

**ΥΠΟΕΡΓΟ: ΥΠΟΕΡΓΟ 3 «ΔΡΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ»**

της Πράξης «ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ 2014-2018»

κωδ. ΟΠΣ 5000245

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

**«Δημόσια διοίκηση και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: Ποιότητα παρεχόμενων
υπηρεσιών»**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Κωδικός εκπαιδευτικού υλικού:

Κωδικός Πιστοποίησης προγράμματος: 235



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής
και Ανθρώπινης Ανάπτυξης

Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**
NSRF



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕ ΤΙΤΛΟ

**Δημόσια διοίκηση και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: Ποιότητα παρεχόμενων
υπηρεσιών**

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ

ΑΠΙΣΤΟΥΛΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΟΣΧΟΣ

ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΘΩΜΟΠΟΥΛΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΠΟΥΛΗΣ

ΣΤΕΦΑΝΟΣ ΚΑΒΑΛΛΙΕΡΑΚΗΣ

ΑΘΗΝΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2018



Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**
INNOVATION
GROWTH
EMPLOYMENT



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Περιεχόμενα

ΗΜΕΡΑ 1Η.....	10
Οριοθέτηση του κοινωνικού αποκλεισμού- Το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο	10
Φορείς και παρεχόμενες υπηρεσίες: το οργανωτικό πλαίσιο των πολιτικών για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού στην Ελλάδα	10
Πολιτικές- Προγράμματα- Δράσεις και εργαλεία σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο	10
1. Οριοθέτηση του κοινωνικού αποκλεισμού- Το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο (Ενότητα 2)	10
I. Φτώχεια και Κοινωνικός Αποκλεισμός	10
II. Η φτώχεια και οι μορφές της.....	12
III. Η απόλυτη ή ακραία φτώχεια	12
IV. Η σχετική φτώχεια	13
V. Η υποκειμενική φτώχεια	14
VI. Τα αίτια της φτώχειας	14
VII. Η φτώχεια στην καταναλωτική κοινωνία	15
VIII. 1.8 Κοινωνικός Αποκλεισμός	15
IX. Δείκτες Κοινωνικού Αποκλεισμού	17
X. Τα στάδια διαβάθμισης του Κοινωνικού Αποκλεισμού.....	18
XI. Το κόστος του Κοινωνικού Αποκλεισμού;.....	18
XII. Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες και Σχετική Νομοθεσία	20
2. Φορείς και παρεχόμενες υπηρεσίες: το οργανωτικό πλαίσιο των πολιτικών για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού στην Ελλάδα (Ενότητα 3).....	26
I. Οι φορείς της Κεντρικής Διοίκησης.....	26
II. Οι φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	28
3. Πολιτικές επίπεδο - Προγράμματα- Δράσεις και εργαλεία σε ευρωπαϊκό και εθνικό (Ενότητα 4).....	33
I. Η Ατζέντα της Λισαβόνας.....	33
II. Χάρτης Θεμελιωδών δικαιωμάτων	34

III. Ευρώπη 2020.....	34
IV. Η Ανοιχτή Μέθοδος Συντονισμού (ΑΜΣ).....	35
V. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ).....	36
VI. Συμπεράσματα.....	38
VII. Βιβλιογραφία.....	39
ΗΜΕΡΑ 2η.....	41
Διοικητικές πρακτικές και προβλήματα επικοινωνίας με ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: ο χρήστης των κοινωνικών υπηρεσιών στην επαφή του με τη διοίκηση	41
Ο διαμεσολαβητικός ρόλος της Ανεξάρτητης αρχής Συνήγορος του Πολίτη: εμπειρία από τη δράση της Αρχής	41
4. Διοικητικές πρακτικές και προβλήματα επικοινωνίας με ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: ο χρήστης των κοινωνικών υπηρεσιών στην επαφή του με τη διοίκηση (Ενότητα 5)	41
I. Εισαγωγή.	41
II. Προβλήματα οφειλόμενα στους ενδιαφερόμενους που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.	42
III. 4.3 Προβλήματα επικοινωνίας που αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση κατά την επικοινωνία της με άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.	43
IV. Η στάση της διοίκησης κατά την επικοινωνία της με άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.	44
V. Η ειδικότερη στάση της διοίκησης ανά επιμέρους ευπαθή κοινωνική ομάδα.	45
5. Ο διαμεσολαβητικός ρόλος της Ανεξάρτητης αρχής του Συνηγόρου του Πολίτη: εμπειρία από τη δράση της Αρχής (Ενότητα 6)	48
I. Το Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη.....	49
II. Αποστολή.	49
III. Αρμοδιότητες.....	53
IV. Προϋποθέσεις και τρόπος παρέμβασης.	55
V. Δομή.....	62
ΗΜΕΡΑ 3η.....	65
Βασικές Αρχές και Τεχνικές Επικοινωνίας	65
Διαχείριση –επίλυση κρίσεων, συγκρούσεων στο εργασιακό περιβάλλον	65

Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και τρόποι αντιμετώπισης – Διαχείριση εργασιακού άγχους.....	65
6. Βασικές Αρχές και Τεχνικές Επικοινωνίας (Ενότητα 7).....	65
I. Βασικές Αρχές και Τεχνικές Επικοινωνίας.....	66
II. Διοικητική επικοινωνία.....	67
III. Μορφές διοικητικής επικοινωνίας.....	68
IV. Η γραπτή επικοινωνία.....	69
V. Η προφορική – λεκτική επικοινωνία.....	69
VI. Η επικοινωνία με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).....	70
VII. Η επικοινωνία με τη χρήση συμβόλων.....	70
VIII. Η νοηματική επικοινωνία.....	71
IX. Η «σιωπηρή» επικοινωνία.....	71
X. Αρχές συνυφασμένες με τη διοικητική επικοινωνία.....	71
XI. Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς.....	74
XII. Η εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη στον τομέα της αντιμετώπισης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων.....	76
XIII. Ασκήσεις.....	79
XIV. Βιβλιογραφία.....	79
7. Διαχείριση –επίλυση κρίσεων, συγκρούσεων στο εργασιακό περιβάλλον (Ενότητα 8). 80	
I. Ο Ρόλος της διαπραγμάτευσης στο συντονισμό και στην επίλυση συγκρούσεων - Συγκρούσεις και στάδια συγκρούσεων.....	81
8. Βασικές αρχές και τεχνικές επικοινωνίας (Θεματική Ενότητα 9).....	84
I. Η διαπραγμάτευση ως εργαλείο επίλυσης των συγκρούσεων στον χώρο εργασίας.....	84
II. Επικοινωνιακά στυλ και συμπεριφορές κατά την επίλυση της σύγκρουσης.....	92
III. Ενδεικτική άσκηση.....	98
IV. Μελέτες Περίπτωσης.....	100
9. Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και τρόποι αντιμετώπισης – Διαχείριση εργασιακού άγχους. (Ενότητα 9).....	109
I. Εργασιακό άγχος.....	109

II. Αιτίες Εργασιακού άγχους	110
10. Ποιότητα Υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και κοινωνικής ένταξης (Ενότητα 10).....	116
I. Κοινωνική Φροντίδα.....	116
II. Κοινωνικός Αποκλεισμός και Ένταξη	118
III. Αξιολόγηση ποιότητας κοινωνικής φροντίδας	122
IV. Η έννοια της ποιότητας είναι καθοριστική για την κοινωνική πολιτική.....	122
V. Τα είδη ελέγχου	123
VI. Διασφάλιση Ποιότητας (quality assurance)	123
VII. Αξιολόγηση Κοινωνικών Προγραμμάτων - Πιστοποίηση.....	124
VIII. Θεσμός του Κοινωνικού Συμβούλου- Σύντομη περιγραφή-Σχετική νομοθεσία	126
IX. Ελεγχόμενοι φορείς από τους Κοινωνικούς Συμβούλους	127
X. Στάδια του ελέγχου.....	128
XI. Δικαιώματα Κοινωνικού Συμβούλου –Δικαιώματα Ελεγχόμενου Φορέα / Καθήκοντα Κοινωνικού Συμβούλου –Καθήκοντα Ελεγχόμενου Φορέα.....	132
11. Ο ρόλος του τρίτου τομέα στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και κοινωνικής ένταξης (Ενότητα 11)	133
I. Στάδια Ελέγχου	133
II. Οι τομείς της κοινωνίας	134
III. Ο ορισμός της οργάνωσης.....	136
IV. Μη Κυβερνητικές - Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)	137
V. Ο Τρίτος Τομέας και η Κοινωνία των Πολιτών	140
VI. Τρίτος Τομέας και το πεδίο δράσης του.....	140
VII. Οι νομικές μορφές του τρίτου τομέα.....	141
VIII. Ορισμός της κοινωνικής φροντίδας.....	143
IX. Ορισμός της Κοινωνικής Ένταξης	145
X. Ο νόμος πλαίσιο για τις Μ.Κ.Ο. στο πεδίο της κοινωνικής φροντίδας	147
XI. Η εγγραφή των φορέων του Τρίτου Τομέα στο ειδικό μητρώο	148
XII. Διαδικασία πιστοποίησης των Μ.Κ.Ο.	149

<i>XIII. Βιβλιογραφία.....</i>	<i>151</i>
<i>12. Δικτυωμένοι κοινωνικού συντελεστές (Ενότητα 12)</i>	<i>152</i>
<i>I. Θεωρητικές προσεγγίσεις των Δικτύων. Δίκτυα συστημάτων, προσώπων και οργανισμών</i> <i>153</i>	
<i>II. Τρόποι ανάπτυξης της δικτύωσης των κοινωνικών συντελεστών</i>	<i>157</i>
<i>III. Θεσμικό και νομοθετικό πλαίσιο. Μορφές δικτύων</i>	<i>159</i>
<i>IV. Η δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών της κοινότητας.</i>	<i>160</i>
<i>V. Προϋποθέσεις, μεθοδολογία και διαδικασία οργάνωσης δικτύου.</i>	<i>161</i>
<i>VI. Παραδείγματα Δικτύων στον χώρο της κοινωνικής πρόνοιας από την Ελληνική</i> <i>πραγματικότητα</i>	<i>164</i>
<i>VII. Εικονικός σχεδιασμός ανάπτυξης δικτύου.</i>	<i>166</i>
<i>VIII. Ασκήσεις</i>	<i>168</i>
<i>IX. Βιβλιογραφία.....</i>	<i>169</i>

ΗΜΕΡΑ 1Η

Οριοθέτηση του κοινωνικού αποκλεισμού- Το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο

Φορείς και παρεχόμενες υπηρεσίες: το οργανωτικό πλαίσιο των πολιτικών για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού στην Ελλάδα

Πολιτικές- Προγράμματα- Δράσεις και εργαλεία σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο

Συνοπτική Περιγραφή -Στόχοι

Η **Θεματική ενότητα 1** σε πρώτη φάση εισάγει στους εκπαιδευόμενους την οριοθέτηση των εννοιών της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, την εννοιολογική αποσαφήνιση αυτών καθώς και το θεσμικό πλαίσιο που τις διέπει. Στη συνέχεια γίνεται μια σύντομη αναφορά στους Φορείς και τις παρεχόμενες υπηρεσίες αυτών προς τις εκάστοτε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, καθώς και στο οργανωτικό πλαίσιο των πολιτικών που εφαρμόζονται στην Ελλάδα για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού. Στο τέλος της παρούσης υπάρχει μια σύντομη επισκόπηση σε προγράμματα, δράσεις και εργαλεία για την αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού τόσο σε ευρωπαϊκό, όσο και εθνικό επίπεδο.

Λέξεις κλειδιά: φτώχεια, κοινωνικός αποκλεισμός, κοινωνική πολιτική, ευρωπαϊκές και εθνικές συμβάσεις, κα.

1. Οριοθέτηση του κοινωνικού αποκλεισμού- Το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο (Ενότητα 2)

1. Φτώχεια και Κοινωνικός Αποκλεισμός

Τις δύο τελευταίες δεκαετίες στην διεθνή βιβλιογραφία παρατηρείται μια **στροφή** από τη μελέτη των προβλημάτων φτώχειας στη μελέτη των προβλημάτων κοινωνικού αποκλεισμού. Αυτό που αρχικά πρέπει να αποσαφηνιστεί, είναι ότι ***οι έννοιες της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού σχετίζονται μεν, αλλά δεν ταυτίζονται δε.***

Σύμφωνα μάλιστα με παλαιότερες θεωρήσεις, **φτώχεια και κοινωνικός αποκλεισμός διαφέρουν** σε δυο βασικές διαστάσεις: **α)** η φτώχεια είναι έννοια **μονοδιάστατη** (Watts, 1998), εφόσον αναφέρεται μόνο σε έλλειψη πόρων (κυρίως εισοδήματος), ενώ ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι έννοια **πολυδιάστατη**, και **β)** η φτώχεια είναι έννοια **στατική**, ενώ ο κοινωνικός αποκλεισμός έννοια **δυναμική**.

Τα τελευταία χρόνια η επιστημονική έρευνα σχετικά με τον ορισμό και τη μέτρηση της φτώχειας εστιάζεται στην πολυδιάστατη μέτρηση της φτώχειας έναντι της παραδοσιακής εισοδηματικής/μονοδιάστατης προσέγγισης του παρελθόντος, ενώ ταυτόχρονα διερευνάται πιο συστηματικά η σύνδεση του φαινομένου της φτώχειας με εκείνο του κοινωνικού αποκλεισμού τόσο σε θεωρητικό όσο και σε εμπειρικό πλαίσιο (Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ, Σεπτέμβριος 2013).

Αυτή η ερευνητική μετατόπιση θα μπορούσε να ισχυριστεί κάποιος ότι οφείλεται σε τρεις κυρίως παράγοντες:

α) στη διεύρυνση των διαθέσιμων στατιστικών δεδομένων,

β) στην επικράτηση της σχετικής θεώρησης της φτώχειας έναντι της απόλυτης,

γ) και στη συνειδητοποίηση τόσο σε επιστημονικό όσο και σε πολιτικό επίπεδο ότι η σχετική στέρηση δεν ερμηνεύεται μόνο με εισοδηματικούς όρους, αλλά αφορά πολύ περισσότερες παραμέτρους της κοινωνικής ζωής των ατόμων και των νοικοκυριών.

Είναι αλήθεια ότι, η επέκταση και διεύρυνση των στατιστικών ερευνών αύξησε τον όγκο πληροφόρησης πέραν του εισοδήματος και της γενικότερης οικονομικής κατάστασης του νοικοκυριού και σε μια σειρά από άλλες παραμέτρους, όπως για παράδειγμα **1)** η απασχόληση, **2)** η εκπαίδευση, **3)** η υγεία, **4)** η στέγαση, **5)** οι καταναλωτικές δυνατότητες και συνήθειες, **6)** η διασκέδαση, **7)** τα κοινωνικά δίκτυα των μελών του νοικοκυριού, κα.

Επιπρόσθετα, αξίζει να επισημανθεί ότι πλέον οι πληροφορίες για τα άτομα και τα νοικοκυριά συλλέγονται σε βάθος χρόνου με αποτέλεσμα να έχουμε πέρα από τη στατική απεικόνιση των οικονομικών και κοινωνικών φαινομένων σε μία δεδομένη χρονική στιγμή και τη δυναμική ανάλυση αυτών στο πέρασμα του χρόνου.

II. Η φτώχεια και οι μορφές της

Η φτώχεια είναι ένα σχετικό, δυναμικό και πολυδιάστατο φαινόμενο. Διακρίνεται για την διαχρονικότητά της και συνάμα την πολυπλοκότητά της. Εμφανίζεται τόσο στην οικονομική έξαρση, όσο και στην οικονομική ύφεση, σε αναπτυγμένες αλλά και σε υποανάπτυκτες χώρες.

Οι διάφορες ερμηνείες που έχουν δοθεί κατά καιρούς διαπιστώνουν από κοινού πως **φτωχά θεωρούνται τα νοικοκυριά τα οποία λόγω της μη διάθεσης οικονομικών και άλλων πόρων δεν συμμετέχουν αρκετά στον οικονομικό και κοινωνικό ιστό της χώρας** (Α. Φερώνας, 2011).

III. Η απόλυτη ή ακραία φτώχεια

Η «**απόλυτη**» ή «**ακραία**» φτώχεια εξετάζει την επιβίωση των ανθρώπων και παραπέμπει σε καταστάσεις ατόμων που στερούνται βασικών αγαθών πρώτης ανάγκης για να διασφαλίσουν την επιβίωση τους, όπως καταστάσεις λιμοκτονίας, έντονου υποσιτισμού, έλλειψης πόσιμου νερού, στέγασης, ένδυσης ή φαρμάκων. Ένα άτομο θεωρείται ότι βρίσκεται σε απόλυτη φτώχεια αν τα έσοδα ή έξοδά του είναι κάτω από ένα ελάχιστο απόλυτο όριο. Τα έσοδα των άλλων μελών της κοινωνίας δεν επηρεάζουν με κανένα τρόπο την τιμή της γραμμής φτώχειας. Το μοναδικό κριτήριο για να θεωρηθεί ένα άτομο φτωχό είναι κατά πόσο τα έσοδά του μπορούν να του εξασφαλίσουν ένα ελάχιστο προκαθορισμένο επίπεδο διαβίωσης. Ως κατώφλι της «απόλυτης φτώχειας», η Παγκόσμια Τράπεζα ορίζει τη διαβίωση με λιγότερο από 1.5 δολάριο ημερησίως. Συνήθως την «**απόλυτη**» ή «**ακραία**» φτώχεια τη συναντάμε στις λεγόμενες χώρες του «τρίτου κόσμου» (Α.Φερώνας, 2011).

IV. Η σχετική φτώχεια

Η «**σχετική**» φτώχεια ορίζεται σε άμεσο συσχετισμό με τις ανάγκες που δημιουργούνται μέσα σε μία κοινωνία σε μια ορισμένη χρονική περίοδο. Αναφέρεται σε νοικοκυριά των οποίων το βιοτικό επίπεδο απέχει τόσο πολύ από το γενικό βιοτικό επίπεδο της κοινωνίας στην οποία ανήκουν, ώστε δεν είναι σε θέση να συμμετέχουν σε συνηθισμένες καθημερινές δραστηριότητες.

Στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το όριο της σχετικής φτώχειας ορίζεται στο 60% του διάμεσου συνολικού διαθέσιμου εισοδήματος του νοικοκυριού. Αυτό σημαίνει πως το ποσοστό της σχετικής φτώχειας είναι ίσο με το ποσοστό των ανθρώπων που έχουν εισόδημα μικρότερο από το 60% του διάμεσου εισοδήματος. Το διάμεσο εισόδημα είναι το εισόδημα του **διάμεσου ατόμου**, δηλαδή του πολίτη που βρίσκεται ακριβώς στο μέσο της εισοδηματικής κατανομής. Οι άνθρωποι που είναι πλουσιότεροι του είναι ακριβώς ίδιοι σε αριθμό με τους ανθρώπους που είναι φτωχότεροι. Όπως αντιλαμβάνεστε, αυτό είναι ένα όριο τεχνητό. Χρησιμοποιείται κυρίως για να δούμε πόσοι πολίτες απέχουν πολύ από έναν ασαφή "μέσο όρο" της κοινωνίας, αλλά δεν μας λέει τίποτα για το αν οι άνθρωποι αυτοί αντιμετωπίζουν όντως πρόβλημα επιβίωσης. Δεν μας λέει αν είναι "φτωχοί". Μας λέει μόνο ότι αυτά τα άτομα απέχουν αρκετά από την κατάσταση διαβίωσης του μέσου νοικοκυριού. Γι' αυτό και το ποσοστό της σχετικής φτώχειας δεν επηρεάζεται πολύ από την οικονομική κατάσταση της χώρας. Κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης της περιόδου 1995-2008 μέσα σε ένα κλίμα ευφορίας η σχετική φτώχεια στην Ελλάδα έμεινε σχεδόν σταθερή, γύρω στο 20%. Μετά το ξέσπασμα της κρίσης και την πρωτοφανή ύφεση, αυξήθηκε ελάχιστα.

Ποσοστό σχετικής φτώχειας 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Σύνολο	21,9	23,2	23,6	22,1	23,2
Πληθυσμού					

Πηγή: Εκτιμήσεις των ερευνητών της διαNEOσις Μάνου Ματσαγγάνη, Χρύσας Λεβέντη, Ελένης Καναβιτσά και Μαρίας Φλεβοτόμου, με βάση το υπόδειγμα φορολογίας και κοινωνικών παροχών EUROMOD.

V. Η υποκειμενική φτώχεια

Οι υποκειμενικές γραμμές φτώχειας καθορίζονται από τις γνώμες των ίδιων των ατόμων. Ο βασικός παράγοντας για την εκτίμηση της γραμμής φτώχειας είναι το τι θεωρεί κάθε άτομο ως το απαραίτητο ελάχιστο επίπεδο εσόδων ή εξόδων «για εξασφάλιση των βασικών αναγκών του νοικοκυριού του» (de Vos and Gamer, 1991). Κατά συνέπεια η υποκειμενική φτώχεια **βασίζεται στις αντιλήψεις των ίδιων των νοικοκυριών** όσον αφορά το επίπεδο διαβίωσής τους. Έμμεσα υποθέτει ότι **το όριο της φτώχειας δεν δύναται να οριστεί εξωγενώς**, αλλά πρέπει να προκύπτει από τα ίδια τα άτομα. **Με άλλα λόγια**, τα νοικοκυριά είναι σε θέση να αξιολογήσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τη δυνατότητά τους να αντιμετωπίζουν επαρκώς τις οικονομικές τους ανάγκες (Α.Φερώνας, 2011).

Γι' αυτό το λόγο έχουν την τάση να υπερεκτιμούν το ποσοστό και το βαθμό της φτώχειας. Επιπρόσθετα, δεν επιτρέπουν τη διενέργεια συγκρίσεων, είτε μεταξύ διαφορετικών χρονικών σημείων είτε μεταξύ χωρών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι ατομικές αξίες μεταβάλλονται με το χρόνο και διαφέρουν από χώρα σε χώρα, έτσι ώστε να μην υπάρχουν αντικειμενικά κριτήρια για τη σύγκριση του ποσοστού και του βαθμού φτώχειας.

VI. Τα αίτια της φτώχειας

Αν επιχειρούσαμε να διερευνήσουμε τα αίτια της φτώχειας, θα λέγαμε ότι αυτά θα έπρεπε να τα αναζητήσουμε πρωτίστως σε παράγοντες που καθορίζονται και παραθέτονται από την έκθεση της Ευρωπαϊκής επιτροπής (Joint Report on Social inclusion, 2003, σ.σ 20-25) όπως:

- Η μακροχρόνια ανεργία
- Το χαμηλό και ανεπαρκές εισόδημα, το οποίο δημιουργεί μεγάλη ανασφάλεια
- Η ημιαπασχόληση, μια μορφή εργασίας που «προωθείται» πολύ τα τελευταία

χρόνια στη χώρα μας τόσο στον ιδιωτικό, όσο και στον δημόσιο τομέα και η οποία συνεπάγεται χαμηλό εισόδημα και ανασφάλεια

- Η έλλειψη εκπαίδευσης και εγκατάλειψης του σχολείου
- Η έλλειψη στέγης
- Η ασθένεια ή κακή υγεία
- Η μετανάστευση
- Η ανισότητα ανάμεσα στα δύο φύλα
- Οι φυσικές ή άλλου τύπου μειονεξίες
- Τα γηρατειά, η κρίση της οικογένειας, η διαβίωση σε περιοχές με προβλήματα, κα

VII. Η φτώχεια στην καταναλωτική κοινωνία

Ο Ζίγκμουντ **Μπάουμαν** (Zygmunt Bauman, 19 Νοεμβρίου 1925 - 9 Ιανουαρίου 2017) Πολωνός κοινωνιολόγος, συγγραφέας και στοχαστής επικεντρώνεται στην έννοια του φτωχού στην καταναλωτική κοινωνία. **Γι αυτόν «κανονική ζωή», είναι η καταναλωτική ζωή.**

Η δυνατότητα να μπορεί δηλαδή ο κάθε άνθρωπος να έχει πρόσβαση και να απολαμβάνει αυτά τα οποία η εκάστοτε κοινωνία ορίζει ως βασικά αγαθά, ως κοινωνικά αναγκαία. Η αποστέρηση όλων αυτών γεννά αισθήματα που εγκυμονούν κινδύνους, όπως μείωση της αυτοπεποίθησης, αισθήματα κατωτερότητας, βίαιες ενέργειες, κα.

Η αδυναμία πρόσβασης των φτωχών στην καταναλωτική κοινωνία, οδηγεί στον κοινωνικό προσδιορισμό του ως ατελή καταναλωτή καθώς και στον αυτοπροσδιορισμό του ως ανεπαρκή μειονεκτούντα άτομο, υποδεέστερης ύπαρξης και σημασίας για την κοινωνία

VIII. 1.8 Κοινωνικός Αποκλεισμός

Επιχειρώντας μια σύντομη ιστορική αναδρομή, διαπιστώνεται ότι ο όρος κοινωνικός αποκλεισμός, είναι σχετικά πρόσφατος, με μόλις «60 χρόνια ζωής» περίπου.

Πιο συγκεκριμένα, εμφανίζεται για πρώτη φορά στη Γαλλία (τα μέσα δεκαετίας του 1960), ενώ εγκαθιδρύεται ως έννοια με τη βαρύτητα που φέρει εννοιολογικά σήμερα το 1974 από ένα στέλεχος της Γαλλικής κρατικής διοίκησης, τον Ρενέ Λενουάρ, ο οποίος χρησιμοποίησε την εν λόγω έννοια όταν αναφέρθηκε σε εκείνες τις ομάδες του πληθυσμού που ζούσαν περιθωριοποιημένοι κοινωνικά και δεν είχαν πρόσβαση στην κοινωνική ασφάλιση, όπως για παράδειγμα τα άτομα με αναπηρίες. Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημάνουμε ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός για πρώτη φορά χρησιμοποιείται σε κοινοτικό κείμενο το 1988, ενώ γενικότερα και ειδικότερα αναπτύχθηκε σε κοινή και επιστημονική χρήση τη δεκαετία 1990-2000.

Αν επιχειρούσαμε να προσεγγίσουμε ερμηνευτικά την έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού, θα λέγαμε ότι αυτός συνήθως περιγράφεται ως μια δυναμική διαδικασία μιας σταδιακής και πολυδιάστατης διάρρηξης του κοινωνικού δεσμού. Μια διαδικασία δηλαδή μειούμενης συμμετοχής, πρόσβασης και αλληλεγγύης. Το παραπάνω θα γινόταν περισσότερο κατανοητό, αν διευκρινίζαμε ότι με τον όρο κοινωνικό δεσμό εστιάζουμε στις κοινωνικές σχέσεις, τους θεσμούς και την αίσθηση του ανήκειν, που συνθέτουν με τη σειρά τους την κοινωνική συνοχή, την κοινωνική ένταξη ή την αλληλεγγύη. Άξιο αναφοράς είναι και το γεγονός ότι η **διάρρηξη του κοινωνικού δεσμού μπορεί να έχει πολλές μορφές, π.χ εγκατάλειψη, περιθωριοποίηση, κοινωνικές διακρίσεις κλπ** (Α. Φερώνας).

Στο **επίπεδο της κοινωνίας**, ο κοινωνικός αποκλεισμός αντανakλά την ανεπαρκή κοινωνική συνοχή ή ενσωμάτωση, ενώ στο **επίπεδο του ατόμου**, αναφέρεται στην αδυναμία συμμετοχής στις συνηθισμένες κοινωνικές δραστηριότητες και οικοδόμησης αμοιβαίων κοινωνικών σχέσεων (Silver, 2006).

Επιχειρώντας να προσεγγίσουμε τις αιτίες του κοινωνικού αποκλεισμού, εστιάζουμε σε παράγοντες, όπως:

- Η ανεπαρκής ένταξη των Ευπαθών Κοινωνικά Ομάδων (ΕΚΟ) στο εκπαιδευτικό σύστημα με αποτέλεσμα οι ομάδες αυτές να χαρακτηρίζονται από έντονες ελλείψεις βασικών προσόντων και δεξιοτήτων

- Στέρηση ή μείωση φυσικών προσόντων, λόγω σωματικής, ψυχικής ή νοητικής μειονεξίας
- Εγκλεισμός σε διάφορα ιδρύματα (σωφρονιστικά, ψυχιατρικές κλινικές) και
- Κοινωνικός στιγματισμός, στερεότυπα, ρατσισμός, προκαταλήψεις, και
- Άγνοια, έλλειψη ενημέρωσης για τα μέτρα που μπορούν να δώσουν λύση στις ΕΚΟ

Όσον αφορά τις συνέπειες του Κοινωνικού αποκλεισμού, ιδιαίτερα στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (ΕΚΟ), αυτές θα μπορούσε να τις αναζητήσει κάποιος σε παράγοντες όπως:

- Η ψυχολογική βία και η υποτίμηση
 - Η παραβατικότητα-εγκληματικότητα
 - Η φτώχεια αυτή κάθε αυτή
- ✓ Η πιθανή ελλιπή εκπαίδευση και επομένως η δυσκολία εύρεση εργασίας που βιώνουν οι ΕΚΟ, παράγοντες δηλαδή που προωθούν και ενισχύουν το ζήτημα της φτώχειας
- ✓ Οι ψυχολογικές συνέπειες που βιώνουν οι ΕΚΟ

ΙΧ. Δείκτες Κοινωνικού Αποκλεισμού

Οι βασικότεροι δείκτες κοινωνικού αποκλεισμού είναι οι εξής:

- Έλλειψη εισοδήματος και παραγωγικών πόρων που να διασφαλίζουν ένα διατηρήσιμο βιοτικό επίπεδο
- Πείνα και κακή διατροφή
- Κακή υγεία, ως συνέπεια περιορισμένης πρόσβασης στην υγειονομική

περίθαλψη και έλλειψης κοινωνικής ασφάλισης

- Περιορισμένη πρόσβαση στην εκπαίδευση
- Έλλειψη στέγης ή ανεπαρκείς συνθήκες στέγασης
- Επικίνδυνο περιβάλλον
- Έλλειψη συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή

X. Τα στάδια διαβάθμισης του Κοινωνικού Αποκλεισμού

- **Το στάδιο του κινδύνου**, το οποίο αφορά την πληθυσμιακή κατηγορία των ΕΚΟ που χαρακτηρίζονται κοινωνικά από κάποιες μειονεξίες, π.χ κακές συνθήκες στέγασης
- **Το στάδιο της απειλής**, όπως ανεργία σε μεγάλη ηλικία, διαζύγιο, κα
- **Το στάδιο της αποσταθεροποίησης**, όπου περιλαμβάνεται ο τρόπος με τον οποίο τα άτομα αντιμετωπίζουν τις απειλές και πως αντιδρούν σε διάφορα σοβαρά και αιφνίδια θέματα
- **Το στάδιο της έκπτωσης**, που είναι αποτέλεσμα της ρήξης των κοινωνικών δεσμών και της αδυναμίας επαναδημιουργίας τους
- **Το στάδιο του πραγματικού αποκλεισμού**, όπου έχουμε την πλήρη ρήξη των κοινωνικών δεσμών και κυρίως αυτών που σχετίζονται με την εργασία, την οικογένεια και κατοικία.

XI. Το κόστος του Κοινωνικού Αποκλεισμού;

Ο κοινωνικός αποκλεισμός έχει δυσάρεστες συνέπειες σε πολλά επίπεδα για την κοινωνία. Εξαιτίας του κοινωνικού αποκλεισμού και της παραβατικότητας η

πόλη από χώρος πολιτιστικής ανάπτυξης μετατρέπεται σε χώρο φόβου και συνάμα ανασφάλειας. Η πρόληψη του κοινωνικού αποκλεισμού είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς το κόστος για μία κοινωνία που αφορά σε παρεμβάσεις για την πρόληψή αυτού είναι πολύ μικρότερο σε σύγκριση με το κόστος που αφορά στην αντιμετώπισή του. Τα είδη του εν λόγω κόστους είναι τα εξής:

Κοινωνικό κόστος:

- Αστική και ρατσιστική βία
- Παιδική εγκληματικότητα
- Χρήση ναρκωτικών και αλκοόλ
- Βανδαλισμοί, κλοπές, διαρρήξεις κ.λ.π

Πολιτικό κόστος:

- Φθορά και αναξιοπιστία της πολιτικής ως κοινωνικής λειτουργίας
- Άνοδος νεοφασιστικών ρευμάτων
- Άνοδος του ρατσισμού και της ξενοφοβίας. Η άνοδος αυτή όχι μόνο συντηρείται από τον κοινωνικό αποκλεισμό αλλά παράλληλα τον αναπαράγει.

Πολιτιστικό κόστος:

- Αρνητικά συναισθήματα (άγχος, ανασφάλεια, θυμός, επιθετικότητα, κατάθλιψη)
- Ματαίωση
- Μοναξιά & απομόνωση

Άμεσο οικονομικό κόστος:

- Κόστος αυξανόμενης αστυνόμευση
- Αυξανόμενο κόστος λειτουργίας δικαστηρίων λειτουργίας φυλακών
- Αυξανόμενο κόστος νοσοκομειακής περίθαλψης λόγω ατυχημάτων και βίας
- Αυξανόμενο κόστος συντήρησης δημόσιων χώρων, σχολείων, σταθμών συγκοινωνίας κ.λ.π.)

XII. Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες και Σχετική Νομοθεσία

ΑΜΕΑ: Η ελληνική νομοθεσία (**άρθρο. 32 του ν. 1566/85**), ορίζει ως ΑμεΑ όσους «*πάσχουν από ειδικές ανεπάρκειες ή δυσλειτουργίες οφειλόμενες σε φυσικούς, διανοητικούς ή κοινωνικούς παράγοντες, σε τέτοιο βαθμό, που είναι πολύ δύσκολο γι' αυτούς να συμμετάσχουν στη γενική και επαγγελματική κατάρτιση, να εξεύρουν εργασία ή να έχουν πλήρη συμμετοχή στην κοινωνία*». Το 10-15% του γενικού πληθυσμού υπολογίζεται ότι είναι ΑΜΕΑ.

Επιπρόσθετα, το Ελληνικό Σύνταγμα ορίζει στο **άρθρο 4** ότι οι Έλληνες είναι ίσοι ενώπιον του νόμου και ότι οι Έλληνες και οι Ελληνίδες έχουν ίσα δικαιώματα και υποχρεώσεις. Με το άρθρο αυτό καθιερώνεται η αρχή της ισότητας των ΑΜΕΑ έναντι του νόμου, όπως και η αρχή της ισότητας των δύο φύλων.

