρόλου του επαγγέλματος για την κοινωνική δικαιοσύνη. Η συνηγορία και η προάσπιση δικαιωμάτων λειτουργούν ως ανάχωμα στην αντιμετώπιση των συστημικών δυσκολιών. Σε αυτό συμβάλει και η ριζοσπαστική θεώρηση που έχουν οι νέοι/ες στο επάγγελμα, κοινωνικοί/ές λειτουργοί. Η αντιμετώπιση καίριων και σημαντικών προβλημάτων και δυσκολιών (η διακοπή λειτουργίας camp, οι υποθέσεις που αφορούσαν τα εξυπηρετούμενα άτομα και οι καθυστερήσεις στην μισθοδοσία) αποτελούν αντικείμενο διεκδίκησης μέσα από τη κοινή συμμετοχή με τα εξυπηρετούμενα άτομα σε πορείες διαμαρτυρίας και συλλογικές δράσεις και κινήματα πέραν του τυπικού ωραρίου. Ο Ross (2017, στο Hölscher et al., 2023) αναφέρει ότι η αντίσταση και ο ακτιβισμός στην κοινωνική εργασία κατανοείται ως πεδίο που περιλαμβάνει ατομικούς και συλλογικούς τρόπους απώθησης βλαπτικών για τους ανθρώπους και την αξιοπρέπεια, πρακτικών και πολιτικών. Σύμφωνα με τη Kim (2017) ο νεοφιλελευθερισμός έχει «επαγγελματοποιήσει» την κοινωνική εργασία, προτάσσοντας τη συναισθηματική ουδετερότητα, την αμεροληψία και την απολιτική στάση. Οι νομοθετικές διατάξεις και τα μέτρα λιτότητας παρεμποδίζουν

τόσο τον ενδυναμωτικό ρόλο των κοινωνικών λειτουργών όσο και την πολιτική φύση του ρόλου ένας της κοινωνικής εργασίας (Robinson & Masocha, 2017). Οι συγκρούσεις με υπεύθυνους/ες και η αξιοποίηση του νομοθετικού πλαισίου ως μοχλό πίεσης γίνεται με σκοπό την πρόσβαση των εξυπηρετούμενων ατόμων σε υπηρεσίες, αγαθά και δικαιώματα. Η διασύνδεση και η δικτύωση με επαγγελματίες άλλων φορέων οδηγεί σε συνεργασίες για την προσπάθεια εξεύρεσης λύσεων και ανταλλαγής καλών πρακτικών τόσο σε επίπεδο παρεμβάσεων με τα εξυπηρετούμενα άτομα, όσο και σε επίπεδο διεκδικήσεων εργασιακών ζητημάτων. Η δικτύωση δεν αφορά μόνο επαγγελματίες που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό αλλά και ειδικότητες όπως φωτογράφους, δημοσιογράφους, πολιτικούς και συλλογικότητες «από τα κάτω». Η άσκηση πίεσης σε αρμόδιες υπηρεσίες και υπουργεία, σε κάποιες περιπτώσεις, είναι η πιο ενδεδειγμένη αντιμετώπιση για ανθρώπους με σημαντικές ευαλωτότητες και σοβαρά προβλήματα υγείας. Η συσπείρωση και η συμμαχία εργαζομένων σε έντονες περιόδους και σε εποχές ξαφνικών απολύσεων οδηγεί στη δημιουργία ενιαίου μετώπου για να αντιμετωπιστούν τέτοια φαινόμενα. Η υπεράσπιση, η πίεση και η συλλογικότητα ως δεξιότητες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την επαγγελματική ηθική και τις αρχές της κοινωνικής εργασίας (Chukwu et al., 2017).

✓ <u>*Στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων*</u> : το χιούμορ, η αποστασιοποίηση από επαγγελματικές υποχρεώσεις και η αξιοποίηση ατομικής ή/και ομαδικής εποπτικής στήριξης (από το φορέα εργασίας ή ιδιωτικά) ως στρατηγικές συμβάλουν στην αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων. Η εποπτεία έχει στόχο την αποφόρτιση, την επεξεργασία συναισθημάτων, βιωμάτων, ενοχών, ματαιώσεων, απογοητεύσεων και εμπειριών, ώστε να επιτυγχάνεται καλύτερη διαχείριση των περιπτώσεων. Τα οφέλη της εποπτείας αφορούν τόσο στον επαγγελματία όσο και στο εξυπηρετούμενο άτομο, καθώς όπως αναφέρεται, η εποπτεία βοηθά «*να δουλέψουμε όσο το δυνατόν πιο ισότιμα και αντικαταπιεστικά».* Οι Morley & O'bree, (2021) αναφέρονται στην αναγκαιότητα μιας εποπτείας με άξονα τον κριτικό στοχασμό, που θα είναι αποτελεσματική στην υποστήριξη των επαγγελματιών για να αντισταθούν στον νεοφιλελευθερισμό, με μία ηθική πρακτική επικεντρωμένη στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων. Στην έρευνα των Mette et al. (2020) οι ερωτώμενοι/ες αξιοποιούν στρατηγικές που επικεντρώνονται στη διαχείριση των συναισθημάτων όπως η αυτοφροντίδα, η αποστασιοποίηση από την εργασία και οι δραστηριότητες

στη διάρκεια του ελεύθερου χρόνου. Η στήριξη από την ομάδα των συνεργατών βοηθάει στην αποφόρτιση και στην αντιμετώπιση δυσκολιών όπως αναφέρεται, μεταξύ άλλων, και στην έρευνα των Guhan & Liebling-Kalifani (2011). Η διαφορετική οπτική, η υποστήριξη άλλων επιστημονικών ειδικοτήτων, η ουσιαστική συνεργασία, το μοίρασμα καλών πρακτικών, η συζήτηση ηθικών διλημμάτων, το καλό κλίμα στην διεπιστημονική και διεπαγγελματική ομάδα και η καλύτερη δυνατή διαχείριση των εντάσεων και των συγκρούσεων αποτελούν σημαντικές πηγές βοήθειας για την αντιμετώπιση σύνθετων καταστάσεων. Η συζήτηση με συναδέλφους είναι ένας στοχαστικός τρόπος, ένα μέσο για να λάβει υποστήριξη ο/η επαγγελματίας, ωστόσο «*η συζήτηση χωρίς δράση έχει περιορισμένα αποτελέσματα για αλλαγή*» (Teloni et al., 2023 p. 1130).

Η επιλογή συγκεκριμένων στρατηγικών επηρεάζεται από συγκεκριμένους παράγοντες :

- Η στρατηγική της αποδοχής των δυσάρεστων εργασιακών συνθηκών επηρεάζεται θετικά από τις περιοριστικές συνθήκες εργασίας που δίνει την αίσθηση μη ύπαρξης εναλλακτικών λύσεων, την επαγγελματική απειρία, τις αλλεπάλληλες αλλαγές του συστήματος στη διαχείριση του προσφυγικού και την εργασιακή επισφάλεια των ερωτώμενων.
- Η στρατηγική της συλλογικής διεκδίκησης επηρεάζεται αρνητικά από την εργασιακή πολιτική των Μ.Κ.Ο., καθώς κάποιες εξ' αυτών, με το συγκεντρωτικό τρόπο λειτουργίας και των έντονων άνωθεν πιέσεων προς τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς (για την υιοθέτηση συγκεκριμένων πρακτικών στις υποθέσεις που διαχειριζόταν) στοχεύουν στην αποδυνάμωση της ομαδικότητας και των αιτημάτων τους.
- Οι ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή επηρεάζεται θετικά από την αποδοχή του/της κοινωνικού/ής λειτουργού της ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας και των αντίστοιχων στρατηγικών, καθώς και από την εκπαίδευση που έχουν λάβει.

Προτάσεις ερωτώμενων για βελτίωση των συνθηκών εργασίας

✓ <u>*Αντικαταπιεστική, ενδυναμωτική Κοινωνική Εργασία και συλλογική δράση*</u> : Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στην ανάγκη σύνδεσης με κινήματα «*μία όαση σε μία έρημο ασυδοσίας*», *«μία έξοδος κινδύνου»,* προκειμένου να αντιμετωπιστούν εμπόδια και δομικοί περιορισμοί με πολιτικές δυνάμεις και συλλογικότητες με σκοπό

το σχεδιασμό κοινών δράσεων και παρεμβάσεων και τη δημοσιοποίηση των δυσκολιών που προκαλούν «κοινό θυμό» σε επαγγελματίες και εξυπηρετούμενα άτομα (Ιωακειμίδης, 2012). Ιστορικά, η κοινωνική εργασία έχει επηρεαστεί από τις δραστηριότητες και τις ιδέες των κοινωνικών κινημάτων (Ferguson & Lavalette, 2013a). Οι Banks et al. (2014, p.12) επισημαίνουν ότι «*αν θεωρήσουμε την κοινωνική εργασία ως κοινωνικό κίνημα όσο και ως επάγγελμα ή εργασία, τότε πρέπει να συνδέσουμε την ηθική της κοινωνικής εργασίας…με κινήματα που προάγουν αντικαταπιεστικές, κριτικές, και ριζοσπαστικές πρακτικές*». Η ανάγκη συμμετοχής σε συλλογικότητες αναδεικνύεται επίσης στην έρευνα των Χυδίρογλου κ.ά. (2021). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί οφείλουν να συμμετέχουν ενεργά στα κοινωνικά κινήματα για κοινωνική δικαιοσύνη (Ferguson, 2009). Εν τούτοις, η ακτιβιστική δράση στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας εμποδίζεται από οργανωτικούς, επαγγελματικούς και εκπαιδευτικούς παράγοντες που δίνουν μία απολιτική προσέγγιση (Teloni et al., 2023). Αναδεικνύεται, επίσης, η σημασία της συμμαχίας του/της κοινωνικού/ης λειτουργού με κάθε εξυπηρετούμενο άτομο, στο πλαίσια μιας ενδυναμωτικής και αντικαταπιεστικής θεώρησης, και όχι μέσω της άσκησης ελεγκτικού ρόλου. Οι Πανταζής κ.ά. (2020, p. 53) αναφέρουν ότι «*σε ένα πολυπολιτισμικό περιβάλλον οι παρεμβάσεις θα πρέπει να γίνονται και υπό το πρίσμα της αντικαταπιεστικής και της ενάντιας στις διακρίσεις προσέγγισης*». Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί τόνισαν την ανάγκη, «*από τα κάτω*», ενημέρωσης και ορατότητας των προβλημάτων και των περιοριστικών συνθηκών, κάνοντας μεγαλύτερη «*φασαρία*», πιέζοντας για αλλαγές και ενεργώντας με συνηγορία και ορατότητα. Ο όρος «κοινωνική εργασία από τα κάτω» σχετίζεται άμεσα με ένα μεγάλος εύρος εκστρατειών, πολιτικής κοινωνικής εργασίας και πρωτοβουλιών (Lavalette, 2012). Ωστόσο, παρά την ύπαρξη βιβλιογραφίας σχετικά με την πολιτισμική επάρκεια, την αντι-καταπιεστική πρακτική, κοινωνικών και οικολογικών θεωριών και της αντιρατσιστικής κοινωνικής εργασίας οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί βασίζονται σε γραφειοκρατικά συστήματα και σε κυρίαρχες προσεγγίσεις (Teloni et al., 2023).

✓ *Συνεχιζόμενη επιμόρφωση σε θέματα που αφορούν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο και εποπτική στήριξη*. Η διεκδίκηση για επιμόρφωση σε τακτά χρονικά διαστήματα, ιδιαίτερα δε σε εργαζόμενους/ες χωρίς επαγγελματική εμπειρία, σε θέματα που σχετίζονται με το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, συμβάλλουν στη βελτίωση της

αποτελεσματικότητας σύμφωνα με τα ευρήματα της μελέτης. Ευρήματα προηγούμενων ερευνών (Hagues et.al., 2021; Guhan & Liebling-Kalifani, 2011) αναδεικνύουν επίσης την ανάγκη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης για τους/τις εργαζομένους /ες στο συγκεκριμένο πεδίο. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην παρούσα έρευνα στην ανάγκη καθοδήγησης και αποφόρτισης, μέσω δωρεάν παρεχόμενης εποπτικής στήριξης. Η ανάγκη ατομικής και ομαδικής εποπτείας αναφέρεται σε μια σειρά ερευνών (Χυδίρογλου κ.ά., 2021; Οικονόμου και Κανδυλάκη, 2021; Κουντουρά κ.ά., 2021; Ravalier & Boichat, 2018; Guhan & Liebling-Kalifani, 2011). Η εποπτεία συμβάλλει μεταξύ άλλων στη ελαχιστοποίηση της ασάφειας του ρόλου, στη μεγιστοποίηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και στην απόφαση για την παραμονή στο εργασιακό πλαίσιο (Tham & Meagher, 2009) και εκτιμάται διεθνώς για τα οφέλη που προσφέρει (Sewell, 2018).

✓ *Δημιουργία νέων δομών και υπηρεσιών-Ενίσχυση της επαρκούς στελέχωσης.* Αναδεικνύεται η ανάγκη στελέχωσης των υπηρεσιών με περισσότερους/ες επαγγελματίες και δημιουργίας νέων υποστηρικτικών δομών και υπηρεσιών που θα στοχεύουν στη σταδιακή προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη των εξυπηρετούμενων ατόμων. Πιο συγκεκριμένα αποτυπώνεται η ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών που να σέβονται την πολυπολιτισμικότητα και τη διαφορετικότητα, επαρκώς στελεχωμένες με προσωπικό (διερμηνείς), με προφορική και έντυπη ενημέρωση στην ομιλούσα γλώσσα του εξυπηρετούμενου πληθυσμού. Μια υπηρεσία που θα στηρίζει τους επαγγελματίες (εποπτική καθοδήγηση) και που θα εξελίσσεται μέσα από την επαφή της με τους/τις επαγγελματίες και τα εξυπηρετούμενα άτομα χωρίς να επιδιώκει το αντίστροφο, τη προσαρμογή δηλαδή επαγγελματιών και εξυπηρετούμενων στους δικούς της κανόνες και περιορισμούς. Αναφέρεται, δε, η ανάγκη σύνδεσης και αλληλεπίδρασης των υπηρεσιών με την κοινότητα στην οποία ανήκουν, με την πραγματοποίηση δράσεων ανταλλαγής πολιτισμικών στοιχείων ανάμεσα στον πληθυσμό της χώρας υποδοχής και τον προσφυγικό πληθυσμό.

Διαστάσεις εργασιακής ικανοποίησης

Οι καταστάσεις που προκαλούν ικανοποίηση στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς και τους δίνουν δύναμη και κίνητρο να συνεχίσουν να ασκούν το ρόλο τους με το καλύτερο δυνατό τρόπο, κάτω από αντίξοες, σε πολλές περιπτώσεις, συνθήκες σκιαγραφούνται παρακάτω.

✓ *Η ανατροφοδότηση από τα εξυπηρετούμενα άτομα:* η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών είναι άμεσα συνυφασμένη με την ανατροφοδότηση που λαμβάνουν από τα εξυπηρετούμενα άτομα, με τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης, την ευγνωμοσύνη και τα θετικά συναισθήματα που εκφράζουν τα ανήλικα και ενήλικα εξυπηρετούμενα άτομα. Η ανάγκη αυτής της έκφρασης είναι η απάντηση για την προσπάθεια, την βοήθεια, την φροντίδα, την υπεράσπιση και την πολύπλευρη κοινωνική, συναισθηματική και ψυχολογική στήριξη τους. Ευρήματα έρευνας στην Ελλάδα (Papadaki V. & Papadaki E., 2006) δείχνουν ότι οι κύριες πηγές ικανοποίησης των συμμετεχόντων είναι ενδογενείς διαστάσεις της εργασίας τους όπως η συνεργασία με τα εξυπηρετούμενα άτομα, η συμβολή της εργασίας στην προσωπική τους ανάπτυξη, κ.ά.. Αντίστοιχα, η κύρια πηγή ικανοποίησης για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στην έρευνα των Teloni et al. (2020) είναι η εργασία με τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες, παρά τις κακές εργασιακές συνθήκες. Επίσης πηγή ικανοποίησης για κάποιους/ες είναι η επαφή και η αλληλεπίδραση με διαφορετικούς πολιτισμούς ως πηγή γνώσης.

✓ *Η πρόοδος κάποιων εξυπηρετούμενων ατόμων*: η ολοκλήρωση μιας παρέμβασης ή η αίσια έκβαση μίας υπόθεσης, γεγονός που δεν συμβαίνει συχνά, είναι πηγή θετικής ανατροφοδότησης. Στην έρευνα των Οικονόμου & Κανδυλάκη (2021) η συνεχής εξέλιξη των παιδιών βοηθάει τους/τις επαγγελματίες να ενδυναμώσουν την ανθεκτικότητα τους. Οι πηγές ικανοποίησης σύμφωνα με τους Robelski et al. (2020) σχετίζεται μεταξύ άλλων, με την αντιμετώπιση σύνθετων προβλημάτων, την αίσθηση ότι βοηθούν τα εξυπηρετούμενα άτομα και με την πρόοδο μιας δύσκολης υπόθεσης.

✓ *Πηγές ικανοποίησης των κοινωνικών λειτουργών που σχετίζονται με συνθήκες της Οργάνωσης:* η έρευνα αποτυπώνει μια σειρά παραγόντων που προκαλούν ικανοποίηση και σχετίζονται με το εργασιακό πλαίσιο όπως η ανατροφοδότηση και η υποστήριξη από τους/τις συντονιστές/ριες και τους/τις προϊσταμένους/ες των δομών, η δημιουργική και υποστηρικτική διεπιστημονική συνεργασία, η αποκλειστική ενασχόληση με τις αρμοδιότητες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού, η εκπλήρωση των υποχρεώσεων του εργοδότη και η ύπαρξη κατάλληλου χώρου εργασίας.

Διαπολιτισμική ετοιμότητα των κοινωνικών λειτουργών

Η ελλιπής διαπολιτισμική εκπαίδευση και επιμόρφωση αναδεικνύεται ως καίριο ζήτημα στην παρούσα μελέτη, καθώς δημιουργεί δυσκολίες στην επαγγελματική

σχέση με τα εξυπηρετούμενα άτομα, λόγω της απουσίας της απαραίτητης διαπολιτισμικής ετοιμότητας (ελλιπής προπτυχιακή εκπαίδευση, ελλιπείς γνώσεις για άλλες κουλτούρες και πολιτισμούς). Η πρόκληση που καλούνται να διαχειριστούν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί είναι το «*ξένο*» να γίνει οικείο ώστε να υπάρξει η δυνατότητα της δημιουργίας ενός κοινού πλαισίου συνύπαρξης και συνεργασίας, στην ανάγκη μιας αμφίδρομης πολιτισμικής επικοινωνίας. Η κατανόηση της διαφορετικότητας και της διαφορετικής κουλτούρας, η αποδοχή του «άλλου», η ενσυναίσθηση, η συνεργασία στη βάση του σεβασμού της μοναδικότητας κάθε εξυπηρετούμενου/ης ανεξάρτητα της θρησκείας και της καταγωγής είναι σημαντικές δεξιότητες που οφείλει να έχει ένας/μία κοινωνικός/ή λειτουργός που εργάζεται σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα (Πανταζής κ.ά, 2020). Η πολιτισμική ικανότητα είναι μια δυναμική και εξελικτική διαδικασία (Simmons et al, 2008), μια δια βίου διαδικασία (Carpenter, 2016) συνεχούς μάθησης, προβληματισμού, κριτικής σκέψης και επαγγελματικής ανάπτυξης για την ενίσχυση γνώσεων, και δεξιοτήτων για την καλύτερη δυνατή συνεργασία με εξυπηρετούμενους με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (NLASW, 2016).

Η ελλιπής διαπολιτισμική γνώση οδηγεί τους/τις κοινωνικούς/ες λειτουργούς στην αναζήτηση *πηγών πολιτισμικής εκπαίδευσης*. Αναφέρονται στη σημαντικότητα των επιμορφωτικών σεμιναρίων και δράσεων που έχουν συμμετάσχει. Άλλες πηγές διαπολιτισμικής γνώσης είναι η προσωπική μελέτη, η υποστήριξη και η ανατροφοδότηση των διερμηνέων και των πολιτισμικών διαμεσολαβητών, η πολυετής εμπειρία συναδέλφων στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, καθώς και ο ίδιος ο προσφυγικός πληθυσμός. Έχει επικριθεί η άποψη ότι η πολιτισμική ικανότητα θεωρείται αποκλειστικά ευθύνη του ατόμου-επαγγελματία. Βασικό ρόλο έχει το οργανωτικό πλαίσιο στην παροχή πολιτισμικά κατάλληλων υπηρεσιών (Käkelä, 2020). Στην έρευνα της Käkelä (2020) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί (Σκωτία, Γλασκόβη) αναφέρονται στην έλλειψη σαφών κατευθυντήριων γραμμών εντός του Οργανισμού για τον τρόπο καλύτερης υποστήριξης των εξυπηρετούμενων ατόμων (που δεν έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε δημόσιους πόρους) με συνέπεια να περιορίζεται η δυνατότητά τους να υποστηρίξουν τα δικαιώματα και την πρόσβαση των αιτούντων/ουσών άσυλο σε πόρους. Η έλλειψη εστίασης στις καταστάσεις των αιτούντων/ουσών άσυλο οδηγεί τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στην αναζήτηση

τρόπων πέρα από τις επίσημες παροχές κοινωνικής πρόνοιας που αποκλείει τα εξυπηρετούμενα άτομα.

Προτάσεις για την ενίσχυση της πολιτισμικής ετοιμότητας

Για την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στις ανάγκες των ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο αποτυπώνεται η ανάγκη της διαρκούς και δωρεάν επιμόρφωσης σε σημαντικά και καίρια ζητήματα του προσφυγικού πεδίου και εξειδικευμένης γνώσης σε πεδία, όπως για παράδειγμα, για τα ζητήματα της LGBTQ+(Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender και Queer) κοινότητας. Είναι αναγκαία μία συνεχόμενη διαδικασία πολιτισμικής εξοικείωσης, καθώς αφενός οι πηγές γνώσης πολιτισμών δεν εξαντλούνται και αφετέρου πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και απόκτησης των νέων γνώσεων. Ολοένα και περισσότερο αναγνωρίζεται ότι οι επαγγελματίες, μεταξύ αυτών και οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, χρειάζονται επιπλέον εκπαίδευση, ώστε να μπορούν να είναι περισσότερο αποτελεσματικοί και λειτουργικοί όταν έρχονται σε επαφή με διαφορετικούς πληθυσμούς (Larson & Bradshaw, 2017). Σημαντική είναι η συνειδητοποίηση των δομικών αιτιών των προβλημάτων και των αδιεξόδων που αντιμετωπίζει ο προσφυγικός πληθυσμός, με μία ταυτόχρονη συνειδητοποίηση των δομικών αιτίων για την περιορισμένη εκπλήρωση των αιτημάτων των εξυπηρετούμενων. Επίσης, είναι σημαντική η επαφή και η ενίσχυση της συλλογικότητας με συναδέλφους και επαγγελματίες εντός και εκτός εργασιακού πλαισίου και την στήριξη από Συλλογικότητες και Σωματεία όπως ο Σ.Κ.Λ.Ε.

Συνοψίζοντας:

Τα ευρήματα της έρευνας αναδεικνύουν τις δύσκολες εργασιακές συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, που δρουν περιοριστικά στο έργο τους. Βιώνουν υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις (υπερβολικός φόρτος εργασίας), με μικρή υποστήριξη στο έργο τους (ανεπαρκής εποπτική στήριξη, συνεχιζόμενη επιμόρφωση, έλλειψη διεπιστημονικής συνεργασίας) και περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση, στα πλαίσια επισφαλών συμβάσεων εργασίας. Ευρύτερες συνθήκες όπως η μεταναστευτική πολιτική για το άσυλο και τη μετανάστευση, το υποτυπώδες πλάνο υποδοχής, ένταξης και στήριξης του προσφυγικού πληθυσμού μέσω προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής επηρεάζουν αρνητικά τις συνθήκες εργασίας και την ποιότητα

των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι περιοριστικές ευρύτερες συνθήκες, οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες και η διαρκής πίεση για να εφαρμόσουν την πολιτική του φορέα και να ανταποκριθούν σε «διαχειριστικού τύπου» πιέσεις, τους προκαλούν ηθικά διλήμματα και συμβάλουν στην επαγγελματική τους εξουθένωση. Οι περισσότερο συνηθισμένες στρατηγικές για την αντιμετώπιση των περιοριστικών συνθηκών είναι στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης, που ουσιαστικά σκοπεύουν στην αποσπασματική ανακούφιση-βοήθεια του εξυπηρετούμενου πληθυσμού και στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων, όπως η συνεργασία/στήριξη από την ομάδα συνεργατών. Επίσης αξιοποιούνται ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή όπως η προσπάθεια συλλογικής/ομαδικής αντιμετώπισης των εκάστοτε δυσκολιών. Οι προτάσεις τους για βελτίωση των συνθηκών εργασίας περιλαμβάνουν την ανάγκη σύνδεσης με κινήματα-συλλογικότητες στο πλαίσιο μιας ενδυναμωτικής και αντικαταπιεστικής πρακτικής και στην ανάγκη διεύρυνσης της συλλογικότητας των κοινωνικών λειτουργών. Η πολιτισμική ετοιμότητα αξιολογείται ως ελλιπής, ενώ αναδεικνύεται η ανάγκη για συνεχιζόμενη εξειδικευμένη επιμόρφωση και εποπτική στήριξη και η ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών, που να σέβονται τη πολυπολιτισμικότητα και τη διαφορετικότητα. Η ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε δομές για προσφυγικό πληθυσμό είναι άμεσα συνυφασμένη με την ανατροφοδότηση που λάμβαναν από τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό.

6.2. Ανάλυση δεδομένων της έρευνας πεδίου που εστιάζει στα ηθικά διλήμματα που βίωναν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί

Θεματική ενότητα 3[7]: Συνθήκες που αφορούσαν στις Οργανώσεις, στο πλαίσιο του οποίου τα ερωτώμενα άτομα βίωσαν τα ηθικά διλήμματα.

Η ανάλυση των δεδομένων αναφορικά με τις συνθήκες των οργανώσεων ανέδειξε την υποστελέχωση των υπηρεσιών, τον υπερβολικό φόρτο εργασίας, τις χρονικές πιέσεις, την ασάφεια αρμοδιοτήτων και τα προβλήματα στη συνεργασία με τους/τις συντονιστές/ιες και υπεύθυνους/ες των προγραμμάτων. Ανέδειξε, ακόμη, τις πιέσεις από τα εξυπηρετούμενα άτομα και τους συνεργάτες/ιες, τις περιορισμένες σε χρόνο συμβάσεις, την περιορισμένη εποπτική στήριξη καθώς και τις υλικοτεχνικές ελλείψεις. Τα δεδομένα αυτά έχουν αναφερθεί στην έρευνα για τις συνθήκες εργασίας και για την αποφυγή επαναλήψεων, αποτυπώθηκαν επιγραμματικά. Τα νέα δεδομένα που προκύπτουν είναι τα εξής:

«Ενεργείς κάτω από καθεστώς έκτακτης ανάγκης»

Αρκετοί/ες συμμετέχοντες/ουσες σκιαγράφησαν τις συνθήκες κάτω από τις οποίες βίωσαν τα ηθικά διλήμματα. Μίλησαν για συνθήκες και «καθεστώς έκτακτης ανάγκης». Βίωσαν τις συνέπειες των εχθροπραξιών και της εμπόλεμης ζώνης, συνεργαζόμενοι/ες με ανθρώπους που βίωσαν πολύ ακραία ψυχική, συναισθηματική και σωματική βία και κακοποίηση.

> *«Έδινες ψυχολογικές πρώτες βοήθειες και ενεργούσες κάτω από καθεστώς έκτακτης ανάγκης. Δεν θα ξεχάσω την πρώτη μέρα που πήγα, που μας περίμενε ο στρατιωτικός διοικητής του Camp γιατί ήταν στην ευθύνη του στρατού και μας είπε ότι "εδώ πέρα εργάζεστε σε συνθήκες πολέμου, ζείτε το αμέσως απόβλητο των εχθροπραξιών και της εμπόλεμης ζώνης […] Ζούμε σε συνθήκες ψυχολογικά πολεμικές"»* **Σ.21**

[7] Οι θεματικές ενότητες 1 και 2 έχουν παρουσιασθεί προηγουμένως (σελ. 112)

Το πλαίσιο λειτουργίας-οι αναχρονιστικοί κανονισμοί των δομών

Οι συμμετέχοντες/συμμετέχουσες στην έρευνα μίλησαν για την ακαμψία, τους κανονισμούς λειτουργίας και τις απαγορεύσεις σε κάποιες από τις δομές στις οποίες εργάζονταν. Υπήρχαν περιπτώσεις όπου υπήρχε εμμονή σε αυτούς τους κανονισμούς ακόμα και όταν αποδεδειγμένα δεν μπορούσαν να εφαρμοστούν και να λειτουργήσουν στη πράξη. Η δυσλειτουργικότητα αυτού του αυστηρού πλαισίου, με τις αναχρονιστικές μεθόδους σε κάποιες περιπτώσεις, δεν άφηνε περιθώρια για πρωτοβουλίες, προσεγγίσεις ή/και εξατομικευμένες παρεμβάσεις στους/στις επαγγελματίες. Ένας συμμετέχοντας ένιωσε, σε κάποια στιγμή της εργασίας του, να είναι μέρος του εξουσιαστικού και ελεγκτικού συστήματος που είχε υιοθετήσει η δομή όπου απασχολούνταν.

> *«Ναι ένιωσα να είμαι μέρος ενός εξουσιαστικού συστήματος που μου ζητείται να μεταφέρω την εξουσία προς τα παιδιά και παράλληλα ότι πρέπει να δείξω ότι είμαι και εγώ στιβαρός, ας πούμε, ότι, ξέρεις, ότι, ότι πρέπει, ότι είναι επίτευγμα για μένα, ως επαγγελματία, να καταφέρω να διώξω το παιδί εκείνο το βράδυ».* **Σ.27**

Θεματική ενότητα 4: Τα ηθικά διλήμματα που βίωσαν οι ερωτώμενοι/ες κοινωνικοί/ές λειτουργοί

Οι συμμετέχοντες/ουσες της έρευνας μίλησαν για τα ηθικά διλήμματα που αντιμετώπισαν ως κοινωνικοί/ες λειτουργοί στην επαγγελματική τους πρακτική. Αναφέρθηκαν σε εμπόδια και δύσκολες καταστάσεις που ήρθαν αντιμέτωποι/ες αρκετά συχνά. Μίλησαν για γεγονότα που ήταν σε αντίθεση με την προσωπική τους ηθική, το αξιακό τους σύστημα, καθώς και την δεοντολογία της κοινωνικής εργασίας και την εκπαίδευση που είχαν λάβει. Σκιαγράφησαν συνθήκες σύγκρουσης και έντασης ανάμεσα στις επαγγελματικές αξίες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού για βοήθεια του εξυπηρετούμενου, στην έλλειψη δυνατότητας κάλυψης των εξατομικευμένων και πολύπλευρων αναγκών των εξυπηρετούμενων και στο κοινωνικό-οικονομικό και πολιτικό πλαίσιο που είχε διαμορφωθεί. Μία συνεχόμενη σύγκριση σωστού και λάθους, ουσίας και γραφειοκρατίας. Κλήθηκαν να πάρουν σημαντικές αποφάσεις, χωρίς να είναι βέβαιοι/βέβαιες για το τί ήταν σωστό και τί όχι. Αναφέρθηκαν σε μία εσωτερική διαπάλη μεταξύ του τι ήταν αποδεκτό ή μη αποδεκτό για έναν/μία επαγγελματία και τί ήταν αποδεκτό ή μη αποδεκτό για τον φορέα που

εργαζόταν. Εξέφρασαν την πεποίθηση ότι τα ηθικά διλήμματα θα συμβαίνουν πάντα καθώς είναι άμεσα συνυφασμένα με την εφαρμογή της κοινωνικής εργασίας, αποτελώντας κεντρική διάσταση της επιστήμης που υπηρετούσαν.

> *«Οπότε αν, ας πούμε, έτσι είμαστε καλή τη πίστει, είμαστε καλόπιστοι και θεωρήσουμε ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί, ας πούμε, οι άντρες και οι γυναίκες που κάνουν αυτό το επάγγελμα έχουμε κάποιες ανησυχίες, θέλουμε να υπάρχει μία κοινωνική συνάφεια στις πράξεις μας και στη πρακτική μας. Αν λοιπόν διατηρήσουμε αυτή την καλή πίστη και υποθέσουμε ότι συμβαίνει αυτό, αυτά τα άτομα κάπου θα έχουν καθημερινά μικρά και μεγάλα διλήμματα».* **Σ.27**

> *«Ηθικά διλήμματα, εγώ προσωπικά ως επαγγελματίας στο πλαίσιο αυτό που περιέγραψα και στο οποίο δουλεύω, έχω αντιμετωπίσει πολλές φορές. Αντιμετωπίζω δηλαδή συχνά και είμαι σίγουρος ότι θα αντιμετωπίσω στο μέλλον, όσο διαρκεί αυτή η δουλειά».* **Σ.17**

4.1 Υπο-κατηγορία: Ηθικά διλήμματα που σχετίζονταν με τις πολιτικές για το μεταναστευτικό/προσφυγικό

Ο γεωγραφικός περιορισμός: «τα ελληνικά νησιά του Ανατολικού Αιγαίου νομικά θεωρούνται ως υπαίθριες γεωγραφικές φυλακές»

Οι πολιτικές γύρω από το γεωγραφικό περιορισμό, σύμφωνα με τον οποίο οι αιτούντες/αιτούσες άσυλο δεν μπορούσαν να φύγουν από τη γεωγραφική περιοχή μέχρι να εξετασθεί το αίτημα τους, που συνήθως απαιτούσε μεγάλο χρονικό διάστημα, και οι πιέσεις από τους εξυπηρετούμενους/ες προς τους επαγγελματίες προκειμένου να παράσχουν βοήθεια για την άρση του περιορισμού, που συνήθως δεν είχαν αποτέλεσμα, έφεραν απίστευτα μεγάλες πιέσεις και ηθικές συγκρούσεις στους/στις επαγγελματίες

> *«Τυπικά κατάφεραν να περάσει στην Ευρωπαϊκή Ένωση τα ελληνικά νησιά του Ανατολικού Αιγαίου νομικά να θεωρούνται ως υπαίθριες φυλακές, γεωγραφικές, με αποτέλεσμα κάποια που παραβιάζει τα σύνορα, να φτάνει σε ένα νησί, το οποίο είναι, από την Ευρωπαϊκή Ένωση, κυρωμένο ως γεωγραφικός τόπος περιορισμού της κίνησης σου, φυλακή δηλαδή, οπότε σε περιορίζαμε να παραμείνεις εκεί μέχρι να εκδικαστεί από το άσυλο αν όντως δικαιούσαι να πάρεις προσφυγικό ή εάν έχεις διαπράξει το αδίκημα του παράνομου περάσματος διεθνών συνόρων και να σου επιφέρουμε την ποινή την αρμόδια και να σε απελάσουμε κιόλας, έτσι;»* **Σ.21**

«Και ποιο είναι τώρα το ηθικό δίλημμα, ότι εγώ σαν επαγγελματίας έχω προσπαθήσει πάρα πολύ να τον βοηθήσω, έχουμε φτάσει μέχρι και στον υφιστάμενο του προϊστάμενου, τέλος πάντων, της υπηρεσίας ασύλου, για να αρθεί αυτός ο γεωγραφικός περιορισμός και δεν έχει γίνει τίποτα». **Σ.19**

Επιπρόσθετα οι πολιτικές, οι περιορισμοί και οι αυστηρές διαδικασίες της υπηρεσίας ασύλου οδηγούσαν σε κάποιες περιπτώσεις σε παραβίαση του γεωγραφικού περιορισμού με αποτέλεσμα τα εξυπηρετούμενα άτομα να μένουν μετέωρα και αποκλεισμένα από τη πρόσβαση σε κοινωνικά αγαθά και οι επαγγελματίες να βιώνουν σημαντικά αδιέξοδα επειδή αδυνατούσαν να προσπεράσουν τα γραφειοκρατικά εμπόδια.

«…αυτός ο άνθρωπος ήρθε στην Ελλάδα και παραβίασε τον γεωγραφικό περιορισμό. Ο γεωγραφικός περιορισμός […] κρατάει τους ανθρώπους που μπαίνουν στα νησιά και δεν τους επιτρέπει να έρθουν στην ενδοχώρα, στην Αθήνα, εκτός αν υπάρχει κάποιος σοβαρός λόγος υγείας, που δεν μπορεί εκεί πέρα να τον διαχειριστούν […]Έμενε στη Μόρια τότε, σε πολύ άθλιες συνθήκες και θέλησε να φύγει. Ήρθε στην Αθήνα, ήταν άστεγος, […]. Όταν παραβιάζεις το γεωγραφικό περιορισμό, η κάρτα του ασύλου σου στην ουσία ακυρώνεται γιατί δεν μπορείς να πας να την ανανεώσεις στη Λέσβο, αφού είσαι στην Αθήνα. Και η Αθήνα δεν σε δέχεται γιατί φαίνεται ότι εσύ πρέπει να μένεις στη Λέσβο και όχι στην Αθήνα». **Σ.19**

<u>*Οι άσχημες συνθήκες διαβίωσης και ο εγκλωβισμός των προσφύγων/προσφυγισσών*</u>

Μία ερωτώμενη σκιαγράφησε το δίλημμα που ήρθε αντιμέτωπη γύρω από ένα περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, καθώς κλήθηκε να αποφασίσει υπό το βάρος της βίας και του εγκλωβισμού της οικογένειας από τη μία και από την άλλη της ανεπάρκειας ενός συστήματος να παράσχει αξιοπρεπή διαβίωση και να φροντίσει ιατροφαρμακευτικά ψυχικά ασθενείς πρόσφυγες.

«Πρόκειται για μία οικογένεια η οποία ήταν από τη Συρία […] εκείνη τη στιγμή ήρθε η αστυνομία και μας ανέφερε για έναν κύριο ο οποίος τον είδαν ότι χτυπούσε τη γυναίκα του η οποία είχε στα χέρια της αγκαλιά και το μωρό. Ο άντρας θα ακολουθούσε τη διαδικασία του αυτοφώρου[…] Μιλάω με τη γυναίκα η οποία μου αναφέρει ότι την επόμενη μέρα θα έφευγαν για Αθήνα, μετά από πολύ καιρό στο Camp …και παρακαλούσε να μην κάνουμε οτιδήποτε γιατί αύριο θα ταξιδεύανε[…]Ο κύριος…μού λέει "τη χτύπησα και δεν είναι η πρώτη φορά και έχω πρόβλημα διαχείρισης θυμού και μάλιστα παίρνω και αγωγή η οποία έχει διακοπεί γιατί δεν έχουμε γιατρούς" και όντως δεν είχαμε γιατρούς…Και εδώ έρχεται το δίλημμα…αν ο κύριος ακολουθούσε τη διαδικασία …, οι άνθρωποι θα παραμένανε στο Camp μαζί

και το παιδί. Από την άλλη υπήρχε όντως ένα ψυχιατρικό, γιατί είδα χαρτιά[…]Και το δίλημμα μου ουσιαστικά ήταν εκεί ακριβώς το ηθικό. Δηλαδή δεν ήξερα τι ήταν το σωστό να κάνω […] θα εγκλωβιστεί η μητέρα, θα εγκλωβιστεί το μωρό σε πολύ άσχημες συνθήκες διαβίωσης. Μέναν σε σκηνές μέσα στο καταχείμωνο, πολύ κρύο. Και από την άλλη ήταν ένας πατέρας ο οποίος, προφανώς δεν το είχε κάνει πρώτη φορά αυτό, σίγουρα δεν το έχει κάνει μία φορά και πιθανόν να κινδύνευε και η ζωή της γυναίκας μετέπειτα αλλά και του παιδιού[…]ωστόσο υπήρχε και ένα ψυχιατρικό στη μέση όπου δεν είχε την κατάλληλη υποστήριξη ο άνθρωπος». **Σ.25**

Η έλλειψη υπηρεσιών και μέσων για την υποστήριξη του προσφυγικού πληθυσμού «δεν μπορείς να ….στερείς από τους ανθρώπους βασικά δικαιώματα»

Ορισμένοι/ες συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στα διλήμματα εξαιτίας της έλλειψη των κατάλληλων μέσων και εφοδίων για να μπορέσουν να υποστηρίξουν τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό. Μία καθημερινή προσπάθεια και ένας καθημερινός αγώνας να αντέξει ένας επαγγελματίας να αντιμετωπίσει όλο αυτό που συναντούσε. Από τη μία η προσπάθεια εξεύρεσης λύσεων και από την άλλη η απροθυμία του κράτους να εντάξει στους κόλπους της το προσφυγικό πληθυσμό.

«Δηλαδή είμαστε στο 2020-2021 και ο κόσμος έμενε ακόμα σε σκηνές […]. Το ηθικό δίλημμα είναι το πώς εσύ σαν επαγγελματίας μπορείς να αντέξεις όλο αυτό το οποίο συμβαίνει. Δηλαδή ένας κοινωνικός λειτουργός προσπαθεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να λύσουν τα καθημερινά τους προβλήματα και να τους εντάξει στην κοινωνία, όταν το ίδιο το κράτος …δεν έχει και την προθυμία να τους εντάξει, βρίσκεσαι σε ένα αδιέξοδο, δηλαδή η ματαιότητα είναι συνεχής». **Σ.18**

Οι εσωτερικές συγκρούσεις που βίωναν οι επαγγελματίες ήταν αποτέλεσμα των υποστελεχομένων υπηρεσιών και των υπηρεσιών που έκλεισαν αιφνιδίως αφήνοντας μετέωρα τα εξυπηρετούμενα άτομα που έχρηζαν συστηματικής, σταθερής βοήθειας και αγωγής. Ήταν, επίσης, αποτέλεσμα της ανυπαρξίας δομών και φορέων να υποστηρίξουν τις εξειδικευμένες (αιτών άσυλο με αναπηρία – τετραπληγία) αλλά και τις βασικές ανάγκες όπως η σίτιση που στις περιπτώσεις θετικού αποτελέσματος ασύλου οι παροχές μειώνονταν δραματικά ακόμα και αν υπήρχαν πολύπλευρες ευαλωτότητες των εξυπηρετούμενων, με τον επαγγελματία να είναι σε μία συνεχή αναζήτηση εξεύρεσης λύσεων, μέσα σε ένα ατέρμονο αδιέξοδο.

«Στην Ελλάδα δεν υπάρχουν δομές τέτοιες που υποστηρίζουν πρόσφυγες οι οποίοι δεν είναι αναγνωρισμένοι και δεν έχουν άσυλο και είναι αιτούντες. Ο συγκεκριμένος, κιόλας, είχε δύο απορριπτικές που σημαίνει ότι η κατάσταση του ήταν πάρα πολύ δύσκολη Δεν μπορούσε να αυτοεξυπηρετηθεί, ούτε να

φάει μόνος του, ούτε να κάνει μπάνιο, ούτε να πλυθεί. Οπότε η κατάσταση ήταν αρκετά δύσκολη». **Σ.26**

Τα εμπόδια στη πρόσβαση σε βασικά αγαθά και υγειονομικές υπηρεσίες με συνέπεια να απειλείται το δικαίωμα στη ζωή «το παιδί ξέρει ότι είμαι εδώ και σε παρακαλώ […] θέλω να μου δώσεις τα φάρμακα παράνομα»

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στο δίλημμα που αντιμετώπισε ως απόρροια ενός γραφειοκρατικού και μη λειτουργικού κρατικού συστήματος που στερούσε βασικά δικαιώματα σε ανήλικους ανθρώπους όπως η κατάργηση του ΑΜΚΑ σε πρόσφυγες/προσφύγισσες που οδήγησε σε ανυπέρβλητα εμπόδια στη πρόσβαση στην υγεία και στην απαραίτητη και κατάλληλη φαρμακευτική αγωγή. Ένα γεγονός που οδήγησε την επαγγελματία λόγω της αμφισβήτησης του δικαιώματος στη ζωή της ανήλικης σε εσωτερικές συγκρούσεις και σε ενέργειες πέραν των τύπων, ώστε να διασφαλισθεί η υγεία της.

*«Ήταν ένα παιδί οροθετικό…. .Έπαιρνε την αντιρετροϊκή της αγωγή στην Αφρική, στη Ζιμπάμπουε. Όμως για ένα πολύ μεγάλο διάστημα, ένα διάστημα στο οποίο κρυβόταν από χώρα σε χώρα ... ήταν ...χωρίς αντιρετροϊκή αγωγή. Όταν ήρθε στη χώρα[…]είχε καταργήσει τον ΑΜΚΑ και δεν υπήρχε ούτε η ΠΑΥΠΑ. Η ΠΑΥΠΑ είναι ο αριθμός τύπου ΑΜΚΑ που έχουν οι πρόσφυγες σήμερα[…]Οπότε, λοιπόν έρχεται το κορίτσι μας στην Ελλάδα, γίνεται η τοποθέτηση της στη δομή και [...] είπε ότι "εγώ πρέπει να ξεκινήσω ξανά τα φάρμακά μου, έχω AIDS. Και όσο δεν παίρνω τα φάρμακά μου, πεθαίνω λίγο-λίγο"[…] δεν μπορούσαμε να πάρουμε τα φάρμακα χωρίς ΑΜΚΑ και ο οργανισμός αρνούνταν, ωστόσο, να του δώσει ποσό ιδιωτικά να τα πάρουν σε πρώτη φάση ιδιωτικά. Περνούσε ο καιρός, ήμασταν σε μία διαρκή επικοινωνία με την εισαγγελία ανηλίκων […]. Αποφασίζω να πάω εγώ η ίδια να την βρω (τη γιατρό) και να συζητήσουμε για το παιδί. Με δέχτηκε … συζητήσαμε και της είπα πάρα πολύ ωμά ότι ‘‘το παιδί ξέρει ότι είμαι εδώ και σε παρακαλώ δεν θέλω να γυρίσω με άδεια χέρια στη δομή και θέλω να μου δώσεις τα φάρμακα παράνομα. Να μου γράψεις τη συνταγή, ότι το παιδί έχει βιβλιάριο υγείας και όταν με το καλό έρθει και η εισαγγελική εντολή και χορηγηθούν στο παιδί, πια, νόμιμα τα φάρμακα….’’. Αυτό είναι το μεγαλύτερο ηθικό δίλημμα που έχω ζήσει και εννοώ ότι σαν πράξη αυτό που έκανα ήταν μία παράνομη πράξη αλλά το παιδί πέθαινε στα χέρια μας».***Σ.22***

4.2 Υπο-κατηγορία: Ηθικά διλήμματα που σχετίζονταν με τη ευρύτερη νομοθεσία

Ορισμένοι/ες συμμετέχοντες/συμμετέχουσες στην έρευνα αναφέρθηκαν στα ηθικά διλήμματα που βίωναν λόγω των εσωτερικών συγκρούσεων μεταξύ των αξιών της κοινωνικής εργασίας για τον σεβασμό της αξίας του ατόμου και των δικαιωμάτων και των αναγκών του και του πλαισίου που όριζαν ο νόμοι και οι κανονισμοί. Αντιμετώπισαν μία σειρά ερωτημάτων που αφορούσαν τη θέση και τη στάση που όφειλαν ή έπρεπε να κρατήσουν ως επαγγελματίες κοινωνικοί/ές λειτουργοί.

Η αποδοχή ή όχι της αλήθειας των δημογραφικών στοιχείων που οι αιτούντες/σες άσυλο δήλωναν ως αληθή

Ένας συμμετέχοντας περιέγραψε τη πίεση που αισθάνονταν γύρω από την πραγματικότητα των δημογραφικών στοιχείων σε σχέση με αυτά που οι ίδιοι/ες οι πρόσφυγες/προσφύγισσες και οι αιτούντες/ες άσυλο δήλωναν ως αληθή, που σε κάποιες περιπτώσεις φαίνονταν να υπάρχει αναντιστοιχία.

> «*Ένα κομμάτι[…]είναι το κομμάτι της ειλικρίνειας των ωφελούμενων δηλαδή, και πώς στέκεσαι εσύ επαγγελματικά. Δηλαδή μέχρι που πρέπει να έχεις μία ουδετερότητα, να το πω έτσι, αποδεχόμενος την αλήθεια του ανθρώπου που εξυπηρετείς και υποστηρίζεις και μέχρι που αρχίσεις να πιέζεσαι όταν αυτό αντιλαμβάνεσαι ότι συγκρούεται ας πούμε πώς να το πω; με το νόμο αλλά όχ, το νόμο... δεν έχω την νοοτροπία του "λεγκαλιστή" δεν είναι ότι είμαι κολλημένος πάνω στο νόμο αλλά με την έννοια της ασφαλείας του ατόμου που έχει να κάνει με το πώς αυτός αντιλαμβάνεται το νόμο, την αλήθεια[…]. Ένα μεγάλο κομμάτι των ανθρώπων που έρχονται ως αιτούντες άσυλο στην Ελλάδα δεν λένε την αλήθεια… ως προς τα δημογραφικά τους λόγω του γεγονότος ότι είναι φοβισμένοι μην τους επιστρέψουν πίσω, τους έχουν τρομάξει οι άνθρωποι που τους φέρνουν… . Οπότε πολλές φορές φοβούνται να πουν "ποιος είμαι, από πού είμαι από ποια χώρα, τι καταγωγή", οτιδήποτε, ώστε να έχουν τον ελάχιστο δυνατό λόγο να επιστραφούν…».* **Σ.21**

Το δίλημμα της καλύτερης δυνατής επιλογής μεθόδου εκτίμησης της ανηλικότητας, με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου συμφέροντος του ανήλικου ατόμου

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στο δίλημμα που αντιμετώπισε, όταν κατά τη διαδικασία της οικογενειακής επανένωσης ζητήθηκε από την υπηρεσία του εξωτερικού εκτίμηση της ανηλικότητας σε πρόσφυγα που οριακά φαίνονταν ανήλικος. Η ερωτώμενη βίωσε δίλλημα σχετικά με την εύρεση της καλύτερης δυνατής μεθόδου εκτίμησης της ανηλικότητας ώστε να διασφαλιστεί το βέλτιστο συμφέρον του ανήλικου ατόμου, καθώς αν χαρακτηριζόταν ενήλικο άτομο θα έπρεπε να φύγει από τη δομή και να χάσει την ψυχοκοινωνική υποστήριξη.

«Έχουμε ένα παιδί το οποίο για λόγους οικογενειακής επανένωσης έχει κάνει μία διαδικασία για να πάει στον αδερφό του στο εξωτερικό και μέσα στα χαρτιά του ήταν μία ημερομηνία λάθος[…]πρακτικά δεν έβγαινε η χρονολογία της γέννησης μεταξύ δύο αδερφών, ήταν μικρότερη του έτους … Αυτό έδωσε έρεισμα στην υπηρεσία της άλλης χώρας να πει ότι "θέλουμε εκτίμηση ανηλικότητας για το παιδί". Η εκτίμηση ανηλικότητας γίνεται με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους στην Ελλάδα, γενικότερα βασιζόμαστε σαν σύστημα στον αυτοπροσδιορισμό ή αν έχει κάποια άλλα χαρτιά, δεν γίνονται δηλαδή ιατρικές εξετάσεις […] άμα είσαι ενήλικας δεν μπορείς να κάνεις την επανένωση, αυτό είναι μέσα στα δικαιώματα του παιδιού […]. Εκεί μπαίνουμε σε ένα δίλημμα αν θα ρισκάρουμε να πάμε και με το υπουργείο (που σε αυτή την περίπτωση γίνεται και βάση κοινωνικού ιστορικού όχι μόνο με την μέθοδο των ιατρικών μετρήσεων) για να δούμε αν θα βγει ενήλικας ή όχι ή αν απλά θα σταματήσουμε εκεί την διαδικασία για να συνεχίσει να παραμένει ως ανήλικος στην δομή και να κάνει μετά την διαδικασία του ασύλου και ενδεχομένως ελπίζουμε να καταφέρει να πάρει άσυλο. Το ρίσκο σε αυτήν την περίπτωση είναι ότι αν βγει ενήλικας θα πρέπει όλο αυτό να επικοινωνηθεί στην υπηρεσία ασύλου και να φύγει από τη δομή και να χάσει το παιδί στήριξη, πλαισίωση, υποστήριξη ψυχοκοινωνική κ.λπ. Ενδεχομένως αν πάει καλά θα συνεχιστεί η οικογενειακή του επανένωση, αλλά υπάρχει ένα πολύ σημαντικό ρίσκο ότι δεν θα πάει …». **Σ.28**

4.3 Υπο-κατηγορία: Ηθικά διλήμματα που σχετίζονταν με σύγκρουση αξιών και αρχών της κοινωνικής εργασίας

<u>Η απένταξη οικογένειας από το πρόγραμμα παροχής στέγης παρά την ανάγκη στήριξης της λόγω ευαλωτότητας</u>

Μία ερωτώμενη αναφέρθηκε στο δίλλημα που βρέθηκε και τη πίεση που αισθάνθηκε όταν κλήθηκε να ανακοινώσει την αποχώρηση μιας οικογένειας με αρκετές ευαλωτότητες από την οικεία στην οποία διέμενε, στο πλαίσιο του προγράμματος φιλοξενίας «ESTIA». Η ενέργεια αυτή βασίστηκε στους κανονισμούς και τη νομοθεσία, καθώς στην οικογένεια είχε πλέον χορηγηθεί η προσφυγική ιδιότητα. Παρόλο που η ίδια εκτιμούσε ότι η οικογένεια εξακολουθούσε να έχει ανάγκη από βοήθεια και υποστήριξη και, παρά τις ενδεχόμενες ελλείψεις τους προγράμματος δεν εστίασε σε αυτές, αντίθετα άρχισε να αναρωτιέται αν έκανε σωστά την δουλειά της.

