

# Η Κοινωνική Υπηρεσία και τα Μέλη της:

Εκφάνσεις του περιεχομένου του Ρόλου του/ της Κοινωνικού  
Λειτουργού

Εισηγήτριες:

Σίσσυ Ανδριτσοπούλου

Κλειώ Δημουλά

Σοφία Πράπα

Τομαζίνα Τσαλίκη

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. «Η ΗΘΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ»



# Οι προβληματισμοί μας (τί ψάχνουμε;)

## ► Η Κοινωνική εργασία ως κοινωνική πρακτική

- Που συνδέεται με την κοινωνική αλληλεπίδραση και την κουλτούρα/κυρίαρχες αντιλήψεις
- Που ασκείται από κοινωνικά υποκείμενα που συμμετέχουν στην παραγωγή και αναπαραγωγή νοήματος [εννοιολογήσεις]

## ► Η έννοια της εργασίας σήμερα [εργασία- (αυτό)απασχόληση, επιχείρηση- entrepreneurship, αφοσίωση/loyalty, commitment]

# Ερευνητικό αντικείμενο (ή η συνέχεια του προβληματισμού... )

- ▶ Πώς αντιλαμβάνονται τα κοινωνικά υποκείμενα/μέλη της κοινωνικής υπηρεσίας τον επαγγελματικό τους ρόλο;
- ▶ Ποιο νόημα [εννοιολόγηση] δίνουν σε ό,τι κάνουν κάθε μέρα [= άσκηση του επαγγέλματος/κοινωνική πρακτική];
- ▶ Πώς συνδέεται ό,τι κάνουν με ό,τι *πρέπει* να κάνουν [= κανονισμός, πλαίσιο, δεοντολογία, νομοθεσία]

[ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ]      **«Ηθική της εργασίας» και «αξίες του επαγγέλματος»** όπως [ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ] **νοηματοδοτούνται από τα μέλη της κοινωνικής υπηρεσίας στο πλαίσιο της καθημερινής πρακτικής**

# Ερευνητικό αντικείμενο

- ▶ Ποιο νόημα δίνουν στην «ηθική της εργασίας» τους (=αξίες, «πρέπει» του επαγγέλματος) τα μέλη της κοινωνικής υπηρεσίας/εργαζόμενοι-ες
  - ▶ Με επίκεντρο την «υπαλληλική σχέση» κοινωνικών λειτουργών και ψυχολόγων [= οργανωσιακό και εργασιακό «πλαίσιο»]
- ➔ Πώς αντανακλώνται σε καθημερινές πρακτικές κατά τη γνώμη των ίδιων των επαγγελματιών-εργαζομένων αναμενόμενες από την «εργοδοσία» συμπεριφορές;**

# Το πεδίο της έρευνας: ΕΚΠΟΣΠΟ ΝΟΣΤΟΣ 2018 «Accommodation and assistance to asylum seekers and refugees» ESTIA/UNHCR

- ▶ «Αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία»: ίδρυση το 1995 από Ποντιακούς Συλλόγους
- ▶ Δράσεις κατά του κοινωνικού αποκλεισμού με επίκεντρο την Κοινωνική Υπηρεσία
- ▶ **Πρόγραμμα στέγασης και υποστήριξης προσφύγων/αιτούντων άσυλο:**
  - 2018: 560 → 800 διαμερίσματα = 4000 ωφελούμενα άτομα = 20 → 50 μέλη της Κοινωνικής Υπηρεσίας
  - Κανονισμός λειτουργίας του προγράμματος (=προδιαγραφές λειτουργίας) + κώδικας δεοντολογίας της κοινωνικής υπηρεσίας

# Μεθοδολογία

Ανάλυση αντιλήψεων/αξιών κοινά αποδεκτών στο εργασιακό πεδίο της  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

που συνδέονται με την έννοια ΗΘΙΚΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

όπως εκφράστηκαν στη διαδικασία ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ και ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
(= επαγγελματικός ρόλος + εξαρτημένη εργασία/υπαλληλική σχέση σε  
συγκεκριμένο οργανωτικό και εργασιακό πλαίσιο)

# Η Κοινωνική Εργασία ως Επάγγελμα

## Σύντομη Ιστορική Αναδρομή

- Αποτέλεσμα της ανάγκης για ανταπόκριση στα μεγάλα κοινωνικά προβλήματα (Poor Laws, Αγγλία, 1601 – 1834)
- Φιλανθρωπία, όχι βιοποριστικό επάγγελμα (friendly visitors)
- Διερεύνηση αναγκών, καθοδήγηση, κινητοποίηση

## Σήμερα

- “Φιλάνθρωπος”, “Εθελοντής” ή **Επαγγελματίας**;
- Προσφυγικό
- Στέγαση
- Ξενώνες 24/7
- **Διαμερίσματα**
- “Βοήθεια στο σπίτι”;