Η τελευταία συνταγματική αναθεώρηση του **2001** προσέθεσε επίσης ένα νέο δικαίωμα, το αίτημα της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας. με τη διάταξη του άρθρου **5Α παρ. 2** του Συντάγματος, σύμφωνα με το οποίο:

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19».

Οι τομείς στους οποίους το κράτος στο πλαίσιο της Κοινωνικής Προστασίας παρέχει διευκολύνσεις είναι:

- Εκπαίδευση
- Εργασία και η Απασχόληση
- Υγεία, Κοινωνική Πρόνοια και Ασφάλιση
- Μεταφορές και Επικοινωνίες

Επίσης τα κύρια δικαιώματα των ΑΜΕΑ θα μπορούσαν να συνοψισθούν στα ακόλουθα:

- Έκπτωση 2.400,00 € στη φορολογική δήλωση (ανεξαρτήτως εισοδήματος).
- Απόκτηση Δωρεάν Δελτίου Μετακίνησης ΑΜΕΑ (που τους δίνει τη δυνατότητα – εφόσον το εισόδημά τους δεν ξεπερνά το ποσό που ορίζεται με εγκύκλιο κάθε χρόνο
- Επίδομα από την Πρόνοια (το οποίο δίνεται αν δεν εργάζονται και αν έχουν εισοδήματα που δεν ξεπερνούν το ποσό του ορίζεται ανά διαστήματα από το αρμόδιο υπουργείο).
- Δωρεάν Ιατροφαρμακευτική και Νοσοκομειακή Κάλυψη από την Πρόνοια (η οποία παρέχεται αν δεν εργάζονται, αν έχουν εισοδήματα που δεν ξεπερνούν το ποσό του ορίζεται ανά διαστήματα από τον αρμόδιο υπουργείο και δεν καλύπτεστε από κάποιον άλλο Ασφαλιστικό Φορέα.
- Αναπηρική Σύνταξη (η οποία παρέχεται εφόσον έχουν τουλάχιστον δέκα χρόνια ασφάλισης στο συγκεκριμένο Ασφαλιστικό Φορέα).
- Παράταση της Ιατροφαρμακευτικής και Νοσοκομειακής Κάλυψης από το Ασφαλιστικό Ταμείο (σε περίπτωση που λήγει η ισχύς της).
- Συμμετοχή σε διαγωνισμούς του ΑΣΕΠ για θέσεις στο Δημόσιο Τομέα που αφορούν ΑΜΕΑ.
- Συμμετοχή σε επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης του ΟΑΕΔ.
- Εύρεση επιδοτούμενης εργασίας στον Ιδιωτικό Τομέα μέσω ΟΑΕΔ.

- Απαλλαγή από την υποχρέωση Στράτευσης (Ι5) ύστερα από αίτηση στο αρμόδιο στρατολογικό γραφείο.

Τέλος, οι κατηγορίες ατόμων με αναπηρία που δικαιούνται προνοιακό επίδομα είναι οι εξής:

- Τυφλοί και Κωφοί
- Βαριά Νοητική Καθυστέρηση
- Πάσχοντες από Μεσογειακή Αναιμία
- AIDS-Αιμορροφιλία
- Βαριά Αναπηρία (εδώ εντάσσονται διάφορες κατηγορίες όπως επιληψία, σακχαρώδης διαβήτης, Ερυθρωματώδης Λύκος κ.α. και ισχύει για ποσοστό αναπηρίας από 67% και άνω)
- Σπαστικά άτομα με εγκεφαλική παράλυση από (0-18 ετών)
- Επίδομα καυσίμων (δικαιούνται τα άτομα που πάσχουν από κινητική αναπηρία κάτω άκρων σε ποσοστό 80% και άνω ή ακρωτηριασμό δύο ποδιών)
- Χανσενικοί –Νεφροπαθείς λαμβάνουν διατροφικό επίδομα

Ειδικά για την πιστοποίηση αναπηρίας, από **1η Σεπτεμβρίου 2011 καταργήθηκαν όλες οι υγειονομικές επιτροπές πιστοποίησης αναπηρίας** που λειτουργούσαν στους Φ.Κ.Α., στις Νομαρχίες και το Δημόσιο, με εξαίρεση τις Ανώτατες Υγειονομικές Επιτροπές, Στρατού (Α.Σ.Υ.Ε.), Ναυτικού (Α.Ν.Υ.Ε.), Αεροπορίας (Α.Α.Υ.Ε.) και την Ανώτατη Υγειονομική Επιτροπή της Ελληνικής Αστυνομίας, οι οποίες εξακολουθούν να ασκούν τις αρμοδιότητές τους.

Πιο συγκεκριμένα και σύμφωνα με τον **Νόμο 3863/2010** δημιουργήθηκε το **Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)**, υπαγόμενο στη Διεύθυνση Αναπηρίας και Ιατρικής της Εργασίας της Διοίκησης ΙΚΑ ΕΤΑΜ, για την εξασφάλιση της ενιαίας υγειονομικής κρίσης όσον αφορά στον καθορισμό του

βαθμού αναπηρίας των ασφαλισμένων όλων των ασφαλιστικών φορέων, συμπεριλαμβανομένου του Δημοσίου, καθώς και των ανασφάλιστων, για τους οποίους απαιτείται η πιστοποίηση της αναπηρίας.

Αστεγοι: Στο **άρθρο 21 του Συντάγματος** γίνεται λόγος για το δικαίωμα για κοινωνική πρόνοια που συνεπάγεται την προστασία ατόμων ή ομάδων με σκοπό την πρόληψη, μείωση ή επανόρθωση μιας κατάστασης κοινωνικής ή οικονομικής ανάγκης. Τέλος κατοχυρώνεται και το κοινωνικό δικαίωμα για στέγαση. Το δικαίωμα αυτό δεν ταυτίζεται με το εμπράγματο δικαίωμα της ιδιοκτησίας απαραίτητα αλλά μπορεί να έχει και τη μορφή μίσθωσης ή δωρεάν παραχώρησης. Φορείς του δικαιώματος αυτού είναι τα φυσικά πρόσωπα, Έλληνες και αλλοδαποί που διαμένουν στην Ελλάδα .

Η αναγνώριση των αστέγων ως ευπαθούς ομάδας, στην οποία παρέχεται κοινωνική προστασία, θεσμοθετήθηκε σχετικά πρόσφατα στη χώρα μας και πιο συγκεκριμένα με τη διάταξη του άρθρου 29 του νόμου 4052/2012.

Ρομά: Οι Ρομά αποτελούν τη μεγαλύτερη εθνοτική μειονότητα της Ευρώπης. Ο πληθυσμός τους εκτιμάται σε 10-12 εκατομμύρια παγκοσμίως. Περίπου το 70% ζουν στις χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης και της πρώην Σοβιετικής Ένωσης. Σχεδόν το 80% του πληθυσμού ζει σε χώρες που μπήκαν στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 2004, ή είναι σε διαπραγματεύσεις ένταξης.

Η **νομοθεσία της ΕΕ** (οδηγία για τη φυλετική ισότητα) υποχρεώνει ήδη τα κράτη μέλη να παρέχουν σε εθνοτικές μειονότητες, όπως είναι οι Ρομά, ίση πρόσβαση στους τομείς της εκπαίδευσης, της στέγασης, της υγείας και της απασχόλησης.

Στις **20 Οκτωβρίου 2010**, η Συνάντηση Υψηλού Επιπέδου του Συμβουλίου της Ευρώπης για τους Ρομά οδήγησε στη «Δήλωση του Στρασβούργου για τους Ρομά», η οποία καλεί τα κράτη μέλη να «λάβουν πλήρως υπ' όψιν τις σχετικές αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Ανθρώπινων Δικαιωμάτων... στην ανάπτυξη των πολιτικών τους για τους Ρομά»

Άνεργοι: Για τον ΟΑΕΔ, η ιδιότητα του άνεργου ταυτίζεται με την ικανότητα του προς επιδότηση από τον Οργανισμό. Συγκεκριμένα, το **άρθρο 3 του Ν. 1545/1985, ορίζει τον άνεργο ως τον μισθωτό που μετά τη λύση ή τη λήξη της**

εργασιακής σχέσης αναζητεί εργασία και αποδέχεται να απασχοληθεί σε εργασία που του προσφέρει ο ΟΑΕΔ στον ευρύτερο επαγγελματικό κλάδο του ή να παρακολουθήσει προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και εν γένει επωφελείται από κάθε δυνατότητα απασχόλησης.

Στην Ελλάδα, όμως, η δομή της αγοράς εργασίας διαφοροποιείται σημαντικά από αυτή της υπόλοιπης Ευρώπης ως προς την ύπαρξη μεγάλων, συγκριτικά, ποσοστών αυτοαπασχόλησης.

Κατηγορία	Ποσοστό ανεργίας		
	2009q4	2010q4	2011q4
Σύνολο	9,8 %	13,5 %	18,2
Άνδρες	7,1 %	10,6 %	15,9
Γυναίκες	13,7 %	17,6 %	21,3
Νέοι 15 - 24 ετών	27,5 %	34,6 %	45,5
25 – 34 ετών	12,6 %	18,3 %	25,3

Πηγή: Α. Φερώνας

Έρευνα σχετικά με την ανεργία

Η εν λόγω έρευνα διεξήχθη παράλληλα με την Έρευνα Εργατικού Δυναμικού κατά το β' τρίμηνο του 2016. Ο πληθυσμός-στόχος της έρευνας ήταν τα άτομα ηλικίας 15 έως 34 ετών και το ποσοστό απόκρισης σε αυτήν ανήλθε στο 97,2%.

Οι κύριες διαπιστώσεις της έρευνας ήταν οι ακόλουθες:

- Περίπου ένα στα πέντε άτομα εργάστηκε κατά τη διάρκεια των σπουδών του.
- Οι κύριοι λόγοι για τους οποίους οι ερευνώμενοι δεν συνέχισαν τις σπουδές τους είναι είτε γιατί θεωρούσαν το επίπεδο σπουδών τους ικανοποιητικό είτε γιατί ήθελαν να εργαστούν.

- Το ποσοστό των ατόμων που είχαν υποστήριξη από τον ΟΑΕΔ ή κάποιον άλλο δημόσιο οργανισμό για να βρουν εργασία ήταν 2,4%.
 - Τα περισσότερα άτομα βρήκαν εργασία μέσω συγγενών, φίλων ή γνωστών.
 - Στην πλειονότητά τους οι ερευνώμενοι δήλωσαν ότι η εκπαίδευση που έχουν ολοκληρώσει τους βοηθά στα εργασιακά τους καθήκοντα.
 - Περισσότεροι από τους μισούς ανέργους δήλωσαν διατεθειμένοι να αλλάξουν τόπο κατοικίας, προκειμένου να αναλάβουν εργασία.
 - Ωστόσο, το ποσοστό των απασχολούμενων που πραγματικά χρειάστηκε να το κάνουν ήταν 5,4%.
 - Περίπου ένας στους πέντε ερωτώμενους δηλώνει ότι εργάστηκε κατά τη διάρκεια των σπουδών του.
 - Οι άνδρες έχουν ελαφρύ προβάδισμα έναντι των γυναικών, ενώ τα ποσοστά είναι σημαντικά υψηλότερα για τα άτομα ελληνικής υπηκοότητας, τους τώρα απασχολούμενους, τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και τα άτομα ανώτερου επιπέδου εκπαίδευσης
 - Γενικά, η αμειβόμενη εργασία αναφέρεται συχνότερα από τη μη αμειβόμενη, ενώ περίπου τα μισά από τα άτομα που εργάστηκαν είχαν μόνο αμειβόμενη εργασία.
 - Το μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων με αμειβόμενη εργασιακή εμπειρία εντοπίζεται στους απασχολούμενους και στα άτομα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο.
 - Στην πλειονότητά τους, οι ερευνώμενοι δηλώνουν ότι δεν συνέχισαν τις σπουδές τους είτε επειδή θεωρούσαν το τότε επίπεδο σπουδών τους ικανοποιητικό (36,4%) είτε επειδή ήθελαν να εργαστούν (28,2%).
- Λιγότεροι (13,2%) αναφέρουν ότι δεν μπορούσαν να ανταποκριθούν στον βαθμό δυσκολίας ενός ανώτερου επιπέδου σπουδών, ενώ το 5,0% αναφέρει το υψηλό κόστος σπουδών. Οι άλλοι λόγοι περιλαμβάνουν οικογενειακούς λόγους, λόγους υγείας κ.λπ.

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

2. Φορείς και παρεχόμενες υπηρεσίες: το οργανωτικό πλαίσιο των πολιτικών για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού στην Ελλάδα (Ενότητα 3)

Ι. Οι φορείς της Κεντρικής Διοίκησης

Τα **Υπουργεία Υγείας** (βελτίωση της υγείας του πληθυσμού μέσω της πρόληψης και της προαγωγής της υγείας) και **Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας** (εποπτεύει φορείς ασφάλισης, χαράσσει πολιτικές για την απασχόληση, την προστασία της μητρότητας, της οικογένειας, κα) είναι οι κύριοι φορείς της κεντρικής διοίκησης του Κράτους για την οργάνωση και λειτουργία του Δημόσιου Συστήματος Υγείας, Κοινωνικής Προστασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.

Επίσης το ΥΠΕΚΑΠ μέσω της Γενικής Γραμματείας Πρόνοιας παρέχει υπηρεσίες, μέσω 3 σχετικών διευθύνσεων:

- Διεύθυνση Προστασίας Οικογένειας: που μεταξύ άλλων έχει την αρμοδιότητα προστασίας παιδιών και εφήβων με το αντίστοιχο τμήμα,
- Διεύθυνση Κοινωνικής Αντίληψης και Αλληλεγγύης: που ασχολείται μεταξύ άλλων με τις ευπαθείς ομάδες καθώς και με τους πρόσφυγες και τους αιτούντες άσυλο.
- Διεύθυνση ΑΜΕΑ: που ασχολείται, μεταξύ άλλων, με την οργάνωση και λειτουργία δομών και προγραμμάτων ανοιχτής φροντίδας και αποκατάστασης

Επιπρόσθετα, το **Υπουργείο Εσωτερικών** παλιότερα και το νεοσύστατο **Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής** αποτέλεσαν και αποτελούν τον φορέα της κεντρικής διοίκησης που ασκεί παράλληλες αρμοδιότητες σε δύο βασικούς άξονες του ελληνικού συστήματος κοινωνικής προστασίας: **α)** τον άξονα της ρύθμισης του καθεστώτος ένταξης των μεταναστών και **β)** τον άξονα της ένταξης των προσφύγων.

Οι διεθνείς ρυθμίσεις που αφορούν ζητήματα προσφύγων εντάσσονται σε 2 κατηγορίες:

- Περιλαμβάνει διατάξεις που περιέχονται σε διεθνείς μηχανισμούς προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Πρόκειται για ρυθμίσεις που εντοπίζονται ενδεικτικά στο **1) Διεθνές Σύμφωνο του ΟΗΕ για τα Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα, 2) στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, 3) στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση για το Νομικό Καθεστώς των Μεταναστών Εργαζομένων, 4) στη Σύμβαση σχετικά με τη συμμετοχή των αλλοδαπών στη δημόσια ζωή σε τοπικό επίπεδο, 5) στον Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Χάρτη και 6) στις Διεθνείς Συμβάσεις Εργασίας.**
- Η δεύτερη περιλαμβάνει τη Σύμβαση του ΟΗΕ περί Νομικού Καθεστώτος των Προσφύγων (**Γενεύη 1951**) και το Συμπληρωματικό της Πρωτόκολλο (**Νέα Υόρκη, 1967**) και τις ρυθμίσεις του κοινοτικού δικαίου για τους εκτοπισθέντες και τους αιτούντες άσυλο.

Οι **πρόσφυγες** αντιστοιχούν σε μια ομάδα στόχου που ήδη έχει αναγνωριστεί νομοθετικά ως αντικείμενο ειδικών παρεμβάσεων στο πεδίο της κοινωνικής ένταξης. Οι πλέον αντιπροσωπευτικές παρεμβάσεις εντοπίζονται στο **Ν. 2646/98 «Ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας»** και στο **Ν. 3386/2005 «Είσοδος, διαμονή και κοινωνική ένταξη υπηκόων τρίτων χωρών στην Ελληνική Επικράτεια»**, εξαιρώντας τους αιτούντες άσυλο και τους πρόσφυγες.

Η **Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων (Γ.Γ.Ι.Φ.)** από την άλλη, είναι ο αρμόδιος κυβερνητικός φορέας για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση της εφαρμογής των πολιτικών για την ισότητα μεταξύ γυναικών και ανδρών σε όλους τους τομείς.

Επίσης, το **Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας (Κ.Ε.Θ.Ι)**, Ν.Π.Ι.Δ, όπου λειτουργεί υπό την εποπτεία και τη χρηματοδότηση της πρώτης, έχει κυρίαρχο σκοπό τον συντονισμό την προαγωγή και την έρευνα σε θέματα ισότητας των φύλων.

Τέλος το **2003** συστάθηκε το **Εθνικό Παρατηρητήριο για τη βία κατά των γυναικών**, με βασικούς φορείς το «Ευρωπαϊκό Λόμπυ Γυναικών» και το «Δίκτυο για την καταπολέμηση της ανδρικής βίας κατά των γυναικών» από την πλευρά των μη κυβερνητικών οργανώσεων και τη «Γενική Γραμματεία Ισότητας» από την πλευρά

των κυβερνητικών οργάνωσεων.

ΟΤΑ

Ο σχεδιασμός, η υλοποίηση και ο συντονισμός των πολιτικών κοινωνικής προστασίας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη χώρα μας, παρουσιάζει σοβαρές αδυναμίες και στρεβλώσεις, οι οποίες κατά κύριο λόγο εντοπίζονται:

- στην έλλειψη στοχευμένων στρατηγικών προστασίας των ατόμων σε κατάσταση ανάγκης και κοινωνικού αποκλεισμού,
- στην απουσία ολοκληρωμένων ενεργητικών δράσεων εργασιακής και κοινωνικής ένταξης των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού.

Οι Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες (Ε.Κ.Ο) περιορίζονται **είτε** στην περιστασιακή λήψη επιδοματικών παροχών, χωρίς προοπτικές ανεξαρτητοποίησης από τη δημόσια συνδρομή **είτε** παραπέμπονται σε αναχρονιστικές μορφές ιδρυματικής περίθαλψης με κίνδυνο «υψηλού στιγματισμού». **Παράλληλα**, έχουν διαπιστωθεί προβλήματα οργανωτικά, διοικητικά και χρηματοδοτικά στη λειτουργία του προνοιακού συστήματος κοινωνικής φροντίδας σε τοπικό επίπεδο.

II. Οι φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Με το Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α' /2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» διαμορφώνεται ένα νέο πλαίσιο ανάπτυξης της Τοπικής Διακυβέρνησης μέσω των αιρετών Περιφερειών και των νέων καλλικρατικών δήμων, δηλαδή των ισχυροποιημένων Ο.Τ.Α. Α' και Β' βαθμού.

Πιο συγκεκριμένα, οι ρυθμίσεις του νόμου 3852/2010 στοχεύουν να εξασφαλίσουν για τη σύγχρονη αυτοδιοίκηση το χαρακτήρα:

- της εγγύτητας στη λήψη αποφάσεων
- της χρηστής διακυβέρνησης
- της εποπτείας και του ελέγχου

- της κοινωνικής και οικονομικής συνοχής
- της ενίσχυσης του ρόλου και των δικαιωμάτων του πολίτη
- του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και
- της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης

Με τον τρόπο αυτό, οι δύο βαθμοί λειτουργούν μόνο εντός των ορίων των αρμοδιοτήτων που τους απονέμονται και οι σχέσεις τους δεν είναι σχέσεις ιεραρχίας και ελέγχου αλλά σχέσεις συνεργασίας και συναλληλίας.

A. Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης

Με τον ν. 4445/2016 άρθρο 14:

1. Στην έδρα κάθε Περιφέρειας συνιστάται Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης, ως συμπληρωματική δομή της Γενικής Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας.

Επιδιωκόμενοι σκοποί της εν λόγω δομής είναι:

- η αποτελεσματική παρακολούθηση και ο συντονισμός των στόχων, που εξειδικεύονται στο πλαίσιο της Περιφερειακής Στρατηγικής Κοινωνικής Ένταξης (ΠΕΣΚΕ),
- η ανάδειξη τοπικών αναγκών σε θέματα πολιτικών κοινωνικής προστασίας, πρόνοιας και κοινωνικής αλληλεγγύης,
- η διαβίβαση στοιχείων και πληροφοριών στο Εθνικό Γεωπληροφοριακό Σύστημα (ΕΓΠΣ) του Εθνικού Μηχανισμού
- η αποτύπωση και χαρτογράφηση των χωρικών διαστάσεων της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.

Ως πυλώνας της κοινωνικής ένταξης σε αυτοδιοικητικό επίπεδο, το Περιφερειακό Παρατηρητήριο προωθεί ενδεικτικώς τις ακόλουθες δράσεις:

- την εκπόνηση ετήσιας Περιφερειακής Έρευνας Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης στην οικεία Περιφέρεια, με στόχο τη μελέτη των επιπτώσεων συγκεκριμένων πολιτικών στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων της Περιφέρειας,

- την ανάπτυξη και εφαρμογή εργαλείων και δεικτών παρακολούθησης των διαδικασιών κοινωνικής ένταξης των ωφελούμενων της ΠΕΣΚΕ, ιδίως σε ζητήματα, που άπτονται της ένταξης στην αγορά εργασίας και της ανάπτυξης οικονομικής δραστηριότητας,
- την παρακολούθηση και καταγραφή κοινωνικών φαινομένων, όπως ακραία φτώχεια, υπερχρεωμένα νοικοκυριά κ.λπ., και την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων ιδιαίτερα των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων,
- την ανάπτυξη, επέκταση και διαχείριση πληροφοριακού συστήματος, ως διαδικτυακής πύλης καταγραφής της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, συλλογής, επεξεργασίας και ανάλυσης συγκεντρωτικών στοιχείων στατιστικού χαρακτήρα και αναφορών κοινωνικών φαινομένων σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, καθώς και δράσεων της περιφερειακής στρατηγικής, κόστους και ομάδων στόχου.

B. Κέντρα Κοινότητας

Με τον ν.4368/2016 και πιο συγκεκριμένα στο άρθρο 4 αυτού σε κάθε Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού δύναται να συστήνεται και να λειτουργεί «Κέντρο Κοινότητας».

Σκοπός του Κέντρου Κοινότητας είναι η υποστήριξη του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού σε συνεργασία με την οικεία Κοινωνική Υπηρεσία στην εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής προστασίας και στην ανάπτυξη ενός τοπικού σημείου αναφοράς για την υποδοχή, εξυπηρέτηση και διασύνδεση των πολιτών με όλα τα Κοινωνικά Προγράμματα και Υπηρεσίες Κοινωνικής Αλληλεγγύης, που υλοποιούνται στην περιοχή λειτουργίας του Κέντρου Κοινότητας.

Κάθε Κέντρο Κοινότητας λειτουργεί ενδεικτικώς με τις **κάτωθι αρμοδιότητες**:

- α.** Πληροφόρηση των πολιτών ως προς τα προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης, που υλοποιούνται σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο (π.χ. «Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα»).
- β.** Υποστήριξη στη διαδικασία ένταξης των πολιτών στα ανωτέρω προγράμματα.
- γ.** Πληροφόρηση των πολιτών ως προς το Πρόγραμμα του «Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους», κοινωνικές δομές και υπηρεσίες, που χρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

δ. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε άλλες υπηρεσίες που παρέχονται στα γεωγραφικά όρια της περιοχής λειτουργίας του «Κέντρου Κοινότητας», π.χ. Κοινωνικοί Ξενώνες Αστέγων, Συμβουλευτικά Κέντρα

και Ξενώνες Φιλοξενίας για γυναίκες θύματα βίας, Κοινωνικά Φροντιστήρια, Δομές Ψυχικής Υγείας, Δομές για ΑμεΑ, Βρεφονηπιακοί και Παιδικοί Σταθμοί, Προγράμματα για Ηλικιωμένους, Προγράμματα για Ρομά, Προγράμματα για Μετανάστες κ.λπ..

ε. Συνεργασία και παραπομπή αιτημάτων σε υπηρεσίες απασχόλησης για την ένταξη των ωφελούμενων σε προγράμματα κατάρτισης, δράσεις απασχόλησης, επιμορφωτικά σεμινάρια.

στ. Συνεργασία με την τοπική αγορά εργασίας προς ένταξη των ανέργων.

Στους απευθυνόμενους στο Κέντρο Κοινότητας θα μπορούν να παρέχονται υπηρεσίες, που θα αποσκοπούν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και θα διασφαλίζουν την κοινωνική τους ένταξη.

Ενδεικτικώς αναφέρονται οι κάτωθι υπηρεσίες:

- Παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης για την ένταξη στην αγορά εργασίας, υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού κ.α.
- Παροχή συμβουλευτικής ψυχοκοινωνικής στήριξης σε παιδιά, ενήλικες και οικογένειες.
- Ανάπτυξη δράσεων δημιουργικής απασχόλησης και μαθησιακής στήριξης παιδιών προσχολικής και σχολικής ηλικίας, σε συνάφεια με τα προγράμματα εκπαίδευσης, που υλοποιούνται (εκπαιδευτικές δραστηριότητες, μαθησιακή υποστήριξη, παροχή γευμάτων, υποστήριξη σχολικού περιβάλλοντος κ.α.).
- Προγράμματα για συνδρομή στη δημιουργία ευκαιριών για νέους, π.χ. επαγγελματικός προσανατολισμός για εφήβους, βελτίωση δεξιοτήτων, πολιτισμικές δραστηριότητες, προγράμματα νεανικής συμμετοχής και στήριξης, σε συνεργασία με το Συνήγορο του Παιδιού και άλλες υπηρεσίες και δομές.

- Διοργάνωση εκδηλώσεων με επιμορφωτικό, επικοινωνιακό και κοινωνικό περιεχόμενο, όπως: οργάνωση ομάδων γειτονιάς για την ανάληψη κοινοτικών πρωτοβουλιών και την ενεργοποίηση των πολιτών, διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων προληπτικής ιατρικής και συνθηκών υγιεινής διαβίωσης, δικτύωση με φορείς της τοπικής κοινωνίας (σχολεία, πολιτιστικοί σύλλογοι, επαγγελματικοί φορείς κ.λπ.) για μεικτές πρωτοβουλίες δράσεων για την τοπική ανάπτυξη, την καταπολέμηση της σχολικής διαρροής κ.α.
- Μεικτές δράσεις για την κοινωνικοποίηση και την κοινωνική ένταξη, ειδικότερα (αλλά όχι αποκλειστικά) για μαθητές ΑμεΑ, παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες, Ρομά και μετανάστες.
- Παροχή ενημερωτικής συνδρομής για θέματα νομικού χαρακτήρα σε σχέση με τις παρεχόμενες δυνατότητες, όργανα, διαδικασίες στο πλαίσιο της κοινωνικής προστασίας.
- Ανάπτυξη Δικτύου Εθελοντισμού και συγκέντρωση αγαθών.

Ωφελούμενοι από τη δράση των Κέντρων Κοινότητας είναι πολίτες, που κατοικούν στον τόπο λειτουργίας των ως άνω Δομών και κατά προτεραιότητα οι ωφελούμενοι του Προγράμματος «Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα», καθώς και άτομα και οικογένειες, που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού, παιδιά, που βιώνουν καταστάσεις αποκλεισμού, μετανάστες, άτομα με αναπηρία, Ρομά και γενικότερα ευπαθείς ομάδες πληθυσμού, όπως περιγράφονται στο «Εθνικό Στρατηγικό πλαίσιο για την Κοινωνική Ένταξη». Αναλόγως των ιδιαιτέρων τοπικών αναγκών και περιστάσεων, η δράση κάθε Κέντρου Κοινότητας δύναται να οριοθετείται προς όφελος μίας ή περισσότερων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, χωρίς ωστόσο να αποκλείονται οι υπόλοιπες.

Ως φορείς υλοποίησης των Κέντρων Κοινότητας ορίζονται οι δήμοι.

3. Πολιτικές επίπεδο - Προγράμματα- Δράσεις και εργαλεία σε ευρωπαϊκό και εθνικό (Ενότητα 4)

Ι. Η Ατζέντα της Λισαβόνας

Η επιρροή της **Ευρωπαϊκής Ένωσης** στα εθνικά συστήματα των κρατών μελών ποικίλει ανάλογα με τις ιδιομορφίες και τις παραδόσεις κάθε κράτους μέλους. Όμως αξίζει να επισημανθεί ότι οι εθνικές πολιτικές στον τομέα της κοινωνικής προστασίας έχουν επηρεαστεί ελάχιστα στο πλαίσιο της Ε.Ε. Πάντως, μετά το 2000 **(ατζέντα της Λισαβόνας)** όλα τα κράτη-μέλη διαμορφώνουν πολιτικές κοινωνικής προστασίας, οι οποίες τουλάχιστον σε επίπεδο νομοθεσίας και ρητορικής δεν μπορούν να αποκλίνουν πολύ από το «Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο». Ένα μοντέλο, που σε αντίθεση με το αμερικανικό, εξασφαλίζει ελάχιστα όρια συνθηκών εργασίας και αμοιβών, προβλέπει πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες, προφυλάσσει τους εργαζόμενους από ειδικούς κινδύνους και προσφέρει γενικά ένα ελάχιστο επίπεδο κοινωνικής προστασίας για όλους τους πολίτες. **Το ευρωπαϊκό κοινωνικό μοντέλο χαρακτηρίζεται από μια εύθραυστη ισορροπία: την αύξηση της οικονομικής μεγέθυνσης και της ανταγωνιστικότητας από τη μια και την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και των δαπανών που αυτή συνεπάγεται από την άλλη.** Η ισορροπία αυτή διαταράσσεται και από το γεγονός ότι ενώ η οικονομική πολιτική της ΕΕ διαμορφώνεται σε υπερεθνικό επίπεδο, η κοινωνική πολιτική αποτελεί «εθνική υπόθεση» κάθε κράτους μέλους.

Η ΕΕ συντονίζει και παρακολουθεί τις εθνικές πολιτικές, προωθεί την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών σε τομείς όπως η απασχόληση, η φτώχεια, ο κοινωνικός αποκλεισμός και οι συντάξεις, θεσπίζει νόμους και παρακολουθεί την εφαρμογή τους σε τομείς όπως τα εργασιακά δικαιώματα και ο συντονισμός των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης, κυρίως όσον αφορά την κινητικότητα εντός του κοινοτικού χώρου. Το **Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο** μπορούν να εγκρίνουν μέτρα ενθάρρυνσης, με σκοπό να ενισχύσουν και να συμπληρώσουν τη δράση των κρατών μελών σε ορισμένους τομείς, όπως η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού κράτους-μέλους.

II. Χάρτης Θεμελιωδών δικαιωμάτων

Το Συμβούλιο εξέδωσε το 1992 δύο σημαντικές συστάσεις:

Η **πρώτη** αποβλέπει στην ένταξη των πιο στερημένων από μέσα ατόμων, καλώντας τα κράτη μέλη να αναγνωρίσουν γενικό δικαίωμα σε εγγυημένους πόρους και παροχές σε κάθε άτομο που κατοικεί στο έδαφος κράτους μέλους και δεν διαθέτει επαρκείς πόρους.

Η **δεύτερη** σύσταση αφορά τη σύγκλιση των στόχων και της πολιτικής για την κοινωνική προστασία έτσι ώστε οι διαφορές κοινωνικής προστασίας μεταξύ των κρατών μελών να μην εμποδίζουν την κινητικότητα των ατόμων ούτε ο ανταγωνισμός ανάμεσα στα εθνικά συστήματα προστασίας να οδηγεί σε υποβάθμισή της. Αυτή **η τελευταία είναι ιδιαίτερα σημαντική** γιατί τα κράτη μέλη αναγνωρίζουν ότι οι παρεμφερείς τάσεις οδηγούν σε κοινά προβλήματα και προκλήσεις (ανεργία, γήρανση, μεταβολή των οικογενειακών δομών) και ότι μια ενιαία αγορά μπορεί να δημιουργηθεί διατηρώντας την ποικιλομορφία των κοινωνικών συστημάτων, όσον αφορά την οργάνωση και χρηματοδότηση τους, με απώτερο σκοπό την σύγκλιση των συστημάτων κοινωνικής προστασίας στην Ε.Ε.

Ως **προς την κοινωνική προστασία ο Χάρτης** αναγνωρίζει ότι κάθε πρόσωπο που διαμένει και διακινείται νομίμως εντός της Ένωσης έχει δικαίωμα στις παροχές κοινωνικής ασφάλειας και στα κοινωνικά πλεονεκτήματα, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό δίκαιο και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές.

III. Ευρώπη 2020

Ως Διάδοχος της στρατηγικής της Λισαβόνας Η «**Ευρώπη 2020**» αποτελεί τη νέα στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για μια «έξυπνη», «βιώσιμη» και χωρίς «κοινωνικούς αποκλεισμούς» ανάπτυξη (Α. Φερόνας). Ειδικότερα, η Ένωση έθεσε πέντε φιλόδοξους στόχους: **1. την απασχόληση, 2. την καινοτομία, 3. την εκπαίδευση, 4. την κοινωνική ένταξη και 5. το κλίμα/την ενέργεια προς επίτευξη μέχρι το 2020.** Στο σημείο αυτό, άξιο αναφοράς, είναι το γεγονός, ότι κάθε κράτος μέλος έχει υιοθετήσει τους δικούς του εθνικούς στόχους σε κάθε έναν από αυτούς τους τομείς.

Ουσιαστικά, η νέα δεκαετής ευρωπαϊκή στρατηγική, που διαδέχτηκε τη στρατηγική της Λισαβόνας (2000-2010) ευελπιστεί να ξαναδοκιμάσει να πετύχει ότι δεν κατάφερε η προηγούμενη, δηλαδή την κατάλληλη ισορροπία, ανάμεσα στην οικονομική ολοκλήρωση και την κοινωνική συνοχή. Στην πράξη μέχρι στιγμής αυτό αποδεικνύεται εξαιρετικά δύσκολο, μιας και η Ευρωπαϊκή Ένωση διανύει μια μακρά περίοδο οικονομικής στασιμότητας, απόρροιας της οικονομικής κρίσης, και συνάμα μιας δυσaréσκεια των ευρωπαίων πολιτών για τον τρόπο που οι Ευρωπαίοι ηγέτες χειρίζονται τα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα της Ένωσης.