«Ο στόχος του προγράμματος ήταν να προετοιμάσει αυτούς τους ανθρώπους, να τους εξηγήσει ότι "σε αυτά τα σπίτια μένετε προσωρινά και ότι αφού θα πάρετε την απόφασή σας από το άσυλο ότι θα πρέπει να

ενσωματωθείτε στην Ελληνική κοινωνία" […]. Υπήρχε μία οικογένεια, η οποία ο μπαμπάς ήταν καρδιακός, ήταν με δύο παιδιά. Το ένα το αγόρι είχε κάποια θέματα δηλαδή είχαμε κάνει και κινήσεις να πάει και σε ψυχιάτρους κλπ. και ήρθε η ώρα όπου εγώ έπρεπε να τους πω ότι "ξέρεις κάτι; πρέπει να φύγετε από το σπίτι" […]Και πώς το ανακοινώνεις αυτό σε έναν άνθρωπο ο οποίος είναι καρδιοπαθής, έχει κάποια ηλικία[…]Παρόλα αυτά εγώ αυτό τον άνθρωπο έπρεπε να του πω "ξέρεις; πρέπει να φύγεις"[…] εκείνη την ώρα το δίλημμα ήταν πρώτον, ότι πρέπει να ανακοινώσω σε έναν άνθρωπο να φύγει. Δεύτερον, αισθανόμουν την αποτυχία του ότι "την έκανα τη δουλειά σωστά από τη στιγμή που αυτός ο άνθρωπος δεν εντάχθηκε στη κοινωνία;". Δεν κατάλαβε αυτά που του είπα; Δεν τα εξήγησα εγώ καλά; Δεν ήθελε να τα καταλάβει; Δεν μπορούσε να τα καταλάβει; Ήταν άλλος ο στόχος του; Οπότε, εκεί, ξέρει ότι μπαίνεις στο δίλημμα του ότι " Τι έγινε λάθος, ας πούμε, σε όλο αυτό;"». **Σ16**

<u>Η δραματοποίηση της πραγματικότητας-αναφορά μη αληθινών οικογενειακών στοιχείων με σκοπό το βέλτιστο συμφέρον του ανήλικου ατόμου.</u>

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στο δίλημμα να παραβιάσει τη δεοντολογία αναφέροντας ψευδή στοιχεία, δραματοποιώντας μία κατάσταση και μία συνθήκη ή να παραθέσει τα πραγματικά στοιχεία με συνέπεια ο ανήλικος να αδυνατεί να μεταβεί στον αδελφό του στο εξωτερικό, λύση που φαίνονταν ότι ήταν το βέλτιστο συμφέρον του.

«… μου είχε ζητηθεί λοιπόν και εμένα, να συντάξω λοιπόν εκθέσεις που να υποστηρίζω αυτά που λέει το παιδί και να διαβεβαιώνω …για παράδειγμα ότι μπορεί ένα παιδί να υπήρξε θύμα κακοποίησης, ενώ δεν υπήρξε, όταν οι γονείς του για παράδειγμα βρίσκονταν ακόμη εν ζωή και θα μπορούσαν εκείνοι να αναλάβουνε την κηδεμονία του, αλλά το παιδί θα ήθελε να πάει σε συγγενή του στην Γερμανία στον αδερφό του για παράδειγμα.. Οπότε έπρεπε με κάποιο τρόπο να καταστρέψουμε την εικόνα των γονιών, για να υποστηρίξουμε την δυνατότητα το παιδί να πάει στον αδερφό του στην Γερμανία, καθώς ο στόχος του ήτανε όχι τόσο το πρόσωπο αλλά η χώρα στην οποία ήθελε να πάει….Ο τρόπος που το συζητήσαμε με την ομάδα ήταν και εποπτικός, μαζί με την ψυχολόγο της δομής και κατανοήσαμε ότι το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού ήτανε να πάει στον αδερφό του στην Γερμανία […]. Οπότε θεωρήσαμε ότι ήτανε καλύτερο για το μέλλον του να πούμε ένα αθώο ψέμα σχετικά με την οικογενειακή του κατάσταση και αυτό είχε συμβεί σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις με διαφορετικά παραδείγματα.. Πολλές φορές μπορεί να υπερβάλλουμε σε κάτι προκειμένου να βοηθήσουμε λίγο την κατάσταση του παιδιού». **Σ.30**

Η απόκρυψη της αλήθειας για απόκτηση άδειας παραμονής με μη νόμιμο τρόπο από ανάπηρο εξυπηρετούμενο (με απορριπτικές αποφάσεις για παροχή ασύλου) με σκοπό την υποστήριξη του

Μία ερωτώμενη αναφέρθηκε στην κατάσταση και στο δίλημμα που βρέθηκε και αντιμετώπισε όταν κλήθηκε να πάρει μία απόφαση σχετικά με την αναφορά ή την απόκρυψη των μη νόμιμων και ενδεδειγμένων ενεργειών γύρω από την απόκτηση άδειας παραμονής του εξυπηρετούμενου αφενός και αφετέρου τις αρχές της επιστήμης που υπηρετούσε και την αξία της προσφοράς της βοήθειας σε άτομα που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης, μέσα σε μία συνθήκη με ανυπέρβλητα εμπόδια, υψωμένα τείχη και ένα ανεπαρκές σύστημα να πλαισιώσει ένα άτομο με αναπηρία.

> *«Η ιστορία που σκέφτηκα και επέλεξα να αφηγηθώ είναι αυτή ενός πρόσφυγα ο οποίος κατέφτασε από νησί στην Ελλάδα και είχε το πρόβλημα της παραπληγίας…..Έφτασε […]σε μία δομή η οποία δεν μπορούσε να τον πλαισιώσει και να το υποστηρίξει το άτομο αυτό καθώς δεν είχε ούτε ένα container διαμορφωμένο για τις ανάγκες του, ούτε ράμπα στην αρχή…..Ο συγκεκριμένος, κιόλας, είχε δύο απορριπτικές που σημαίνει ότι η κατάσταση του ήταν πάρα πολύ δύσκολη […]το νομικό ζήτημα έφερνε πάρα πολλά εμπόδια[…]Ώσπου και μία μέρα μαθαίνουμε[…]έδωσε κάποια χρήματα και κατάφερε να πάρει άδεια διαμονής […]Βάσει της νομοθεσίας θα έπρεπε να γίνει αναφορά του ζητήματος αυτού, γιατί προφανώς υπάρχει και ένα κύκλωμα το οποίο πουλάει άδειες διαμονής, δεν θα ήταν δηλαδή ο μοναδικός. Και από την άλλη ως κοινωνική λειτουργός και ως επαγγελματίας πώς θα μπορούσα να αναφέρω έναν άνθρωπο ο οποίος ήρθε από μία χώρα, κατατρεγμένος θα έλεγα γιατί η ζωή του απειλούνταν εκεί πέρα και ήρθε ως πρόσφυγας βάσει με τις αναφορές του[…]πώς θα μπορούσα να αναφέρω ένα τέτοιο περιστατικό στο οποίο, θέλοντας και μη, προσπάθησε με οποιονδήποτε τρόπο να επιβιώσει και να μπορέσει να έχει μία ανάλογη υποστήριξη και αντιμετώπιση από φορείς στην Ελλάδα, οι οποίες, οι οποίοι είχαν όλοι κλειστές τις πόρτες τους γιατί το νομικό καθεστώς παρότι ήτανε άνθρωπος και επειδή καταγόταν από μία άλλη χώρα, δεν μπορούσε να λάβει την ανάλογη φροντίδα».* **Σ.26**

Η αναφορά για μη σαφή όρια μιας επαγγελματικής σχέσης ανάμεσα σε επαγγελματία και ανήλικο άτομο, με στόχο τη προστασία του

Μία άλλη συμμετέχουσα αντιμετώπισε δίλημμα αν θα έπρεπε να ενημερώσει ότι συνάδελφος δεν είχε τηρήσει σαφή επαγγελματικά όρια με ανήλικο εξυπηρετούμενο σε μία κατάσταση με αμφιβολίες σχετικά με το τι πράγματι συνέβαινε και τις επιπτώσεις για τον ανήλικο.

«…Είχε ανακύψει ένα τέτοιο ζήτημα στη δομή τότε που εργαζόμουνα […]. Στην πορεία άρχισα να έχω κάποια σημάδια, ότι ένας από τους ανήλικους ενδιαφέρεται και έχει έρθει πάρα πολύ κοντά με μία συνάδελφο, όχι κοινωνική λειτουργό….Και εκεί πέρα ανέκυπταν πάρα πολλά διλήμματα τα οποία είχαν να κάνουν με το ποια είναι η θέση και τι θέση πρέπει να πάρω εγώ εκεί. Διότι δεν γνωρίζεις 100% αν έχει συμβεί κάτι ή τι μπορεί να συμβαίνει και μπαίνουν πολλά διλήμματα με τη λογική του ότι πρέπει σαν κοινωνικός λειτουργός, αν υποπέσει στην αντίληψή σου ένα τέτοιο ζήτημα αφενός να το αναφέρεις και αφετέρου να αναλάβεις και εσύ την αντίστοιχη δράση ώστε να προστατεύσεις, να κάνεις ό,τι είναι δυνατόν προς το συμφέρον του ανηλίκου[…]Εγώ προσωπικά είχα έρθει σε πάρα πολύ δύσκολη κατάσταση όσο αφορά και το δεοντολογικό κομμάτι διότι σκεφτόμουνα αν το γεγονός ότι εγώ αναφέρω κάτι και ότι μπορεί να πιέζω σε ένα βαθμό για κάτι, είναι αρκετό ώστε να προστατευτεί …. ένας ανήλικος και η ψυχολογία του, η οποία κρεμόταν από ένα σχοινί». **Σ.23**

<u>Η εμμονή του φορέα σε ένα εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας που απέδιδε στους κοινωνικούς λειτουργούς ένα εκτελεστικό ρόλο και δεν λάμβανε υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων</u>

Ερωτώμενοι/ες μέσα από την αφήγηση του ηθικού διλήμματος περιέγραψαν καταστάσεις και συνθήκες που υπήρχε εμμονή για τήρηση μη ευέλικτων κανονισμών και διαιώνιση ενός εξουσιαστικού μοντέλου λειτουργίας που τους απέδιδε απλά ένα εκτελεστικό ρόλο «των οδηγιών που σου δίνουνε οι από πάνω», παραβλέποντας καταστάσεις κοινωνικά άδικες από τη μία και από την άλλη οι αρχές της επιστήμης που υπηρετούσαν και που πρέσβευε αξίες εκ διαμέτρου αντίθετες.

«Απλά, ξέρεις, θα μπορούσαμε ως ομάδα να είμαστε λίγο πιο ευέλικτοι. Δηλαδή υπήρχε, ας πούμε, μία ακαμψία και πολλές φορές οι κανονισμοί ή οι απαγορεύσεις, ακόμα και όταν δεν λειτουργούσαν, εμέναμε σε αυτούς πολλές φορές, κάποιοι στην ομάδα, εμένανε, με σκοπό, ας πούμε, δεν ξέρω τώρα, κάτι πιο εξουσιαστικό […]για λόγους, ας πούμε, πειθαρχίας, να τα πω και έτσι, για κάποιους τέτοιους λόγους, να λαμβάνονται αποφάσεις χωρίς να λαμβάνουμε υπόψη την ιδιαιτερότητα της περίστασης και τις ιδιαίτερες, ας πούμε, ανάγκες της […]ότι πρέπει να δείξω ότι είμαι και εγώ στιβαρός, ας πούμε, ότι, ξέρεις, ότι, ότι πρέπει, ότι είναι επίτευγμα για μένα, ως επαγγελματία, να καταφέρω να διώξω το παιδί από τον ξενώνα εκείνο το βράδυ […] Έχεις να κάνεις μεταξύ ενός εξουσιαστικού συστήματος που πρέπει να εξουσιάσεις κάποιον και οι αρχές του επαγγέλματος σου είναι ακριβώς το αντίθετο». **Σ.27**

Το περιοριστικό πλαίσιο και ο τρόπος λειτουργίας των δομών (Διεθνών, Μη Κυβερνητικών και κρατικών οργανώσεων) που κλήθηκαν να εργαστούν κάποιοι/ες

συμμετέχοντες/ουσες, αισθανόμενοι εκτελεστικά όργανα εντολών και οδηγιών, όντας ανήμποροι να αντιμετωπίσουν τις αδικίες που συνέβαιναν, δημιούργησαν δυσφορία και αδιέξοδα

> *«Πολλές φορές μου προκαλεί δυσφορία, ότι όταν αντικρίζεις την αδικία και είσαι αναγκασμένος να λειτουργήσεις σε ένα καλούπι, είτε επειδή δουλεύεις για το κράτος, είτε επειδή δουλεύεις για μία Μ.Κ.Ο., είτε δουλεύεις για ένα Διεθνή Οργανισμό, τα καλούπια είναι συγκεκριμένα, υπάρχουν συγκεκριμένες οδηγίες και εσύ απλά εκτελείς. Δηλαδή άμα πηγαίνεις, άμα δουλεύεις τυπικά όπως κάνουνε κάποιοι, απλά εκτελείς τις οδηγίες που σου δίνουνε οι από πάνω….Οπότε όλο αυτό το συ…όλο αυτό το σύνολο παραγόντων σε οδηγούνε σε ένα…σε ένα αδιέξοδο* **Σ.18**

Αδιέξοδα λόγω δυσάρεστων συνθηκών όπου αμφισβητούνται βασικές αξίες της κοινωνικής εργασίας «πώς εσύ σαν επαγγελματίας μπορείς να αντέξεις όλο αυτό.. όταν το ίδιο το κράτος δεν έχει… την προθυμία να τους εντάξει, βρίσκεσαι σε ένα αδιέξοδο….. η ματαιότητα είναι συνεχής».

Οι πολιτικές, οι αυστηρές και χρονοβόρες διαδικασίες της υπηρεσίας ασύλου οι άσχημες συνθήκες διαβίωσης σε συνδυασμό με τον γεωγραφικό περιορισμό είχαν επιφέρει τρομερά μεγάλες δυσκολίες στους εξυπηρετούμενους/ες που έμεναν μετέωροι/ες, εγκλωβισμένοι/ες και αποκλεισμένοι/ες από τη πρόσβαση σε κοινωνικά αγαθά και στους/στις επαγγελματίες που βίωναν αδιέξοδα και ηθικά δύσκολες καταστάσεις, καθώς οι συνθήκες που αντιμετώπιζαν συγκρουόταν με βασικές αξίες της κοινωνικής εργασίας για σεβασμό της αξίας και αξιοπρέπειας του ατόμου και για υποστήριξη των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης

> *«Έχω ζήσει.., προσωπικά δηλαδή, ήμουνα μάρτυρας ανθρώπου ο οποίος πέθανε από αυτοπυρπολισμό μπροστά στα μάτια μας επειδή περίμενε 2 χρόνια και ήταν απογοητευμένος, απεγνωσμένος, χωρίς να μπορεί να δουλέψει, χωρίς να μπορεί να μετακινηθεί και χωρίς να μπορεί να επιστρέψει πίσω στη χώρα του όπως ήθελε…».* **Σ.21**

> *«Κάπως ότι εγώ, η ιδεολογία μου δεν ξέρω, αυτά που πιστεύω, αυτά που πρεσβεύω σαν επιστήμονας, δεν χωράνε σε ένα τέτοιο χώρο, γιατί ο χώρος λειτουργεί διαφορετικά, με άλλα κριτήρια, με άλλες αρχές..».* **Σ.19**

> *«Δηλαδή είμαστε στο 2020-2021 και ο κόσμος έμενε ακόμα σε σκηνές… Το ηθικό δίλημμα είναι το πώς εσύ σαν επαγγελματίας μπορείς να αντέξεις όλο αυτό το οποίο συμβαίνει. Δηλαδή ένας κοινωνικός λειτουργός προσπαθεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να λύσουν τα καθημερινά τους προβλήματα και να τους εντάξει στην κοινωνία, όταν το ίδιο το κράτος*

...δεν έχει και την προθυμία να τους εντάξει, βρίσκεσαι σε ένα αδιέξοδο, δηλαδή η ματαιότητα είναι συνεχής». **Σ.18**

4.4 Υπο-κατηγορία: Ηθικά διλήμματα που σχετίζονταν με τις συνθήκες των Οργανώσεων

Αρκετοί/ες συμμετέχοντες/ούσες αναφέρθηκαν στα διλήμματα που σχετίζονταν με τις συνθήκες εργασίας και αφορούσαν, κυρίως, τα ασυνόδευτα ανήλικα άτομα. Κλήθηκαν να δώσουν απαντήσεις, λύσεις και διεξόδους σε μία σειρά από σημαντικά ζητήματα:

Η λήψη σημαντικής απόφασης για την προστασία ασυνόδευτης ανήλικης στα πλαίσια πιεστικών συνθηκών (χρόνου και προσώπων)

Η πίεση χρόνου για άμεση απόφαση που αφορούσε τη βέλτιστη δυνατή λύση για την προστασία ενός ασυνόδευτου ανηλίκου ατόμου απετέλεσε ηθικό δίλημμα για έναν ερωτώμενο. Θα έπρεπε άμεσα να αποφασίσει κάτω από ένα καθεστώς χρονικών πιέσεων ή πιέσεων σημαντικών άλλων προσώπων (προϊσταμένων και συγγενών του ανήλικου), ποια λύση θα διασφάλιζε την προστασία της ασυνόδευτης ανήλικης, τι θα ήταν το καλύτερο για το παιδί ώστε να μην βιώσει επικίνδυνες καταστάσεις: να αναλάμβαναν συγγενείς πρώτου βαθμού την φροντίδα της ανήλικης, ενώ υπήρχαν αμφιβολίες για τις προθέσεις τους, ή το παιδί θα έπρεπε να ενταχθεί σε δομή.

«Είχαμε την υπόθεση ενός κυρίου...Ήρθε...και μας είπε ότι "έχετε την κόρη μου, ή τη μία από τις δύο κόρες μου"[...]. Από τα λεγόμενα του κοριτσιού και την κατάσταση την οποία εμφανιζόταν ήταν λίγο καχύποπτη, δεν μας εμπιστευόταν πάρα πολύ.[...] Ο πατέρας, αυτός που τουλάχιστον ερχόταν ως πατέρας, ήταν αρκετά χειριστικός άνθρωπος... Ο οποίος είχε βάλει, μάλιστα και ένα δικηγόρο ιδιώτη και μας πίεζε και ο δικηγόρος [...].Φυσικά εδώ πέρα όλοι πιέζουν η δουλειά τους να γίνει γρήγορα, γιατί αφενός το Κ.Υ.Τ..... για τον ανήλικο έχει το 20πενθήμερο, οπότε θα πρέπει η διαδικασία να ολοκληρωθεί σε 25 ημέρες και θα πρέπει εσύ ως επαγγελματίας μέσα σε 25 ημέρες να κάνεις την έρευνα, να γράψεις την έκθεση, να κερδίσεις την εμπιστοσύνη του παιδιού, να σε εμπιστευτεί, να σου μιλήσει, να σου μιλήσει ο συγγενής [...]. Οπότε τι να κάνω; το πρώτο που σκέφτεσαι είναι " θα πρέπει να αποφασίσω αν αυτό το παιδί θα πρέπει να πάει σε μία δομή ή θα πρέπει να μείνει με την οικογένειά του; Τι είναι το καλύτερο για το παιδί;[...] Ήταν ένα αρκετά ηθικό δίλημμα γιατί εκείνη την ώρα σκέφτηκα ότι "αν καταθέτοντας εγώ αυτήν την έκθεση, στερήσω από το κορίτσι την οικογένειά του, τον πατέρα του. Γιατί αυτή έλεγε ότι " εγώ θέλω να πάω μαζί του, είναι ο πατέρας μου, ναι, ήρθε από δω να με πάρει, θέλω να πάω μαζί του. Από την άλλη όμως υπήρχαν κάποια

λεγόμενα και του κοριτσιού και του πατέρα που έρχονταν σε σύγκρουση, που καταλαβαίνεις ότι εκεί πέρα κάτι δεν πάει καλά. Αυτό είναι ένα από τα περιστατικά αυτά που νιώθεις το ηθικό δίλημμα του "τι πρέπει να κάνω;"». **Σ.17**

Το αδιέξοδο της έλλειψης διαθέσιμου προγράμματος για την κάλυψη των αναγκών ατόμου με ευαλωτότητες και η υποστήριξη μίας αναγκαίας, αλλά μη κατάλληλης παραπομπής του σε camp

Μία ερωτώμενη αφηγήθηκε το δίλημμα που αντιμετώπισε όταν κλήθηκε να υποστηρίξει μία επιλογή που δεν πίστευε ότι ήταν η καλύτερη δυνατή, την παραπομπή δηλαδή του ανήλικου ατόμου με ευαλωτότητες (πρόβλημα ψυχικής υγείας, εξάρτηση από ουσίες) που κατά τη διάρκεια συνεργασίας με την ερωτώμενη ενηλικιώθηκε σε camp, μακριά από τις υγειονομικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούσε με σημαντική πρόοδο στα προβλήματα που αντιμετώπιζε. Παρά την συστηματική προσπάθεια της για την εξεύρεση προγράμματος που να καλύπτει τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου ατόμου, η έλλειψη διεξόδου στην προσπάθεια εξεύρεσης πηγών την έκανε να αναρωτιέται για την ύπαρξη καλύτερων διαθέσιμων επιλογών που ενδεχομένως είχαν διαφύγει της προσοχής της.

«Το πρώτο, το οποίο με έχει... το κουβάλαγα και ενδεχομένως το κουβαλάω ακόμα σε ένα βαθμό…Λοιπόν το συγκεκριμένο παιδί είχε αρκετές ευαλωτότητες. Όταν μας είχε έρθει δεν ήταν σε καλή κατάσταση[…]μας το φέρανε τρεις μήνες plus και κάτι πριν την ενηλικίωσή του. Όντως καταφέραμε να το πλαισιώσουμε, κάτι για το οποίο είμαι πάρα πολύ υπερήφανη σε ότι αφορά τη δουλειά μας. Καταφέραμε δηλαδή να τον δικτυώσουμε, να τον πλαισιώσουμε αρκετά καλά ως προς τα ψυχιατρικά του […]. Κατάφερε να είναι συνεπής ο ίδιος ως προς τα ραντεβού του στη ψυχολόγο για αποτοξίνωση […]. Είχε αρχίσει να συμμετέχει σε δραστηριότητες, είχε αρχίσει να κοινωνικοποιείται με τα υπόλοιπα παιδιά, να θέλει να κάνει μαθήματα […]. Μας απασχολεί στο πίσω μέρος του μυαλού μας, τι θα γίνει όταν ενηλικιωθεί, γιατί γραμμένος στο σχολείο δεν ήτανε, άμα ήταν γραμμένος στο σχολείο, επομένως να μπορούσε να μείνει λίγο παραπάνω σε εμάς […]. Η απάντηση που είχαμε από το υπουργείο το μόνο πράγμα που μπορούσαν να κάνουν αυτοί για να είναι και καλά σε ένα μέρος που να έχει πιο εύκολη πρόσβαση σε υγειονομικές υπηρεσίες ήταν να τον στείλουν σε camp και εν τέλει, ουσιαστικά, και εκεί τώρα το δικό μου, η αίσθηση ηθικού διλήμματος και αν το κάνω σωστά, τι άλλο μπορεί να υπάρχει, τι δεν έχουμε δει, τι δεν έχουμε ψάξει, γιατί ήταν ένα camp εκτός της τάδε περιοχής, μακριά από τις υπηρεσίες από τις τον είχαμε πλαισιώσει […] Έπρεπε από τη στιγμή που δεν βρίσκαμε κάποια άλλη διέξοδο, γιατί μετά

το επόμενο είναι να βρει ο ίδιος κάπου να μείνει, το οποίο πιθανότατα θα οδηγούσε σε ασυνέχεια και πάλι δεν θα ήταν βοηθητικό για τον ίδιο. Πρακτικά έπρεπε να τον πείσουμε ότι ήταν το καλύτερο γι' αυτόν για να μπορέσει να πάει κάπως οικειοθελώς». **Σ.28**

Η έλλειψη προγράμματος/κατάλληλης δομής για ανήλικα άτομα με παραβατική συμπεριφορά και η παραπομπή σε παρόμοιο πρόγραμμα

Η διαιώνιση ενός προβλήματος και η παραπομπή σε άλλο πρόγραμμα αντί της εξειδικευμένης φροντίδας και της στήριξης που όφειλε να διερευνήσει ο φορέας σε ανήλικα άτομα με παραβατική συμπεριφορά αποτέλεσε δίλημμα για επαγγελματία.

«Αυτό που είχε γίνει είναι ότι……επιτέθηκαν βίαια …δύο παιδιά… σε παιδιά άλλης εθνικότητας μέσα στο ξενώνα. Ξεκίνησε ένας…μία έτσι, μεγάλη ένταση, επιτέθηκαν και σε προσωπικό[…]. Μετά κάπως, καταλήξαμε, σε συνεργασία με το φορέα που παραπέμπει τους ασυνόδευτος ανήλικους στην Ελλάδα σε ξενώνες, να παραπεμφθούν τα παιδιά αυτά σε άλλο ξενώνα[…]. Τα παιδιά παρουσίαζαν συμπτωματολογία, τέλος πάντων, εναντιωματικής διαταραχής[…]. Και εν τέλει, είδα ένα σύστημα αντί να προσπαθεί κάπως να βρει ένα φορέα που να είναι πιο κατάλληλο …για αυτά τα παιδιά, να τα στέλνει σε έναν άλλον ξενώνα και για μένα ήταν κάπως σαν να πετάμε το πρόβλημα, να το βάζουμε σε έναν άλλο χώρο που πάλι ίσως ξαναδημιουργηθεί η ίδια ιστορία[…]. Το ηθικό δίλλημα ήτανε, ότι τα παιδιά αυτά θα ήθελαν μία άλλου τύπου προστασία, ότι βλέπεις ξέρω γω κάτι να εκκολάπτεται, το οποίο φυσικά μπορεί να οδηγήσει και σε εγκληματική, ας πούμε, συμπεριφορά αργότερα σαν ενήλικες. Και αντί να του παρέχεις, ας πούμε, τη φροντίδα και τη στήριξη που χρειάζεται, αυτό κάπως να…να μειωθεί όσο γίνεται, ξέρω γω και με ψυχιατρική παρέμβαση ίσως, τους στείλαμε σε έναν άλλο ξενώνα που είχε αντίστοιχα άτομα όπως είμασταν και εμείς, να διαιωνιστεί ένα πρόβλημα[…]Όλο αυτό σαν κατάσταση, ας πούμε, για μένα ήταν εντελώς ενάντια στις…στην κατάρτιση που έχω λάβει, στο πώς πλαισιώνουμε έναν ανήλικο, η ενήλικο ξέρω γω. Υπήρχε μεγάλη σύγκρουση και με τον φορέα, δηλαδή εναντιωνόμασταν με διαδικασίες του φορέα, κάπως». **Σ.19**

Οι οργανωτικοί περιορισμοί για αποπομπή ανήλικου ατόμου (που είχε αποχωρήσει άτυπα από τον Ξενώνα) και επέστρεψε ζητώντας βοήθεια

Οι κανονισμοί και το περιοριστικό πλαίσιο του πλαισίου μέσα στο οποίο εντάσσονταν η περίπτωση των ανήλικων ατόμων που είχαν αποχωρήσει άτυπα από την οργάνωση για αποπομπή τους από τον ξενώνα σε περίπτωση επιστροφής τους συνέβαλαν στην δημιουργία μιας ηθικά δύσκολης κατάστασης. Όταν υπήρξε αίτημα από τον ανήλικο που είχε αποχωρήσει άτυπα για βοήθεια, ο κοινωνικός λειτουργός

ανταποκρίθηκε θετικά και η συντονίστρια ζήτησε επιτακτικά την άμεση αποχώρηση του ανήλικου, που θα έπρεπε να κοιμηθεί στο δρόμο ενώ ήταν χειμώνας.

> *«Ήμουνα ο μόνος ψυχοκοινωνικός που βρισκόταν στον ξενώνα και συνέβη το εξής: ... δύο πρώην ωφελούμενοι είχαν αποχωρήσει άτυπα από τον ξενώνα και είχαν μεταβεί στην Πάτρα έτσι ώστε να συνεχίσουν το ταξίδι τους προς την Ιταλία[...]Την Κυριακή, λοιπόν, στην οποία αναφέρομαι, χτυπάει η πόρτα του ξενώνα, την ανοίγω και βλέπω μπροστά μου ένα από τα δύο παιδιά, ο οποίος ήταν εμφανώς καταβεβλημένος, ήταν βρώμικος, φαινόταν άυπνος, πολύ στρεσαρισμένος, πολύ ματαιωμένος, στεναχωρημένος και μου ζήτησε να μπει μέσα να κάνει ένα μπάνιο. Εγώ γνώριζα ότι κάτι τέτοιο δεν προβλέπεται για διάφορους λόγους[...]γνώριζα ότι δεν πρέπει να τον αφήσω να μπει. Τον λυπήθηκα όμως και τον άφησα. Και μετά δεν έβγαινε, δεν έβγαινε. Στρεσαρίστικα πάρα πολύ[...]Είχα μία συντονίστρια η οποία ... φαινόταν να μην είναι κατάλληλο άτομο για το ρόλο αυτό και όταν την πήρα και της είπα "Ξέρεις κάτι; έχει συμβεί αυτό και αυτό, δεν βγαίνει", μου λέει [...] "να κόψεις το λαιμό σου να βγει"[...] βρέθηκα σε μία διπλή και τριπλή σύγκρουση. Δηλαδή από τη μία ήταν χειμώνας, έκανε κρύο. Από την άλλη αισθανόμουν ότι και το παιδί, ας πούμε, του έδωσα λίγο χώρο και αυτός τον καταχράστηκε. Από την άλλη είχα τη συντονίστρια...σχεδόν απειλητική, ας πούμε, απέναντί μου και έπρεπε να πείσω, ας πούμε, ένα παιδί να βγει έξω και να κοιμηθεί στο δρόμο».* **Σ.27**

<u>*Η ανάθεση αρμοδιότητας συνοδείας παιδιών σε επαγγελματία που δεν είχε αντίστοιχη δικαιοδοσία*</u>

Αναφέρθηκε από μία συμμετέχουσα ότι υπήρξε επιτακτική παρέμβαση από υπεύθυνο της Οργάνωσης που χρηματοδοτεί το πρόγραμμα στο οποίο εργαζόταν για την συνοδεία παιδιών χωρίς να έχει την ανάλογη δικαιοδοσία να εμπλακεί.

> *«Μου ζητήθηκε ...όχι από κάποιον υπεύθυνο της δικής μου της δομής, αλλά επειδή συνεργαζόμασταν με μία άλλη πολύ μεγάλη Διεθνή Μη Κυβερνητική... και ήταν και αυτοί που έδιναν και τα χρήματα για να υλοποιούμε εμείς ένα πρόγραμμα, να κάνω μία συνοδεία παιδιών ανηλίκων που δεν γνώριζα, για να γίνει μία δραστηριότητα [...]. Υπήρχε μία σύγκρουση γιατί εκείνη την ώρα έπρεπε και να κρατήσω την ψυχραιμία μου και να εξηγήσω το αυτονόητο και είχα να κάνω με έναν άνθρωπο που δεν καταλάβαινε, δεν ήταν όχι κοινωνικός λειτουργός, δεν ήταν καν στο ανθρωπιστικό, δεν είχε ιδέα, απλά είχε και μία θέση εξουσίας. Και να είμαι και πολύ ευγενική, γιατί ήτανε αυτή που μας χρηματοδοτούσε τότε.....της είπα τις ενστάσεις μου και ότι "ξέρεις αυτό δεν γίνεται, είναι και παράνομο, γιατί αν πάθουν κάτι τα παιδιά εμένα θα μου πάρουν την άδεια, δεν έχω τη δικαιοδοσία από την εισαγγελία, τα πράγματα δεν*

γίνονται έτσι, δεν μπορώ να συνοδέψω παιδάκια που δεν γνωρίζω"[….]Και μου είπε ότι «εγώ σε πληρώνω και θα κάνεις αυτό που σου λέω». **Σ.24**

4.5 Υπο-κατηγορία: Ηθικά διλήμματα που σχετίζονταν με το βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων προσφύγων/προσφυγισσών

<u>*Οι αμφιβολίες για το βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων και η οικογενειακή επανένωση*</u>

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στη κατάσταση που αντιμετώπισε εξαιτίας του βάρους της ευθύνης της οικογενειακής επανένωσης δύο ανήλικων με τον γονέα που βρίσκονταν στη εξωτερικό και για τον οποίον υπήρχαν ερωτηματικά ως προς την γονεϊκή καταλληλότητα του.

«Δηλαδή εκείνη την περίοδο … πραγματικά δεν ήξερα τι να κάνω και πώς να το διαχειριστώ, ήτανε η περίπτωση δύο αδελφών… ένα αγόρι και ένα κορίτσι, όπου είχανε χάσει τη μαμά τους. Είχανε έρθει από το Αφγανιστάν στην Ελλάδα[…]Να βρούνε τον μπαμπά…. Αυτά λοιπόν τα παιδιά είχαν κάνει μία τεράστια εξέλιξη εδώ στην Ελλάδα, γιατί η Γερμανία έστελνε σωρηδόν τις απορριπτικές και δεν δεχόταν[…]Οι απορριπτικές ήταν της Γερμανίας για δικούς της λόγους…..Γενικά επειδή ο μπαμπάς δεν ήταν πολύ τυπικός, ώστε... να στέλνει τα έγγραφα όποτε του λέω, να απαντάει σε email, […]καταλήξαμε να περάσει πάρα πολύς καιρός και να μην έχουν ολοκληρωθεί τα πράγματα, η οικογενειακή επανένωση των παιδιών…..Εγώ είχα αρχίσει και διχαζόμουν για το κατά πόσο έπρεπε αυτά τα παιδιά να πάνε στη Γερμανία στον πατέρα τους[…]Από τη μία έλεγα, έναν άνθρωπο έχουν σε αυτή τη γη και αυτός είναι ο πατέρας τους και από την άλλη έχουμε, πάλι, ένα πατέρα ο οποίος δεν είχε πάρει πολύ στα σοβαρά αυτό το ρόλο και το πόσο σημαντικό ήταν για τα παιδιά του να πάνε εκεί και τα λοιπά. Και έτσι είχα ένα feeling κακό…..Από νομικής άποψης είχαμε κάνει τα πάντα ώστε τα παιδιά να βρεθούνε τον πατέρα τους και ήμασταν και καλυμμένοι και αυτός είχε όλα τα βεβαιωτικά του πιστοποιητικά ότι είναι πράγματι ο πατέρας. Ηθικά όμως ..., πώς να στο πω; δεν ήθελα ούτε να κρατήσω τα παιδιά εδώ και να τα αφήσω μακριά από τον πατέρα του, γιατί αρκούσε μία αναφορά μου, ….αν έγραφα και εγώ μία αναφορά λέγοντας πόσο ακατάλληλο θεωρώ αυτό τον πατέρα δεν υπήρχε πιθανότητα ποτέ να πάνε τα παιδιά στη Γερμανία». **Σ.20**

<u>*Το δίλημμα της αναφοράς της παραμέλησης ανήλικου από οικογένεια που ζητούσε άσυλο*</u>

Μία άλλη συμμετέχουσα αναφέρθηκε στο δίλημμα που κλήθηκε να διαχειριστεί κατά την διάρκεια αντικατάστασης συναδέλφου της που ήταν σε άδεια, για μία οικογένεια προσφύγων και αφορούσε την καταγγελία για έκθεση ανήλικών σε κίνδυνο και

παραμέληση ή την εποπτική στήριξη της οικογένειας με στόχο να κατανοηθούν οι διαστάσεις μία τέτοιας ενέργειας. Η ερωτώμενη κατά την αφήγησης της αναφέρθηκε και στις πολιτισμικές διαφορές και προεκτάσεις μιας τέτοιας ενέργειας καθώς για την ίδια την οικογένεια ήταν ένα γεγονός σύνηθες, στη κουλτούρα και στο πολιτισμικό τους υπόβαθρο.

> *«Η υπεύθυνη κοινωνική λειτουργός μιας οικογένειας έλειπε σε άδεια, καλέστηκα εγώ να πάω κατ' οίκον επίσκεψη[…]Όταν πήγα λοιπόν στο σπίτι, επειδή ήταν και ισόγειο ήμουν εγώ και η διερμηνέας του προγράμματος, σε αραβόφωνη οικογένεια.. Είδα από το παράθυρο ότι ήταν μέσα στο σπίτι δύο παιδάκια, που, γυρνούσαν στο χώρο και λίγο μετά είδα ένα άλλο παιδάκι το οποίο κοιμότανε και το ποδαράκι του ήτανε δεμένο με ένα μαντηλάκι στο καλοριφέρ του σαλονιού. Η διερμηνέας συνεννοήθηκε με τα παιδιά, τα παιδιά της είπαν ότι οι γονείς λείπουνε…Οπότε κάναμε ερωτήσεις στα παιδιά να μην τα αγχώσουμε και να δούμε τι ακριβώς συμβαίνει[…]ήρθε η αστυνομία, τους εξηγήσαμε ποιοι είμαστε και πως προέκυψε και είμαστε εδώ … και η αστυνομία δεν μπορούσε να πάρει την πρωτοβουλία να ανοίξει το σπίτι[…]Η αστυνομία είπε ότι είτε θα περιμένουμε την μητέρα να γίνει άμεσα καταγγελία για παραμέληση και έκθεση ανηλίκων σε κίνδυνο ή θα μιλούσαμε εμείς με την οικογένεια να αποφασίσουμε εμείς πως θα κινηθούμε και έφυγε[…]Αυτό που μας είπε η μητέρα τέλος πάντων είναι ότι, είναι κάτι που συμβαίνει αυτό σαν νοοτροπία, ότι όταν έχουμε να κάνουμε δουλειές, για να μην είναι τα παιδιά μεσ' τη μέση και μας ενοχλούν τα δένουμε λίγο στο ποδαράκι να κάτσουν λίγο ήρεμα….Εν τω μεταξύ εκεί κάπως ήρθε και το δικό μου δίλημμα, τι πρέπει να γίνει; Η οικογένεια ήτανε αιτούντες άσυλο, μπορεί να αντιμετώπιζαν κάποιο πρόβλημα νομικό, ποινικό και τα λοιπά, αν και εφόσον προχωρούσαμε σε καταγγελία ή σε αναφορά για την ακρίβεια περιστατικού.. Από την άλλη όμως δεν μπορεί κανείς να πει στα σίγουρα, […] ότι τα παιδιά ήταν ασφαλή».* **Σ.29**

Θεματική ενότητα 5: Επιπτώσεις των ηθικών διλημμάτων.

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων μίλησε για τις συγκρούσεις που βίωσε όταν κλήθηκε να δράσει και να διαχειριστεί τα ηθικά διλήμματα. Πολλαπλά ταυτόχρονα ερωτήματα που βασάνιζαν και απασχολούσαν τους επαγγελματίες στη προσπάθεια τους να βρουν μία διέξοδο σε μία κατάσταση. Ερωτήματα που προέρχονταν από τη σοβαρότητα ενός γεγονότος, από τη προσπάθεια εξεύρεσης της καλύτερης δυνατής λύσης, απόφασης ή ισορροπίας, από τη θέση ευθύνης και το ρόλο που είχε ένας/μία επαγγελματίας και

από την προσωπική και επαγγελματική του δεοντολογία και το αξιακό του σύστημα. *Πολλαπλές εσωτερικές συγκρούσεις* που αισθάνθηκαν και βίωσαν ορισμένοι/ες, έχοντας από τη μία την επαγγελματική τους ταυτότητα και από την άλλη τους περιορισμούς του φορέα στον οποίο εργάζονταν, έχοντας από τη μία το καθήκον της υπεράσπισης των δικαιωμάτων του προσφυγικού ευάλωτου πληθυσμού και από την άλλη ένα περιοριστικό σύστημα με απουσία υπηρεσιών και επιλογών.

> *«… πολλά ηθικά ….διλήμματα, μέχρι που μπορώ να βοηθήσω τελικά, τι έχει νόημα τελικά, στο πώς αντιλαμβάνεσαι τις προτεραιότητές που θέτει το σύστημα, τι είναι σημαντικό τελικά;».* **Σ19**

> *«Βρέθηκα σε μία διπλή και τριπλή σύγκρουση. Δηλαδή από τη μία ήταν χειμώνας, έκανε κρύο. Από την άλλη αισθανόμουν ότι και το παιδί, ας πούμε, του έδωσα λίγο χώρο και αυτός τον καταχράστηκε. Από την άλλη είχα τη συντονίστρια., σχεδόν απειλητική, ας πούμε, απέναντί μου και έπρεπε να πείσω, ας πούμε, ένα παιδί να βγει έξω και να κοιμηθεί στο δρόμο? Αυτά πάνω - κάτω».* **Σ.27**

Η *συναισθηματική φόρτιση* αναφέρθηκε από τους/τις περισσότερους/ες συμμετέχοντες/ουσες ως συνέπεια των δύσκολων και ψυχοφθόρων καταστάσεων που κλήθηκαν να διαχειριστούν και που απαιτούσαν λεπτούς χειρισμούς. Αντιμετώπισαν υποθέσεις που τους έφεραν αρκετά μεγάλο *ψυχικό βάρος και εξουθένωση,* καταλαμβάνοντας μεγάλος μέρος της καθημερινότητας τους, πέραν του εργασιακού τους ωραρίου, επηρεάζοντας την προσωπική τους ζωή.

> «*Δηλαδή εγώ αισθανόμουν ότι καλούμουν να κάνω μία δουλειά με ένα…με ένα πέλεκυ πάνω από το κεφάλι μου. Δηλαδή, ήταν πολύ δύσκολο».* **Σ.17**

> *«Ήταν πολύ έντονο και συναισθηματικά και από όλες τις απόψεις».* **Σ.22**

> *«Τέλος πάντων, θεωρώ ότι επειδή με επηρέαζε πάρα πολύ και προσωπικά, υπήρχαν ταυτίσεις, δεν ήμουν αδιάφορη απέναντι σε αυτό που συνέβαινε στον ξενώνα να πω "εντάξει, όχι θα κάτσω μέχρι αυτή την ώρα […] δεν με νοιάζει"».* **Σ19**

Ορισμένοι/ες μίλησαν για μία συνεχή *ματαίωση* και μία αίσθηση *ηττοπάθειας* που βίωναν όταν βρέθηκαν μπροστά σε αδιέξοδα και σε έλλειψη επιλογών που έδιναν μία αίσθηση «ανημποριάς» στους/στις επαγγελματίες. Μία ματαίωση άμεσα συνδεδεμένη με τις *τύψεις και ενοχές* για τους χειρισμούς που έκαναν και για το τι περισσότερο θα μπορούσαν να πράξουν, αλλά και έντονο *θυμό* με το σύστημα *«γιατί δεν νοιάζεται*

καθόλου για την ουσία» και με τον/την προϊστάμενο/η τους όταν τους αντιμετώπιζε ως απλό εκτελεστικό όργανο.

> *«Εντάξει, αισθανόμουν και μία θλίψη αλλά από την άλλη υπήρχε και μία ματαίωση "μήπως δεν έκανα εγώ κάτι καλά;", "Μήπως θα έπρεπε να πω κάτι παραπάνω για να τους δώσω να καταλάβουν;"».* **Σ.16**

> *«Είχα θυμώσει πάρα πολύ γιατί μου είχε μιλήσει πολύ άσχημα […].Είχα θυμώσει πολύ με τον τρόπο, "ότι σε πληρώνω θα κάνεις ό,τι σου πω….". Γιατί αν έχω θυμώσει ή αν θυμώνω με το σύστημα πολλές φορές, πάρα πολλοί από εμάς θυμώνουνε, είναι γιατί δεν νοιάζεται καθόλου για την ουσία. Δηλαδή, ζητάς από εμένα πως θα φερθώ στα παιδιά και δεν νοιάζεσαι και καθόλου για την ψυχολογία των παιδιών».* **Σ.24**

Το *άγχος και ο φόβος*, ήταν επίσης έντονα συναισθήματα που δημιουργήθηκαν είτε από την αδράνεια κάποιων επίσημων φορέων (αστυνομία), είτε από την απόφαση που έπρεπε να παρθεί από τον επαγγελματία σχετικά με τις καταστάσεις και τα διλήμματα που αυτές οι καταστάσεις έφεραν.

> *«…Ίσως φοβήθηκα και... , γιατί όταν κάτι παίρνει γραπτή μορφή του γραπτού κειμένου, δεν ξέρω, είναι και κάπως πιο επίσημο, ίσως, μπορεί να φτάσει και σε λάθος χέρια. Το σκέφτηκα κάπως έτσι».* **Σ.23**

> *«Με φόβισε.. η αδράνεια της αστυνομίας και η ευθύνη μου να αποφασίσω ως κοινωνικός/ή λειτουργός τι θα έπρεπε να κάνω».* **Σ.29**

Τα διλήμματα δημιούργησαν αρνητικά συναισθήματα και στην ομάδα, μέρος της οποίας ήταν κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες. Δημιούργησαν *εκνευρισμό, ένταση, στεναχώρια, λύπη, δυσφορία και απογοήτευση* τις στιγμές που δεν υπήρξε μία κοινή προσπάθεια και ένα κοινό μέτωπο.

> *«Δηλαδή εκεί περιμένεις μια ομοψυχία, μία κοινή προσπάθεια. Όταν δεν έρχεται είναι απογοητευτικό αρκετά».* **Σ.23**

Μία ερωτώμενη αναφέρθηκε στην *μοναξιά, στην ψυχολογική πίεση και στο αίσθημα ευθύνης* που αισθάνθηκε όταν κλήθηκε να πάρει μία απόφαση

> *«Αλλά στην πραγματικότητα ... λένε όλοι τη γνώμη τους αλλά κανένας δεν είχε έρθει σε επαφή με τον πατέρα, δεν ήξερε τα παιδιά. Οπότε... δηλαδή και στον οποιοδήποτε να το έλεγα και εκτός του προσφυγικού να ήτανε και του επαγγέλματος γενικότερα, εντάξει, θα ήταν πολύ εύκολο να σου πει κάποιος "Ναι στείλε τα μωρέ, στο μυαλό σου είναι" ή "όχι κράτα εδώ τα παιδιά, τι βλάκας είναι αυτός που αδιαφορεί"».***Σ.20**

Για κάποιους/ες τα ηθικά διλήμματα ενέτειναν την απόφαση τους να *παραιτηθούν* από την δομή που εργάζονταν. Ο τρόπος αντιμετώπισης μίας δύσκολης συνθήκης από το

φορέα οδήγησε, επίσης, σε παραιτήσεις συνεργατών και συναδέλφων των συμμετεχόντων αλλά και *απολύσεις εργαζόμενων* που σταδιακά εξέφρασαν τυχόν αντιρρήσεις για τη δομή.

> *«Κάπως κατέληξα μετά επειδή με επηρέαζε πάρα πολύ όλο αυτό στο ότι δεν…ο χώρος αυτός δεν μπορεί να με χωρέσει. Κάπως ότι εγώ, η ιδεολογία μου δεν ξέρω, αυτά που πιστεύω, αυτά που πρεσβεύω σαν επιστήμονας, δεν χωράνε σε ένα τέτοιο χώρο, γιατί ο χώρος λειτουργεί διαφορετικά, με άλλα κριτήρια, με άλλες αρχές. Οπότε ναι έφυγα, δεν…, με πέταξε έξω το σύστημα…Παραιτήθηκε η δικηγόρος του προγράμματος. …απολύθηκαν κάποιοι φροντιστές που προφανώς εξέφραζαν τις αντιρρήσεις τους σταδιακά».* **Σ19**

> *«Στη συνέχεια, μετά από λίγο καιρό, παραιτήθηκα, ήταν ένας σημαντικός λόγος αλλά όχι ο μόνος».* **Σ.23**

Από την άλλη, μία συμμετέχουσα τόνισε ότι τα ηθικά διλήμματα ενίσχυσαν την *αποφασιστικότητα* της να στέκεται, να υπερασπίζεται και να μάχεται υπέρ των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων, ακόμα κι αν το κόστος της ματαίωσης είναι μεγάλο.

> *«Εγώ θέλω να συνεχίσω να στέκομαι στα παιδιά και τώρα λέω παιδιά γιατί δουλεύω με ανήλικους, στους εξυπηρετούμενους μου με τον τρόπο που θεωρώ εγώ σωστό, δηλαδή να δημιουργώ εκείνες τις σχέσεις που θα επιτρέπουν αυτού του είδους την εξέλιξη που είχε δείξει το παιδί, ακόμη και αν στο τέλος βιώσω όλο αυτό που βίωσα μετά με την ματαίωση που συνέβη. Δηλαδή κάπως μου ενέτεινε την δικιά μου αποφασιστικότητα να το πω έτσι, στο ότι "θα στέκομαι κοντά στους ανθρώπους, ακόμη και αν ξέρω ότι αυτό που θα συμβεί μετά είναι δύσκολο"».* **Σ.28**

Για μία άλλη ερωτώμενη *η ικανοποίηση από την επιτυχή παρέμβαση* του επαγγελματία, μέσα από μία δύσκολη διαδρομή προς όφελος της εξυπηρετούμενης ήταν τεράστια, βλέποντας ότι με αυτό το τρόπο κέρδισε και πήρε πίσω μεγάλο κομμάτι της ζωής της.

> *«Βλέποντας το παιδί αυτό από εκεί που ήταν κλεισμένο μέσα σε ένα υπνοδωμάτιο 1 επί 2 να βγαίνει και να πηγαίνει στο σχολείο, να πηγαίνει στο φροντιστήριο, να πηγαίνει στο βόλεϊ, να γνωρίζει ανθρώπους, να πηγαίνει σε εθελοντικές ομάδες και οργανώσεις, να ξεκινάει να συμμετέχει σε μία εθελοντική ομάδα και να γράφουν, ασυνόδευτοι ανήλικοι, σε μία εφηβική εφημερίδα, θέλω να πω και να τη βλέπεις να ανθίζει πια αυτό το παιδί, στο παρά πέντε».* **Σ.22**

Θεματική Ενότητα 6: Στρατηγικές αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων.

Αρκετοί/ές συμμετέχοντες/ουσες στη προσπάθεια τους να λειτουργήσουν για το βέλτιστο συμφέρον των εξυπηρετούμενων, λαμβάνοντας υπόψη τις πολύπλευρες ανάγκες τους, κινήθηκαν στο πλαίσιο των συνθηκών που αντιμετώπιζαν, έχοντας ως οδηγό την δεοντολογία, την ηθική, τις αξίες και τις αρχές του επαγγέλματος τους, τις οποίες διδάχθηκαν κατά την προπτυχιακή τους εκπαίδευση, όντας άμεσα συνδεδεμένες με το προσωπικό αξιακό και ηθικό σύστημα που έφερε κάθε επαγγελματίας,

> *«Διότι ειδικά από κοινωνικούς λειτουργούς νομίζω ότι περιμένεις σε κάποια θέματα να είναι κάποιοι αδιάλλακτοι, όπως είναι η δεοντολογία του επαγγέλματος, η ηθική, κομμάτια που μπορούν να αφορούν το συμφέρον του εκάστοτε επωφελούμενου ή το να αλλάξουνε προς το καλύτερο κάποια πράγματα….Οπότε εκεί πέρα είναι και στο κατά πόσο η προσωπική σου ηθική….. παράλληλα με την εργασιακή δεοντολογία και όλα αυτά σε συνδυασμό, τον άνθρωπο και τον εργαζόμενο, ο συνδυασμός αυτός, είναι σε θέση να έρθει σε σύγκρουση και να παλέψει είτε για την αλλαγή αυτή είτε για να σταματήσει κάτι που μπορεί να θεωρεί ανήθικο ή αντιδεοντολογικό».* **Σ.23**

Οι ερωτώμενοι/ες για να αντιμετωπίσουν τα διλήμματα που προέκυπταν στην προσπάθεια τους να καλύψουν βασικές ανάγκες των εξυπηρετούμενων, στα πλαίσια ευρύτερων συνθηκών και συνθηκών των Οργανώσεων που αμφισβητούσαν βασικές αρχές και αξίες της κοινωνικής εργασίας, χρησιμοποίησαν στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης, στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρούσαν άδικη, ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών και στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων τους.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η επιλογή της στρατηγικής αντιμετώπισης σχετίζονταν άμεσα με την επαγγελματική εμπειρία και τη γνώση που διέθεταν οι συμμετέχοντες, τη δομή όπου εργάζονταν καθώς επίσης με τις συνθήκες εργασίας και τη φύση των διλημμάτων. Ωστόσο, οι μαρτυρίες των συμμετεχόντων/ουσών φαίνεται να καταδεικνύουν την προφορική ή και γραπτή ενημέρωση των ανώτερων σε διοικητικά θέσεις (υπεύθυνο ομάδας, προϊστάμενο, διευθυντή) από τις κυρίαρχες στρατηγικές αντιμετώπισης των δυσκολιών και των ηθικών διλημμάτων. Αντίστοιχα, η συζήτηση με τους/τις συναδέλφους της υπηρεσίας όπου εργάζονταν οι ερωτώμενοι/ες, φαίνεται

να είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρέασαν την επιλογή κάποιας στρατηγικής.

> *«Ενημερώνοντας για τις στάσεις μου και για την…την οπτική, ας πούμε, την επαγγελματική μου…την υπεύθυνη μου και την υπεύθυνη του προγράμματος, που ήτανε και ένα πιο πάνω σκαλί».* **Σ.19**

> *«Στην συνέχεια μιλάω με την προϊσταμένη μου…για να της το αναφέρω το γεγονός και να με κατευθύνει».* **Σ.29**

> *«το πρώτο πράγμα που έκανα ήταν να το συζητήσω με τα άλλα μέλη της κοινωνικής υπηρεσίας στη δομή αυτή».* **Σ.23**

6.1 Υπο-κατηγορία: Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης

Αποδοχή του περιοριστικού πλαισίου

Ορισμένοι/ες ερωτώμενοι/ες ανέφεραν ότι λειτούργησαν είτε σύμφωνα με τους συστημικούς περιορισμούς, είτε με τις προσταγές του/της διοικητικά ανώτερου/ης υπαλλήλου και εν γένει όλου του πλαισίου στο οποίο εργάζονταν.