# Διλήμματα και Προκλήσεις

- Το Αίτημα του Ωφελομένου
- Πώς αντιλαμβάνομαι τον ρόλο μου σε μία Κοινωνική Υπηρεσία ως επαγγελματικό (καθήκοντα/ υποχρεώσεις), όταν “βοηθάω”/ “προσφέρω”.
- Πώς αντανakλάται η αντίληψη αυτή στην απόδοση/ αποτελεσματικότητα μου στην εργασία μου;



# Διαδικασία Αυτοαξιολόγησης και Σύνδεση με την Διαδικασία Αξιολόγησης

## Ορισμός

- «Η διαδικασία εκτίμησης (αξιολόγησης) του εργαζόμενου με σκοπό να οριστεί ο βαθμός στον οποίο φέρνει εις πέρας τη δουλειά του αποδοτικά».

## Αυτοαξιολόγηση

- Συμμετοχή του εργαζόμενου στην διαδικασία αξιολόγησης
- Αυξάνει την δικαιοσύνη της διαδικασίας
- Βελτιώνει την επικοινωνία (feedback)
- Περιορίζει την υποκειμενικότητα του αξιολογητή/supervisor
- **Υποκειμενικότητα της αξιολόγησης**
- Μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στην περίπτωση μεγάλων διαφωνιών

# Διαδικασία Αυτοαξιολόγησης και Σύνδεση με την Διαδικασία Αξιολόγησης

## Η Οπτική του Οργανισμού που μελετήσαμε

- Εργαλείο για την βελτίωση της απόδοσης
- Σχεδιασμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- Επένδυση στα στελέχη
- Διορθωτικές ενέργειες/ προσθήκες σε κανονισμούς/ διαδικασίες/ εργαλεία
- Βελτίωση παροχής υπηρεσιών

## Διλήμματα και Προκλήσεις

- Μέσο ελέγχου;
- Ανασφάλεια;
- Η αυτοαξιολόγηση ως εισήγηση ιδεών/ προτάσεων;

# ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΝΔΕΣΗ

<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΓΗ</b> Έντυπο Παρακολούθησης πορείας υλοποίησης Περίοδος Αναφοράς: Μάιος 2018 – Σεπτέμβριος 2018	<b>ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</b> Ερωτηματολόγιο Αυτοαξιολόγησης στο πλαίσιο του έργου με τίτλο: «Accommodation and assistance to asylum seekers and recognized refugees» Περίοδος Αναφοράς: Μάιος 2018 – Σεπτέμβριος 2018
Ακρίβεια στην προσέλευση (Ερ. 1)	Τήρηση Ωραρίου (Ερ. 5.1)
Επικοινωνία και συνεργασία με την ομάδα στόχου (Ερ. 2)	Τυπικότητα στη μετάδοση και λήψη της πληροφορίας (Ερ. 4.1 & 4.2)
Επικοινωνία και συνεργασία με τους/τις συναδέλφους/σες (Ερ.3)	Σχέσεις με συναδέλφους (Ερ. 8)
Επικοινωνία και συνεργασία με τους Προϊσταμένους/ες (Ερ. 4)	Τυπικότητα στη μετάδοση και λήψη της πληροφορίας / Τήρηση Ωραρίου (Ερ. 4.1, 4.2 & 5.1)
Απόδοση και Αποτελεσματικότητα στην εργασία (Ερ.5)	Περιγραφή καθημερινών εργασιών/ενεργειών & Εργασιών/ενεργειών που μένουν σε εκκρεμότητα (Ερ. 2, 3.1 & 3.2)
Συμμόρφωση με τον Κανονισμό Λειτουργίας και τον Κώδικα Δεοντολογίας (Ερ.6 & 7)	Κατανόηση του Κανονισμού Λειτουργίας και του Κώδικα Δεοντολογίας / Τήρηση Ωραρίου (Ερ.1, 1.2 & 5.1)
Σημεία στα οποία ο/η εργαζόμενος/η χρήζει βελτίωση (Παρατηρήσεις Ερ.1 )	Ανάγκη επιπλέον κατάρτισης/εκπαίδευσης για την καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων (Ερ. 7.4)

# Το προφίλ των μελών της Κοινωνικής Υπηρεσίας

ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	39	
	ΑΝΔΡΕΣ	8	
ΗΛΙΚΙΑ	24 - 30	42	
	31 - 36	3	
	37 - 42	0	
	43 - 48	2	
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ	35	
	ΨΥΧΟΛΟΓΟΙ	12	
ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ	0 - 3	27	
	4 - 7	13	
	8 - 11	6	
	12 - 15	1	

# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

## 1. Τήρηση ωραρίου κατά τη γνώμη

- ▶ των μελών της Κοιν.Υπ. : 43/47 ναι, το τηρούν
- ▶ των προϊσταμένων : 42/43 ναι, το τηρούν, 12/26 σχολιάζουν ότι «ενημερώνει»

# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

## 2. Επικοινωνία και συνεργασία με προϊσταμένους κατά τη γνώμη

- ▶ των μελών της Κοιν.Υπ.: 47/47 μεταδίδουν τυπικά («σωστά») τις πληροφορίες προς τους/τις προϊσταμένους και λαμβάνουν «σωστές» πληροφορίες από αυτούς/ες
- ▶ των προϊσταμένων: 22/43 στην κλίμακα 4-5  
8/43 στην κλίμακα 3  
1/43 στην κλίμακα 2

# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

## Σχόλια για την **επικοινωνία – συνεργασία με προϊσταμένους:**

- Τα μέλη της Κοιν.Υπ. εστιάζουν στην αμεσότητα – «επείγον»
- Οι προϊστάμενοι/ες τονίζουν κατά πόσον το μέλος ακολουθεί οδηγίες και πρωτόκολλα, ζητά διευκρινίσεις

# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

## 3. Επικοινωνία και συνεργασία με συναδέλφους κατά τη γνώμη

- ▶ των μελών της Κοιν.Υπ.: 44/47 πολύ καλές σχέσεις στην «Ομάδα», αποτελεσματικές κλπ  
3/47 χρειάστηκε να οριοθετήσουν ρόλους
- ▶ των προϊσταμένων: 38/43 στην κλίμακα 4-5  
5/43 στην κλίμακα 2-3



# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

## 4. Επικοινωνία με ομάδα-στόχο/μετάδοση & λήψη πληροφοριών κατά τη γνώμη

- ▶ των μελών της Κοιν.Υπ.: κλίμακα 90-100 : 28/47  
κλίμακα 80-89: 14/47  
κλίμακα 60-79: 5/47
- ▶ των προϊσταμένων: κλίμακα 5-4: 35/43  
κλίμακα 3-2: 8/43

# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

## Σχόλια για την **επικοινωνία με ομάδα στόχο**

- ▶ των μελών της Κοιν.Υπ.: «ακρίβεια», «απλή γλώσσα», ποιότητα διερμηνείας, τεχνικά προβλήματα, π.χ. τηλέφωνα
- ▶ των προϊσταμένων: «άγχος», «δεν μπορεί να βάλει όρια/διαχειριστεί την πίεση των ωφελουμένων», «ενεργοποιεί», «επίτευξη στόχων Ατομικού Σχεδίου Δράσης», «[δεν] χρειάζεται καθοδήγηση ως προς τη συνεργασία [της/του] με το ωφελούμενο άτομο.

## Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

### **5. Απόδοση και αποτελεσματικότητα ή εργασίες που δεν ολοκληρώνονται** κατά τη γνώμη

- ▶ των μελών της Κοιν.Υπ.: 28/**43** Ναι, υπάρχουν  
15/43 Όχι
- ▶ των προϊσταμένων: κλίμακα 5-4 : 34/43  
κλίμακα 3-2: 9/43



# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

Σχόλια μελών της Κοινωνικής Υπηρεσίας: οι εργασίες που δεν ολοκληρώνονται είναι

α) η «γραφειοκρατία» των ατομικών κ.α. φακέλων (14/28)

β) όλες οι προγραμματισμένες συνεδρίες λόγω έκτακτων περιστατικών



# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

Σχόλια προϊσταμένων: η εκτίμηση για την αποτελεσματικότητα/αποδοτικότητα εξαρτάται από

- τη διαχείριση του χρόνου
- τον τρόπο διαχείρισης «κρίσεων»
- την τήρηση των φακέλων
- την εξυπηρέτηση των στόχων του Ατομικού Σχεδίου Δράσης

# Το ερευνητικό υλικό : οι απαντήσεις

## **6. Κατανόηση και τήρηση του κανονισμού λειτουργίας, κώδικα δεοντολογίας, προδιαγραφών κατά τη γνώμη**

- ▶ των μελών της Κοιν.Υπ.: 43/47 Ναι  
4/47 Μερικώς
- ▶ των προϊσταμένων: 41/43 κλίμακα 5-4  
2/43 κλίμακα 3



# Η «ηθική του επαγγέλματος» στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας

Νέα ερωτηματικά ή Αντί συμπερασμάτων:

- «γραφειοκρατία» ή «αποτύπωση»;
- επίτευξη στόχων ή αυθόρμητη ανταπόκριση στο αίτημα;
- φίλοι ή ωφελούμενοι;

Η «τεχνολογία» της κοινωνικής εργασίας στην καθημερινή πρακτική  
επηρεάζει την «ηθική του επαγγέλματος»;



Ευχαριστούμε  
πολύ!