Η Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα για την Καταπολέμηση της Φτώχειας και του Κοινωνικού Αποκλεισμού, που εγκαινιάστηκε το 2010 λοιπόν και θα λειτουργεί μέχρι το 2020, σκοπεύει να βοηθήσει τις χώρες της ΕΕ να πετύχουν έναν σημαντικό στόχο: **την έξοδο 20 εκατ. ανθρώπων από τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό**

Η πλατφόρμα αυτή καλύπτει τέσσερεις τομείς δράσης:

- **Ανάληψη δράσεων** στον τομέα της αγοράς εργασίας, της ελάχιστης στήριξης του εισοδήματος, της υγειονομικής περίθαλψης, της εκπαίδευσης, της στέγασης, κα.
- **Καλύτερη χρήση των κονδυλίων της ΕΕ** για προώθηση της κοινωνικής ένταξης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει προτείνει να διατεθεί το 20% του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου για την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.
- **Παρουσίαση τεκμηριωμένων στοιχείων** με σκοπό την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας καινοτόμων κοινωνικών πολιτικών, προτού αυτές εφαρμοστούν σε ευρύτερη κλίμακα.
- **Συνεργασία με την κοινωνία των πολιτών** για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή

IV. Η Ανοιχτή Μέθοδος Συντονισμού (ΑΜΣ)

Η ΑΜΣ αποτελεί ένα εργαλείο της Ευρωπαϊκής Ένωσης το οποίο

υιοθετήθηκε στο Συμβούλιο της Λισαβόνας (**Μάρτιος 2000**) και εντάσσεται στην λογική διακυβέρνησης με στόχους, και «ήπιες» μεθόδους παρά στην λογική διακυβέρνησης με νόμους.

Τα βασικά της σημεία επισημαίνονται στον καθορισμό κατευθυντηρίων γραμμών από την Ε.Ε μέσα από εταιρικό διάλογο, συνδυασμένων με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα επίτευξης στόχων, στον καθορισμό ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών και σημείων αναφοράς ως μέσα σύγκρισης των βέλτιστων πρακτικών και στην περιοδική παρακολούθηση, αξιολόγηση και επανεξέταση υπό την μορφή αλληλοδιδακτικών διαδικασιών.

Η **κριτική που ασκείται στην ΑΜΣ** συνοψίζεται στο ότι δεν κατοχυρώνει νομικά τα κοινωνικά δικαιώματα, δεν αποτρέπει το ενδεχόμενο της κοινωνικής οπισθοδρόμησης, δεν συμβάλει στην σύγκληση στόχων, αλλά πολιτικής, ενώ η απουσία έστω και ήπιων κυρώσεων μπορεί να καταστήσει την ΕΕ ως μια ένωση πολιτικού προβληματισμού των μεταρρυθμίσεων της κοινωνικής πολιτικής.

V. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)

Το **ΕΚΤ** είναι το βασικό χρηματοδοτικό μέσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της απασχόλησης στα κράτη μέλη, καθώς και για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.

Οι **δαπάνες του ΕΚΤ** αντιστοιχούν σε περίπου 10% του συνολικού προϋπολογισμού της Ε.Ε.

Ο **ειδικότερος στόχος των δαπανών του ΕΚΤ** είναι να υποστηρίξει τη δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων εργασίας στην Ε.Ε., πράγμα που επιτυγχάνει συγχρηματοδοτώντας εθνικά, περιφερειακά και τοπικά σχέδια που βελτιώνουν το ποσοστό απασχόλησης, την ποιότητα των θέσεων εργασίας, και την αλληλεγγύη της αγοράς εργασίας στα κράτη μέλη και τις περιφέρειές τους.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ Ε.Ε ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ («EaSI»)

Το [πρόγραμμα για την Απασχόληση και την Κοινωνική Καινοτομία \(EaSI\)](#) είναι ένας χρηματοδοτικός μηχανισμός σε επίπεδο ΕΕ που αποσκοπεί στην προαγωγή ποιοτικής και βιώσιμης απασχόλησης υψηλού επιπέδου, τη διασφάλιση επαρκούς και κατάλληλης κοινωνικής προστασίας, την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και της φτώχειας και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

Δομή και χρηματοδότηση

Το EaSI διαχειρίζεται απευθείας η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Το πρόγραμμα συνενώνει τρία προγράμματα της ΕΕ τα οποία αποτελούσαν αντικείμενο χωριστής διαχείρισης το διάστημα 2007-2013: [PROGRESS](#), [EURES](#) και [Μηχανισμός Μικροχρηματοδοτήσεων Progress](#).

Από τον Ιανουάριο του 2014, τα προγράμματα αυτά αποτελούν τους **τρεις άξονες** του EaSI, που στηρίζουν:

- ο τον εκσυγχρονισμό της κοινωνικής πολιτικής και της πολιτικής για την απασχόληση - [άξονας PROGRESS](#) (61% του συνολικού προϋπολογισμού)·
- ο την επαγγελματική κινητικότητα - [άξονας EURES](#) (18% του συνολικού προϋπολογισμού)·
- ο την πρόσβαση στις μικροχρηματοδοτήσεις και την κοινωνική επιχειρηματικότητα - [άξονας Μικροχρηματοδοτήσεις και Κοινωνική επιχειρηματικότητα](#) (21% του συνολικού προϋπολογισμού).

Στόχοι

- ο Ενίσχυση της οικειοποίησης των στόχων της ΕΕ και συντονισμός της δράσης σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο στους τομείς της απασχόλησης, των κοινωνικών υποθέσεων και της κοινωνικής ένταξης.
- ο Στήριξη της ανάπτυξης κατάλληλων συστημάτων κοινωνικής προστασίας και πολιτικών για την αγορά εργασίας.
- ο Εκσυγχρονισμός της νομοθεσίας της ΕΕ και διασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής της.

- Προώθηση της γεωγραφικής κινητικότητας και ενίσχυση των ευκαιριών απασχόλησης με την ανάπτυξη μιας ανοιχτής αγοράς εργασίας.
- Ενίσχυση της διαθεσιμότητας και της προσβασιμότητας μικροχρηματοδοτήσεων για ευάλωτες ομάδες και πολύ μικρές επιχειρήσεις, και βελτίωση της πρόσβασης των κοινωνικών επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση.

Για την επίτευξη αυτών των στόχων, το EaSI:

- δίνει ιδιαίτερη προσοχή σε ευάλωτες ομάδες, όπως οι νέοι,
- προάγει την ισότητα μεταξύ γυναικών και ανδρών,
- καταπολεμά τις διακρίσεις,
- προωθεί ποιοτική και βιώσιμη απασχόληση υψηλού επιπέδου,
- εγγυάται επαρκή και κατάλληλη κοινωνική προστασία,
- καταπολεμά τη μακροχρόνια ανεργία,
- αγωνίζεται κατά της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού

Πηγή: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=el&catId=1081>

ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ ΣΕ ΚΙΝΔΥΝΟ ΦΤΩΧΕΙΑΣ ΤΟ 2011 ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Κατώφλι κινδύνου φτώχειας ανά άτομο	6.591 ευρώ
Κατώφλι κινδύνου φτώχειας για νοικοκυριά με 2 ενήλικες και 2 εξαρτώμενα παιδιά κάτω των 14 ετών	13.842 ευρώ
Ποσοστό πληθυσμού σε κίνδυνο φτώχειας	21.4 %

Πηγή: Α. Φερώνας

VI. Συμπεράσματα

Η κοινωνική προστασία των πιο ευπαθών και ευάλωτων ομάδων του

πληθυσμού της χώρας μας, εμφανίζει διαχρονικά πολύ σοβαρές ελλείψεις.

Η αντιμετώπιση της αναπηρίας, της ασθένειας, η στήριξη της μητρότητας, της παιδικής ηλικίας αλλά και της ανεργίας, η ενσωμάτωση των ομογενών, των μεταναστών, των προσφύγων και των Ρομά, εκτός των επιμέρους διαφορών τους, έχουν ως κοινό παρονομαστή τα πολύ χαμηλά επίπεδα παροχών, την έλλειψη δημόσιων υποδομών αλλά και την απουσία συνολικής και συντονισμένης αντιμετώπισης των κοινών προβλημάτων.

Τα επιδόματα είναι ανεπαρκή, σποραδικά και υπόκεινται σε προϋποθέσεις που λειτουργούν όχι τόσο για να καθορίσουν τους δικαιούχους αλλά για να αποκλείσουν μια σημαντική μερίδα από τα δικαιώματά τους, ωθώντας τους στο κοινωνικό περιθώριο.

Ο **πολυδιάστατος χαρακτήρας** τέτοιων δράσεων **απαιτεί** μια διευρυμένη οριζόντια συνεργασία των εμπλεκόμενων αρχών και φορέων (Τοπική Αυτοδιοίκηση, Κεντρική Διοίκηση, κοινωνικοί εταίροι, φορείς του ιδιωτικού και του μη κερδοσκοπικού τομέα, καθώς και την ενεργητική συμμετοχή των ίδιων των μελών ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στις διαδικασίες κοινωνικοοικονομικής ένταξης. **Προϋποθέτει** επίσης την ύπαρξη ενός διευρυμένου και όχι συρρικνωμένου, όπως σήμερα, κράτους πρόνοιας.

Η **ενθάρρυνση της κοινωνικής επιχειρηματικότητας** που οδηγεί στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας με κατάλληλα χρηματοδοτικά εργαλεία θα μπορούσε επίσης να συμβάλει στη δημιουργική ένταξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων στο οικονομικό και κοινωνικό γίγνεσθαι.

Η **βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και η ενσωμάτωση μειονοτικών ομάδων**, όπως οι Ρομά αλλά και των μεταναστών απαιτούν τέλος ένα ευρύ φάσμα πολιτικών κατά των διακρίσεων και του αποκλεισμού, ενεργοποίηση των κοινωνικών υπηρεσιών, δυνατότητα πρόσβασης στην εκπαίδευση, την υγεία, τη στέγαση, στοχευμένη χρηματοδότηση.

VII. Βιβλιογραφία

1. Φερώνας Α. και Οικονόμου Χ. (επιμ.)(2006), *Οι Εκτός των Τειχών: Φτώχεια και*

Κοινωνικός Αποκλεισμός στις Σύγχρονες Κοινωνίες, Διόνικος, Αθήνα.

2. Φερόνας Α. άρθρο, Η κοινωνική διάσταση της «Ευρώπης 2020»: Ρητορική και Πραγματικότητα
3. Φερόνας Α. Σημειώσεις του μαθήματος Κοινωνική Ανισότητα και Κοινωνικός Αποκλεισμός, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
4. Ματσαγγάνης Μ. (2011), *Η Κοινωνική Πολιτική σε δύσκολους καιρούς*, Κριτική, Αθήνα.
5. Μπάουμαν Ζ (2004), *Η εργασία, ο καταναλωτισμός και οι νεόπτωχοι*, Μεταίχμιο, Αθήνα
6. Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών –Ινστιτούτο Κοινωνικής Πολιτικής (Δ. Μπαλούρδος- Ε. Φρονίμου)
7. Υπουργείο Υγείας
8. ΕΛΣΤΑΤ
9. Επιστημονική Εταιρεία Κοινωνικής Πολιτικής 5ο Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο Κοινωνική Πολιτική Την Εποχή Της Κρίσης: Στο Σταυροδρόμι Των Επιλογών: Πάντειο Πανεπιστήμιο, 8-10 Μαΐου 2014
10. Φτώχεια και Κοινωνικός Αποκλεισμός Στην Ελλάδα: Επικάλυψη και Διαφοροποιήσεις: Ειρήνη Ανδριοπούλου Φώτης Παπαδόπουλος και Πάνος Τσακλόγλου
11. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=el&catId=1081>
12. ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΣΕΕ, Παρατηρητήριο Οικονομικών και Κοινωνικών Εξελίξεων (Σεπτέμβριος, 2011)

ΗΜΕΡΑ 2η

Διοικητικές πρακτικές και προβλήματα επικοινωνίας με ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: ο χρήστης των κοινωνικών υπηρεσιών στην επαφή του με τη διοίκηση

Ο διαμεσολαβητικός ρόλος της Ανεξάρτητης αρχής Συνήγορος του Πολίτη: εμπειρία από τη δράση της Αρχής

4. Διοικητικές πρακτικές και προβλήματα επικοινωνίας με ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: ο χρήστης των κοινωνικών υπηρεσιών στην επαφή του με τη διοίκηση (Ενότητα 5)

Συνοπτική Περιγραφή

Η εν λόγω θεματική ενότητα παρουσιάζει τα σημαντικότερα προβλήματα τα οποία αναφύονται κατά την επαφή ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες με φορείς της δημόσιας διοίκησης. Αντίστοιχα παρουσιάζονται οι δυσλειτουργίες που εντοπίζονται στη δημόσια διοίκηση οι οποίες δυσχεραίνουν περαιτέρω την «ελλειμματική» ή ιδιαίτερη επικοινωνία με τα άτομα αυτά. Επίσης, προτείνονται τρόποι οι οποίοι είναι σε θέση να βελτιώσουν τη σχετική επικοινωνία των δυο πλευρών.

Λέξεις κλειδιά: επαφή με τη διοίκηση, δυσλειτουργίες της διοίκησης, χαρακτηριστικά γνωρίσματα ευπαθών κοινωνικών ομάδων, προβλήματα επικοινωνίας, στερεότυπα, στάση της διοίκησης.

I. Εισαγωγή.

Η επικοινωνία της δημόσιας διοίκησης με άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, παρουσιάζει προκλήσεις. Η διοίκηση καλείται να αποβάλει τον τυπικό, άχρωμο και απρόσωπο τρόπο επικοινωνίας της και να προσαρμοστεί στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες του συνομιλητή της. Η ανάγκη προσαρμογής του τρόπου επικοινωνίας μας, στις ιδιαιτερότητες των ατόμων ευπαθών κοινωνικών ομάδων, δεν οφείλεται στην ευαισθησία, τη μεγαλοψυχία ή τον οίκτο μας προς τα άτομα αυτά, αλλά αποτελεί υποχρέωσή μας προκειμένου η επικοινωνία μας με τα άτομα αυτά να είναι αποτελεσματική – που αποτελεί άλλωστε και τον στόχο μας. Το εγχείρημα δεν είναι εύκολο, όπως θα δούμε στη συνέχεια πλήθος παραγόντων, εγγενών ή κατά περίπτωση εμφανιζόμενων, εμποδίζουν τη διοίκηση να προσαρμόσει την συμπεριφορά της όπως θα έπρεπε. Οφείλει όμως να προσπαθήσει. Γνωρίζοντας τις αδυναμίες μας, θα μπορέσουμε να βελτιωθούμε, γνωρίζοντας τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει ο συνομιλητής μας, θα μπορέσουμε να τον καταλάβουμε. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι παράγοντες οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη δημιουργία αντίστοιχων προβλημάτων κατά την επικοινωνία της διοίκησης με ευπαθείς κοινωνικές ομάδες καθώς και προτάσεις βελτίωσης της σχετικής επικοινωνίας.

II. Προβλήματα οφειλόμενα στους ενδιαφερόμενους που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Οι πολίτες που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, αποτελούν πολίτες με ειδικότερα ποιοτικά χαρακτηριστικά και ως εκ τούτου με ειδικότερες ανάγκες επικοινωνίας. Προφανής επομένως είναι η ανάγκη για τη διοίκηση, να προσαρμόσει τις μορφές και τεχνικές επικοινωνίας που χρησιμοποιεί στα ειδικότερα γνωρίσματα που χαρακτηρίζουν κάθε επιμέρους ομάδα, προκειμένου να είναι αποτελεσματικότερη η επικοινωνία της με τα άτομα των ομάδων αυτών. Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των ανηκόντων σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τα οποία προκαλούν αντίστοιχα προσκόμματα στην επικοινωνία τους με τη διοίκηση, είναι:

- άγνοια / ελλιπής γνώση οικείου νομοθετικού πλαισίου,
- άγνοια γλώσσας – αδυναμία επικοινωνίας και συνεννόησης,
- άγνοια οργανωτικής δομής της διοίκησης,

- διαμονή σε απόσταση από αρμόδιους φορείς,
- έλλειψη νόμιμων προϋποθέσεων που να επιτρέπουν την πρόσβαση και εξυπηρέτηση από υπηρεσίες δημοσίων φορέων (π.χ. απουσία νομιμοποιητικών εγγράφων, δημοτολογική αφάνεια κ.λπ.),
- φυσική αδυναμία πρόσβασης (π.χ. λόγω αναπηρίας, ηλικίας, σωματικής κούρασης κ.λπ.)
- οικονομική αδυναμία,
- έλλειψη υποδομών, εξοπλισμού και στοιχείων επικοινωνίας (π.χ. πρόσβαση στο διαδίκτυο, τηλέφωνο, μόνιμη κατοικία κ.α.),
- στάσεις / αντιλήψεις / συναισθηματικοί παράγοντες (π.χ. ψυχική κόπωση, απογοήτευση, καχυποψία για τη συνδιαλλαγή).

III. 4.3 Προβλήματα επικοινωνίας που αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση κατά την επικοινωνία της με άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Αντίστοιχα προβλήματα με αυτά που αντιμετωπίζουν τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, αντιμετωπίζει και η δημόσια διοίκηση κατά την επικοινωνία της με ενδιαφερόμενους που ανήκουν στις ομάδες αυτές. Τα προβλήματα αυτά περιλαμβάνουν τα γενικότερα προβλήματα και δυσλειτουργίες που παρουσιάζει η δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με ειδικότερα προβλήματα που αφορούν αποκλειστικά την επικοινωνία με άτομα ανήκοντα στις ομάδες αυτές. Τα πιο σημαντικά είναι:

- υποστελέχωση και αυξημένος όγκος εργασίας, παράγοντες που δημιουργούν σωματική κόπωση και χαμηλή αποτελεσματικότητα,
- ανεκπαίδευτο – ακατάλληλο προσωπικό για επαφή με άτομα προερχόμενα από ευπαθείς κοινωνικές ομάδες,
- αναποτελεσματική δομή και οργάνωση της υπηρεσίας (λ.χ. πολυπλοκότητα δομής, συχνές αλλαγές διάρθρωσης, συχνή εναλλαγή προσώπων),
- ανεπάρκεια οικονομικών πόρων,

- ανεπάρκεια υποδομών και τεχνολογικού εξοπλισμού,
- ελλιπής γνώση ή εσφαλμένη ερμηνεία του οικείου νομοθετικού πλαισίου,
- έλλειψη νομικής υποστήριξης και συντονισμού,
- πολύπλοκες διοικητικές διαδικασίες (πολυνομία, γραφειοκρατία, επικαλύψεις αρμοδιοτήτων κ.λπ.)
- απουσία κινήτρων (ύπαρξη αντικινήτρων), για τα άτομα που στελεχώνουν υπηρεσίες με κύριο έργο την επαφή με άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, παράγοντας που δημιουργεί απροθυμία στελέχωσης και εξυπηρέτησης,
- παραβατική συμπεριφορά, κακοδιοίκηση, διαφθορά,
- μη τήρηση γενικών αρχών της διοικητικής δράσης και κωδίκων ηθικών αξιών και δεοντολογίας,
- αναποτελεσματικός έλεγχος της διοικητικής δράσης,
- στάσεις / αντιλήψεις / συναισθηματικοί παράγοντες (αρνητικά στερεότυπα, ευθυνοφοβία κ.λπ.).

IV. Η στάση της διοίκησης κατά την επικοινωνία της με άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Η στάση της διοίκησης κατά την επικοινωνία της με άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες καταρχάς θα πρέπει να κινείται στα ίδια πλαίσια αντιμετώπισης για κάθε πολίτη. Συγκεκριμένα η διοίκηση οφείλει να επιδεικνύει:

- ευπρέπεια, ευγένεια προθυμία και εξυπηρέτηση,
- επαγγελματισμό, άριστη γνώση του αντικειμένου,
- τήρηση νομιμότητας,
- ανεξαρτησία, αμεροληψία, αντικειμενικότητα, ουδετερότητα,
- ήθος, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα,

- ισότητα - αποφυγή διακριτικής μεταχείρισης,
- αναλογικότητα - αντιμετωπίζουμε με ίδιο τρόπο τους ευρισκόμενους στην ίδια κατάσταση,
- εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα,
- διαφάνεια,
- αποτελεσματικότητα,
- ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών,
- γνωστοποίηση στους ενδιαφερόμενους των δικαιωμάτων τους, κατά την περίπτωση απόρριψης αιτήματος ή επιβολής κύρωσης (προηγούμενη ακρόαση, υποβολή προσφυγής, δυνατότητα υποβολής αναφοράς σε ελεγκτικούς μηχανισμούς, προσφυγή στη δικαιοσύνη).

Κατά την επικοινωνία της με ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, η διοίκηση οφείλει:

- να προσεγγίζει τα άτομα αυτά με απλό και κατανοητό τρόπο, εφόσον η σχετική διαδικασία το επιτρέπει, λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε ομάδας (π.χ. αλλοδαποί, αναλφάβητοι, ρομά, ηλικιωμένοι),
- να διαμορφώνει πληροφοριακό υλικό κατάλληλα προσαρμοσμένο στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων (π.χ. στη γλώσσα του συναλλασσόμενου),
- να έχει υπομονή και ψυχραιμία όταν αντιμετωπίζει δύσκολα περιστατικά,
- να επιδεικνύει διακριτικότητα και ευαισθησία,
- να εξυπηρετεί κατά προτεραιότητα συγκεκριμένες κατηγορίες ατόμων (π.χ. εγκύων, ηλικιωμένων, αναπήρων).

V. Η ειδικότερη στάση της διοίκησης ανά επιμέρους ευπαθή κοινωνική ομάδα.

Πρώτο βήμα για τη διοίκηση που συναλλάσσεται με άτομα από ευπαθείς κοινωνικές ομάδες είναι η καταγραφή των κατηγοριών από τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, με τις οποίες έρχεται σε επαφή. Στη συνέχεια πρέπει να εντοπίσει τα ειδικότερα χαρακτηριστικά της κάθε επιμέρους ομάδας και να εκτιμήσει τις ανάγκες τους σε σχέση με τις αρμοδιότητες που έχει. Το σημαντικότερο μέτρο όμως είναι η αλλαγή κουλτούρας και η καταπολέμηση των διαφόρων στερεοτύπων που συνοδεύουν την κάθε ευπαθή κοινωνική ομάδα. Σε κάθε περίπτωση η διοίκηση οφείλει να αντιληφθεί την ιδιαίτερη σημασία που παρουσιάζει το ζήτημα της ύπαρξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων για την κοινωνική συνοχή και να επιδείξει αντίστοιχη συμπεριφορά. Ακολουθεί η παρουσίαση της στάσης της διοίκησης, στις ιδιαιτερότητες σημαντικών κατηγοριών ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

Άτομα με αναπηρία. Οι ανάγκες των ατόμων αυτών διαφοροποιούνται ανάλογα με τη μορφή αναπηρίας τους:

- να δίνεται έμφαση στη διευκόλυνση της ανθρώπινης αδυναμίας και όχι στις δυνατότητες του μέσου ανθρώπου,
- να λαμβάνονται μέτρα διευκόλυνσης της προσβασιμότητας (ανελκυστήρας, θέσεις στάθμευσης, ράμπες κ.λπ.),
- να μιλάμε απευθείας στο άτομο με την αναπηρία, όχι στον συνοδό/βοηθό του,
- να ρωτάμε για την αναπηρία μόνο εάν αυτό είναι απαραίτητο για τη βοήθεια που θα παράσχουμε,
- τα άτομα με αναπηρία χρειάζονται τον σεβασμό και όχι τη συμπόνια μας. Να αποφεύγουμε κινήσεις οικειότητας που δεν θα κάναμε σε αντίστοιχες περιστάσεις και προσφέρουμε βοήθεια χωρίς να επιμένουμε,
- όταν μιλάμε με άτομο που έχει δυσκολία στην ομιλία, ακούμε με υπομονή, χωρίς να διακόπτουμε ή να συμπληρώνουμε. Αν χρειαστεί, να κάνουμε σύντομες ερωτήσεις που χρειάζονται σύντομες απαντήσεις ή ένα καταφατικό νεύμα του κεφαλιού.
- αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι αδυνατεί να γράψει, τότε να

συντάσσουμε την αίτησή του,

- να αποφεύγουμε να κάνουμε εικασίες για το τι μπορεί και τι δεν μπορεί να κάνει κάποιο άτομο. Αν δεν είμαστε σίγουροι, απλά ρωτάμε πώς μπορούμε να βοηθήσουμε,
- χρήσιμο να υπάρχουν κατάλληλα αντίγραφα ενημερωτικού υλικού για άτομα με προβλήματα όρασης (με μεγάλους, έντονους χαρακτήρες, γραφή Braille),
- κατά την εξυπηρέτηση, να επιδιώκουμε το πρόσωπό μας να είναι στο ίδιο ύψος με το δικό του.

Ευπαθή άτομα λόγω ηλικίας. Τα άτομα αυτά διακρίνονται σε δυο κατηγορίες με βάση την ηλικία τους.

Ανήλικοι:

- να υποδεχόμαστε τον ανήλικο σε κατάλληλο χώρο του αρμόδιου φορέα,
- να απευθυνόμαστε στον ανήλικο με τρόπο κατανοητό,
- εφόσον η υπηρεσία είναι αρμόδια, να διερευνούμε το αίτημα και να παρέχουμε τη σχετική πληροφόρηση. Εφόσον η υπηρεσία μας είναι αναρμόδια να παραπέμπουμε τον ανήλικο σε αρμόδιο φορέα και ενδεχομένως με διασύνδεση,
- εάν χρειάζεται παρέμβαση, να ενημερώνουμε τον ανήλικο ως προς την αναγκαιότητα πληροφόρησης/συναίνεσης νόμιμου εκπροσώπου του ή την ενημέρωση εισαγγελέα.

Άτομα τρίτης ηλικίας:

- Γενικές κατευθύνσεις που προαναφέρθηκαν, αναφορικά με άτομα με κινητικές αναπηρίες.

Φυλετική καταγωγή (Ρομά), μετανάστες, πρόσφυγες. Οι δυσχέρειες συναλλαγής αφορούν κυρίως σε δημοτολογικά ζητήματα, προβλήματα συνεννόησης,

πολιτισμικές διαφορές, ελλιπή στοιχεία επικοινωνίας.

- να αντιμετωπίζονται με ευγένεια και να αποφεύγεται ο επηρεασμός από αρνητικά στερεότυπα,
- να επικοινωνούμε με τρόπο απλό και κατανοητό,
- να συνεργαζόμαστε με τις αρμόδιες κοινωνικές υπηρεσίες σε περιοχές όπου υπάρχουν Ρομά, για τη ρύθμιση αστικής κατάστασης των παιδιών και την ένταξή τους στην εκπαίδευση καθώς και να λαμβάνετε μέριμνα για θέματα υγείας και υγιεινής τους,
- να έχουμε επίγνωση και να επιδεικνύουμε σεβασμό στις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες των ατόμων αυτών,
- να έχουμε μεριμνήσει για τη διαμόρφωση κατάλληλου έντυπου υλικού σε γλώσσες που κατανοούν οι εξυπηρετούμενοι.

Άνεργοι – Οικονομικά αδύναμοι. Τα άτομα αυτά διακρίνονται από έντονη ψυχική φόρτιση (απελπισία, θυμό), λόγω της κατάστασής τους.

- να υποδεικνύουμε τα δικαιώματά τους και τις τυχόν και ευεργετικές διατάξεις στις οποίες μπορούν να υπαχθούν λόγω της κατάστασής τους (π.χ. δωρεάν μετακίνηση των ανέργων με τα ΜΜΜ),
- να υπάρχει μέριμνα για διασύνδεση με δομές προώθησης της απασχόλησης.

5. Ο διαμεσολαβητικός ρόλος της Ανεξάρτητης αρχής του Συνηγόρου του Πολίτη: εμπειρία από τη δράση της Αρχής (Ενότητα 6)

Συνοπτική Περιγραφή -Στόχοι

Η θεματική ενότητα 2 παρουσιάζει το ρόλο και αποστολή του Συνηγόρου του Πολίτη ο οποίος αποτελεί ανεξάρτητη διοικητική αρχή. Ειδικότερα, θα παρουσιασθεί το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, οι μορφές και οι τρόποι

παρέμβασης και διαμεσολάβησης και θα αναδειχθεί η εμπλοκή και η εμπειρία της Αρχής σε ζητήματα που αφορούν σε «ευπαθείς κοινωνικές ομάδες». Παρουσιάζονται μελέτες περίπτωσης από τη δράση της ανεξάρτητης αρχής σε θέματα «ευπαθών κοινωνικών ομάδων» καθώς και η ενότητα που δημιούργησε ο Συνήγορος του Πολίτη (Οδηγός και Ιστοχώρος) με σκοπό την υποστήριξη των πολιτών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες καθώς και για την υποστήριξη των εργαζομένων στις δομές της Πολιτείας σε όλες τις περιφέρειες της χώρας, κοινωνικές υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά και την υποστήριξη κάθε συλλογικής προσπάθειας που ιδρύεται με σκοπό να συμβάλει στις ανάγκες των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

Λέξεις κλειδιά: ανεξάρτητη αρχή, διαμεσολάβηση, πόρισμα, ειδική έκθεση, ετήσια έκθεση, οδηγός ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, οδηγός για τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

I. Το Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη

Εισαγωγή: Ο Συνήγορος του Πολίτη αποτελεί μια εκ των πέντε (5) συνταγματικά κατοχυρωμένων ανεξάρτητων διοικητικών αρχών της χώρας μας¹. Ο Συνήγορος του Πολίτη, θεσπίστηκε με τις διατάξεις του ν.2477/1997, κατοχυρώθηκε συνταγματικά με το άρθρο 103, παρ. 9, του Συντάγματος², ενώ πλέον η λειτουργία του ρυθμίζεται από τις διατάξεις του ν.3094/2003 «Συνήγορος του Πολίτη και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 10/Α΄/22-01-2003), όπως συμπληρώθηκαν στη συνέχεια, καθώς και βάσει των διατάξεων του άρθρου 101^Α, του συντάγματος και των διατάξεων του ν.3051/2002 «Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές....», (ΦΕΚ 220/Α΄/20-9-2002), οι οποίες αναφέρονται στο πλαίσιο λειτουργίας των συνταγματικά κατοχυρωμένων αρχών.

II. Αποστολή.

¹ Οι άλλες τέσσερεις (4) συνταγματικά κατοχυρωμένες αρχές είναι: η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης και το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού.

² «Νόμος ορίζει τα σχετικά με τη συγκρότηση και τις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Πολίτη, που λειτουργεί ως ανεξάρτητη αρχή».

Η ανεξάρτητη αρχή Συνήγορος του Πολίτη, σύμφωνα με το άρθρο 1, του ν.3094/2003, έχει ως αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, των Ν.Π.Δ.Δ. και των Ν.Π.Ι.Δ., όπως αυτά καθορίζονται στο άρθρο 3, παρ. 1, του ν.3094/2003, **για την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας**, καθώς και ιδιωτών για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, βάσει της Οδηγίας 2006/54/EK, όπως ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη και για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, βάσει των Οδηγιών 2000/43/EK, 2000/78/EK και 2014/54/EE, όπως ενσωματώθηκαν στην ελληνική έννομη τάξη.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει επίσης, ως αποστολή του την προάσπιση και προαγωγή των συμφερόντων του παιδιού και ορίζεται φορέας για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, της αρχής της ίσης μεταχείρισης όλων των προσώπων ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου κατ'εφαρμογή του άρθρου 13 της Οδηγίας 2000/43/EK, του άρθρου 13, της Οδηγίας 2000/78/EK και του άρθρου 4 της Οδηγίας 2014/54/EE.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών όσον αφορά στην πρόσβαση στην απασχόληση, στην επαγγελματική εκπαίδευση και ανέλιξη και στις συνθήκες εργασίας, κατ'εφαρμογή του άρθρου 1, παρ. 7, της Οδηγίας 2002/73/EK και του νέου άρθρου 8^α, της Οδηγίας 76/207/ΕΟΚ.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζεται και φορέας παρακολούθησης της εφαρμογής στις δημόσιες υπηρεσίες και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, κατά την

παράγραφο 1 του άρθρου 3 του παρόντος νόμου, της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 12 της Οδηγίας 2004/113/EK.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζεται φορέας για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών όσον αφορά: α) την πρόσβαση στην απασχόληση, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής εξέλιξης και στην επαγγελματική κατάρτιση, συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης με σκοπό την απασχόληση, β) τις συνθήκες και τους όρους εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της αμοιβής και γ) τα επαγγελματικά συστήματα κοινωνικής ασφάλισης, κατ' εφαρμογή του άρθρου 20 της Οδηγίας 2006/54/EK.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζεται ως Εθνικός Μηχανισμός Πρόληψης, για την πρόληψη των βασανιστηρίων και άλλων μορφών σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 3 και 17 του Προαιρετικού Πρωτοκόλλου, στη σύμβαση κατά των βασανιστηρίων και άλλων μορφών σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας της Γενικής Συνέλευσης των Ηνωμένων Εθνών, που υιοθετήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2002.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζεται ως Εθνικός Μηχανισμός Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας στα σώματα ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης, σύμφωνα με το άρθρο 1 του ν.3938/2011.

Για την επιτέλεση της αποστολής του ο Συνήγορος του Πολίτη επικουρείται από έξι (6) Βοηθούς Συνηγόρους. Ο Συνήγορος του Πολίτη αναθέτει σε Βοηθούς Συνηγόρους: α) την εκτέλεση των καθηκόντων του Συνηγόρου για το Παιδί, β) την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, γ) του Εθνικού Μηχανισμού Πρόληψης για την πρόληψη των βασανιστηρίων και άλλων μορφών σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας και δ) της παρακολούθησης και προώθησης

της εφαρμογής της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, τα δε ζητήματα εσωτερικής οργάνωσης για την άσκηση των ως άνω αρμοδιοτήτων τα ρυθμίζει ο Συνήγορος του Πολίτη, σύμφωνα με την παρ. 7, του άρθρου 2, του ν.3051/2002.