> *«Το να… αποδέχομαι αυτούς τους περιορισμούς και όχι ότι είναι δικοί μου απαραίτητα, αλλά ότι είναι περιορισμοί που τίθενται από έξω».* **Σ.19**

> *«Εγώ ενήργησα με τον τρόπο τον οποίο το πλαίσιο περίμενε από μένα, απαιτούσε από μένα να ενεργήσω, okay».* **Σ.27**

> *«…επομένως το τι θα πω, πώς θα πω, πόσο θα παρέμβω κι αν θα παρέμβω, για τον Οργανισμό όλα αυτά κινούνται μέσα σε ένα πάρα πολύ αυστηρό πλαίσιο».* **Σ.22**

Στρατηγική αντιμετώπισης φόρτου εργασίας «σε αυτές τις συνθήκες φιλτράριζες το ακραίο από το πιο ακραίο»

Ένας συμμετέχοντας ανέφερε ότι αντιμετώπιζε τις δυσκολίες και το φόρτο εργασίας δίδοντας προτεραιότητα σε περισσότερο σοβαρές και κρίσιμες περιπτώσεις όπως σε άτομα με αυτοκτονικές τάσεις ή απόπειρες αυτοκτονίας, έναντι άλλων περιπτώσεων.

> *«Τότε, παρέπεμπα πολύ πιο κρίσιμα και δύσκολα περιστατικά. Δηλαδή ανθρώπους που αυτοκτονούσαν εκείνη τη στιγμή, που ήτανε με έλλειψη φαρμακευτικής αγωγής […]. Οπότε με αυτά τα δεδομένα παραπέμπαμε πολύ χοντρά περιστατικά στο νοσοκομείο[…]Ωστόσο σε αυτές τις συνθήκες φιλτράριζες το ακραίο από το πιο ακραίο».* **Σ.21**

Αναζήτηση- αξιοποίηση πηγών εκτός Οργάνωσης για αντιμετώπιση της έλλειψης πηγών της Οργάνωσης

Υπήρξαν ερωτώμενοι/ες που αναζήτησαν ή και αξιοποίησαν πηγές- υπηρεσίες και φορείς- εκτός της δομής, στις οποίες εργάζονταν προκειμένου να αντιμετωπίσουν την έλλειψη πηγών -μέσων για την κάλυψη βασικών αναγκών των εξυπηρετούμενων.

> *«Τελικά βρέθηκε μία προσωρινή λύση να δοθεί φαγητό σε αυτό τον άνθρωπο (*από κάποια Μ.Κ.Ο. η οποία έχει κάποια παρουσία μέσα στο camp*), για μία-δύο εβδομάδες και να δούμε μετέπειτα, να επανεξετάσουμε αν μπορέσουμε να δώσουμε».* **Σ.18**

> *«Είχε γίνει επικοινωνία κιόλας και … μία Μη Κυβερνητική Οργάνωση… . Βοηθάει άτομα που έχουν κινητικά προβλήματα».* **Σ.26**

Λεπτομερής διερεύνηση της υπόθεσης πριν τη λήψη απόφασης

Υπήρξαν ερωτώμενοι/ες που ανέφεραν ότι εξάντλησαν όλες τις επιλογές που είχαν στην διάθεση τους, μέσω της σωστής διερεύνησης και ενδελεχούς έρευνας του εξεταζόμενου ζητήματος, προκειμένου να καταλήξουν σε έναν συγκεκριμένο τρόπο αντιμετώπισης και σε μία απόφαση. Αναζήτησαν και αξιοποίησαν, επίσης, τις διαθέσιμες και τις κατάλληλες εξειδικευμένες, κρατικές και μη, υπηρεσίες και δομές με στόχο τη καλύτερη δυνατή αντιμετώπιση μιας δυσκολίας.

> *«Οπότε εξάντλησα, θεωρώ, κάθε επιλογή που είχα για την σωστή διερεύνηση της υπόθεσης….».* **Σ.17**

> *«Απευθύνθηκα σε μία οργάνωση μη κυβερνητική …η οποία ασχολείται με θύματα trafficking καθαρά συμβουλευτικά. Δηλαδή τους κάλεσα και τους είπα ότι "έχω το συγκεκριμένο περιστατικό, πώς θα το χειριστώ; πείτε μου τι κάνετε εσείς;". Απευθύνθηκα και (όνομα άλλου φορέα) που είναι η αρμόδια μη κυβερνητική οργάνωση που ασχολείται με το παιδικό trafficking».* **Σ.17**

Η ενημέρωση των προϊσταμένων

Αρκετοί/ες μίλησαν για την επιλογή τους να ενημερώσουν και να επικοινωνήσουν, προφορικά ή/και γραπτά, τους προϊσταμένους για τις υπάρχουσες δυσκολίες και αδιέξοδα των διλημμάτων που αντιμετώπιζαν, για τις ενέργειες που είχαν κάνει οι ίδιοι/ίδιες καθώς επίσης και για την ευθύνη που είχαν όλες οι πλευρές όσον αφορά στα περιστατικά. Οι περισσότεροι/ες εξ αυτών έλαβαν την στήριξη, την εμπιστοσύνη και την καθοδήγηση από τους/τις διοικητικά υπευθύνους/ες, ενώ αντίθετα μία ανέφερε ότι δεν εισακούστηκαν οι αναφορές της και οι παρεμβάσεις δεν είχαν κάποιο αποτέλεσμα. Μία συμμετέχουσα προχώρησε στην επικοινωνία και ενημέρωση άλλων επίσημων αρχών για το ζήτημα που είχε ανακύψει (αστυνομία, εισαγγελία), πέραν των υπευθύνων του φορέα που απασχολούνταν.

«Πήρα τον υπεύθυνο ...γιατί είχαμε υπεύθυνο για τη δομή αυτή που δεν ερχόταν όμως μαζί μας, ήταν στα κεντρικά γραφεία ..και τον ενημέρωσα». **Σ.24**

6.2 Υπο-κατηγορία: Στρατηγικές, σιωπηρής, μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή ευρύτερης νομοθεσίας που τα ερωτώμενα άτομα θεωρούσαν άδικη

Στρατηγικές «out of the box» με σκοπό το βέλτιστο συμφέρον του εξυπηρετούμενου ατόμου

Κάποιοι/ες άλλοι/ες αναφέρθηκαν σε δράσεις, κινήσεις και επιλογές «out of the box», έξω από οδηγίες και κουτάκια, μην ακολουθώντας, σιωπηρά, κρατικούς κανονισμούς και περιορισμούς του φορέα, προκειμένου να βοηθήσουν τα εξυπηρετούμενα άτομα να ξεπεράσουν αρκετά εμπόδια και αδιέξοδα.

«Αναγκαστικά, για να μπορέσεις να βοηθήσεις τους ανθρώπους πρέπει να λειτουργείς «out of the box», άμα λειτουργείς «μέσα στο κουτί» οι άνθρωποι όλο και…όσο περνάει ο καιρός θα έχουν περισσότερες δυσκολίες και στο τέλος θα αναλάβει το κράτος την πλήρη διαχείριση οπότε δεν θα υπάρχει κανένα ανθρωπιστικό στοιχείο». **Σ.18**

Η δραματοποίηση καταστάσεων με σκοπό τη διευκόλυνση αναχώρησης ανήλικων στο εξωτερικό

Μία ερωτώμενη ανέφερε ότι, για τις περιπτώσεις των ανηλίκων εξυπηρετούμενων που δεν είχαν τους τυπικούς λόγους για να εγκαταλείψουν τη χώρα τους, έκανε επίκληση στο συναίσθημα των χειριστών των υποθέσεων, μέσα από τη δραματοποίηση καταστάσεων που αποτυπώνονταν στις γραπτές εκθέσεις.

«Σε πολλές περιπτώσεις λοιπόν για τα παιδιά που δεν είχανε τυπικούς λόγους να εγκαταλείψουν την χώρα τους και φτάνουν και κοντά στην ενηλικίωση, πολλές φορές έπιανα τον εαυτό μου να προσπαθώ να τα παρουσιάσω όσο πιο δραματικά γίνεται στις εκθέσεις μαζί με την προετοιμασία του παιδιού για την συνέντευξη.. σαν να κάναμε μία επίκληση στο συναίσθημα των χειριστών των υποθέσεων». **Σ.30**

Η αποσιώπηση κάποιων πληροφοριών που αφορούσαν δημογραφικά ή οικογενειακά στοιχεία με σκοπό το βέλτιστο συμφέρον ανήλικων ατόμων

Μία συμμετέχουσα αναφέρθηκε στην απόκρυψη κάποιων στοιχείων με βασικό γνώμονα το βέλτιστο συμφέρον για τον ανήλικο εξυπηρετούμενο.

Θεωρήσαμε ότι ήτανε καλύτερο για το μέλλον του να πούμε ένα αθώο ψέμα σχετικά με την οικογενειακή του κατάσταση και αυτό είχε συμβεί σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις με διαφορετικά παραδείγματα.. Πολλές φορές μπορεί να

υπερβάλλουμε σε κάτι προκειμένου να βοηθήσουμε λίγο την κατάσταση του παιδιού». **Σ.30**

Μία άλλη ερωτώμενη επέλεξε τη σιωπή και *τη μη κοινοποίηση αποτελεσμάτων μη αξιόπιστων εργαλείων,* για να υποστηρίξει την ανηλικότητα του εξυπηρετούμενου.

«Okay δεν θα τα επικοινωνήσουμε τα αποτελέσματα αυτά που ξέρουμε ότι ούτως ή άλλως οι μεθοδολογίες αυτές έχουνε δεχτεί αρκετή κριτική, είναι οριακά ενήλικας και σε εμάς φαίνεται να βγαίνει αλλιώς ούτως ή άλλος με βάση το κοινωνικό του ιστορικό». **Σ.28**

Η σιωπή για μία, ακόμη, συμμετέχουσα αφορούσε τη μη κοινοποίηση μη νόμιμων ενεργειών του εξυπηρετούμενου πρόσφυγα για απόκτηση ασύλου.

«Βάσει της νομοθεσίας θα έπρεπε να γίνει αναφορά του ζητήματος αυτού […]. Η αλήθεια είναι ότι σιώπησα και το συναίσθημα που βίωσα ήταν αυτό της χαράς θα έλεγα γιατί … το άτομο αυτό αντιμετώπισε πολλές δυσκολίες και πολλές κλειστές πόρτες. Οπότε κάπως βρήκε και αυτός τον τρόπο στο …να αποκτήσει τα δικαιώματα που έχει ως άνθρωπος στη χώρα αυτή, να κάνει χρήση των δικαιωμάτων του, θα έλεγα καλύτερα». **Σ.26**

Ακόμη, ερωτώμενη ζήτησε επιτακτικά να αναφερθεί ότι το παιδί διέθετε βιβλιάριο υγείας -ενώ δεν διέθετε- για να προστατεύσει το δικαίωμα της στη ζωή, επειδή η ανήλικη ήταν οροθετική.

«Της είπα πάρα πολύ ωμά ότι το παιδί ξέρει ότι είμαι εδώ και σε παρακαλώ δεν θέλω να γυρίσω με άδεια χέρια στη δομή και θέλω να μου δώσεις τα φάρμακα παράνομα. Να μου γράψεις τη συνταγή, ότι το παιδί έχει βιβλιάριο υγείας και όταν με το καλό έρθει και η εισαγγελική εντολή και χορηγηθούν στο παιδί, πια, νόμιμα τα φάρμακα». **Σ.22**

6.3 Υπο-κατηγορία: Ενεργητικές στρατηγικές-άσκησης πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών

Η σύγκρουση με τον φορέα-ενημέρωση, άσκηση πίεσης σε περίπτωση κακοδιαχείρισης περιστατικών

Ορισμένοι/ες συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στις συγκρούσεις και στις εναντιώσεις στις διαδικασίες και στις πρακτικές του φορέα που απασχολούνταν ή κάθε εξουσιαστικού συστήματος, ασκώντας πιέσεις για τα κακώς κείμενα, τη κακή διαχείριση κάποιων περιπτώσεων και τον αντίκτυπο που είχε στους ενήλικους ή/και ανήλικους εξυπηρετούμενους.

«Υπήρχε μεγάλη σύγκρουση και με τον φορέα, δηλαδή εναντιωνόμασταν με διαδικασίες του φορέα… να εναντιώνομαι κάπως και να μιλάω και να λέω

τη γνώμη μου και να στέλνω e-mail όταν έβλεπα μία τέτοια κακοδιαχείριση διάφορων περιστατικών που συνέβαιναν….είχα προφανώς εκφράσει το πως θεωρώ ότι πρέπει, κάπως, να πλαισιωθεί, πως παίρνουμε λάθος αποφάσεις, τι αντίκτυπο έχει πάνω στα παιδιά με διάφορα πράγματα που γίνονταν» **Σ.19**

«Για να κάνεις κάποιες τέτοιες κινήσεις θα πρέπει να έρθεις και σε σύγκρουση, πολλές φορές, με την εκάστοτε εξουσία, που μπορεί να μη θέλει να διαταράξει το εκάστοτε κοινωνικό πλαίσιο ή εργασιακό πλαίσιο ή όποιο πλαίσιο θέλεις να σκεφτείς, να φανταστείς». **Σ.23**

<u>*Η διεκδίκηση και η άσκηση συνηγορίας*</u>

Η διεκδίκηση και η άσκηση συνηγορίας ήταν για κάποιους/ες ο τρόπος για να διεκδικήσουν λύσεις σε ζητήματα με μοναδικό στόχο τη προστασία των δικαιωμάτων, των βασικών αγαθών και των αναγκών των εξυπηρετούμενων. Η *προάσπιση* του επαγγελματικού εαυτού, υπερασπιζόμενοι/ες τα εργασιακά τους δικαιώματα, διεκδικώντας καλύτερες συμβάσεις εργασίας, η δημιουργία *συμμαχιών* τόσο σε επίπεδο συναδέλφων όσο σε επίπεδο συνεργατών και φορέων, η *συνεργασία* και η *ενδυναμωτική* πρακτική ήταν κάποιες από τις αρχές που αναφέρθηκαν από κάποιους/ες ερωτώμενους/ες.

«Όλοι μαζί αντιμετωπίζαμε το περιστατικό αυτό. Και ο νοσηλευτής προσπαθούσε να παρέχει περισσότερα από όσα όριζε η σύμβαση του. Και ο συντονιστής έκανε πάρα πολλές επικοινωνίες και προσπάθειες με τους κρατικούς φορείς. Ακόμα και …ο υπεύθυνος όλης της δομής, κι όλων των Μ.Κ.Ο., ακόμα και οι άλλοι Μ.Κ.Ο. Όλοι γνωρίζαμε, δηλαδή ήτανε ένα κοινό μυστικό εντός δομής, πως να στο πω, το τι συμβαίνει και έχει γίνει προσπάθεια με... η προσπάθεια η δική μας στο να μοιραστεί τη δυσκολία αυτή και να γίνει φανερή στους ανωτέρους». **Σ.26**

*«Παράλληλα με κάποια ενδυνάμωση και του ίδιου του ανθρώπου …κάποια ενδυνάμωση μαζί με κάποιους άλλους ανθρώπους οι οποίοι είναι και αυτοί αναγνωρισμένοι, δηλαδή ένα πλάνο παρέμβασης το οποίο θα αφορά μία ομάδα οι οποίοι θα μπορούνε να συνυπάρξουνε και να βοηθήσουνε ο ένας τον άλλον ώστε να πετύχουν ένα στόχο και να βοηθηθούν όλοι μαζί».***Σ.18**

«Οπότε πάντα ψάχναμε, προσπαθούσαμε να είμαστε όσο πιο εφευρετικοί, πιεστικοί, κουραστικοί». **Σ.22**

«Μπορεί να ζητήσω τη βοήθεια από δικηγόρους, αν θεωρήσω ότι κάτι καταπατήθηκε για κάποιον άνθρωπο που εξυπηρετώ. Θα το φτάσω μέχρι εκεί που μπορώ». **Σ.19**

Για κάποιους/ες συμμετέχοντες/ες η *συλλογικότητα και η ενδυνάμωση* αύξανε τη δύναμη των πιέσεων και των διεκδικήσεων.

> *«Αν δεν έχω εγώ δουλειά δεν μπορώ να υποστηρίξω τον εξυπηρετούμενο μου κι αν ο εξυπηρετούμενος μου δεν υποστηριχτεί, εγώ δεν έχω και λόγο να συνεχίζω να εργάζομαι ή δεν έχω λόγο να συνεχίσω να διεκδικώ. Είναι νομίζω σύμφυτο της κοινωνικής εργασίας η ενδυνάμωση και η διεκδίκηση».* **Σ.21**

> *«Δηλαδή ήταν ... τόσο ασαφής ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού που πραγματικά εκεί ήτανε που, πώς λέμε ότι γυρνάς πίσω και λες "τι μου είπαν εμένα; τι μου είπαν στο σχολείο εμένα;" Αυτό. Και πραγματικά αυτό που μου είπαν στο σχολείο, πραγματικά είχε εφαρμογή».* **Σ.16**

Αξιοποίηση Σωματείων

Αξίζει να αναφερθεί η στρατηγική που ανέφερε μία ερωτώμενη που αφορούσε την σύνδεση με Σωματεία όπως είναι το Σωματείο Βάσης Εργαζομένων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (Σ.Β.Ε.Μ.Κ.Ο.) για την αντιμετώπιση των διλημμάτων, των δυσκολιών αλλά και διάφορων εργασιακών ζητημάτων. Κάποιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στη σημαντικότητα της σύνδεσης με σωματεία, αλλά και υπηρεσίες και εθελοντικές οργανώσεις για την εξεύρεση λύσεων και για τη καλύτερη δυνατή διαχείριση και το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για το εξυπηρετούμενο άτομο που έρχονταν συχνά αντιμέτωπο με τα εμπόδια ενός ανεπαρκούς και γραφειοκρατικού συστήματος.

> *«Υπάρχει το Σ.Β.Ε.Μ.Κ.Ο. και κάποια σωματεία που ευτυχώς πηγαίνουμε και λέμε κάποια πράγματα και εργασιακά κυρίως αλλά και θέματα δεοντολογίας. Έχουνε γίνει πολύ σοβαρές καταγγελίες σε ξενώνες».* **Σ.24**

6.4 Υπο-κατηγορία: Στρατηγικές διαχείρισης συναισθημάτων

Η αποφυγή συναισθηματικής ταύτισης

Η αποφυγή συναισθηματικής ταύτισης, η αποσυναισθηματικοποίηση καταστάσεων ήταν μία επιλογή ορισμένων συμμετεχόντων/ουσών προκειμένου να διαφυλάξουν και να θωρακίσουν την επαγγελματική τους ταυτότητα και τον εαυτό τους, θεωρώντας ότι με αυτόν τον τρόπο θα είναι περισσότερο αποδοτικοί/ες και χρήσιμοι/ες για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό, αποδεχόμενοι/ες με ρεαλισμό την πραγματικότητα ότι δηλαδή κάποιο άτομο μπόρεσε να βοηθηθεί ενώ κάποιο άλλο όχι.

> *«Ας πούμε και μία δικιά μας θωράκιση ως επαγγελματίες ότι, ... κάπως , είναι αυτό που έλεγα πριν με την αποσυναισθηματικοποίηση αλλά όχι κάτι μηχανιστικό».* **Σ.27**

«Αλλά μέσα σε όλο αυτό να μην ξεχνάμε ότι, εν τέλει, είμαστε σε μία θέση που μπορούμε κάποιους ανθρώπους να τους βοηθήσουμε, άλλους πολύ άλλους λίγο». **Σ.27**

Η εποπτική στήριξη

Αρκετοί/ές ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν στις διεκδικήσεις και στις πιέσεις που άσκησαν στις δομές για λύσεις σε αυτονόητα ζητήματα και για την ύπαρξη εποπτικής στήριξης προκειμένου να μπορούν να ανταπεξέλθουν και να διαχειριστούν τις ολοένα και περισσότερες αντιξοότητες, δυσκολίες και ματαιώσεις του πεδίου εργασίας.

«Εμείς […] έχουμε ξεκινήσει και κάνουμε εποπτείες αλλά ύστερα από πιέσεις, πιέσεις δηλαδή δικές μας απέναντι στον οργανισμό». **Σ.27**

«Βασικά θα πρέπει οι ίδιοι οι κοινωνικοί λειτουργοί να διεκδικήσουν την εποπτεία, γιατί όταν βυθιστείς είναι δύσκολο να βγεις». **Σ18**

Ορισμένοι/ες μίλησαν για την ανάγκη στήριξης και προσωπικής δουλειάς για βελτίωση της σχέσης με τον εαυτό μας με σκοπό την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη. Η στήριξη των επαγγελματιών από ειδικούς ψυχικής υγείας μέσω συνεδριών εποπτείας και συμβουλευτικής ήταν σημαντική και αρκετά βοηθητική για κάποιους/ες ερωτώμενους/ες, στο βίωμα, στη διαχείριση, στην ανάλυση, στη συνειδητοποίηση, στον αναστοχασμό και στην απενοχοποίηση των ηθικών διλημμάτων, των ενεργειών που ακολούθησαν και των δυσκολιών που αντιμετώπισαν. Συνεπώς η εποπτική στήριξη, για κάποιους/ες ήταν καταλυτική για να αισθανθούν ότι πήραν τη σωστή απόφαση, να απαλλαγούν από ενοχές, τύψεις και συνεπακόλουθες σκέψεις ή να αποδεχτούν τους συστημικούς περιορισμούς, αναζητώντας εναλλακτικούς τρόπους και λύσεις.

«… έκανα και εγώ τη θεραπεία μου τότε οπότε κάπως αυτό έγινε αντικείμενο και στοχασμού και ανάλυσης και.. άφησα να το αισθανθώ δεν το μπλόκαρα….. αλλά ήτανε βαρύ». **Σ.27**

«Το κομμάτι αυτό της εποπτείας γιατί ψυχοθεραπεία κάνω πάρα πολλά χρόνια….Εκείνη την περίοδο το μόνο πράγμα που συζητούσα ήταν η εργασία μου και η θέση μου πώς εγώ τοποθετώ τον εαυτό μου μέσα στο πλαίσιο το εργασιακό» **Σ.22**

«Μου δίνει το χώρο να διερευνήσω και άλλες λύσεις γιατί είναι και ομαδικές οι εποπτείες, έτσι πως τις κάνουμε προς τους συναδέλφους ή να μοιραστώ με συναδέλφους αυτό το βάρος». **Σ.19**

Θεματική ενότητα 7: Παράγοντες που επηρέασαν την επιλογή των στρατηγικών αντιμετώπισης των διλημμάτων.

Η *επικοινωνία, η στήριξη και η ασφάλεια της ομάδας των συναδέλφων* ήταν ανακουφιστική για αρκετούς/ες ερωτώμενους/ες. Είχαν την ευκαιρία και την επιλογή να ακουμπήσουν συναισθηματικά βάρη, εμπόδια και αδιέξοδα, να συζητήσουν τρόπους εξεύρεσης λύσεων, να μοιραστούν προβληματισμούς και εμπειρίες, να εργαστούν από κοινού και να στηριχτούν με πολυποίκιλους τρόπους με στόχο την καλύτερη δυνατή διαχείριση ενός διλήμματος η μίας δυσκολίας.

> *«Η υποστήριξη, από το πεδίο με τους συναδέλφους είναι σημαντική, γενικά πάντοτε είχαμε μία καλή επικοινωνία μεταξύ μας».* **Σ.18**

Η στάση άλλων εξειδικευμένων φορέων που απευθύνθηκαν κάποιοι/ες και που συνεκτίμησαν τα στοιχεία για το υπό εξέταση ζήτημα αποτέλεσαν έναν ακόμη παράγοντα ενίσχυσης της αποφασιστικότητας για την επιλογή μιας ενέργειας

> *«Στην πορεία ακολούθησα και τις συμβουλές που μου δώσανε και από τους συνεργάτες μου στις μη κυβερνητικές οργανώσεις που ανέφερα, που είναι περισσότερο ειδικευμένες σε αυτό το θέμα. Είδαμε ότι αυτές οι αντικρουόμενες απόψεις που υπήρχαν, τόσο από τον πατέρα όσο και από το κορίτσι, συνιστούσαν κίνδυνο και αυτό που αποφασίσαμε ήταν ότι είναι καλύτερο το παιδί να πάει σε μία δομή φιλοξενίας».* **Σ.17**

<u>Η εργασιακή εμπειρία</u>

Η *εργασιακή εμπειρία* για ορισμένους/ες ερωτώμενους/ες ήταν παράγοντας που επηρέασε την επιλογή του τρόπου αντιμετώπισης των διλημμάτων και των δυσκολιών, καθώς η απόκτηση εργασιακής εμπειρίας ενδυνάμωνε την ικανότητα των ερωτώμενων για διαχείριση δυσκολιών και επιλογή τρόπων αντιμετώπισης τους.

> *«Έχοντας εμπειρία μπορείς πλέον να διαχειριστείς ένα δίλημμα και να έχεις μία εικόνα για τη σωστή απάντηση.. πολλές φορές δεν υπάρχει σωστή απάντηση αλλά μέσα από την εμπειρία καταλαβαίνεις ότι υπάρχει».* **Σ.30**

> *«Ακολούθησα βήματα που έχω ακολουθήσει και σε παρελθοντικές περιπτώσεις, οπότε η εμπειρία έπαιξε ρόλο στο να πάρω μια απόφαση».* **Σ.30**

7.1 Υπο-κατηγορία: Παράγοντες που επηρέασαν την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών-άσκησης πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών

Η αποδοχή από τον/την κοινωνικό/η λειτουργό της ριζοσπαστικής κατεύθυνσης της κοινωνικής εργασίας

Συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στο περιεχόμενο της κοινωνικής εργασίας ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που καθόρισαν το τρόπο αντιμετώπισης διλημμάτων και δυσκολιών. Η ηθική και η δεοντολογία ήταν ισχυρά εργαλεία για έναν/μία κοινωνικό/ή λειτουργό. Οι αξίες και οι αρχές που πρεσβεύει η κοινωνική εργασία αποτέλεσαν τη βάση κινητοποίησης για αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων που προκύπτουν από το αχανές και ασαφές τοπίο του προσφυγικού πεδίου και των πολιτικών που υιοθετούνταν. Η συνηγορία, η υπεράσπιση και η προστασία ενήλικων και ανήλικων εξυπηρετούμενων ήταν από τα βασικότερα κίνητρα και λόγοι ύπαρξης ενός/μίας επαγγελματία στο πεδίο εργασίας. Η κοινωνική αλλαγή που στοχεύει η επιστήμη καθώς επίσης και ο ριζοσπαστισμός, ως βασικό συστατικό της κοινωνικής εργασίας, αποτέλεσαν, επίσης σημαντικά κίνητρα που επηρέασαν την επιλογή συγκεκριμένων ενεργητικών στρατηγικών.

> *«Επειδή είμαι και λίγο, ονειροπόλα έχω βαθιά πίστη στις αρχές και στις αξίες της κοινωνικής εργασίας Δεν έβαλα, δηλαδή, τόσο πολύ το προσωπικό μου συναίσθημα όσο το ότι "τι υπηρετώ, τι είμαι; γιατί είμαι εδώ; ως τη προσελήφθηκα; ως κοινωνική λειτουργός" και είπα ότι αν κάθομαι με σταυρωμένα χέρια δεν θα είμαι η κοινωνική λειτουργός που θα ήθελα να είμαι….Ο στόχος της κοινωνικής εργασίας είναι η κοινωνική αλλαγή, εν τέλει και εν γένει. Επομένως νομίζω ότι το μεγαλύτερο μου κριτήριο ήταν αυτό: το τι κοινωνική λειτουργός θέλω εγώ να είμαι, ηθικά και πόσο και πόσο το πιστεύω…Ότι είμαστε ριζοσπάστες στη φύση μας, ριζοσπάστες εννοώ με την ετυμολογική και ιστορική έννοια, του όρου. Ότι η κοινωνική εργασία είναι κάτι πάνω από όλα τα άλλα και για αυτό την πιστεύω τόσο. Και για αυτό θεωρώ ότι είμαστε τόσο αναγκαίοι για να υπάρχει και κάποιος, θεσμοθετημένα, να μπορεί να πηγαίνει πέρα από τους θεσμούς, να υπερπηδά τα εμπόδια που οι ίδιοι οι θεσμοί θέτουν και βάζουν».* **Σ.22**

7.2 Υπο-κατηγορία: Παράγοντες που επηρέασαν είτε την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών-άσκησης πίεσης-είτε στρατηγικών σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή ευρύτερης νομοθεσίας

Οι προσωπικές και επαγγελματικές αξίες και οι δεξιότητες

Οι αρχές που κάθε εργαζόμενος/η έφερε μαζί με την επαγγελματική του ταυτότητα ήταν μία σημαντική παράμετρος. Ένα αξιακό σύστημα εμποτισμένο με προσωπικές αξίες, δεοντολογία και ηθική, όπως για παράδειγμα η επιλογή και η απόφαση για μη

συνενοχή και μη συγκάλυψη ενός μη επιτρεπτού γεγονότος ή η υπεράσπιση ενός ατόμου από το ρατσισμό και τις διακρίσεις που δέχονταν. Ένα ακόμη στοιχείο ήταν η ειλικρίνεια πάνω στην οποία στηρίζονταν η επαγγελματική σχέση του επαγγελματία με το εξυπηρετούμενο άτομο σε μία βάση αμοιβαίου σεβασμού. Η αναζήτηση της ευελιξίας σε ένα άκαμπτο σύστημα, οι ελιγμοί, η επιμονή, η αποφασιστικότητα για τη στήριξη των ατόμων, η ψυχραιμία και η κατανόηση των δυσκολιών που βίωναν τα άτομα, ήταν, μεταξύ άλλων, κάποιες από τις ικανότητες που συνέδραμαν είτε προς στην ενεργητική αντιμετώπιση ενός διλήμματος, είτε σε στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρούσαν άδικη.

> *«Ήτανε καθαρά προσωπικό, καθαρά προσωπική μου επιλογή και γενικά ο τρόπος ο οποίος διαχειρίζομαι τις υποθέσεις έχει πάντοτε με ανθρωπιστικό χαρακτήρα».* **Σ.18**

> *«Ο ρατσισμός, ας πούμε, που δέχονταν το άτομο αυτό και η διάκριση, οι κλειστές πόρτες, ας πούμε, από κρατικούς φορείς, το αίσθημα που ένιωσα ότι δεν μπορώ να κάνω κάτι για το άτομο αυτό, το ότι έβλεπα και καταλάβαινα το πώς ζει ο άνθρωπος αυτός και τις δυσκολίες που βιώνει...».* **Σ.26**

> *«Κοίταξε, σε όλες τις περιπτώσεις, σε όλους τους ανθρώπους που έχω απέναντί μου τους λέω την αλήθεια. Την αλήθεια γιατί , καταρχήν, αυτοί οι άνθρωποι πρέπει να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους[…] Εγώ τους μιλούσα πάντα με ειλικρίνεια».* **Σ.16**

> *«Προσπαθώ να ελιχθώ δηλαδή, προκειμένου αυτός ο άνθρωπος μέσα στο σύστημα, να λάβει κάποιες βασικές υπηρεσίες [….]. Να ξανά στείλουμε αίτημα ασύλου, να δοκιμάσουμε και με άλλο δικηγόρο, να ξανά κάνουμε μεταγενέστερο αίτημα».* **Σ.19**

<u>*Η προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων του/της εξυπηρετούμενου/ης και η έμφαση στο βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων*</u>

Η προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων του/της εξυπηρετούμενου/ης και η έμφαση στο βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων (λόγω της ευαλωτότητας της ανηλικότητας) επηρέαζαν την επιλογή είτε ενεργητικών στρατηγικών-άσκησης πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών είτε στρατηγικών σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρούσαν άδικη.

> *Ένα αθώο ψέμα σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση και αυτό είχε συμβεί σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις με διαφορετικά παραδείγματα*

ανηλίκων.. Πολλές φορές μπορεί να υπερβάλλουμε σε κάτι προκειμένου να βοηθήσουμε λίγο την κατάσταση του παιδιού […]Για το καλύτερο μέλλον των παιδιών, μόνο γι' αυτό» **Σ.30**

«…ο κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα στην τροφή, δηλαδή είναι ένα βασικό αγαθό, έτσι όπως το κυνήγησα για τον κύριο τον οποίο βρήκα φαγητό έτσι θα το έκανα και για κάποιον άλλον». **Σ.18**

«…το κρύο, η βρωμιά που τρώγανε αυτοί οι άνθρωποι, λέω δεν υπάρχει κάτι χειρότερο, πρέπει να φύγουν. Ειδικά ένα παιδί δεν πρέπει να μένει εδώ. Είναι και το άλλο κομμάτι βέβαια της κακοποίησης .... αλλά δεν ξέρω ήταν τόσο άσχημα που δεν μπορούσα να βλέπω τα παιδιά εκεί μέσα καθόλου» **Σ.25**

<u>*Η επικινδυνότητα της κατάστασης του εξυπηρετούμενου ατόμου*</u>

Η επικινδυνότητα μιας κατάστασης που βίωνε ένας ανήλικος/η εξυπηρετούμενος/η ήταν παράγοντας που επηρέαζε θετικά την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών ανάληψης δράσης ή σιωπηρής παραβίασης κανονισμών ή νομοθεσίας προκειμένου να προστατευθεί το δικαίωμα στη ζωή η στην πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας.

«Πρέπει να γίνουν κάποια πράγματα γιατί όντως όταν δουλεύεις με ανθρώπους, που ο άλλος μπορεί να πεθάνει, μπορεί ένα παιδί να φέρει μία απλή γρίπη για τον οροθετικό όμως που δεν παίρνει αγωγή, μπορεί να είναι θανατηφόρα. Επομένως πρέπει να παρέμβεις άμεσα». **Σ.22**

7.3 Υπο-κατηγορία: Παράγοντες που επηρέασαν την επιλογή στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης

<u>*Οι επικρατούσες περιοριστικές συνθήκες των δομών*</u>

Για κάποιους/ες ερωτώμενους/ες οι επικρατούσες δύσκολες εργασιακές συνθήκες κάτω από τις οποίες πάρθηκε μία απόφαση ήταν ένας σημαντικός παράγοντας που επηρέαζε κυρίως την επιλογή στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης. Οι συνθήκες αυτές στοιχειοθετούνταν από δομές με υπεράριθμο αριθμό εξυπηρετούμενων, με συχνά περιστατικά εξεγέρσεων και βιαιοπραγιών, από δομές με εξουσιαστικές τακτικές, από φορείς με ένα περιοριστικό πλαίσιο λειτουργίας που ανέμενε συγκεκριμένες ενέργειες από τον/την επαγγελματία. Περιλάμβαναν επίσης συνθήκες συναισθηματικής φόρτισης ή/και χρονικής πίεσης και από αδιέξοδα με απουσία οποιαδήποτε καθοδήγησης, με την ανεπάρκεια υποδομών, ψυχοκοινωνικών υπηρεσιών και κατάλληλων προγραμμάτων που να είναι ικανά να πλαισιώσουν σταθερά τους νέους, ενήλικους και ανήλικους εξυπηρετούμενους/ες

«Δουλεύαμε σε ένα κοντέινερ με 5 χιλιάδες πρόσφυγες, που είχαμε τουλάχιστον μία εξέγερση, που φεύγαμε κάτω από τις ασπίδες των ΜΑΤ προστατευόμενοι από τζάμια, πέτρες και μαχαιρώματα». **Σ.21**

«Οι συνθήκες ήταν δύσκολες, εγώ ενήργησα με τον τρόπο τον οποίο το πλαίσιο περίμενε από μένα, απαιτούσε από μένα να ενεργήσω, okay». **Σ.27**

«Σίγουρα έχει να κάνει με τα καθήκοντα, δεν λειτούργησα ως Α., προσπάθησα να ακολουθήσω τον επιχειρησιακό οδηγό της οργάνωσης για να είμαι τυπική και ως προς το καθηκοντολόγιο, οι συνθήκες δεν μου άφηναν κανένα περιθώριο». **Σ.30**

Η εργασιακή ανασφάλεια

Η εργασιακή ανασφάλεια επηρέαζε κυρίως θετικά την επιλογή στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης και αρνητικά την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών ανάληψης δράσης για αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών

*«Δεν ξέρω αν όλοι μπορούν ή θέλουν να έρθουν σε μία τέτοια σύγκρουση που μπορεί να σημαίνει το να διασαλεύσεις τη σχέση σου με τον εργοδότη σου, μπορεί να παίζει ρόλο και η εργασιακή ανασφάλεια στην οποία ζούμε, όπου πολλοί συνάδελφοι δεν θέλουνε να το κάνουν αυτό. Δεν ξέρω, εγώ αυτό μπορώ να σκεφτώ ή το γεγονός ότι μπορείς να θες και να μείνεις στην αφάνεια, να μη θέλεις να δημιουργήσεις προβλήματα μέσα στο εργασιακό σου περιβάλλον, μαζί με άλλους συναδέλφους, όπου δεν θα είσαι σε θέση μετά να τα αντιμετωπίσεις» (*σχολιάζοντας το γεγονός ότι συνάδελφοι από την κοινωνική υπηρεσία δεν θέλησαν να πάρουν θέση επί του διλήμματος και να προβούν σε δράση*).* **Σ.23**

Θεματική ενότητα 8: Αξιολόγηση της στρατηγικής αντιμετώπισης των διλημμάτων

Συναισθήματα

Αξιολογώντας, οι συμμετέχοντες/ουσες, το τρόπο με τον οποίο αντιμετώπισαν τα ηθικά διλήμματα , ανέφεραν ότι ήταν μια ακόμη σημαντική εμπειρία που τους δίδαξε πολλά. Κάποιοι/ες εξ αυτών νιώθουν μία έντονη *αμφιθυμία,* έχοντας κάποια ερωτηματικά καθώς δεν ξέρουν, ακόμη και σήμερα, τι διαφορετικό θα μπορούσαν να είχαν κάνει.

«Δεν ξέρω ακόμα τι θα έκανα ακόμα και σήμερα» **Σ.21**

«Δεν ξέρω αν τελικά λάβαμε τη σωστή απόφαση και για αυτό μου έχει μείνει και δεν δυσκολεύτηκα να σκεφτώ στο τι θα σας πω γιατί πραγματικά δεν ξέρω τι ήταν το σωστό τελικά». **Σ.25**

Δεν ένοιωθαν απόλυτα ικανοποιημένοι/ες με το τρόπο που αντιμετώπισαν το δίλημμα, σκεπτόμενοι/ες ότι ίσως υπήρχαν καλύτερες ή και περισσότερες επιλογές που δεν αναζήτησαν και ότι θα μπορούσαν να είχαν προβεί σε επιπλέον ενέργειες. Αναρωτήθηκαν αν υπήρξε κάποια έστω μικρή λεπτομέρεια που δεν πρόσεξαν και που θα μπορούσε να κάνει τη διαφορά ή αν, εν τέλει πήραν τη σωστή απόφαση. Κάποιοι/ες, επιπρόσθετα, ένιωσαν *απογοήτευση* και *ματαίωση* που δεν έκαναν κάτι διαφορετικό από αυτό που τελικώς έπραξαν.

«Ίσως θα έπρεπε να επιμείνω εγώ ή να παρέμβω, να μεσολαβήσω παραπάνω, στο νοσοκομείο, να τον αξιολογήσουν επιπλέον και αυτοί». **Σ.21**

*«Αργότερα…μας ήρθε η πληροφορία σα φήμη, ότι το κορίτσι αυτό κακοποιήθηκε αργότερα από αυτό τον άνθρωπο. Εκεί, όταν το έμαθα, ένιωσα αυτή τη ματαίωση».***Σ.17**

«Θα έκανα εγώ μία προσωπική επαφή με τον κοινωνικό λειτουργό του Camp στο οποίο θα πήγαιναν…Ναι πιστεύω κάπως έτσι θα το διαχειριζόμουνα πλέον. Λίγο να έχω το χρόνο, να ξέρω ότι θα πάνε εκεί και θα γίνει αυτό και ο άνθρωπος πηγαίνοντας εκεί σίγουρα από την πρώτη μέρα, αν είναι δυνατόν, να ξεκινήσει και την αγωγή του ας πούμε». **Σ.25**

Κάποιοι/ες άλλοι/ες, ανέφεραν ότι εξάντλησαν όλες τι διαθέσιμες επιλογές, κάνοντας αυτό που εκείνη τη στιγμή μπορούσαν, ακόμα κι αν δεν τους ικανοποίησε, τονίζοντας τους περιορισμούς που έθετε το ίδιο το σύστημα και δει οι πολιτικές γύρω από το άσυλο, τις διαδικασίες και τις προϋποθέσεις για την απόκτηση του.

«Θεωρώ ότι από ένα σημείο και μετά ότι δεν είναι δικιά μου ευθύνη, δεν είναι στα χέρια μου, ότι έχω και εγώ αυτούς τους περιορισμούς. ..Έχω έναν άνθρωπο 2 χρόνια […] το να μην μπορώ να δω την εξέλιξη, να μην υπάρχει εξέλιξη, γιατί κάτι απέξω, που έχει να κάνει με τα νομικά του, το σταματάει, ναι, είναι περιορισμός». **Σ.19**

«Θεωρώ ότι με τα μέσα που είχα και με το χρόνο που είχα, που τον διαχειρίστηκα, νομίζω, στο έπακρο, δηλαδή μέχρι την τελευταία μέρα συνέχισα να ψάχνω, έκανα το σωστό». **Σ.17**

<u>*Πίστη στην απόφαση επίλυσης του διλήμματος*</u>

Αρκετοί ήταν οι ερωτώμενοι/ες που ένοιωθαν πίστη στην απόφαση που είχαν πάρει και στο τρόπο που είχαν αντιμετωπίσει το δίλημμα. Ανέφεραν ότι, ως επαγγελματίες, έπραξαν αυτό που τους υπαγόρευσε η επαγγελματική τους ηθική και τα στοιχεία που είχαν συλλέξει, πράττοντας το σωστό ή το πιο καίριο, στο χρόνο και με τα μέσα που διέθεταν. Δεν ανέφεραν κάτι για το οποίο μετάνιωσαν, σημειώνοντας ότι θα προέβαιναν στις ίδιες ενέργειες αν συνέβαινε ξανά. Κάποιοι/ες εκ του αποτελέσματος, έκριναν και αξιολόγησαν ότι έπραξαν ορθά, καθώς τη δεδομένη στιγμή, θεωρήθηκε ότι ήταν προς το βέλτιστο συμφέρον του ανήλικου ή ενήλικου εξυπηρετούμενου και εξαιτίας συγκεκριμένων ενεργειών κινητοποιήθηκαν οι δυναμικές ενός οικογενειακού συστήματος, ενός ατόμου ή μιας υπηρεσίας.

> *«..Νιώθω ότι έκανα αυτό που έπρεπε να γίνει.. Νιώθω ότι το παιδί έπρεπε να πάρει τα φάρμακά του»….Ως προς τα αποτελέσματα, καλώς το έκανα. Εννοώ ότι εν τέλει αποδείχτηκε ότι έπραξα καλώς».* **Σ.22**

> *«Θεωρώ ότι δεν υπήρχαν άλλοι τρόποι, όχι».* **Σ.30**

Ορισμένοι/ες ανέφεραν ότι αναζήτησαν ή αξιοποίησαν κι *άλλες εναλλακτικές λύσεις* που τους παρουσιάστηκαν, βοηθώντας με το καλύτερο δυνατό τρόπο τους/τις εξυπηρετούμενους/ες να εντοπίσουν κι άλλες οδούς.

> *«Θεωρώ εξαρχής, όταν είδα τον τρόπο που είχε αρχίσει να διαμορφώνεται λίγο η υπόθεση, ο τρόπος που κυλούσε η υπόθεση, είχα εναλλακτικές…το έκανα. Έψαξα να βρω και περισσότερους τρόπους να βοηθήσω».* **Σ.17**

<u>*Διαφορετική στάση/ απόφαση στον τρόπο επίλυσης του διλήμματος*</u>

Ωστόσο, ορισμένοι/ες ανέφεραν ότι σήμερα θα είχαν πάρει μία άλλη απόφαση και ότι θα είχαν κρατήσει μία διαφορετική στάση. Θα μπορούσαν να έχουν προβεί σε ενέργειες χωρίς συναισθηματισμούς με περισσότερο επαγγελματισμό ή θα μπορούσαν να έχουν διεκδικήσει περισσότερο χρόνο ώστε να εξετάσουν τα δεδομένα μιας υπόθεσης ή να παρατηρήσουν την εξέλιξη κάποιων σημαντικών γεγονότων εφόσον υπήρχαν κάποιες επιπλέον ενδείξεις.

> *«Θα ακουστεί κι αυτό..., Είναι το πρώτο πράγμα που σκέφτηκα τελείως αυθόρμητα. Σήμερα μπορεί να μην είχα βάλει καν το παιδί που έφυγε άτυπα από τον ξενώνα μέσα. Δηλαδή δεν είναι θέμα, επαναλαμβάνω, συναισθηματισμού ή τέλος πάντων, δεν κάνουμε, δεν είναι χόμπι, δεν κάνουμε φιλανθρωπία. Είναι δουλειά μας».* **Σ.27**

Θα μπορούσαν, επίσης, να αναζητήσουν τους συσχετισμούς δυνάμεων σε μία κοινωνική υπηρεσία, στοχεύοντας σε ένα πιο ενιαία και ομαδική αντιμετώπιση ενός θέματος ώστε η ενέργεια αυτή να έχει μεγαλύτερη δύναμη

> *«Όταν γίνεται ομαδικά κάτι ή ιδιαίτερα αν έχεις μία κοινωνική υπηρεσία και όλα τα μέλη της κοινωνικής υπηρεσίας συμφωνούνε ώστε να δράσουν με ένα συγκεκριμένο τρόπο, πιστεύω ότι σίγουρα θα έχει περισσότερα αποτελέσματα, θα είχε μία διαφορετική αντιμετώπιση ή ένα διαφορετικό κύρος η ενέργεια αυτή, αν το θες, μία διαφορετική δύναμη… Ίσως να γινόταν κάτι άλλο νωρίτερα, αν όλα τα μέλη τότε είχαμε αποφασίσει να ενημερώναμε».* **Σ.23**

Κάποιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν, κατά την αφήγηση των ηθικών διλημμάτων, σε *μία σειρά από εναλλακτικούς τρόπους* που θα μπορούσαν να είχαν επιλέξει. Εναλλακτικά, λοιπόν, θα μπορούσαν να είχαν ενεργήσει με έναν διαφορετικό τρόπο όπως να *μην είχαν καλέσει την αστυνομία* και να ανέμεναν την επιστροφή της μητέρας για την οικογένεια που συνεργάστηκαν, να είχαν διεκδικήσει *πίστωση χρόνου* ώστε να εξετάσουν πιο ενδελεχώς την υπόθεση που τους απασχόλησε και να μη λειτουργούσαν επι του πιεστηρίου. Κάποιοι/ες επεσήμαναν ότι θα μπορούσαν να έχουν προβεί σε επιπλέον ενέργειες και βήματα, αξιοποιώντας κι άλλες παραμέτρους, όπως τη επιμονή στη διαμεσολάβηση με συγκεκριμένες και ενδεδειγμένες υπηρεσίες την αναζήτηση και τη διασύνδεση με άλλες δομές και φορείς ή την αναζήτηση κατάλληλων μηχανισμών για την απαραίτητη καθοδήγηση στις εξειδικευμένες περιπτώσεις που απαιτούσαν λεπτούς χειρισμούς και που δεν υπήρχε πρότερη γνώση για τη διαχείριση τους. Επίσης, θα μπορούσαν ορισμένοι/ες, να είχαν προβεί άμεσα σε ενημέρωση των συναδέλφων τους προκειμένου να μοιραστούν τη δυσκολία και να γίνει η ανταλλαγή διαφορετικών οπτικών ως προς την αντιμετώπιση ή στην ενημέρωση κι σε άλλους/ες υπευθύνους/ες και προϊσταμένους/ες, κοινοποιώντας το ζήτημα και ασκώντας πιέσεις στα υψηλότερα κλιμάκια της διοικητικής ιεραρχίας.

> *«Θα έκανα εγώ μία προσωπική επαφή με τον κοινωνικό λειτουργό του Camp στο οποίο θα πήγαιναν….Ναι πιστεύω κάπως έτσι θα το διαχειριζόμουνα πλέον».* **Σ.25**

> *«Θα έπαιρνα τους συναδέλφους, θα τους έλεγα "αυτό και αυτό συμβαίνει, τι λέτε;"».* **Σ.27**

<u>*Εναλλακτικοί τρόποι δράσης*</u>

Ένας συμμετέχοντας ανέφερε ότι οι επαγγελματίες οφείλουν να αναζητούν συνεχώς εναλλακτικές λύσεις καθώς οι παροχές του κράτους μειώνονται, όσο περνά ο χρόνος,

ολοένα και περισσότερο. Επίσης, ένας άλλος συμμετέχοντας ανέφερε ότι η ύπαρξη εναλλακτικών σχετίζεται με την ευελιξία της εκάστοτε συνεργαζόμενης ομάδας. Ωστόσο, μία ερωτώμενη τόνισε ότι δεν γνώριζε αν υπήρχαν εναλλακτικοί τόποι δράσης καθώς δεν αναζήτησε κάποια άλλη οδό.

> *«Δεν ξέρω αν υπήρχαν άλλοι τρόποι. Ίσως και να υπήρχαν αν τους έψαχνα […]δεν ξέρω αν εγώ δεν έψαξα να βρω κάτι άλλο. Δηλαδή αν έδωσα όλες τις πιθανές επιλογές».* **Σ.16**

Κάποιοι/ες ερωτώμενοι/ες τόνισαν ότι στις περιπτώσεις των ηθικών διλημμάτων που αντιμετώπισαν, δεν υπήρχαν εναλλακτικοί τρόποι δράσης ή κάποια ενδιάμεση λύση από αυτό που τελικώς επέλεξαν.

> *«Όχι, δεν υπήρχαν. Δυστυχώς δεν υπήρχαν».* **Σ.20**

Θεματική ενότητα 9 : Το «αποτύπωμα» του Προσφυγικού. Συνολική αποτίμηση της εμπειρίας

Κάποιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες μέσα από την αφήγηση των ηθικών διλημμάτων έκαναν έναν απολογισμό της επαφής τους και της εργασίας τους στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο. Μέσα από τη διαδρομή κατά την οποία συνάντησαν μία γιγαντιαία γκάμα δυσκολιών, προβλημάτων, μαθημάτων και όμορφων στιγμών συνάμα, νοιώθουν αφενός ότι απέκτησαν μία πολύχρονη και πλούσια εμπειρία, παρομοιάζοντας τη σαν ένα μεγάλο σχολείο. Νοιώθουν ότι εκτίμησαν το κόσμο και τη ζωή τους, επιδιώκοντας μία προσωπική και επαγγελματική βελτίωση. Ήρθαν αντιμέτωποι με το φόβο του πολέμου και τα απόνερα των εχθροπραξιών. Συνειδητοποίησαν την αναγκαιότητα συνεχούς διεκδίκησης καλύτερων συνθηκών, πόρων και υπηρεσιών τόσο για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό όσο και για τους/τις επαγγελματίες. Συνειδητοποίησαν, επίσης, την εν δυνάμει πιθανότητα του βιώματος της προσφυγικής κατάστασης από τον κάθε άνθρωπο, ανεξαρτήτου φυλής, χρώματος και εθνικότητας.

Αναφορικά με τις πολιτικές που υιοθετήθηκαν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό, μία ερωτώμενη ανέφερε ότι η Ελλάδα είναι μία μη ασφαλής χώρα για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες και τους αιτούντες/ες άσυλο καθώς οι πολιτικές αποφάσεις είναι ιδιαίτερα σκληρές.

«Νομίζω ότι ειδικά στο προσφυγικό και ειδικά έτσι όπως εκτυλίσσεται και η κατάσταση, γιατί οι πολιτικές αποφάσεις που λαμβάνονται για τους αιτούντες ασύλου και τους πρόσφυγες και αυτά, είναι πολύ σκληρές και όλο και σκληραίνουνε όσο περνάνε τα χρόνια». **Σ.28**

Για κάποιους/ες το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο ήταν ένας κύκλος που όφειλε να κλείσει καθώς είχε επέλθει αρκετή ψυχική και σωματική κούραση.

«Γενικότερα εμένα μου αρέσει όλο αυτό που είμαι στην πρώτη γραμμή σε κάτι που συμβαίνει και πόσο μάλλον στη Χίο, δεν το μετανιώνω καθόλου σαν εμπειρία. Πλέον σήμερα δεν ξέρω αν θα ήθελα να ασχοληθώ παραπάνω. Νομίζω ότι έχω κουραστεί». **Σ.25**

«Νιώθω σαν να έχω δουλέψει 30 χρόνια ....». **Σ.21**

και για ορισμένους/ες άλλους/ες ένας μη ολοκληρωμένος και εν εξελίξει κύκλος.

«Δεν θεωρώ ότι έχω ολοκληρώσει ακόμα την δουλειά μου στο προσφυγικό, αυτό που ξέρω είναι ότι γενικά με ενδιαφέρουν θεραπευτικά πλαίσια». **Σ.19**

Μέσα από τη συνεχή επαφή με το συγκεκριμένο πεδίο κάποιοι/ες κατανόησαν την ανάγκη της αποσυναισθηματοποίησης καταστάσεων με στόχο την καλύτερη δυνατή παροχή υπηρεσιών με κάθε έννομο τρόπο και όχι με τη παροχή φιλανθρωπίας. Επίσης, σε ορισμένους/ες άλλους/ες δημιουργήθηκε η ανάγκη εκπαιδευτικής εξέλιξης. Ακόμη αποτυπώθηκε η αναγκαιότητα να γίνει κατανοητό από τους/τις επαγγελματίες ότι δεν είναι υπερήρωες και ότι υπήρξαν και θα υπάρξουν άνθρωποι που δεν θα μπορούν να βοηθηθούν καθώς το σύστημα θα αδυνατεί να τους πλαισιώσει. Επισημάνθηκε δε, ότι η συγκεκριμένη συνθήκη δεν μπορεί και δεν πρέπει να γίνει η κανονικότητα στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, με τους/τις επαγγελματίες, να βρίσκονται, αβοήθητοι/ες και εξουθενωμένοι/ες, σε μία συνεχόμενη κρίση και έναν συνεχόμενο αγώνα δρόμου ώστε να ανταποκριθούν σε πολύπλευρες ανεπάρκειες.