Ως Βοηθοί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση και απολαύουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής. Ο Συνήγορος του Πολίτη και οι Βοηθοί Συνήγοροι δεν ευθύνονται, δεν διώκονται και δεν εξετάζονται για γνώμη που διατύπωσαν ή πράξη που διενήργησαν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Δίωξη επιτρέπεται κατόπιν εγκλήσεως μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου. Οι Βοηθοί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Ανασυγκρότησης, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη. Αναπλήρωση του Συνηγόρου του Πολίτη χωρεί εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται προσκαίρως να ασκήσει τα καθήκοντά του για οποιονδήποτε λόγο. Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζει έναν εκ των Βοηθών Συνηγόρων ως αναπληρωτή του. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να παυθεί για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του. Οι Βοηθοί Συνήγοροι παύονται με απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Ανασυγκρότησης, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Η λήξη της θητείας του Συνηγόρου του Πολίτη, για οποιονδήποτε λόγο, επιφέρει αυτοδίκαια και τη λήξη της θητείας των Βοηθών Συνηγόρων, οι οποίοι συνεχίζουν να ασκούν τα καθήκοντά τους, έως το διορισμό νέων Βοηθών Συνηγόρων και πάντως όχι μετά πάροδο τριών μηνών από το διορισμό νέου Συνηγόρου του Πολίτη. Κατά τη διάρκεια της θητείας των Βοηθών Συνηγόρων αναστέλλεται η άσκηση οποιουδήποτε δημοσίου λειτουργήματος, καθώς και η άσκηση καθηκόντων σε οποιαδήποτε θέση στις υπηρεσίες που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο της παρ. 1, του άρθρου 3, του ν.3094/2003. Οι Βοηθοί Συνήγοροι είναι σε κάθε περίπτωση πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης και δεν επιτρέπεται να ασκούν καμία άλλη επαγγελματική δραστηριότητα. Στους Βοηθούς Συνηγόρους επιτρέπεται η άσκηση καθηκόντων μέλους διδακτικού προσωπικού Α.Ε.Ι., με καθεστώς μερικής απασχόλησης. Ο Συνήγορος του Πολίτη με απόφασή του αναθέτει αρμοδιότητες στους Βοηθούς Συνηγόρους, εποπτεύει και συντονίζει το έργο τους.

Το έργο της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Πολίτη, επιτελείται από το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής το οποίο διακρίνεται σε ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, δημοσίου δικαίου και αποσπασμένους υπαλλήλους που ασκούν καθήκοντα ειδικών επιστημόνων. Το επιστημονικό προσωπικό, σε περίπτωση που διώκεται ή ενάγεται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, μπορεί να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων με μέλη του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

III. Αρμοδιότητες.

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος για θέματα που ανάγονται στις υπηρεσίες: α) του Δημοσίου, β) των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, γ) των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου, δ) των κρατικών νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου, των δημόσιων επιχειρήσεων, των επιχειρήσεων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και των επιχειρήσεων των οποίων τη διοίκηση ορίζει άμεσα ή έμμεσα το Δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχος. Εξαιρούνται οι Τράπεζες και το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Όπου στον παρόντα νόμο αναφέρεται ο όρος «δημόσια υπηρεσία» ή «δημόσιες υπηρεσίες» νοούνται οι αναφερόμενες στο προηγούμενο εδάφιο της παραγράφου αυτής. Φυσικά ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών, υπάγονται στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη για την εκπλήρωση της κατά της αποστολής αυτού: α) ως φορέα παρακολούθησης της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, βάσει των Οδηγιών 2000/43/ ΕΚ και 2000/78/ΕΚ, καθώς και 2014/54/ΕΕ, όπως ενσωματώθηκαν στην ελληνική έννομη τάξη, β) ως φορέα για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, βάσει του Ν. 3488/2006 που μετέφερε την Οδηγία 2002/73/ΕΚ και γ) ως φορέα για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, βάσει του ν.3896/2010 που μετέφερε την Οδηγία 2006/54/ΕΚ. Για την προάσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος και για θέματα που ανάγονται σε ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που προσβάλλουν

τα δικαιώματα του παιδιού, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 4 του ν.3094/2003.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, ως Εθνικός Μηχανισμός Πρόληψης, για την πρόληψη των βασανιστηρίων και άλλων μορφών σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας, διενεργεί έρευνες και δημοσιεύει εκθέσεις, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Προαιρετικού Πρωτοκόλλου στη Σύμβαση κατά των βασανιστηρίων και άλλων μορφών σκληρής, απάνθρωπης και ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας.

Στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη δεν υπάγονται:

- οι Υπουργοί και Υφυπουργοί ως προς τις πράξεις που ανάγονται στη διαχείριση της πολιτικής λειτουργίας,
- τα θρησκευτικά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου,
- οι δικαστικές αρχές,
- οι στρατιωτικές υπηρεσίες ως προς τα θέματα, που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια,
- η Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών,
- οι υπηρεσίες του Υπουργείου Εξωτερικών για δραστηριότητες που ανάγονται στην εξωτερική πολιτική ή στις διεθνείς σχέσεις της χώρας,
- το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους,
- οι ανεξάρτητες αρχές ως προς την κύρια λειτουργία τους,
- υποθέσεις που αφορούν στην κρατική ασφάλεια, θέματα που αφορούν στην υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών, με εξαίρεση τις περιπτώσεις όπου ο Συνήγορος του Πολίτη ενεργεί ως φορέας προώθησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου βάσει των Οδηγιών 2000/43/EK και

2000/78/EK, καθώς και 2014/54/EE, όπως ενσωματώθηκαν στην ελληνική έννομη τάξη, καθώς και τις περιπτώσεις όπου ενεργεί ως φορέας για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, βάσει του ν.3896/2010 που μετέφερε την Οδηγία 2006/54/EK,

- υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιον δικαστηρίου ή άλλης δικαστικής αρχής. Όταν ο Συνήγορος του Πολίτη ενεργεί ως φορέας για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος νόμου, καθώς και ως Εθνικός Μηχανισμός Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας στα σώματα ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης κατά την παράγραφο 1 του άρθρου 1 του παρόντος νόμου, επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον δικαστηρίων, δικαστικών ή εισαγγελικών αρχών, έως τη διεξαγωγή της πρώτης συζήτησης στο ακροατήριο ή την άσκηση ποινικής δίωξης ή έως ότου το αρμόδιο δικαστήριο ή η αρμόδια δικαστική αρχή αποφανθεί επί αιτήσεως παροχής προσωρινής δικαστικής προστασίας.
- περιπτώσεις κατά τις οποίες η διοικητική ενέργεια έχει γεννήσει δικαιώματα ή έχει δημιουργήσει ευνοϊκές καταστάσεις υπέρ τρίτων, που ανατρέπονται μόνο με δικαστική απόφαση, εκτός εάν προφανώς συντρέχει παρανομία ή έχουν σχέση κατά το κύριο αντικείμενό τους με την προστασία του περιβάλλοντος.

IV. Προϋποθέσεις και τρόπος παρέμβασης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ιδίως ερευνά τις περιπτώσεις κατά τις οποίες όργανο δημόσιας υπηρεσίας ατομικό ή συλλογικό:

- Προσβάλλει, με πράξη ή παράλειψη, δικαίωμα ή συμφέρον προστατευόμενο από το Σύνταγμα και το νόμο,

- αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από τελεσίδικη ή προσωρινά εκτελεστή δικαστική απόφαση,
- αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από διάταξη νόμου ή από ατομική διοικητική πράξη,
- ενεργεί ή παραλείπει νόμιμη οφειλόμενη ενέργεια, κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας ή κατά κατάχρηση εξουσίας.

Ο Συνήγορος του Πολίτη συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία εκθέτει το έργο της Αρχής, παρουσιάζει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και αναγκαίες νομοθετικές ρυθμίσεις. Η έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη υποβάλλεται το Μάρτιο κάθε έτους στον Πρόεδρο της Βουλής, συζητείται κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό της Βουλής και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και να κοινοποιεί στον κατά περίπτωση αρμόδιο Υπουργό, ειδικές εκθέσεις κατά τη διάρκεια του έτους.

Ο Συνήγορος του Πολίτη διενεργεί έρευνες και δημοσιεύει ειδικές εκθέσεις για την εφαρμογή και την προώθηση της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, ως Εθνικός Μηχανισμός Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας στα σώματα ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης, σύμφωνα με το άρθρο 1 του ν.3938/2011 διενεργεί έρευνες, μεριμνά για την πληροφόρηση και ευαισθητοποίηση των πολιτών επί σχετικών θεμάτων και δημοσιεύει ειδικές εκθέσεις. Οι εκθέσεις αυτές περιλαμβάνουν και εισηγήσεις μέτρων για την πρόληψη και την καταπολέμηση των περιστατικών αυθαιρεσίας στα σώματα ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης και κοινοποιούνται στον Αναπληρωτή Υπουργό Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, αρμόδιο για θέματα Προστασίας του Πολίτη, στον Υπουργό Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής και στον Υπουργό Δικαιοσύνης,

Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Στο πλαίσιο της αποστολής του ως φορέα για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, καθώς και της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών και πέραν των λοιπών κατά τον παρόντα νόμο αρμοδιοτήτων του, ο Συνήγορος του Πολίτη:

α) παρέχει συνδρομή προς τα θύματα διακρίσεων λόγω φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, καθώς και λόγω φύλου διαμεσολαβώντας με κάθε πρόσφορο τρόπο για την αποκατάσταση της αρχής της ίσης μεταχείρισης στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος νόμου. Εφόσον η διαμεσολάβηση αυτή δεν επιφέρει ικανοποιητικά αποτελέσματα, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει το πόρισμά του στον καθ' ύλην αρμόδιο φορέα για την άσκηση της πειθαρχικής ή και κυρωτικής αρμοδιότητας, ο οποίος οφείλει να ενημερώσει σχετικά τον Συνήγορο του Πολίτη,

β) διενεργεί έρευνες σχετικά με τις διακρίσεις σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν.3094/2003,

γ) δημοσιεύει ειδικές εκθέσεις για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος νόμου οι οποίες περιλαμβάνουν και εισηγήσεις μέτρων για την εξάλειψη των διακρίσεων,

δ) διατυπώνει γνώμη, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν ερωτήματος άλλης δημόσιας αρχής, ως προς την ερμηνεία του παρόντος νόμου,

ε) ανταλλάσσει πληροφορίες και συνεργάζεται με ομόλογους φορείς των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και με αρμόδιους ευρωπαϊκούς οργανισμούς, όπως σε θέματα διακρίσεων φύλου με το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο για την Ισότητα των

Φύλων που έχει συσταθεί με τον Κανονισμό (ΕΚ) 1922/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Δεκεμβρίου 2006 (ΕΕ L 403), ή σε εργασιακά θέματα με υπηρεσίες σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως Your Europe, SOLVIT, EURES και το δίκτυο Enterprise Europe Network,

στ) συνεργάζεται με τη Γενική Γραμματεία Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, με τη Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης, με το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, τους κοινωνικούς εταίρους, τις επιχειρήσεις και τις μη κυβερνητικές οργανώσεις προς ενημέρωση και διάδοση των καλών πρακτικών της ίσης μεταχείρισης στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος νόμου και για τη διοργάνωση σχετικών επιμορφωτικών εκδηλώσεων.

Ο Συνήγορος του Πολίτη δύναται κατά την έρευνα των υποθέσεων να ζητεί τη συνδρομή του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης ή άλλων ελεγκτικών σωμάτων της Διοίκησης. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητεί από τις δημόσιες υπηρεσίες κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Κατά την εξέταση εγγράφων και άλλων στοιχείων, που βρίσκονται στη διάθεση δημοσίων υπηρεσιών, δεν μπορεί να αντιταχθεί ο χαρακτηρισμός τους ως απορρήτων, εκτός εάν αφορούν την εθνική άμυνα, την κρατική ασφάλεια και τις διεθνείς σχέσεις της χώρας. Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να διευκολύνουν με κάθε τρόπο την έρευνα. Η μη σύμπραξη δημόσιας υπηρεσίας στη διεξαγωγή της αποτελεί αντικείμενο ειδικής έκθεσης του Συνηγόρου του Πολίτη προς τον καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργό. Για την προάσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού και για την παρακολούθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, καθώς και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, κατά την παράγραφο 1 του άρθρου 1 του ν.3094/3003, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητεί, με ειδικά αιτιολογημένο έγγραφό του, από ιδιώτη που κατονομάζεται στην αναφορά, έγγραφα ή άλλα στοιχεία για την υπόθεση. Τα

στοιχεία αυτά παρέχονται εφόσον δεν παραβιάζεται η νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Συνήγορος του Πολίτη υποχρεούται να διασφαλίζει το προσωπικό και επαγγελματικό απόρρητο των ιδιωτών και να μη δημοσιοποιεί στοιχεία που μπορεί να καταστήσουν δυνατό τον προσδιορισμό τους. Αν ιδιώτης αρνείται να παράσχει τα παραπάνω στοιχεία, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή δημόσιας υπηρεσίας ή επαγγελματικού συλλόγου κατά περίπτωση, καθώς και της εισαγγελικής αρχής. Καταγγελίες ή πληροφορίες που περιέρχονται σε δημόσια αρχή σχετικά με την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος νόμου διαβιβάζονται από αυτήν στο Συνήγορο του Πολίτη.

Δημόσιες υπηρεσίες με αρμοδιότητα επιθεώρησης, ελέγχου ή επιβολής κυρώσεων επί ιδιωτών, όπως οι κατά τόπο Επιθεωρήσεις Εργασίας του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας επί εργοδοτών, ή Ν.Π.Δ.Δ., καθώς και επαγγελματικοί, επιστημονικοί σύλλογοι ή επιμελητήρια στο πλαίσιο άσκησης της πειθαρχικής ή και κυρωτικής αρμοδιότητας επί μελών τους, εφόσον παραλαμβάνουν καταγγελίες σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος νόμου, προβαίνουν στην κατά νόμο διερεύνησή τους και ενημερώνουν αμελλητί τον Συνήγορο του Πολίτη τόσο κατά την παραλαβή κάθε καταγγελίας όσο και μετά την ολοκλήρωση των διερευνητικών και τυχόν κυρωτικών τους ενεργειών.

Οι ως άνω φορείς οφείλουν να επιλαμβάνονται σχετικών καταγγελιών και μετά από παραγγελία του Συνηγόρου του Πολίτη, στον οποίο υποβάλλουν τα αποτελέσματα των ενεργειών τους, επιφυλασσόμενης, σε κάθε περίπτωση, της αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη προς ιδίαν έρευνα και διαμόρφωση του τελικού πορίσματος επί της καταγγελίας.

Το διατακτικό του πορίσματος αυτού υποχρεούνται να υλοποιήσουν οι ως άνω φορείς στο πλαίσιο των πειθαρχικών ή κυρωτικών τους αρμοδιοτήτων. Απόκλιση από το διατακτικό του πορίσματος επιτρέπεται μόνο με παράθεση πλήρους και εμπεριστατωμένης αιτιολογίας.

Μετά το πέρας της έρευνας ο Συνήγορος του Πολίτη, εφόσον το απαιτεί η φύση της υπόθεσης, μπορεί να συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργό και τις αρμόδιες υπηρεσίες, διαμεσολαβεί δε με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος του πολίτη. Ο Συνήγορος του Πολίτη στις προτάσεις του προς τις υπηρεσίες μπορεί να θέτει προθεσμία, μέσα στην οποία οφείλουν να τον ενημερώσουν για τις ενέργειες τους σχετικά με την εφαρμογή

των προτάσεών του ή για τους λόγους που δεν επιτρέπουν την αποδοχή τους. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να δημοσιοποιήσει τη μη αποδοχή των προτάσεών του, εφόσον κρίνει ότι δεν αιτιολογείται επαρκώς.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, όταν η αναφορά στρέφεται κατά ιδιώτη, προβαίνει σε όλες τις ενδεικνυόμενες ενέργειες, προκειμένου να εξαλειφθούν τα προβλήματα που έχουν τεθεί υπόψη του και προτείνει κάθε αναγκαίο μέτρο για την προάσπιση των δικαιωμάτων του ενδιαφερόμενου παιδιού. Ειδικότερα, όταν οι συνθήκες λειτουργίας ενός νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου προσβάλλουν τα δικαιώματα του παιδιού, μπορεί να προτείνει τα αναγκαία οργανωτικά και λειτουργικά μέτρα. Το νομικό πρόσωπο υποχρεούται να ενημερώσει τον Συνήγορο του Πολίτη για τα μέτρα που έχει λάβει ή προτίθεται να λάβει, εντός της προθεσμίας που του έχει ταχθεί. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να δημοσιοποιήσει τη μη αποδοχή των προτάσεων του, εφόσον κρίνει ότι δεν αιτιολογείται επαρκώς.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υποθέσεώς του.

Το προσωπικό της Αρχής υπέχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας και είναι απόρρητα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις ή εξαιρούνται από το δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα, κατά τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν.2690/1999) και κάθε άλλη συναφή διάταξη.

Λειτουργός ή υπάλληλος ο οποίος αρνείται να συνεργασθεί με τον Συνήγορο του Πολίτη με σκοπό να παρακωλύσει ή να αποτρέψει τη διεξαγωγή έρευνας, τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι δύο (2) ετών. Η ποινική δίωξη ασκείται μόνο εφόσον υποβληθεί σχετική έκθεση από την Ανεξάρτητη Αρχή προς τον αρμόδιο Εισαγγελέα.

Αρνηση λειτουργού ή υπαλλήλου ή μέλους διοίκησης να συνεργασθεί με τον Συνήγορο του Πολίτη, κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα παράβασης καθήκοντος, για δε τα μέλη διοίκησης λόγο αντικατάστασής τους.

Αν κατά την έρευνα διαπιστωθεί παράνομη συμπεριφορά λειτουργού, υπαλλήλου ή μέλους διοίκησης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει την έκθεση στο αρμόδιο όργανο και μπορεί να προκαλέσει την πειθαρχική δίωξη του υπαιτίου ή να προτείνει τη λήψη άλλων μέτρων, αν ο υπαίτιος δεν υπόκειται σε πειθαρχικό έλεγχο. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να τάσσει εύλογη προθεσμία εν όψει των περιστάσεων, μετά την άπρακτη παρέλευση της οποίας παραγγέλλει ο ίδιος τον

έλεγχου. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί επίσης σε σοβαρές περιπτώσεις να προκαλέσει με έγγραφό του προς το αρμόδιο όργανο την πειθαρχική δίωξη του υπαίτιου λειτουργού ή υπαλλήλου για την ανωτέρω παράλειψη άσκησης του ενδεικνυόμενου ελέγχου. Αν προκύπτει από εκθέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη ότι λειτουργός ή υπάλληλος δημόσιας υπηρεσίας παρακωλύει, για δεύτερη φορά εντός τριετίας, το έργο της έρευνας ή αρνείται χωρίς σοβαρό λόγο να συμπράξει στην επίλυση του προβλήματος μπορεί να του επιβληθεί η ποινή οριστικής παύσης.

Αν προκύψουν αποχρώσεις ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από λειτουργό, υπάλληλο ή μέλος διοίκησης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει την έκθεση και στον αρμόδιο εισαγγελέα. Για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού, αν κριθεί ότι παρίσταται ανάγκη παρέμβασης της αρμόδιας δικαστικής αρχής ή άλλης δημόσιας υπηρεσίας ή φορέα, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει σε αυτούς σχετική έκθεση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στις αρμοδιότητές του, ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ενώσεως προσώπων. Ο Συνήγορος του Πολίτη δέχεται επίσης αναφορές από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο παιδί ή τον ασκούντα τη γονική μέριμνα ή συγγενή κατ' ευθεία γραμμή ή εκ πλαγίου έως το δεύτερο βαθμό, τον επίτροπο ή τον προσωρινό επίτροπο, καθώς και από τρίτο πρόσωπο που έχει άμεση αντίληψη παραβίασης των δικαιωμάτων του παιδιού. Για την εφαρμογή των διατάξεων του ν.3094/2003, ως παιδί νοείται όποιος δεν έχει συμπληρώσει το δέκατο όγδοο έτος της ηλικίας του.

Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη δύναται να επιληφθεί υποθέσεων αυτεπαγγέλτως. Δύναται, επίσης, να μην ανακοινωθεί το όνομα και τα άλλα προσωπικά στοιχεία του προσώπου που κατέθεσε αναφορά, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο, εφόσον το ζητήσει εγγράφως ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος και εφόσον η διερεύνηση της αναφοράς είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση του ονόματος. Αν εκ των πραγμάτων η διερεύνηση δεν είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση του ονόματος, ο ενδιαφερόμενος ειδοποιείται ότι η αναφορά του θα τεθεί στο αρχείο, εφόσον ο ίδιος δεν συναινέσει εγγράφως στην ανακοίνωση του ονόματός του.

Η αναφορά υποβάλλεται μέσα σε έξι (6) μήνες από του ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων για τις οποίες προσφεύγει στον

Συνήγορο του Πολίτη, καταχωρείται δε σε ειδικό μητρώο.

Η υποβολή της αναφοράς δεν αναστέλλει τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες για την άσκηση ενδίκου μέσου ή βοηθήματος και δεν εξαρτάται από την παράλληλη αίτηση θεραπείας, ιεραρχικής προσφυγής ή ενδικοφανούς προσφυγής. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί, προτού επιληφθεί της υποθέσεως, να ζητήσει από τον ενδιαφερόμενο να ασκήσει διοικητική προσφυγή. Σε περίπτωση που ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή, ο Συνήγορος του Πολίτη δεν επιλαμβάνεται του θέματος πριν αποφασίσει το αρμόδιο όργανο ή παρέλθει άπρακτη προθεσμία τριών (3) μηνών από την άσκηση της προσφυγής.

Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

Όταν ο Συνήγορος του Πολίτη ενεργεί ως φορέας για την παρακολούθηση και προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, κατά την παρ. 1 του άρθρου 1, επιλαμβάνεται υποθέσεων εφόσον η αναφορά υποβάλλεται μέσα σε δώδεκα (12) μήνες από το ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων για τις οποίες προσφεύγει στον Συνήγορο του Πολίτη.

V. Δομή.

Ο Συνήγορος του Πολίτη οργανώνεται σε έξι θεματικούς Κύκλους:

A. Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, ο οποίος εξετάζει αναφορές που συνδέονται με την προσβολή ατομικών, κοινωνικών ή πολιτικών δικαιωμάτων,

B. Κοινωνικής Προστασίας, (Συνήγορος της Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης) ο οποίος είναι αρμόδιος για την επίλυση θεμάτων που αφορούν στην κοινωνική ασφάλιση, υγεία, δημόσια υγιεινή, πρόνοια, προστασία ηλικιωμένων, ατόμων με ειδικές ανάγκες και ανέργων,

Γ. Ποιότητας Ζωής, με κύριο αντικείμενο την ενασχόληση με θέματα φυσικού και αστικού περιβάλλοντος, την πολεοδομία, τη χωροταξία, τα δημόσια έργα και τον πολιτισμό,

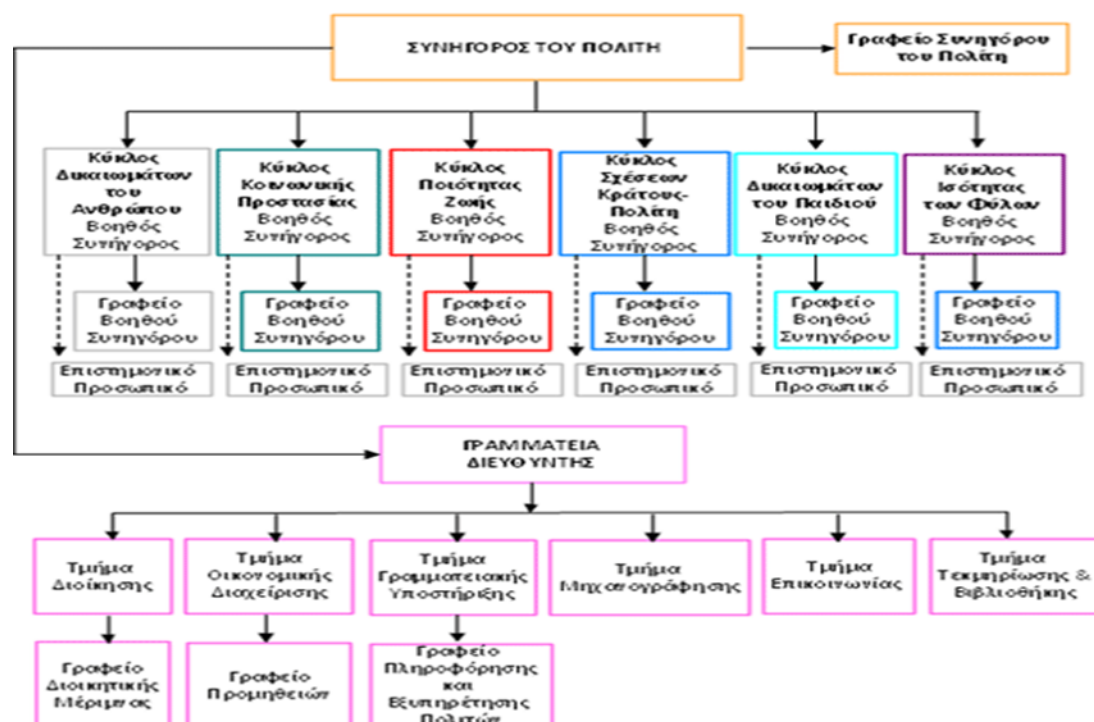
Δ. Σχέσεων Κράτους – Πολίτη, η αρμοδιότητα του οποίου εκτείνεται στο σύνολο σχεδόν των φορέων του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, περιλαμβάνει δε όλο το φάσμα των μορφών κακοδιοίκησης (φορολογία, μεταφορές, προσλήψεις εκτός ΑΣΕΠ, θέματα Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, αγροτικά, εκπαίδευση, δημόσιες συμβάσεις κ.α.),

Ε. Δικαιωμάτων του Παιδιού, (Συνήγορος του Παιδιού) με αποστολή την προάσπιση και προαγωγή των δικαιωμάτων του παιδιού,

ΣΤ. Ισότητας των Φύλων, με αποστολή την εφαρμογή στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα την αρχή της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών όσον αφορά τη πρόσβαση στην απασχόληση, στην επαγγελματική εκπαίδευση και ανέλιξη, στους όρους και στις συνθήκες εργασίας.

Επίσης στο Συνήγορο του Πολίτη λειτουργεί Γραμματεία σε επίπεδο Διεύθυνσης.

Η ιστοσελίδα της Αρχής είναι: www.synigoros.gr.



ΗΜΕΡΑ 3η

Βασικές Αρχές και Τεχνικές Επικοινωνίας

Διαχείριση –επίλυση κρίσεων, συγκρούσεων στο εργασιακό περιβάλλον

Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και τρόποι αντιμετώπισης – Διαχείριση εργασιακού άγχους

6. Βασικές Αρχές και Τεχνικές Επικοινωνίας (Ενότητα 7)

Συνοπτική Περιγραφή. Στη θεματική ενότητα 6 παρουσιάζονται οι βασικές αρχές που διέπουν την επικοινωνία καθώς και οι σημαντικότερες τεχνικές επικοινωνίας. Η προσέγγιση στη θεματική, εστιάζεται στη διοικητική επικοινωνία η οποία συνιστά απαραίτητο παράγοντα με τον οποίο λαμβάνει υπόσταση η διοικητική δράση. Παρουσιάζονται οι αρχές καθώς και το νομικό έρεισμα της διοικητικής επικοινωνίας καθώς και οι διοικητικές πρακτικές που αφορούν στη δημόσια διοίκηση, οι μορφές επικοινωνίας που η δημόσια διοίκηση χρησιμοποιεί στο πλαίσιο του έργου και της αποστολής της όπως και κατά την επαφή της με το κοινό, με έμφαση στην ανάδειξη των κανόνων και της οφειλόμενης στάσης της διοίκησης κατά την επικοινωνία της και επαφή με άτομα ανήκοντα σε «ευπαθείς κοινωνικές ομάδες».

Λέξεις κλειδιά: επικοινωνία, πομπός, μήνυμα, μέσο, περιβάλλον/θόρυβος, δέκτης, ανάδραση/ανατροφοδότηση, διοικητική επικοινωνία, μορφές επικοινωνίας

I. Βασικές Αρχές και Τεχνικές Επικοινωνίας.

Η συνεχής ροή πληροφορίας στις μέρες μας καθιστά αναγκαία τη βελτιστοποίηση της διαδικασίας επικοινωνίας με οποιοδήποτε μέσο και αν αυτή πραγματοποιείται. Η επικοινωνία αποτελεί αυτόνομο επιστημονικό κλάδο με σχετικό θεωρητικό υπόβαθρο. Κατά τον πιο διαδεδομένο ορισμό, επικοινωνία είναι η συνειδητή μεταβίβαση ενός μηνύματος, που γίνεται άμεσα ή έμμεσα. Ένας άλλος ορισμός για την επικοινωνία αφορά στην μετάδοση πληροφοριών, ιδεών, στάσεων και συναισθημάτων από το ένα άτομο στο άλλο δια μέσω συμβόλων³. Όπως επίσης, η επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός Α (άνθρωπος ή ομάδα) μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες ή συναισθήματα σε ένα δέκτη Β (άνθρωπο ή ομάδα) με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο ώστε να προκαλέσει σε αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων ή συναισθημάτων και σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την κατάστασή του και τη συμπεριφορά του.

Συνοπτικά, κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας, μας ενδιαφέρει:

Ποιός; λέει τί; με ποió μέσο; σε ποιόν; με ποió αποτέλεσμα;

Οι βασικοί συντελεστές της επικοινωνίας είναι:

- Ο Πομπός (η πηγή του Μηνύματος, οι ιδιότητές του, οι σχέσεις του με τον Δέκτη και το Περιβάλλον, ικανότητα κωδικοποίησης του Μηνύματος),
- Το Μήνυμα και το περιεχόμενό του (κωδικοποίηση),
- Το Μέσο μεταβίβασης του Μηνύματος (μορφή, κανάλι),
- Το Περιβάλλον / Θόρυβος (οι παράγοντες που επηρεάζουν την ομαλή μετάδοση του Μηνύματος),
- Ο Δέκτης του Μηνύματος (οι ιδιότητές του, οι σχέσεις του με τον Πομπό, η ικανότητά του να αποκωδικοποιήσει το Μήνυμα),
- Η Ανάδραση ή Ανατροφοδότηση (η ανταπόκριση ή ο αντίκτυπος του Μηνύματος στον Δέκτη).

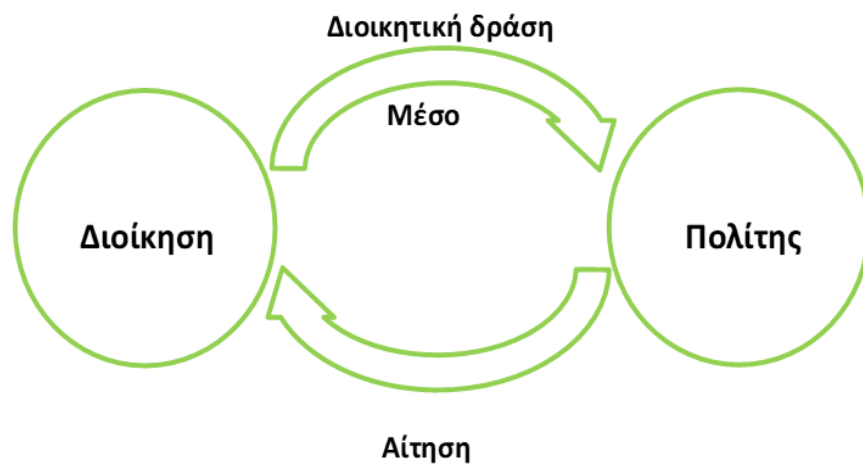
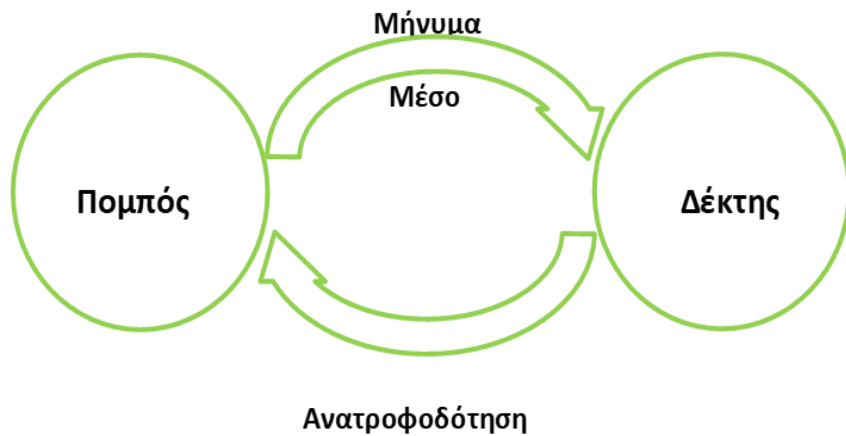
³ Theodorson & Theodorson, 1969

II. Διοικητική επικοινωνία

Στο χώρο της δημόσιας διοίκησης, ως διοικητική επικοινωνία μπορούμε να ορίσουμε το σύστημα διακινήσεως πληροφοριών, εντολών, εγγράφων, αναφορών και μηνυμάτων. Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει τις μορφές επικοινωνίας τις οποίες η διοίκηση κατά περίπτωση, επιλέγει προκειμένου να κάνει αντιληπτή τη δράση της. Το κλασικό μοντέλο επικοινωνίας, όπως αναφέρθηκε, περιλαμβάνει τον πομπό, το μήνυμα, το μέσο, το θόρυβο, το δέκτη και την ανατροφοδότηση. Προκειμένου να είναι ολοκληρωμένη η επικοινωνία, πρέπει ο πομπός να γνωρίζει κατά το δυνατόν καλύτερα το δέκτη καθώς και το μήνυμα που επιθυμεί να μεταβιβάσει, ώστε να επιτυγχάνεται η εναρμόνιση του πομπού με το δέκτη. Το μήνυμα πρέπει να είναι σαφές και λιτό έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται οι πιθανότητες τυχόν παρερμηνειών.

Η επικοινωνία για τη δημόσια διοίκηση είναι ένας από τους κρισιμότερους παράγοντες που συντελούν στη νόμιμη, εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της. Διασφαλίζει την εποικοδομητική συνεργασία με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας / αποτελεσματικότητας των φορέων της διοίκησης, ενώ παράλληλα συντελεί στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες σε μια εποχή μάλιστα που το διοικητικό σύστημα τείνει να γίνει όλο και περισσότερο εξωστρεφές. Επιπλέον, η υιοθέτηση αποτελεσματικού κώδικα επικοινωνίας εξασφαλίζει την αναγκαία κοινωνική συναίνεση για την υλοποίηση των πολιτικών και την εφαρμογή των κανονιστικών ρυθμίσεων που υιοθετούνται.

Η παραβολή του θεωρητικού μοντέλου της επικοινωνίας καθώς και του αντίστοιχου ρεαλιστικού (απλοποιημένου) μοντέλου της διοικητικής επικοινωνίας είναι η εξής:



III. Μορφές διοικητικής επικοινωνίας

Η επιλογή της εκάστοτε μορφής επικοινωνίας που ακολουθείται από τη διοίκηση, εξαρτάται κύρια από το νομικό πλαίσιο που τυχόν ορίζει τον ειδικότερο τρόπο επικοινωνίας που πρέπει να ακολουθηθεί, όπως για παράδειγμα ο γραπτός τύπος που ακολουθείται κατά την έκδοση διοικητικών πράξεων, όπως ορίζεται σχετικά στο άρθρο 16, του ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας)). Επίσης, τα ειδικότερα χαρακτηριστικά της κάθε περίπτωσης, δύναται να προσδιορίζουν την αντίστοιχη μορφή επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα: η μορφή επικοινωνίας που πρέπει να ακολουθείται κατά την περίπτωση έκτακτων περιστατικών ή κατά την επικοινωνία της διοίκησης με ενδιαφερόμενους που προέρχονται ή ανήκουν σε

Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες.

Οι σημαντικότερες μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιεί η διοίκηση είναι:

IV. Η γραπτή επικοινωνία.

Η γραπτή επικοινωνία αποτελεί τη δημοφιλέστερη μορφή επικοινωνίας όσον αφορά στη δημόσια διοίκηση. Λαμβάνει χώρα τόσο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών όσο και κατά την επικοινωνία διοίκησης και πολιτών. Η γραπτή επικοινωνία προϋποθέτει την έκδοση διαφόρων ειδών εγγράφων, με τα οποία η διοίκηση υλοποιεί τη δράση της. Ως διοικητικά έγγραφα⁴ όσα νοούνται όσα συντάσσονται από δημόσιες υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα είναι: το έγγραφο ευρείας χρήσης, η εγκύκλιος, η απόφαση, το πρακτικό, η γνωμοδότηση, το υπηρεσιακό σημείωμα κλπ. Κατά την επικοινωνία της διοίκησης με τους πολίτες, η επικοινωνία μέσω εγγράφων, επιβάλλεται από το ίδιο το σύνταγμα της χώρας μας⁵, αλλά και από τις διατάξεις του ν.2690/1999⁶ - συνιστά ως εκ τούτου, μια υποχρέωση για τη διοίκηση και αντίστοιχα ένα δικαίωμα των πολιτών. Η γραπτή επικοινωνία σε κάθε περίπτωση συνιστά ένα σημαντικό μέσο το οποίο συμβάλει στην αποτελεσματικότητα της διοικητικής δράσης.

Στα πλεονεκτήματα της γραπτής επικοινωνίας αναφέρονται: η αποδεικτική ιδιότητα των εγγράφων καθώς και η σαφήνεια του περιεχομένου αυτών, ενώ στα μειονεκτήματα καταγράφονται, η καθυστέρηση στην έκδοση ενός εγγράφου καθώς και το κόστος που συνοδεύει τη διαχείριση των εγγράφων (εκτύπωση, αποστολή, αποθήκευση κλπ.).

V. Η προφορική – λεκτική επικοινωνία.

Η προφορική επικοινωνία αποτελεί μια από τις σημαντικότερες μορφές επικοινωνίας για τη διοίκηση αλλά και για τη κοινωνία γενικότερα. Η προφορική – λεκτική επικοινωνία δύναται να συμβάλει στην ταχύτερη συντέλεση της επικοινωνίας και την άμεση εκδήλωση της διοικητικής δράσης. Η χρήση της στο χώρο της δημόσιας

⁴ Άρθρο 5, του ν.2690/1999.

⁵ Άρθρο 10, του συντάγματος.

⁶ Άρθρο 4, του ν.2690/1999.

διοίκησης είναι περιορισμένη και εντοπίζεται στους τομείς της πληροφόρησης – ενημέρωσης καθώς και στις περιπτώσεις ανάγκης για άμεση παρέμβασης της δημόσιας διοίκησης. Αδυναμία της σημαντική η αδυναμία απόδειξης και ως εκ τούτου αμφισβήτησης, του περιεχομένου της, του τόπου και του χρόνου τέλεσής της όπως και των εμπλεκόμενων προσώπων σ’ αυτήν.

VI. Η επικοινωνία με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).

Η μορφή αυτή επικοινωνίας αξιοποιεί τις εφαρμογές και εξελίξεις των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας. Δημοφιλέστερες εφαρμογές είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το διαδίκτυο και οι διαδικτυακοί τόποι, οι ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες, το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, η ηλεκτρονική υπογραφή, η τηλεομοιοτυπία κλπ.. Αποτελεί την ανερχόμενη μορφή επικοινωνίας.

Στα πλεονεκτήματα της επικοινωνίας μέσω Τ.Π.Ε. αναφέρονται: η ευχερέστερη και ταχύτερη προσβασιμότητα σε πληροφορίες και διοικητικές διαδικασίες, η μείωση του χρόνου υλοποίησης της επικοινωνίας και η επακόλουθη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διοικητικής δράσης, η μείωση του διοικητικού κόστους, η ενίσχυση της διαφάνειας (π.χ. Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ). Στα μειονεκτήματα της εν λόγω μορφής επικοινωνίας, αναφέρονται: η διαρκής ανάγκη για προσαρμογή, συμβατότητα, μετατροπή και μετασχηματισμό των ακολουθούμενων διοικητικών διαδικασιών σε εφαρμογές των Τ.Π.Ε., καθώς και η έλλειψη υποδομών, σχετικής γνώσης από τους πολίτες (ηλεκτρονικά «αναλφάβητοι» πολίτες – ειδικά οι ηλικιωμένοι), πρόσβασης σε σχετικά δίκτυα.

VII. Η επικοινωνία με τη χρήση συμβόλων.

Η σημασία των συμβόλων στη δημόσια διοίκηση, σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας, είναι περιορισμένη και εντοπίζεται σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, όπως είναι η περίπτωση των πινακίδων σήμανσης που χρησιμοποιούνται για την ρύθμιση της οδικής κυκλοφορίας. Η επέκταση της χρήσης των συμβόλων δύναται να

οδηγήσει στην ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας και της προσβασιμότητας σε δημόσιες υπηρεσίες και φορείς καθώς και στην ενίσχυση της «φιλικότητας» κατά τη σχετική επαφή.

VIII. Η νοηματική επικοινωνία.

Κατά τη νοηματική επικοινωνία, όργανα της διοίκησης χρησιμοποιούν νεύματα για συγκεκριμένες διοικητικές διαδικασίες, όπως συμβαίνει με την περίπτωση των τροχονόμων. Επίσης, η νοηματική επικοινωνία με την άτυπη μορφή της (στάση του σώματος, νεύματα κεφαλής, κινήσεις χεριών κλπ.), ενδεχόμενα είναι σε θέση να διευκολύνει την επικοινωνία με ορισμένους πολίτες για τους οποίους υπάρχει αδυναμία ή περιορισμένη ικανότητα επικοινωνίας με κάποιον από τους κλασικούς τρόπους - είναι δυνατό όμως να οδηγήσει σε παρεξηγήσεις και παρερμηνείες ειδικά στην περίπτωση που ο κώδικας νευμάτων, στάσεων κλπ. που χρησιμοποιείται, είναι άγνωστος ή μπορεί να θεωρηθεί ως προσβλητικός ή απαξιωτικός, από τον αποδέκτη αυτών.

IX. Η «σιωπηρή» επικοινωνία.

Κατά τη σιωπηρή επικοινωνία, η παρέλευση συγκεκριμένης χρονικής προθεσμίας, οριζόμενης από συγκεκριμένες διατάξεις της νομοθεσίας ή όπως αυτή έχει νομολογιακά διαπλαστεί, συνιστά έγκριση ή απόρριψη κατά περίπτωση, αιτήματος πολίτη, στο πλαίσιο συγκεκριμένης διοικητικής διαδικασίας. Σε κάθε άλλη περίπτωση η αποφυγή επικοινωνίας δεν επιτρέπεται και συνιστά παραβίαση των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας καθώς και των λοιπών αρχών της διοικητικής επικοινωνίας.

X. Αρχές συνυφασμένες με τη διοικητική επικοινωνία

Η αρχή της νομιμότητας, θεμελιώδης αρχή για τις πάσης φύσεως διοικητικές διαδικασίες, σύμφωνα με την οποία οι ενέργειες της διοίκησης όσον αφορά σε ζητήματα διοικητικής επικοινωνίας οφείλουν να είναι σύννομες.

Η αρχή της διαφάνειας, σύμφωνα με την οποία η διοίκηση οφείλει να

εξασφαλίζει στους πολίτες την ευρύτερη δυνατή πρόσβαση και γνώση σε θέματα που σχετίζονται με τη δράση της και ενδεχόμενα τους αφορούν και ενδιαφέρουν.

Η αρχή της έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης των πολιτών. Σύμφωνα με την αρχή αυτή η Πολιτεία έχει την υποχρέωση να πληροφορεί και να ενημερώνει έγκυρα και έγκαιρα τους πολίτες για τα θέματα που τους αφορούν.

Η αρχή της αντικειμενικής και ισότιμης επικοινωνίας. Κατά την αρχή αυτή η διοίκηση οφείλει να επικοινωνεί με αντικειμενικότητα, αποφεύγοντας διάκριση, επιλεκτική αντιμετώπιση ή άνιση μεταχείριση των πολιτών ως προς τον τομέα αυτό.

Η υποχρέωση εχεμύθειας την οποία οφείλουν να επιδεικνύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι, δεν έρχεται σε αντίθεση με τις προαναφερθείσες αρχές, απλά τις οριοθετούν.

Οι σημαντικότερες διατάξεις οι οποίες αναφέρονται στις αρχές της διαφάνειας καθώς και έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης των πολιτών και οι οποίες ουσιαστικά συνιστούν το κανονιστικό υπόβαθρο της διοικητικής επικοινωνίας, είναι:

- Οι διατάξεις της παρ. 1, του άρθρου 5^Α, του Συντάγματος, σύμφωνα με τις οποίες: *“Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων”*,
- Οι διατάξεις της παρ. 1, του άρθρου 10, του Συντάγματος: *“Καθένας ή πολλοί μαζί έχουν το δικαίωμα, τηρώντας τους νόμους του Κράτους, να αναφέρονται εγγράφως στις αρχές, οι οποίες είναι υποχρεωμένες να ενεργούν σύντομα κατά τις κείμενες διατάξεις και να απαντούν αιτιολογημένα σε εκείνον που υπέβαλε την αναφορά, σύμφωνα με το νόμο”*,
- Οι διατάξεις της παρ. 3, του άρθρου 10, του Συντάγματος: *“Η αρμόδια υπηρεσία ή αρχή υποχρεούται να απαντά στα αιτήματα για παροχή πληροφοριών και χορήγηση εγγράφων, ιδίως πιστοποιητικών, δικαιολογητικών και βεβαιώσεων μέσα σε ορισμένη προθεσμία, όχι μεγαλύτερη των 60 ημερών, όπως νόμος ορίζει. Σε περίπτωση παρόδου άπρακτης της προθεσμίας αυτής ή παράνομης άρνησης, πέραν των άλλων τυχόν κυρώσεων και έννομων συνεπειών, καταβάλλεται και ειδική χρηματική ικανοποίηση*

στον αιτούντα, όπως νόμος ορίζει",

- Οι διατάξεις της παρ. 1, του άρθρου 4, του Ν.2690/1999: *“Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10), ακόμη, ημέρες”*,

- Οι διατάξεις του άρθρου 7, παρ. 1, του Ν.4325/2015 με τις οποίες: *“Ειδικά οι διατάξεις των άρθρων 4 έως 7 και του άρθρου 12 του παρόντος εφαρμόζονται αναλόγως στα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) που ανήκουν στο κράτος ή επιχορηγούνται τακτικώς, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις από κρατικούς πόρους κατά 50% τουλάχιστον του ετήσιου προϋπολογισμού τους, στα Ν.Π.Ι.Δ. και τις Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς (ΔΕΚΟ) του Κεφαλαίου Α΄ του Ν.3429/2005, καθώς και στα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α, εντός ή εκτός της Γενικής Κυβέρνησης”*,

- Οι διατάξεις του άρθρου 7, παρ. 3, του Ν.4325/2015: *«Οι Διευθύνσεις Διοικητικού των υπηρεσιών της παρ. 1, έχουν υποχρέωση έγγραφης ενημέρωσης των αιτούντων υπαλλήλων για την πρόοδο υποθέσεων σχετικών με θέματα της υπηρεσιακής τους κατάστασης που εκκρεμούν ενώπιόν τους, εντός της προθεσμίας της παρ. 1, εφόσον δεν έχει διεκπεραιωθεί η υπόθεσή τους εντός της ως άνω προθεσμίας»*.

- Οι διατάξεις του άρθρου 5, του Ν.2690/1999: *“1. Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Ως διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις. 2. Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των*

ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές. 3. Το κατά τις προηγούμενες παραγράφους δικαίωμα δεν υφίσταται στις περιπτώσεις που το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου, ή αν παραβιάζεται απόρρητο το οποίο προβλέπεται από ειδικές διατάξεις. Η αρμόδια διοικητική αρχή μπορεί να αρνηθεί την ικανοποίηση του δικαιώματος τούτου αν το έγγραφο αναφέρεται στις συζητήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου, ή αν η ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού είναι δυνατόν να δυσχεράνει ουσιαστικά την έρευνα δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικώς με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης. 4. Το δικαίωμα των παρ. 1 και 2 ασκείται: α) με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας, ή β) με χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή τούτου μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο. Η σχετική δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Αν πρόκειται για πληροφορίες ιατρικού χαρακτήρα, αυτές γνωστοποιούνται στον αιτούντα με τη βοήθεια γιατρού, ο οποίος ορίζεται για το σκοπό αυτόν”.

XI. Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

Σημαντική συμβολή στη βελτίωση της ποιότητας της διοικητικής επικοινωνίας, έχει ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς⁷. Ειδικότερα, ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς αναφέρει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι κατά την επικοινωνία τους με τους πολίτες, οφείλουν να συμπεριφέρονται με ευπρέπεια και σεβασμό, επαγγελματισμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα. Όσον αφορά στα πρότυπα συμπεριφοράς τα οποία περιγράφονται στον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, οι δημόσιοι υπάλληλοι κατά την επικοινωνία τους με τους πολίτες, οφείλουν:

- να συμπεριφέρονται προς αυτούς με ευγένεια και κοσμιότητα,
- να απευθύνονται στους πολίτες στον πληθυντικό,
- να απαντούν στις τηλεφωνικές κλήσεις, δηλώνοντας το όνομά τους και να αντιμετωπίζουν με ευγένεια και προθυμία τις ερωτήσεις που τους απευθύνονται. Εάν είναι αναρμόδιοι, να διευκολύνουν τον πολίτη να εντοπίσει τον αριθμό κλήσης και το

⁷ Έκδοση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρ. Διακυβ/σης.

ονοματεπώνυμο του αρμοδίου. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, φροντίζουν να παραπέμπουν τον πολίτη σε κάποια υπηρεσία πληροφόρησης κοινού,

- να μην επηρεάζονται κατά τη συναλλαγή τους με τους πολίτες, από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις των συναλλασσομένων.

Τέλος και όσον αφορά στην γραπτή επικοινωνία και ειδικότερα στον τύπο και τους κανόνες που ακολουθούνται κατά τη σύνταξη των δημοσίων εγγράφων, καθοριστική σημασία έχει ο **Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (Κ.Ε.Δ.Υ.)**⁸. Ο Κ.Ε.Δ.Υ. αποτελεί ένα εγχειρίδιο που έχει εκδώσει το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και το οποίο περιλαμβάνει το πλαίσιο των κανόνων και οδηγιών βάσει των οποίων συντάσσονται τα έγγραφα των δημοσίων υπηρεσιών. Σκοπός του Κ.Ε.Δ.Υ. είναι η κατάρτιση έγκυρων, αποτελεσματικών και φιλικών προς τον αποδέκτη τους εγγράφων, μέσω της τυποποίησης αυτών. Ο Κ.Ε.Δ.Υ. δεν αποτελεί νομικό κείμενο, ωστόσο περιλαμβάνει αναφορές σε νομικά κείμενα που καθορίζουν ζητήματα που αφορούν στον τύπο του εγγράφου. Το περιεχόμενο του Κ.Ε.Δ.Υ. αποτυπώνει πολύχρονες διοικητικές πρακτικές και μεθόδους τις οποίες εφαρμόζει η διοίκηση αναφορικά με τον τύπο των διαφόρων δημοσίων εγγράφων και τη διαδικασία σύνταξής τους.

Επίσης, βασικές αρχές για αποτελεσματική διοικητική επικοινωνία, είναι:.

1. Ευπρέπεια και σεβασμός.
2. Επαγγελματισμός
3. Τήρηση νομιμότητας
4. Ανεξαρτησία και αμεροληψία
5. Ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα
6. Ισότητα και αναλογικότητα
7. Εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα
8. Διαφάνεια

⁸ Δεύτερη Έκδοση, Ιανουάριος 2003.

9. Αποτελεσματικότητα

10. Ποιότητα

XII. Η εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη στον τομέα της αντιμετώπισης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων.

Η θεσμική συμβολή και η παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Ο Συνήγορος του Πολίτη κατά την επαφή του με ανήκοντες σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες αντιμετωπίζει αυτούς σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που ορίζουν διατάξεις του ν.3094/2003. Στο πλαίσιο της ανωτέρω αντιμετώπισης, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει να επιδείξει ιδιαίτερη και πολυσχιδή στάση αναφορικά με τα ζητήματα που αφορούν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Καταρχάς, σε επίπεδο νομοθεσίας, οι αρμοδιότητες, η δομή και η οργάνωση του Συνηγόρου του Πολίτη, είναι εστιασμένες στην προστασία θεμελιωδών δικαιωμάτων τα οποία αφορούν ιδιαίτερα άτομα ανήκοντα σε συγκεκριμένες ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Με το γεγονός αυτό διαπιστώνουμε την βούληση του νομοθέτη να αντιμετωπίσει ζητήματα που αφορούν στις ομάδες αυτές συστημικά και θεσμικά. Κύκλοι δραστηριότητας του Συνηγόρου του Πολίτη, όπως: ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Παιδιού, ο Κύκλος για την Ίση μεταχείριση των πολιτών και για την αποφυγή διακρίσεων, καθώς και ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας, αλλά και κατά περίπτωση, οι υπόλοιποι Κύκλοι δραστηριότητας του Συνηγόρου του Πολίτη, παρεμβαίνουν και αντιμετωπίζουν ζητήματα καθημερινότητας ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες π.χ. δικαιώματα προσφύγων – μεταναστών, φορολογία ΑΜΕΑ, μετακίνηση ανέργων με τα ΜΜΜ, κοινωνικά τιμολόγια ΔΕΚΟ, προσβασιμότητα σε δημόσιους χώρους κ.λπ., άλλα και σε άλλα ζητήματα της καθημερινότητας των ατόμων αυτών, όπως

Όσον αφορά στο επιχειρησιακό κομμάτι του Συνηγόρου του Πολίτη, η συμβολή του προς τα άτομα ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, συνίσταται στη διαμεσολάβηση προς τις δημόσιες υπηρεσίες, στο πλαίσιο εξέτασης μεμονωμένης αναφοράς πολίτη ή ομάδας πολιτών ανηγόντων σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες ή αυτεπάγγελα, διαδικασία διαμεσολάβησης κατά την οποία, ο Συνήγορος του Πολίτη,

αναδεικνύει την ατομική περίπτωση και προσπαθεί να την επιλύσει στο πλαίσιο της αρχής της νομιμότητας και των λοιπών αρχών της διοικητικής δράσης.

Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει τη δυνατότητα παρέμβασης σε θεσμικό επίπεδο μέσω της δυνατότητάς του να εκδίδει και να δημοσιεύει πορίσματα, ειδικές εκθέσεις και να υποβάλει προτάσεις για τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών καθώς και την πραγματοποίηση αναγκαίων νομοθετικών ή οργανωτικών ρυθμίσεων, κατά την κρίση του, για ζητήματα που αφορούν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Ο Συνήγορος του Πολίτη επιδιώκει την αντιμετώπιση των προβλημάτων που βιώνουν οι ανήκοντες σ' αυτές, μέσω της αναζήτησης θεσμικών λύσεων και ρεαλιστικών εναλλακτικών προτάσεων. Παράγοντες τους οποίους λαμβάνει υπόψη η Αρχή για τη διαμόρφωση της κρίσης της είναι: η διαπίστωση παραβίασης της νομοθεσίας ή αρχών της διοικητικής δράσης, η ανάγκη προστασίας θεμελιωδών δικαιωμάτων των ανηκόντων σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, το εύρος και το μέγεθος των συνεπειών από την τυχόν κακοδιοίκηση ή δυσλειτουργία, η κοινωνική και οικονομική συγκυρία κ.λπ.

Η ειδικότερη συμβολή του Συνηγόρου του Πολίτη για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Παράλληλα με τις ενέργειες που προβαίνει ο Συνήγορος του Πολίτη και οι οποίες απορρέουν από το θεσμικό του πλαίσιο, η Αρχή έχει να επιδείξει πλήθος ενεργειών και δράσεων που αποσκοπούν στην προστασία ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Στη συνέχεια αναφέρονται οι σημαντικότερες από τις ενέργειες και δράσεις αυτές του Συνηγόρου του Πολίτη, κατά τις οποίες η Αρχή:

- Δημιούργησε ειδικό ιστοχώρο για τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (www.synigoros-solidarity.gr), ο οποίος επικαιροποιείται τακτικά.
- Προέβη στην έκδοση ειδικού εντύπου με τίτλο: «Οδηγός δικαιωμάτων & παροχών για τις ευάλωτες ομάδες».
- Δημιούργησε ειδικό σύνδεσμο στην ιστοσελίδα του, για τον μετανάστη, τον πρόσφυγα και τον ομογενή. Ο σύνδεσμος αυτός βρίσκεται στη διαδρομή: <https://www.synigoros.gr/?i=foreigner.el>.
- Δημιούργησε ειδικό σύνδεσμο στην ιστοσελίδα του, για τους Τσιγγάνους/Ρομά. Ο σύνδεσμος αυτός βρίσκεται στη διαδρομή <https://www.synigoros.gr/?i=maps.el>. Στην εν λόγω ιστοσελίδα παρέχεται άμεση πρόσβαση στο υλικό που έχει συλλεχθεί από τα στελέχη του θεσμού

κατά την διερεύνηση σχετικών αναφορών και αφορούν σε Τσιγγάνους και Ρομά. Στην ιστοσελίδα του επίσης υπάρχει ένας Πρακτικός Οδηγός για τις Δημοτικές Αρχές, με τίτλο: «Υπάρχουν σκηνίτες και κοινωνικά αποκλεισμένοι Τσιγγάνοι / Ρομά στο Δήμο μας. Τι μπορούμε να κάνουμε;»,

- Προέβη στην έκδοση ειδικού εντύπου με τίτλο: «Οδηγός διαφορετικότητας για δημοσίους υπαλλήλους με σκοπό την καταπολέμηση των διακρίσεων». Ο συγκεκριμένος οδηγός στοχεύει να καλύψει πιθανά κενά στην πληροφόρηση των στελεχών του δημοσίου τομέα σε ό,τι αφορά τα ιδιαίτερα στοιχεία της ταυτότητας διαφόρων κατηγοριών πολιτών που καλούνται να εξυπηρετήσουν. Η κατηγοριοποίηση στηρίχθηκε στις βασικές αρχές της νομοθεσίας κατά των διακρίσεων και περιλαμβάνει συγκεκριμένα τα κριτήρια της αναπηρίας, της ηλικίας, του σεξουαλικού προσανατολισμού, του κοινωνικού φύλου, της φυλετικής και εθνοτικής καταγωγής και τέλος των θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων. Το υλικό απαρτίζεται κυρίως από την αποδελτίωση της εμπειρίας και των προβλημάτων που έχουν απασχολήσει τον Συνήγορο του Πολίτη κατά τον χειρισμό σχετικών περιπτώσεων. Πολύ σημαντική ήταν επίσης η συμβολή οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών. Για να είναι χρηστικός, ο οδηγός προτείνει προσεγγίσεις και άμεσες λύσεις που στηρίζονται σε υπάρχοντα νομοθετικά εργαλεία και πρακτικές και όχι σε δεδομένα που μπορεί να αφορούν περισσότερο άλλες χώρες (π.χ. διεθνείς συμφωνίες που δεν έχει επικυρώσει η Ελλάδα). Επιθυμία του Συνηγόρου του Πολίτη είναι να καταστεί αυτός ο οδηγός, τόσο στην έντυπη όσο και στην διαδικτυακή του μορφή, ένα δυναμικό εργαλείο που θα ενημερώνεται τακτικά, συμπεριλαμβάνοντας νεότερες εξελίξεις σε σχέση με τις ομάδες που εξετάζει αλλά και με τη σταδιακή προσθήκη περισσότερων ομάδων και θεματικών.
- Προέβη στην έκδοση εντύπου με τίτλο: «Ο Συνήγορος του Πολίτη – Πώς μπορούμε να σε βοηθήσουμε». Στο συγκεκριμένο έντυπο παρουσιάζονται χαρακτηριστικές περιπτώσεις διάκρισης, ανά κατηγορία και διευκρινίζεται πώς θα μπορούσε να βοηθήσει ο Συνήγορος του Πολίτη.
- Συνέβαλε⁹ στην έκδοση του Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Στον

⁹ Με συνεργασία με το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Οδηγό αυτό επισημαίνονται οι κανόνες συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων, με ιδιαίτερες αναφορά στη στάση τους κατά την εξυπηρέτηση ατόμων ανήκοντα σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Ταυτόχρονα με τον εν λόγω οδηγό ενημερώνονται οι πολίτες για τα βασικά δικαιώματά τους κατά τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση.

Τέλος, η Αρχή μέσω συμμετοχής της σε ημερίδες, συνέδρια και παρουσιάσεις ,αναδεικνύει τα ζητήματα που αφορούν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, επιδιώκοντας την ενημέρωση των δημοσίων λειτουργών που έρχονται σε επαφή με τις ομάδες αυτές και την γενικότερη ευαισθητοποίηση της κοινωνίας μας.

XIII. Ασκήσεις

Ασκηση 1

Θεωρείτε ότι η ενίσχυση των αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Πολίτη π.χ. με την δυνατότητα επιβολής κυρώσεων στις δημόσιες υπηρεσίες, κατά την περίπτωση που διαπιστώνεται παραβίαση της νομοθεσίας, θα επιδρούσε στο προφίλ του θεσμού και με ποιο τρόπο;

Ασκηση 2

Θεωρείτε ότι οι υφιστάμενοι θεσμοί προστασίας των ευπαθών κοινωνικών ομάδων επαρκούν;

XIV. Βιβλιογραφία

Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικής Επιστήμης, Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα, (2001),. Αθήνα - Κομοτηνή, Αντ. Ν. Σάκκουλας.

Μακρυδημήτρης Αντ. – Χρυσανθάκης Χαρ. – Κουλούρης Ν.Δ. – Οικονόμου Αλ.

Κλ., (1996), «OMBUDSMAN» ο έλεγχος της κακοδιοίκησης στην Ελλάδα και στην Ευρώπη, Αθήνα – Κομοτηνή, Αντ. Ν. Σάκκουλας.

Μακρυδημήτρης Αντ, Διοίκηση και Κοινωνία (1999), Αθήνα, Θεμέλιο.

Μαυρομούστακου Ήβη, Σύγχρονες Μορφές Διοίκησης: Μια Συγκριτική & Ευρωπαϊκή Προσέγγιση των Ανεξάρτητων Διοικητικών Αρχών (2013), Αθήνα, Νομική Βιβλιοθήκη.

Μπέσιλα – Μακρίδη Ελिसάβετ, Το δικαίωμα της αναφοράς στις Αρχές και ο Συνήγορος του Πολίτη, (2000), Αθήνα - Κομοτηνή, Αντ. Ν. Σάκκουλας.

Σπανού Κ., Η πραγματικότητα των δικαιωμάτων. Κρατικές πολιτικές και πρόσβαση σε υπηρεσίες (2005), Αθήνα, Σαββάλας.

Φραγκάκης Νίκος, Οι ανεξάρτητες αρχές στη σύγχρονη δημοκρατία (2008), Αθήνα - Κομοτηνή, Αντ. Ν. Σάκκουλας.

Ν.3094/2003 «Συνήγορος του Πολίτη και άλλες διατάξεις».

Ν.3051/2002 «Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές, τροποποίηση και συμπλήρωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και συναφείς ρυθμίσεις».

7. Διαχείριση –επίλυση κρίσεων, συγκρούσεων στο εργασιακό περιβάλλον (Ενότητα 8)

Συνοπτική περιγραφή- στόχοι

Οι επιμορφούμενοι/ες θα είναι σε θέση να:

- ✓ προσδιορίζουν τα στάδια των συγκρούσεων
- ✓ αναγνωρίζουν τον ρόλο της διαπραγμάτευσης για την επίλυση των συγκρούσεων, προκειμένου να αξιοποιούν την τέχνη της διαπραγμάτευσης για την επίλυση των συγκρούσεων εντός ή εκτός του εργασιακού χώρου.

1. Ο Ρόλος της διαπραγμάτευσης στο συντονισμό και στην επίλυση συγκρούσεων - Συγκρούσεις και στάδια συγκρούσεων.

Η σύγκρουση προϋποθέτει την ύπαρξη κάποιου είδους σχέσης και για αυτό το λόγο είναι συχνό φαινόμενο σε ομάδες που δουλεύουν μαζί. Η αλληλεξάρτηση, το γεγονός δηλαδή ότι οι ενέργειες ενός μέλους της ομάδας επηρεάζουν τους υπόλοιπους καθώς και την απόδοση του συνόλου, είναι το στοιχείο που δημιουργεί πεδίο εμφάνισης συγκρούσεων. Δομικό στοιχείο των συγκρούσεων είναι οι διαφορές: σε πεποιθήσεις, σε αξίες, σε στόχους, ή ακόμα και διαφορές στις ανάγκες ή τις επιθυμίες, όπως η ανάγκη για σεβασμό και εκτίμηση, η επιθυμία για έλεγχο.

Μεγαλώνουμε με την εντύπωση ότι μία αποτελεσματική ομάδα δεν έχει εντάσεις ή συγκρούσεις. Συγχέουμε την αρμονία με τις υψηλές επιδόσεις. Εντούτοις, σύμφωνα με τις σύγχρονες θεωρίες, η σύγκρουση όχι μόνο είναι αναπόφευκτη αλλά συχνά είναι απαραίτητη όταν πρέπει να δημιουργηθούν και να λειτουργήσουν ομάδες υψηλών επιδόσεων. Τα αποτελέσματα είναι πάντοτε καλύτερα όταν οι ομάδες διακρίνονται από ποικιλομορφία και αποτελούνται από ανθρώπους με διαφορετικό προφίλ, ικανότητες, εμπειρία. Αυτό σημαίνει ότι το πιθανότερο είναι να έχουν διαφορετικές ή και εξολοκλήρου αντίθετες αξίες, πεποιθήσεις, απόψεις ή επιθυμίες. Και όπως είπαμε η ύπαρξη διαφορών είναι ικανή και αναγκαία συνθήκη για τη δημιουργία συγκρούσεων.

Συγκρούσεις που παραμένουν άλυτες, που αγνοούνται με την ελπίδα ότι θα εξαφανιστούν μαγικά, αφήνουν πίσω τους άλυτα θέματα, δυσκολίες στην επικοινωνία και στη συνεργασία, χαμηλές επιδόσεις, θυμό, θλίψη, άγχος ή και θέματα υγείας. Από την άλλη όταν μία σύγκρουση επιλύεται, υπάρχει αίσθηση ανακούφισης, το άτομο ενδυναμώνεται και ενεργοποιείται στην εργασία του, οι σχέσεις γίνονται πιο ουσιαστικές και βελτιώνεται το επίπεδο κατανόησης του άλλου.

Η σύγκρουση είναι κάτι περισσότερο από διαφωνία. Είναι μία κατάσταση στην οποία το ένα ή και τα δύο μέρη αντιλαμβάνονται κάποιου είδους απειλή (αδιάφορο εάν αυτή είναι πραγματική ή όχι). Αντιδρούμε στη σύγκρουση με βάση τις αντιλήψεις μας για την κατάσταση, όχι αναγκαστικά με βάση μία αντικειμενική αποτίμηση των δεδομένων. Οι αντιλήψεις μας επηρεάζονται από τις εμπειρίες μας στη ζωή, την κουλτούρα μας, τις αξίες και τις πεποιθήσεις μας. Οι συγκρούσεις δημιουργούν

έντονα συναισθήματα. Αντίθετα με την κοινή πεποίθηση ότι η σύγκρουση γεννά κυρίως θυμό και επιθετικότητα, οι συγκρούσεις για τους περισσότερους ανθρώπους γεννούν συναισθήματα στενοχώριας, αγωνίας, εγκατάλειψης και θλίψης. Εάν δεν είμαστε εξοικειωμένοι με τα συναισθήματά μας ή δεν μπορούμε να τα διαχειριστούμε σε περιπτώσεις μεγάλης πίεσης, τότε δεν θα μπορούμε να επιλύσουμε τις συγκρούσεις με επιτυχία. Οι συγκρούσεις είναι ευκαιρία για προσωπική εξέλιξη. Όταν είμαστε ικανοί να επιλύσουμε τη σύγκρουση σε μία σχέση μπορούμε να χτίσουμε εμπιστοσύνη. Να αισθανθούμε ασφαλείς ότι η σχέση μας μπορεί να επιβιώσει ακόμα και μετά από προκλήσεις και διαφωνίες. Να θυμόμαστε πάντα: Οι συγκρούσεις παραμένουν εάν τις αγνοούμε.

Οι συγκρούσεις είναι συχνές σε όλους τους οργανισμούς. Μπορούν να προκύψουν ως αποτέλεσμα της διαφωνίας πάνω στους στόχους ή τα μέσα για την επίτευξή τους. Σύγκρουση επίσης μπορεί να υπάρξει για ένα θέμα αντίληψης. Τα άτομα ή οι ομάδες μπορεί να έχουν διαφορές απόψεων, αλλά αν κάποιο από τα μέρη δεν γνωρίζει για αυτές τις διαφορές, οι συγκρούσεις δε θα προκύψουν. Μόλις τα εμπλεκόμενα μέρη αναγνωρίζουν τις διαφορές, τα μέρη αναζητούν τρόπους για να επιλύσουν τις διαφορές.