«....δεν είμαστε σούπερ ήρωες και πάντα θα υπάρχουν άτομα τα οποία δεν θα μπορούμε να τα πλαισιώσουμε όσο καλά μπορούμε ή το σύστημα κάπου θα αποτύχει να τα πλαισιώσει. Αλλά δεν γίνεται αυτή να είναι η κανονικότητα σου και γενικότερα το να δουλεύεις μέσα στο προσφυγικό να είναι συνεχώς ένας αγώνας δρόμου και μία κρίση που πρέπει να τη διαχειρίζεσαι ». **Σ.28**

«...είναι κάπως αβοήθητοι οι κοινωνικοί λειτουργοί στο προσφυγικό, από την εμπειρία μου και από ιστορίες άλλων ανθρώπων που έχω ακούσει και σε διαφορετικούς οργανισμούς και σε διαφορετικά πλαίσια, οπότε γενικά πιστεύω ότι πολύς κόσμος έχει περάσει από την φάση του burnout». **Σ.18**

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι οι ματαιώσεις που βίωσε μία συμμετέχουσα δεν στάθηκαν εμπόδιο στην απόφαση της να στέκεται αποφασιστικά και με το τρόπο που η ίδια θεωρεί σωστό σε ενήλικους/ες και ανήλικους/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες εξυπηρετούμενους/ες ανεξαρτήτου του συναισθηματικού κόστους

> *«Εγώ θέλω να συνεχίσω να στέκομαι στα παιδιά και τώρα λέω παιδιά γιατί δουλεύω με ανήλικους, αλλά και στους εξυπηρετούμενους μου με τον τρόπο που θεωρώ εγώ σωστό. Δηλαδή να δημιουργώ εκείνες τις σχέσεις που θα επιτρέπουν αυτού του είδους την εξέλιξη που είχε δείξει το παιδί, ακόμη και αν στο τέλος βιώσω όλο αυτό που βίωσα μετά με την ματαίωση που συνέβη. Δηλαδή κάπως αυτή η εμπειρία μου ενέτεινε την δικιά μου αποφασιστικότητα στο ότι «θα στέκομαι κοντά στους ανθρώπους, ακόμη και αν ξέρω ότι αυτό που θα συμβεί μετά θα είναι δύσκολο».* **Σ.28**

6.2.1 Συνοπτική παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας για τα ηθικά διλήμματα.

Οι ερωτώμενοι/ες αρχικά, αναφέρθηκαν στην επαγγελματική τους διαδρομή στο πεδίο του προσφυγικού, στις *δομές* στις οποίες εργάστηκαν ή εργάζονταν κατά την διεξαγωγή των συνεντεύξεων καθώς επίσης και το *περιεχόμενο της εργασίας* και των καθηκόντων τους, ένα πολυσχιδή επαγγελματικό ρόλο που άλλοτε παρέπεμπε σε ένα *«γονεϊκό υποκατάστατο»,* όπως ανέφερε ένας ερωτώμενος και άλλοτε αποτελούσε ένα συνδετικό κρίκο μεταξύ των εξυπηρετούμενων ατόμων και των υπηρεσιών που δικαιούνταν, με σκοπό την κάλυψη των πολύπλευρων αναγκών τους.

Οι αφηγήσεις των ερωτώμενων ανέδειξαν *τις ευρύτερες συνθήκες στο πλαίσιο των οποίων βίωσαν τα ηθικά διλήμματα.* Συγκεκριμένα μίλησαν, μεταξύ άλλων για:

- ✓ Τις αδιέξοδες μεταναστευτικές πολιτικές όπως η πολιτική για το άσυλο με τις μεγάλες καθυστερήσεις αναφορικά με την απόδοση ή μη του ασύλου
- ✓ Τον γεωγραφικό περιορισμό με συνέπεια τον εγκλωβισμό των ατόμων, την διοικητική κράτηση και τις επαναπροωθήσεις
- ✓ Τις μη ανθρώπινες συνθήκες διαβίωσης στα camps
- ✓ Την ανεπάρκεια των παροχών και τη συρρίκνωση των κοινωνικών προγραμμάτων
- ✓ Την γραφειοκρατία στην προσπάθεια έκδοσης των απαραίτητων εγγράφων για τα εξυπηρετούμενα άτομα
- ✓ Τις αρνητικές επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης
- ✓ Την χρηματοδότηση των προγραμμάτων και την ανασφάλεια για την ανανέωση των συμβάσεων

Αναφέρθηκαν, επίσης, στις παρακάτω *συνθήκες εργασίας στις Οργανώσεις* όπου εργάζονταν:

- ✓ Την υποστελέχωση των υπηρεσιών, τον υπερβολικό φόρτο εργασίας και τις χρονικές πιέσεις
- ✓ Την ασάφεια στον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των συνεργαζόμενων επαγγελματιών
- ✓ Τα προβλήματα στη συνεργασία με συντονιστές/στριες και επιστημονικά υπεύθυνους/ες των προγραμμάτων
- ✓ Τις πιέσεις από εξυπηρετούμενα άτομα και συνεργάτες/ιες
- ✓ Τις περιορισμένου χρόνου συμβάσεις και το κουραστικό ωράριο εργασίας
- ✓ Την περιορισμένη εποπτική καθοδήγηση -στήριξη
- ✓ Τους αναχρονιστικούς κανονισμούς κάποιων δομών
- ✓ Τις ελλείψεις όσον αφορά στις υποδομές για την άσκηση του επαγγελματικού τους ρόλου (γραφείο κ.ά.)

Τα ηθικά διλήμματα που βίωσαν οι ερωτώμενοι/ες αφορούσαν:

- ✓ *Τις πολιτικές για το μεταναστευτικό/προσφυγικό που παρεμπόδιζαν την ένταξη των εξυπηρετούμενων ατόμων.* Συγκεκριμένα τον γεωγραφικό περιορισμό, τις δυσάρεστες συνθήκες διαβίωσης και τον εγκλωβισμό των προσφύγων/προσφυγισσών, την έλλειψη υπηρεσιών και τα εμπόδια στη πρόσβαση σε αγαθά και υγειονομικές υπηρεσίες.
- ✓ *Την ευρύτερη νομοθεσία για παροχή ασύλου,* που προκαλούσε στους ερωτώμενους/ες εσωτερικές συγκρούσεις μεταξύ των αξιών της κοινωνικής εργασίας (για τον σεβασμό της αξίας του ατόμου και των δικαιωμάτων και των αναγκών του/της) και του περιοριστικού πλαισίου που όριζαν ο νόμοι και οι κανονισμοί.
- ✓ *Τη σύγκρουση αξιών και αρχών της κοινωνικής εργασίας με συνθήκες που βίωναν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί ή τα εξυπηρετούμενα άτομα.* Συγκεκριμένες συνθήκες προκαλούσαν ηθικά διλήμματα στους ερωτώμενους/ες στην προσπάθεια τους να τηρήσουν βασικές αξίες της κοινωνικής εργασίας όπως*:* η απένταξη προσφύγων/προσφυγισσών από το πρόγραμμα παροχής στέγης (ενώ εξακολουθούσαν να βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης), η ανάγκη δραματοποίησης της κατάστασης του εξυπηρετούμενου ατόμου ή απόκρυψης της αλήθειας για διασφάλιση του συμφέροντος του και η εμμονή του φορέα σε ένα

εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας (που απέδιδε στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς ένα εκτελεστικό ρόλο και δεν λάμβανε υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων).

- ✓ *Τις περιοριστικές συνθήκες των Οργανώσεων.* Συνθήκες των Οργανώσεων όπως οι πιεστικές συνθήκες και χρονικοί περιορισμοί για τη λήψη απόφασης προστασίας ασυνόδευτου ανήλικου ατόμου, οι ελλείψεις κατάλληλων προγραμμάτων για ευάλωτα άτομα, οι οργανωτικοί περιορισμοί του φορέα για αποπομπή ανήλικου ατόμου που είχε αποχωρήσει άτυπα από τον ξενώνα, η ανάθεση καθηκόντων πέραν των αρμοδιοτήτων του/της κοινωνικού/ής λειτουργού, προκαλούσαν ηθικά διλήμματα στην προσπάθεια των ερωτώμενων να υλοποιήσουν τον ρόλο τους.
- ✓ *Την αμφιβολία για αποφάσεις που αφορούσαν το βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων προσφύγων/προσφυγισσών.* Οι αμφιβολίες για την λήψη καθοριστικών αποφάσεων σχετικά με τη διασφάλιση του βέλτιστου συμφέροντος ανήλικων ατόμων και η πιθανή ορθότητα τους για το μέλλον αποτέλεσε επίσης πηγή εσωτερικών συγκρούσεων.

<u>*Οι επιπτώσεις των ηθικών διλημμάτων*</u> που βίωσαν οι ερωτώμενοι/ες ήταν: οι πολλαπλές εσωτερικές συγκρούσεις, η συναισθηματική φόρτιση, η ψυχική επιβάρυνση, η εξουθένωση, η ματαίωση και η αίσθηση ηττοπάθειας που βίωναν όταν αντιμετώπιζαν αδιέξοδα και έλλειψη επιλογών, ενοχές για τους χειρισμούς που έκαναν και αν θα μπορούσαν να πράξουν κάτι άλλο, θυμό με το σύστημα «*γιατί δεν νοιάζεται καθόλου για την ουσία*» αλλά και αίσθηση μοναξιάς και ευθύνης όταν έπρεπε να πάρουν μια απόφαση για το εξυπηρετούμενο άτομο. Η ικανοποίηση από την επιτυχή παρέμβαση ήταν πηγή δύναμης και αποφασιστικότητας για να συνεχίσει «την μάχη» όπως ανέφερε ερωτώμενη.

Οι ερωτώμενοι/ες προκειμένου να αντιμετωπίσουν τα προαναφερθέντα ηθικά διλήμματα αξιοποίησαν <u>τις παρακάτω στρατηγικές</u>:

- ✓ *Τήρησης των κανόνων της οργάνωσης:* αποδοχή του περιοριστικού πλαισίου, ιεράρχηση των αναγκών για αντιμετώπιση του φόρτου εργασίας, αναζήτηση-αξιοποίηση πηγών εκτός Οργάνωσης για αντιμετώπιση της έλλειψης πηγών της Οργάνωσης, ενημέρωση των προϊσταμένων για τις υπάρχουσες δυσκολίες, τα αδιέξοδα και τις ενέργειες που είχαν κάνει.

- ✓ *Σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας:* στρατηγικές "out of the box" όπως η δραματοποίηση καταστάσεων, η αποσιώπηση πληροφοριών δημογραφικών ή οικογενειακών στοιχείων με σκοπό το βέλτιστο συμφέρον ανήλικων ατόμων.
- ✓ *Πίεσης για την αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών:* σύγκρουση με το φορέα, διεκδίκηση και η άσκηση συνηγορίας για την προάσπιση των αναγκών των εξυπηρετούμενων ατόμων και αξιοποίηση Σωματείων για την αντιμετώπιση των δυσκολιών αλλά και διάφορων εργασιακών ζητημάτων.
- ✓ *Διαχείρισης συναισθημάτων:* αποφυγή συναισθηματικής ταύτισης και εποπτική στήριξη για να ανταπεξέλθουν και να διαχειριστούν τις αντιξοότητες, δυσκολίες και ματαιώσεις του πεδίου εργασίας)

<u>Παράγοντες που επηρέασαν την επιλογή των στρατηγικών</u> αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων.

- ✓ Παράγοντες που επηρέασαν είτε την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών-άσκησης πίεσης είτε στρατηγικών σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας ήταν: η επικινδυνότητα της κατάστασης του εξυπηρετούμενου ατόμου, οι προσωπικές και οι επαγγελματικές αξίες και δεξιότητες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού για την προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων του εξυπηρετούμενου ατόμου και η αντίληψη για το βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων λόγω της ευαλωτότητας.
- ✓ Η καλή συνεργασία, η στήριξη της ομάδας των συναδέλφων και η εργασιακή εμπειρία ενδυνάμωνε την ικανότητα των ερωτώμενων για διαχείριση δυσκολιών και επιλογή τρόπων αντιμετώπισης τους.
- ✓ Οι επικρατούσες περιοριστικές συνθήκες των δομών και η εργασιακή ανασφάλεια επηρέαζαν την επιλογή στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης.
- ✓ Η αποδοχή από τον/την κοινωνικό/ή λειτουργό της ριζοσπαστικής κατεύθυνσης της κοινωνικής εργασίας επηρέαζε την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών-άσκησης πίεσης για αλλαγή των διαδικασιών και του κανονισμού.

<u>Η αξιολόγηση της στρατηγικής αντιμετώπισης των διλημμάτων</u>

- ✓ Οι περισσότεροι/ες ερωτώμενοι/ες εξέφρασαν την πίστη τους στην απόφαση που είχαν πάρει και στο τρόπο με τον οποίο είχαν αντιμετωπίσει το δίλημμα

αξιολογώντας το βέλτιστο συμφέρον του εξυπηρετούμενου ατόμου και αξιοποιώντας άλλες εναλλακτικές λύσεις που παρουσιάστηκαν.

- ✓ Ορισμένοι/ες ερωτώμενοι/ες αναφέρθηκαν σε συναισθήματα αμφιθυμίας, απογοήτευσης και ματαίωσης, έχοντας ερωτηματικά αν υπήρξε μία διαφορετική επιλογή από αυτήν που τελικά επέλεξαν. .
- ✓ Κάποιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες αναφέρθηκαν στη διαφορετική στάση/απόφαση που θα αντιμετώπιζαν το δίλημμα, δρώντας χωρίς συναισθηματισμό (με περισσότερο επαγγελματισμό), διεκδικώντας περισσότερο χρόνο προκειμένου να εξεταστούν όλα τα δεδομένα ή αναζητώντας μία ενιαία, ομαδική και συλλογική αντιμετώπιση ενός θέματος. Η διεκδίκηση περισσότερου χρόνου για την εξέταση μίας κατάστασης, η διαμεσολάβηση, η διασύνδεση με άλλες δομές και φορείς, η ενημέρωση των συναδέλφων, των υπευθύνων και των προϊσταμένων των δομών ήταν κάποιοι από τους διαφορετικούς τρόπους που εξέφρασαν οι συμμετέχοντες/ουσες.

Η αφήγηση των ηθικών διλημμάτων οδήγησε ορισμένους/ες ερωτώμενους/ες στον *απολογισμό της εργασίας τους στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο*. Μία διαδρομή κατά την οποία συνάντησαν δυσκολίες, προβλήματα, που έχει οδηγήσει αρκετούς/ες σε burnout αλλά και συνάμα, νοιώθουν ότι απέκτησαν μία πολύχρονη και πλούσια εμπειρία επιδιώκοντας μία προσωπική και επαγγελματική βελτίωση. Συνειδητοποίησαν την αναγκαιότητα συνεχούς διεκδίκησης καλύτερων συνθηκών, πόρων και υπηρεσιών τόσο για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό όσο και για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς. Συνειδητοποίησαν, επίσης, την εν δυνάμει πιθανότητα του βιώματος της προσφυγικής κατάστασης από κάθε άνθρωπο, ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος και εθνικότητας.

6.2.1. Συζήτηση για τα δεδομένα της έρευνας για τα ηθικά διλήμματα.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην έρευνα αναφέρονται στα ηθικά διλήμματα και στις ηθικά δύσκολες καταστάσεις που βιώνουν στην επαγγελματική τους διαδρομή στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο. Οι ηθικά αυτές δύσκολες καταστάσεις είναι άμεσα συνυφασμένες *με ευρύτερες συνθήκες* όπως η εφαρμοζόμενη πολιτική, αλλά και με *τις συνθήκες εργασίας,* στο πλαίσιο των οποίων οι ερωτώμενοι/ες υλοποιούν τον επαγγελματικό τους ρόλο.

Μέσα από την αφήγηση των ηθικών διλημμάτων αναφέρονται στην διαδρομή τους στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, στην οποία συναντούν πλήθος προβλημάτων, εμπειριών αλλά και ευχάριστων στιγμών. Αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις του πολέμου και *«τα απόνερα των εχθροπραξιών».* Συνειδητοποιούν την αναγκαιότητα συνεχούς διεκδίκησης καλύτερων συνθηκών, πόρων και υπηρεσιών για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό και για τους/τις εργαζόμενους/ες. Συνειδητοποιούν, επίσης την εν δυνάμει πιθανότητα του βιώματος της προσφυγικής κατάστασης από τον κάθε άνθρωπο, ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος και εθνικότητας. Αναφέρουν επίσης ότι είναι αναγκαίο οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί να κατανοήσουν ότι δεν είναι υπερήρωες και ότι υπήρξαν και θα υπάρξουν άνθρωποι που δεν θα μπορούν να βοηθηθούν, λόγω περιοριστικών συστημικών παραγόντων. Επισημαίνεται δε, ότι η συγκεκριμένη συνθήκη δεν μπορεί και δεν πρέπει να γίνει η κανονικότητα στο πεδίο «….. *δεν γίνεται αυτή να είναι η κανονικότητα σου και γενικότερα το να δουλεύεις μέσα στο προσφυγικό να είναι συνεχώς ένας αγώνας δρόμου και μία κρίση που πρέπει να διαχειρίζεσαι».*

Ευρύτερες συνθήκες στο πλαίσιο των οποίων κοινωνικοί/ές λειτουργοί βιώνουν τα ηθικά διλήμματα:

✓ *Η ευρύτερη μεταναστευτική πολιτική:* Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί βιώνουν τα ηθικά διλήμματα στο πλαίσιο της ευρύτερης μεταναστευτικής πολιτικής. Οι αφηγήσεις τους αποτυπώνουν την αδιέξοδη μεταναστατευτική πολιτική και την απογύμνωση των παροχών που οδηγεί στη στέρηση βασικών και θεμελιωδών δικαιωμάτων του προσφυγικού πληθυσμού. Οι αναποτελεσματικές πολιτικές σχετικά με τη διαδικασία του ασύλου με τις πολύχρονες καθυστερήσεις στην έκδοση των αποφάσεων, προσθέτουν εμπόδια και περιορισμούς στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς και μεγάλη απόγνωση στα εξυπηρετούμενα άτομα, επηρεάζοντας την μεταξύ τους επαγγελματική σχέση. Η σκληρή νομοθεσία που αφορά στη μεταναστευτική πολιτική τοποθετεί την Ελλάδα ως «*μια μη ασφαλή χώρα*» για την

επιβίωση του προσφυγικού πληθυσμού, ιδίως στα camps. Οι συστημικοί, δομικοί περιορισμοί με τις τακτικές των επαναπροωθήσεων, του γεωγραφικού περιορισμού και της διοικητικής κράτησης εγκλωβίζουν και περιορίζουν τα ενήλικα και ανήλικα εξυπηρετούμενα άτομα, χωρίς να διασφαλίζονται βασικά δικαιώματα τους. Η ισοπέδωση της αξιοπρέπειας τους, οι άθλιες συνθήκες διαβίωσης και ο εγκλωβισμός τους προκαλούν απογοήτευση και απόγνωση. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Κοινωνικών Δικαιωμάτων με απόφαση που εξέδωσε τον Μάιο του 2019, κάλεσε την Ελλάδα να λάβει όλα τα αναγκαία και απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δικαιωμάτων των ασυνόδευτων παιδιών. Ζήτησε την απομάκρυνση των ασυνόδευτων παιδιών από τα Κέντρα Κράτησης και τη μεταφορά σε δομές κατάλληλες για την ηλικία τους (Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, 2019b).

✓ *Η ανεπάρκεια κοινωνικών προγραμμάτων στήριξης και ένταξης και η αποσπασματική πολιτική για τη στέγαση:* Η συρρίκνωση αρκετών κοινωνικών προγραμμάτων, η διακοπή χρηματοδοτήσεων και η μείωση των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει ως αποτέλεσμα πολλά ευάλωτα άτομα να μένουν μετέωρα, θύματα μιας πολιτικής ασυνέχειας και να μειωθούν αισθητά οι διαθέσιμες επιλογές που έχουν στη διάθεση τους οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί. Οι αδιέξοδες πολιτικές που υιοθετούνται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό όπως η λήξη προγραμμάτων στεγαστικής στήριξης (προγράμματα «ESTIA») ή οι απορριπτικές αποφάσεις ασύλου οδηγούν στην εγκατάλειψη και τη δημιουργία νέου κύματος αστέγων, καθηλωμένων σε στασιμότητα, χωρίς κίνητρα και δυνατότητα να αναπτύξουν και να εξελίξουν τις δεξιότητες που διαθέτουν. Η γραφειοκρατία στην έκδοση σημαντικών εγγράφων, δυσκολεύει περισσότερο την ήδη βεβαρυμμένη κατάσταση των προσφύγων/προσφυγισσών και κάθε προσπάθεια στήριξης τους από τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, που επιδίδονται σε έναν αγώνα για αυτονόητα ζητήματα. Οι προσφυγικές ροές βρήκαν πολλές κρατικές, δημόσιες δομές ήδη υποβαθμισμένες και υποστελεχωμένες από τις πολιτικές λιτότητας και περικοπών κατά την προηγούμενη πολυετή οικονομική κρίση (Karagkounis, 2021; Antoniadou & Karagkounis, 2020; Pentaraki, 2019; Ioakimidis et al., 2014). Σε όλο το κόσμο οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί εργάζονται ολοένα και περισσότερο σε ένα πλαίσιο εσωτερικών και εξωτερικών πιέσεων, εξαιτίας της λιτότητας και της νεοφιλελεύθερης αναδιάρθρωσης των προγραμμάτων κοινωνικής πρόνοιας (Käkelä, 2020; Ioakimidis et al., 2014). Στην έρευνα της Käkelä (2020) αρκετοί/ές κοινωνικοί/ές εκφράζουν

ανησυχία για τις περιορισμένες δυνατότητες βελτίωσης της κατάστασης των εξυπηρετούμενων ατόμων μέσω των παραδοσιακών μηχανισμών κοινωνικής πρόνοιας, εξαιτίας των πολυδιάστατων και θεσμοποιημένων αδικιών που βιώνουν οι αιτούντες άσυλο.

✓ *Οι συνθήκες διαβίωσης του προσφυγικού πληθυσμού:* Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί βιώνουν ηθικά διλήμματα στα πλαίσια των συνθηκών διαβίωσης του εξυπηρετούμενου πληθυσμού, καθώς δεν διασφαλίζεται το δικαίωμα σε ανθρώπινες συνθήκες διαβίωσης. Οι συνθήκες διαβίωσης, σε κάποιες περιπτώσεις, είναι άθλιες καθώς ηλικιωμένα άτομα, γυναίκες, άνδρες, βρέφη και παιδιά, μένουν σε σκηνές, ή αυτοσχέδια καταλύματα, για αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα, εκτεθειμένοι/ες στις καιρικές συνθήκες και στους κινδύνους, γεγονός που είχε επισημανθεί από το Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες (2019a). Οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί αδυνατούν να εξυπηρετήσουν ένα τόσο μεγάλο σε αριθμό πληθυσμό. Η συνύπαρξη αρκετών φορέων και Οργανώσεων μέσα στα camps δημιουργεί δυσκολίες στο τρόπο λειτουργίας, στο συντονισμό και στη συνεργασία. Η ύπαρξη πολλών μη νόμιμων οργανώσεων έξω από τα camps προσθέτει δυσκολίες και άσχημες καταστάσεις με τους διακινητές να βρίσκονται έξω από τις δομές όπου εργάζονταν οι ερωτώμενοι/ες.

✓ *Η στάση της τοπικής κοινωνίας:* Παρά τις φωτεινές εξαιρέσεις ανθρώπων που δείχνουν έμπρακτη αλληλεγγύη και υποστήριξη στους/στις πρόσφυγες/προσφύγισσες, η αρνητική στάση ομάδας ατόμων της τοπικής κοινωνίας δημιουργεί κλίμα έντασης και ανασφάλειας σε κοινωνικούς/ες λειτουργούς και εξυπηρετούμενα άτομα.

✓ *Η υγειονομική κρίση:* Οι αλλαγές που έφερε η υγειονομική κρίση όπως η διακοπή της δια ζώσης επικοινωνίας ανάμεσα στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς και τα εξυπηρετούμενα άτομα και η προσπάθεια εξ' αποστάσεως στήριξης του προσφυγικού πληθυσμού δημιούργησε επιπρόσθετα εμπόδια και δυσκολίες στη δημιουργία επαγγελματικής σχέσης και αποτελεσματικής παρέμβασης. Η έρευνα των Banks et al., (2020 στο Chatzifotiou & Papouli, 2022) αναδεικνύει τα ηθικά διλήμματα που αντιμετώπισαν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί τη περίοδο της πανδημίας COVID-19. Τα διλήμματα σχετίζονται με την ανάγκη εξισορρόπησης μεταξύ των δικαιωμάτων, των αναγκών και των κινδύνων που αντιμετώπιζαν οι εξυπηρετούμενοι/ες και τα άλλα άτομα σε σχέση με την ανάγκη προστασίας της δημόσιας υγείας και ασφάλειας.

✓ *Οι χρηματοδοτήσεις των προγραμμάτων στήριξης των προσφύγων/προσφυγισσών:* Οι συνθήκες χρηματοδότησης των κοινωνικών προγραμμάτων δημιουργεί μεγάλο άγχος και εργασιακή ανασφάλεια στους/στις εργαζόμενους/ες όλων των δομών που λειτουργούν με αυτό το καθεστώς. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στην εξάρτηση των χρηματοδοτήσεων για τη συνέχιση ή μη των κοινωνικών προγραμμάτων και των θέσεων εργασίας.

Συνθήκες των Οργανώσεων στο πλαίσιο των οποίων κοινωνικοί/ές λειτουργοί βιώνουν τα ηθικά διλήμματα:

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί περιγράφουν τις συνθήκες εργασίας στο πλαίσιο των οποίων βιώνουν τα ηθικά διλήμματα. Μιλούν για «*καθεστώς έκτακτης ανάγκης*». Βιώνουν τις συνέπειες των εχθροπραξιών και της εμπόλεμης ζώνης, συνεργαζόμενοι/ες με εξυπηρετούμενα άτομα που έχουν βιώσει ακραία ψυχική, συναισθηματική και σωματική κακοποίηση και εξακολουθούν να ζουν σε συνθήκες που δεν διασφαλίζουν βασικά ανθρώπινα δικαιώματα. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στις παρακάτω εργασιακές συνθήκες, στο πλαίσιο των οποίων βίωναν ηθικά διλήμματα:

✓ *Ο υπερβολικός φόρτος εργασίας και οι χρονικές πιέσεις*: Ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, η χρονική πίεση και η έλλειψη προηγούμενης επαγγελματικής εμπειρίας στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο δημιουργεί πίεση και δυσκολεύει κάθε προσπάθεια ουσιαστικής παρέμβασης. Το γεγονός αυτό έχει συνέπειες στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς καθιστά διεκπεραιωτικό το ρόλο του/της κοινωνικού/ης λειτουργού με πυροσβεστικές, επιφανειακές παρεμβάσεις ακόμη και σε σημαντικά ζητήματα όπως για παράδειγμα η επιμέλεια ενός ανήλικου ατόμου. Ο φόρτος εργασίας εντείνεται ακόμη περισσότερο από τη γραφειοκρατία και τους περιοριστικούς κανονισμούς των υπηρεσιών τόσο της Ελλάδας όσο και του εξωτερικού. Οι πιέσεις συγγενικών προσώπων αλλά και των συνεργαζόμενων επαγγελματιών (δικηγόρων) για την επίσπευση μιας απόφασης δυσκολεύει ακόμη περισσότερο το έργο των επαγγελματιών. Οι ελλείψεις όσον αφορά στις υποδομές για την άσκηση του επαγγελματικού ρόλου (γραφείο, χώρος συνέντευξης κ.ά.) δημιουργούν επιπλέον εμπόδια. Τα ηθικά διλήμματα στην ερευνητική μελέτη των Alnajdawi, & Alsawalqa (2024) αφορούν τη σύγκρουση μεταξύ των επαγγελματικών προτύπων και των υφιστάμενων κανονιστικών και νομικών πολιτικών όπως οι κακές

συνθήκες εργασίας, ο περιορισμένος χώρος εργασίας και η υπερβολική κούραση λόγω φόρτου εργασίας.

✓ *Η ανεπαρκής στελέχωση Υπηρεσιών και Οργανισμών: Οι* σοβαρές ελλείψεις σε ιατρικό, νοσηλευτικό, ψυχοκοινωνικό προσωπικό και σε διερμηνείς δημιουργεί επιπρόσθετες δυσκολίες όσον αφορά στην κάλυψη των αναγκών του υπεράριθμου εξυπηρετούμενου πληθυσμού, ενώ καθιστά ανύπαρκτη κάθε συστηματική διεπιστημονική και διεπαγγελματική συνεργασία.

✓ *Το εργασιακό καθεστώς:* Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί προσλαμβάνονται με μη σταθερές συμβάσεις με μικρή χρονική διάρκεια που εμποδίζουν την συνέχεια της επαγγελματικής συνεργασίας με τα εξυπηρετούμενα άτομα και τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού πλάνου παρέμβασης. Επίσης δημιουργούν εργασιακή ανασφάλεια ιδίως στις περιόδους των αξιολογήσεων από τους νέους χρηματοδότες, με σκοπό τη συνέχιση ή τη διακοπή των συμβάσεων. Αναφέρεται, επίσης, οι μεγάλες καθυστερήσεις στην καταβολή της μισθοδοσίας και στο κουραστικό ωράριο (εφημερίες, σε κυλιόμενη βάση, πέραν της οκτάωρης φυσικής παρουσίας).

✓ *Οι περιοριστικοί κανονισμοί των δομών:* οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στην ακαμψία, στις απαγορεύσεις και στους κανονισμούς λειτουργίας ορισμένων δομών στις οποίες εργάζονται, που δεν έχουν δυνατότητα εφαρμογής στη καθημερινή πρακτική. Το δυσλειτουργικό αυτό πλαίσιο, δημιουργεί πίεση ενώ δεν δίνει περιθώριο για πρωτοβουλίες, προσεγγίσεις ή/και εξατομικευμένες παρεμβάσεις.

✓ *Η ασάφεια στον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των συνεργαζόμενων επαγγελματιών:* οι δυσκολίες συνεργασίας και εντάσεων που δημιουργούνται από την έλλειψη σαφήνειας στον προσδιορισμό αρμοδιοτήτων τόσο των κοινωνικών λειτουργών όσο και επαγγελματιών από διαφορετικό επιστημονικό κλάδο (ψυχολόγων, κοινωνιολόγων). Δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις στις αρμοδιότητες μεταξύ του/της κοινωνικού/ής λειτουργού και του ψυχολόγου με αποτέλεσμα ο ψυχολόγος να ασκεί καθήκοντα κοινωνικού/ής λειτουργού. Σύμφωνα με την οπτική του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ επιδιώκεται η κατάργηση των επαγγελματικών διαχωριστικών γραμμών και αμφισβητείται η αναγκαιότητα των επαγγελματικών προσόντων σε παραδοσιακά πεδία της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας (Healy, 2009 στο Healy, 2022).

✓ *Προβλήματα συνεργασίας με συντονιστές/στριες και επιστημονικά υπεύθυνους/ες των προγραμμάτων:* Οι πιέσεις που ασκούν οι συντονιστές/ιες και

επιστημονικά υπεύθυνοι/ες των προγραμμάτων αποτελούν πηγή έντασης και δυσκολιών για κάποιους/ες ερωτώμενους/ες

- ✓ *Περιορισμένη εποπτική στήριξη:* οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αποτυπώνουν την ανάγκη για συνεχή εποπτική στήριξη σε όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής διαδρομής στο μεταναστευτικό/προσφυγικό. Αποτυπώνεται ως ένα δικαίωμα και όχι πολυτέλεια, ως ένα εφόδιο επαγγελματικής στήριξης και όχι ελέγχου. Παράλληλα θεωρείται υποχρέωση των φορέων και των Οργανισμών να παρέχουν εποπτεία στους επαγγελματίες. Η ερευνητική μελέτη των Chatzifotiou & Papouli (2022, p. 4809) αναδεικνύει τη έλλειψη επαρκούς εποπτείας στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στην Ελλάδα, καθώς και την έλλειψη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης για την διαχείριση των ηθικών διλημμάτων. «*Η πολυπλοκότητα της πρώτης γραμμής συνήθως οδηγεί σε πλήθος ηθικών διλημμάτων, κάτι που αναδεικνύει την ανάγκη για μηχανισμούς υποστήριξης και εκπαίδευσης στην ηθική*». Αντίστοιχα, τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας των Alnajdawi, & Alsawalqa (2024) φανερώνουν την ανεπαρκή εποπτική στήριξη στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στην Ιορδανία και την ανάγκη δημιουργίας προγραμμάτων επιμόρφωσης.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναδεικνύουν τις περιοριστικές ευρύτερες και εργασιακές συνθήκες που συμβάλλουν στην δημιουργία ηθικών διλημμάτων. Οι αναφερόμενες συνθήκες έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην υλοποίηση του επαγγελματικού ρόλου του/της κοινωνικού/ης λειτουργού και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι συνέπειες των δομικών, συστημικών και εργασιακών δυσκολιών επηρεάζουν αρνητικά τη διασφάλιση των βασικών δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων. Η στέρηση θεμελιωδών δικαιωμάτων, ο φόβος, το άγχος εμποδίζει τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ των εξυπηρετούμενων ατόμων και των κοινωνικών λειτουργών. Οι Teloni et al. (2020) έχουν μελετήσει τις εργασιακές συνθήκες των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε κοινωνικές υπηρεσίες που απευθύνεται σε πρόσφυγες/προσφύγισσες. Αναφέρονται, μεταξύ άλλων, στις κακές συνθήκες εργασίας, στην έλλειψη εποπτείας, στις ελάχιστες ευκαιρίες κατάρτισης, στην ελλιπή υποστήριξη των κοινωνικών λειτουργών από τον Οργανισμό, στο μεγάλο φόρτο εργασίας, στην ασάφεια του ρόλου και των καθηκόντων των κοινωνικών λειτουργών και στις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις εργασίας.

Τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, παγκοσμίως, αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις στην εργασία τους που πρέπει να διαχειριστούν με αποτελεσματικό τρόπο, ώστε να εκπληρώσουν την αποστολή τους. Σε κάποιες από αυτές τις καταστάσεις καλούνται να πάρουν ηθικές αποφάσεις σε ατομικό επίπεδο μεταξύ αντικρουόμενων συμφερόντων, ηθικών αξιών και αρχών. Οι συνθήκες εργασίας είναι περίπλοκες και συχνά οδηγούν σε ηθικά προβλήματα, η επίλυση των οποίων δεν είναι εύκολη (Chatzifotiou & Papouli, 2022).

Στην παρούσα έρευνα οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στα ηθικά διλήμματα και στις ηθικά δύσκολες καταστάσεις που αντιμετωπίζουν στην επαγγελματική τους πρακτική. Σκιαγραφούν μία συνεχόμενη σύγκριση σωστού και λάθους, ουσίας και γραφειοκρατίας, μία εσωτερική πάλη μεταξύ του τι ήταν αποδεκτό ή μη αποδεκτό για έναν/μια κοινωνικό/η λειτουργό και τί ήταν αποδεκτό ή μη αποδεκτό για τον φορέα που εργαζόταν. «*Υπάρχει μεγάλο χάσμα μεταξύ των ιδανικών της κοινωνικής εργασίας και της πρακτικής της πραγματικότητας*» (Morley et al, 2020, p.6).

Εκφράζουν την πεποίθηση ότι τα ηθικά διλήμματα θα συμβαίνουν πάντα καθώς είναι άμεσα συνυφασμένα με την εφαρμογή της κοινωνικής εργασίας. Είναι, συνεπώς, βαθιά ριζωμένα στην δομή της κοινωνικής εργασίας (Banks, 2015a) και αποτελούν τον κανόνα και όχι την εξαίρεση (Gray & Webb, 2010). Αποτελούν μέρος του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας ανεξαρτήτως τομέα πρακτικής. Εντούτοις μπορεί να αποκτήσουν συγκεκριμένο νόημα ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο προκύπτουν και ως εκ τούτου εξαρτώνται από το πλαίσιο (Chatzifotiou & Papouli, 2022; Viscarret et al., 2020). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης των Chatzifotiou & Papouli (2022) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην Ελλάδα αναγνωρίζουν την ύπαρξη ηθικών διλημμάτων στον εργασιακό τους χώρο, ενώ αντιμετωπίζουν συχνά διλήμματα στις επαγγελματικές τους αποφάσεις, σχεδόν σε μηνιαία βάση.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στα παρακάτω ηθικά διλήμματα:

✓ *Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με μεταναστευτική πολιτική και την ευρύτερη νομοθεσία για το άσυλο*

Η εφαρμοζόμενη μεταναστευτική πολιτική, οι περιορισμοί και οι αυστηρές διαδικασίες της υπηρεσίας του ασύλου, καθώς και η υιοθέτηση πρακτικών όπως ο γεωγραφικός περιορισμός στα ελληνικά νησιά του Ανατολικού Αιγαίου που χαρακτηρίζονται ως «*νομικά θεωρούνται ως υπαίθριες γεωγραφικές φυλακές»,*

οδηγούν τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς σε ηθικά δύσκολες καταστάσεις. Αφενός αδυνατούν να υπερπηδήσουν τα γραφειοκρατικά εμπόδια και αφετέρου τα εξυπηρετούμενα άτομα παραμένουν σε μία μετέωρη κατάσταση, εγκλωβισμένα σε αδιέξοδα και άθλιες συνθήκες και αποκλεισμένα από τα κοινωνικά αγαθά και δικαιώματα. Οι αποσπασματικές πολιτικές, η έλλειψη κατάλληλων εφοδίων, μέσων και υπηρεσιών, η υποστελέχωση των υπηρεσιών, η δραματική μείωση παροχών, η αποτυχία ενός μη λειτουργικού κρατικού συστήματος να παράσχει σε αρκετές περιπτώσεις, αξιοπρεπή διαβίωση και ιατροφαρμακευτική περίθαλψη σε ασθενείς πρόσφυγες/προσφύγισσες, το περιοριστικό πλαίσιο που διαμορφώνει η ευρύτερη νομοθεσία για το άσυλο επηρεάζει αρνητικά την επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών. Βιώνουν εσωτερικές συγκρούσεις μεταξύ της ανάγκης τήρησης των αξιών της κοινωνικής εργασίας για τον σεβασμό της αξίας του ατόμου, των δικαιωμάτων και αναγκών του, και της συμμόρφωσης με το περιοριστικό πλαίσιο που ορίζουν οι πολιτικές, οι αυστηρές και χρονοβόρες διαδικασίες της υπηρεσίας ασύλου και οι άσχημες συνθήκες διαβίωσης. Το περιοριστικό πλαίσιο που διαμορφώνει η νομοθεσία για το άσυλο δημιουργεί ηθικά διλήμματα, καθώς η μη αποδοχή της αλήθειας των δημογραφικών στοιχείων (που οι αιτούντες/σες άσυλο δήλωναν ως αληθινά) θα έχει ως συνέπεια τα push backs. Βιώνουν ηθικά διλήμματα σε ένα καθημερινό αγώνα διεκδίκησης και διασφάλισης βασικών και θεμελιωδών δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων «*Το ηθικό μου δίλημμα ήταν ότι πώς μπορώ να αφήσω έναν άνθρωπο χωρίς φαγητό και εννοείται ότι δεν επιτρέπεται εγώ να του δώσω φαγητό*». Υπάρχει ανάγκη εξεύρεσης άμεσης λύσης σε σημαντικά ζητήματα όπου απειλείται το δικαίωμα στη ζωή όπως στην περίπτωση ανήλικης που πάσχει από AIDS και παρέμενε χωρίς φαρμακευτική αγωγή, λόγω πρόσφατης κατάργησης της διαδικασίας απόκτησης ΑΜΚΑ. Σύμφωνα με αποτελέσματα έρευνας (Papaleonidopoulos, 2023) σε κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο στην Ελλάδα, η έλλειψη διαθέσιμων επαρκών κρατικών πόρων και υπηρεσιών και οι περιορισμοί που επιβάλλονται στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς για να συμμορφωθούν με ατζέντες που δεν τους ανήκουν, επιδεινώνουν τα ηθικά διλήμματα. Τα αποτελέσματα της έρευνας για τις εργασιακές συνθήκες των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε κοινωνικές υπηρεσίες για πρόσφυγες/προσφύγισσες στην Ελλάδα (Teloni et. all, 2020) δείχνει ότι το πεδίο του προσφυγικού αντιμετωπίζεται με αντι-μεταναστευτικές και

νεοφιλελεύθερες πολιτικές, που παραβιάζουν τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα επαγγελματιών και εξυπηρετούμενων ατόμων. Ο Reamer (2018 στο Weiss-Gal et al., 2024) αναφέρει ότι οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, μεταξύ άλλων, βιώνουν ηθικά διλήμματα όταν αντιμετωπίζουν άδικους κανονισμούς και νόμους, που τους φέρνουν αντιμέτωπους με δύσκολες αποφάσεις, σχετικά με την υποχρέωση τους να συμμορφωθούν με τους κανονισμούς και τους νόμους, μετατρέποντας τους σε εκτελεστές της κοινωνικής πολιτικής. Σύμφωνα με τον Najib (2018 στο Nufus et al., 2024) μία μορφή ηθικών διλημμάτων στην κοινωνική εργασία είναι τα ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με πραγματικές ή δυνητικές συγκρούσεις μεταξύ των κανόνων και των καθηκόντων των κοινωνικών λειτουργών σε σχέση με τις πολιτικές, τους νόμους και τους κανονισμούς. Ηθικά διλήμματα προκύπτουν όταν δυο ηθικές αρχές- η εμπιστευτικότητα και η αλήθεια- έρχονται σε σύγκρουση (Weiss-Gal et al., 2024). Τα ηθικά διλήμματα που αναφέρουν κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην Ιορδανία (Alnajdawi, & Alsawalqa, 2024) είναι μεταξύ άλλων, διλήμματα που προκύπτουν από συγκρούσεις μεταξύ των επαγγελματικών ηθικών προτύπων και των υφιστάμενων νομικών και κανονιστικών πολιτικών.

✓ *Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με τη σύγκρουση αξιών και αρχών της κοινωνικής εργασίας :* Συγκεκριμένες περιοριστικές συνθήκες που δημιουργούν το νομοθετικό πλαίσιο και οι κανονισμοί προκαλούν ηθικά διλήμματα στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στην προσπάθεια τους να τηρήσουν βασικές αξίες της κοινωνικής εργασίας για φροντίδα και σεβασμό των εξυπηρετούμενων ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης όπως η απένταξη προσφύγων/προσφυγισσών από το πρόγραμμα παροχής στέγης, ενώ βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης. Τα αδιέξοδα και οι περιορισμοί οδηγούν τους/τις επαγγελματίες στην δραματοποίηση της κατάστασης του εξυπηρετούμενου ατόμου ή απόκρυψης της κατάστασης με βασικό γνώμονα το βέλτιστο συμφέρον των εξυπηρετούμενων ατόμων. Η εμμονή του φορέα σε ένα εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας -που αποδίδει στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς ένα ελεγκτικό ρόλο- δημιουργεί εσωτερικές συγκρούσεις. Παράλληλα η πίεση από τον φορέα προς την εκπλήρωση ενός εκτελεστικού ρόλου δημιουργεί εσωτερική σύγκρουση καθώς ο ρόλος του/της κοινωνικού/ής λειτουργού δεν συνάδει με εξουσιαστικές, ελεγκτικές και απλά εκτελεστικές συμπεριφορές. Τα ηθικά διλήμματα λαμβάνουν χώρα όταν έρχονται σε σύγκρουση οι ηθικές αρχές με νομικές και οργανωτικές υποχρεώσεις (Weiss-Gal et al., 2024). Φαίνεται να ακουμπάει στο

«*αίνιγμα της διπλής αφοσίωσης*» της Linda Briskman (στο Ferguson & Lavalette, 2013a, σ. 17; Morley et al., 2020, p.4) που από τη μία οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί είναι προσηλωμένοι/ες στο εξυπηρετούμενο άτομο και από την άλλη είναι- ή υπάρχει η προσδοκία να είναι αφοσιωμένοι/ες στη δομή στην οποία εργάζονται (Ferguson και Lavalette, 2013). Τα ηθικά διλήμματα προκύπτουν από συγκρούσεις μεταξύ οργανωτικών προσδοκιών και των επαγγελματικών αξιών (Alnajdawi, & Alsawalqa (2024). Σύμφωνα με τους Weiss-Gal et al. (2024) ένα από τα είδη των συγκρούσεων που είναι συνηθισμένα στην κοινωνική εργασία περιλαμβάνει τις δεσμεύσεις και τις ευθύνες των κοινωνικών λειτουργών προς τα εξυπηρετούμενα άτομα και τους εργοδότες τους. Οι συγκρούσεις προκύπτουν όταν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί έχουν την ανάγκη για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα πρέπει να προωθούν τα συμφέροντα των Οργανισμών που εργάζονται. Κάθε δίλημμα αντιπροσωπεύει μια απόφαση όπου πρέπει να εξετάσουν προσεκτικά τις ηθικές επιπτώσεις των ενεργειών τους, σε ένα πλαίσιο που προσπαθεί να ισορροπήσει ανταγωνιστικά συμφέροντα ευθυγραμμιζόμενοι με τις βασικές αξίες της κοινωνικής εργασίας. Η Masocha (2014, στο Teloni et al., 2023) αναφέρει ότι οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, «μάχονται» ανάμεσα στο να είναι φορείς ελέγχου και στη προστασία των εξυπηρετούμενων ατόμων.

✓ *Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με τις συνθήκες των Οργανώσεων:* Οι συνθήκες εργασίας αποτελούν, για τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, πηγή ηθικών διλημμάτων. Η χρονική πίεση για λήψη σημαντικής απόφασης για την προστασία ασυνόδευτης ανήλικης, η έλλειψη κατάλληλων προγραμμάτων-πηγών υποστήριξης για κάλυψη των αναγκών ατόμων με ευαλωτότητες, οι οργανωτικοί περιορισμοί για αποπομπή ανήλικου ατόμου που είχε αποχωρήσει άτυπα από τον ξενώνα και στη συνέχεια επέστρεψε, δημιουργούν ηθικά δύσκολες καταστάσεις. Καλούνται είτε να πάρουν σημαντικές αποφάσεις σε σύντομο χρονικό περιθώριο, είτε να υποστηρίξουν μη ενδεδειγμένες αλλά αναγκαίες επιλογές *«τον άφησα, βρέθηκα σε μία διπλή ... σύγκρουση. Δηλαδή από τη μία ήταν χειμώνας, έκανε κρύο. Από την άλλη είχα τη συντονίστρια σχεδόν απειλητική,.. απέναντί μου και έπρεπε να πείσω ένα παιδί να βγει έξω και να κοιμηθεί στο δρόμο».* Οι Papadaki E.& Papadaki V. (2008), αναφέρονται στα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που εργάζονται στο δημόσιο τομέα στην Κρήτη. Όπως προκύπτει από την έρευνα, οι δυσκολίες αυτές προέρχονται από την αδυναμία των υπηρεσιών να καλύψουν τις ανάγκες των

εξυπηρετούμενων, μέσα σε ένα πλαίσιο με περιορισμένους πόρους και οργανωτικούς περιορισμούς και κανονισμούς.

✓ *Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με το βέλτιστο συμφέρον των εξυπηρετούμενων ανήλικων ατόμων*: Το βάρος της ευθύνης για την εξεύρεση της καλύτερης δυνατής επιλογής και οι αμφιβολίες για το βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων εξυπηρετούμενων ατόμων στα πλαίσια δύσκολων και απρόσφορων συνθηκών προκαλούν ένταση και ηθικά διλήμματα. Τα ηθικά διλήμματα, οι προβληματισμοί και οι εσωτερικές συγκρούσεις των κοινωνικών λειτουργών είναι ένα συχνό φαινόμενο στο πεδίο εργασίας όταν συνεργάζονται με ευάλωτα άτομα και ομάδες και μάλιστα παιδιά, καθώς η αίσθηση της ευθύνης που νιώθουν είναι μεγάλη και βιώνουν ματαιώσεις στόχων, συναντώντας παράλληλα θεσμικά εμπόδια που δεν συνηγορούν και δεν προωθούν τα συμφέροντα των ίδιων των παιδιών. Αυτό έχει ως συνέπεια τη συναισθηματική φόρτιση από τη μία και από την άλλη τη συνειδητοποίηση της ανάγκης κατάλληλης εκπαίδευσης και εποπτείας (Οικονόμου & Κανδυλάκη, 2021).

Επιπτώσεις των ηθικών διλημμάτων και των δύσκολων εργασιακών συνθηκών

Πολλαπλές εσωτερικές συγκρούσεις: Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται σε πολλαπλές εσωτερικές συγκρούσεις που βιώνουν έχοντας από τη μία το καθήκον της υπεράσπισης των δικαιωμάτων του προσφυγικού ευάλωτου πληθυσμού και από την άλλη ένα περιοριστικό σύστημα με ανεπάρκεια υπηρεσιών και επιλογών.

Ψυχική εξουθένωση: Η συναισθηματική φόρτιση, η ψυχική επιβάρυνση αναφέρονται από τους/τις επαγγελματίες, ως συνέπεια των δύσκολων και ψυχοφθόρων καταστάσεων που καλούνται να διαχειριστούν, *που επηρεάζουν* και την προσωπική τους ζωή. «*Αισθανόμουν ότι καλούμουν να κάνω μία δουλειά με ένα πέλεκυ πάνω από το κεφάλι μου».* Όπως αναφέρθηκε οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, βρίσκονται, αβοήθητοι/ες και εξουθενωμένοι/ες, σε μία συνεχόμενη κρίση και έναν συνεχόμενο αγώνα δρόμου ώστε να ανταποκριθούν σε πολύπλευρες ανεπάρκειες. Οι αφηγήσεις των επαγγελματιών αναδεικνύουν την επαγγελματική εξουθένωση, την ψυχική επιβάρυνση, την υπερβολική πίεση σε έντονες περιόδους, την ματαίωση όταν αντιμετωπίζουν τα αδιέξοδα και την έλλειψη επιλογών, την εργασιακή ανασφάλεια και το συνεχές άγχος. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην έρευνα των Chatzifotiou & Papouli (2022) αναφέρουν ότι βιώνουν άγχος και δυσφορία κατά τη διάρκεια της αντιμετώπισης ενός ηθικού διλήμματος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας

των Alnajdawi, & Alsawalqa (2024) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί όταν αντιμετωπίζουν ηθικά διλήμματα, συνήθως κατακλύζονται από αυτά, οδηγώντας τους σε ηθική εξάντληση. Αυτό είναι το αποτέλεσμα του επαγγελματικού άγχους λόγω των συναισθηματικών, σωματικών και ψυχολογικών συνεπειών του ηθικού άγχους.

Αρνητικά συναισθήματα: τα αδιέξοδα και οι ελλείψεις διαθέσιμων επιλογών δημιουργούν μία αίσθηση ηττοπάθειας και συνεχούς ματαίωσης. Μία ματαίωση άμεσα συνδεδεμένη με ενοχές για τους χειρισμούς που έκαναν και αν θα μπορούσαν να πράξουν κάτι άλλο «*«Την έκανα τη δουλειά σωστά από τη στιγμή που αυτός ο άνθρωπος δεν εντάχθηκε στη κοινωνία, μήπως δεν έκανα εγώ κάτι καλά…»*. Επίσης νοιώθουν έντονο θυμό με το σύστημα *«γιατί δεν νοιάζεται καθόλου για την ουσία»* και με τον/την προϊστάμενο/η τους όταν τους/τις αντιμετωπίζει ως απλό εκτελεστικό όργανο. Η αδράνεια επίσημων φορέων προκαλούν άγχος στους/στις επαγγελματίες. Τα διλήμματα, επίσης, δημιουργούν εκνευρισμό, ένταση, λύπη, δυσφορία και απογοήτευση όταν δεν υπάρχει κοινή προσπάθεια και ένα κοινό μέτωπο για την αντιμετώπιση τους. Η διαδικασία επίλυσης ενός ηθικού διλήμματος ενδέχεται να δημιουργήσει στρες και αγωνία στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, να προκαλέσει ένα αίσθημα αβεβαιότητας ή έλλειψη συνοχής στις ομάδες εργασίας ανάλογα τη πολυπλοκότητα της κατάστασης και την ύπαρξη κατάλληλης υποστήριξης (Chatzifotiou & Papouli, 2022). Οι ηθικά δύσκολες καταστάσεις εντείνουν την απόφαση των κοινωνικών λειτουργών να παραιτηθούν *«στη συνέχεια, μετά από λίγο καιρό, παραιτήθηκα, ήταν ένας σημαντικός λόγος αλλά όχι ο μόνος».*

Θετικές επιπτώσεις: Σε περίπτωση επιτυχούς παρέμβασης υπάρχει έντονη ικανοποίηση για την θετική εξέλιξη του εξυπηρετούμενου ατόμου και ενίσχυση της αποφασιστικότητας για διεκδίκηση των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων.

Στρατηγικές αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί για να αντιμετωπίσουν τα διλήμματα που προκύπτουν, στο πλαίσιο ευρύτερων περιοριστικών συνθηκών και συνθηκών των Οργανώσεων που αμφισβητούν βασικές αρχές και αξίες της κοινωνικής εργασίας, αξιοποιούν τις παρακάτω στρατηγικές:

- ✓ Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης,
- ✓ Στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρούσαν άδικη,

- ✓ Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών και
- ✓ Στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων

Η επιλογή της στρατηγικής αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων σχετίζεται άμεσα με την επαγγελματική εμπειρία, τη γνώση που διαθέτουν οι επαγγελματίες, τη δομή όπου εργάζονται, καθώς επίσης από τη φύση των διλημμάτων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης των Chatzifotiou & Papouli (2022) οι πιο έμπειροι/ες εργασιακά και ώριμοι/ες σε ηλικία επαγγελματίες κοινωνικοί/ες λειτουργοί είναι καλύτερα προετοιμασμένοι/ες να αναγνωρίσουν και να αντιμετωπίσουν ηθικά διλήμματα καθώς διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις και κριτική σκέψη. Η απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, η καλή συνεργασία και η στήριξη της ομάδας των συναδέλφων ενδυναμώνει την ικανότητα των κοινωνικών λειτουργών για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων. Η επικινδυνότητα της κατάστασης ή η ευαλωτότητα του εξυπηρετούμενου ατόμου είναι παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών ανάληψης δράσης η σιωπηρής παραβίασης κανονισμών ή νομοθεσίας.

Αναλυτικότερα:

- ✓ *Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης*. Οι επικρατούσες δύσκολες εργασιακές συνθήκες (υπερβολικός όγκος εργασίας, δομές με περιοριστικό πλαίσιο εργασίας και εξουσιαστικές τακτικές) καθώς επίσης η εργασιακή ανασφάλεια (μικρές σε διάρκεια συμβάσεις εργασίας) επηρεάζουν θετικά την επιλογή των στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρουν ότι ενεργούν αποδεχόμενοι/ες τους κανόνες της Οργάνωσης, τους συστημικούς περιορισμούς και τις εντολές των διοικητικά ανώτερων υπαλλήλων «*Εγώ ενήργησα με τον τρόπο τον οποίο το πλαίσιο περίμενε από μένα, απαιτούσε από μένα να ενεργήσω», «..δεν μπορείς να κάνεις πολλά πράγματα..».* Η υποχρέωση στη συμμόρφωση σε κανονισμούς και νόμους μετατρέπει τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς σε εκτελεστές της κοινωνικής πολιτικής (Reamer, 2018 στο Weiss-Gal et al., 2024). Τα αποτελέσματα της έρευνας των Alnajdawi, & Alsawalqa (2024) δείχνουν ότι οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ακολουθούν τους κανονισμούς των ιδρυμάτων που εργάζονται εις βάρος των επαγγελματικών ηθικών αξιών. Η αντιμετώπιση του υπερβολικού φόρτου εργασίας πραγματοποιείται με την ιεράρχηση των κρισιμότερων και σοβαρότερων καταστάσεων έναντι άλλων «*….φιλτράριζες το ακραίο από το πιο*

ακραίο», ενώ για να αντιμετωπίσουν την έλλειψη υπηρεσιών-πηγών βοήθειας αναζητούν άλλες πηγές εκτός της δομής που ανήκαν. Η ενημέρωση των διοικητικά ανώτερων υπαλλήλων (υπεύθυνο ομάδας, προϊστάμενο, διευθυντή) ή άλλων επίσημων αρχών (αστυνομία, εισαγγελία) είναι από τις κυρίαρχες στρατηγικές αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων. Άλλες στρατηγικές είναι η λεπτομερής και τεκμηριωμένη έρευνα του εξεταζόμενου ζητήματος, αξιοποιώντας παράλληλα τις διαθέσιμες και κατάλληλες εξειδικευμένες, κρατικές και μη, υπηρεσίες και δομές.

✓ *Στρατηγικές "out of the box", σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης:* οι κοινωνικοί λειτουργοί αναφέρονται σε δράσεις και επιλογές πέρα από τις οδηγίες, μη ακολουθώντας σιωπηρά κανονισμούς και περιορισμούς του φορέα, προκειμένου να βοηθήσουν τα εξυπηρετούμενα άτομα να ξεπεράσουν αρκετά εμπόδια και αδιέξοδα «*Αναγκαστικά, για να μπορέσεις να βοηθήσεις τους ανθρώπους πρέπει να λειτουργείς "out of the box"…».* Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί πάντα προσπαθούν να βοηθήσουν τους/τις εξυπηρετούμενους/ες, ακόμα κι αν αυτό τους οδηγεί στο να παρακάμπτουν τους κανόνες (Ferguson, 2009). Η δραματοποίηση των καταστάσεων στις γραπτές εκθέσεις με σκοπό τη διευκόλυνση αναχώρησης ανήλικων στο εξωτερικό αποτελεί μία από τις πρακτικές που αναφέρονται στη παρούσα έρευνα. Παράλληλα, η αποσιώπηση κάποιων ενεργειών ή πληροφοριών που σχετίζονται με παράτυπες ενέργειες εξυπηρετούμενων ατόμων εκφράζεται ως συνειδητή επιλογή. Επιπλέον, η απόκρυψη δημογραφικών ή οικογενειακών στοιχείων περιγράφονται ως αναγκαία ενέργεια, προκειμένου να διασφαλιστεί το βέλτιστο συμφέρον των εξυπηρετούμενων ατόμων, μέσα σε ένα γραφειοκρατικό σύστημα που συχνά δημιουργεί εμπόδια και αδιέξοδα για τα πλέον ευάλωτα άτομα. Σύμφωνα με τους Λάβδα και Στυλιανίδη (2020) εφόσον τεκμηριώνεται η «ευαλωτότητα» ο πληθυσμός έχει πρόσβαση στα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα.

✓ *Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή:* Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί υιοθετούν ένα πιο ριζοσπαστικό τρόπο αντιμετώπισης των ηθικά δύσκολων καταστάσεων. Αναφέρονται στις συγκρούσεις και στις εναντιώσεις στις διαδικασίες και στις πρακτικές του φορέα που εργάζονται ή κάθε εξουσιαστικού συστήματος, ασκώντας πιέσεις για τη κακή διαχείριση περιστατικών «*θα πρέπει να έρθεις και σε σύγκρουση, πολλές φορές, με την εκάστοτε εξουσία».* Η σύνδεση με σωματεία και άλλες υπηρεσίες και εθελοντικές οργανώσεις ήταν ωφέλιμη για τους/τις επαγγελματίες. Οι ακαδημαϊκοί και επαγγελματίες κοινωνικοί/ες λειτουργοί μπορούν

να μάθουν πολλά μέσα από ισχυρή φωνή και οι δραστηριότητες των κινημάτων εάν εμπλακούν σε αυτά (Ferguson και Lavalette, 2013). Η διεκδίκηση, η άσκηση συνηγορίας, η δημιουργία συμμαχιών, η συνεργασία, η ενδυναμωτική πρακτική, η συλλογικότητα και η προάσπιση των δικαιωμάτων του εξυπηρετούμενου πληθυσμού αλλά και των εργασιακών τους δικαιωμάτων ως εργαζόμενοι/ες λειτουργούν ως ανάχωμα στην αντιμετώπιση των δύσκολων συνθηκών και των ηθικών διλημμάτων *«Αν δεν έχω εγώ δουλειά δεν μπορώ να υποστηρίζω τον εξυπηρετούμενο μου κι αν ο εξυπηρετούμενος μου δεν υποστηριχτεί, εγώ δεν έχω και λόγο να συνεχίζω να εργάζομαι ή δεν έχω λόγο να συνεχίσω να διεκδικώ…».* Οι δεξιότητες και το γνωστικό υπόβαθρο των κοινωνικών λειτουργών ενσωματώνει τη δέσμευση για κοινωνική δικαιοσύνη, ενδυνάμωση και συνηγορία (Theobald et al., 2021). Άλλωστε, όπως αναφέρει ο Reamer (1999 στο Banks, 2015a, p.60) «*η κοινωνική εργασία συγκαταλέγεται στα επαγγέλματα που βασίζονται περισσότερο από όλα στις αξίες*». Η προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η προαγωγή της κοινωνικής δικαιοσύνης αποτελούν κεντρικές αρχές της επιστήμης της κοινωνικής εργασίας όπως αυτές αποτυπώθηκαν το 2014 από τη Διεθνή Ομοσπονδία Κοινωνικών λειτουργών (IFSW, 2018).

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή ενεργητικών στρατηγικών άσκησης πίεσης σχετίζονται με τις γνώσεις, την αποδοχή από τον/την κοινωνικό/ή λειτουργό της ριζοσπαστικής κατεύθυνσης της κοινωνικής εργασίας και το προσωπικό και επαγγελματικό του αξιακό υπόβαθρο. Οι Iokaimidis & Trimikliniotis (2020 στο Hölscher et al., 2023 p.191) υποστηρίζουν ότι «*ένας ριζοσπαστικός πυρήνας μέσα στο κοινωνικής εργασίας υπήρχε από την αρχή της ίδρυσης του επαγγέλματος*». Η συνηγορία, η προστασία και η προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων ως βασικές αρχές της κατεύθυνσης αυτής, η κοινωνική αλλαγή που στοχεύει η επιστήμη και ο ριζοσπαστισμός ως βασικό συστατικό της κοινωνικής εργασίας αποτελούν σημαντικά κίνητρα για την επιλογή των συγκεκριμένων στρατηγικών και τη πιο ενδεδειγμένη οδό στη αντιμετώπιση δομικών συνθηκών και ηθικά δύσκολων καταστάσεων «Ο *στόχος της κοινωνικής εργασίας είναι η κοινωνική αλλαγή, εν τέλει και εν γένει. Επομένως νομίζω ότι το μεγαλύτερο μου κριτήριο ήταν αυτό: το τι κοινωνική λειτουργός θέλω εγώ να είμαι ..θεωρώ ότι είμαστε τόσο αναγκαίοι για να υπάρχει και κάποιος, θεσμοθετημένα, να μπορεί να*

πηγαίνει πέρα από τους θεσμούς, να υπερπηδά τα εμπόδια που οι ίδιοι οι θεσμοί θέτουν και βάζουν».

✓ *Στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων:* Η αποφυγή συναισθηματικής ταύτισης, «η συναισθηματική αποστασιοποίηση» είναι στρατηγική αντιμετώπισης των δύσκολων καταστάσεων αλλά και ένας τρόπος αυτοπροστασίας. Η εποπτική καθοδήγηση και στήριξη είναι σημαντική για την απενοχοποίηση τους και αρκετά βοηθητική στη διαχείριση, ανάλυση, συνειδητοποίηση και στον αναστοχασμό των εμπειριών και των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν *«μου δίνει το χώρο να διερευνήσω και άλλες λύσεις».*

«*Η αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων στην εργασία είναι ιδιαιτέρα απαιτητική διαδικασία*» (Chatzifotiou & Papouli, 2022 p.4799). Σύμφωνα με τους Viscarret et al. (2020 p.14) «*..η πανεπιστημιακή εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών είναι θεμελιώδης και η επαγγελματική εργασία απαιτεί εξειδικευμένη γνώση των ηθικών διλημμάτων που οι επαγγελματίες θα αντιμετωπίσουν στους διάφορους τομείς εξειδίκευσης για να είναι πιο αποτελεσματικοί και αποδοτικοί*».

Αξιολόγηση της στρατηγικής αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, αξιολογώντας τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα, αναφέρουν ότι είναι μία χρήσιμη εμπειρία από την οποία διδάσκονται πολλά. Η αμφιθυμία και τα ερωτηματικά είναι έντονα, καθώς δεν γνωρίζουν, ακόμη και σήμερα, τι διαφορετικό θα μπορούσαν να έχουν πράξει. Αναφέρονται ερωτήματα για το αν υπήρξε κάποια έστω μικρή λεπτομέρεια που δεν πρόσεξαν και που θα μπορούσε να κάνει τη διαφορά ή αν, εν τέλει πήραν τη σωστή απόφαση.

Πίστη στον τρόπο αντιμετώπισης του διλήμματος: Οι επαγγελματίες νοιώθουν πίστη στον τρόπο που έχουν αντιμετωπίσει το δίλημμα, πράττοντας σύμφωνα με την επαγγελματική τους ηθική ή αξιοποιώντας άλλες εναλλακτικές λύσεις, λαμβάνοντας υπόψη το βέλτιστο συμφέρον του εξυπηρετούμενου ατόμου, των μέσων και του χρόνου που είχαν στη διάθεση τους.

Διαφορετική στάση στο τρόπο επίλυσης του διλήμματος: οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρουν ότι στο σήμερα ότι θα είχαν αντιμετωπίσει διαφορετικά το ηθικό δίλημμα που βίωσαν *«ίσως θα έπρεπε να επιμείνω…».*Σήμερα θα διεκδικούσαν πίστωση χρόνου για την λεπτομερή έρευνα μιας υπόθεσης, αντί να λειτουργήσουν κάτω από συνθήκες πίεσης. Θα προέβαιναν επίσης, σε πρόσθετες ενέργειες όπως η

διαμεσολάβηση και η διασύνδεση με άλλες δομές και υπηρεσίες και θα κοινοποιούσαν άμεσα τα ζητήματα στους προϊσταμένους, ασκώντας παράλληλα πιέσεις στα υψηλότερα κλιμάκια της διοικητικής ιεραρχίας. Επίσης θα ενημέρωναν άμεσα την ομάδα των συναδέλφων (για την ανταλλαγή διαφορετικών οπτικών και για την αναζήτηση συσχετισμών δύναμης), στοχεύοντας σε μία πιο ομαδική αντιμετώπιση ενός θέματος. Η ύπαρξη εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισης σχετίζεται με την ευελιξία της εκάστοτε συνεργαζόμενης ομάδας «*αν η ομάδα σου είναι ευέλικτη και εσύ μπορείς να λειτουργήσεις κάπως εναλλακτικά και να βρεις λύσεις οι οποίες δεν φαίνονται..».* Σύμφωνα με την έρευνα των Chatzifotiou & Papouli (2022) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί χρησιμοποιούν για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων πολλαπλές άτυπες πηγές όπως: οι συμβουλές από συναδέλφους/ες, προϊσταμένους/ες και επαγγελματίες σε συναφή πεδία. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί μπορούν να συζητήσουν τα ηθικά διλήμματα με τους συναδέλφους τους, καθώς αυτές οι συζητήσεις βοηθούν να ανοίξουν οι ορίζοντες τους, και να δουν την υπόθεση από άλλες οπτικές γωνίες (Käkelä, 2020).

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν ηθικά διλήμματα στην καθημερινή τους πρακτική εξαιτίας των οργανωτικών δομών, των νομοθετικών πλαισίων και των πολιτικών που ρυθμίζουν αυτή τη πρακτική, τα οποία είναι αντίθετα με τις προσωπικές και επαγγελματικές αξίες των επαγγελματιών και τις αρχές της κοινωνικής εργασίας (Masocha, 2014; Robinson & Masocha, 2017). Τα ηθικά διλήμματα είναι συνεπώς, επακόλουθο της σύγκρουσης ανάμεσα στις αξίες της κοινωνικής εργασίας και της κουλτούρας των οργανισμών και των πολιτικών και της σύγκρουσης ανάμεσα στις αξίες και την ηθική με την πολιτική και την μεταναστευτική πολιτική. Ο συνεχής αγώνας με τα ηθικά διλήμματα και τα αναπόφευκτα αρνητικά αποτελέσματα για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες έχουν συνδεθεί με το αίσθημα αδυναμίας και μη υποστήριξης των επαγγελματιών (Teloni et al., 2023). Ο ρόλος των κοινωνικών λειτουργών περιορίζεται και δεσμεύεται από πολιτικές και κανονισμούς, εμποδίζοντας την εφαρμογή των ηθικών αξιών και επηρεάζοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Οι επαγγελματίες βιώνουν εσωτερικές συγκρούσεις μεταξύ της ανάγκης τήρησης των αξιών της κοινωνικής εργασίας (για τον σεβασμό της αξίας του ατόμου, των δικαιωμάτων και αναγκών του) και της συμμόρφωσης με το περιοριστικό πλαίσιο που όριζαν οι πολιτικές, οι

αυστηρές και χρονοβόρες διαδικασίες της υπηρεσίας ασύλου, οι οργανωτικές δομές και οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες.

Συνοψίζοντας:

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στη πρώτη γραμμή, αναφέρονται στα ηθικά διλήμματα και στις ηθικά δύσκολες καταστάσεις που βιώνουν στην πολυετή διαδρομή τους στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο. Οι ηθικά αυτές δύσκολες καταστάσεις είναι άμεσα συνυφασμένες *με ευρύτερες συνθήκες* όπως η εφαρμοζόμενη πολιτική και η ανεπαρκής κοινωνική πολιτική αλλά και με *τις περιοριστικές συνθήκες εργασίας* Βιώνουν υπερβολικό φόρτο εργασίας, με ανεπαρκή εποπτική υποστήριξη, με περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση (ασάφεια στον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων, προβλήματα συνεργασίας με συντονιστές προγραμμάτων, συμβάσεις μικρής χρονικής διάρκειας), στο πλαίσιο περιοριστικών κανονισμών των δομών.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν στην καθημερινή τους πρακτική ηθικά διλήμματα, καθώς ο επαγγελματικός τους ρόλος περιορίζεται και δεσμεύεται από πολιτικές και κανονισμούς που παρεμποδίζουν την εφαρμογή βασικών αξιών της κοινωνικής εργασίας. Παράλληλα η πίεση από τον φορέα σε ένα εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας -που αποδίδει στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς ένα εκτελεστικό, ελεγκτικό ρόλο-, δημιουργεί εσωτερικές συγκρούσεις, καθώς ο ρόλος του/της κοινωνικού/ής λειτουργού δεν συνάδει με εξουσιαστικές, ελεγκτικές και εκτελεστικές συμπεριφορές

Οι ερωτώμενοι/ες βιώνουν:

- ✓ Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με το περιοριστικό πλαίσιο της μεταναστευτικής πολιτικής και την ευρύτερη νομοθεσία για το άσυλο
- ✓ Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται τη σύγκρουση αξιών και αρχών της κοινωνικής εργασίας
- ✓ Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται τις συνθήκες που επικρατούσαν στις Οργανώσεις (χρονικές πιέσεις, ελλείψεις προγραμμάτων, οργανωτικοί περιορισμοί και κανονισμοί, κ.ά.)
- ✓ Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με την διασφάλιση του βέλτιστου συμφέροντος των ανήλικων εξυπηρετούμενων ατόμων.

Για την αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων οι ερωτώμενοι/ες αξιοποιούν τις παρακάτω στρατηγικές:

- ✓ Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης. Η ενημέρωση (προφορική ή/και γραπτή) των ανώτερων σε διοικητικά θέσεις ήταν από τις κυρίαρχες στρατηγικές αντιμετώπισης των δυσκολιών και των ηθικών διλημμάτων. Οι επικρατούσες δύσκολες εργασιακές συνθήκες και η εργασιακή ανασφάλεια επηρεάζουν θετικά την επιλογή των στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης
- ✓ Στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρείται άδικη,
- ✓ Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και κανονισμών και
- ✓ Στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων

Οι συνέπειες των δομικών και των δύσκολων εργασιακών συνθηκών επηρεάζουν αρνητικά τη διασφάλιση των βασικών δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων ατόμων και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι αφηγήσεις των κοινωνικών λειτουργών αναδεικνύει την επαγγελματική εξουθένωση, την ψυχική επιβάρυνση, την υπερβολική πίεση σε έντονες περιόδους, την ματαίωση όταν βιώνουν αδιέξοδα και την έλλειψη επιλογών, την εργασιακή ανασφάλεια και το συνεχές άγχος.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναδεικνύουν την ανάγκη υποστήριξης των κοινωνικών λειτουργών, βελτίωσης της επαγγελματικής τους θέσης και βελτίωσης των συνθηκών των Οργανώσεων. Είναι απαραίτητη η ενίσχυση των επαγγελματιών μέσω επαρκούς εποπτείας και συνεχιζόμενης επιμόρφωσης σε θέματα που αφορούν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο και ειδικότερα στην ανάπτυξη γνώσης και δεξιοτήτων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων. Παράλληλα είναι αναγκαία η συνεχής διεκδίκηση καλύτερων συνθηκών, πόρων και υπηρεσιών (τόσο για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό όσο και για τους ίδιους τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς), η άσκηση πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και περιοριστικών κανονισμών, η δημιουργία συμμαχιών, η συνεργασία, η ενδυναμωτική πρακτική, η συλλογική δράση. «*Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί πρέπει να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση πολιτικών που θα καθοδηγούν τη μίκρο- και μάκρο-πρακτική με τους πρόσφυγες/προσφύγισσες. Σε αυτό το ιστορικό σημείο καμπής, οι κοινωνικοί λειτουργοί καλούνται να δράσουν*» (Nisanci et al., 2020, p.689).

Κεφάλαιο 7. Αναστοχασμός – Συμπεράσματα

Σκοπός της παρούσας ερευνητικής μελέτης είναι η διερεύνηση των εμπειριών της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε προγράμματα στήριξης προσφύγων στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα διερευνώνται οι συνθήκες εργασίας, τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην καθημερινή τους πρακτική και οι στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών και των ηθικών διλημμάτων.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί φαίνεται να αναλαμβάνουν πολύπλευρους ρόλους και ποικίλα καθήκοντα είτε εργάζονται σε Μ.Κ.Ο. είτε σε δημόσιους φορείς και υπηρεσίες που εφαρμόζουν προγράμματα στήριξης του προσφυγικού πληθυσμού (ενήλικοι/ες και ανήλικοι/ες πρόσφυγες/προσφύγισσες και αιτούντες/αιτούσες άσυλο και ασυνόδευτα παιδιά). Αντιλαμβάνονται τον ρόλο τους κυρίως ως διαμεσολαβητικό και υποστηρικτικό με ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που αφορούσε την κάλυψη βασικών αναγκών, την ενδυνάμωση των εξυπηρετούμενων ατόμων και τη διασφάλιση δικαιωμάτων και πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες. Ο γραφειοκρατικός και διοικητικός ρόλος καταλαμβάνει μεγάλο μέρος των καθηκόντων τους. Τα ευρήματα, όπως αυτά προηγούμενης έρευνας (Teloni et. al., 2023), δείχνουν ότι οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο αντιλαμβάνονται τον ρόλο τους κυρίως ως υποστηρικτικό και δευτερευόντως ως ενδυναμωτικό, διοικητικό και γραφειοκρατικό. Δίνουν έμφαση στον διοικητικό τους ρόλο, ο οποίος μπορεί να αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών όχι μόνο εντός του Οργανισμού αλλά και σε σχέση με τους εξυπηρετούμενους/ες. Επίσης η γραφειοκρατία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ρόλου των κοινωνικών λειτουργών. Αντίθετα, οι κατασταλτικοί, ελεγκτικοί και ανακουφιστικοί ρόλοι έχουν το χαμηλότερο ποσοστό (Teloni et. al., 2023).

7.1 Κοινά ευρήματα

Η επίδραση του ευρύτερου περιοριστικού πλαισίου (context) στις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών και στη δημιουργία ηθικών διλημμάτων

Τα ευρήματα αναδεικνύουν την καθοριστική επίδραση του ευρύτερου πλαισίου (context) στην επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών και επιβεβαιώνουν τη θεωρία της Healy (2022). Οι ευρύτερες συνθήκες επηρεάζουν τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών, ενώ παράλληλα συμβάλλουν στην ανάπτυξη των ηθικών

διλημμάτων που βιώνουν στην καθημερινή τους πρακτική. Σύμφωνα με τη Healy (2022) η κοινωνική εργασία είναι μια δραστηριότητα στενά συνδεδεμένη με το πλαίσιο άσκησης του επαγγέλματος και ως εκ τούτου η καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας επηρεάζεται με καθοριστικό τρόπο από ποικίλες, θεσμικές, γεωγραφικές, ιστορικές και άλλες παραμέτρους που διαμορφώνουν το συγκεκριμένο κάθε φορά πλαίσιο, μέσα στο οποίο δρα ο κοινωνικός λειτουργός, το οποίο συνεχώς αλλάζει λόγω των κοινωνικών, οικονομικών και πολιτικών αλλαγών. Το θεσμικό πλαίσιο της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας περιλαμβάνει τους νόμους, την κοινωνική πολιτική γενικότερα, αλλά και την πολιτική ή πολιτικές που διέπουν τον συγκεκριμένο φορέα, καθώς και τις πρακτικές που είναι αποδεκτές και ακολουθούνται στους φορείς όπου εργάζονται οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί.

Στην παρούσα μελέτη το ευρύτερο περιοριστικό πλαίσιο περιλαμβάνει:

- ✓ Θεσμικές παραμέτρους: τη νομολογία για τη μεταναστευτική πολιτική της Ε.Ε. και της Ελλάδας, την ανεπαρκή κοινωνική πολιτική για τη στήριξη του προσφυγικού πληθυσμού, την πολιτική για τις συνθήκες διαβίωσής του.
- ✓ Οικονομικές παραμέτρους: την πολιτική χρηματοδότησης των προγραμμάτων για τους πρόσφυγες,

και

- ✓ Κοινωνικές παραμέτρους: τη στάση της τοπικής κοινωνίας για τον προσφυγικό πληθυσμό και την υγειονομική κρίση.

Αναλυτικότερα όσο αφορά τις θεσμικές παραμέτρους: η δικαιοσύνη υπονομεύεται στο άσυλο και τη μετανάστευση της Ε.Ε. και της Ελλάδας (βλ. Karamanidou, 2021). Οι μεγάλες καθυστερήσεις στην απόδοση ασύλου και οι τακτικές περιορισμού που έχουν υιοθετηθεί, όπως η διοικητική κράτηση και ο γεωγραφικός περιορισμός (που εγκλωβίζει τον προσφυγικό πληθυσμό στα νησιά), οι επαναπροωθήσεις και η έντονη αστυνόμευση δημιουργούν ένα ασφυκτικό πλαίσιο που επηρεάζει αρνητικά τη διασφάλιση βασικών δικαιωμάτων των προσφύγων/προσφυγισσών, αλλά και τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Σύμφωνα με τους Teloni et al., (2023) οι υπάρχουσες αντιμεταναστευτικές πολιτικές ενισχύονται από τον ρόλο της Frontex και τις επιπτώσεις της συμφωνίας Ε.Ε.-Τουρκίας που οδηγεί σε αυθαίρετες επαναπροωθήσεις, καθώς και στη δημιουργία Κέντρων Κράτησης για πρόσφυγες/προσφύγισσες. Η εφαρμογή αυτών των πολιτικών έχει ως αποτέλεσμα τη συστηματική παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένων και

των δικαιωμάτων των παιδιών. «*Οι εχθρικές πολιτικές της Ε.Ε. κατά των προσφύγων/προσφυγισσών έχουν ως αποτέλεσμα τη συστηματική παραβίαση των δικαιωμάτων τους… Αυτό επηρεάζει όχι μόνο το εργασιακό περιβάλλον των κοινωνικών λειτουργών αλλά κυρίως τον τρόπο με τον οποίο διεξάγουν την εργασία τους με ένα από τα πιο ευάλωτα τμήματα του πληθυσμού*». (Teloni et al., 2020, p.23-24). Το σύστημα ασύλου στην Ελλάδα παραμένει αποσπασματικό και αναποτελεσματικό, με τα φιλανθρωπικά δίκτυα και τις τοπικές Μ.Κ.Ο. να διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο (Pajic et al., 2018). Η έρευνα αναδεικνύει ότι εθνικά και διεθνή νομοθετικά πλαίσια που αφορούν τη μετανάστευση και τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες έρχονται σε αντίθεση με τα ανθρώπινα δικαιώματα και τα μοντέλα κοινωνικής πρόνοιας. Το γεγονός αυτό οδηγεί τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να αισθάνονται αδύναμοι/ες και αποκομμένοι/ες από τις υποστηρικτικές δομές του κυρίαρχου συστήματος (Robinson, 2023).

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας όπως και άλλων ερευνών (Teloni et al., 2023; Teloni et al., 2020; Papaleonidopoulos 2023) αναδεικνύουν την έλλειψη κοινωνικών προγραμμάτων και την περιορισμένη πρόσβαση σε παροχές κοινωνικής πρόνοιας. Οι ανεπαρκείς και αποσπασματικές πολιτικές για την ένταξη και τη στέγαση, σε συνδυασμό με τη συρρίκνωση, τη διακοπή κοινωνικών προγραμμάτων στήριξης και τις απορριπτικές αποφάσεις της Υπηρεσίας του Ασύλου, καθηλώνει σε στασιμότητα τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό, σε καθεστώς αστεγίας, σε συνθήκες διαβίωσης που δεν συνάδουν με την ανθρώπινη αξιοπρέπεια. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, ως εργαζόμενοι/ες στην πρώτη γραμμή του προσφυγικού πεδίου, αντιμετωπίζουν αρκετά εμπόδια στην παροχή βοήθειας και υποστήριξης στα εξυπηρετούμενα άτομα. Βρίσκονται σε ένα φτωχοποιημένο και υποστελεχωμένο σύστημα από τις πολιτικές λιτότητας (Teloni et al., 2020). Οι αποσπασματικές πολιτικές στην ένταξη και στη στέγαση αναδεικνύονται και στην έρευνα των Χυδίρογλου, κ.ά., (2021) όπου οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν μια αντιφατική κατάσταση, καθώς ενώ σχεδιάζουν προγράμματα για την ένταξη των προσφύγων/προσφυγισσών, παράλληλα πρέπει να ανακοινώσουν την έξωσή τους από τα διαμερίσματα, γεγονός που επισημαίνεται και στην παρούσα μελέτη, δημιουργώντας τους ηθικά διλήμματα, αναδεικνύοντας το σύνθετο και αντιφατικό ρόλο των κοινωνικών λειτουργών (βλ. Boccagni & Righard, 2020).

Επιπλέον, η παρούσα μελέτη αναδεικνύει τις άθλιες συνθήκες διαβίωσης του προσφυγικού πληθυσμού στα camps. Οι απαράδεκτες, απάνθρωπες και επικίνδυνες για την υγεία συνθήκες διαβίωσης αποτυπώνονται σε μία σειρά αναφορών και ερευνών (Refugee Support Aegean, 2020a; Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, 2019a; Kourachanis, 2018). Στην ποιοτική μελέτη των Χυδίρογλου, κ.ά. (2021) αναδεικνύονται οι αντιξοότητες που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στο πεδίο του προσφυγικού. Οι δυσκολίες αυτές αφορούν τις ζοφερές συνθήκες που βιώνουν τα εξυπηρετούμενα άτομα (ναυάγια, απάνθρωπες συνθήκες διαβίωσης), αλλά και οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που έρχονται αντιμέτωποι/ες με θανάτους και απόπειρες αυτοκτονίας, περιστατικά βίας και ρατσιστικές επιθέσεις.

<u>*Όσο αφορά τις κοινωνικές παραμέτρους*</u>: Στην παρούσα μελέτη οι αρνητικές αντιδράσεις από ομάδα του πληθυσμού της τοπικής κοινότητας (παρά την αλληλέγγυα συμπεριφορά εθελοντών προς τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες), δημιουργεί συνθήκες επικινδυνότητας, καθώς υπήρξαν πορείες, συλλαλητήρια και επιθετικές συμπεριφορές εναντίον των προσφύγων/προσφυγισσών, αλλά και εναντίον των ερωτώμενων ως εργαζόμενων σε Οργανώσεις που δραστηριοποιούνταν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο.

Έκτακτα γεγονότα, όπως *η υγειονομική κρίση*, πρόσθεσαν εμπόδια και περιορισμούς, επηρεάζοντας τον τρόπο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών, καθώς μειώθηκε η φυσική επαφή με τα εξυπηρετούμενα άτομα και αναδείχθηκαν οι ελλείψεις σε χώρους και υποδομές. Η πανδημία COVID-19 επιβάρυνε περισσότερο την κατάσταση των προσφύγων/προσφυγισσών στην Ελλάδα (βλ.Teloni et al., 2023). Επηρέασε τις επαγγελματικές δραστηριότητες των κοινωνικών λειτουργών, κάνοντας την εργασία τους πιο δύσκολη και πιο απαιτητική, επιδείνωσε την απομόνωση και την ευαλωτότητα των προσφύγων/προσφυγισσών, αύξησε τις ήδη υπάρχουσες ανισότητες (Sadauskas & Pour, 2024), ενώ περιόρισε την πρόσβασή τους σε υπηρεσίες και προγράμματα (Amadasun, 2020).

<u>*Όσο αφορά την πολιτική χρηματοδότησης*</u>*:* Ακόμη μία περιοριστική ευρύτερη συνθήκη για τους κοινωνικούς/ές λειτουργούς, είναι *οι συνθήκες χρηματοδότησης των προγραμμάτων για τους πρόσφυγες/προσφύγισσες* που οδηγούν σε επισφαλείς και μικρής διάρκειας συμβάσεις, σε έλλειψη έγκαιρης πληροφόρησης (για τη συνέχιση ή μη του προγράμματος, για το πλαίσιο λειτουργίας και τις παρεχόμενες υπηρεσίες), με

συνέπεια την εργασιακή ανασφάλεια των κοινωνικών λειτουργών και την έλλειψη προγραμματισμού σε επίπεδο παρεμβάσεων και πρωτοβουλιών.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί εργάζονται και μάχονται κάτω από συνεχείς αλλαγές της κοινωνικής πολιτικής, της νομοθεσίας και των περιορισμένων πόρων (Wirth et al., 2019). «*Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί της πρώτης γραμμής αναγνωρίζουν την ανάγκη για αλλαγή συστημικών προβλημάτων και εμποδίων στην πρακτική τους και είναι ενήμεροι/ες για την εγγενή αντίφαση του να είναι μέρος και ταυτόχρονα να αμφισβητούν το "σύστημα"»* (Robinson, 2023, p.457).

Η επιρροή της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας και του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ.) στις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών

Η νεοφιλελεύθερη ιδεολογία και ο λόγος του Ν.Δ.Μ. επηρεάζει τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Ο λόγος του Ν.Δ.Μ. εστιάζει στον τρόπο οργάνωσης και παροχής των δημόσιων υπηρεσιών. Ο διοικητισμός (managerialism), η οργανωσιακή δέσμευση σε τεχνικές του Ν.Δ.Μ. επιμένει στο δικαίωμα όσων ασκούν διοίκηση να ελέγχουν την πρακτική. Επομένως προωθεί οργανωσιακούς παρά επαγγελματικούς στόχους. Βασίζεται σε ορθολογιστικές τεχνικές, όπως κριτήρια επιλεξιμότητας για υπηρεσίες, στόχους και δείκτες απόδοσης (Payne, 2022). Στην παρούσα μελέτη αναδεικνύονται οι «διαχειριστικού τύπου» (managerialist) πιέσεις και παρεμβάσεις στην εργασία των κοινωνικών λειτουργών από τους προϊστάμενους/ες. Δίνεται βαρύτητα στην αποδοτικότητα ώστε να επιτευχθούν προκαθορισμένοι στόχοι, στην ενασχόληση των κοινωνικών λειτουργών με γραφειοκρατικού τύπου εργασίες, στην ανταπόκριση τους σε υπερβολικό φόρτο εργασίας, καθιστώντας διεκπεραιωτικό τον ρόλο τους με πυροσβεστικές, επιφανειακές παρεμβάσεις. Η επίδραση του Ν.Δ.Μ. στον χώρο των υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας είναι εμφανής στην ολοένα και μεγαλύτερη εστίαση των παρεχόμενων από τους κοινωνικούς λειτουργούς υπηρεσιών στη διαχείριση του κινδύνου (management of risk) και στην επίτευξη προαποφασισμένων, μετρήσιμων αποτελεσμάτων. Ωστόσο, αυτή η προσπάθεια περιορισμού των στόχων της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας παραβλέπει ή και απαξιώνει τις αξίες, τη στενή διαπροσωπική σχέση και την ολιστική προοπτική των κοινωνικών λειτουργών, στοιχεία τα οποία συνιστούν θεμελιώδη χαρακτηριστικά των παρεμβάσεων που αναπτύσσουν (Bland et al., 2009 στο Healy, 2022).

Τα ευρήματα της μελέτης αποτυπώνουν, επίσης, την ποσοτικοποίηση της εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Σε πολύ τακτά χρονικά διαστήματα αφιερώνουν αρκετό χρόνο στη συμπλήρωση πινάκων και στατιστικών στοιχείων. Αναλαμβάνουν πλήθος καθηκόντων σε περιορισμένο χρόνο, με ελάχιστους πόρους, με αύξηση των γραφειοκρατικών και τυποποιημένων διαδικασιών και ποσοτικοποίηση των βημάτων και των διαδικασιών που ακολουθούσαν. Υπάρχει ασάφεια στον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των συνεργαζόμενων επαγγελματιών, με αποτέλεσμα την ενασχόληση ψυχολόγων και κοινωνιολόγων με αρμοδιότητες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού. Σύμφωνα με τους Rosa & Almeida (2023), οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί πιέζονται ώστε να κάνουν πολύ περισσότερα σε λιγότερο χρόνο, να δίνουν προτεραιότητα στο ποσοτικό αντί του ποιοτικού, να αντικαθιστούν την εξειδικευμένη γνώση με τυποποιημένες διαδικασίες και να δίνουν έμφαση στην παραγωγικότητα, γεγονός που πλήττει και περιορίζει την αυτονομία τους. Σύμφωνα με τη Healy (2009 στο Healy, 2022) οι υποστηρικτές του Ν.Δ.Μ. επιδιώκουν την αποεπαγγελματοποίηση (deprofessionalization), την κατάργηση των επαγγελματικών διαχωριστικών γραμμών και αμφισβητούν την αναγκαιότητα των επαγγελματικών προσόντων σε παραδοσιακά πεδία της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας..

Η νεοφιλελεύθερη ιδεολογία έχει επηρεάσει βαθιά τόσο τη πρακτική (Morley et al., 2021; Ferguson, 2009) όσο και την εκπαίδευση της κοινωνικής εργασίας, υπονομεύοντας την αποστολή της για κοινωνική δικαιοσύνη. Οι συνέπειες του νεοφιλελευθερισμού είναι επιβλαβείς τόσο στην ποιότητα της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας (Bečević et al., 2023; Morley et al., 2021) όσο και στα εξυπηρετούμενα άτομα (Morley et al., 2021). Σε ένα τέτοιο πλαίσιο οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί πρέπει να «εκτελούν» και να μη στοχάζονται (Teloni et al., 2023 p. 31).

Εργασιακές συνθήκες κοινωνικών λειτουργών: Υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις, περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση, μικρή υποστήριξη.

Τα ευρήματα αναδεικνύουν τις δύσκολες εργασιακές συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, οι οποίες δρουν περιοριστικά στο έργο τους. Στο πλαίσιο των ευρύτερων παραγόντων (όπως η μεταναστευτική πολιτική, η ανεπαρκής κοινωνική πολιτική, η πολιτική χρηματοδότησης, κ.ά.) καθώς και των περιοριστικών κανονισμών των δομών, βιώνουν υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις (πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας και χρονικές πιέσεις, γραφειοκρατία), με μικρή υποστήριξη στο έργο τους (ανεπαρκή

εποπτική στήριξη και συνεχιζόμενη επιμόρφωση, περιορισμένη διεπιστημονική συνεργασία) και περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση (ασάφεια στον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων, προβλήματα συνεργασίας με συντονιστές προγραμμάτων, περιορισμένη αυτονομία, επισφαλείς συμβάσεις εργασίας). Οι παραπάνω δύσκολες συνθήκες είναι αναμενόμενες στο πλαίσιο της επίδρασης των ευρύτερων θεσμικών παραμέτρων και του Ν.Δ.Μ. στις συνθήκες των Οργανώσεων και στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

Σύμφωνα με έρευνα στην Ελλάδα (Teloni et al., 2020) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες βιώνουν κακές συνθήκες εργασίας και περιορισμένη υποστήριξη, είναι «εγκαταλελειμμένοι/ες» στην προσπάθειά τους να αντιμετωπίσουν τις άμεσες ανάγκες των ανθρώπων. Από την αποκαλούμενη «προσφυγική κρίση» το 2015-2016, οι εχθρικές πολιτικές της Ε.Ε. για τη μετανάστευση, η περιορισμένη πρόσβαση των προσφύγων/προσφυγισσών στην κοινωνική πρόνοια και ο νεοφιλελευθερισμός έχουν θέσει την κοινωνική εργασία σε μια μάλλον «δύσκολη θέση» (Teloni et al., 2023). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, σε διάφορες χώρες, όπως έχουν δείξει μελέτες, υπόκεινται σε κανονισμούς, πολιτικές και δημοσιονομικούς περιορισμούς που αφενός συμβάλλουν στην υποβάθμιση των συνθηκών εργασίας και αφετέρου εμποδίζουν την προσπάθειά τους να επιτελέσουν τον επαγγελματικό τους ρόλο με ηθικό τρόπο (Strier & Bershtling, 2016).

Οι συνθήκες εργασίας και οι περιορισμοί που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο, όπως αυτές αποτυπώνονται στην παρούσα μελέτη, έχουν καταγραφεί επίσης και από άλλες έρευνες, τόσο στην Ελλάδα όσο και σε άλλες χώρες του εξωτερικού. Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών αναδεικνύουν τις δύσκολες συνθήκες εργασίας όπως: την ελλιπή υποστήριξη στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς (Teloni et al., 2020; Teloni et al., 2023), τον φόρτο εργασίας, (Teloni et al., 2020; Wirth et al., 2019), τις βραχυπρόθεσμες συμβάσεις εργασίας (Teloni et al., 2020; Wirth et al., 2019; Robinson, 2014), το γραφειοκρατικό περιβάλλον εργασίας (Wirth et al., 2019; Robinson & Masocha, 2017), την έλλειψη εποπτικής υποστήριξης, τις ελάχιστες ευκαιρίες συνεχιζόμενης επιμόρφωσης (Teloni et al., 2020; Robinson, 2013), την εργασιακή επισφάλεια (Χυδίρογλου, κ.ά., 2021), τη συναισθηματική εξάντληση (Χυδίρογλου, κ.ά., 2021; Dyer 2017; Sundqvist et al., 2015), τις δυσκολίες στη συνεργασία με τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες (Guhan & Liebling-Kalifani, 2011).

Οι έρευνες αυτές επαληθεύουν το γεγονός ότι η κοινωνική εργασία είναι ένα ιδιαιτέρως απαιτητικό επάγγελμα (Tham & Meagher, 2009) με υψηλό κίνδυνο για εργασιακό στρες (Sundqvist κ.ά., 2015). Ο Robinson (2023, p.457) αναφέρει ότι «*οι επαγγελματίες που εργάζονται με περιθωριοποιημένα και εκτοπισμένα άτομα, συχνά βιώνουν τα ίδια συναισθήματα αδυναμίας και απώλειας ελπίδας με τα εξυπηρετούμενα άτομα, λόγω των συνθηκών της δομικής αδικίας*». Αυτό επιβεβαιώνεται και από την παρούσα μελέτη, καθώς οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αποτυπώνουν παρόμοια αρνητικά συναισθήματα. Συνεπώς, μελέτες τόσο στην Ελλάδα (Teloni et al, 2020; Teloni et al, 2023; Χυδίρογλου, κ.ά., 2021, Papaleonidopoulos, 2023) όσο και σε χώρες του εξωτερικού (Wirth et al, 2019; Robinson & Masocha, 2017; Dyer, 2017; Lintner, 2020; Kalayci & Duru, 2024; Lacey & Moran, 2024; Puntervold, 2015; Sundqvist et al., 2015) συγκλίνουν σε τρεις άξονες που αισθητά επηρεάζουν την παροχή και την ποιότητα των υπηρεσιών στους πρόσφυγες/προσφύγισσες: (α) τα δομικά εμπόδια και τους περιορισμένους πόρους που ασκούν πιέσεις στους/στις επαγγελματίες, (β) τη συναισθηματική και εργασιακή πίεση και επισφάλεια και (γ) την ελλιπή υποστήριξη του ρόλου των επαγγελματιών.

Ηθικά διλήμματα

Στην παρούσα μελέτη τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί είναι αποτέλεσμα της σύγκρουσης μεταξύ των ευρύτερων θεσμικών συνθηκών και των επαγγελματικών αξιών, όπως επίσης μεταξύ των περιοριστικών συνθηκών των Οργανώσεων και των αξιών του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα με τη Healy (2022) κάποιες φορές οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αισθάνονται ότι υπάρχει συνοχή μεταξύ του θεσμικού πλαισίου στο οποίο λειτουργούν, της βάσης γνώσεων και αξιών του επαγγέλματός τους και της αντίληψής τους για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας. Συχνά, ωστόσο, οι προαναφερθέντες παράγοντες δεν βρίσκονται σε αρμονία και επομένως οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί πρέπει να διαχειριστούν τις συγκρούσεις που προκύπτουν μεταξύ της βάσης γνώσεων και αξιών του επαγγέλματός τους, των προσδοκιών που υπάρχουν από το θεσμικό πλαίσιο και τον χρήστη της υπηρεσίας, όπως και τις ευρύτερες αντιλήψεις που υπάρχουν σχετικά με την ανάγκη και τα δικαιώματα.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν στην καθημερινή τους πρακτική ηθικά διλήμματα**,** καθώς ο επαγγελματικός τους ρόλος περιορίζεται και δεσμεύεται από πολιτικές και κανονισμούς, που παρεμποδίζουν την εφαρμογή βασικών αξιών της

κοινωνικής εργασίας. Ο ρόλος των κοινωνικών λειτουργών περιορίζεται και δεσμεύεται από πολιτικές και κανονισμούς, εμποδίζοντας την ηθική και επηρεάζοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Morley, et al, 2020). Η πίεση από τον φορέα σε ένα εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας, που αποδίδει στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς ένα εκτελεστικό, ελεγκτικό ρόλο δημιουργεί εσωτερικές συγκρούσεις, καθώς ο ρόλος τους δεν συνάδει με εξουσιαστικές, ελεγκτικές και εκτελεστικές συμπεριφορές. Υπήρχε διαρκής πίεση για την εφαρμογή της πολιτικής του φορέα, μια σύγκρουση μεταξύ των οργανωσιακών απαιτήσεων και των επαγγελματικών αξιών. Οι νεοφιλελεύθερες πολιτικές θέτουν την κοινωνική εργασία σε μία αντιφατική κατάσταση, όπου αναγκάζεται να ευθυγραμμιστεί με ένα σύνολο πολιτικών συνθηκών, χωρίς να ασκεί κριτική, ακολουθώντας έναν τρόπο παρέμβασης που αντιτίθεται στις αρχές της κοινωνικής εργασίας (Brady et al., 2019). Οι έρευνες σε Ελλάδα (Χυδίρογλου, κ.ά., 2021; Papaleonidopoulos, 2023) αλλά και σε άλλες χώρες του εξωτερικού (Guhan & Liebling-Kalifani, 2011; Robinson, 2014; Ottosdottir & Evans, 2014; Maylea & Hirsch 2018; Hadwin & Singh 2025; Jönsson, 2014; Zamperini et al., 2023; Masocha, 2014; Robinson & Masocha, 2017; Viscarret et al., 2020) αποτυπώνουν το γεγονός ότι τα δομικά εμπόδια είναι άμεσα συνυφασμένα με τα ηθικά διλήμματα των επαγγελματιών που εργάζονται με τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες και περιλαμβάνουν το νεοφιλελεύθερο πολιτικό πλαίσιο, τους ελλιπείς πόρους και το γραφειοκρατικό και διαχειριστικό πλαίσιο εργασίας. Στην παρούσα μελέτη αναδεικνύονται ηθικά διλήμματα όπως:

- Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με το περιοριστικό πλαίσιο της μεταναστευτικής πολιτικής και την ευρύτερη νομοθεσία για το άσυλο.
- Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με τη σύγκρουση αξιών και αρχών της κοινωνικής εργασίας.
- Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με τις συνθήκες που επικρατούσαν στις Οργανώσεις (χρονικές πιέσεις, ελλείψεις προγραμμάτων, οργανωτικοί περιορισμοί και κανονισμοί, κ.ά.).
- Ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με τη διασφάλιση του βέλτιστου συμφέροντος των ανήλικων εξυπηρετούμενων ατόμων.

Αποτυπώνονται συνθήκες εσωτερικής σύγκρουσης ανάμεσα στις επαγγελματικές αξίες του/της κοινωνικού/ής λειτουργού για βοήθεια του εξυπηρετούμενου ατόμου και στην έλλειψη δυνατότητας κάλυψης των εξατομικευμένων και πολύπλευρων

αναγκών του προσφυγικού πληθυσμού, στο πλαίσιο του κοινωνικό-οικονομικού και πολιτικού πλαισίου που είχε διαμορφωθεί. Μία συνεχόμενη σύγκριση σωστού και λάθους, ουσίας και γραφειοκρατίας. Μια εσωτερική σύγκρουση μεταξύ των επαγγελματικών αρχών και αξιών της κοινωνικής εργασίας και των οργανωτικών δομών, του κανονιστικού πλαισίου του φορέα, των νομοθετικών ρυθμίσεων και των νεοφιλελεύθερων πολιτικών που διαμορφώνουν την καθημερινή πρακτική των κοινωνικών λειτουργών. Οι ηθικά δύσκολες καταστάσεις και τα διλήμματα είναι συνέπεια των αδιέξοδων πολιτικών γύρω από την ένταξη και τη στέγαση του προσφυγικού πληθυσμού, των σημαντικών ελλείψεων σε μέσα και υπηρεσίες, του αιφνίδιου τερματισμού κοινωνικών προγραμμάτων και των εμποδίων στην πρόσβαση του προσφυγικού πληθυσμού σε θεμελιώδη δικαιώματα (κοινωνικά αγαθά και υγειονομικές υπηρεσίες). Οι εσωτερικές συγκρούσεις σχετίζονται επίσης με την ευρύτερη νομοθεσία που δεν διασφαλίζει το βέλτιστο συμφέρον ανήλικων εξυπηρετούμενων ατόμων και με τις συνθήκες που επικρατούν στις Οργανώσεις όπως οι οργανωτικοί περιορισμοί και οι ελλείψεις σε προγράμματα. Τα ηθικά διλήμματα, σύμφωνα με τους Teloni et al. (2023), είναι αποτέλεσμα της σύγκρουσης ανάμεσα στις αξίες της κοινωνικής εργασίας και της κουλτούρας των Οργανισμών και των πολιτικών, καθώς επίσης της σύγκρουσης ανάμεσα στις επαγγελματικές αξίες με την πολιτική και τη μεταναστευτική πολιτική. Ο νεοφιλελευθερισμός και ο διοικητισμός (managerialism) έχουν σημαντικές επιπτώσεις στον τρόπο με τον οποίο γίνεται κατανοητή και αντιληπτή η ηθική στη κοινωνική εργασία (Morley, 2014). Οι Holscher και Sewpaul (2006 στο Morley, 2014, p.339) διακρίνουν δύο προσεγγίσεις στην επαγγελματική ηθική της κοινωνικής εργασίας (α) τις *θετικιστικές/μοντέρνες προσεγγίσεις* που αποδέχονται τις νεοφιλελεύθερες αρχές και (β) τ*ις κριτικά αναστοχαστικές/μεταμοντέρνες προσεγγίσεις* που συνιστούν μορφή αντίστασης στο νεοφιλελεύθερο καθεστώς. Η κατηγοριοποίηση αυτή αντικατοπτρίζει τις συντηρητικές και τις προοδευτικές αντιλήψεις στην κοινωνική εργασία ή την ηθική του κοινωνικού ελέγχου απέναντι στην ηθική της κριτικής αντανάκλασης. Για να μπορεί να κατανοηθεί ο νεοφιλελευθερισμός και να οικοδομηθεί ένα μέτωπο απέναντι στις συνέπειές του, πρέπει να υπάρξει κριτική κατανόηση της ηθικής. Η ηθική, ως πυρήνας της κοινωνικής εργασίας, μπορεί να δημιουργήσει τις συνθήκες και τα κίνητρα για την αναγνώριση και την αντίσταση στον καταπιεστικό λόγο και

για τη δημιουργία ενδυναμωτικών και κοινωνικά δίκαιων εναλλακτικών (Morley, 2014).

Οι στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων συνθηκών εργασίας και των ηθικών διλημμάτων

Απέναντι στις προκλήσεις που προκύπτουν από τον νεοφιλελευθερισμό και τον διοικητισμό (managerialism) οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιδρούν με διάφορους τρόπους, όπως ενθουσιώδης συμμετοχή, συμμόρφωση, παθητική αποδοχή, παραίτηση από τη δουλειά, ή παθητική αντίσταση μέσω της παραβίασης κανόνων ή ενεργή αντίσταση μέσω της αμφισβήτησης θεσμών ή συμμετοχής σε εκστρατείες (Banks 2004; Banks & Nøhr 2013; Weinberg & Taylor 2014 στο Weinberg & Banks, 2019).

Στην παρούσα μελέτη οι στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων συνθηκών εργασίας και των ηθικών διλημμάτων επηρεάζονται:

-Από συνθήκες των Οργανώσεων: περιορισμένη αυτονομία/επαγγελματική δύναμη του κοινωνικού λειτουργού, επισφαλής εργασία.

-Από τις προσδοκίες της Οργάνωσης για υλοποίηση αποδεκτών πρακτικών.

-Από παράγοντες που αφορούν τον κοινωνικό/ή λειτουργό: η προσωπική του /της αντίληψη για την πρακτική, η εμπειρία στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο.

-Από παράγοντες που αφορούν την κοινωνική εργασία: επαγγελματικές αξίες, επαγγελματικές θεωρίες/μοντέλα για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας.

-Από παράγοντες που αφορούν τον/στην εξυπηρετούμενο/η: προσδοκίες του εξυπηρετούμενου ατόμου για βοήθεια, επικινδυνότητα της κατάστασής του, ευαλωτότητα του ατόμου.

Σύμφωνα με τη Healy (2022) κάθε στιγμή οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί συμμετέχουν σε μια διαδικασία διαπραγμάτευσης του σκοπού της άσκησης της κοινωνικής εργασίας. Σε αυτή τη διαδικασία αλληλοεπιδρούν παράγοντες όπως: το θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δρα ο/η κοινωνικός/ή λειτουργός (νόμοι, κοινωνική πολιτική, πολιτικές του φορέα, πρακτικές αποδεκτές από τον φορέα), η επαγγελματική βάση γνώσεων του επαγγέλματος (θεωρίες για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, αξίες), οι προσδοκίες του χρήστη της υπηρεσίας και η προσωπική αντίληψη του/της κοινωνικού/ής λειτουργού για την πρακτική (την οποία αναπτύσσει προοδευτικά διά μέσου του κριτικού αναστοχασμού πάνω στην επαγγελματική του εμπειρία).