Οι συγκρούσεις μπορούν να ταξινομηθούν σε

- **Ενδοπροσωπικές**
- **Διαπροσωπικές**
- **Διομαδικές συγκρούσεις.**

Οι συγκρούσεις που λαμβάνουν χώρα μέσα σε ένα άτομο αναφέρεται ως **ενδοπροσωπική σύγκρουση**. Αυτού του είδους η σύγκρουση μπορεί να υπάρξει όταν υπάρχει ασυμβίβαστο μεταξύ των αναγκών του ατόμου και των στόχων του οργανισμού, καθώς επίσης και όταν υπάρχει απουσία ενός σαφώς προσδιορισμένου ρόλου.

Όταν δύο άτομα μπουν σε διαμάχη για ένα θέμα, τότε μιλάμε για **διαπροσωπικές συγκρούσεις**. Οι συγκρούσεις αυτές μπορεί να προκύψουν λόγω της ασυμβατότητας μεταξύ ατόμων ή όταν ένα άτομο αντιλαμβάνεται ότι η εικόνα του είναι υπό απειλή εξαιτίας των ενεργειών του άλλου ατόμου.

Οι συγκρούσεις μεταξύ των ομάδων αναφέρονται και ως συγκρούσεις **διομαδικές**. Μπορούν να προκύψουν λόγω των διαφορών τους στις απόψεις ή όταν υπάρχει ανταγωνισμός για τους λιγοστούς πόρους.

Η διαδικασία της σύγκρουσης έχει πέντε στάδια - εν δυνάμει αντιπολίτευση (ασυμβίβαστο), τη γνωστική λειτουργία και την εξατομίκευση, τις προθέσεις, τη συμπεριφορά και τα αποτελέσματα.

Στο πρώτο στάδιο, η ύπαρξη ορισμένων προϋποθέσεων, όπως εμπόδια στην επικοινωνία, το μέγεθος και η δομή των ομάδων εργασίας, ή οι διαφορές σε προσωπικότητες είναι στοιχεία που τονώνουν την σύγκρουση.

Αν οι συνθήκες έχουν αρνητικές συνέπειες για τα συμφέροντα ενός ατόμου, θα αναπτυχθεί εχθρότητα προς το άτομο ή την ομάδα που ήταν υπεύθυνη για την κατάσταση και η σύγκρουση φθάνει το **δεύτερο στάδιο** (γνωστική λειτουργία και εξατομίκευση).

Στο **τρίτο στάδιο** (προθέσεις), τα μέρη της σύγκρουσης αποφασίζουν για τη δράση που πρέπει να αναληφθεί για την αντιμετώπιση της σύγκρουσης. Η σύγκρουση μπορεί ή δεν μπορεί να είναι εμφανής σε τρίτους σε όλα αυτά τα στάδια.

Στο τέταρτο στάδιο (συμπεριφορά), η σύγκρουση γίνεται εμφανής, λόγω της συμπεριφοράς των συγκρουόμενων ατόμων.

Στο πέμπτο στάδιο (αποτελέσματα), τα μέρη αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και το αποτέλεσμα μπορεί να έχει είτε θετική, είτε αρνητική επίπτωση στην οργάνωση. Ο καλύτερος τρόπος για την επίλυση των συγκρούσεων είναι με διαπραγματεύσεις. Οι δύο προσεγγίσεις διαπραγμάτευσης που γενικά εφαρμόζονται σε οργανισμούς είναι επιμεριστικές (διανεμητικές) και συνθετικές διαπραγματεύσεις. Οι επιμεριστικές διαπραγματεύσεις οδηγούν σε win-lose καταστάσεις, ενώ οι συνθετικές διαπραγματεύσεις οδηγούν σε win-win καταστάσεις.

Η διαπραγματευτική διαδικασία γενικά έχει πέντε στάδια:

- Την προετοιμασία και τον σχεδιασμό,
- τον καθορισμό κανόνων,
- την ταξινόμηση και την αιτιολόγηση,
- διαπραγματεύσεις και την επίλυση προβλημάτων, καθώς και
- το κλείσιμο και την εφαρμογή.

Στο πρώτο στάδιο, ο διαπραγματευτής προετοιμάζει τη στρατηγική που πρέπει να υιοθετηθεί στο τραπέζι των διαπραγματεύσεων.

Στο δεύτερο στάδιο, τα δύο μέρη καθορίζουν τους βασικούς κανόνες και τις διαδικασίες που θα εφαρμοστούν κατά τη διαδικασία των διαπραγματεύσεων.

Στο τρίτο στάδιο, οι δύο πλευρές ανταλλάσσουν τα αιτήματά τους και να τα αιτιολογούν.

Στο τέταρτο στάδιο, τα μέρη ξεκινούν τις διαπραγματεύσεις με το άλλο μέρος, και κάθε μέρος δίνει κάποιες παραχωρήσεις προς το άλλο.

Στο πέμπτο στάδιο, η διαδικασία διαπραγμάτευσης έχει ολοκληρωθεί και η τελική συμφωνία είναι γραπτή και υπογεγραμμένη.

Ορισμένα κοινά θέματα που διακόπτουν τη διαδικασία των διαπραγματεύσεων είναι τα εξής: προκαταλήψεις στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ο ρόλος των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας, οι διαφορές μεταξύ των φύλων, και πολιτιστικές διαφορές.

Η αποτελεσματική διαχείριση των σχέσεων μεταξύ ομάδων είναι απαραίτητη για την αποφυγή δυσλειτουργικής σύγκρουσης και για την βελτίωση της οργανωτικής απόδοσης. Η αλληλεξάρτηση, η αβεβαιότητα για το έργο και ο προσανατολισμός του στόχου είναι τα τρία σημαντικά θέματα που μπορεί να επηρεάσουν τις σχέσεις μεταξύ ομάδων.

8. Βασικές αρχές και τεχνικές επικοινωνίας (Θεματική Ενότητα 9)

Ι. Η διαπραγμάτευση ως εργαλείο επίλυσης των συγκρούσεων στον χώρο εργασίας

Διαπραγμάτευση είναι μια συζήτηση μεταξύ δυο ή περισσότερων μερών, που είτε έχουν ανταγωνιστικές ή συγκρουόμενες ανάγκες ή επιδιώξεις, είτε προσπαθούν να βρουν μια λύση σε ένα κοινό πρόβλημα που τους απασχολεί. Μπορεί να είναι σε επίπεδο:

1. Προσωπικό
2. Εταιρικό (Οργανωσιακό)
3. Διεθνές (Διπλωματικό) επίπεδο

Τόσο τα άτομα, όσο και οι συγκροτημένοι οργανισμοί, αλλά και τα κράτη και η διεθνής κοινότητα συμμετέχουν σε διαπραγματεύσεις. Η αντιμετώπιση των κρίσεων

ενημερώνει/αποκαλύπτει τα προβλήματα στα στελέχη και τα κάνει ικανότερα για την αντιμετώπισή τους.

Οι κρίσεις επιτρέπουν/οδηγούν σε αλλαγές και προσαρμογές που είναι απαραίτητες για την επιχείρηση/οργανισμό. Δυναμώνουν τις σχέσεις - εκτονώνουν τις απογοητεύσεις - αποκαλύπτουν χαρακτήρες - βελτιώνουν την κουλτούρα των εμπλεκομένων - κάνουν τους ανθρώπους ρεαλιστές - αναπτύσσουν την αυτοκριτική και την αυτογνωσία.

Μια διαπραγμάτευση μπορεί να έχει ως θέμα:

- Την ανάληψη νέου ρόλου ή καθηκόντων
- Τον καθορισμό μισθού ή αμοιβής
- Την συμμετοχή σε εταιρία ή κοινοπραξία
- Την σύναψη ενός δανείου
- Την σχεδίαση και την χρηματοδότηση έργων
- Την αντιμετώπιση προβλημάτων

Ομοίως, Διαπραγματεύσεις πραγματοποιούνται

- Για την απελευθέρωση ομήρων
- Για την επικράτηση της ειρήνης μεταξύ των εθνών
- Για την επίλυση διμερών διακρατικών διαφορών
- Για τη λύση μιας απεργίας

Ο σκοπός της διαπραγμάτευσης είναι η διερεύνηση του προβλήματος και η επίλυση του. Όταν δυο μέρη αντιλαμβάνονται ότι χωριστά δεν μπορούν να επιτύχουν κάτι που επιθυμούν ξεκινάνε την διαπραγμάτευση ώστε να επιτευχθεί ο στόχος τους. Ο στόχος μπορεί να αναφέρεται στην δημιουργία κάτι νέου ή στην επίλυση κάποιου προβλήματος.

Η αντιμετώπιση των κρίσεων ενημερώνει/αποκαλύπτει τα προβλήματα στα στελέχη και τα κάνει ικανότερα για την αντιμετώπιση τους. Οι κρίσεις επιτρέπουν/οδηγούν σε αλλαγές και προσαρμογές που είναι απαραίτητες για την επιχείρηση/οργανισμό. Δυναμώνουν τις σχέσεις - εκτονώνουν τις απογοητεύσεις - αποκαλύπτουν χαρακτήρες - βελτιώνουν την κουλτούρα των εμπλεκομένων - κάνουν τους ανθρώπους ρεαλιστές - αναπτύσσουν την αυτοκριτική και την αυτογνωσία. Το πρόβλημα δεν είναι η σύγκρουση αλλά η κακή διαχείριση της. Εμποδίζει τις επιδόσεις, ρίχνει το ηθικό της ομάδας και των μελών της, ενώ προκαλεί περισσότερες και συνεχιζόμενες συγκρούσεις. Καθώς και ακατάλληλες συμπεριφορές. Η

αλληλεξάρτηση, το γεγονός δηλαδή ότι οι ενέργειες ενός μέλους της ομάδας επηρεάζουν τους υπόλοιπους καθώς και την απόδοση του συνόλου, είναι το στοιχείο που δημιουργεί πεδίο εμφάνισης συγκρούσεων.

Αποτελεσματική διαπραγμάτευση είναι εκείνη που καταλήγει σε μια αμοιβαία αποδεκτή λύση που έχει προκύψει μέσω της κατανόησης του τρόπου σκέψης αλλά και των αναγκών των δυο πλευρών. Στο τέλος οι θέσεις των δυο μερών σπάνια είναι τόσο αντίθετες όσο στην αρχή της διαπραγμάτευσης. Η κάθε μία στοχεύει στην έστω κατά μερική ικανοποίηση της.

Οι διαπραγματεύσεις είναι σπανίως αμιγώς win-win ή win/lose και έτσι πρέπει να προσεγγίζονται με ολοκληρωμένες στρατηγικές. Η αβεβαιότητα και αμφισημία είναι αναπόφευκτες άρα οι εμπλεκόμενοι μαθαίνουν και διαμορφώνουν αντίληψη κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Οι αλληλεπιδράσεις είναι χαοτικές και ακολουθούν μια μη-γραμμική δυναμική, την οποία οι διαπραγματευτές οφείλουν να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν στη διαδικασία. Οι περισσότερες ρήξεις συμβαίνουν στα πλαίσια μιας προϋπάρχουσας σύγκρουσης αλλά και εξαιτίας κάποιας άλλης υφέρπουσας, αδήλωτης, επιβάλλοντας έτσι στους διαπραγματευτές να μεσολαβούν στις πρώτες και να αντιμετωπίζουν τις δεύτερες. Οι διαπραγματεύσεις έχουν παρόμοια δομή όπως χρονοδιάγραμμα, διαδικασίες κλπ, τα οποία οφείλουμε να αναγνωρίζουμε. Οι διαπραγματεύσεις είναι συνήθως διασυνδεδεμένες και επηρεάζονται από άλλες διαπραγματεύσεις του παρελθόντος του παρόντος ή ακόμη και του μέλλοντος. Οι διαπραγματεύσεις συμβαίνουν κατά κύματα μέσα στον χρόνο και πρέπει ο διαπραγματευτής να διατηρεί την κατάλληλη ορμή σε κάθε φάση.

Μέσα από την διαπραγμάτευση:

- Εντοπίζουμε και επιλύουμε κρυμμένα προβλήματα
- Επικεντρωνόμαστε στα σημαντικά/προτεραιότητες
- Μαθαίνουμε καλύτερα τον εαυτό μας
- Είμαστε “αληθινοί” και συμμετέχουμε περισσότερο
- Βελτιώνουμε τις επικοινωνιακές μας δεξιότητες
- Σεβόμαστε και επωφελούμαστε από τις διαφορές
- Μειώνουμε το εργασιακό στρες
- Δημιουργούμε ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον.

Η διαπραγμάτευση μπορεί να βελτιώσει ένα επίπεδο επικοινωνίας σε έναν εργασιακό χώρο που μπορεί να είναι φτωχό. Οι εργαζόμενοι έρχονται διαρκώς αντιμέτωποι με εκπλήξεις, δεν κατανοούν τους λόγους των αποφάσεων, δε συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης τους, με αποτέλεσμα να εμπιστεύονται τις φήμες που κυκλοφορούν στους διαδρόμους περισσότερο από την ίδια τη διοίκηση.

Μερικοί από τους λόγους που η διαπραγμάτευση κρίνεται απαραίτητη στον εργασιακό χώρο είναι οι εξής:

- Η έλλειψη πόρων ή ασυμφωνία για την κατανομή τους
- Διαφωνία ως προς το ποιός κάνει τι
- Άγχος λόγω εργασίας χωρίς τους απαραίτητους πόρους
- Λείπει η “διαπροσωπική χημεία”
- Ισχυρές προσωπικότητες μεταξύ των εργαζομένων που δε φαίνεται να ταιριάζουν
- Δε μας αρέσουν οι άλλοι γιατί μας θυμίζουν πάρα πολύ τον εαυτό μας (συχνά αντιπαθούμε στους άλλους αυτό που δε μας αρέσει στον εαυτό μας)
- Ανεπαρκής ηγεσία. Για παράδειγμα, ασυνεπής, απούσα, υπερβολικά ισχυρή ή μη ενημερωμένη ηγεσία (σε οποιοδήποτε επίπεδο του οργανισμού), που εκδηλώνεται με
 - Αποφυγή σύγκρουσης, μη ανάληψη ευθύνης, καταλογισμός ευθύνης σε άλλους
 - Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν ξανά και ξανά τα ίδια θέματα στη δουλειά
 - Οι προϊστάμενοι δεν κατανοούν το αντικείμενο εργασίας των υφισταμένων τους.

Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις η διαπραγμάτευση έχει καθοριστικό ρόλο στο συντονισμό και στην επίλυση των συγκρούσεων αφού μέσω αυτής αξιολογείται και επικαιροποιείται ο ρόλος στην εργασία. Επιδιώκουμε να χτίσουμε σχέσεις με όλους τους υφισταμένους, ενώ παράλληλα ζητάμε περιοδικές γραπτές αναφορές (επιτυχίες, τρέχοντα ζητήματα, ανάγκες από τη διοίκηση, σχέδια για την επόμενη περίοδο). Η διαδικασία της διαπραγμάτευσης βοηθά στην αυτογνωσία, στον έλεγχο και στη διαχείριση των συναισθημάτων, στην προσεκτική «ακρόαση» και κατανόηση των λεγομένων του άλλου. Αναγνωρίζονται τα σημεία συμφωνίας και διαφωνίας, γίνεται συζήτηση επί της ουσίας και όχι επί του χαρακτήρα του άλλου και υπάρχει ικανοποίηση μεταξύ των μελών της ομάδας για τη συνεργασία. Παρέχεται η δυνατότητα καλύτερης κατανόησης & επισήμανσης λαθών και ας δίδεται περισσότερη πληροφόρηση και άρα περισσότερες και καλύτερες εναλλακτικές για την επίλυση του προβλήματος. Οι εκτιμήσεις μιας ομάδας συνήθως περιέχουν λιγότερα λάθη από τις εκτιμήσεις μεμονωμένων ατόμων.

Η συνεργασία δημιουργία κίνητρο για τα μέλη της ομάδας αφού μαθαίνουν πιο γρήγορα σε σύγκριση με μεμονωμένα άτομα (*Το φαινόμενο της «συνέργειας»*). Η συμμετοχή σε μια ομάδα συνεπάγεται μεγαλύτερη προσήλωση στο στόχο.

Συγκρούσεις συμβαίνουν πολύ συχνά στον χώρο εργασίας. Αν δεν επιλύονται τα ζητήματα, τότε μπορούν να συμβούν καταστάσεις, οι οποίες δεν είναι ευχάριστες. Οι προϊστάμενοι και οι Διευθυντές/ντρίες δεν απαιτείται να έχουν διαμεσολαβητή/τρια ούτε να έχουν πιστοποιηθεί ως τέτοιοι για να διευθετήσουν τις όποιες διαφορές ή/και συγκρούσεις αναφύονται στον οργανισμό/στο τμήμα τους ή στην διεύθυνσή τους. Απλά θα πρέπει να καταλάβουν ορισμένα βασικά σχετικά με την ανθρώπινη συμπεριφορά, να ασκήσουν με προσοχή την λεπτή τέχνη της διαπραγμάτευσης και να θεωρήσει τον εαυτό του ως ουδέτερο μέρος που θέλει να επιλύσει το όποιο θέμα. Ακολουθούν ορισμένες ιδέες που μπορεί να βοηθήσουν προς την κατεύθυνση αυτή.

Αφήνουμε τα άτομα να πουν την ιστορία τους.

Συμβαίνει αρκετές φορές όταν το άτομο είναι πολύ αναστατωμένο να πρέπει να πει τι του συμβαίνει, να μοιραστεί το πρόβλημά του, να πει την ιστορία με τον δικό του μοναδικό τρόπο. Αυτή είναι μια βασική αρχή της διαμεσολάβησης και αυτό που είναι σημαντικό να θυμόμαστε όλοι και όλες. Το γεγονός ότι αφήνουμε το άτομο να μιλήσει ενέχει τον «κίνδυνο» να αυξηθεί το επίπεδο της σύγκρουσης με την οποία θα πρέπει να ασχοληθεί. Αυτό είναι αποδεκτό με την έννοια ότι θα πρέπει το άτομο να περάσει τη φάση της σύγκρουσης για να βρει τη λύση. Το άτομο που είναι θυμωμένο αν αισθανθεί ότι το «ακούν» μπορεί να αλλάξει πολύ τις προοπτικές της σύγκρουσης. Επιπρόσθετα, αφήνοντας το άτομο να αφηγηθεί την ιστορία, μπορεί να αναδυθούν νέες πληροφορίες που θα επιτρέψουν την εξεύρεση της λύσης.

Επαναφορά της συζήτησης στην πραγματικότητα.

Συχνά σε μια σύγκρουση, τα μέρη είναι τόσο επικεντρωμένα σε μικρολεπτομέρειες που παραγκωνίζεται η οπτική της μεγάλης εικόνας και οι επιπτώσεις της. Αυτός ή αυτή που λειτουργεί ως μεσολαβητής θα πρέπει να επαναφέρει τους ανθρώπους στην πραγματικότητα. Αντί να βλέπουν τον κόκκο της άμμου θα πρέπει να επικεντρωθούν στην παραλία. Αντί να βλέπουν το δέντρο θα πρέπει να δουν το δάσος. Αυτή η τεχνική μπορεί να βοηθήσει την ανάλυση και επιλυθεί η σύγκρουση πολύ γρήγορα.

1. Προσδιορισμός του πραγματικού προβλήματος /εμποδίου.

Εδώ βοηθάει η τεχνική της συμβουλευτικής προκειμένου να στραφεί η προσοχή στο πραγματικό πρόβλημα. Σε κάθε σύγκρουση, θα πρέπει να ρωτήσετε τον εαυτό σας: «Ποιος είναι ο πραγματικός κινητήριος παράγοντας της σύγκρουσης;» «Ποια είναι η πραγματική αιτία που εμποδίζει το άτομο συμφωνήσει στην επίλυση του προβλήματος;» Εφόσον μπορέσετε να αναγνωρίσετε το εμπόδιο, τότε μπορείτε να προβλέψετε το πώς το άτομο θα ανταποκριθεί σε ορισμένες ιδέες και μπορείτε να διαμορφώσετε τις διαπραγματεύσεις αναλόγως.

2. Μάθετε να «διαβάζετε τη σκέψη».

Αυτό δε γίνεται με μαγικό τρόπο, απαιτείται ο συνδυασμός της παρατήρησης και της διαίσθησης, η οποία γεννιέται από την εμπειρία. Πολλά μπορεί να αποκομίσει και να μάθει κάποιος/α για τον τρόπο που κάθε ομάδα βλέπει μια διαφορά δίνοντας προσοχή στη γλώσσα του σώματος και «ακούγοντας» πολύ προσεκτικά όχι μόνο αυτά που λένε, αλλά και τον συναισθηματικό τόνο πίσω από τα λόγια τους.

3. Δημιουργική σκέψη για τους τρόπους με τους οποίους τα άτομα μπορούν να συνεργάζονται.

Σε κάθε διαπραγμάτευση, υπάρχει μια ένταση μεταξύ της επιθυμίας ανταγωνισμού και την επιθυμία συνεργασίας. Πρέπει κάποιος/α να είναι ευαίσθητος/η να λάβει τα σήματα εκείνα που υποστηρίζουν το περιβάλλον συνεργασίας, γιατί εκεί γεννιούνται οι πιο δημιουργικές λύσεις.

4. Απομάκρυνση της προσοχής από άτομα που αρνούνται να μετακινηθούν από τη θέση τους.

Η απομάκρυνση ή απομόνωση τείνει να δημιουργήσει κίνηση. Όταν υπάρξει μία σύγκρουση με πολλά μέρη θα διαπιστώσετε ότι κάποιο άτομο επιμένει να διατηρεί τη θέση του και να είναι σκληρός στην διαπραγμάτευση, αρνείται να συμβιβαστεί και απορρίπτει κάθε λύση που εμφανίζεται. Τι μπορούμε να κάνουμε; Απομονώστε το άτομο αυτό και θα διαπιστώσετε ότι όταν το άτομο αντιληφθεί ότι η δύναμή του μειώνεται τότε σκέφτεται τη λύση του συμβιβασμού. Ορισμένα άτομα πολύ συχνά αφήνουν τα προσωπικά τους προβλήματα να επηρεάζουν την εργασία τους. Αν είστε προϊστάμενος είναι

σημαντικό να έχετε φιλικές σκέψεις και να κατανοείτε τις προσωπικές αγωνίες των στελεχών σας. Αλλά θα πρέπει επίσης με εύσχημο τρόπο να καταστεί σαφές ότι το γραφείο είναι για δουλειά.

5. Βοήθεια στα άτομα να δουν την κατάστασή τους με διαφορετική οπτική.

Τα άτομα έχουν την τάση να κολλάνε στις θέσεις τους, επειδή βλέπουν τα θέματα από μια στενή οπτική γωνία, που συχνά είναι αρνητική και δίνεται ένας απελπισμένος τόνος. Δεν μπορούν να δουν την κατάσταση με οποιονδήποτε άλλο τρόπο εκτός και αν κάποιος/α τους βοηθήσει να το πράξουν. Εάν είστε προϊστάμενος/η, η οπτική σας δεν θα πρέπει να είναι αυτή του ο ένας κερδίζει ο άλλος χάνει, αλλά θα πρέπει όλα τα μέρη να εργάζονται για ένα κοινό στόχο. Μια τεχνική για να το κάνετε αυτό είναι να αφηγηθείτε την ιστορία τους για την σύγκρουση με τρόπο θετικό. Με αυτόν τον τρόπο, μπορείτε να τους δείξετε ένα δρόμο για να δουν τις επιλογές τους με μια άλλη οπτική.

6. Αποφυγή αυτού που λέγεται "κατάρα του νικητή» με προσεκτικά βήματα κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης

Είτε το πιστεύετε είτε όχι, είναι δυνατό να επιτευχθεί μια λύση πολύ γρήγορα. Όλοι έχουμε ένα εσωτερικό ρολόι, που μας επιτρέπει να γνωρίζουμε πόσο καιρό μπορεί να διαρκέσει μια διαπραγμάτευση. Μη βιαστείτε γιατί η διαπραγμάτευση μπορεί να αποτύχει. Ακόμα και όταν γνωρίζετε ότι μπορείτε να κλείσετε τα πράγματα γρήγορα, είναι προς όφελος όλων να διατηρηθεί η διαδικασία διαπραγμάτευσης κανονικά, για εύλογο χρονικό διάστημα, πριν από την αναπόφευκτη διευθέτηση.

7. Συνειδητοποίηση ότι κάθε σύγκρουση δεν μπορεί να επιλυθεί.

Υπάρχουν συγκρούσεις στις οποίες έχει γίνει προσπάθεια, αλλά δεν μπόρεσε κάποιος/α να βοηθήσει τα αντιμαχόμενα μέρη στο να βρεθεί μια δίκαιη λύση, δεν κατάφερε να φτάσει έναν απαιτηλό ενδεχομένως στόχο. Είναι μια κατάσταση που μπορεί να συμβεί, επειδή κάθε διαπραγμάτευση δεν καταλήγει σε αυτό που λέμε win/win. Δεν μπορούν όλοι να ζήσουν μαζί αρμονικά. Υπάρχουν φορές που απλά πρέπει να γίνει αποδεκτό ότι τα δύο μέρη θα φύγουν από την διαπραγμάτευση εξίσου δυσαρεστημένοι. Αυτό που συνίσταται στην περίπτωση αυτή είναι η απομόνωση των συμμετεχόντων στην διαμάχη, εφόσον αυτό είναι δυνατόν, και απλά συνεχίζουμε.

8.2 Ενδεικτική άσκηση

Ο/Η εκπαιδευτής/τρια στην ενότητα αυτή μπορεί να δώσει σε φύλλο την παρακάτω ατομική άσκηση και να συζητηθούν τα αποτελέσματα, εφόσον το επιθυμούν οι συμμετέχοντες/χουσες.

Ατομική άσκηση

Σκεφτείτε ένα άτομο του οποίου ή της οποίας η συμπεριφορά στη δουλειά δημιουργεί για εσάς το τελευταίο χρονικό διάστημα κάποια προβλήματα.

Η άσκηση προσφέρεται για ατομική βελτίωση για τον λόγο αυτό προσπαθήστε να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν και μετά αν υπάρχει χρόνος θα τις συζητήσουμε όλοι και όλες μαζί (αν φυσικά το επιθυμείτε):

- ✓ Εντοπίστε και σημειώστε τις καταστάσεις/περιπτώσεις στις οποίες το άτομο που προσδιορίσατε δεν παρουσιάζει τη συμπεριφορά που σας δημιουργεί προβλήματα.
- ✓ Εντοπίστε και καταγράψτε εκείνες τις διαφορές που μπορείτε να προσδιορίσετε ανάμεσα στις προβληματικές και στις μη προβληματικές καταστάσεις.
- ✓ Εντοπίστε και καταγράψτε εκείνες τις συμπεριφορές, τα προτερήματα και τα χαρακτηριστικά του ατόμου που προσδιορίσατε.
- ✓ Προσδιορίστε τις δικές σας αντιδράσεις, που θεωρείτε ότι ήδη έχουν θετικό αποτέλεσμα απέναντι στο συγκεκριμένο άτομο. Προσπαθήστε να εντοπίσετε τα διαφορετικά στοιχεία των αντιδράσεών σας σε αυτές τις μη προβληματικές καταστάσεις;

✓ Κάντε ένα σχέδιο ώστε να αυξήσετε το χρόνο που αφιερώνετε στις μη – προβληματικές καταστάσεις.

II. Επικοινωνιακά στυλ και συμπεριφορές κατά την επίλυση της σύγκρουσης

1. FIGHT

ΕΓΩ ΚΕΡΑΙΩΩ - ΕΣΥ ΧΑΝΕΙΣ

ΕΠΙΘΕΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Αυτή η συμπεριφορά ορίζεται από την ανάγκη για έλεγχο. Θεωρούμε το πρόβλημα αποκλειστικά ευθύνη του άλλου και αρνούμαστε μερίδιο αυτής. Οι εκρήξεις είναι συχνές και ακόμη και οι στιγμές συμβιβασμού είναι, στην ουσία, χειριστικές.

Παραδείγματα συμπεριφορών πάλης: χρησιμοποιείς υψηλούς τόνους και δυνατές φωνές, σωματική βία, αρνείσαι να ακούσεις, φέρεσαι χειριστικά, συνοφρυώνεσαι. Τα βασικά μηνύματα και οι προθέσεις στις συμπεριφορές ‘πάλης’ είναι:

- Εγώ έχω δίκιο, εσύ έχεις άδικο
- Κατηγορία, κατάκριση

Η Επιθετική επικοινωνία γενικά είναι μία στάση με την οποία τα άτομα εκφράζουν τα συναισθήματα, τις απόψεις τους και υποστηρίζουν τις ανάγκες τους με έναν τρόπο που παραβιάζει τα δικαιώματα των άλλων. Έτσι, η επιθετική επικοινωνία είναι προφορικά ή / και σωματικά καταχρηστική.

Το άτομο που έχει επιθετική στάση στην επικοινωνία, συχνά:

- Προσπαθεί να κυριαρχήσει πάνω στους άλλους
- Χρησιμοποιεί την ταπείνωση για τον έλεγχο άλλων
- Κριτικάρει, κατηγορεί ή επιτίθεται στους άλλους
- Είναι πολύ παρορμητικό
- Εμφανίζει χαμηλή ανοχή
- Μιλά με δυνατή, απαιτητική, και δεσποτική φωνή
- Δρα απειλητικά και με αγένεια
- Δεν ακούει
- Διακόπτει συχνά

- Χρησιμοποιεί συχνά το «εσύ»
- Έχουν στάση σώματος εκφοβισμού

Ο αντίκτυπος μιας επιθετικής επικοινωνίας είναι ότι αυτά τα άτομα:

- Συνήθως είναι αποξενωμένα από τους άλλους
- Αποξενώνουν άλλους
- Γενούν φόβο και μίσος στους άλλους
- Πάντα κατηγορούν τους άλλους, αντί να δουν τα θέματα που τα απασχολούν και ως εκ τούτου δεν είναι σε θέση να ωριμάσουν.

Το άτομο με επιθετική στάση στην επικοινωνία συμπεριφέρεται συνήθως:

- "Είμαι ανώτερος και έχω δίκιο, ενώ εσείς είστε κατώτεροι και λάθος."
- «Είμαι δυνατός, αυταρχικός και τυχοδιώκτης."
- "Μπορώ να κυριαρχώ και να σας εκφοβίζω."
- "Μπορώ να παραβιάζω τα δικαιώματά σας."
- "Θα κάνω αυτό που θέλω εγώ"
- «Δεν αξίζεις τίποτα."
- "Για όλα φταις εσύ."
- «Εγώ αντιδρώ αμέσως."
- «Μου χρωστάς"
- Μου ανήκεις

FLIGHT

ΠΑΘΗΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ - ΕΓΩ ΧΑΝΩ - ΕΣΥ ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ

Η συμπεριφορά της φυγής είναι η συμπεριφορά που μας κάνει να υποτασσόμαστε στην ισχύ του άλλου ατόμου. Παραιτούμαστε από την κατάσταση, υποχωρούμε, για να αποφύγουμε να ασχοληθούμε με τις ανάγκες μας ή τις έγνοιες μας. Δεν δείχνουμε την ενόχληση που νιώθουμε στον άλλο και πηγαίνουμε γρήγορα προς έναν συμβιβασμό. Παραδείγματα συμπεριφορών φυγής: κλαίς, αποφεύγεις, παριστάνεις ότι δεν συνέβη τίποτα, υποχωρείς. Τα βασικά μηνύματα και οι προθέσεις στις συμπεριφορές φυγής είναι:

- “Εγώ έχω άδικο, εσύ έχεις δίκιο”
- Αποφυγή της σύγκρουσης
- Διατήρηση της ειρήνης
- Αφήνεις το άλλο άτομο να κερδίσει

Η παθητική επικοινωνία είναι μία στάση, κατά την οποία τα άτομα αποφεύγουν να

εκφράσουν τις απόψεις ή τα συναισθήματά τους, δεν προστατεύουν τα δικαιώματά τους, δεν εντοπίζουν τις ανάγκες τους, ούτε και τις ικανοποιούν. Ως αποτέλεσμα της παθητικής στάσης, τα άτομα δεν ανταποκρίνονται φανερά σε επιβλαβείς καταστάσεις ή καταστάσεις με θυμό. Αντίθετα, επιτρέπουν παράπονα και ενοχλήσεις που συσσωρεύονται, ενώ συνήθως αγνοούν την συσσώρευση. Από τη στιγμή που έχουν φτάσει το όριο της υψηλής ανοχής τους για την απαράδεκτη συμπεριφορά, είναι επιρρεπείς σε εκρηκτικά ξεσπάσματα, τα οποία είναι συνήθως δυσανάλογα του περιστατικού. Μετά το ξέσπασμα, όμως, μπορεί να αισθάνονται ντροπή, ενοχή και σύγχυση, έτσι ώστε να επιστρέψουν στο να είναι παθητικά.

Τα άτομα που επικοινωνούν παθητικά, συχνά:

- Αποτυγχάνουν να διεκδικήσουν για τον εαυτό τους
- Αφήνουν άλλους εσκεμμένα ή ακούσια να παραβιάζουν τα δικαιώματά τους
- Αποτυγχάνουν να εκφράσουν τα συναισθήματά τους, τις ανάγκες, ή απόψεις
- Έχουν την τάση να μιλούν σιγανά ή απολογητικά
- Έχουν κακή επαφή με τα μάτια και μαζεμένη στάση του σώματος

Ο αντίκτυπος αυτού του τύπου παθητικής επικοινωνίας είναι ότι αυτά τα άτομα:

- Συχνά αισθάνονται ανήσυχα γιατί η ζωή τους είναι εκτός του ελέγχου τους
- Συχνά αισθάνονται κατάθλιψη, επειδή αισθάνονται ότι έχουν κολλήσει και είναι χωρίς ελπίδα
- Συχνά αισθάνονται αγανακτισμένα (αλλά δεν το γνωρίζουν αυτό), επειδή οι ανάγκες τους δεν ικανοποιούνται
- Συχνά αισθάνονται σύγχυση, επειδή αγνοούν τα δικά τους συναισθήματα
- Δεν είναι σε θέση να ωριμάσουν, γιατί δεν αντιμετωπίζονται πραγματικά ζητήματα.

Το άτομο που έχει αυτή τη στάση στην επικοινωνία του, πιστεύει ή συμπεριφέρεται ως εξής:

- Δεν μπορώ να υπερασπιστώ τα δικαιώματά μου
- Δεν γνωρίζω ποια είναι τα δικαιώματά μου
- Όλοι με πατάνε
- Είμαι αδύναμος και ανίκανος να φροντίσω τον εαυτό μου
- Οι άνθρωποι δεν νοιάζονται για τα αισθήματά μου.