Όσο αφορά τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί:

- *Οι στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης* αποτελούν τις κυρίαρχες στρατηγικές αντιμετώπισης των δυσκολιών και των ηθικών διλημμάτων. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ενεργούν με τον τρόπο τον οποίο «απαιτεί» η Οργάνωση να ενεργήσουν. Αποδέχονται τις περιοριστικές συνθήκες σαν μια πραγματικότητα που δεν αλλάζει. Για την αντιμετώπιση του φόρτου εργασίας ιεραρχούν τις ανάγκες των εξυπηρετούμενων ατόμων ώστε να παρεμβαίνουν στις πλέον επείγουσες, ενημερώνουν προφορικά ή/και γραπτά τους ανώτερους σε διοικητικές θέσεις και αναζητούν πηγές στήριξης των εξυπηρετούμενων εκτός της Οργάνωσης. Οι στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης αξιοποιούνται από επαγγελματίες με αμυντική πρακτική. Σύμφωνα με την Banks (2015a) η ιδέα για αμυντική πρακτική στο πλαίσιο της επαγγελματικής ηθικής (Harris, 1987 στο Banks, 2015) σημαίνει ότι οι αμυντικοί επαγγελματίες ακολουθούν αυστηρά τους κανόνες και αναλαμβάνουν ευθύνες που ορίζονται από την υπηρεσία και τον νόμο. Κάνω το καθήκον μου σημαίνει εκπληρώνω τις υποχρεώσεις προς την υπηρεσία και τη νομοθεσία, θεωρώντας λανθασμένα ότι αυτή είναι μία ηθικά ενάρετη πρακτική. Η Banks (2012 στο Morley et al., 2020; Morley, 2014) αναφέρεται στην εξίσωση της ηθικής με τη συμμόρφωση, περιγράφοντάς την ως τεχνοκρατική-γραφειοκρατική ηθική. Η συμμόρφωση με την οργανωτική πολιτική δημιουργεί την εντύπωση ότι οδηγεί σε «ηθική» πρακτική, με αποτέλεσμα να υπάρχουν πρακτικές που δεν συνάδουν με τις αξίες της κοινωνικής εργασίας (Morley et al., 2021). Οι Ferguson & Lavalette (2013b) αναφέρονται σε αυτό που ο Michael Reisch αποκαλεί «κύρια αφήγηση» της κοινωνικής εργασίας (θέλοντας να δείξει την προθυμία της κοινωνικής εργασίας να εναρμονιστεί με τις επικρατούσες πολιτικές του νεοφιλελευθερισμού). Συχνά οι κυρίαρχες ιδεολογίες είναι τόσο καλά εδραιωμένες που είναι δύσκολο να τις αμφισβητήσει κάποιος/κάποια ή να μπορεί να σκεφτεί πέρα από αυτές. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα κοινωνικοί/ές λειτουργοί να αναπαράγουν και να διαιωνίζουν τα ίδια καταπιεστικά συστήματα (Morley, 2014).

Παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης

Η αντίληψη των ερωτώμενων για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας (τεχνοκρατικό μοντέλο/ουδετερότητα του/της κοινωνικού/ής λειτουργού) επηρεάζει θετικά την ανάπτυξη στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης. Παρά την ύπαρξη βιβλιογραφίας σχετικά με την πολιτισμική επάρκεια, την αντι-καταπιεστική πρακτική, τις κοινωνικές και οικολογικές θεωρίες και την αντιρατσιστική κοινωνική εργασία, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην Ελλάδα συνήθως βασίζονται σε κυρίαρχες προσεγγίσεις (Teloni et al., 2023). Η περιορισμένη αυτονομία/επαγγελματική δύναμη που έχουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στο πλαίσιο του διοικητισμού, η επαγγελματική απειρία που επηρεάζει τη δυνατότητά τους για αποτελεσματική ανταπόκριση στις περιοριστικές συνθήκες των Οργανώσεων, οι προσδοκίες της Οργάνωσης για υλοποίηση αποδεκτών πρακτικών και η εργασιακή ανασφάλεια που προκαλούν οι μικρής διάρκειας συμβάσεις επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη στρατηγικών τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης.

- *Οι στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρείται άδικη* είναι αρκετά διαδεδομένες. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί για να βοηθήσουν τα εξυπηρετούμενα άτομα λειτουργούν «out of the box», δραματοποιώντας καταστάσεις ή αποκρύπτοντας πληροφορίες, κάνουν παθητική αντίσταση μέσω της παραβίασης κανόνων, προσπαθούν να είναι ηθικά καλοί/ές και να κάνουν τις ενέργειες που θεωρούν σωστές σε δύσκολες συνθήκες. Στο πλαίσιο της κοινωνικής εργασίας, η αντίσταση έχει χαρακτηριστεί ως αντίθεση σε πολιτικές, νόμους ή πρακτικές που θεωρούνται άδικες και οδηγεί σε κάποια μορφή δράσης (συμπεριλαμβανομένης της άρνησης να δράσουν) από την πλευρά των επαγγελματιών. Υπάρχει μια αυξανόμενη βιβλιογραφία για την αντίσταση των κοινωνικών λειτουργών, ιδιαίτερα στο πλαίσιο των νεοφιλελεύθερων καθεστώτων, που κυμαίνεται από την ανοιχτή έως τη συγκαλυμμένη αντίσταση, από την ατομική έως τη συλλογική και από το μίκρο στο μάκρο-επίπεδο (Strier & Breshtling, 2016 στο Weinberg & Banks, 2019). Σύμφωνα με τους Weinberg & Banks (2019) είναι σημαντικό αυτή η αντίσταση να βασίζεται σε μια κριτική ανάλυση (ή «αποδόμηση») των κανόνων και της εξουσίας που αντιμάχεται. Η ηθική αντίσταση από ένα άτομο στο μίκρο-επίπεδο της καθημερινής πρακτικής πρέπει να είναι η βάση για περαιτέρω συλλογική κοινωνική και πολιτική αντίσταση σε μέσο και μάκρο-επίπεδο. Τα τελευταία χρόνια, οι επαγγελματίες ενθαρρύνονται μέσα από άτυπες επικοινωνίες,

όπως εργαστήρια για επαγγελματίες, συμβουλευτικές εκθέσεις, ομιλίες συνδικάτων, αρθρογραφία από και για κοινωνικούς/ές λειτουργούς, κ.ά. να ασχοληθούν με την «επαγγελματική ανυπακοή». Μέσω αυτής, οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί σκέφτονται «έξω από το κουτί» ή «σπάνε κανόνες» με στόχο την παροχή καλής φροντίδας (Erisman et al., 2024).

Παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη στρατηγικών σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης

Η επικινδυνότητα της κατάστασης ή του γεγονότος, η ευαλωτότητα του εξυπηρετούμενου ατόμου και η προσδοκία του ότι θα βοηθηθεί από τον/την κοινωνικό/ή λειτουργό, καθώς και η τήρηση της επαγγελματικής ηθικής για βοήθεια από τον κοινωνικό/ή λειτουργό προς τον εξυπηρετούμενο/η επηρεάζει θετικά την ανάπτυξη στρατηγικών σιωπηρής παραβίασης κανονισμών ή νομοθεσίας.

- *Οι ενεργητικές στρατηγικές αντίστασης, άσκησης πίεσης για αλλαγή*, αν και δεν αποτελεί την κυρίαρχη πρακτική, υπάρχει μία δυναμική παρουσία κοινωνικών λειτουργών που αναφέρονται στην πολιτική διάσταση του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας και στον ρόλο του στην προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης και της κοινωνικής αλλαγής. Σύμφωνα με αποτελέσματα προηγούμενης έρευνας (Teloni et. all., 2023), κοινωνικοί/ές λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο προσπαθούν να έχουν πολιτικό ρόλο, να δρουν συλλογικά και να σχετίζονται με το αντιρατσιστικό κίνημα, υπερασπιζόμενοι/ες τα ανθρώπινα δικαιώματα (αν και η παραπάνω πρακτική δεν ήταν κυρίαρχη στο πεδίο της κοινωνικής εργασίας). Στην παρούσα μελέτη οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αναφέρονται στο περιεχόμενο και στις στρατηγικές της κριτικής κοινωνικής εργασίας, αναδεικνύοντας την πολιτική διάσταση της κοινωνικής εργασίας και αμφισβητώντας τον ρόλο της κοινωνικής εργασίας ως επάγγελμα ελέγχου. Αμφισβητούν διαδικασίες και κανονισμούς, προσπαθούν να προωθήσουν αλλαγές μέσω συλλογικής/ομαδικής δράσης, σύνδεσης με κινήματα και συλλογικότητες. Αναφέρονται στην ανάγκη συμμαχίας με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες, τον από κοινού σχεδιασμό δράσεων και παρεμβάσεων με στόχο τη δημοσιοποίηση των δυσκολιών και των συνθηκών (που αφορούν πρόσφυγες/προσφύγισσες και επαγγελματίες) που τους προκαλούν «κοινό θυμό». Συμμετέχουν από κοινού με τα εξυπηρετούμενα άτομα σε δράσεις-πορείες

διαμαρτυρίας, θεωρώντας ότι τόσο οι ίδιοι/ίδιες όσο και τα εξυπηρετούμενα άτομα βιώνουν καταπιεστικές συνθήκες. Οι Morley et al. (2020, στο Robinson, 2023, p.459-460) υποστηρίζουν ότι «*η κοινωνική εργασία πρέπει να βρει τρόπους να παραβιάσει και να αντισταθεί στις νεοφιλελεύθερες επιταγές που αντιφάσκουν με τις αξίες και την ηθική της κοινωνικής εργασίας*». Η Robinson (2023, p.459-460) αναφέρει ότι *«μέρος της στήριξης και ενίσχυσης των κριτικών κοινωνικών λειτουργών στην πρώτη γραμμή, ώστε να είναι αποτελεσματικοί/ές, είναι η συμμετοχή σε πολιτικές εκστρατείες, η συγγραφή άρθρων σε επιστημονικά περιοδικά και μέσα ενημέρωσης, η παροχή εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, καθώς και η συμμετοχή σε κοινωνικές δραστηριότητες με κοινότητες αιτούντων/αιτουσών άσυλο και προσφύγων/προσφυγισσών για τη στήριξη των δραστηριοτήτων τους».*

Παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ανάπτυξη στρατηγικών αντίστασης, άσκησης πίεσης για αλλαγή

Η επιλογή των ενεργητικών στρατηγικών αντίστασης επηρεάζονται από την επαγγελματική βάση γνώσεων που κατέχουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί (τη θεωρητική βάση για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, τις αξίες) και την αντίληψή τους για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας, Είναι σαφές ότι κατέχουν γνώσεις και αποδέχονται την κριτική προσέγγιση, την ενδυναμωτική και αντικαταπιεστική θεώρηση για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας και αντίστοιχων στρατηγικών, όπως της συνηγορίας και της προάσπισης των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων.

- *Οι Κοινωνικοί/ές λειτουργοί επίσης χρησιμοποιούν στρατηγικές διαχείρισης συναισθημάτων,* αξιοποιώντας την ομαδική ή ατομική εποπτεία ή τη στήριξη από την ομάδα συνεργατών ώστε να αποφορτιστούν, να αποστασιοποιηθούν συναισθηματικά και να αποφύγουν τη συναισθηματική ταύτιση.

Το ευρύτερο περιοριστικό πλαίσιο (ευρύτερες συνθήκες), οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες (υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις σε συνδυασμό με την ανεπαρκή υποστήριξη και την περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση) και η διαρκής προσπάθεια για να εφαρμόσουν την πολιτική του φορέα και να ανταποκριθούν σε ένα εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας, που αποδίδει στους/στις επαγγελματίες ένα εκτελεστικό, ελεγκτικό ρόλο, προκαλούν ηθικά διλήμματα στους/στις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, συμβάλλοντας *στην επαγγελματική εξουθένωσή τους*. Οι περιορισμοί

οδηγούν σε ηθική δυσφορία (moral distress) (Palma Contreras & Pardo Adriasola, 2024; Mänttäri-van der Kuip, 2016; Weinberg, 2009) καθώς οι επαγγελματίες αναγκάζονται, να ακολουθήσουν θεσμικές και διοικητικές πρακτικές του Ν.Δ.Μ. και της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας που έρχονται σε αντίθεση με την επαγγελματική ηθική (Attrash-Najjar & Strier, 2020). Οι συνέπειες των δομικών ευρύτερων συνθηκών και των δύσκολων εργασιακών συνθηκών επηρέαζαν αρνητικά τη διασφάλιση των βασικών ανθρώπινων δικαιωμάτων του προσφυγικού πληθυσμού και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα περιοριστικά πλαίσια ενδέχεται να οδηγήσουν τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, έμμεσα ή άμεσα στην παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων κατά την εργασία τους με αιτούντες/αιτούσες άσυλο (Morley et al., 2020).

Συνοψίζοντας:

Τα ευρήματα αναδεικνύουν την καθοριστική επίδραση του ευρύτερου περιοριστικού πλαισίου (context) στις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο και στη δημιουργία ηθικών διλημμάτων που βιώνουν στην καθημερινή τους πρακτική. Ευρύτερες συνθήκες όπως: η μεταναστευτική πολιτική της Ε.Ε και της Ελλάδας (που δεν συνάδει με την αρχή της αλληλεγγύης), η ανεπαρκής κοινωνική πολιτική για τη στήριξη του προσφυγικού πληθυσμού, η πολιτική για τις συνθήκες διαβίωσης, η πολιτική χρηματοδότησης των προγραμμάτων για τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες, κ.ά., επηρεάζουν αρνητικά τις συνθήκες εργασίας και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η επιρροή της νεοφιλελεύθερης ιδεολογίας και του Ν.Δ.Μ. στις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών και στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας είναι καθοριστική. Αναδεικνύονται οι «διαχειριστικού τύπου» (managerialist) πιέσεις και παρεμβάσεις στην εργασία των κοινωνικών λειτουργών από τους προϊστάμενους/ες, η έμφαση στην αποδοτικότητα ώστε να επιτευχθούν προκαθορισμένοι στόχοι, η ενασχόληση των κοινωνικών λειτουργών με γραφειοκρατικού τύπου εργασίες, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, οι ελάχιστοι πόροι, ο διεκπεραιωτικός ρόλος τους μέσω αποσπασματικών, επιφανειακών παρεμβάσεων, η ποσοτικοποίηση της εργασίας τους.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στο πλαίσιο των ευρύτερων θεσμικών παραγόντων και των περιοριστικών κανονισμών των δομών: βιώνουν υπερβολικές εργασιακές

απαιτήσεις (υπερβολικό φόρτο εργασίας, χρονικές πιέσεις, γραφειοκρατία), με μικρή υποστήριξη στο έργο τους (ανεπαρκή εποπτική στήριξη και συνεχιζόμενη επιμόρφωση, περιορισμένη διεπιστημονική συνεργασία) και περιορισμένη επαγγελματική αναγνώριση (ασάφεια στον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων, προβλήματα συνεργασίας με συντονιστές προγραμμάτων, περιορισμένη αυτονομία, επισφαλείς συμβάσεις εργασίας). Οι παραπάνω δύσκολες συνθήκες είναι αναμενόμενες στο πλαίσιο της επίδρασης των ευρύτερων περιοριστικών θεσμικών παραγόντων και της επίδρασης του Ν.Δ.Μ. σε οργανωτικά χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος που επηρεάζουν τις εργασιακές συνθήκες των κοινωνικών λειτουργών και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

Οι περιοριστικές ευρύτερες συνθήκες, οι δύσκολες εργασιακές συνθήκες και η διαρκής πίεση για να εφαρμόσουν την πολιτική του φορέα και να ανταποκριθούν σε ένα εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας, προκαλούν ηθικά διλήμματα και συμβάλλουν στην επαγγελματική τους εξουθένωση. Τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί είναι αποτέλεσμα της σύγκρουσης μεταξύ των ευρύτερων θεσμικών συνθηκών και των επαγγελματικών αξιών. Επίσης, είναι αποτέλεσμα της σύγκρουσης μεταξύ των περιοριστικών συνθηκών των Οργανώσεων, των οργανωσιακών κανονισμών και απαιτήσεων και των βασικών αξιών της κοινωνικής εργασίας.

Οι στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης αποτελούν τις κυρίαρχες στρατηγικές για την αντιμετώπιση των δύσκολων εργασιακών συνθηκών και των ηθικών διλημμάτων, που ουσιαστικά σκοπεύουν στην αποσπασματική ανακούφιση-βοήθεια του εξυπηρετούμενου πληθυσμού. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί ενεργούν με τον τρόπο τον οποίο «απαιτεί» η Οργάνωση να ενεργήσουν. Αποδέχονται τις περιοριστικές συνθήκες και διαδικασίες σαν μια πραγματικότητα που δεν αλλάζει. Αν και *«οι στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρούσαν άδικη»* και «*οι ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή»* δεν αποτελούν την κυρίαρχη πρακτική, είναι αρκετά διαδεδομένες και δείχνουν την προσπάθεια των κοινωνικών λειτουργών, παρά τις δυσκολίες, να εκπληρώσουν τον επαγγελματικό τους ρόλο συμβάλλοντας στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων και παράλληλα να αμφισβητήσουν, να αντισταθούν με ένα αντίστοιχα παθητικό ή ενεργητικό τρόπο στις καταπιεστικές συνθήκες και στους οργανωσιακούς περιορισμούς. Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που

αξιοποιούν στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή, αναφέρονται στην πολιτική διάσταση της κοινωνικής εργασίας, στην ανάγκη σύνδεσης με κινήματα-συλλογικότητες, στο πλαίσιο μιας κριτικής, ενδυναμωτικής και αντικαταπιεστικής πρακτικής, στην ανάγκη διεύρυνσης της συλλογικότητας των κοινωνικών λειτουργών και κατανόησης των δομικών παραγόντων που επηρεάζουν την πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αξιολογούν την πολιτισμική τους ετοιμότητα ως ελλιπή, αναδεικνύουν την ανάγκη συνεχιζόμενης εξειδικευμένης επιμόρφωσης και εποπτικής στήριξης και αναφέρονται στην ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών που να σέβονται την πολυπολιτισμικότητα και τη διαφορετικότητα.

Επίλογος

Η παρούσα ερευνητική μελέτη αναδεικνύει την επίδραση του ευρύτερου πλαισίου (context) και του οργανωσιακού πλαισίου στην επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών. Κεντρική θέση στην προσέγγιση της Healy (2022) κατέχει η έννοια του πλαισίου (context) και οι ποικίλες, θεσμικές, γεωγραφικές, ιστορικές και άλλες παράμετροι που το συγκροτούν. Η κοινωνική εργασία είναι μια δραστηριότητα στενά συνδεδεμένη με το πλαίσιο και διαφοροποιείται ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο ασκείται. Η δυνατότητα κατανόησης και ανάλυσης του θεσμικού πλαισίου ως προς την πρακτική της κοινωνικής εργασίας δίνει τη δυνατότητα αναγνώρισης των τρόπων με τους οποίους το πλαίσιο επηρεάζει την καθημερινή πρακτική, όπως και των τρόπων με τους οποίους οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί μπορούν να αξιοποιήσουν θεωρίες για την αποτελεσματική άσκηση της κοινωνικής εργασίας, κυρίως όμως για την εκπλήρωση της προσπάθειας επηρεασμού του εργασιακού περιβάλλοντος και για την επίτευξη των στόχων της αλλαγής (Healy, 2022).

Η παρούσα μελέτη προσφέρει μια κριτική οπτική: της επίδρασης των ευρύτερων εξωτερικών παραγόντων (πολιτικές για τη μετανάστευση, περιορισμένη πρόσβαση των προσφύγων/προσφυγισσών στην κοινωνική πρόνοια, πολιτική χρηματοδότησης προγραμμάτων), της επίδρασης του Ν.Δ.Μ., καθώς και της επίδρασης του περιοριστικού οργανωσιακού πλαισίου στην επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών και στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Μέσω κριτικού προβληματισμού αναδεικνύονται οι πιέσεις και οι εντάσεις, οι καταπιεστικές συνθήκες που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που απασχολούνται σε περιοριστικά περιβάλλοντα, τα οποία παρεμποδίζουν την εφαρμογή των αξιών του

επαγγέλματος. Σύμφωνα με τη Healy (2022) η νεωτερική κριτική κοινωνική εργασία εστιάζει στην κατανόηση των δομικών συνθηκών, μέσα στις οποίες λειτουργούν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, στην κατανόηση των καταπιεστικών συνθηκών και των επιπτώσεών τους στην καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Η κριτική κοινωνική εργασία προσφέρει ένα πλαίσιο για την κατανόηση της επίδρασης των ευρύτερων κοινωνικών δομών στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των υπηρεσιών, αλλά και στην ίδια τη διαδικασία της κοινωνικής εργασίας. Οι διαφορετικές προσεγγίσεις της κριτικής κοινωνικής εργασίας αναδεικνύουν τις καταστροφικές συνέπειες του νεοφιλελευθερισμού και του Ν.Δ.Μ. στα άτομα, στις κοινότητες και στο επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας (Ferguson, 2011 στο Healy, 2022). Επιπλέον, επικρίνουν τον ρόλο του/της κοινωνικού/ής λειτουργού ως εκπροσώπου της πολιτείας και προτρέπουν τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς να αμφισβητήσουν κριτικά τις σχετικές πολιτικές και πρακτικές που καταπατούν τα δικαιώματα των ευάλωτων πολιτών.

Η επίδραση του Ν.Δ.Μ. σε οργανωτικά χαρακτηριστικά του εργασιακού περιβάλλοντος έχει ως συνέπεια τη διαμόρφωση ενός αφιλόξενου καταπιεστικού εργασιακού περιβάλλοντος για τους κοινωνικούς/ές λειτουργούς που επηρεάζει αρνητικά την πρακτική της κοινωνικής εργασίας και συμβάλλει στην επαγγελματική εξουθένωσή τους. Σύμφωνα με τους Robinson & Masocha (2017) το υπάρχον νεοφιλελεύθερο περιβάλλον θέτει σημαντικές προκλήσεις τόσο για τον θεσμικό τομέα όσο και για τον τομέα των Μ.Κ.Ο. που έχουν να κάνουν με την παροχή κοινωνικής δικαιοσύνης για τους αιτούντες/αιτούσες άσυλο. Η κοινωνική εργασία πρέπει να επικεντρωθεί στην ανάπτυξη στρατηγικών αντίστασης στις νεοφιλελεύθερες πρακτικές. Μέσα σε αυτές τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει, οφείλει να επανεξετάσει τις σχέσεις της με τη θεσμοθετημένη καταπίεση και να θεμελιώσει σταθερά στην πρακτική της γνώσεις και θεωρίες που βασίζονται στην κοινωνική δικαιοσύνη (Hölscher et al., 2023). Είναι ηθική δέσμευση η κοινωνική εργασία να είναι ένας σημαντικός παράγοντας στην αναζήτηση της κοινωνικής δικαιοσύνης (Krumer-Nevo, 2022). Υπάρχει η ανάγκη για μία κριτική/ριζοσπαστική προσέγγιση στην κοινωνική εργασία (Wallengren Lynch et al., 2019), για κριτικές πρακτικές (Healy, 2020), για την οικοδόμηση μιας «αντι-αφήγησης» μιας δομικής ανάλυσης για στενότερες σχέσεις με τα κοινωνικά κινήματα και άρνησης της

αποδοχής του νεοφιλελεύθερου καπιταλισμού ως κάτι φυσικό και αναπόφευκτο (Ferguson & Lavalette, 2013b).

Οι περισσότερο συνηθισμένες στρατηγικές που αξιοποιούν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί για την αντιμετώπιση των περιοριστικών συνθηκών είναι «οι στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης». Η αντίληψή τους για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας βασίζεται στο τεχνικό ορθολογικό μοντέλο, στην ουδετερότητα του κοινωνικού λειτουργού, που αποτελεί κυρίαρχη μορφή κοινωνικής εργασίας. Ο Davidson (2010, p.813) αναφέρει ότι «*οι κυρίαρχες μορφές κοινωνικής εργασίας σήμερα είναι εντελώς ανεπαρκείς για να προσφέρουν βοήθεια και υποστήριξη στα φτωχότερα, πιο καταπιεσμένα και πιο ευάλωτα τμήματα της κοινωνίας*». Η οικονομική κρίση στην Ελλάδα (και σε άλλες χώρες του ευρωπαϊκού νότου, για παράδειγμα η Πορτογαλία κι η Ισπανία) κατέδειξε τις υπάρχουσες αδυναμίες των κυρίαρχων μεθόδων και πρακτικών της κοινωνικής εργασίας. Η κριτική κοινωνική εργασία βρίσκεται στο περιθώριο των κυρίαρχων ευρωπαϊκών και αμερικανικών προσεγγίσεων. Ο Beines (2007 στο Campbell & Baikie, 2012) χρησιμοποίησε τον όρο «κοινωνική εργασία του κεντρικού ρεύματος» για να αναφερθεί στις προσεγγίσεις όπου τα ζητήματα αποπολιτικοποιούνται και αποδίδονται σε ατομικές ελλείψεις, ιατρικές διαγνώσεις, κ.ά.

Είναι αισιόδοξο ότι αν και «οι στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης ή της ευρύτερης νομοθεσίας που θεωρείται άδικη» και «οι ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή» δεν αποτελούν την κυρίαρχη πρακτική, είναι αρκετά διαδεδομένες και δείχνουν την προσπάθεια των επαγγελματιών, παρά τις δυσκολίες, να εκπληρώσουν τον επαγγελματικό τους ρόλο (συμβάλλοντας στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων) και παράλληλα να αντισταθούν στο περιοριστικό πλαίσιο της εργασίας τους. Σύμφωνα με τον Karagkouni (2017) υπάρχουν περιορισμένες πρακτικές κοινωνικής εργασίας που μπορούν να χαρακτηριστούν ριζοσπαστικές. Η κοινοτική εργασία, η συλλογική δράση και ο πολιτικός ακτιβισμός των Ελλήνων κοινωνικών λειτουργών εκτός του εργασιακού τους πλαισίου δεν είναι ιδιαίτερα ορατά. Η Pentaraki (2013 στο Karagkounis, 2017, p.9) υπογραμμίζει ότι «*στην περίπτωση της Ελλάδας όπου δεν υπάρχει κάποια παράδοση ακτιβιστικής ή ριζοσπαστικής προσέγγισης, θα ήταν μη ρεαλιστικό να αναμένει κάποιος άμεσα και θεαματικά αποτελέσματα*». Η ελληνική βιβλιογραφία είναι περιορισμένη καθιστώντας δύσκολη την ανάπτυξη ενός μοντέλου

ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας προσαρμοσμένου στις ελληνικές κοινωνικές και πολιτισμικές ιδιαιτερότητες (Karagkounis, 2017).

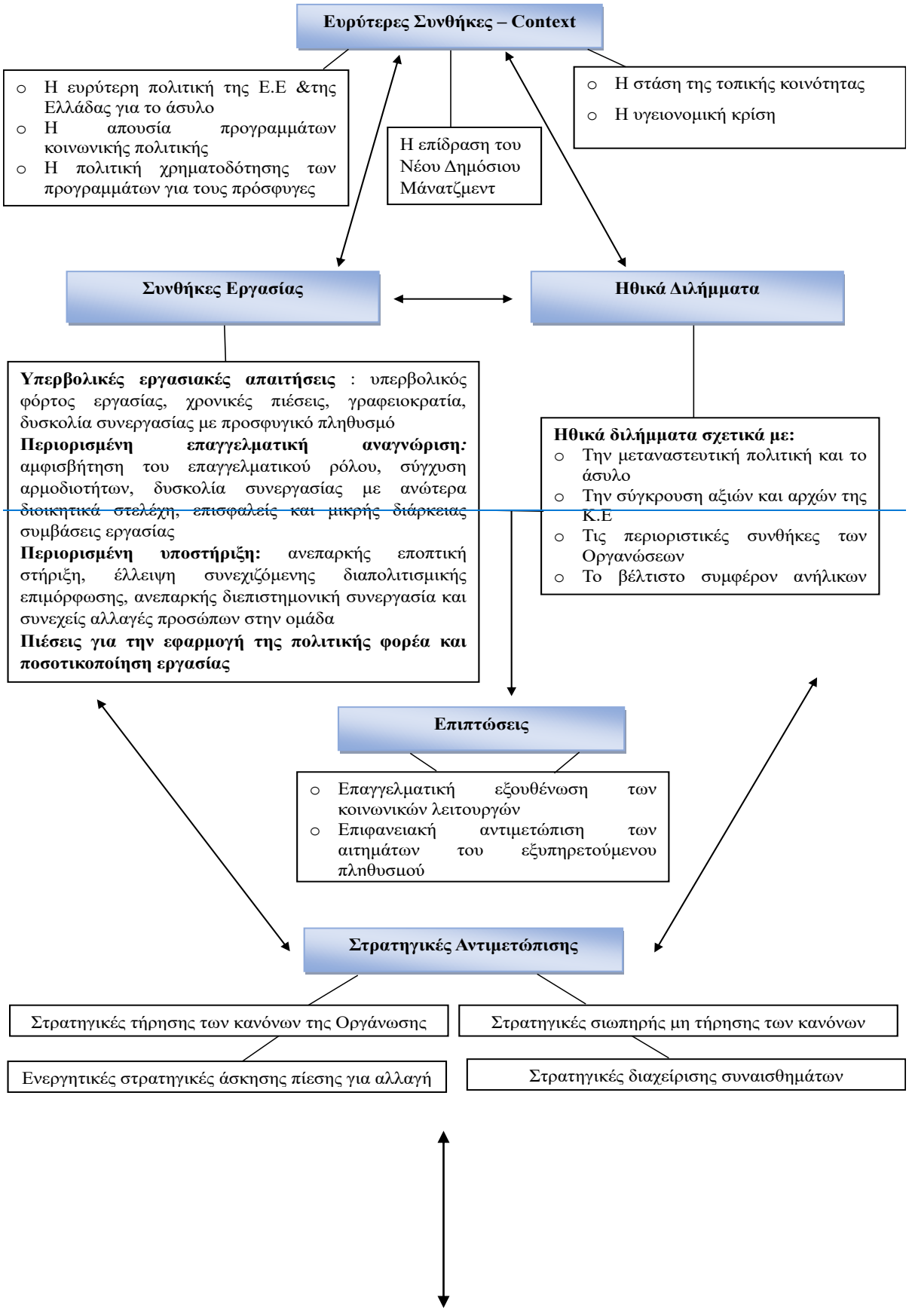
Επίσης είναι αισιόδοξο το γεγονός ότι οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί που αξιοποιούν στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή αναφέρονται στην πολιτική διάσταση της κοινωνικής εργασίας, στην ανάγκη σύνδεσης με κινήματα-συλλογικότητες, «*μία όαση σε μία έρημο ασυδοσίας*», *«μία έξοδος κινδύνου»* στα πλαίσια μιας κριτικής, ενδυναμωτικής και αντικαταπιεστικής πρακτικής. Είναι επιτακτική η ανάγκη σύνδεσης με κινήματα προκειμένου να αντιμετωπιστούν εμπόδια και δομικοί περιορισμοί (Ιωακειμίδης, 2012), με πολιτικές δυνάμεις, συλλογικότητες και κινήματα με σκοπό τον σχεδιασμό κοινών δράσεων και παρεμβάσεων και τη δημοσιοποίηση των δυσκολιών που προκαλούν «κοινό θυμό» σε επαγγελματίες και εξυπηρετούμενα άτομα. Η ενεργή συμμετοχή των κοινωνικών λειτουργών σε πολιτικές δράσεις και η ενσωμάτωση της υπεράσπισης ως κεντρικού μέρους του επαγγελματικού τους ρόλου θεωρείται κρίσιμη και απαραίτητη (Mendes, 2007, στο Tsertsvadze, 2021).

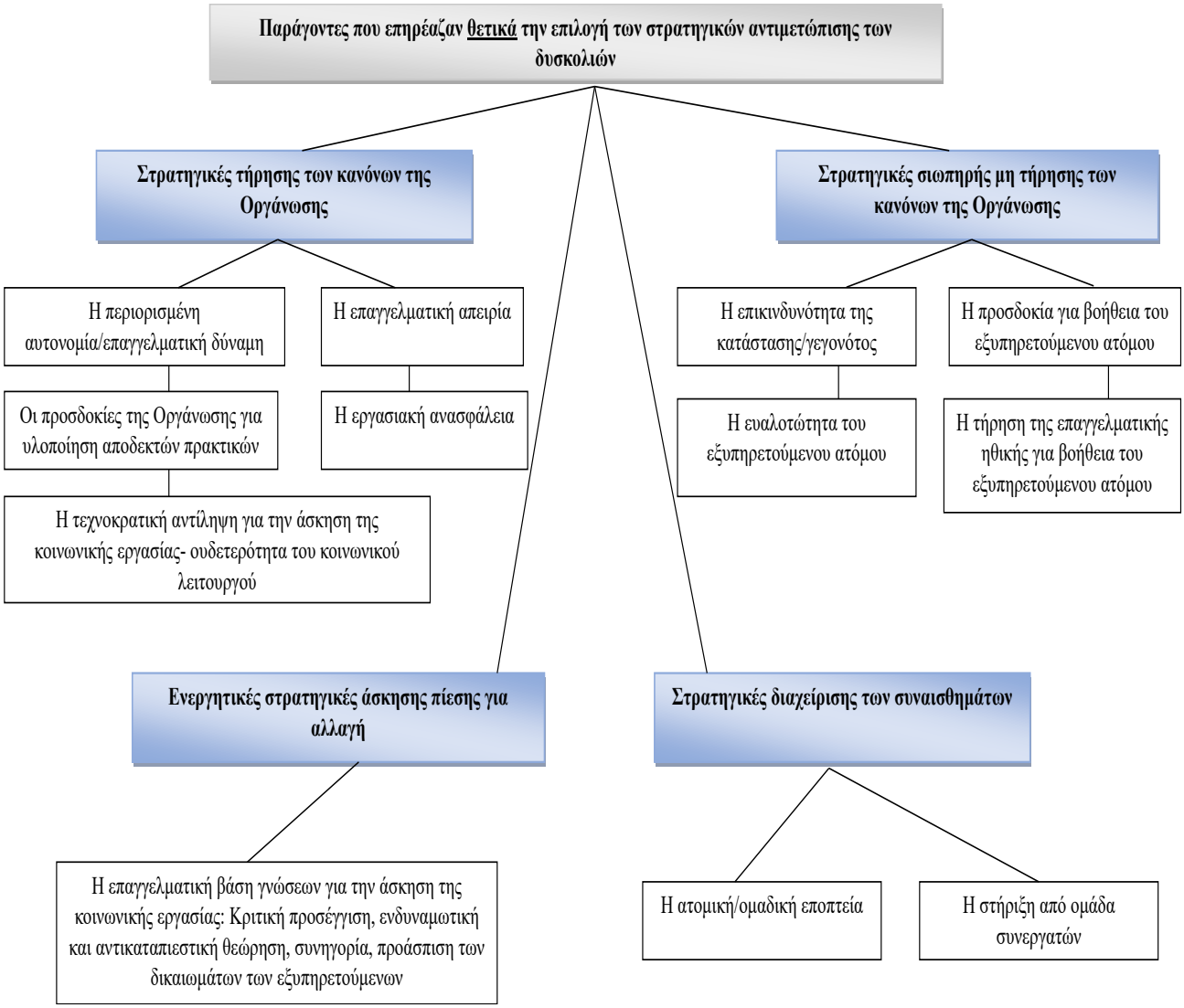
Στα πλαίσια μιας μεταναστευτικής πολιτικής που απομακρύνεται όλο και περισσότερο από τις ανθρωπιστικές αξίες είναι αναγκαία η συνεχής διεκδίκηση καλύτερων συνθηκών, πόρων και υπηρεσιών τόσο για τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό όσο και για τους ίδιους τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς, η άσκηση πίεσης για αλλαγή διαδικασιών και περιοριστικών κανονισμών, η δημιουργία συμμαχιών, η συνεργασία με κινήματα, η ενδυναμωτική πρακτική, η συλλογική δράση. Η κοινωνική δράση, ως μέθοδος της κοινωνικής εργασίας άρρηκτα συνδεδεμένη με την επαγγελματική ηθική, απαιτεί δεξιότητες, όπως η υπεράσπιση, η πίεση και η συλλογικότητα (Chukwu et al., 2017). Οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί, έχουν τη δυνατότητα να αντισταθούν στην υλοποίηση κοινωνικών πολιτικών που υποτιμούν και είναι απάνθρωπες για τους πρόσφυγες/προσφύγισσες και τους αιτούντες/αιτούσες άσυλο. Οι κριτικοί κοινωνικοί/ές λειτουργοί που δουλεύουν για την κοινωνική δικαιοσύνη, αντιμετωπίζουν συνθήκες και καταστάσεις που παραβιάζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα και οφείλουν να αντισταθούν όσο και να υπονομεύσουν τις κυρίαρχες αφηγήσεις, μέσω παρεμβάσεων κοινωνικής εργασίας που περιλαμβάνουν έρευνα, μεταρρύθμιση πολιτικής και υποστήριξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (Green, 2020 στο Robinson, 2023). Οι κριτικές φωνές στην κοινωνική εργασία τονίζουν πως μια ηθικά θεμελιωμένη πρακτική οφείλει και πρέπει να προάγει τη

δημοκρατία, την ισότητα, τα ανθρώπινα δικαιώματα και την κοινωνική δικαιοσύνη, μέσω ανάλυσης και κριτικής των υφιστάμενων κοινωνικών, πολιτικών, οικονομικών, πολιτισμικών, ιστορικών και έμφυλων δομών (Morley, 2014). Η διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων – που όπως έδειξε η παρούσα μελέτη δεν είναι δεδομένη - αποτελεί, σε διεθνές επίπεδο, κρίσιμο πεδίο εξαιτίας της αύξησης των ανισοτήτων (κοινωνικών, οικονομικών και πολιτισμικών). Η κοινωνική εργασία για τα ανθρώπινα δικαιώματα εναρμονίζεται πλήρως με την κριτική κοινωνική εργασία (Kandylaki & Kallinikaki, 2018).

Σύμφωνα με τη Marthinsen (2023) ένα επάγγελμα από μόνο του δεν είναι δυνατό να αλλάξει το κόσμο ή να παίξει σημαντικό ρόλο. Συνεπώς, η κοινωνική εργασία οφείλει να αναπτύξει σχέση και να αποτελέσει μέρος ευρύτερων κινημάτων. Σημαντικό κλειδί για την προώθηση της κοινωνικής εργασίας είναι το χτίσιμο της ελπίδας. Ο Freire, όπως αναφέρει η Robinson (2023), είναι υπέρμαχος του γεγονότος ότι η ελπίδα είναι ριζοσπαστική και απελευθερωτική. *«Εάν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί θέλουν να κάνουν τη διαφορά στον κόσμο, η κοινωνική εργασία πρέπει να είναι ένα επαγγελματικό πεδίο ελπίδας*» (Boddy, 2018 στο Robinson, 2023, p.459). Από πολλές απόψεις η ανάγκη για ριζοσπαστική και ενδυναμωτική κοινωνική εργασία είναι πιο επιτακτική από ποτέ (Ferguson, 2004 στο Stark, 2018).

Πίνακας με τους παράγοντες που επηρεάζουν Εργασιακές Συνθήκες & Ηθικά Διλήμματα. Επιπτώσεις και Τρόποι Διαχείρισης τους




Παράγοντες που επηρέαζαν θετικά την επιλογή των στρατηγικών αντιμετώπισης των δυσκολιών
Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης
Στρατηγικές σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης
Η περιορισμένη αυτονομία/επαγγελματική δύναμη
Η επαγγελματική απειρία
Η επικινδυνότητα της κατάστασης/γεγονότος
Η προσδοκία για βοήθεια του εξυπηρετούμενου ατόμου
Οι προσδοκίες της Οργάνωσης για υλοποίηση αποδεκτών πρακτικών
Η εργασιακή ανασφάλεια
Η ευαλοτώτητα του εξυπηρετούμενου ατόμου
Η τήρηση της επαγγελματικής ηθικής για βοήθεια του εξυπηρετούμενου ατόμου
Η τεχνοκρατική αντίληψη για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας- ουδετερότητα του κοινωνικού λειτουργού
Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή
Στρατηγικές διαχείρισης των συναισθημάτων
Η επαγγελματική βάση γνώσεων για την άσκηση της κοινωνικής εργασίας: Κριτική προσέγγιση, ενδυναμωτική και αντικαταπιεστική θεώρηση, συνηγορία, προάσπιση των δικαιωμάτων των εξυπηρετούμενων
Η ατομική/ομαδική εποπτεία
Η στήριξη από ομάδα συνεργατών

7.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Μια μελλοντική έρευνα θα ήταν χρήσιμο να εστιάσει περισσότερο στις εμπειρίες της επαγγελματικής ζωής των κοινωνικών λειτουργών σε διαφορετικούς Οργανισμούς και Υπηρεσίες για τους πρόσφυγες (για παράδειγμα έρευνα αποκλειστικά για κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονται σε Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, είτε για κοινωνικούς/ές λειτουργούς που εργάζονται αποκλειστικά σε Κλειστά Κέντρα Κράτησης, σε Camps, σε Ξενώνες, κ.ά.).

Επίσης μελλοντικές έρευνες θα ήταν χρήσιμο να διερευνήσουν τις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με τον προσφυγικό πληθυσμό για:

- Τις επιπτώσεις των ασκούμενων νέο-φιλελεύθερων πολιτικών στο πεδίο εργασίας και στον επαγγελματικό τους ρόλο
- Το μοντέλο άσκησης της κοινωνικής εργασίας, που μπορεί να συμβάλλει στην αντιμετώπιση των σύγχρονων προκλήσεων και προβλημάτων και των περιορισμών στην εφαρμογή του
- Το τρόπο που η εργασιακή επισφάλεια επηρεάζει την άσκηση του επαγγελματικού ρόλου και τη στάση προς το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας
- Τις ψυχολογικές επιπτώσεις από τις δυσκολίες του προσφυγικού πεδίου και τους παράγοντες που ενδυναμώνουν την ανθεκτικότητα τους.
- Τις συγκεκριμένες γνώσεις και δεξιότητες που θεωρούν ότι θα ήταν χρήσιμο να ενδυναμωθούν, ώστε να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στις ανάγκες του προσφυγικού πληθυσμού
- Τη στάση και τις εμπειρίες συμμετοχής των κοινωνικών λειτουργών σε κοινωνικά κινήματα και συλλογικότητες που δραστηριοποιούνται για την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Επίσης χρήσιμη θα ήταν η διερεύνηση για:

- Αποτελεσματικά μοντέλα προπτυχιακής εκπαίδευσης των κοινωνικών λειτουργών για την εφαρμογή της κοινωνικής εργασίας στο πεδίο του προσφυγικού. Μελέτη του τρόπου απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που πρέπει να διαθέτει ο/η κοινωνικός λειτουργός, ιδιαίτερα δε του θέματος της σύνδεσης της θεωρίας με την πράξη.

7.3 Νέα γνώση που προσφέρει η μελέτη

Μέσω της παρούσας ερευνητικής μελέτης αποκτήθηκε νέα γνώση στο πεδίο της έρευνας στην κοινωνική εργασία και συγκεκριμένα όσον αφορά στις συνθήκες εργασίας και στα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί που εργάζονται στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο. Διευκρινίζεται ότι αν και ο αριθμός κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες είναι αυξανόμενος είναι λίγες οι μελέτες που διερευνούν τις εργασιακές συνθήκες και τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν. Στην Ελλάδα οι πρόσφατες έρευνες για τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με πρόσφυγες/προσφύγισσες είναι λίγες (Teloni et al., 2020; Χυδίρογλου, κ.ά., 2021; Teloni et al., 2023; Papaleonidopoulos, 2023) ενώ μόνο μια πρόσφατη έρευνα έχει ασχοληθεί με τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί γενικά (Chatzifotiou & Papouli, 2022). Η παρούσα ερευνητική μελέτη μέσα από την αποτύπωση του λόγου των κοινωνικών λειτουργών:

Ανέδειξε την πολυπλοκότητα του πλαισίου εργασίας, που επηρεάζεται από το ευρύτερο εξωτερικό πλαίσιο, τις ευρύτερες κανονιστικές, νομοθετικές και περιοριστικές δομικές συνθήκες (που επηρεάζουν τις συνθήκες εργασίας και συμβάλουν στην δημιουργία δυσκολιών, αδιεξόδων και ηθικών διλημμάτων στην καθημερινή πρακτική των κοινωνικών λειτουργών). *Ανέδειξε τις επιπτώσεις του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ* στις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Αν και πολλές ποσοτικές έρευνες έχουν μελετήσει το εργασιακό άγχος και το burnout των κοινωνικών λειτουργών βάσει μοντέλων, ισχύει το αντίθετο για ποιοτικές έρευνες που εστιάζουν στην αλληλεπίδραση ποικίλων διαστάσεων του ευρύτερου περιβάλλοντος (θεσμικών, κοινωνικοπολιτικών κ.ά.) με το περιβάλλον εργασίας, οι οποίες επηρεάζουν τις συνθήκες εργασίας και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

Παρουσίασε τις συνθήκες εργασίας που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο. Οι υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις και η μειωμένη υποστήριξη στο έργο των κοινωνικών έχουν αναφερθεί ως δύσκολες συνθήκες εργασίας σε προηγουμένη ποιοτική έρευνα (Teloni et al, 2020), το θέμα της μειωμένης επαγγελματικής αναγνώρισης, αποτελεί εύρημα της παρούσας έρευνας.

Παρουσίασε τις στρατηγικές με τις οποίες οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί αντιμετωπίζουν τις δύσκολες συνθήκες εργασίας και τα ηθικά διλήμματα Ο τρόπος-στρατηγικές μέσω των οποίων οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί αντιμετωπίζουν τις δύσκολες συνθήκες

εργασίας και τα ηθικά διλήμματα αποτελεί τομέα έρευνας της κοινωνικής εργασίας που δεν έχει μελετηθεί επαρκώς, τόσο σε διεθνές επίπεδο όσο και στην Ελλάδα.

Κατέγραψε την ψυχοκοινωνική πίεση, την επαγγελματική και ψυχική εξουθένωση που βιώνουν οι κοινωνικοί/ες λειτουργοί ως συνέπεια των ευρυτέρων περιοριστικών συνθηκών, των δύσκολων συνθηκών εργασίας και των ηθικών διλημμάτων που βίωναν.

Αποτύπωσε τις εμπειρίες, σκέψεις, προβληματισμούς των ερωτώμενων κοινωνικών λειτουργών, ενισχύοντας τον κριτικό τους λόγο. Οι ερωτώμενοι/ες έκαναν προτάσεις για την βελτίωση των συνθηκών εργασίας, αξιολόγησαν τον τρόπο που στο παρελθόν αντιμετώπισαν τα ηθικά διλήμματα, προβληματίστηκαν για τον περιεχόμενο και το ρόλο της κοινωνικής εργασίας.

7.4 Αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναδεικνύουν την ανάγκη βελτίωσης των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών προς τους/τις πρόσφυγες/προσφύγισσες και βελτίωσης της πρόσβασης τους σε αγαθά και υπηρεσίες. Τα ευρήματα μπορούν να αποτελέσουν πεδίο προβληματισμού για δομές και υπηρεσίες για πρόσφυγες/προσφύγισσες με σκοπό: (α) την επαναξιολόγηση των εσωτερικών κανονισμών, αναζητώντας περισσότερη ευελιξία στην εφαρμογή τους, (β) την ενίσχυση της πολιτισμικής τους ετοιμότητας, προσφέροντας πολιτισμικά ευαίσθητες υπηρεσίες, (γ) την αύξηση των προσλήψεων σε διερμηνείς, πολιτισμικούς διαμεσολαβητές και κοινωνικούς/ές λειτουργούς και (δ) την θεσμοθέτηση της διεπιστημονικής συνεργασίας.

Επίσης θα πρέπει να βελτιωθούν οι συμβάσεις εργασίας των κοινωνικών λειτουργών, να μειωθούν οι εργασιακές απαιτήσεις και να αναγνωριστούν οι ανάγκες τους για υποστήριξη και επαγγελματική αναγνώριση. Είναι απαραίτητη η ενίσχυση των κοινωνικών λειτουργών, μέσω επαρκούς εποπτείας και συνεχιζόμενης επιμόρφωσης σε θέματα που αφορούν στο μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο και ειδικότερα στην ανάπτυξη γνώσης και δεξιοτήτων για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ηθικών διλημμάτων. Η εκπαίδευση στην κοινωνική εργασία θα πρέπει να προετοιμάσει τους/τις μελλοντικούς/ές κοινωνικούς/ές λειτουργούς όσον αφορά στον τρόπο εφαρμογής της ηθικών αξιών της κοινωνικής εργασίας σε περιοριστικά και διαρκώς μεταβαλλόμενα εργασιακά περιβάλλοντα. Τα επαγγελματικά σωματεία θα πρέπει να διασφαλίζουν για τα μέλη τους ένα ολοκληρωμένο σύστημα ηθικής υποστήριξης και συνεχιζόμενες εκπαιδευτικές δραστηριότητες με συμβουλευτική και εμπειρογνωμοσύνη σε ηθικά ζητήματα και διλήμματα που προκύπτουν στην καθημερινή πρακτική. Επίσης η μελέτη των αποτελεσμάτων της έρευνας, μπορεί να βοηθήσει τους/τις κοινωνικούς/ές λειτουργούς στην ανάπτυξη μιας κριτικής οπτικής των δομικών παραγόντων που επηρεάζουν την πρακτική της κοινωνικής εργασίας, αναγνωρίζοντας ότι η μειωμένη αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων τους δεν αποτελεί αποκλειστικά αδυναμία του/της κοινωνικού/ης λειτουργού.

Η συνεχής ανάδειξη των περιορισμών και των δυσκολιών των κοινωνικών λειτουργών και των εξυπηρετούμενων ατόμων αποτελεί μοχλό πίεσης με στόχο την βελτίωση των περιοριστικών δομικών συνθηκών και την ανάδειξη της ανάγκης συνεχούς διεκδίκησης των ανθρωπίνων και εργασιακών δικαιωμάτων επαγγελματιών

και εξυπηρετούμενων ατόμων. Είναι ένας ακόμη τρόπος προκειμένου να ασκηθούν πιέσεις για την διαμόρφωση πολιτικών υπεράσπισης.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

Abdel Maksoud, K. (2015). Social Worker Roles with Refugees. *Egyptian Journal of Social Work*, *1*(1), 93-107.

Afrouz, R., Robinson, K., Daddow, A., & Holmes, T. (2025). Social work graduates' professional socialisation and identity: Perceptions and experiences of social workers and supervisors. *International Social Work*, *68*(6). https://doi.org/10.1177/00208728251319494

Akerman, M. (2018). *Expanding the fortress: The policies, the profiteers and the people shaped by EU's border externalisation programme*. Centre Delàs. Πρόσβαση στο https://web.centredelas.org/wp-content/uploads/2020/06/expanding_the_fortress_-_1.6_may_11_compressed1.pdf [ανάκτηση στις 20.07.2025].

Alnajdawi, A. M., & Alsawalqa, R. O. (2024). Ethical dilemmas in social work practice in Jordan: A qualitative study. *Journal of Human Rights and Social Work, 9*(3), 1–12. https://doi.org/10.1007/s41134-024-00310-6

Alpini, M., Alby, F., & Zucchermaglio, C. (2025). Work practices in migrant reception: A systematic review of approaches and challenges. *Social Sciences & Humanities Open, 12*, Article 102032. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102032

Amadasun, S. (2020). Social work and COVID-19 pandemic: An action call. *International Social Work, 63*(6), 753–756. https://doi.org/10.1177/0020872820959357

Antoniadou, M., & Karagkounis, V. (2020). "It's difficult to be a social worker these days": Implications of austerity for social work practice in Greece—The case of the "Help at Home" program. *European Journal of Social Work, 23*(4), 622–633. https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1567466

Asimopoulos, Ch., & Teloni, D.-D. (2017). Social work and the psychosocial effects of the economic crisis in Greece: Challenges for new radical directions in services, theory and values. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales, 13*(1), 9–22. https://doi.org/10.5944/comunitania.13.1

Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A., & Donahue, P. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on social workers at the frontline: A survey of Canadian social workers. *The British Journal of Social Work*, *52*(3), 1724-1746. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158

Askeland, G. A., & Fook, J. (2009). Critical reflection in social work. *European Journal of Social Work, 12*(3), 287–292. https://doi.org/10.1080/13691450903100851

Attrash-Najjar, A., & Strier, R. (2020). Moral distress and privatisation: Lost in neoliberal transition. *Ethics and Social Welfare, 14*(1), 21–38. https://doi.org/10.1080/17496535.2020.1720107

Attride-Stirling, J. (2001). Thematic networks: An analytic tool for qualitative research. *Qualitative Research, 1*(3), 385–405. https://doi.org/10.1177/146879410100100307

Aulsebrook, G., Gruber, N., & Pawson, M. (2021). Pushbacks on the Balkan route: A hallmark of EU border externalisation. *Forced Migration Review, (68)*, 13–15. https://www.fmreview.org/externalisation/aulsebrook-gruber-pawson/

Azzopardi, C., & McNeill, T. (2016). From cultural competence to cultural consciousness: Transitioning to a critical approach to working across differences in social work. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, *25*(4), 282-299. https://doi.org/10.1080/15313204.2016.1206494

Baines, D., & Kia, H. (2023). Anti-oppressive social work practice theory: Activist social justice social work. In D. Hölscher, R. Hugman, & D. McAuliffe (Eds.), *Social work theory and ethics: Ideas in practice* (pp. 189–208). Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-1015-9_10

Banks, S. (2021). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Red Globe Press.

Banks, S. (2015). Ηθική και αξίες στην κοινωνική εργασία. Gutenberg.

Banks, S. (2015). Social work ethics. In *International encyclopedia of the social & behavioral sciences* (2nd ed., Vol. 22, pp. 782–788). Elsevier.

Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-

19: Social work challenges and responses. *International Social Work, 63*(5), 569–583. https://doi.org/10.1177/0020872820949614

Banks, S., Ferguson, I., & Lavalette, M. (2014). Reclaiming social work ethics: Challenging the new public management. *Ethics, 20*(2), 1–23. https://doi.org/10.56687/9781447366652-003

Bauböck, R. (2018). Europe's commitments and failures in the refugee crisis. *European Political Science*, *17*(1), 140-150. https://doi.org/10.1057/s41304-017-0120-0

Bečević, Z., & Herz, M. (2023). Towards an agonistic social work: A framework for political action and radical practice. *European Journal of Social Work, 26*(5), 1–14. https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2190052

Bekhet, A. K., & Zauszniewski, J. A. (2012). Methodological triangulation: An approach to understanding data. *Nurse Researcher, 20*(2), 40–48. https://doi.org/10.7748/nr2012.11.20.2.40.c9442

Besler, S., & Sezerel, H. (2011). Core competences in non-governmental organizations: A case study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 24*, 1257–1273. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.106

Bø, B. P. (2015). Social work in a multicultural society: New challenges and needs for competence. *International Social Work, 58*(4), 562–574. https://doi.org/10.1177/0020872814550114

Boccagni, P., & Righard, E. (2020). Social work with refugee and displaced populations in Europe: (Dis)continuities, dilemmas, developments. *European Journal of Social Work, 23*(3), 375–383. https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1767941

Börzel, T. A. (2016). *From EU governance of crisis to crisis of EU governance: Regulatory failure, redistributive conflict, and Euroskeptic publics* (KFG Working Paper No. 74). Kolleg-Forschergruppe (KFG) "The Transformative Power of Europe," Freie Universität Berlin.

Brady, S., Sawyer, J. M., & Perkins, N. H. (2019). Debunking the myth of the "radical profession": Analysing and overcoming our professional history to create new

pathways and opportunities for social work. *Critical and Radical Social Work, 7*(3), 315–332. https://doi.org/10.1332/204986019X15668424193408

Braghiroli, S., & Makarychev, A. (2018). Redefining Europe: Russia and the 2015 refugee crisis. *Geopolitics, 23*(4), 823–848. https://doi.org/10.1080/14650045.2017.1389721

Branco, A. S. (2022). Asylum policies in Europe: Ethical implications for social work. *Revista Temas Sociais, 18*(1), 45–62. https://doi.org/10.53809/TS_ISS_2022_n.3_66-82

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Briskman, L. (2020). The people's inquiry into detention: Social work activism for asylum seeker rights. *Journal of Sociology*, *56*(1), 100-114. https://doi.org/10.1177/1440783319882540

Brockmann, O., & Garrett, P. M. (2022). "People are responsible for their own individual actions": Dominant ideologies within the neoliberal institutionalised social work order. *European Journal of Social Work, 25*(5), 880–893. https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2040443

Brookfield, S. D. (2005). *The power of critical theory: Liberating adult learning and teaching*. Jossey-Bass.

Browne, N. L. (2025). Challenging charitable oppression: Social working in supportive housing. *The British Journal of Social Work*, *55*(3), 1198-1214. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae183

Brown, C. (2021). Critical clinical social work and the neoliberal constraints on social justice in mental health. *Research on Social Work Practice*, *31*(6), 644-652. https://doi.org/10.1177/1049731520984531

Campbell, C., & Baikie, G. (2012). Beginning at the beginning: An exploration of critical social work. *Critical Social Work, 13*(1), 67–101. https://doi.org/10.22329/csw.v13i1.5849

Campbell, M. R., Mann, K. D., Moffatt, S., Dave, M., & Pearce, M. S. (2018). Social determinants of emotional well-being in new refugees in the UK. *Public Health, 164*, 72–81. https://doi.org/10.1016/j.puhe.2018.07.022

Carpenter, L. (2016). *The development of cultural competence in social work practice and education* [MSW clinical research paper, St. Catherine University]. Sophia Digital Repository. https://researchonline.stthomas.edu/esploro/outputs/graduate/The-Development-of-Cultural-Competence-in/991015131782303691

Cetti, F. (2015). *Fortress Europe: The war against migrants*. *International Socialism*, (148). Πρόσβαση στο http://isj.org.uk/fortress-europe-the-war-against-migrants/ [ανάκτηση στις 03.09.2025].

Cetti, F. (2015). Fortress Europe: The war against migrants. *International Socialism, (148)*. Πρόσβαση στο http://isj.org.uk/fortress-europe-the-war-against-migrants/ [ανάκτηση στις 03.09.2025].

Chatzifotiou, S., & Papouli, E. (2022). Social workers dealing with ethical dilemmas in the course of their professional work: The Greek experience. *The British Journal of Social Work*, *52*(8), 4795-4814. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac084

Chukwu, N., Chukwu, N. N., & Nwadike, N. (2017). Methods of social practice. In U. Okoye, N. Chukwu, & P. Agwu (Eds.), *Social work in Nigeria: Book of readings* (pp. 44–59). University of Nigeria Press.

Clark, N., Yurdakul, G., Hilario, C., Elgharbawy, H., Izzden, N., Moses, E., & Zaidalkilani, M. (2024). Resettlement, Employment, and Mental Health Among Syrian Refugee Men in Canada: An Intersectional Study Using Photovoice. *International journal of environmental research and public health*, 21(12), 1600. https://doi.org/10.3390/ijerph21121600

D'Albis, H., Boubtane, E., Coulibaly, D., (2018). Macroeconomic evidence suggests that asylum seekers are not a "burden" for Western European countries. *Science Advances*, *4*(6), 1-5. https://doi.org/10.1126/sciadv.aaq0883

Danso, R. (2018). Cultural competence and cultural humility: A critical reflection on key cultural diversity concepts. *Journal of Social Work, 18(*4), 410–430. https://doi.org/10.1177/1468017316654341

Davidson, G. (2010). Radical social work in practice: Making a difference. *Practice, 22*(4), 245-261. https://doi.org/10.1080/02615471003711641

Dedotsi, S., Young, A., & Broadhurst, K. (2016). Social work education in a time of national crisis in Greece: Educating the workforce to combat inequalities. *European Journal of Social Work*, *19*(3-4), 368-384. https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1155542

Devi, S. (2020). Greece "deliberately depriving" care to child refugees. *The Lancet*, *395*(10221), 323.

Diaconu, M., Racovita-Szilagyi, L., & Bryan, B. A. (2016). The Social Worker's Role in the Context of Forced Migration: A Global Perspective. *Interdisciplinary Journal of Best Practices in Global Development*, *2*(2), 1.

Dogachan, D. (2018). EU's refugee crisis: from supra-nationalism to nationalism? *Journal of Liberty and International Affairs, 3*(3), 9-19.

Dominelli, L. (2010). Globalization, contemporary challenges and social work practice. *International Social Work*, *53*(5), 599-612. https://doi.org/10.1177/0020872810371201

Dominelli, L. (2010). *Social work in a globalizing world*. Polity Press.

Dominelli, L. (2017). Social work challenges in the second decade of the 21st century: Against the bias. *Affilia*, *32*(1), 105-107. https://doi.org/10.1177/0886109916681390

Dyer, A. (2017). Building Resilience in humanitarian workers responding to the refugee crisis in Greece. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, *56*(10), S73.

Erisman, J. C., Zuiderent-Jerak, T., Syurina, E. V., & Regeer, B. J. (2025). When resistance becomes policy: discretionary space, professional autonomy and disobedience in Dutch social care reform. *Critical and Radical Social Work*, *13*(2), 301-317. https://doi.org/10.1332/20498608Y2024D000000040

European Council on Refugee and Exiles (2016). *The road out of Dublin: Reform of the Dublin regulation. ECRE's overview of the main changes in the proposal to*

recast the Dublin regulation, and its recommendations for the council and European parliament. Πρόσβαση στο https://www.ecre.org/wp-content/uploads/2016/10/Policy-Note-02.pdf. [ανάκτηση στις 05/05/2020].

Eurostat (2024). *Migration and asylum in Europe – 2024 edition.* Πρόσβαση στο https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/migration-2024#asylum-applicants [ανάκτηση στις 5.09.2025].

Eurostat. (2019). *Asylum Statistics*. Statistics Explained. Πρόσβαση στο https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Asylum_statistics. [ανάκτηση στις 28/12/2020].

Ferguson, I. (2009). Another social work is possible! Reclaiming the radical tradition. *Theories and methods of social work: Exploring different perspectives*, 81-98.

Ferguson, I., & Lavalette, M. (2013). Crisis, austerity and the future (s) of social work in the UK. *Critical and Radical Social Work*, *1*(1), 95-110. https://doi.org/10.1332/204986013X665992

Ferguson, I., & Lavalette, M. (2013). Critical and radical social work: an introduction. *Critical and Radical Social Work*, *1*(1), 3. https://doi.org/10.1332/204986013X665938

Ferguson, I., Ioakimidis, V., & Lavalette, M. (2025). *Ριζοσπαστική κοινωνική εργασία: Συγκριτικές και διεθνείς προσεγγίσεις* (Β. Ιωακειμίδης, Επιμ.). Gutenberg.

Fisher-Borne, M., Cain, J. M., & Martin, S. L. (2015). From mastery to accountability: Cultural humility as an alternative to cultural competence. *Social Work Education*, *34*(2), 165-181. https://doi.org/10.1080/02615479.2014.977244

Fook, J. (2014). Social justice and critical theory. In M. Reisch (Ed.), *The Routledge International Handbook of Social Justice* (pp. 160-172). Routledge.

Fook, J. (2016). Social work: A critical approach to practice (3rd ed.). SAGE.

Freedman, J. (2024). The violent externalisation of asylum. In J. Freedman & G. Santana de Andrade (Eds.), *Research handbook on asylum and refugee policy* (pp. 204-220). Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781802204599.00022

Gabrielli, M. (2025). Social practices with young refugees and asylum seekers: Emergency policies and shortcomings of the Spanish reception system. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, *34*(1), 30-43. https://doi.org/10.1080/15313204.2023.2263814

Gad, S., Nazarova, T., Rzanova, S., & Makar, S. (2022). Social workers' job satisfaction in public institutions. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, a2127. https://doi.org/10.4102/sajhrm. v20i0.2127

Genova, A., & Barberis, E. (2019). Social workers and intercultural mediators: Challenges for collaboration and intercultural awareness. *European Journal of Social Work*, *22*(6), 908-920. https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1452196

Gray, M., & Webb, S. A. (Eds.). (2010). *Ethics and value perspectives in social work*. Macmillan International Higher Education.

Gibney, M. J. (2004). *The ethics and politics of asylum: Liberal democracy and the response to refugees*. Cambridge University Press.

Giménez-Bertomeu, V. M., Caravaca-Sánchez, F., de Alfonseti-Hartmann, N., & Ricoy-Cano, A. J. (2024). Burnout among social workers in social services: A systematic review and meta-analysis of prevalence. *Journal of Social Service Research*, 50(4), 664-683. https://doi.org/10.1080/01488376.2024.2371847

Greek Council for Refugees. (2017). *Asylum information database: Country report: Greece*. European Council on Refugees and Exiles. https://asylumineurope.org/wp-content/uploads/2017/03/report-download_aida_gr_2016update.pdf [ανάκτηση στις 17/2/2021].

Guhan, R., & Liebling-Kalifani, H. (2011). The experiences of staff working with refugees and asylum seekers in the United Kingdom: A grounded theory exploration. *Journal of Immigrant & Refugee Studies, 9*(3), 205-228. https://doi.org/10.1080/15562948.2011.592804

Guiraudon, V. (2018). The 2015 refugee crisis was not a turning point: Explaining policy inertia in EU border control. *European Political Science*, *17*(1), 151-160. https://doi.org/10.1057/s41304-017-0123-x

Gunst, M., Jarman, K., Yarwood, V., Rokadiya, S., Capsaskis, L., Orcutt, M., & Abbara, A. (2019). Healthcare access for refugees in Greece: Challenges and opportunities. *Health Policy*, *123*(9), 818-824. https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2019.06.003

Hadwin, D., & Singh, G. (2025). Social work with unaccompanied asylum-seeking children and young people: Resisting the rhetoric. *Critical and Radical Social Work*, *13*(1), 95-111. https://doi.org/10.1332/20498608Y2024D000000041

Hafford-Letchfield, T., & Huss, E. (2020). Putting you in the picture: the use of visual imagery in social work supervision. In *Contemporary Practices in Social Work Supervision* (pp. 113-125). Routledge.

Hagues, R. J., Cecil, D., & Stoltzfus, K. (2021). The experiences of German social workers working with refugees. *Journal of Social Work*, *21*(1), 46-68. https://doi.org/10.1177/1468017319860305

Harris, J., (2014). (Against) neoliberal social work. *Critical and Radical Social Work: An International Journal* *2*(1): 7–22. https://doi.org/10.1332/204986014X13912564145528

Healy, K. (2022). *Η εμπλαισίωση των θεωριών της κοινωνικής εργασίας*. Β. Καραγκούνης (Επιστ. επιμ.), Εκδόσεις Τόπος.

Healy, K. (2020). Doing critical social work: Transforming practices for social justice [Review of the book *Doing critical social work: Transforming practices for social justice*, by B. Pease, S. Goldingay, N. Hosken, & S. Nipperess]. *Australian Social Work*. https://doi.org/10.1080/0312407X.2018.1521305

Healy, K. (2022). Ένα δυναμικό μοντέλο πρακτικής. Στο *Η εμπλαισίωση των θεωριών της κοινωνικής εργασίας* (Β. Καραγκούνης, Επιστ. Επιμ.). Εκδόσεις Τόπος.

Hölscher, D., Hugman, R., & McAuliffe, D. (Eds.). (2023). *Social Work Theory and Ethics: Ideas in Practice*. Springer Nature.

Horkheimer, M. (1972). *Critical theory: Selected essays*. Continuum.

Houston, S. (2023). Critique and critical social work: A meta-theoretical perspective. *Critical and Radical Social Work, 11*(1), 47–61. https://doi.org/10.1332/204986023X16837111050334

Human Rights Watch. (2019). *European Union, Events of 2018.* Πρόσβαση στο https://www.hrw.org/world-report/2019/country-chapters/european-union [ανάκτηση στις 02/01/2021].

Human Rights Watch. (2019). *Greece: Asylum Overhaul Threatens Rights. Remove All Abusive Articles Before Passing Law.* Πρόσβαση στο https://www.hrw.org/news/2019/10/29/greece-asylum-overhaul-threatens-rights [ανάκτηση στις 13/01/2021].

Hurley, D., & Taiwo, A. (2019). Critical social work and competency practice: A proposal to bridge theory and practice in the classroom. *Social Work Education*, *38*(2), 198-211. https://doi.org/10.1080/02615479.2018.1533544

IFSW. (2014). *Global Definition of the Social Work Profession.* Πρόσβαση στο https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/ [ανάκτηση στις 25/05/2020].

Ioakimidis, V., & Teloni, D. D. (2013). Greek social work and the never-ending crisis of the welfare state. *Critical and Radical Social Work*, *1*(1), 31-49. https://doi.org/10.1332/204986013X665965

Ioakimidis, V., Santos, C. C., & Herrero, I. M. (2014). Reconceptualizing social work in times of crisis: An examination of the cases of Greece, Spain and Portugal. *International Social Work*, *57*(4), 285-300. https://doi.org/10.1177/0020872814524967

Islam, M. R. (2016). NGOs in the development discourse. In *NGOs, social capital and community empowerment in Bangladesh* (pp. 7–19). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-981-10-1747-6_2

Jani, J. S., Osteen, P., & Shipe, S. (2016). Cultural competence and social work education: Moving toward assessment of practice behaviors. *Journal of Social Work Education*, *52*(3), 311-324. https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1174634

Jerzak, C., & Wagner, B. (2023). Social work with refugees in Germany – Already established or in tatters? The survey of professionals in Saxony 2017, 2020, 2023. *Qualitative Research Platform*, *64*(1). https://doi.org/10.57947/qrp.v64i1.200

Jones, P., Rowe, S., & Miles, D. (2018). Beyond practical preparation: A critical approach to preparing social work students for international study experiences. *International Social Work*, *61*(6), 1083-1094. https://doi.org/10.1177/0020872817695390

Jönsson, J. H. (2014). Local reactions to global problems: Undocumented immigrants and social work. *The British Journal of Social Work*, *44*(suppl.1), i35-i52. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu042

Käkelä, E. (2020). Narratives of power and powerlessness: Cultural competence in social work with asylum seekers and refugees. *European Journal of Social Work*, *23*(3), 425-436. https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1693337

Kalayci, E., & Duru, S. (2024). Experiences of social worker working in the field of migration regarding the problems and work motivations: A qualitative study in Türkiye. *Journal of Social Service Research*, *50*(2), 197-205. https://doi.org/10.1080/01488376.2023.2277312

Kamali, M., & Jönsson, J. H. (2019). Revolutionary social work: promoting sustainable justice. *Critical and Radical Social Work*, *7*(3), 293-314. https://doi.org/10.1332/204986019X15688881109268

Kandylaki, A., & Kallinikaki, T. (2018). Critical, anti-oppressive and human rights social work in the 'rough pathways' of the Muslim Roma neighbourhoods in Thrace: Towards inclusion in education. *The British Journal of Social Work*, *48*(6), 1559-1575. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx113

Karageorgiou, E. (2016). Solidarity and sharing in the Common European Asylum System: The case of Syrian refugees. *European Politics and Society*, *17*(2), 196-214. https://doi.org/10.1080/23745118.2016.1121007

Karagkounis, V. (2017). Social work in Greece in the time of austerity: Challenges and prospects. *European Journal of Social Work*, *20*(5), 651-665. https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1255593

Karagkounis, V. (2019). Implications and challenges for social work education in Greece in the time of austerity. *Social Work Education*, *38*(3), 330-346.

Karagkounis, V. (2021). Austerity, social work and the rediscovery of community work. *European Journal of Social Work*, *24*(2), 278-289. https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1654434

Karamanidou, L. (2021). Migration, asylum policy and global justice in Greece. In M. Ceccorulli, E. Fassi, & S. Lucarelli (Eds.), *The EU migration system of governance: Justice on the move* (pp. 89-117). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-53997-9

Karolewski, I. P., & Benedikter, R. (2017). Europe's refugee and migrant crisis: Economic and political ambivalences. *Challenge*, *60*(3), 294-320. https://doi.org/10.1080/05775132.2017.1289776

Kim, H. C. (2017). A challenge to the social work profession? The rise of socially engaged art and a call to radical social work. *Social Work*, *62*(4), 305-311. https://doi.org/10.1093/sw/swx045

Kindler, T., & Amann, K. (2022). Strategies of social workers' policy engagement—A qualitative analysis among Swiss social workers holding elected office. *Journal of Policy Practice and Research*, *3*(4), 302-315. https://doi.org/10.1007/s42972-022-00058-1

Kourachanis, N. (2018). Asylum seekers, hotspot approach and anti-social policy responses in Greece (2015–2017). *Journal of International Migration and Integration*, *19*, 1153-1167. https://doi.org/10.1007/s12134-018-0592-y

Kourachanis, N. (2022). Implementing refugee integration policies in a transit country: The HELIOS Project in Greece. *European Journal of Homelessness, 16*(1), 117-132. https://www.feantsa.org/files/Observatory/Journals/Volume-16/EJH_16-1_RN7_v02.pdf

Kourachanis, N., Dimitropoulou, M., & Karlaganis, P. (2022). *Housing conditions of refugees and asylum seekers: Overview of policies and measures* (Working Paper 3). Panteion University, ELIDEK.

Krumer-Nevo, M. (2022). Poverty, social work, and radical incrementalism: Current developments of the poverty-aware paradigm. *Social Policy & Administration*, *56*(7), 1090-1102. https://doi.org/10.1111/spol.12842

Kuruppu, S. C., & Lodhia, S. (2019). Disruption and transformation: The organisational evolution of an NGO. *The British Accounting Review*, *51*(6), Article 100828. https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.03.003

Labra, O., Castro, C., Wright, R., & Chamblas, I. (2019). Thematic analysis in social work: A case study. In *Global social work: Cutting edge issues and critical reflections* (pp. 1-20). IntechOpen. https://doi.org/10.5772/intechopen.89464

Lacey, J., & Moran, N. (2024). Social work with no recourse to public fund migrants: Obstacles and strategies. *The British Journal of Social Work, 54*(2), 607–628. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad224

Lara, R. A., Ladroma, A. R., Recapente, D. J., Castilla, E., Fahit, J., & Dagohoy, R. (2024). A Structural Equation Model on Stress Coping Among Social Workers. *Journal of Social Work Education and Practice*, *9*(4). https://mail.jswep.in/index.php/jswep/article/view/302

Larson, K. E., & Bradshaw, C. P. (2017). Cultural competence and social desirability among practitioners: A systematic review of the literature. *Children and Youth Services Review*, *76*, 100-111. https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.02.034

Lau, L. S., & Rodgers, G. (2021). Cultural competence in refugee service settings: A scoping review. *Health equity*, *5*(1), 124-134. https://doi.org/10.1089/heq.2020.0094

Leivaditi, N., Papatzani, E., Ilias, A., & Petracou, E. (2020). *Greece country report* (Working Paper 2020/31)**.** University of the Aegean. Πρόσβαση στο https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1387118/FULLTEXT01.pdf [ανάκτηση στις 20.10.2025].

Libal, K., & Harding, S. (2011). Humanitarian alliances: Local and international NGO partnerships and the iraqi refugee crisis. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, *9*(2), 162-178. https://doi.org/10.1080/15562948.2011.567153

Lintner, C. (2020). Professionalisation for what? Reflections on social work practices with asylum seekers at the interface between spatial proximity, emotional distress and

professional distance. *European Journal of Social Work*, *23*(3), 449-460. https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1699778

Maňhalová, J., & Tóthová, V. (2016). The potential use of conceptual models of cultural competence in the nursing profession. *Kontakt*, *18*(2), 69-74. https://doi.org/10.1016/j.kontakt.2016.03.002

Mänttäri-van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International journal of social welfare*, *25*(1), 86-97. https://doi.org/10.1111/ijsw.12163

Marshall, C., & Rossman, B. G. (2014). *Designing qualitative research*. Sage publications.

Marthinsen, E. (2023). Revisiting critical theory. In D. Hölscher, R. Hugman, & D. McAuliffe (Eds.), *Social work theory and ethics: Ideas in practice* (pp. 61-77). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-19-1015-9_4

Mascall, B. (2018). *Challenges in transitioning recognised refugees away from humanitarian assistance in Greece* (RLI Working Paper No.28). Refugee Law Initiative. https://sas-space.sas.ac.uk/9174/1/RLI_Working_Paper_No.28.pdf

Maschi, T., Dewan, S., Turner, S. G., & Christie, P. (2023). Caring justice: The global rise of feminist practice theory. In D. Hölscher, R. Hugman, & D. McAuliffe (Eds.), *Social work theory and ethics: Ideas in practice* (pp. 209-228). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-19-1015-9_11

Masocha, S. (2014). We do the best we can: Accounting practices in social work discourses of asylum seekers. *British Journal of Social Work*, *44*(6), 1621-1636. https://doi.org/10.1093/bjsw/bct048

Mavrommatis, G. (2018). Grasping the meaning of integration in an era of (forced) mobility: Ethnographic insights from an informal refugee camp. *Mobilities*, *13*(6), 861-875. https://doi.org/10.1080/17450101.2018.1500098

Maylea, C., & Hirsch, A. (2018). Social workers as collaborators? The ethics of working within Australia's asylum system. *Ethics and Social Welfare*, *12*(2), 160-178. https://doi.org/10.1080/17496535.2017.1310918

Mette, J., Wirth, T., Nienhaus, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). “I need to take care of myself”: A qualitative study on coping strategies, support and health promotion for social workers serving refugees and homeless individuals. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, *15*, Article 1. https://doi.org/10.1186/s12995-020-00270-3

Mik-Meyer, N. (2020). Multimethod qualitative research. *Qualitative research*, *5*(1), 357-374.

Morgan, J. (2017). Disability—a neglected issue in Greece's refugee camps. *The Lancet*, *389*(10072), 896. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)30645-1

Morley, C., & O’bree, C. (2021). Critical reflection: An imperative skill for social work practice in neoliberal organisations? *Social sciences*, *10*(3), 97. https://doi.org/10.3390/socsci10030097

Morley, C., Le, C., & Briskman, L. (2020). The role of critical social work education in improving ethical practice with refugees and asylum seekers. *Social Work Education*, *39*(4), 403-416. https://doi.org/10.1080/02615479.2019.1663812

Moth, R., Schilling, S., Neuhaus, L., Lavalette, M., & Mürner, B. (2024). Contesting neoliberal reform of statutory social work in Switzerland and England: Discretionary spaces, collective resistance and ethico-political professionalism. *The British Journal of Social Work, 55*(3), 931-949. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae122

Müller, F., Denk, A., Lubaway, E., Sälzer, C., Kozina, A., Perše, Tina.Vrš., Rasmusson, M., Jugović, I., Nielsen, B.L., Rozman, M., Ojsteršek, Aleš., Jurko, S. (2020). Assessing social, emotional, and intercultural competences of students and school staff: A systematic literature review. *Educational research review*, *29*, Article 100304. https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.100304

Nash, M. (2015). Social Work and Refugees. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences.* (2nd ed., pp. 769-774). Elsevier

National Association of Social Workers (N.A.S.W.). (2015). *Standards and indicators for cultural competence in social work practice*. Πρόσβαση στο http://www.socialworkers.org/practice/standards/PRA-BRO-253150-CCStandards.pdf [ανάκτηση στις 02/06/2020]

Newfoundland and Labrador Association of Social Workers (N.L.A.S.W.). (2016). *Standards for cultural competence in social work practice.* Πρόσβαση στο https://nlasw.ca/sites/default/files/inline-files/cultural_competency_standards.pdf [ανάκτηση στις 02/06/2020]

Nisanci, A., Kahraman, R., Alcelik, Y., & Kiris, U. (2020). Working with refugees during COVID-19: Social worker voices from Turkey. *International Social Work*, *63*(5), 685-690. https://doi.org/10.1177/0020872820940032

Nufus, B. H., Nulhaqim, S.A., Rusyidi, B. & Napsiyah, S. (2024). Social Work Ethical Dilemma: Social workers' experiences in handling children who are involved by parents in acts of terrorism. *International Journal of Religion*, *5*(10), 3556-3563. https://doi.org/10.61707/ty5f8569

Ochieng, P. A. (2009). An analysis of the strengths and limitation of qualitative and quantitative research paradigms. *Problems of Education in the 21st Century*, *13*(1), 13.

O'Donnell, J. (2015). *Supervision among social care workers: Prevalence and effects* [Master's thesis, Athlone Institute of Technology]. Research@THEA. https://research.thea.ie/handle/20.500.12065/2574

Ornellas, A., Engelbrecht, L., & Atamtürk, E. (2020). The fourfold neoliberal impact on social work and why this matters in times of the COVID-19 pandemic and beyond. *Social Work*, *56*(3), 235-249. https://doi.org/10.15270/52-2-854

Osso, B. N. (2023, August 7). Volatile Borders?: Enacting physical, legal, and social borders within the EU's externalization and internalization scheme. *RLI Blog on Refugee Law and Forced Migration*. Πρόσβαση στο https://rli.blogs.sas.ac.uk/2023/08/07/volatile-borders-enacting-physical-legal-and-social-borders-within-the-eus-externalization-and-internalization-scheme/ [ανάκτηση στις 20.07.2025]

Ottosdottir, G., & Evans, R. (2014). Ethics of care in supporting disabled forced migrants: Interactions with professionals and ethical dilemmas in health and social care in the South-East of England. *The British Journal of Social Work*, *44*(suppl_1), i53-i69. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu048

Palma Contreras, A. M., & Pardo Adriasola, M. A. (2024). Moral distress in social work: A systematic literature review. *The British Journal of Social Work*, *54*(7), 3053-3072. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae078

Papaleonidopoulos, G. (2023). *Social justice and social work with asylum seekers and refugees in times of crisis: Voices from the front line* [Doctoral thesis, University of Essex]. Essex Research Repository. https://repository.essex.ac.uk/37339/

Payne, M. (2022). *Σύγχρονη Θεωρία της Κοινωνικής Εργασίας* (Β. Τσολάκη, Μετάφρ.:, Ν. Ράτσικα & Κ. Κούτρα, Επιστ. Επιμ.). Εκδόσεις Δίσιγμα

Pajic, S., Ulceluse, M., Kismihók, G., Mol, S. T., & den Hartog, D. N. (2018). Antecedents of job search self-efficacy of Syrian refugees in Greece and the Netherlands. *Journal of vocational behavior*, *105*, 159-172. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.11.001

Panebianco, S., & Fontana, I. (2018). When responsibility to protect 'hits home': the refugee crisis and the EU response. *Third World Quarterly*, *39*(1), 1-17. https://doi.org/10.1080/01436597.2017.1369035

Papadaki, E, & Papadaki, V. (2008). Ethically difficult situations related to organizational conditions: Social workers' experiences in Crete, Greece, *Journal of Social Work*, *8*(2), 163-180. https://doi.org/10.1177/1468017307088497

Papadaki, V., & Papadaki, E. (2006). Job satisfaction in social services in Crete, Greece: social workers' views. *European Journal of Social Work*, *9*(4), 479-495. https://doi.org/10.1080/13691450600958528

Papadaki, E., (2005). *High job demands, Low job control, low support: Social work practices realities in public social services in Crete* [Unpublished PhD thesis]. Umea University.

Papademetriou, T. (2016). *Refugee Law and Policy: European Union. Law library of Congress.* Πρόσβαση στο https://www.loc.gov/law/help/refugee-law/europeanunion.php#Qualifications [ανάκτηση στις 5/5/2020].

Pappas, N., & Papatheodorou, A. (2017). Tourism and the refugee crisis in Greece: Perceptions and decision-making of accommodation providers. *Tourism Management*, *63*, 31-41. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.06.005

Parsanoglou, D. (2020). Volunteering for refugees and the repositioning of state sovereignty and civil society: The case of Greece. *Citizenship Studies*, *24*(4), 457-473. https://doi.org/10.1080/13621025.2020.1755158

Pastor Seller, E., Verde Diego, C., & Lima Fernandez, A. I. (2019). Impact of neo-liberalism in Spain: Research from social work in relation to the public system of social services. *European Journal of Social Work*, *22*(2), 277-288. https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1529663

Pentaraki, M. (2019). Practising social work in a context of austerity: Experiences of public sector social workers in Greece. *European Journal of Social Work*, *22*(3), 376-387. https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1369396

Popescu, M., & Libal, K. (2018). Social Work With Migrants and Refugees. *Advances in Social Work, 18*(3), i-x https://doi.org/10.18060/22600

Puntervold, B., B. (2015). Social work in a multicultural society: New challenges and needs for competence. *International Social Work*, *58*(4), 562-574. https://doi.org/10.1177/0020872814550114

Prates, J. C., Spolander, G., & Garcia, M. L. T. (2025). Revisiting radical integrated research and practice for contemporary social work. *The British Journal of Social Work*, *55*(7), 3395-3413.https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaf147

Ravalier, J., & Boichat, C. (2018). *UK social workers: Working conditions and wellbeing*. Bath: Bath Spa University. https://basw.co.uk/sites/default/files/resources/Working%20Conditions%20%20Stress%20(2018)%20pdf.pdf

Refugee Support Aegean (R.S.A.). (2023). *Τι συμβαίνει σήμερα στις προσφυγικές δομές στα νησιά του Αιγαίου Σοβαρά προβλήματα στις χρηματοδοτούμενες από την Ε.Ε. δομές.* Πρόσβαση στο https://rsaegean.org/wp-content/uploads/2023/05/ked-nisia-aigaiou.pdf [ανάκτηση στις 01/03/2025].

Refugee Support Aegean (R.S.A.). (2020). *Μόρια: Μια εφιαλτική συνθήκη*. Πρόσβαση στο https://rsaegean.org/el/moria-nightmare/ [ανάκτηση στις 06/01/2021].

Refugee Support Aegean (R.S.A,). (2020). *Προστατέψτε τη νομιμότητα και την ανθρωπιά!.- Ανοικτή Επιστολή 66 οργανώσεων.* Πρόσβαση στο

https://rsaegean.org/el/prostatepste-ti-nomimotita-kai-tin-anthropia-anoichti-epistoli-66-organoseon/ [ανάκτηση στις 06/01/2021].

Refugee Support Aegean (R.S.A.). (2020). *20 Οργανώσεις και νομικοί ζητούν να καταψηφιστούν διατάξεις που θέτουν σε κίνδυνο βασικά δικαιώματα των αιτούντων διεθνή προστασία*. Πρόσβαση στο https://rsaegean.org/el/20-organoseis-kai-nomikoi-zitoyn-na-katapsifistoyn-diataxeis-poy-thetoyn-se-kindyno-vasika-dikaiomata-ton-aitoynton-diethni-prostasia/ [ανάκτηση στις 09/01/2021].

Refugee Support Aegean (R.S.A.). (2019). *Δομική αποτυχία: Γιατί το σύστημα υποδοχής της Ελλάδας δεν κατάφερε να παράγει βιώσιμες λύσεις.* Πρόσβαση στο https://rsaegean.org/el/%ce%b4%ce%bf%ce%bc%ce%b9%ce%ba%ce%ae-%ce%b1%cf%80%ce%bf%cf%84%cf%85%cf%87%ce%af%ce%b1-%ce%b3%ce%b9%ce%b1%cf%84%ce%af-%cf%84%ce%bf-%cf%83%cf%8d%cf%83%cf%84%ce%b7%ce%bc%ce%b1-%cf%85%cf%80%ce%bf%ce%b4/ [ανάκτηση στις 06/01/2021].

Ricciardelli, L. A., Nackerud, L., Quinn, A. E., Sewell, M., & Casiano, B. (2020). Social media use, attitudes, and knowledge among social work students: Ethical implications for the social work profession. *Social Sciences & Humanities Open*, *2*(1), Article 100008. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2019.100008

Rine, C. M. (2018). The role of social workers in immigrant and refugee welfare. *Health & Social Work*, *43*(4), 209-212. https://doi.org/10.1093/hsw/hly030

Rine, C. M. (2023). Workplace care for social worker stress. *Health & Social Work*, *48*(3), 157-158. https://doi.org/10.1093/hsw/hlad015

Robelski, S., Mette, J., Wirth, T., Kiepe, N., Nienhaus, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). (Un) bounded social work? Analysis of working conditions in refugee and homeless aid in relation to perceived job stress and job satisfaction. *International journal of environmental research and public health*, *17*(2), Article 601. https://doi.org/10.3390/ijerph17020601

Robinson, K. (2013). Supervision found wanting: Experiences of health and social workers in non-government organisations working with refugees and asylum seekers. *Practice*, *25*(2), 87-103. https://doi.org/10.1080/09503153.2013.775238

Robinson, K. (2014). Voices from the front line: Social work with refugees and asylum seekers in Australia and the UK. *British Journal of social work*, *44*(6), 1602-1620. https://doi.org/10.1093/bjsw/bct040

Robinson, K. (2023). Critical social work and ethics: Working with asylum seekers in Australia. In D. Hölscher, R. Hugman, & D. McAuliffe (Eds.), *Social work theory and ethics: Ideas in practice* (pp. 446-460). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-16-3059-0_23-1

Robinson, K., & Masocha, S. (2017). Divergent practices in statutory and voluntary-sector settings? Social work with asylum seekers. *British Journal of Social Work*, *47*(5), 1517-1533. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw105

Romero-Martín, S., Elboj-Saso, C., & Íñiguez-Berrozpe, T. (2024). Burnout and mindfulness among social workers in Spain: A structural equation model of mindfulness and areas of worklife as burnout predictors. *International Social Work*, *67*(1), 208-225. https://doi.org/10.1177/00208728221112733

Rosa, B., & Almeida, H. N. (2023). The influences of managerialism in the professional intervention of social workers. *European Journal of Social Sciences*, *6*(2), 67-77.

Rosina, M. (2024). Criminalising Migration: The Vicious Cycle of Insecurity and Irregularity. *Social Sciences*, 13(10), Article 529. https://doi.org/10.3390/socsci13100529

Saar-Heiman, Y., Nahari, M., & Krumer-Nevo, M. (2023). Critical social work in public social services: Poverty-aware organizational practices. *Journal of Social Work*, *23*(3), 503-521. https://doi.org/10.1177/14680173221144204

Saatçioğlu, B. (2020). The European Union's refugee crisis and rising functionalism in EU-Turkey relations. *Turkish Studies*, *21*(2), 169-187. https://doi.org/10.1080/14683849.2019.1586542

Sadauskas, J., & Pour, S. D. (2024). Social workers' experience working with refugees during Covid-19: Case of Austria. *SHS Web of Conferences, 184*, Article 03006. https://doi.org/10.1051/shsconf/202418403006

Saunders, J. A., Haskins, M., & Vasquez, M. (2015). Cultural competence: A journey to an elusive goal. *Journal of Social Work Education*, *51*(1), 19-34. https://doi.org/10.1080/10437797.2015.977124

Sewell, K. M. (2018). Social work supervision of staff: A primer and scoping review (2013–2017). *Clinical Social Work Journal*, *46*(4), 252-265. https://doi.org/10.1007/s10615-018-0679-0

Simmons, C. S., Diaz, L., Jackson, V., & Takahashi, R. (2008). N.A.S.W. cultural competence indicators: A new tool for the social work profession. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, *17*(1), 4-20. http://dx.doi.org/10.1080/15313200801904869

Solbue, S., Kalisha, A., & Storen, L. A. (2025). Editorial: Forced migration in education: challenges and opportunities. *Frontiers in Education*, *10*, Article 1655055. https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1655055

Sousa, P., & Almeida, J. L. (2016). Culturally sensitive social work: Promoting cultural competence. *European journal of social work*, *19*(3-4), 537-555. 10.1080/13691457.2015.1126559

Stark, C. (2018). The neoliberal ideology, its contradictions, the consequences and challenges for social work. *Ljetopis Socijalnog Rada/Annual of Social Work*, *25*(1). http://dx.doi.org/10.3935/ljsr.v25i1.196

Strier, R., & Bershtling, O. (2016). Professional resistance in social work: Counterpractice assemblages. *Social Work*, *61*(2), 111-118. https://doi.org/10.1093/sw/sww010

Štuopytė, E., & Demidenko, V. (2024). *Διαπολιτισμικότητα στην Κοινωνική Εργασία: Μεθοδολογικές προσεγγίσεις*. The Social Service Center of Jonava District. Πρόσβαση στο https://spinstitutas.lt/out_data/files/ESW_metodika_GR.pdf [ανάκτηση στις 30.11.2025].

Sundqvist, J., Hansson, J., Ghazinour, M., Ögren, K., & Padyab, M. (2015). Unaccompanied asylum-seeking refugee children's forced repatriation: Social workers' and police officers' health and job characteristics. *Global journal of health science*, *7*(6), 215. https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n6p215

Tadesse, G., Andualem, F., Rtbey, G., Nakie, G., Takelle, G. M., Molla, A., Tadesse, A., Kibralew, G., Kalebie, M., Fentahun, S. & Tinsae, T. (2024). Gender-based violence and its determinants among refugees and internally displaced women in Africa: systematic review and meta-analysis. *BMC Public Health*, *24*(1), 2851. https://doi.org/10.1186/s12889-024-20329-8

Tatlıcıoğlu, O., Kılıç, A., Apak, H., & Koçak, O. (2024). How job satisfaction is associated with psychological well-being among social workers in turkey: The mediating role of meaning in life. *Journal of Social Service Research*, *50*(1), 92-106. https://doi.org/10.1080/01488376.2023.2276134

Teloni, D. D., & Mantanika, R. (2015). 'This is a cage for migrants': The rise of racism and the challenges for social work in the Greek context. *Critical and Radical Social Work*, *3*(2), 189-206. https://doi.org/10.1332/204986015X14332581741051

Teloni, D. D. (2020). Social work and COVID-19 in Greece. In *Social work and the COVID-19 pandemic* (pp. 87-94). Policy Press. https://doi.org/10.51952/9781447360377.ch012

Teloni, D.D. (2017). Let us try to make another social work possible . . .: A report on the Greek Social Work Action Network, 2008–16. *Critical and Radical Social Work* *5*(2): 257–260. https://doi.org/10.1332/204986017X14952955720482

Teloni, D. D., Dedotsi, S., & Telonis, A. G. (2020). Refugee "crisis" and social services in Greece: Social workers' profile and working conditions. *European Journal of Social Work*, *23*(6)1005-1018. https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1772729

Teloni, D. D., Dedotsi, S., Lazanas, A., & Telonis, A. (2023). Social work with refugees: examining social workers' role and practice in times of crisis in Greece. *International Social Work*, *66*(4), 1117-1134. https://doi.org/10.1177/00208728211046980

Tham, P., & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare?. *British journal of social work*, *39*(5), 807-827. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm170

The Guardian. (2023, May 22). EU calls for independent inquiry into Greece 'pushback' of asylum seekers. Πρόσβαση στο

https://www.theguardian.com/world/2023/may/22/eu-calls-for-independent-inquiry-greece-pushback-asylum-seekers [ανάκτηση στις 01/03/2025].

Theobald, J., Watson, J., Murray, S., & Bullen, J. (2021). Women's refuges and critical social work: Opportunities and challenges in advancing social justice. *The British Journal of Social Work*, *51*(1), 3-20. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa213

Tolochek, V. A. (2020). Professional life: Synergetic approach. Part 1. *Izvestiya of Saratov University. Educational Acmeology. Developmental Psychology*, *9*(1), 13–24. https://doi.org/10.18500/2304-9790-2020-9-1-13-24

Tramountanis, A., Linardis, A., Mouriki, A., Gerakopoulou, P., Kondyli, D., Papaliou, O., Varoyxi, C., & Levine, S. (2022). *Humanitarian assistance and social protection responses to the forcibly displaced in Greece.* Overseas Development Institute. https://odi.cdn.ngo/media/documents/Humanitarian_assistance_and_social_protection_in_Greece.pdf

Tramountanis, A. (2021). *Addressing the protection gap in Greece: Breaking the barriers refugees face going from humanitarian assistance to the national protection system*. ODI Global. Πρόσβαση στο https://odi.org/en/insights/addressing-the-protection-gap-in-greece/?utm_source [ανάκτηση στις 18.10.2025].

Tsiamis, C., Terzidis, A., Kakalou, E., Riza, E., & Rosenberg, T. (2016). Is it time for a Refugees' Health Unit in Greece? *The Lancet*, *388*(10048), 958. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(16)31489-1

Üstübici, A. (2019). The impact of externalized migration governance on Turkey: technocratic migration governance and the production of differentiated legal status. *Comparative Migration Studies*, *7*(1), 1-18. https://doi.org/10.1186/s40878-019-0159-x

van Grondelle, V. (2018). *The EU-Turkey Statement on refugees*. Open Cultural Center. Πρόσβαση στο https://www.researchgate.net/profile/Vincent-Van-Grondelle/publication/322804495_The_EU-Turkey_Statement_On_Refugees_A_Necessary_Solution_To_The_Refugee_Case_Or_A_Violation_Of_Human_Rights/links/5b00865daca2720ba09701f4/The-EU-

Turkey-Statement-On-Refugees-A-Necessary-Solution-To-The-Refugee-Case-Or-A-Violation-Of-Human-Rights.pdf [ανάκτηση στις 20/6/2021].

Vinodini, K. J. (2021). Quality of work-life balance among working professionals. *Shanlax International Journal of Management*, *9*(2), 65-72.

Viscarret, J. J., Idareta, F., Ballestero, A., & Úriz, M. J. (2020). Ethical dilemmas and areas of social work intervention in Spain. *Journal of Social Service Research*, *46*(1), 55-70. https://doi.org/10.1080/01488376.2018.1524813

Wallengren Lynch, M., Bengtsson, A. R., & Hollertz, K. (2019). Applying a 'signature pedagogy'in the teaching of critical social work theory and practice. *Social Work Education*, *38*(3), 289-301. https://doi.org/10.1080/02615479.2018.1498474

Washington, D. M., Brown, B. R., Ballesteros, D., & Davis, R. L. (2025). Abolition and Social Work: Dismantling Carceral Logics to Build Systems of Care. *Social Sciences*, *14*(9), 535. https://doi.org/10.3390/socsci14090535

Weinar, A., Bonjour, S., & Zhyznomirska, L. (2018). Introduction: The case for regional approach to study politics of migration. In A. Weinar, S. Bonjour, & L. Zhyznomirska (Eds.), *The Routledge handbook of the politics of migration in Europe* (pp. 1–12). Routledge.

Weinberg, M. (2009). Moral distress: A missing but relevant concept for ethics in social work. *Canadian Social Work Review/Revue Canadienne de Service Social*, *26*(2)139-151. https://www.jstor.org/stable/41669909

Weinberg, M., & Banks, S. (2019). Practising ethically in unethical times: Everyday resistance in social work. *Ethics and social welfare*, *13*(4), 361-376. https://doi.org/10.1080/17496535.2019.1597141

Weiss-Gal, I., Smila-Sened, S., & Gal, J. (2024). Ethical dilemmas in policy practice: a Conceptual Framework. *European Journal of Social Work*, *27*(4), 775-786. https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2200905

Wirth, T., Mette, J., Prill, J., Harth, V., & Nienhaus, A. (2019). Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health & social care in the community*, *27*(4), 257-269. https://doi.org/10.1111/hsc.12730

Wolf, M., & Ossewaarde, M. (2018). The political vision of Europe during the "refugee crisis": Missing common ground for integration. *Journal of European Integration*, *40*(1), 33-50. https://doi.org/10.1080/07036337.2017.1404054

Wroe, L. (2019). Social working without borders: Challenging privatisation and complicity with the hostile environment. *Critical and Radical Social Work*, *7*(2), 251-255. https://doi.org/10.1332/204986019X15623302985278.

Xu, Y., Harmon-Darrow, C., & Frey, J. J. (2019). Rethinking professional quality of life for social workers: Inclusion of ecological self-care barriers. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, *29*(1), 11-25. https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1452814

Zamperini, A., Menegatto, M., De Vincenzo, C., & N'Guessan, P. (2023). Role conflicts and management strategies in social workers working for refugees. *Ricerche di psicologia: 2, 2023*, 7-32. DOI: 10.3280/rip2023oa17126.

Zamperini, A., Menegatto, M., De Vincenzo, C., & N'Guessan, P. (2023). Role conflicts and management strategies in social workers working for refugees. *Ricerche di psicologia: 2, 2023*, 7-32. DOI: 10.3280/rip2023oa17126.

Ελληνόγλωσση

Delli, L., Κουκοφίκη, Μ., Τριβυζά, Η., Δράκου, Σ., & Τριανταφυλλίδου, Σ. (2016). Ποιότητα επαγγελματικής ζωής και επαγγελματική ικανοποίηση των κοινωνικών λειτουργών στα δημόσια νοσοκομεία της Αττικής. *Κοινωνική Εργασία, (123),* [3-18]. Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος.

Freire, P. (2009). *Η αγωγή του καταπιεζόμενου* (Γ. Κρητικός, Μετ.). Αθήνα: Κέδρος. (Έργο αρχικής έκδοσης 1972)

Politica. (2024, Ιούνιος 14). Ναυάγιο της Πύλου: Ο ηθικός κι αξιακός κώδικας της έννοιας της «διάσωσης ανθρώπων σε κίνδυνο» υπό αμφισβήτηση. Πρόσβαση στο https://www.politica.gr/ellada/nauagio-tis-pulou-o-ithikos-ki-axiakos-kodikas-tis-ennoias-tis-diasosis-anthropon-se-kinduno-upo-amfisbitisi/?utm_source= [ανάκτηση στις 20.10.2025].

Protinews. (2025, Ιούλιος 17). Ποια είναι τα πραγματικά δεδομένα του μεταναστευτικού στην Ελλάδα; Πρόσβαση στο https://www.protinews.com.gr/diethni/%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%B1-%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1%CE%B9-%CF%84%CE%B1-%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%B3%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CE%B4%CE%B5%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CF%85/ [ανάκτηση στις 14.09.2025].

Refugee Support Aegean (R.S.A.). (2024). Οκτώ χρόνια αποτυχίας της Συμφωνίας Ε.Ε.-Τουρκίας: Η έννοια της «ασφαλούς τρίτης χώρας» εξετάζεται από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πρόσβαση στο https://rsaegean.org/el/symfonia-ee-tourkias-i-asfalis-triti-chora-exetazetai-apo-to-dee/ [ανάκτηση στις 20.07.2025].

Refugee Support Aegean (R.S.A,). (2024). Νέο Σύμφωνο για την Μετανάστευση και το Άσυλο: Ανεπίτρεπτη οπισθοδρόμηση των ελάχιστων εγγυήσεων στο άσυλο. Πρόσβαση στο https://rsaegean.org/wp-content/uploads/2024/07/RSA_NewPact_Comments_EL.pdf [ανάκτηση στις 14.09.2025].

Lavalette, M. (2012). Κοινωνική εργασία και νεοφιλελευθερισμός. Στο Β. Ιωακειμίδης (Επιμ.), *Κοινωνική εργασία για την κοινωνική δικαιοσύνη: Ριζοσπαστική και κριτική θεωρία, πρακτική, παραδείγματα* (σσ. 53–69). Ίων.

Αγγελίδης, Δ. (2025, Μάρτιος 20). Αποφασίσω και Αποσύρω. *Εφημερίδα των Συντακτών.* Πρόσβαση στο https://www.efsyn.gr/ellada/dikaiomata/466610_apofasizo-kai-aposyro [ανάκτηση στις 24/03/2025].

Απέργης, Σ. (2019, Νοέμβριος 17). Μια κριτική αποτίμηση της συμφωνίας Ε.Ε - Τουρκίας για το προσφυγικό. *The Press Project.* Πρόσβαση στο https://thepressproject.gr/mia-kritiki-apotimisi-tis-symfonias-evropekis-enosis-tourkias-gia-to-prosfygiko/?utm_source [ανάκτηση στις 10.09.2025].

Γκέμη, Έ. & Φετά, Μ. (2024). Μετανάστευση στην Ελλάδα: οι πρόσφατες εξελίξεις το 2023. *ΕΛΙΑΜΕΠ.* Πρόσβαση στο https://www.eliamep.gr/metanastefsi-stin-ellada-

oi-prosfates-exelixeis-to-2023-enta-gkemi-kai-blentar-feta/ [ανάκτηση στις 01/03/2025].

Γρηγορόπουλος, Η., & Στραβογιάννη, Π. (2017). Η άσκηση της συμβουλευτικής σε δομές φιλοξενίας προσφύγων: Η εμπειρία των συμβούλων - Μια ποιοτική προσέγγιση. *Κοινωνική Εργασία. Επιθεώρηση Κοινωνικών Επιστημών,* (128), 62–82. Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος.

Δημοπούλου-Λαγωνίκα, Μ. (2011). *Μεθοδολογία κοινωνικής εργασίας μοντέλα παρέμβασης, από την ατομική στην γενική-ολιστική προσέγγιση*.Τόπος.

Διεθνής Αμνηστία. (2017). Ερωτήσεις και Απαντήσεις για τη συμφωνία Ε.Ε. – Τουρκίας. Πρόσβαση στο https://www.amnesty.gr/blog/20694/7-erotiseis-kai-apantiseis-gia-ti-symfonia-ee-toyrkias [ανάκτηση στις 11.09.2025].

Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου. (2020). *Παρατηρήσεις στο Σχέδιο Νόμου του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου «Βελτίωση Μεταναστευτικής Νομοθεσίας, τροποποίηση διατάξεων των νόμων 4636/2019 (Α' 169), 4375/2016 (Α' 51), 4251/2014 (Α' 80) και άλλες διατάξεις».* Πρόσβαση στο http://www.nchr.gr/images/pdf/apofaseis/prosfuges_metanastes/EEDA_SxN_metanastefsi.pdf [ανάκτηση στις 13/05/2020].

Ελαφρόπουλος, Δ. (2025, Ιούλιος 12). Ποια είναι τα πραγματικά δεδομένα του μεταναστευτικού στην Ελλάδα? *Το Βήμα.* Πρόσβαση στο https://www.tovima.gr/2025/07/12/to-vima-intelligence/poia-einai-ta-pragmatika-dedomena-tou-metanasteytikou-stin-ellada/ [ανάκτηση στις 15.09.2025].

Ελευθεριάδου, Β. (2017). Προσφυγικό ζήτημα: Αρχή της μη επαναπροώθησης, άσυλο και δεσμεύσεις της Ελλάδας από το διεθνές και ευρωπαϊκό δίκαιο. *Expressis Verbis Law Journal*, *1*(1), 32-38.

Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες. (2019). *Η «ζούγκλα» της Λέσβου – εγκλωβισμένοι άνθρωποι σε κίνδυνο.* Πρόσβαση στο https://gcr.gr/wp-content/uploads/Moria_report_Dec.2019.pdf [ανάκτηση στις 11/05/2020].

Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες. (2019). *Η διοικητική κράτηση στην Ελλάδα: Διαπιστώσεις από το πεδίο (2018) Συνοπτικά Συμπεράσματα*. Πρόσβαση στο

https://www.gcr.gr/el/ekdoseis-media/reports/item/1072-ekthesi-tou-esp-gia-tin-dioikitiki-kratisi-stin-ellada-to-2018. [ανάκτηση στις 11/05/2020].

Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες. (2024). *Διπλασιάστηκαν οι αφίξεις παιδιών μεταναστών και προσφύγων στην Ελλάδα το 2024, ενώ καταγράφονται ανησυχητικές συνθήκες στις προσφυγικές δομές.* Πρόσβαση στο https://gcr.gr/el/news/item/diplasiastikan-oi-afixeis-paidion-metanaston-kai-prosfygon-stin-ellada-to-2024-eno-katagrafontai-anisychitikes-synthikes-stis-prosfygikes-domes/ [ανάκτηση στις 01/03/2025].

Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, ΑΡΣΙΣ- Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων, η οργάνωση ‘’HumanRights360’’. (2018). *Η νέα κανονικότητα στον Έβρο: Αμείωτες συνεχίζονται οι παράνομες επαναπροωθήσεις πολιτών τρίτων χωρών.* REPORT. Πρόσβαση στο https://gcr.gr/el/gcr-reports/item/1028-i-nea-kanonikotita-ston-evro-ameiotes-synexizontai-oi-paranomes-epanaproothiseis-politon-triton-xoron/ [ανάκτηση στις 3/1/2021].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2015). *Ανακοίνωση της επιτροπής προς το ευρωπαϊκό κοινοβούλιο, το συμβούλιο, την ευρωπαϊκή οικονομική και κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των περιφερειών.* Πρόσβαση στο https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614 [ανάκτηση στις 28/04/2020].

Ινστιτούτο Μεταναστευτικής Πολιτικής. (χ.χ.). *Βασικές Συνθήκες, Συμβάσεις Και Συμβούλια Της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Πρόσβαση στο http://www.antigone.gr/files/gr/library/selected-publications-on-migration-and-asylum/eu/chronodiagramma.pdf. [Ανάκτηση στις 02/05/2020].

Ίσαρη, Φ., Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας Εφαρμογές στην Ψυχολογία και στην Εκπαίδευση.* ΣΕΑΒ.

Ιωακειμίδης, Β. (2012). Αντί επιλόγου: Κοινωνική εργασία για την κοινωνική δικαιοσύνη. Στο Β. Ιωακειμίδης (Επιμ.), *Κοινωνική εργασία για την κοινωνική δικαιοσύνη: Ριζοσπαστική και κριτική θεωρία, πρακτική, παραδείγματα*. Ίων. https://socialworkaction.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/06/radicalsw.pdf

Ιωσηφίδης, Θ. (2008). *Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες*. Εκδόσεις Κριτική

Ιωσηφίδης, Θ. (2017). *Ποιοτικές μέθοδοι έρευνας και επιστημολογία των κοινωνικών επιστημών.* Τζιόλα.