2. Παθητική-επιθετική επικοινωνία

Είναι ένα στυλ με το οποίο το άτομο φαίνεται παθητικό στην επιφάνεια, αλλά στην πραγματικότητα ενεργεί με βάση τον θυμό με τρόπο πολύ λεπτό και στο παρασκήνιο.

Τα άτομα που αναπτύσσουν ένα τέτοιο στυλ παθητικό-επιθετικό στην επικοινωνία συνήθως αισθάνονται ανίσχυρα, κολλημένα, και αγανακτισμένα - με άλλα λόγια, αισθάνονται ανίκανα να ασχολούνται άμεσα με το αντικείμενο της δυσαρέσκειας τους. Αντί αυτού, εκφράζουν τον θυμό τους με διακριτικότητα, υπονομεύοντας το αντικείμενο (πραγματικό ή φανταστικό) της δυσαρέσκειάς τους.

Το άτομο που έχει αυτή την στάση συχνά:

- Ασχολείται με τον εαυτό του, αντί να αντιμετωπίσουν το πρόσωπο ή θέμα
- Έχει δυσκολία να αναγνωρίσει το θυμό του
- Χρησιμοποιεί εκφράσεις του προσώπου που δεν ταιριάζουν με το πώς αισθάνεται - δηλαδή, χαμογελά όταν είναι θυμωμένο
- Χρησιμοποιεί σαρκασμό
- Αρνείται ότι υπάρχει πρόβλημα
- Φαίνεται συνεργατικό, ενώ εσκεμμένα κάνει πράγματα που θα ενοχλήσουν και θα δημιουργήσουν αναταραχή
- Σαμποτάρει με λεπτό τρόπο

Ο αντίκτυπος μιας στάσης παθητικής-επιθετικής επικοινωνίας είναι ότι αυτά τα άτομα:

- Αποξενώνονται από τους γύρω τους
- Παραμένουν κολλημένα σε μια θέση αδυναμίας (όπως αιχμάλωτοι πολέμου)
- Εκλύουν δυσαρέσκεια, ενώ τα πραγματικά ζητήματα δεν αντιμετωπίζονται, έτσι δεν μπορούν να ωριμάσουν

Το άτομο με αυτή τη στάση στην επικοινωνία συμπεριφέρεται όπως:

- "Είμαι αδύναμο και αγανακτισμένο, γι 'αυτό σαμποτάρω, ματαιώνω και διαταράσσω."
- "Είμαι ανίκανο να αντιμετωπίσω κατά πρόσωπο γι 'αυτό πρέπει να χρησιμοποιήσω ανταρτοπόλεμο».
- «Θα εμφανιστώ συνεργατικός αλλά δεν είμαι».

FLOW

ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ - ΕΓΩ ΚΕΡΑΙΖΩ - ΕΣΥ ΚΕΡΑΙΖΕΙΣ

Αυτή η συμπεριφορά βασίζεται σε μοίρασμα της ισχύος. Οι δύο άνθρωποι ξεδιπλώνουν την ευκαιρία που υπάρχει μέσα στη σύγκρουση. Υποχωρούν για να σκεφτούν τις προσωπικές τους ανάγκες και τις ανάγκες του άλλου. Επιστρέφουν για να αντιμετωπίσουν το θέμα με πιο κατάλληλο τρόπο.

Αναζητούν μια συμφωνία που να είναι δίκαιη για όλες τις πλευρές.

Παραδείγματα συμπεριφορών ροής: συζητάς το θέμα, ακούς τους άλλους, παίρνεις χρόνο να συλλογιστείς, εξηγείς τις ανάγκες σου και την οπτική σου, συμβιβάζεσαι, συνεργάζεσαι. Τα βασικά μηνύματα και οι προθέσεις στις συμπεριφορές ροής είναι:

- «Υπάρχει τρόπος να λυθεί το θέμα»
- Πρόθεση να λυθεί
- Σεβασμός για τους άλλους
- Πρόθεση να ικανοποιηθούν όλες οι πλευρές

Η δυναμική επικοινωνία είναι ένα στυλ με το οποίο τα άτομα δηλώνουν με σαφήνεια τις απόψεις και τα συναισθήματά τους, υπερασπίζονται σταθερά τα δικαιώματά τους και τις ανάγκες τους χωρίς να παραβιάζει τα δικαιώματα των άλλων. Τα άτομα αυτά δίνουν αξία στο χρόνο τους, τη συναισθηματική, πνευματική και φυσική τους κατάσταση και είναι ένθερμοι υποστηρικτές για τον εαυτό τους, ενώ δείχνουν πολύ σεβασμό στα δικαιώματα των άλλων.

Το άτομο που επικοινωνεί με την στάση αυτή, θα:

- Δηλώσει τις ανάγκες και ότι θέλει με σαφήνεια, με κατάλληλο τρόπο και με σεβασμό
- Θα εκφράσει τα συναισθήματά του με σαφήνεια, με κατάλληλο τρόπο και με σεβασμό
- Χρησιμοποιεί το «εγώ» για να δηλώσει κάτι
- Επικοινωνεί με σεβασμό για τους άλλους
- Ακούει χωρίς διακοπή
- Αισθάνεται ότι έχει τον έλεγχο του εαυτού του
- Έχει καλή επαφή με τα μάτια
- Μιλά με ήρεμο και καθαρό τόνο στη φωνή
- Έχει χαλαρή στάση του σώματος
- Αισθάνεται ότι συνδέεται με τους άλλους
- Αισθάνεται ικανός και με αυτοέλεγχο
- Δεν επιτρέπουν σε άλλους να κάνουν κατάχρηση ή να τους χειρίζονται
- Υπερασπίζονται τα δικαιώματά τους

Ο αντίκτυπος αυτού του τύπου διεκδικητικής/δυναμικής επικοινωνίας είναι ότι αυτά τα άτομα:

- συνδέονται με τους άλλους

- έχουν τον έλεγχο της ζωής τους
- είναι σε θέση να ωριμάσουν, επειδή αντιμετωπίζουν τα θέματα και τα προβλήματα που προκύπτουν
- δημιουργούν ένα περιβάλλον που σέβεται τους άλλους ώστε να αναπτυχθούν και να ωριμάσουν

Το άτομο που επικοινωνεί δυναμικά/διεκδικητικά συμπεριφέρεται κατά τρόπο που λέει:

- "Έχουμε όλοι το δικαίωμα να εκφραζόμαστε με σεβασμό ο ένας στον άλλο."
- «Είμαι σίγουρος για το ποιος είμαι."
- "Αντιλαμβάνομαι ότι έχω επιλογές στη ζωή μου και σκέφτομαι τις επιλογές μου."
- "Μιλώ με σαφήνεια, με ειλικρίνεια και με ακρίβεια."
- "Δεν μπορώ να ελέγξω τους άλλους, αλλά μπορώ να ελέγξω τον εαυτό μου."
- "Έχω μια υψηλή προτεραιότητα, να γίνονται σεβαστά τα δικαιώματα μου σεβαστά».
- «Είμαι υπεύθυνος για το αν έχουν αντιμετωπιστεί με σεβασμό οι ανάγκες μου."
- "Σέβομαι τα δικαιώματα των άλλων."
- "Κανείς δεν μου χρωστάει τίποτα, εκτός αν έχει συμφωνηθεί να μου δοθεί κάτι."
- "Είμαι 100% υπεύθυνος για τη δική μου ευτυχία."

Για να μπορέσει η Διαπραγμάτευση να είναι αποτελεσματική χρειάζεται:

- ✓ Επαρκής χρόνος προετοιμασίας. Ξεκάθαροι στόχοι. Καλή γνώση του αντικειμένου. Πληροφορίες για τα υπόλοιπα μέρη της διαπραγμάτευσης. Ξεκάθαρη διαπραγματευτική στρατηγική ή σχέδιο. Κατάλληλη χρήση διαπραγματευτικών τακτικών.
- ✓ Αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας, όπως το «ακούειν»
- ✓ Επιθυμία για ανοικτές διαπραγματεύσεις από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη
- ✓ Ανάδυση και χειρισμός των συγκρούσεων με εποικοδομητικό τρόπο
- ✓ Μετακίνηση των δύο πλευρών από την αρχική θέση εκκίνησης, με δημιουργικό τρόπο έτσι ώστε ο καθένας να κερδίσει κάτι από τη διαπραγμάτευση (win /win outcome).
- ✓ Σαφή παράγωγα και συμφωνίες που θα επιτευχθούν και θα καταγραφούν.

- ✓ Εφαρμογή των συμφωνηθέντων .

III. Ενδεικτική άσκηση

ΟΜΑΔΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

Σχηματίστε μικρές ομάδες 3-4 ατόμων. Στην ομάδα σας καταγράψτε τρεις ή τέσσερις συμπεριφορές που εντάσσονται σε κάθε μία από αυτές τις κατηγορίες FightFlight-Flow και στη συνέχεια συμπληρώστε τις στήλες. Μπορείτε να συμπεριλάβετε συμπεριφορές που έχουμε ήδη συζητήσει ή άλλες που έχουν προσωπική σημασία για εσάς.

Προετοιμασία 10'

FIGHT FLIGHT FLOW

ΕΡ: Μήπως κάποιες συμπεριφορές εμφανίζονται σε περισσότερες από μία κατηγορίες; Γιατί είναι διαφορετικές κάθε φορά; Μία συγκεκριμένη συμπεριφορά μπορεί να εμφανίζεται σε περισσότερες από μία κατηγορίες. Για να αποφασίσουμε εάν η συμπεριφορά είναι επιθετική, παθητική ή διεκδικητική πρέπει να κατανοήσουμε το πλαίσιο μέσα στο οποίο συμβαίνει, τη σχέση των εμπλεκομένων, την κουλτούρα, τί είχε συμβεί πριν, τι ακολουθεί. Για παράδειγμα η απόσυρση: - Κάποιος μπορεί να αποσυρθεί με την πρόθεση να τιμωρήσει τον άλλο ή να αγνοήσει τις ανάγκες ή τις ανησυχίες του. Σε αυτή την περίπτωση είναι πιθανόν συμπεριφορά πάλης - Κάποιος μπορεί να αποσυρθεί για να αποφύγει τη σύγκρουση και να έχει την ησυχία του. Εάν το κάνουμε αυτό και νιώσουμε δυσφορία ή ότι μας εκμεταλλεύονται είναι πιθανόν συμπεριφορά φυγής - Τέλος μπορεί κάποιος να αποσυρθεί γιατί θέλει να σκεφτεί μία κατάλληλη ενέργεια. Μπορεί αργότερα να επιστρέψει και να αντιμετωπίσει άμεσα το ζήτημα ή να δώσει προσοχή σε ευρύτερα ζητήματα, στις βασικές ανάγκες που υφίστανται και στη σχέση των εμπλεκομένων. Σε αυτή την περίπτωση είναι πιθανόν συμπεριφορά ροής

ΕΡ: Παρατηρείτε μοτίβα στις κατηγορίες αναφορικά με το πώς επηρεάζονται οι εμπλεκόμενοι ή πώς αντιμετωπίζετε τελικά το ζήτημα? (οι δύο στήλες στα δεξιά) Αν και οι συμπεριφορές ροής φαίνεται να έχουν τα καλύτερα αποτελέσματα πολλές φορές καταλήγουμε να επιλέγουμε συμπεριφορές πάλης ή φυγής. Και είναι αλήθεια ότι είναι μάλλον απίθανο να τις σβήσουμε από το ρεπερτόριό μας εντελώς

IV. Μελέτες Περίπτωσης

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ 1.

A. Συνέντευξη Αντιπαράστασης / Επίπληξης

(Μεθοδολογική πρόταση για τον/την Υπεύθυνο/η)

1. Στόχος αυτού του τύπου συνέντευξης

Ο/Η υπάλληλος Β έκανε κάποιο λάθος. Ο σκοπός του ατόμου Α, ιεραρχικά ανώτερου συναδέλφου, συνεργάτη/τριας του Β, είναι:

- ✓ Ο/Η Β να μη διαπράξει το ίδιο σφάλμα,
- ✓ Η συνέντευξη να κυλήσει σε ήρεμο κλίμα.

Με κάποιο τρόπο ο/η Α θέλει να περάσει το μήνυμα στον/στην Β, που διέπραξε το λάθος, έτσι ώστε ο/η Β να μην διαπράξει εκ νέου το ίδιο λάθος και να παρακινηθεί μετά την συνέντευξη που θα έχει με τον Α.

2. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

- ❖ Όσον αφορά τον/την υπεύθυνο, να έχει τα πραγματικά στοιχεία σε σχέση με το λάθος που έγινε.
- ❖ Να έχει σκεφτεί τις συγκεκριμένες επιπτώσεις (κυρίως τις αρνητικές!) σε σχέση με το λάθος που διαπράχθηκε πάνω στην δουλειά του/της Β ή της ομάδας, της οποίας αποτελεί μέρος.
- ❖ Να θυμηθεί την μεθοδολογία της συνέντευξης και να δει από απόσταση το ζήτημα (βοηθάει το να αποφύγει να είναι επιθετικός)
- ❖ Σε σχέση με την σοβαρότητα του λάθους που διαπράχθηκε ή της επανάληψής του, να προετοιμαστεί να χρησιμοποιήσει τον τόνο της φωνής του (περισσότερο ή λιγότερο ανυποχώρητος), ή, να προσφύγει τελικά, κατά τη διάρκεια μιας δεύτερης ή τρίτης συνέντευξης, στην λήψη μέτρων (κλιμακούμενα).

3. Σχέδιο της συνέντευξης (5 σημεία κλειδιά)

Επαφή «Καλημέρα....»

1. Ο Α δίνει το μήνυμα στον Β:

(διαμηνύω= $\alpha + \beta + \gamma$, σε σειρά)

α. Αναγνώριση των γεγονότων για τα οποία ο Α επικρίνει τον Β:

Άμεση (χωρίς περιφράσεις), σύντομη, ακριβής, (με βάση τα γεγονότα),

ουδέτερη

β. Ο Α μπορεί να εκφράσει το συναίσθημά του και σε κάθε περίπτωση την αιτία του συναισθήματος του.

γ. Σιωπή

2. Ο Β παίρνει τον λόγο:

- Γενικά:
 - ✓ δικαιολογείται,
 - ✓ επιχειρηματολογεί... στην επιχειρηματολογία)
- Μερικές φορές:
 - ✓ διαμαρτύρεται,
 - ✓ είναι κακόπιστος,
 - ✓ μπορεί να βάλει τα κλάματα, ...

Ο Α ακούει (βλέμμα, αναδιατυπώνει, κρατάει σημειώσεις χωρίς να απαντάει

3. Ο Α εκφράζει την ανάγκη του:

- Βασισμένος, εάν αυτό είναι χρήσιμο, σημείο προς σημείο σε αυτά που έχει αναπτύξει ο Β στο επίπεδο 2, αφήνοντας τον Β να αντιδράσει (διάλογος!)
- Μπορεί να «στείλει μήνυμα» για δεύτερη φορά.

4. «Τι κάνουμε;»

- Πρώτο βήμα:

- ✓ Ο/Η Β δίνει εκ νέου εξηγήσεις ή επαναλαμβάνει τις ίδιες εξηγήσεις
- ✓ Ο/Η Α αντιδρά όπως στο επίπεδο 2 και μετά όπως στο επίπεδο 3

- Δεύτερο βήμα:

- ✓ Ο/Η Β δεν έχει άλλη δικαιολογία, ο/η Α περνάει στο επίπεδο 5

5. Επίλυση του προβλήματος:

- ✓ Ανάλυση του προβλήματος
- ✓ Προτάσεις (από τον/την Β στον/στην Α), με ενδεχόμενες διαπραγματεύσεις
- ✓ Καθορισμός ενός «συμβολαίου» ξεκάθαρου και ακριβούς (καθορισμός στόχων) μεταξύ του/της Α και του/της Β.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ 2.

Β. Παρέμβαση σαν τρίτος/η (Διαμεσολαβητής/τρια) σε διαμάχη δύο ατόμων

Π.χ.: διαμάχη μεταξύ δύο συνεργατών/τριών που είθισται να την χειρίζεται ο/η ιεραρχικά ανώτερος

1. Δύο ξεχωριστές συνεντεύξεις

Στόχος κάθε συνέντευξης:

- ✓ Συλλογή πληροφοριών, να μάθει τι συμβαίνει κατά την άποψη του κάθε ενός από τους/τις δύο που εμπλέκονται στην διαμάχη.
- ✓ Μετά τις δύο συνεντεύξεις, εάν υπάρχει ανάγκη και εάν είναι δυνατόν, να μπορεί να πάρει απόφαση (μία ή πολλές) για να λήξει η διαμάχη.

Μεθοδολογία κατά τη διάρκεια αυτής της συνέντευξης:

- Εξέταση (ερωτήσεις, ακοή και αναδιατύπωση)

2. Συνέντευξη με τρία άτομα

(στην περίπτωση που οι ξεχωριστές συνεντεύξεις δεν είναι επαρκείς)

Στόχος της συνέντευξης:

Να ρυθμίσει οριστικά τη διαμάχη, «στήνοντας» μια ευθεία αντιμετώπιση μεταξύ των δύο πρωταγωνιστών

Μεθοδολογία

Εισαγωγή:

- ✓ Υπενθυμίζει τον ρόλο του/της (ενδιάμεσος/η, διαμεσολαβητής/τρια και εκείνος/η που θα αποφασίσει) κατά την συνέντευξη που θα γίνει
- ✓ Καθορίζει τους «κανόνες του παιχνιδιού», την μεθοδολογία και να τους/τις κάνει να την αποδεχτούν

Τέσσερα μεθοδολογικά στάδια– βήματα:

Α. Αντιπαράθεση των δύο απόψεων

Κάθε ένας από τους δύο πρωταγωνιστές/στριες διαδοχικά εκφράζει στον/στην άλλον/ην αυτό το οποίο του καταλογίζει – ενδεχομένως αναδιατύπωση από αυτόν/αυτήν που ακούει

β. Κάντε κατάλογο με τις ανάλογες προβληματικές

Κάντε κατάλογο σ'ένα πίνακα, των θεμάτων προς επίλυση (τόσο με τάξη επαγγελματική, όσο και σε επίπεδο σχέσεων)

γ. Βρείτε επιλογές λύσεων για κάθε προβληματική:

Πάντα σε πίνακα, επικαλεστείτε (θυμίστε) όλα τα μονοπάτια των πιθανών λύσεων

δ. Καταγράψτε μια συμφωνία:

Ποιος δεσμεύεται σε τι.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ 3.

Γ. Παρέμβαση για διαχείριση συλλογικής διαφωνίας (διαμάχης) μέσα σε μια

ομάδα

Π.χ.: γενικευμένη κακή συνεννόηση σε μια ομάδα εργασίας

Στόχοι της μεθόδου:

- ✓ Να προσπαθήσετε με κάθε δυνατό τρόπο, έτσι ώστε το σύνολο της ομάδας να μάθει να επικοινωνεί καλύτερα
- ✓ Να καταφέρετε να απελευθερώσετε από την ομάδα «δρόμους» βελτίωσης τόσο στο επίπεδο των σχέσεων και / ή στο επαγγελματικό επίπεδο (διαδικασίες, οργάνωση, υπηρεσίες, ...) με τρόπο συγκεκριμένο και εξακριβωμένο

Πρώτο στάδιο

Παρόν καθεστώς/Τωρινή κατάσταση

Παράδειγμα θεμάτων προς συζήτηση

- ✓ η εικόνα που έχουμε εμείς για τους άλλους
- ✓ την εικόνα που σκεφτόμαστε ότι δίνουμε στους μεν και στους δε
- ✓ ο ρόλος μας και η αποστολή μας
- ✓ τον ρόλο και την αποστολή που σκεφτόμαστε ότι έχουν οι μεν και οι δε την παρούσα στιγμή

(προετοιμασία – δουλειά σε υπο-ομάδες – εκθέσεις – αντιπαράθεση/συζήτηση – σύνθεση)

Δεύτερο στάδιο

Επιθυμητό καθεστώς/Επιθυμητή κατάσταση

- ✓ εικόνα που θα θέλαμε να δώσουμε στους μεν και στους δε
- ✓ επιθυμητοί ρόλοι και αποστολές
- ✓ προσδοκίες που έχουμε σε σχέση με τους μεν και με τους δε

(προετοιμασία – δουλειά σε υπο-ομάδες – εκθέσεις - αντιπαράθεση/συζήτηση – σύνθεση)

Τρίτο στάδιο

Πως θα περάσουμε από το παρόν καθεστώς/τωρινή κατάσταση στο επιθυμητό καθεστώς/επιθυμητή κατάσταση;:

- ✓ λαμβάνοντας υπόψη τους εξαναγκασμούς που μας επιβάλλονται
- ✓ καθορισμός των στόχων (εφικτοί, μετρήσιμοι, χρονικό περιορισμό...)
- ✓ επεξεργασία αξόνων ενός σχεδίου δράσης
- ✓ εφαρμογή

Πραγματοποίηση των συνεδριών:

Ενδεικτικό Τεστ αυτοαξιολόγησης¹⁰

Οδηγίες: Παρακαλώ επιλέξτε από κάθε ζεύγος στάσεων αυτή που είναι πιο κοντά στην προσωπικότητά σας. Επιλέξτε αυθόρμητα, δεν υπάρχει λάθος απάντηση.

1. Μου αρέσει η δράση
2. Αντιμετωπίζω τα προβλήματα με συστηματικό τρόπο.
3. Πιστεύω ότι οι ομάδες είναι πιο αποτελεσματικές από τα άτομα.
4. Μου αρέσει πολύ η καινοτομία.
5. Ενδιαφέρομαι περισσότερο για το μέλλον παρά για το παρελθόν.
6. Μου αρέσει να δουλεύω με ανθρώπους.
7. Μου αρέσει να παρευρίσκομαι σε καλά οργανωμένες ομαδικές συναντήσεις.
8. Οι προθεσμίες είναι σημαντικές για μένα.
9. Δεν υποφέρω την αναβλητικότητα.
10. Πιστεύω ότι οι νέες ιδέες πρέπει να δοκιμάζονται πριν αξιοποιηθούν.
11. Μου αρέσει η διέγερση της αλληλεπίδρασης με τους άλλους.
12. Πάντα ψάχνω για νέες δυνατότητες.
13. Θέλω να θέτω τους δικούς μου στόχους.
14. Όταν ξεκινώ κάτι, το συνεχίζω μέχρι τέλους.
15. Κατά βάση προσπαθώ να κατανοώ τα συναισθήματα των άλλων.
16. Προκαλώ τους ανθρώπους γύρω μου.

¹⁰(Based on the work of P Case “Teaching for the Cross-Cultural Mind” Washington, DC, SIETAR, 1981)

17. Ανυπομονώ για την ανατροφοδότηση στην απόδοσή μου.
18. Βρίσκω την προσέγγιση βήμα προς βήμα πολύ αποτελεσματική.
19. Πιστεύω ότι είμαι καλός/ή στο να «διαβάζω» τους ανθρώπους.
20. Μου αρέσει η δημιουργική επίλυση προβλημάτων.
21. Σχεδιάζω και προεκτείνω τη σκέψη μου όλη την ώρα.
22. Είμαι ευαίσθητος/η στις ανάγκες των άλλων.
23. Ο προγραμματισμός είναι το κλειδί της επιτυχίας.
24. Γίνομαι ανυπόμονος/η με τις μακροχρόνιες συσκέψεις.
25. Είμαι ψύχραιμος/η υπό πίεση.
26. Δίνω μεγάλη αξία στην εμπειρία.
27. Ακούω τους ανθρώπους.
28. Οι άνθρωποι λένε ότι σκέφτομαι γρήγορα.
29. Η συνεργασία είναι λέξη κλειδί για εμένα.
30. Χρησιμοποιώ λογικές μεθόδους για να ελέγξω τις εναλλακτικές.
31. Μου αρέσει να χειρίζομαι πολλά έργα ταυτόχρονα.
32. Πάντα αναρωτιέμαι.
33. Μαθαίνω κάνοντας. .
34. Πιστεύω ότι το κεφάλι μου κατευθύνει την καρδιά μου.
35. Μπορώ να προβλέπω πώς οι άλλοι μπορεί να αντιδράσουν σε μια συγκεκριμένη ενέργεια.
36. Δεν μου αρέσουν οι λεπτομέρειες.
37. Η ανάλυση πρέπει πάντα να προηγείται της δράσης.
38. Είμαι ικανός/ή να εκτιμήσω το κλίμα μιας ομάδας.

39. Έχω την τάση να ξεκινώ πράγματα και να μην τα τελειώνω.
40. Αντιλαμβάνομαι τον εαυτό μου ως αποφασιστικό/ή.
41. Ψάχνω για δύσκολες δουλειές.
42. Βασίζομαι στην παρατήρηση και στα δεδομένα.
43. Μπορώ να εκφράσω ανοικτά τα αισθήματά μου.
44. Μου αρέσει να σχεδιάζω νέα έργα.
45. Μου αρέσει πολύ το διάβασμα.
46. Αντιλαμβάνομαι τον εαυτό μου ως διαμεσολαβητή.
47. Μου αρέσει να εστιάζω σε ένα θέμα τη φορά.
48. Μου αρέσει να πετυχαίνω.
49. Μου αρέσει να μαθαίνω για τους άλλους.
50. Μου αρέσει η ποικιλία.
51. Τα γεγονότα μιλούν από μόνα τους.
52. Χρησιμοποιώ την φαντασία μου όσο περισσότερο γίνεται.
53. Είμαι ανυπόμονος/η με τις μακροπρόθεσμες και αργές αναθέσεις.
54. Το μυαλό μου δεν σταματά ποτέ να δουλεύει.
55. Οι σημαντικές αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται προσεκτικά.
56. Πιστεύω πολύ ότι οι άνθρωποι χρειάζονται ο ένας τον άλλον για να γίνει η δουλειά.
57. Συνήθως παίρνω αποφάσεις χωρίς να σκεφτώ πολύ.
58. Τα συναισθήματα δημιουργούν προβλήματα.
59. Μου αρέσει να αρέσω στους άλλους.

60. Μπορώ να κάνω τα πράγματα πολύ γρήγορα.
61. Δοκιμάζω τις νέες ιδέες μου στους ανθρώπους.
62. Πιστεύω στην επιστημονική προσέγγιση.
63. Μου αρέσει να γίνονται τα πράγματα.
64. Οι καλές σχέσεις είναι απαραίτητες.
65. Είμαι παρορμητικός/ή.
66. Δέχομαι την διαφορετικότητα στους ανθρώπους.
67. Η επικοινωνία με τους ανθρώπους είναι αυτοσκοπός.
68. Μου αρέσει να τονώνομαι πνευματικά.
69. Μου αρέσει να οργανώνω.
70. Συνήθως πηγαίνω από το ένα έργο στο άλλο.
71. Η συνομιλία και η εργασία με τους ανθρώπους είναι μια δημιουργική τέχνη.
72. Η αυτενέργεια είναι λέξη κλειδί για μένα.
73. Μου αρέσει να παίζω με τις ιδέες.
74. Δεν μου αρέσει να σπαταλώ τον χρόνο μου.
75. Μου αρέσει να κάνω αυτό στο οποίο είμαι καλός/ή.
76. Μαθαίνω αλληλεπιδρώντας με τους άλλους.
77. Θεωρώ τις αφαιρέσεις ενδιαφέρουσες και διασκεδαστικές.
78. Είμαι υπομονετικός/ή με τις λεπτομέρειες.
79. Μου αρέσουν οι σύντομες, ακριβείς δηλώσεις.
80. Έχω εμπιστοσύνη στον εαυτό μου.

Συγκέντρωση πόντων για την εκτίμηση του τύπου επικοινωνίας.

Οδηγίες: Κυκλώστε τις φράσεις που έχετε επιλέξει και προσθέστε το σύνολο για τον κάθε τύπο (ένας πόντος για κάθε απάντηση). Ο μεγαλύτερος βαθμός είναι το 20 για κάθε τύπο και το σύνολο και για τους τέσσερις τύπους θα πρέπει να είναι 40.

Σύνολο βαθμών για κάθε τύπο από τις απαντήσεις σας. Σύνολο: (max. 20)

Τύπος 1

1 - 8 - 9 - 13 - 17 - 24 - 26 - 31 - 33 - 40 - 41 - _____

48 - 50 - 53 - 57 - 63 - 65 - 70 - 74 - 79

Τύπος 2

2 - 7 - 10 - 14 - 18 - 23 - 25 - 30 - 34 - 37 - 42 - _____

47 - 51 - 55 - 58 - 62 - 66 - 69 - 75 - 78

Τύπος 3

3 - 6 - 11 - 15 - 19 - 22 - 27 - 29 - 35 - 38 - 43 - _____

46 - 49 - 56 - 59 - 64 - 67 - 71 - 76 - 80

Τύπος 4

4 - 5 - 12 - 16 - 20 - 21 - 28 - 32 - 36 - 39 - 44 - _____

45 - 52 - 54 - 60 - 61 - 68 - 72 - 73 - 77

9. Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και τρόποι αντιμετώπισης – Διαχείριση εργασιακού άγχους. (Ενότητα 9).

Το άγχος είναι ένας φυσιολογικός αμυντικός μηχανισμός του οργανισμού μας, απαραίτητος όταν χρειάζεται να τα βγάλουμε πέρα με έκτακτες περιστάσεις που απαιτούν την προσοχή, συγκέντρωση και δράση. Είναι βασική λειτουργία του νευρικού μας συστήματος και δημιουργήθηκε όταν ήμασταν ακόμη σε πρωτόγονη κατάσταση όταν ο κόσμος ήταν ένα πολύ επικίνδυνο μέρος για τους ανθρώπους. Ως εκ τούτου, είναι φτιαγμένο να αντιμετωπίζει βραχυπρόθεσμες απειλές.

Εντούτοις, σήμερα, από μέσο αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών το άγχος έχει μετατραπεί σε έναν καθημερινό σχεδόν διαρκή τρόπο ζωής.

Το πρόβλημα επομένως δεν είναι η ύπαρξή του. Είναι η ένταση και η διάρκεια με την οποία το βιώνουμε στη σύγχρονη εποχή. Το άγχος θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που συνδέεται με την εργασία και σχετίζεται με την οργάνωση της εργασίας στην κοινωνία της γνώσης. Η ανάγκη για την εφαρμογή δραστηριοτήτων πρόληψης του άγχους υπάρχει σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες και σε όλα τα είδη των επιχειρήσεων.

Κι αυτό γιατί όταν η φυσιολογική ανθρώπινη αντίδραση κλιμακώνεται ανεξέλεγκτα, γίνεται τοξική. Εμποδίζει την κρίση μας, την ηρεμία και την απόδοσή μας, και τελικά την ίδια την υγεία μας.

Στόχος της ενότητας αυτής είναι αφενός να κατανοήσουμε τί είναι το εργασιακό άγχος, από πού προέρχεται, πότε μας βοηθάει και πότε μας κάνει τη ζωή δύσκολη και αφετέρου να μάθουμε να αναγνωρίζουμε πότε το άγχος είναι υπερβολικό, τοξικό όπως λέμε και να μάθουμε να το διαχειριζόμαστε με 4 απλά βήματα.

Βασική πηγή εργασιακού άγχους είναι η **ΑΝΗΣΥΧΙΑ** για τις καθημερινές επαγγελματικές υποχρεώσεις και ο **ΦΟΒΟΣ** μια επερχόμενης αλλαγής.

Μπορεί να είναι καλό μπορεί να είναι κακό!

I. Εργασιακό άγχος

Το εργασιακό άγχος είναι η αντίδραση, που έχουν πολλοί άνθρωποι όταν υφίστανται πιέσεις στο χώρο εργασίας τους για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Πολλοί άνθρωποι παρακινούνται από τις προκλήσεις και τις δυσκολίες που προκύπτουν από

τις απαιτήσεις της εργασίας τους. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων αυτών οδηγεί στην ικανοποίηση. Ωστόσο, όταν η πίεση στο χώρο εργασίας φτάνει σε υπερβολικά επίπεδα και διαρκεί για πολύ χρόνο, οι άνθρωποι διαπιστώνουν την ύπαρξη μιας απειλής για την ευημερία ή τα συμφέροντά τους και στη συνέχεια βιώνουν συναισθήματα όπως φόβο, θυμό ή άγχος. Το εργασιακό άγχος μπορεί να οριστεί ως η βλαβερή σωματική και συναισθηματική αντίδραση, που παρατηρείται όταν οι εργασιακές απαιτήσεις δεν ταιριάζουν με τις ικανότητες, τους πόρους ή τις ανάγκες του εργαζομένου. Το εργασιακό άγχος μπορεί να οδηγήσει σε ασθένειες ή ακόμα και τραυματισμούς. Είναι μια αρνητική και δυσάρεστη κατάσταση, η οποία παρατηρείται όταν ένα άτομο αντιληφθεί ότι δεν μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις ή τις πιέσεις που του έχουν επιβληθεί. Μη αποδεκτά επίπεδα άγχους μπορεί να συνδέονται με μια σειρά αρνητικών συνεπειών σωματικών και ψυχολογικών. Η έννοια του άγχους συγχέεται συχνά με τις προκλήσεις. Ωστόσο οι δύο αυτοί όροι δεν είναι ίδιοι. Μια πρόκληση δίνει ψυχολογική και σωματική ενέργεια. Δίνει ώθηση για την απόκτηση νέων ικανοτήτων. Όταν ικανοποιείται μια πρόκληση νιώθουμε χαλαροί και ικανοποιημένοι. Οι προκλήσεις είναι σημαντικό στοιχείο της υγιούς και παραγωγικής εργασίας. Η σημασία τους στην εργασιακή ζωή εκφράζεται όταν οι άνθρωποι λένε "λίγο άγχος κάνει καλό". Ωστόσο, οι προκλήσεις διαφέρουν από το άγχος, το οποίο μπορεί να έχει επιπτώσεις στη σωματική και πνευματική υγεία του ατόμου καθώς και στη σωστή απόδοση των επιχειρήσεων.