Ιωσηφίδης, Θ., Σπυριδάκης, Μ. (2006). *Ποιοτική κοινωνική έρευνα. Μεθοδολογικές προσεγγίσεις και ανάλυση δεδομένων.* Εκδόσεις Κριτική.

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 343/2003 του Συμβουλίου, της 18ης Φεβρουαρίου 2003 (ΕΕ L 50, 25.2.2003, σ. 1–10) Πρόσβαση στο https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Al33153 [ανάκτηση 04/05/2020].

Καρανικόλα, Α. Ζ. (2015). *Η διαχείριση της πολιτισμικής ετερότητας με βάση το διεθνές και το Ελληνικό νομικό πλαίσιο. Διαπολιτισμική ευαισθησία και ικανότητα των εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης του νομού Αιτωλοακαρνανίας.* (Διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο Πατρών). Πρόσβαση στο https://www.didaktorika.gr/eadd/handle/10442/36257 [ανάκτηση 04/05/2020].

Κασιμάτη, Ε., & Παναγιωτοπούλου, Ρ. (2018). *Μεταναστευτικό και προσφυγικό ζήτημα στην Ελλάδα την περίοδο 2015-2017: Ζητήματα ενσωμάτωσης και κοινωνικής αποδοχής. The Athens Jean Monnet Papers.* Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Κατσάκος, Π. (2025). Απόφαση – καταπέλτης από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο για το νόμο Πλεύρη περί ασύλου: Το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο απορρίπτει τη «μαζική εισροή» ως δικαιολογία για στέρηση βασικών παροχών στους πρόσφυγες. *ROSA*. Πρόσβαση στο https://www.rosa.gr/politiki/apofasi-katapeltis-apo-to-evropaiko-dikastirio-gia-to-nomo-plevri-peri-asylou/ [ανάκτηση στις 15.09.2025].

Κουντουράς, Γ., Κανδυλάκη, Α., & Τσαϊρίδης, Χ. (2021). Κοινωνικοί λειτουργοί σε συνθήκες κρίσεων: Εργασιακό άγχος και ανθεκτικότητα. *Κοινωνική Εργασία: Επιθεώρηση Κοινωνικών Επιστημών,* (14), 63–88

Κουραχάνης, Ν. (2023*). Στεγαστική κρίση και στεγαστική πολιτική: Προκλήσεις και προοπτικές*. ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. Πρόσβαση στο https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2023/07/kourahanis_stegastiki_krisi.pdf [ανάκτηση στις 5.10.2025].

Μπόλαρη, Τ. (2020). Επιστολή 122 ευρωβουλευτών «Διασφαλίστε τα δικαιώματα των αιτούντων άσυλο. *Εφημερίδα των Συντακτών.* Πρόσβαση στο

https://www.efsyn.gr/kosmos/eyropi/236629_epistoli-122-eyroboyleyton-diasfaliste-ta-dikaiomata-ton-aitoynton-asylo [ανάκτηση στις 09/01/2021].

Μουζουράκης, Μ. (2024). Νέο Σύμφωνο για τη Μετανάστευση και το Άσυλο: Γιατί δεν μπορούν να εφαρμοστούν οι νέοι κανόνες της Ε.Ε. για τους πρόσφυγες; *Syntagma Watch.* Πρόσβαση στο https://www.syntagmawatch.gr/trending-issues/neo-symfwno-gia-th-metanasteysi-kai-to-asylo/ [ανάκτηση στις 12.09.2025].

Νόμος 4375/2016 (2016, 3 Απριλίου). *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Τεύχος Πρώτο, Αρ. Φύλλου 51.* https://www.e-nomothesia.gr/kat-allodapoi/prosphuges-politiko-asulo/nomos-4375-2016-phek-51-a-3-4-2016.html

Οικονόμου, Α., & Κανδυλάκη, Α. (2021). Τα δυνατά σημεία της παρέμβασης της κοινωνικής εργασίας με τα ασυνόδευτα παιδιά και παιδιά χωρισμένα από την οικογένειά τους: Ανθεκτικότητα και ανατροφοδότηση των επαγγελματιών. *Κοινωνική Εργασία: Επιθεώρηση Κοινωνικών Επιστημών,* (14), 17–41.

Παντελόγλου, Ο. (2025). Νομοσχέδιο για το μεταναστευτικό: Νέοι κανόνες, αυστηρότερο πλαίσιο και αντιδράσεις. *CNN Greece*. Πρόσβαση στο https://www.cnn.gr/politiki/story/492856/nomosxedio-gia-to-metanasteftiko-neoi-kanones-afstirotero-plaisio-kai-antidraseis [ανάκτηση στις 14.09.2025].

Παπαδάκη, Ε. (2012). Η επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών στις κοινωνικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα στη Κρήτη: Υπερβολικές εργασιακές απαιτήσεις - περιορισμένη επαγγελματική ανάπτυξη, μικρή υποστήριξη. Στο Β. Ιωακειμίδης (Επιμ.), *Κοινωνική εργασία για την κοινωνική δικαιοσύνη: Ριζοσπαστική και κριτική θεωρία, πρακτική, παραδείγματα* (σελ. 71–89). Ίων.

Παπαταξιάρχης, Ε. (2020). Η νέα γεωγραφία του προσφυγικού: Βία και πολλαπλασιασμός των συνόρων στο Αιγαίο. *Σύγχρονα Θέματα* (147-148), 21-25, Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Πρόσβαση στο https://refugeeobservatory.aegean.gr/sites/default/files/ST-Nea%20geografia_0.pdf [ανάκτηση στις 20.07.2025].

Σαλτού, Ε. (2025, 8 Ιανουαρίου). Οι μεταναστευτικές ροές συνεχίζονται. *ΤΑ ΝΕΑ*. Πρόσβαση στο https://www.tanea.gr/2025/01/08/greece/oi-metanasteytikes-roes-synexizontai-online/ [ανάκτηση στις 01/03/2025].

Σαρρής, Ν. (2008). *Θεσμικό Πλαίσιο Της Μετανάστευσης Σε Εθνικό Και Ευρωπαϊκό Επίπεδο*. Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών. Πρόσβαση στο https://www.ekke.gr/publication_files/to-thesmiko-plaisio-tis-metanasteusis-se-iperethniko-ethniko-kai-topiko-epipedo-me-emfasi-sto-zitima-tis-kinonikis-entaxis-ton-metanaston [ανάκτηση 14.5.2020].

Σημίτη, Μ. (2014). Κράτος και εθελοντικές οργανώσεις την περίοδο της οικονομικής κρίσης. *Ελληνική Επιθεώρηση Πολιτικής Επιστήμης*, *42*, 36-61. https://doi.org/10.12681/hpsa.14569

Σκλάβου, Κ. (2019). Ανήλικοι πρόσφυγες και μετανάστες: Το πλαίσιο προστασίας και διαχείριση του τραύματος από την οπτική της κοινωνικής εργασίας. *Κοινωνική Εργασία: Επιθεώρηση Κοινωνικών Επιστημών*(133), 50–62.

Συνήγορος του Πολίτη. (2017). *Η πρόκληση των μεταναστευτικών ροών και της προστασίας των προσφύγων Ζητήματα διοικητικής διαχείρισης και δικαιωμάτων*. Πρόσβαση στο https://old.synigoros.gr/?i=human-rights.el.files.434102 [ανάκτηση στις 29/12/20].

Συνήγορος του Πολίτη. (2020). *Παρατηρήσεις στο σχέδιο νόμου του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου «Βελτίωση μεταναστευτικής νομοθεσίας, τροποποίηση διατάξεων των νόμων 4636/2019 (Α' 169), 4375/2016 (Α' 51), 4251/2014 (Α' 80) και άλλες διατάξεις»*. Πρόσβαση στο https://www.synigoros.gr/resources/20200508-paratiriseis-sx-nom-metan-nomoth.pdf [ανάκτηση στις 13/05/2020].

Τσάκνη, Γ. (2020). Ο ρόλος και η δράση των μη κυβερνητικών οργανώσεων. *LegalNews24.* Πρόσβαση στο http://www.legalnews24.gr/2020/04/blog-post_60.html [ανάκτηση στις 5.09.2025].

Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες στην Ελλάδα (U.N.H.C.R.). (Οκτώβριος 2019). *Ταξίδια απελπισίας- Ιανουάριος- Σεπτέμβριος 2019*. Πρόσβαση στο https://data2.unhcr.org/en/documents/download/71726. [Ανάκτηση στις 08/05/2020].

Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες (U.N.H.C.R.). (2019). *Στατιστικά στοιχεία.* Πρόσβαση στο

https://www.unhcr.org/gr/%cf%83%cf%84%ce%b1%cf%84%ce%b9%cf%83%cf%84%ce%b9%ce%ba%ce%ac [ανάκτηση στις 23/04/2020].

Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες στην Κύπρο (U.N.H.C.R.). (2017). *Προστατεύοντας τους Πρόσφυγες.* Πρόσβαση στο https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/05/UNHCR_Brochure_GR.pdf [Ανάκτηση στις 01/05/2020].

Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες στην Ελλάδα (U.N.H.C.R.). *Πρωτόκολλο της 31.1.11967 για την Νομική Κατάσταση των Προσφύγων*. Πρόσβαση στο https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4ba8779b2 [ανάκτηση στις 12/05/2020].

Φωτιάδη, Ι. (2014, 1 Φεβρουαρίου). Πρώτη καταγραφή των Μ.Κ.Ο..*Η Καθημερινή.* Πρόσβαση στο https://www.kathimerini.gr/society/751615/proti-katagrafi-ton-mko/ [ανάκτηση στις 08/03/2021].

Χριστόπουλος, Δ. (2024). *Το Ελληνικό μεταναστευτικό καθεστώς: Πραγματικότητες, ματαιώσεις, προοπτικές.* διαΝΕΟσις. Πρόσβαση στο https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2024/09/Immigration_Christopoulos.pdf [ανάκτηση 10.09.2025].

Χυδίρογλου, Λ., Φαρμάκη, Σ., & Κανδυλάκη, Α. (2021). Κοινωνική εργασία και «δυνάμεις αντίστασης» στις αντιξοότητες διαχείρισης της προσφυγικής και μεταναστευτικής κρίσης. Στο Ν. Ναγόπουλος (Επιστ. επιμ.), *Οι κοινωνικές επιστήμες σήμερα: Διλήμματα και προοπτικές πέρα από την κρίση* (σελ. 1104–1136). Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών.

Παράρτημα

Οργανώσεις
Αίτημα, ΑΡΣΙΣ – Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων, Γιατροί Του Κόσμου - Ελληνική αντιπροσωπεία, Caritas Hellas, Δανικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες (DRC Greece), Defence for Children International Ελλάδος, Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, Equal Rights Beyond Borders, Ελληνική Ένωση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες (ΕΣΠ), ΕΛΙΞ, Help Refugees / Choose Love, HIAS Ελλάδος, Human Rights Watch, Ιατρική Παρέμβαση, International Rescue Committee (IRC), PRAKSIS, Solidarity Now, Terre des Hommes Hellas, Υποστήριξη Προσφύγων στο Αιγαίο (RSA).

Οργανώσεις
Actionaid Hellas, Addart, Αίτημα, Αλληλεγγύη Λέσβου Αναζητητές Θέατρου (Φιξ In Art) Αντιγόνη – Κέντρο Πληροφόρησης Και Τεκμηρίωσης Για Το Ρατσισμό, Την Οικολογία, Την Ειρήνη Και Τη Μη Βία, Αρσις – Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων, Γιατροι Του Κόσμου - Ελληνική Αντιπροσωπεία, Γιατροι Χωρίς Σύνορα – Ελληνικό Τμήμα, Change Makers Lab, Δανικό Συμβούλιο Για Τους Πρόσφυγες (Drc), Defence For Children International Greece, Διεθνης Αμνηστία, Δικτυο Αλληλεγγύης Λέρου, Δικτυο Για Τα Δικαιώματα Του Παιδιού, Dutch Council For Refugees (Dcr), Echo100plus, Εκπαιδευτική Καινοτομία, Ελληνικό Δίκτυο Για Την Καταπολέμηση Της Φτώχειας, Ελληνικό Δίκτυο Για Το Δικαίωμα Στην Στέγη Και Την Κατοικία, Ελληνική Ένωση Για Τα Δικαιώματα Του Ανθρώπου (ΕΛΕΔΑ) Ελληνικό Συμβούλιο Για Τους Πρόσφυγες (ΕΣΠ), Ελληνικό Φόρουμ Μεταναστών, Ελληνικό Φόρουμ Προσφύγων, Ελιξ, Ε.Π.Α.Ψ.Υ,. Equal Rights Beyond Borders, European Council On Refugees And Exiles (ECRE), Forensic Architecture, Generation 2.0 Red, Help Refugees / Choose Love, Hias Ελλάδος, Humanrights360, Human Rights Watch, Θάλασσα Αλληλεγγύης, Ιατρική Παρέμβαση Med.In, Inter Alia International Rescue Committee (Irc), Καριτας Ελλάς, Κεντρο Διοτίμα, Κεντρο Ημέρας Βαβέλ, Κινηση Εθελοντών Sci-Ελλας, Κοσμος Χωρίς Πολέμους Και Βία, Legal Centre Lesvos, Μελισσα - Δίκτυο Μεταναστριών Στην Ελλάδα, ΜΕΤΑδραση, Οικολογική Κινηση Θεσσαλονίκης, Omnes, Oxfam, Οργάνωση Γη, Praksis, Πρωτοβουλία Για Τα Δικαιώματα Των Κρατουμένων, Refugee Legal Support (Rls), Refugee Rights Europe (Rre), Rti Ελλας, Safe Passage International, Solidaritynow, State Of Concept, Σύλλογος Μεριμνης Ανηλίκων Και Νέων (ΣΜΑΝ), Συμβίωση – Σχολή Πολιτικών Σπουδών, Σωματείο Υποστήριξης Διεμφυλικων, Terre Des Hommes Hellas, The Home Project, Thessaloniki Pride, Υποστήριξη Προσφύγων Στο Αιγαίο (Rsa), Victoria Square Project.

Έντυπο Συγκατάθεσης για τη διερεύνηση των Συνθηκών Εργασίας

Επιθυμώ να σας ενημερώσω ότι η έρευνα που σας προτείνω να συμμετέχετε πραγματοποιείται στα πλαίσια της διδακτορικής μου διατριβής με τίτλο ***«Η επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε προσφυγικές δομές»***. Η συγκεκριμένη έρευνα έχει σκοπό να αποτυπώσει τις πραγματικές συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών που παρέχουν υπηρεσίες στους πρόσφυγες, τις δυσκολίες με τις οποίες έρχονται αντιμέτωποι (οι οποίες επηρεάζουν τους ίδιους και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών) καθώς και τους τρόπους-στρατηγικές με τους οποίους αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες αυτές. Σας παρακαλούμε να συμμετέχετε, ώστε να συμπεριληφθούν οι απόψεις σας στο πεδίο της έρευνας.

Πριν αποφασίσετε να συμμετέχετε σε αυτή την έρευνα, θα πρέπει να γνωρίζετε τα παρακάτω:

- Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι προαιρετική, Έχετε το δικαίωμα να εγκαταλείψετε την διαδικασία της συνέντευξης οποιαδήποτε στιγμή, χωρίς καμία συνέπεια. Σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να απαντήσετε σε κάποια/ες ερωτήσεις μπορείτε να αρνηθείτε.
- Οι πληροφορίες που θα δώσετε στον ερευνητή είναι εμπιστευτικές θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τις ανάγκες αυτής της μελέτης. Θα τηρηθεί η εχεμύθεια και η ανωνυμία. Το όνομα σας και η ταυτότητα σας γενικότερα δεν θα είναι διαθέσιμα ή αναγνωρίσιμα σε άρθρο/α που θα προκύψουν από την συγκεκριμένη έρευνα.
- Η συνέντευξη θα μαγνητοφωνηθεί ώστε να διευκολυνθεί η ανάλυση των στοιχείων. Κανείς εκτός από τον ερευνητή δεν θα έχει πρόσβαση στο υλικό.

Η διάρκεια της συνέντευξης υπολογίζεται σε 60 με 90 λεπτά της ώρας

Υπογράφοντας αυτό το κείμενο, συμφωνείτε να λάβετε μέρος στην έρευνα. Θα σας δοθεί ένα αντίγραφο αυτού του εγγράφου για τα αρχεία σας και ένα αντίγραφο θα φυλάσσεται μαζί με τα αρχεία της μελέτης. Βεβαιωθείτε ότι έχετε πάρει απαντήσεις στις ερωτήσεις που είχατε και ότι έχετε κατανοήσει το σκοπό της έρευνας. Μπορείτε πάντα να επικοινωνήσετε με τον ερευνητή εάν χρειάζεστε κάποια διευκρίνιση (Βοριζανάκης Ανδρέας, τηλέφωνο επικοινωνίας: 6977011456).

Συμφωνώ να συμμετέχω στη μελέτη _____

Ονοματεπώνυμο_____Υπογραφή _____

Ημερομηνία_____

Σας ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας

Έντυπο Συγκατάθεσης για την διερεύνηση των Ηθικών Διλημμάτων

Επιθυμώ να σας ενημερώσω ότι η έρευνα που σας προτείνω να συμμετέχετε πραγματοποιείται στα πλαίσια της διδακτορικής μου διατριβής με τίτλο ***«Η επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται σε προσφυγικές δομές»***. Η συγκεκριμένη έρευνα έχει σκοπό έχει σκοπό να αποτυπώσει τα ηθικά διλήμματα που βιώνουν οι κοινωνικοί/ές λειτουργοί στην καθημερινή πρακτική, στην προσπάθεια τους να διασφαλίσουν τα δικαιώματα του προσφυγικού πληθυσμού. Σας παρακαλούμε να συμμετέχετε, ώστε να συμπεριληφθούν οι απόψεις σας στο πεδίο της έρευνας. Πριν αποφασίσετε να συμμετέχετε σε αυτή την έρευνα, θα πρέπει να γνωρίζετε τα παρακάτω:

- Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι προαιρετική, Έχετε το δικαίωμα να εγκαταλείψετε τη διαδικασία της συνέντευξης οποιαδήποτε στιγμή, χωρίς καμία συνέπεια. Σε περίπτωση που δεν επιθυμείτε να απαντήσετε σε κάποια/ες ερωτήσεις μπορείτε να αρνηθείτε.
- Οι πληροφορίες που θα δώσετε στον ερευνητή είναι εμπιστευτικές θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τις ανάγκες αυτής της μελέτης. Θα τηρηθεί η εχεμύθεια και η ανωνυμία. Το όνομα σας και η ταυτότητα σας γενικότερα δεν θα είναι διαθέσιμα ή αναγνωρίσιμα σε άρθρο/α που θα προκύψουν από την συγκεκριμένη έρευνα.
- Η συνέντευξη θα μαγνητοφωνηθεί ώστε να διευκολυνθεί η ανάλυση των στοιχείων. Κανείς εκτός από τον ερευνητή δεν θα έχει πρόσβαση στο υλικό.

Η διάρκεια της συνέντευξης υπολογίζεται σε 60 με 90 λεπτά της ώρας

Υπογράφοντας αυτό το κείμενο, συμφωνείτε να λάβετε μέρος στην έρευνα. Θα σας δοθεί ένα αντίγραφο αυτού του εγγράφου για τα αρχεία σας και ένα αντίγραφο θα φυλάσσεται μαζί με τα αρχεία της μελέτης. Βεβαιωθείτε ότι έχετε πάρει απαντήσεις στις ερωτήσεις που είχατε και ότι έχετε κατανοήσει το σκοπό της έρευνας. Μπορείτε πάντα να επικοινωνήσετε με τον ερευνητή εάν χρειάζεστε κάποια διευκρίνιση (Βοριζανάκης Ανδρέας, τηλέφωνο επικοινωνίας: 6977011456).

Συμφωνώ να συμμετέχω στη μελέτη _____

Ονοματεπώνυμο_____Υπογραφή _____

Ημερομηνία_____

Σας ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας

Η αίτηση σας με αριθμό 9045, στην πρόσκληση Έγκριση Ερευνητικού προγράμματος από την ΕΗΔΕ έχει εγκριθεί.
Στοιχεία αίτησης

Γενικά Στοιχεία Έργου	
Τμήμα	**Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας / Σχολή Επιστημών Υγείας**
Όνομα Επιστημονικού Υπεύθυνου	**Παπαδάκη Ελένη**
Email	**papadaki@hmu.gr**
Τίτλος του Επιστημονικού Προγράμματος	**Έρευνα στα πλαίσια διδακτορικής διατριβής του υποψήφιου διδάκτορα Βοριζανάκη Ανδρέα με τίτλο "Η επαγγελματική ζωή των κοινωνικών λειτουργών στις προσφυγικές δομές"**
Πλήρη στοιχεία του χρηματοδότη του Προγράμματος	**Δεν υπάρχει χρηματοδότηση**
Περίληψη του Προγράμματος	**Σκοπός έρευνας Να καταγραφούν οι απόψεις και οι εμπειρίες των κοινωνικών λειτουργών (που έχουν εργασθεί ή εργάζονται σε Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις ή Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, που εφαρμόζουν προγράμματα στήριξης-φιλοξενίας προσφύγων) που αφορούν στην επαγγελματική τους ζωή. Επιμέρους στόχοι α) Να δοθεί βήμα στους κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονται σε προσφυγικές δομές να εκφράσουν και να περιγράψουν το περιεχόμενο της δουλειάς τους (το ρόλο τους) καθώς και τις συνθήκες στα πλαίσια των οποίων υλοποιούν τον επαγγελματικό τους ρόλο (εργασιακές και ευρύτερες συνθήκες). β) Να διερευνηθούν οι στρατηγικές αντιμετώπισης των συνθηκών που επηρεάζουν αρνητικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. γ) Να διερευνηθεί η πολιτισμική τους ετοιμότητα δ) Να αποτυπωθούν τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν στην καθημερινή πρακτική Είναι σκόπιμο: να αποτυπωθούν οι πραγματικές συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών, οι δυσκολίες με τις οποίες έρχονται αντιμέτωποι, οι οποίες επηρεάζουν τους ίδιους αλλά και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πρόσφυγες. Χρήσιμο επίσης είναι να αποτυπωθούν τα ηθικά διλλήματα που βιώνουν στην προσπάθεια τους να διασφαλίσουν τα δικαιώματα μετακινούμενων πληθυσμών, που λόγω των συνθηκών καταστρατηγούνται βασικά δικαιώματα τους. Η έρευνα είναι πρωτότυπη, καθώς στην Ελλάδα δεν έχει διερευνηθεί ανάλογο θέμα, όταν μάλιστα διαρκώς αυξάνεται ο αριθμός των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται στις προσφυγικές δομές.**

Άτομα με ειδικές Ανάγκες	
Θα συμμετάσχουν στο Πρόγραμμα άτομα με ειδικές ανάγκες;	**Όχι**

Συμμετοχή ατόμων που δεν είναι ικανά να δώσουν Συγκατάθεση	
Θα συμμετάσχουν στο Πρόγραμμα άτομα που δεν είναι ικανά να δώσουν την συγκατάθεση τους;	**Όχι**

Συμμετοχή Ανηλίκων Ατόμων	
Θα συμμετάσχουν στο Πρόγραμμα ανήλικα άτομα;	**Όχι**
Πρόσβαση σε προηγούμενα ιατρικά αρχεία	
Υπάρχει ανάγκη για πρόσβαση σε προηγούμενα ιατρικά αρχεία των ατόμων που θα συμμετάσχουν στο Πρόγραμμα	**Όχι**
Είδος Μελέτης	
EidosMeletis	**Άλλη**
Άλλη Μελέτη	
Περιγράψτε το είδος της μελέτης	**Ποιοτική έρευνα στα πλαίσια διδακτορικής διατριβής**

Να δοθούν απαντήσεις κατά πόσο το Πρόγραμμα εμπεριέχει τα εξής θέματα	
Συμμετοχή Ανθρώπων	✓ Συμμετοχή ανθρώπων ως υποκείμενο μελέτης
Ευαίσθητα Δεδομένα	✓ Διαχείριση προσωπικών ή ευαίσθητων δεδομένων ✓ Διαχείριση δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν ανώνυμα

Δομή Συνέντευξης για τις Συνθήκες Εργασίας

Χαρακτηριστικά Δείγματος

α) Φύλο

……

β) Ηλικία

……

γ) Σπουδές / επιμορφώσεις

……

δ) Τόπος που έχεις ζήσει τα περισσότερα χρόνια της ζωής σου

……

ε) Τόπος διαμονής

……

ζ) Συνολική επαγγελματική εμπειρία

……

η) Συνολική επαγγελματική εμπειρία στο προσφυγικό τομέα

……

θ) Συνολικός χρόνος απασχόλησης στην συγκεκριμένη δομή

……

ι) Σχέση εργασίας (μονιμότητα-σύμβαση) Είδος και διάρκεια σύμβασης

……

κ) Είδος προγράμματος/ δομής (δημόσια υπηρεσία, Μ.Κ.Ο, συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα)

……

Θεματικοί Άξονες

1) **Περιεχόμενο και προσανατολισμός της εργασίας**

- Περιγραφή του περιεχόμενου της εργασίας και των καθηκόντων (ωράριο, υπερωρίες, ημέρες εργασίας κ.ά.)

- Περιγραφή τη δομής/ Οργάνωσης στην οποία εργάζεσθε (σκοπός- ομάδα στόχου-παρεχόμενες υπηρεσίες -στελέχωση-διεπιστημονική συνεργασία κ.ά.)
- Ποιος θεωρείται ότι είναι ο προσανατολισμός του περιεχομένου της εργασίας ;
- Οι ευρύτερες συνθήκες που επηρεάζουν την άσκηση του επαγγελματικού σας έργου;

2)Συνθήκες Εργασίας και δυσκολίες στα πλαίσια του επαγγελματικού ρόλου

- Περιγραφή των συνθηκών εργασίας και των δυσκολιών στα πλαίσια του επαγγελματικού σας ρόλου.
- Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο επηρεάζουν αυτές οι δυσκολίες και ποιες είναι οι επιπτώσεις τους στη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;
- Προτάσεις για βελτίωση των συνθηκών εργασίας που δυσαρεστούν;
- Περιγραφή διαστάσεων της εργασίας που προκαλούν ικανοποίηση

3)Στρατηγικές αντιμετώπισης των δυσκολιών

- Περιγραφή το τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζονται οι δυσκολίες
- Περιγραφή/αποτύπωση παραγόντων/αιτιών που οδηγούν στο συγκεκριμένο τρόπο αντιμετώπισης των δυσκολιών;
- Περιγραφή/αποτύπωση εναλλακτικών τρόπων για την αντιμετώπιση αυτών των δυσκολιών;

4)Διαπολιτισμική Επάρκεια και Ετοιμότητα

- Αξιολόγηση της διαπολιτισμική επάρκεια και την διαπολιτισμική ετοιμότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων σας; (γνώσεις, εκπαίδευση, δυσκολίες, εμπόδια)
- Περιγραφή/αποτύπωση των προτάσεων για βελτίωση των επαγγελματικών προσόντων, ώστε να υπάρχει αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό, γλωσσικό και θρησκευτικό υπόβαθρο;
- Περιγραφή/αποτύπωση των προτάσεων για βελτίωση της διαπολιτισμικής ετοιμότητας της Υπηρεσίας που εργάζεσθε;

Δομή Συνέντευξης για τα Ηθικά Διλήμματα

Χαρακτηριστικά Δείγματος

α) Φύλο

……

β) Ηλικία

……

γ) Σπουδές / επιμορφώσεις

……

δ) Τόπος που έχετε περάσει τα περισσότερα χρόνια της ζωής σας

……

ε) Τόπος διαμονής

……

ζ) Συνολική επαγγελματική εμπειρία

……

η) Συνολική επαγγελματική εμπειρία στο προσφυγικό τομέα

……

θ) Συνολικός χρόνος απασχόλησης στην συγκεκριμένη δομή

……

ι) Σχέση εργασίας (μονιμότητα-σύμβαση) Διάρκεια σύμβασης που ασχολείσθε σήμερα

……

κ) Είδος προγράμματος/δομής (δημόσια υπηρεσία, Μ.Κ.Ο., συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα)

……

Θεματικός Άξονας

Ηθικά διλήμματα

- Αφήγηση μιας ιστορίας, για ένα ηθικό δίλημμα -μια ηθικά δύσκολη κατάσταση που ήρθαν αντιμέτωποι στην εργασία

- Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίστηκε η συγκεκριμένη κατάσταση
- Περιγραφή/αποτύπωση παραγόντων που επηρέασαν ώστε να ακολουθηθεί ο συγκεκριμένος τρόπος αντιμετώπισης
- Αξιολόγηση στο σήμερα, του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίστηκε το συγκεκριμένο ηθικό δίλημμα. Περιγραφή/αποτύπωση τυχόν άλλων εναλλακτικών τρόπων δράσης

Πίνακας Θεματικών Ενοτήτων της έρευνας για τις Συνθήκες Εργασίας

Θεματική Ενότητα	**Κατηγορία**	**Υποκατηγορία**
1.Δομές και περιεχόμενο εργασίας των κοινωνικών λειτουργών των δύο ερευνών	Το εργασιακό προφίλ των κοινωνικών λειτουργών	-Η επαγγελαμτική διαδροή -Η επιλογή του προσφυγικού πεδίου
	Περιγραφή υπηρεσίας/δομής	- Σκοπός της υπηρεσίας/δομής/προγράμματος - Ομάδα στόχου δομής/προγράμματος - Στελέχωση δομής/υπηρεσίας
	Στόχος και περιεχόμενο εργασίας των ερωτώμενων κοινωνικών λειτουργών	- Περιεχόμενο Εργασίας - Καθήκοντα -αρμοδιότητες των ερωτώμενων κοινωνικών λειτουργών
2. Ευρύτερες Συνθήκες που επηρέαζαν τις εργασαικές συνθήκες όσο και τα ηθικά διλήμματα των κοινωνικών λειτουργών	Η ευρύτερη πολιτική για το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο	- Το κράτος έναντι του προσφυγικού ζητήματος - Νομοθεσία για το μεταναστευτικό/προσφυγικό - Πολιτική ασύλου - Γεωγραφικός περιορισμός- διοικητική κράτηση- επαναπροωθήσεις- επιχειρήσεις «σκοπύπα» - Κέντρα Κράτησης - Η πολιτική για την υποδοχή και φιλοξενία του προσφυγικού πληθυσμού - Η γραφειοκρατία
	Η απουσία κοινωνικής πολιτικής και προγραμμάτων που προωθούν συντονισμένα την ένταξη των προσφύγων	-Συρρίκνωση/τερματισμός προγραμμάτων- Ανεπάρκεια δομών - Η έλλειψη προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής και πλάνου ένταξης για τους πρόσφυγες - Η δυσκολία πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες και δομές
	Η χρηματοδότηση των προγραμμάτων	- Εξάρτηση των προγραμμάτων στήριξης από την εκάστοτε χρηματοδότηση
	Η υγειονομική κρίση	- Επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης στους επαγγελματίες: αλλαγές στον τρόπο εργασίας - Επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης στα εξυπηρετούμενα άτομα
	Η στάση της τοπικής κοινότητας	- Έντονες αντιδράσεις - Αρνητική στάση -Θετική στάση -Αλληλέγγυα συμπεριφορά
3. Συνθήκες Εργασίας που παρεμπόδιζαν την άσκηση του επαγγελματικού ρόλου.	Εργασιακό πλαίσιο	- Εργασιακή σχέση με την υπηρεσία/δομή - Ωράριο εργασίας
	Εργασιακές συνθήκες που επηρέαζαν αρνητικά	- Υπερβολικός φόρτος εργασίας - Υποστελέχωση των δομών - Συνεχείς αλλαγές στη σύνθεση της ομάδας εργασίας - Η ποσοτικοποίηση της εργασίας του κοινωνικού λειτουργού - Η ανάθεση καθηκόντων πέρα των αρμοδιοτήτων του κοινωνικού λειτουργού - Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού - Δυσκολίες στη συνεργασία με managers και supervisors - Η αμφισβήτηση του ρόλου του κοινωνικού λειτουργού από υπευθύνους και επαγγελματίες άλλων επαγγελματικών κλάδων - Σύγχυση αρμοδιοτήτων λόγω της ενασχόλησης ψυχολόγων και κοινωνιολόγων με αρμοδιότητες του κοινωνικού λειτουργού - Η συνεργασία με εργαζομένους άλλων συνεργαζόμενων φορέων - Η διεπιστημονική συνεργασία - Έλλειψη διερμηνέων- δυσκολίες στην οριοθέτηση του

		ρόλου τους - Τα γραφειοκρατικά εμπόδια - Το άγχος για τη συνέχιση των συμβάσεων- ο φόβος απώλειας της εργασίας και οι καθυστερήσεις στην απόδοση των μισθών - Η έλλειψη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης σε θέματα πολυπολιτισμικής επάρκειας - Περιορισμένη εποπτεία - Η ανυπαρξία κοινωνικών υπηρεσιών σε εφημερία - Έλλειψη κατάλληλου χώρου εργασίας και υλικοτεχνικών μέσων - Δυσκολίες στη συνεργασία με τον προσφυγικό πληθυσμό - Οι κίνδυνοι κατά την άσκηση των καθηκόντων τους
4. Επιπτώσεις των ευρύτερων συνθηκών και των συνθηκών εργασίας	Επιπτώσεις στους Επαγγελματίες	-Η κούραση από την διαρκή διεκδίκηση των αυτονόητων - Το συναισθηματικό και ψυχικό κόστος -η επαγγελματική εξουθένωση - Εσωτερικές συγκρούσεις και διλήμματα - Η ενίσχυση της στάσης ενσυναίσθησης
	Επιπτώσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες λόγω	- Φόρτος εργασίας - Έκτακτες συνθήκες, πιέσεις και περιορισμοί - Ελλείψεις υλικοτεχνικών μέσων - Έλλειψη διεπαγγελματικής και διεπιστημονικής συνεργασίας - Συμβάσεις μικρής διάρκειας
	Επιπτώσεις στον εξυπηρετούμενο πληθυσμό	- Συνεχής αγώνας για πρόσβαση σε βασικά κοινωνικά αγαθά - Δυσκολίες στην επιβίωση -Θυμός, ματαίωση, απογοήτευση
5. Στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών.	Στρατηγικές τήρησης των κανόνων της Οργάνωσης	- Η αποδοχή των περιοριστικών συνθηκών - η ιεράρχηση των αναγκών - Στρατηγικές αντιμετώπισης έλλειψης πηγών της Οργάνωσης - Η ατομική επαφή και συζήτηση με τους/τις υπεύθυνους/ες των δομών - Η συστηματική καταγραφή των ενεργειών - Η αξιοποίηση της προσωπικής καλής συνεργατικής σχέσης - Η συνεχής ενημέρωση για τις αλλαγές και τις εξελίξεις του προσφυγικού - Η ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων
	Ενεργητικές στρατηγικές άσκησης πίεσης για αλλαγή	- Η ταύτιση με το περιεχόμενο και τις στρατηγικές της ριζοσπαστικής κοινωνικής εργασίας - Οι από κοινού με τα εξυπηρετούμενα άτομα συλλογικές δράσεις διαμαρτυρίας - δράσεις δημοσιοποίησης των προβλημάτων - Η σύγκρουση με άτομα, φορείς και υπηρεσίες - Η διεκδίκηση εργασιακών ζητημάτων - Η συλλογική διεκδίκηση των αιτημάτων - Η ενημέρωση/άσκηση πίεσης στα αρμόδια υπουργεία/υπηρεσίες - Η αξιοποίηση του νομοθετικού πλαισίου - Στρατηγικές αντιμετώπισης της εργασιακής επισφάλειας - Στρατηγικές προάσπισης του επαγγελματικού ρόλου
	Στρατηγικές διαχείρισης συναισθημάτων	- Η ατομική ή ομαδική εποπτεία - Η συνεργασία/ στήριξη από την ομάδα συνεργατών
6. Παράγοντες που επηρέαζαν τις στρατηγικές αντιμετώπισης των δύσκολων εργασιακών συνθηκών	Το ρεύμα άσκησης και τις αντίστοιχες στρατηγικές της κοινωνικής εργασίας	-Ριζοσπαστική κοινωνική εργασία - Συνηγορία - Πολιτική διάσταση της κοινωνικής εργασίας - Προσωπικές αξίες και αρχές

	Το περιοριστικό πλαίσιο, την επαγγελματική απειρία και τις αλλεπάλληλες αλλαγές	-Αίσθηση μη ύπαρξης εναλλακτικών λύσεων - Συνθήκες εργασιακής ανασφάλειας - Απουσία εποπτικής στήριξης - Επαγγελματική απειρία - Υγειονομική κρίση
	Την εργασιακή πολιτική των Μ.Κ.Ο. και από την εργασιακή επισφάλεια	- Συγκεντρωτικός τρόπος λειτουργίας - Ύπαρξη τακτικών «διαίρει και βασίλευε» - Πιέσεις προς τους επαγγελματίες - Ολιγόμηνες συμβάσεις εργασίας
7. Προτάσεις βελτίωσης των συνθηκών εργασίας	Η σύνδεση με συλλογικότητες	- ΣΒΕΜΚΟ - ΚΕΕΡΦΑ - ΣΚΛΕ
	Η υιοθέτηση αξιών και παρεμβάσεων της αντικαταπιεστικής κοινωνικής εργασίας	- Ανάγκη συμμαχίας με κάθε εξυπηρετούμενο άτομο - Από «τα κάτω» ενημέρωση - Συνηγορία - Ορατότητα
	Η ανάγκη διεύρυνσης της συλλογικότητας των κοινωνικών λειτουργών	- Ανάπτυξη αλληλεγγύης - Μοίρασμα των δυσκολιών
	Η επιμόρφωση σε θέματα που αφορούν το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο	- Διεκδίκηση για τακτικές επιμορφώσεις των εργαζομένων
	Επαρκής στελέχωση	-Στελέχωση υπηρεσιών με περισσότερους επαγγελματίες
	Η ανάγκη δημιουργίας νέων δομών και υπηρεσιών	-Ανάγκη δημιουργίας νέων υποστηρικτικών δομών
	Εποπτεία	-Παροχή δωρεάν συνεχούς εποπτικής υποστήριξης
8. Διαστάσεις εργασίας που προκαλούν ικανοποίηση.	Η ανατροφοδότηση από τον εξυπηρετούμενο πληθυσμό	-Ευγνωμοσύνη - Θετικά συναισθήματα - Πρόοδο και εξέλιξη των εξυπηρετούμενων ατόμων - Ολοκλήρωση μίας παρέμβασης
	Η αποκλειστική ενασχόληση με τις αρμοδιότητες του κοινωνικού λειτουργού	-Ανάληψη καθηκόντων σύμφωνα με το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού και όχι αλλότριων καθηκόντων
	Η ενασχόληση με θεραπευτικό πρόγραμμα που έχει διάρκεια	-Επάρκεια χρόνου στο κτίσιμο επαγγελματικής σχέσης και καθορισμό στόχων
	Η εκπλήρωση των υποχρεώσεων του εργοδότη	-Τυπικότητα φορά στο εργασιακό ωράριο και στη απόδοση μισθοδοσίας - Παροχή ενός ασφαλούς και σταθερού χώρου εργασίας
	Ο κατάλληλος χώρος γραφείου	-Διαμόρφωση κατάλληλου χώρου εργασίας
	Η ανατροφοδότηση - υποστήριξη από συντονιστές και προϊσταμένους των δομών	-Επιβράβευση και αναγνώριση των ενεργειών από τους προϊσταμένους
	Η δημιουργική και υποστηρικτική διεπιστημονική συνεργασία	-Υποστηρικτικό περιβάλλον εργασίας - Καλύτερη δυνατή διαχείριση των δύσκολων υποθέσεων
	Η επαφή με διαφορετικούς πολιτισμούς ως πηγή γνώσης	- Πηγή ικανοποίησης και γνώσης

9. Διαπολιτισμική ετοιμότητα – διαπολιτισμική επάρκεια.	Αξιολόγηση της διαπολιτισμικής επάρκειας και ετοιμότητας	-Ελλιπής διαπολιτισμική εκπαίδευση - Ανάγκη για πολιτισμική- αμφίδρομη επικοινωνία
	Πηγές διαπολιτισμικής εκπαίδευσης	- Η προσωπική μελέτη - Οι μεταπτυχιακές σπουδές - Τα σεμινάρια - Οι διερμηνείς - Οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές - Οι συνάδελφοι - Το πεδίο - Η ομάδα στόχου
	Προτάσεις για αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στις ανάγκες των ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο	- Η ανάγκη συνεχιζόμενης εκπαίδευσης - Η συνειδητοποίηση των δομικών αιτίων - Η ανάγκη εξειδικευμένης γνώσης για τα ζητήματα LGBTQ - Ανάγκη σύνδεσης θεωρίας με την εφαρμογή - Η ανάγκη επαφής και συλλογικότητας με συναδέλφους - Η ανάγκη στήριξης από τον ΣΚΛΕ - Η ανάγκη διαθέσιμου χρόνου για δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης
	Προτάσεις βελτίωσης διαπολιτισμικής ετοιμότητας της Υπηρεσίας	-Η ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών που σέβονται την πολυπολιτισμική διαφορετικότητα - Η σύνδεση της δομής με την κοινότητα - Η προφορική και έντυπη ενημέρωση στη ομιλούσα γλώσσα του εξυπηρετούμενου ατόμου - Η πραγματοποίηση δράσεων ανταλλαγής πολιτισμικών στοιχείων - Η ανάγκη συνεχιζόμενης επιμόρφωσης - Η παροχή εποπτείας από την Οργάνωση - Η αύξηση των προσλήψεων σε διερμηνείς - Η ανάγκη διερμηνείας σε όλες τις γλώσσες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού

Πίνακας Θεματικών Ενοτήτων της έρευνας για τα Ηθικά Διλήμματα

Θεματική Ενότητα	**Κατηγορία**	**Υποκατηγορία**
3. Συνθήκες οργανώσεων κάτω από τις οποίες βιώθηκαν τα ηθικά διλήμματα	Καθεστώς έκτακτης ανάγκης	-Αντιμετώπιση συνεπειών των εχθροπραξιών
	Οι περιβαλλοντικές συνθήκες άσκησης του επαγγελματικού ρόλου	-Ελλείψεις κατάλληλων χώρων γραφείου και προσωπικής υγιεινής
	Πιέσεις από εξυπηρετούμενα άτομα /συνεργάτες	-Έλλειψη εμπιστοσύνης από εξυπηρετούμενα άτομα - Αρνητικά συναισθήματα προς τους επαγγελματίες από τα εξυπηρετούμενα άτομα
	Υποστελέχωση υπηρεσιών	-Σοβαρές ελλείψεις σε προσωπικό
	Υπερβολικός φόρτος εργασίας/χρονική πίεση	-Μεγάλος όγκος εργασίας - Απουσία εξατομικευμένης υποστήριξης -Διεκπεραιωτική παρέμβαση - Έλλειψη επαρκούς χρόνου
	Γραφειοκρατία	-Εμπόδια - Καθυστερήσεις
	Εργασιακό καθεστώς/ συμβάσεις εργασίας	-Μικρής διάρκειας συμβάσεων - Μη σταθερές συμβάσεις εργασίας - Αξιολογήσεις για τη συνέχιση ή μη της θέσης εργασίας - Καθυστερήσεις στην απόδοση μισθοδοσίας
	Καθεστώς αμοιβών/ ωράριο εργασίας	-«On call» εφημερίες
	Ασάφεια αρμοδιοτήτων	-Μη σαφής προσδιορισμός καθηκόντων - Σύγχυση ρόλου μεταξύ κοινωνικών λειτουργών με ψυχολόγους και κοινωνιολόγους
	Περιορισμένη εποπτεία	-Μη σταθερή παροχή εποπτικής στήριξης - Παροχή εποπτείας από το φορέα - Παροχή εποπτείας με ιδίους πόρους (από τους επαγγελματίες)
	Η διεπιστημονική συνεργασία	-Καλή συνεργατική σχέση της ομάδας - Έλλειψη συλλογικότητας μεταξύ της συνεργατικής ομάδας
	Προβλήματα συνεργασία με συντονιστές και υπεύθυνους προγραμμάτων	-Μη γνώση του προσφυγικού πεδίου - Προσωπικές φιλοδοξίες
	Οι αναχρονιστικοί κανονισμοί των δομών	-Δυσλειτουργικότητα ενός αυστηρού πλαισίου
	Επιμορφώσεις/σεμινάρια	-Τακτικά επιμορφωτικά σεμινάρια γύρω από το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο
4. Τα ηθικά διλήμματα που σχετίζονται με	Τις πολιτικές για το μεταναστευτικό/προσφυγικό	-Ο γεωγραφικός περιορισμός - Οι άσχημες συνθήκες διαβίωσης - Η έλλειψη υπηρεσιών και μέσων για την υποστήριξη του πληθυσμού - Τα εμπόδια σε αγαθά και υπηρεσίες
	Την ευρύτερη νομοθεσία	-Η αποδοχή ή όχι των δημογραφικών στοιχείων - Το δίλημμα για τη καλύτερη δυνατή επιλογή εκτίμησης της ανηλικότητας
	Την σύγκρουση αξιών και αρχών της κοινωνικής εργασίας	-Η απένταξη από το πρόγραμμα παροχής στέγης - Η δραματοποίηση της πραγματικότητας - Η απόκρυψη της αλήθειας για την απόκτηση άδειας παραμονής - Η αναφορά για μη σαφή όρια επαγγελματικής σχέσης - Η εμμονή του φορέα σε ένα εξουσιαστικό μοντέλο λειτουργίας - Τα αδιέξοδα λόγω δυσάρεστων συνθηκών όπου

		αμφισβητούνται αξίες της κοινωνικής εργασίας
	Τις συνθήκες των οργανώσεων	-Η λήψη σημαντικών αποφάσεων στα πλαίσια πιεστικών συνθηκών - Το αδιέξοδο της έλλειψης διαθέσιμου προγράμματος για άτομο με ευαλωτότητες - Η έλλειψη κατάλληλης δομής για ανήλικα άτομα με παραβατική συμπεριφορά - Οι οργανωτικοί περιορισμοί για αποπομπή ανήλικου ατόμου - Η ανάθεση αρμοδιότητας σε επαγγελματία που δεν είχε δικαιοδοσία
	Το βέλτιστο συμφέρον των ανήλικων προσφύγων	-Οι αμφιβολίες γύρω από την οικογενειακή επανένωση - Το δίλημμα της αναφοράς της παραμέλησης ανηλίκου
5. Επιπτώσεις των ηθικών διλημμάτων	Αρνητικές	-Πολλαπλές εσωτερικές συγκρούσεις - Συναισθηματική φόρτιση - Ψυχικό βάρος και εξουθένωση - Ματαίωση - Θυμός - Τύψεις, ενοχές - Άγχος, φόβος - Εκνευρισμός, ένταση - Δυσφορία, απογοήτευση - Απολύσεις, παραιτήσεις
	Θετικές	-Ενίσχυση της αποφασιστικότητας - Ικανοποίηση από της επιτυχή παρέμβαση
6. Στρατηγικές αντιμετώπισης των ηθικών διλημμάτων	Τήρησης των κανόνων της οργάνωσης	-Αποδοχή του περιοριστικού πλαισίου - Στρατηγική αντιμετώπισης του φόρτου εργασίας - Αναζήτηση πηγών εκτός οργάνωσης - Λεπτομερής διερεύνησης της υπόθεσης πριν την απόφαση - Η ενημέρωση των προϊσταμένων
	Σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων της οργάνωσης	-Ενέργειες «out of the box» - Η δραματοποίηση των καταστάσεων - Η αποσιώπηση κάποιων πληροφοριών
	Άσκησης πίεσης για αλλαγή	-Η σύγκρουση με το φορέα - Η διεκδίκηση και η άσκηση της συνηγορίας - Η αξιοποίηση των Σωματείων
	Διαχείρισης συναισθημάτων	-Η αποφυγή συναισθηματικής ταύτισης - Η εποπτική στήριξη
7. Παράγοντες που επηρέασαν την επιλογή	Ενεργητικών στρατηγικών	-Η αποδοχή της ριζοσπαστικής κατεύθυνσης της κοινωνικής εργασίας
	Ενεργητικών στρατηγικών ή σιωπηρής μη τήρησης των κανόνων	-Οι προσωπικές και επαγγελματικές αξίες και δεξιότητες -Η προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων - Η επικινδυνότητα της κατάστασης του ατόμου
	Στρατηγικών τήρησης των κανόνων της οργάνωσης	-Οι επικρατούσες περιοριστικές συνθήκες των δομών - Η εργασιακή ανασφάλεια
8. Αξιολόγησης της στρατηγικής αντιμετώπισης	Συναισθήματα	-Αμφιθυμία, ερωτηματικά - Απογοήτευση, ματαίωση
	Πίστη στην απόφαση επίλυσης	-Ενέργειες σύμφωνα με την επαγγελματική ηθική - Βέλτιστο συμφέρον του εξυπηρετούμενου ατόμου
	Διαφορετική στάση στο τρόπο επίλυσης	-Υλοποίηση περισσότερων ενεργειών - Διεκδίκηση περισσότερου χρόνου - Αναζήτηση κατάλληλων μηχανισμών
	Εναλλακτικοί τρόποι δράσης	-Συνεχής αναζήτηση - Ευελιξία της συνεργαζόμενης ομάδας
9. Το αποτύπωμα του προσφυγικού	Συνολική αποτίμηση της εμπειρίας	-Διαδρομή με γκάμα δυσκολιών και όμορφων στιγμών - Ένας κύκλος που έκλεισε

Ενδεικτικός πίνακας θεματικής ανάλυσης της έρευνας για τις Συνθήκες Εργασίας

Αποσπάσματα συμμετεχόντων/ουσών	Κωδικός	Υπόθεμα	Θέμα	Θεματική ενότητα
«Η πολιτική για το προσφυγικό πεδίο συνεχώς μεταβάλλεται […] Δυστυχώς τα τελευταία χρόνια μεταβάλλεται ραγδαία προς το χειρότερο»	Συνεχείς αλλαγές	Το κράτος έναντι του προσφυγικού ζητήματος	Η ευρύτερη πολιτική για το μεταναστευτικό/προσφυγικό	Οι ευρύτερες συνθήκες που επηρεάζουν τις εργασιακές συνθήκες και τα ηθικά διλήμματα
«καθυστερούσε πολύ η υπηρεσία ασύλου.. με συνέπεια να μαζεύεται όλο και περισσότερος κόσμος στα ΚΥΤ, να είναι τεράστιος ο φόρτος εργασίας, ο πληθυσμός ήταν ανεξέλεγκτος»	Πολιτικές γύρω από το άσυλο	Πολιτική ασύλου		
«δεν υπάρχει χρόνος για εξατομικευμένη προσέγγιση, δουλειά με το άτομο, με την οικογένεια»	Έλλειψη χρόνου	Μεγάλος φόρτος εργασίας	Εργασιακές συνθήκες	Συνθήκες Εργασίας που παρεμπόδιζαν την άσκηση του επαγγελματικού ρόλου.
«αισθάνομαι πολύ άσχημα να στέλνω μόνο νούμερα εβδομαδιαία, πόσο ατομικές έκανες;»	Αποστολή στατιστικών	Ποσοτικοποίηση της εργασίας		
«πρέπει να λες ξανά και ξανά τα ίδια πράγματα και να είσαι alert και σε μία διαδικασία που πρέπει να λες τα αυτονόητα»	Ξόδεμα ενέργειας και διάθεσης	Κούραση	Επιπτώσεις στους επαγγελματίες	Επιπτώσεις των ευρύτερων συνθηκών και των συνθηκών εργασίας
«τη παντρεύτηκες παιδί μου τη ματαίωση από τη στιγμή που πήρες το πτυχίο σου..»	Ματαίωση, εξουθένωση	Συναισθηματικό κόστος		
«Έκανες πάρα πολλά πράγματα ταυτόχρονα… δεν ήμουνα και τόσο ικανοποιημένη με το αποτέλεσμα, δεν ήταν	Διεκπεραιωτική προσέγγιση	Αρνητικές συνέπειες λόγω φόρτου εργασίας	Επιπτώσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες	

τόσο ποιοτικό, αναγκαστικά η ποσότητα σε βάρος της ποιότητας»				

Ενδεικτικός πίνακας αφηγηματικής θεματικής ανάλυσης της έρευνας για τα Ηθικά Διλήμματα

Αποσπάσματα συμμετεχόντων/ουσών	Ερμηνευτικός σχεδιασμός	Θεματική ενότητα	Υπόθεμα
«Είναι ένα πολύ αυστηρό πλαίσιο (η ΜΚΟ), δηλαδή κάποια πράγματα για μας θεωρούνται δεδομένα και για τον Οργανισμό είναι conflicts, είναι δυστοπία, δεν μπορείς να κάνεις πολλά πράγματα[…]Επομένως το τι θα πω, πως θα πω, πόσο θα παρέμβω κι αν θα παρέμβω, για τον Οργανισμό όλα αυτά κινούνται μέσα σε ένα πάρα πολύ αυστηρό πλαίσιο»	-Οργανωσιακοί περιορισμοί -δυσκολία αλλαγών -περιορισμός στις παρεμβάσεις	Στρατηγικές αντιμετώπισης	Στρατηγικές τήρησης των κανόνων
«Και ποιο είναι τώρα το ηθικό δίλημμα, ότι εγώ σαν επαγγελματίας έχω προσπαθήσει πάρα πολύ να τον βοηθήσω, έχουμε φτάσει μέχρι και στον υφιστάμενο, του προϊστάμενου, τέλος πάντων, της υπηρεσίας ασύλου, για να αρθεί αυτός ο γεωγραφικός περιορισμός και δεν έχει γίνει τίποτα».	-αναφορά σε ηθικό δίλημμα -αναστοχασμός των επαγγελματικών παρεμβάσεων -προσπάθεια υπερπήδησης εμποδίων	Ηθικό δίλημμα	Ηθικά διλήμματα που σχετίζονταν με τις πολιτικές για το μεταναστευτικό/προσφυγικό πεδίο