II. Αιτίες Εργασιακού άγχους

Οι αιτίες του εργασιακού άγχους μπορεί να καταταχθούν επίσης σε τρεις κατηγορίες:

► ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- Οργανωτικά προβλήματα
- Ανεπαρκής στήριξη
- Πολλές ή μοναχικές ώρες
- Χαμηλό κύρος, μισθός και δυνατότητες εξέλιξης
- Άχρηστα τυπικά και διαδικασίες
- Αβεβαιότητα και ανασφάλεια

► ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- Ασαφής περιγραφή καθηκόντων
- Αντικρουόμενοι ρόλοι
- Ουτοπικές υψηλές προσδοκίες (τελειομανία)
- Έλλειψη δυνατότητας επιρροής στη λήψη αποφάσεων (αδυναμία)
- Συχνές συγκρούσεις με ανωτέρους
- Απομόνωση από τη στήριξη των συναδέλφων
- Έλλειψη ποικιλίας
- Μικρή επικοινωνία
- Ακατάλληλη ηγεσία
- Συγκρούσεις με συναδέλφους
- Ανικανότητα ολοκλήρωσης μιας εργασίας
- Μη αναγκαίοι αγώνες

► **ΑΙΤΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ**

- Δύσκολοι πελάτες ή δύσκολοι υφιστάμενοι
- Ανεπαρκής εκπαίδευση
- Συναισθηματικές σχέσεις με πελάτες ή υφισταμένους
- Ευθύνες της εργασίας
- Αδυναμία βοήθειας ή αποτελεσματικής δράσης
- Γενικές/ Ειδικές και Αιτίες που σχετίζονται με τα καθήκοντα.

Υπάρχουν επίσης προσωπικές αιτίες, που προκαλούν άγχος. Αυτές μπορεί να είναι ασθένειες, προβλήματα σχέσεων, οικονομικές δυσκολίες, οικογενειακές ανησυχίες ή εθισμοί. Αν και προκαλούν αρνητικές συνέπειες στην ψυχική και σωματική υγεία των ανθρώπων και επηρεάζουν την απόδοσή τους στην εργασία δεν είναι ευθύνη των εργοδοτών να αξιολογήσουν τους κινδύνους, που ενέχουν οι παράγοντες αυτοί για την υγεία και την ασφάλεια των υπαλλήλων τους.

Το ΠΟΤΕ και το ΓΙΑΤΙ το άγχος μετατρέπεται από καλό σε κακό είναι μια καθαρά προσωπική υπόθεση και έχει σχέση με παράγοντες όπως η γενετική προδιάθεση, το φύλλο αλλά και ο τρόπος που ο καθένας μας επιλέγει να αντιλαμβάνεται τις καταστάσεις.

Πρώτα απ' όλα η έννοια του άγχους όπως την αντιλαμβανόμαστε σήμερα είναι μία

πρόσφατη εννοιολογική εφεύρεση. Στο παρελθόν χρησιμοποιούνταν με την κυριολεκτική έννοια του όρου που σημαίνει “πίεση” και αφορούσε μια κατάσταση που ήταν δύσκολη και απαιτούσε δύναμη, αντοχή και υπομονή για να ανταπεξέλθεις. Συχνά το άγχος εικονοποιείται ως ένα πλοίο που αντιμετωπίζει ένα ακραίο φυσικό φαινόμενο, μία καταιγίδα. Καθώς τα χρόνια περνούσαν, αρχίσαμε να αντιμετωπίζουμε και τον άνθρωπο σα μηχανή που απλά μιλάει για ένα φυσικό, χημικό ή συναισθηματικό παράγοντα που προκαλεί σωματική ή πνευματική ένταση. Ποιός έχει το πάνω χέρι? Ποιός έχει τον έλεγχο της κατάστασης? Ποιός είναι ευάλωτος και απειλείται?

Όπως ακριβώς ένα πλοίο σε καταιγίδα, υπάρχουν περιστάσεις στις οποίες αισθανόμαστε ευάλωτοι και ότι ΔΕΝ ΈΧΟΥΜΕ ΤΟΝ ΈΛΕΓΧΟ.

Όταν αισθανόμαστε ευάλωτοι σε ό,τι αντιλαμβανόμαστε ως απειλή από το περιβάλλον, νιώθουμε ότι έχουμε λιγότερη δύναμη να ελέγξουμε ό,τι μας συμβαίνει τότε τα επίπεδα άγχους και ανησυχίας ανεβαίνουν.

Το πρόβλημα αρχίζει όταν αυτά τα συναισθήματα κλιμακώνονται και μας κάνουν να υπερβάλλουμε. Η αίσθηση ότι είμαστε ευάλωτοι της αυξημένης έκθεσης μας κάνει να υπερβάλλουμε σε ό,τι αφορά τον κίνδυνο που υπάρχει και να βλέπουμε ένα μικρό πρόβλημα ως εφιάλτη. π.χ. Η αίσθηση ότι έχουμε μειωμένη έλεγχο να ελέγξουμε την κατάσταση μας κάνει να ξεχνάμε τα εργαλεία που διαθέτουμε για να αντιμετωπίσουμε τον κίνδυνο. π.χ. Η αυξημένη ανησυχία μας εμποδίζει να πάρουμε λογικές αποφάσεις και να δράσουμε θετικά για να λύσουμε τα προβλήματα.

Αυτή η βασική εξίσωση δείχνει πώς η **Ανησυχία** μπορεί να προκύψει όχι μόνο από πραγματικά γεγονότα αλλά και καταστάσεις που τις υποθέτουμε ή τις φανταζόμαστε. Και το μυαλό μας μπορεί να γίνει πολύ δημιουργικό όταν δημιουργεί απειλητικές καταστάσεις που είναι μάλλον απίθανο να συμβούν. Το νευρικό μας σύστημα δεν καταλαβαίνει τη διαφορά ανάμεσα σε αυτά που μας συμβαίνουν στην πραγματικότητα και σε αυτά που φανταζόμαστε.

Στην αρχή αυτά βασίζονται σε πλήθος ευεργετικές ασκήσεις οραματισμού. Λέγεται ότι ένα από τα εργαλεία για να αισθάνεσαι πιο ευτυχισμένος είναι να οργανώνεις ένα ταξίδι που δεν θα κάνεις. Ο εγκέφαλος αισθάνεται την ίδια ευφορία σαν το ταξίδι να ήταν αληθινό. Για πολλούς η ανησυχία και η αγωνία για τις καθημερινές επαγγελματικές υποχρεώσεις μπορεί να λειτουργεί και σαν παράγοντας εγρήγορσης.

Γιατί συμβαίνει αυτό?

Είναι ένα σύστημα που ελέγχεται βασικά από 2 ορμόνες την αδρεναλίνη και την κορτιζόλη και είναι φτιαγμένο μόνο για να αντιμετωπίζει βραχυπρόθεσμες καταστάσεις. Η ένταση και η διάρκεια του άγχους σχετίζεται άμεσα με την απόδοσή μας βάσει αυτής της σχέσης. Έτσι σε μία κατάσταση χαμηλού άγχους είμαστε άνετοι, χαλαροί αλλά ίσως και να βαριόμαστε και σίγουρα δεν είμαστε κινητοποιημένοι. Καθώς αυξάνεται λίγο σε ένταση και διάρκεια αυξάνεται παράλληλα το ενδιαφέρον και η προσοχή μας.

Όταν περιορίζεται σε μία ήπια αίσθηση θετικής ανυπομονησίας, το στρες μπορεί να μας κάνει δημιουργικούς και να μας βοηθήσει να συγκεντρωθούμε, βοηθώντας μας να βρούμε νέους δρόμους και λύσεις! να έχουμε έμπνευση! και τελικά να πετυχαίνουμε πράγματα που δεν θα μπορούσαμε χωρίς αυτή την εγρήγορση.

Πού μας βοηθάει το άγχος?

- Κρίσιμα deadlines,
- Απαιτητικές παρουσιάσεις,
- Λύση νέων προβλημάτων,
- Ανάκτηση ελέγχου,
- Αντιμετώπιση κρίσης,
- Καινούρια δουλειά.

Υπάρχει ένα σημείο που καθορίζεται από την ένταση και τη διάρκεια πάνω από το οποίο το στρες γίνεται τοξικό. Οι επιστήμονες το ονομάζουν αλλοστατικό φορτίο. Το χρόνιο στρες απορρυθμίζει επικίνδυνα το σύστημα ορμονών και δημιουργεί δυσάρεστες συνέπειες, όπως για παράδειγμα τη μείωση της γενικότερης απόδοσης (η κορτιζόλη προκαλεί βλάβες στα κύτταρα του υπόκαμπου περιορίζοντας τρομερά την ικανότητα να μαθαίνουμε και να θυμόμαστε). Επιπλέον όταν υπάρχει χρόνιο στρες η αδρεναλίνη δημιουργεί ουλές στα αιμοφόρα αγγεία που μπορεί να προκαλέσουν καρδιακή προσβολή ή εγκεφαλικό, ενώ συνάμα σε πολλές περιπτώσεις οδηγεί ακόμη και σε κατάθλιψη.

Μερικές από τις αιτίες που προκαλούν ανησυχία και μπορεί να καταλήξει σε τοξικό στρες στην εργασία είναι οι εξής:

- **Αλλαγή:**
 - φορτίο εργασίας - μείωση προσωπικού αλλά όχι επιπέδου παραγωγής
 - αμοιβή - προς τα πάνω ή προς τα κάτω!

- ρόλο / καθήκοντα
- Ασφάλεια
- **Αρνητικές συνθήκες**
- όγκος εργασίας
- κλίμα εργασιομανίας
- Δύσκολος προϊστάμενος
- Αρνητικοί συνεργάτες - καχυποψία και διαφωνίες/ διαπληκτισμοί
- **Αντίδραση Κάποια περιβάλλοντα προάγουν αρνητικές συμπεριφορές και αγωνία.**
- Φόβος αποτυχίας
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση όταν οι αρνητικές σκέψεις παίρνουν τον έλεγχο και μπλοκάρουν όλα τα θετικά μηνύματα
- Έλλειψη εμπιστοσύνης
- Έλλειψη συνεργατικότητας
- Εξάντληση - Εργασιομανία και άγχος

Το πότε βιώνει ο καθένας μας στρες και πώς το διαχειρίζεται είναι καθαρά προσωπική υπόθεση

και η μοριακή γενετική μας δείχνει ότι κάποιοι από εμάς είναι γενετικά πιο προστατευμένοι από τις επιδράσεις του στρες ακόμη και του χρόνιου. Άλλοι έχουν εκπληκτική επιτυχία σε δουλειές με υψηλό ρίσκο και αβεβαιότητα όπως στον τομέα των χρηματοοικονομικών επενδύσεων σε αναδυόμενες αγορές ή σε νεοφυείς εταιρίες υψηλής τεχνολογίας ή με καθημερινή πίεση χρόνου προκειμένου να ανταποκριθούν σε πολύ σφιχτά προθεσμίες σε τομείς όπως η διαφήμιση. Άλλοι πάλι προτιμούν ένα πιο σταθερό εργασιακό περιβάλλον πιο προβλέψιμο και διαχειρίσιμο. Άλλοι πάλι κάνουν ελεύθερη πτώση από αεροπλάνο για διασκέδαση και άλλοι τρέμουν και μόνο στην ιδέα μιας μισάωρης πτήσης. Ο καθένας έχει τη δική του προσωπική καμπύλη άγχους-απόδοσης και η επίγνωση των ορίων μας και του τρόπου που λειτουργούμε είναι απαραίτητη για να έχουμε ισορροπία και να πετύχουμε τους στόχους μας στη δουλειά στο μέγιστο. Σε κάθε περίπτωση το πολύ στρες και για μεγάλη διάρκεια είναι τοξικό και μπορεί να οδηγήσει σε υπερκόπωση και κατάρρευση, οπότε και η απόδοση και η δημιουργικότητα πέφτουν. Προκειμένου να είμαστε αποδοτικοί και να πετυχαίνουμε τους στόχους μας θα πρέπει να μπορούμε να ελέγχουμε το τοξικό στρες. Το επόμενο βήμα είναι να κατανοήσουμε την δική μας προσωπική καμπύλη άγχους απόδοσης και να έχουμε επίγνωση των ορίων και της αντοχής μας στο στρες.

Το άγχος είναι ένας μηχανισμός που μπορούμε να μάθουμε να τον ελέγχουμε ώστε να λειτουργεί προς όφελός μας. Το βασικό είναι να έχουμε επίγνωση των ορίων μας και της προσωπικής μιας καμπύλης απόδοσης-άγχους. Όταν συνειδητοποιούμε ότι το στρες κλιμακώνεται και πλέον μας δυσκολεύει τότε υπάρχουν απλοί τρόποι να το διαχειριστούμε και να επανέλθουμε σε πιο ήρεμη κατάσταση. Η επίγνωση είναι το πρώτο βήμα για να αντιμετωπίσουμε το τοξικό άγχος.

Πότε καταλαβαίνουμε ότι το στρες που νιώθουμε είναι μάλλον υπερβολικό;

Το στρες είναι ένας μηχανισμός που δημιουργήθηκε για να μας προστατεύσει. Έτσι όταν βγαίνει εκτός ελέγχου μας δίνει προειδοποιητικά σημάδια:

Σωματικές ενδείξεις

- Ταχυπαλμίες
- Υψηλή πίεση
- Εφίδρωση χωρίς λόγο
- Πονοκέφαλοι
- Αϋπνίες
- Δερματικά θέματα
- Τρέμουλο ή νευρικά τικ

Συναισθηματικές ενδείξεις

- Νευρικότητα, ανυπομονησία
- Κατάθλιψη
- Φοβίες
- Χαμηλή αυτοεκτίμηση
- Φθόνος
- Απώλεια ενδιαφέροντος για την εργασία

Αλλαγές συμπεριφοράς

- Διατροφικές διαταραχές
- Αύξηση κατανάλωσης αλκοόλ
- Συνεχόμενη ανησυχία
- Τρίξιμο δοντιών, μάσημα νυχιών
- Επιθετική οδήγηση

Νοητικές ενδείξεις

- Αφηρημάδα
- Κενό μνήμης ή αδυναμία συγκέντρωσης
- Αναποφασιστικότητα
- Αντίσταση στην αλλαγή
- Μείωση αίσθησης χιούμορ
- Μειωμένη απόδοση

Μετά την επίγνωση πρέπει να ακολουθήσει η αποδοχή. Υπάρχουν πάντα πράγματα που είναι έξω από τη σφαίρα επιρροής μας και δεν μπορούμε να κάνουμε κάτι για να τα αλλάξουμε. Ποιοί είμαστε, πού βρισκόμαστε αυτή τη στιγμή και πού ήμασταν πριν. Για όλα αυτά τα γεγονότα που απλά είναι εκεί η καλύτερη επιλογή είναι να τα αποδεχτούμε. Για όσα όμως είναι στη σφαίρα επιρροής μας τότε το καλύτερο που έχουμε να κάνουμε είναι να αναλάβουμε την ευθύνη του εαυτού μας, και να μας δώσουμε τη δύναμη να αλλάξουμε ό,τι μπορούμε.

10. Ποιότητα Υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και κοινωνικής ένταξης (Ενότητα 10)

I. Κοινωνική Φροντίδα

Η πρωτοβάθμια κοινωνική φροντίδα έχει ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ανοιχτής φροντίδας και αποσκοπεί στην πρόληψη των αναγκών και στον έγκαιρο εντοπισμό προβλημάτων κοινωνικοοικονομικού αποκλεισμού. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται κυρίως στο πλαίσιο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού. Η δευτεροβάθμια κοινωνική φροντίδα έχει ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας ή κλειστής φροντίδας και αποσκοπεί στη θεραπεία και αποκατάσταση σωματικής, πνευματικής, ψυχικής νόσου ή αναπηρίας, ως και στην πρόληψη και αποκατάσταση των συνεπειών κοινωνικοοικονομικού αποκλεισμού. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται κυρίως στο πλαίσιο της Περιφέρειας και της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης. Η τριτοβάθμια κοινωνική φροντίδα έχει ως αντικείμενο την παροχή

υπηρεσιών ανοιχτής και κλειστής κοινωνικής φροντίδας που απαιτεί υψηλή εξειδίκευση ή τεχνολογία. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται κυρίως στο πλαίσιο της Κεντρικής Διοίκησης και της Περιφέρειας (Νομοθετικό Πλαίσιο Ν.2646/98). Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση του οικείου Νομού στο οποίο εγγράφονται με αίτησή τους οι φορείς του Ιδιωτικού Δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα του Νομού που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας μετά την έκδοση της άδειας λειτουργίας τους. Στο Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης τηρείται το Εθνικό Μητρώο Φορέων Ιδιωτικού Τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας με στοιχεία που αποστέλλονται κάθε φορά με ευθύνη των Νομαρχών της χώρας.

Αρμόδια υπηρεσία στο Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης για τήρηση του Μητρώου Φορέων Ιδιωτικού Τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα είναι το Τμήμα Εθελοντισμού και Πιστοποίησης Φορέων, της Διεύθυνσης Κοινωνικής Αντίληψης και Αλληλεγγύης. Οι φορείς του Ιδιωτικού Τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας κυρίως είναι:

φιλανθρωπικά σωματεία

ειδικώς αναγνωρισμένοι φορείς (με ειδική νομοθετική ρύθμιση),

κοινωφελή ιδρύματα,

αστικές εταιρείες και

σύλλογοι.

εθνικές επιτροπές ή παραρτήματα διεθνών μη κυβερνητικών οργανώσεων.

Νομοθετικό Πλαίσιο – Πιστοποίηση (Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης με αριθ. Γ.Π. οικ.9287/27-9-01) τροποποιήθηκε με την αντίστοιχη Κοινή Υπουργική Απόφαση με αριθ. Γ.Π.(2)γ/οικ.2858/12-1-05 ρυθμίζει τους όρους, τις προϋποθέσεις, τη διαδικασία, τα ενιαία κριτήρια για να χορηγηθεί η ειδική πιστοποίηση. Οι επιχορηγήσεις και κάθε είδους παροχές του δημόσιου τομέα μπορεί να παρέχονται μόνο στους φορείς του Ιδιωτικού Τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας οι οποίοι έχουν αναγνωρισθεί ως ειδικώς πιστοποιημένοι φορείς του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας.

Οι φορείς του Ιδιωτικού Τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και είναι ειδικώς πιστοποιημένοι, μπορούν να συνάπτουν προγραμματικές συμβάσεις με το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και τους άλλους φορείς του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής

Φροντίδας για τη μελέτη και εκτέλεση προγραμμάτων κοινωνικής φροντίδας. Τα κριτήρια, οι όροι και τα λοιπά θέματα για τη σύναψη αυτών των προγραμματικών συμβάσεων ρυθμίζονται με σχετική κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Η σχετική αυτή απόφαση ορίζει ότι το αντικείμενο αυτών των προγραμματικών συμβάσεων είναι η συνεργασία των συμβαλλομένων μερών με στόχο την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας στους τομείς: (α) Οικογένεια, Παιδί και Νεότητα, (β) Ηλικιωμένοι, (γ) Άτομα με Ειδικές Ανάγκες και (δ) Ευπαθείς Πληθυσμιακές Ομάδες και ομάδες που τελούν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης

II. Κοινωνικός Αποκλεισμός και Ένταξη

Τα φαινόμενα κοινωνικού αποκλεισμού αποτελούν σύμπτωμα της ύστερης νεωτερικότητας. Η διάβρωση της κυριαρχίας του κράτους-έθνους, η απαξίωση της πολιτικής ως μέσου ένταξης της ατομικότητας σε συλλογικότητα, η συρρίκνωση της σημασίας της κοινωνικής αλληλεγγύης ως καταστατικής αρχής της νεωτερικής πολιτείας υπέρ των ατομοκεντρικών και παραγωγιστικών αντιλήψεων, συνιστούν ορισμένες εκφάνσεις της κρίσης της νεωτερικότητας. Για τους κοινωνικά αποκλεισμένους, τους “απόβλητους ανθρώπους”, το κρισιμότερο πρόβλημα δεν είναι η απειλή κατά της βιολογικής επιβίωσης, αλλά η επίτευξη της κοινωνικής επιβίωσης. Η απώλεια της κοινωνικής θέσης και η συμπερίληψη στην κατηγορία των “κοινωνικά αστέγων” αποτελεί κατάσταση που “δεν έχει πλέον ορατό δρόμο επιστροφής στην ιδιότητα του πλήρους μέλους”, άρα αποτελεί μια κατάσταση της οποίας η αντιμετώπιση δεν μπορεί να επιχειρηθεί αποτελεσματικά με προσφυγή στις παραδοσιακές προνοιακές υπηρεσίες και πολιτικές απασχόλησης. Αν η κατάσταση της εργατικής τάξης κατά τον 19ο αιώνα χαρακτηρίστηκε ως “κοινωνικό ζήτημα”, που αντιμετωπίστηκε με τη σταδιακή οικοδόμηση του κοινωνικού κράτους, τα φαινόμενα κοινωνικού αποκλεισμού και η ραγδαία αύξηση των “απόβλητων ανθρώπων” μπορούν να χαρακτηριστούν σήμερα ως το “νέο κοινωνικό ζήτημα”. Η διαπίστωση ότι οι κοινωνικές πολιτικές που σχεδιάζονται με βάση τη “μηχανιστική” προσέγγιση επιμέρους πληθυσμιακών ομάδων στόχων έχουν καταστεί αναποτελεσματικές σηματοδοτεί την ανάδειξη της σημασίας των “οριζόντιων ή διακλαδικών παρεμβάσεων”, προκειμένου να αντιμετωπιστούν με τρόπο παράλληλο διαφορετικής υφής προβλήματα, που αφορούν ταυτόχρονα το ίδιο ή διαφορετικά

πρόσωπα, τα οποία, κατ' αρχάς, εμφανίζονται να υπάγονται στην ίδια ευάλωτη πληθυσμιακή ομάδα. Επιπλέον, αναδεικνύεται η σημασία του σχεδιασμού παρεμβάσεων με όρους εξατομικευμένης πολιτικής, προκειμένου να καταστεί εφικτή η αντιμετώπιση της ιδιαιτερότητας κάθε ξεχωριστής περίπτωσης. Η δικτύωση των ποικίλων δομών και υπηρεσιών κοινωνικής πολιτικής και, κατ' επέκταση, ο συντονισμός τους, σε συνάρτηση με την εξατομικευμένη προσέγγιση, αποτελούν λοιπόν τον πυρήνα του οργανωτικού-διοικητικού μοντέλου για την άσκηση αποτελεσματικών παρεμβάσεων καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού. Η πολυπλοκότητα των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού ως δικαιολογητικός λόγος της διαφοροποίησης του οργανωτικού πεδίου. Στην έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού συμπυκνώνεται μια σειρά διαφορετικών μορφών περιθωριοποίησης, στέρησης της δυνατότητας συμμετοχής στους "θεσμοποιημένους" τρόπους ζωής και αποκοπής από την άσκηση επιμέρους θεμελιωδών δικαιωμάτων. Πρόκειται κατά κανόνα για αλληλένδετες μορφές αποκλεισμού από δικαιώματα στέγασης, απασχόλησης, εκπαίδευσης, κοινωνικής ασφάλισης και υγειονομικής προστασίας. Εξαιρετική σημασία παρουσιάζει η διασύνδεση της μακροχρόνιας ανεργίας με τον κοινωνικό αποκλεισμό, καθώς τα πεδία της απασχόλησης και της κοινωνικής ενσωμάτωσης λειτουργούν εν τέλει ως "συγκοινωνούντα δοχεία". Ο άνεργος, κατ' εξοχήν ο μακροχρόνια άνεργος, ταυτίζεται με τον κοινωνικά αποκλεισμένο, βιώνοντας μια σχέση απόρριψης, που αντιπροσωπεύει ετερόκλητες καταστάσεις, ενώ παράλληλα στερείται οποιασδήποτε διακριτής θεσμικής εκπροσώπησης. Η ανάδειξη της άρρηκτης διασύνδεσης μεταξύ ανεργίας και κοινωνικού αποκλεισμού συνεπάγεται ωστόσο συγκεκριμένες επιλογές και σε διοικητικό-οργανωτικό επίπεδο, ιδίως όσον αφορά την αναγκαιότητα συστηματικής συνέργειας και συντονισμού των δράσεων των διακριτών κοινωνικών υπηρεσιών που έχουν διαρθρωθεί στην οργανική ενότητα διαφορετικών υπουργείων, ιδίως Social Cohesion and Development των υπουργείων Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, αφ' ενός, και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, αφ' ετέρου, αλλά δευτερευόντως και άλλων υπηρεσιών, που υπάγονται κυρίως στο υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Η οργανωτική πολυδιάσπαση των υπηρεσιακών μονάδων που παρεμβαίνουν στην άσκηση πολιτικών καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού συνεπάγεται ενίοτε την άσκηση παράλληλων ή και θεματικά αλληλοεπικαλυπτόμενων αρμοδιοτήτων, στο μέτρο που δεν έχουν σχεδιαστεί δομές συντονισμού μεταξύ των φορέων επιτελικού σχεδιασμού, ούτε έχει επιτευχθεί η διασύνδεση των επιμέρους

υποσυστημάτων. Στο πλαίσιο αυτό, η πολυδιάσπαση και ο κατακερματισμός των φορέων υλοποίησης των σχετικών δράσεων καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού, σε συνάρτηση με τη “διχοτόμηση” των εποπτευουσών οργανικών ενοτήτων σε επίπεδο υπουργείων, προκαλούν οργανωτικές στρεβλώσεις, συντονιστικά ελλείμματα και χαμηλή αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των εφαρμοζόμενων πολιτικών. Το εννοιολογικό σύστημα που συμβάλλει στην κατανόηση της πολύπλοκης διαδικασίας κοινωνικής ενσωμάτωσης ατόμων και πληθυσμιακών ομάδων που βρίσκονται στις παρυφές της οργανωμένης κοινωνικής συμβίωσης αναλύεται σε τρεις διαστάσεις: Τη σχέση των πληττόμενων ή απειλούμενων από κοινωνικό αποκλεισμό ατόμων και ομάδων με το κράτος, με την αγορά και με την κοινωνία πολιτών. Η ένταση του κινδύνου ή της βίωσης κοινωνικού αποκλεισμού συναρτάται με τον βαθμό διάρρηξης της σχέσης των πληττόμενων με μία ή περισσότερες από τις εν λόγω διαστάσεις. Άτομα ή πληθυσμιακές ομάδες που τελούν σε καθεστώς “ανομίας” ή αντικανονικότητας, στερούμενοι πρόσβασης στις δομές εκπαίδευσης ή κοινωνικής προστασίας, άτομα με αδύναμη σχέση με την αγορά εργασίας ή απομονωμένα από τα οικογενειακά και προσωπικά δίκτυα, άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα ή αναπηρίες περιλαμβάνονται στους ετερόκλητους αποδέκτες κοινωνικών υποστηρικτικών υπηρεσιών. Η διαδικασία (επαν)ένταξης σε ένα ή περισσότερα από αυτά τα επίπεδα, η αποκατάσταση της σχέσης με κρατικούς θεσμούς, με την αγορά, με την κοινωνία πολιτών, δεν μπορεί να περιοριστεί στην κατοχύρωση τυποποιημένων παροχών από την κοινωνική διοίκηση, αλλά προϋποθέτει τη συνέργεια, την οριζόντια επικοινωνία και τον συντονισμό ετερογενών φορέων της Πολιτείας, του ιδιωτικού και του τρίτου τομέα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ασφαλώς το εγχείρημα ενίσχυσης της απασχόλησης και μείωσης της ανεργίας, που δεν εξαρτάται κυρίως από το κράτος, αλλά από τις επιλογές και συμπεριφορές άλλων φορέων και από τη συντονισμένη δράση “όλων των παραγόντων του συστήματος” . Ταυτόχρονα, όμως, η ανταποκρισιμότητα, η προσπελασιμότητα και η αποτελεσματικότητα των πολιτικών καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού, ακριβώς εν όψει της πολυπλοκότητάς του, συναρτώνται με την αξιοποίηση μεθοδολογικών προσεγγίσεων των πληττόμενων ή απειλούμενων ατόμων ή πληθυσμιακών ομάδων όχι με γνώμονα ένα τυποποιημένο, καθολικής χρήσης μοντέλο, αλλά με βάση την κριτική ανάλυση κάθε ξεχωριστής περίπτωσης, επιχειρώντας κατά το δυνατόν επιτόπιες, “βιωματικού” τύπου προσεγγίσεις. Αν το αξίωμα του Ashby ότι “η πολυπλοκότητα καταπολεμάται με πολυπλοκότητα”

μεταφερθεί στην περίπτωση των μηχανισμών καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού, αναδεικνύεται η αναγκαιότητα μετάβασης από τις παραδοσιακές δομές οργάνωσης της κοινωνικής διοίκησης και από τα τυπικά “διαγράμματα ροής εργασιών” σε νέα πρότυπα οργάνωσης και λειτουργίας των κοινωνικών υπηρεσιών. Κεντρική θέση στην ευρύτερη συζήτηση για τη μεταλλαγή του μοντέλου διακυβέρνησης καταλαμβάνει κατ’ αρχάς το αίτημα για ανάδειξη του επιτελικού/καθοδηγητικού ρόλου του κράτους και για μεταφορά αρμοδιοτήτων με γνώμονα τις αρχές της αποκέντρωσης και της. Περαιτέρω, καθίσταται πλέον κοινός τόπος ότι ο ρόλος της κοινωνικής διοίκησης δεν μπορεί να περιορίζεται στην παροχή “οικονομικοποιημένων” αγαθών και υπηρεσιών. Τέλος, εξαιρετικά σημαντική είναι η τάση αντικατάστασης των νεοφιλελεύθερης αντίληψης προτύπων του νέου δημόσιου μάνατζμεντ από ένα νέο υπόδειγμα σχέσεων μεταξύ κράτους και κοινωνίας πολιτών, που έχει δικτυακή δομή και απομακρύνεται τόσο από το ιεραρχικό μοντέλο διοίκησης όσο και από τις τάσεις μετακύλισης του βάρους άσκησης κοινωνικών πολιτικών στην αγορά. Η πολυπλοκότητα των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού και η συνεπαγόμενη αναγκαιότητα παραπληρωματικής λειτουργίας επιμέρους υπηρεσιών κοινωνικής πολιτικής αναδεικνύουν τη σημασία της αξιοποίησης της δικτυακής δομής. Παράλληλα, όμως, η διεύρυνση του αριθμού των απαιτούμενων υπηρεσιών και η αύξηση της έντασης ως προς τη διαφοροποίησή τους ενισχύουν την πολυπλοκότητα, αλλά και τη σημασία και τη δυσχέρεια της συνοχής και του συντονισμού. Άλλωστε το οργανωτικό μέγεθος συνιστά κρίσιμο συντελεστή του οργανωτικού σχεδιασμού και επηρεάζει άμεσα την οργανωτική δομή. Με γνώμονα την αρχή της οργανωτικής επικοινωνίας ότι τα στοιχεία της δομής ορισμένης οργάνωσης μπορεί να αυξάνονται αριθμητικά, ενώ οι μεταξύ τους σχέσεις αυξάνονται κατά γεωμετρική πρόοδο, διαπιστώνεται ότι η αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των δομών κοινωνικής πολιτικής που συνεργούν στην καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, καθώς και η αντιμετώπιση των γραφειοκρατικών στρεβλώσεων προϋποθέτουν την ανάπτυξη νέων προτύπων δικτύωσης και συντονισμού. Αναιρώντας τις παραδοσιακές υποδείξεις του τυπικού ορθολογισμού, όπως αποτυπώνεται στο μάνατζμεντ επιχειρήσεων ή έργων, τα δίκτυα συντονίζονται κατά τρόπο λιγότερο τυπικό και περισσότερο ισότιμο και συνεργασιακό. Οι δράσεις των δικτύων ακολουθούν ασφαλώς τη λογική του ορθολογικού σχεδιασμού στη θέσπιση στόχων, την παρακολούθηση των ενδιάμεσων σταδίων, τον έλεγχο του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης και την αξιολόγηση των

αποτελεσμάτων, όμως στην περίπτωση τους “ο ορθολογισμός μετατρέπεται από εργαλειακός σε λειτουργικός”. Τα δίκτυα συγκροτούν ένα θεσμικό περιβάλλον στο οποίο δημόσια και ιδιωτικά υποκείμενα αλληλενεργούν, διαμορφώνοντας ένα πλαίσιο για αποδοτικό, μη ιεραρχικό συντονισμό των δράσεων. Ασφαλώς η εξέλιξη στην πληροφορική και επικοινωνιακή τεχνολογία παρουσιάζει ιδιαίτερη σημασία για τη λειτουργία του δικτυακού. Υπό το πρίσμα αυτό, το βεμπεριανό γραφειοκρατικό μοντέλο αποδεικνύεται δυσκίνητο και αναποτελεσματικό σε σχέση με το δικτυακό πρότυπο – κατ’ εξοχήν για τη διαχείριση πολύπλοκων φαινομένων, όπως ο κοινωνικός αποκλεισμός.

III. Αξιολόγηση ποιότητας κοινωνικής φροντίδας

Η αξιολόγηση είναι ο αποτελεσματικότερος τρόπος που διαθέτουν τα σύγχρονα κράτη, για να

- ▶ ελέγξουν,
- ▶ κατευθύνουν και
- ▶ δικαιώσουν

την ασκούμενη πολιτική στους περισσότερους τομείς της ανθρώπινης δράσης.

Στόχος της ενότητας είναι να γίνει γνωστό το σύνολο των τεχνικών και των μεθόδων επιστημονικής έρευνας για την εκτίμηση της πορείας και των ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων της δουλειάς

- ▶ ενός προγράμματος,
- ▶ μιας μονάδας,
- ▶ ενός τομέα δράσης και συνολικά ενός φορέα

IV. Η έννοια της ποιότητας είναι καθοριστική για την κοινωνική πολιτική

Συμβάλλει στη βελτίωση και ισχυροποίηση των κοινωνικών υπηρεσιών και ενίοτε καθορίζει τη βιωσιμότητά τους. Πρόκειται για μία συνεχή διαδικασία βελτίωσης της απόδοσης ενός οργανισμού-υπηρεσιών μέσα από τον καθορισμό των προβλημάτων, τη δοκιμή λύσεων και την συνεχή αξιολόγηση των λύσεων αυτών.

Έλεγχος Ποιότητας

Περιλαμβάνει τις ενέργειες εκείνες που παρέχουν τη δυνατότητα μέτρησης και

ρύθμισης των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος/ αγαθού/ υπηρεσίας βάσει καθορισμένων απαιτήσεων. Ένα αποδοτικό σύστημα που συντονίζει τις προσπάθειες διατήρησης και βελτίωσης της ποιότητας των διαφόρων μονάδων ενός οργανισμού ώστε να επιτευχθούν:

- ⊙ παραγωγή στα πιο οικονομικά επίπεδα
- ⊙ πλήρης ικανοποίηση των πελατών.
- ⊙ Εντοπίζει τα ελαττώματα εκ των υστέρων (διορθωτικές κινήσεις).
- ⊙ Διαπιστώνει και καταγράφει την απόκλιση από τις δεδομένες προδιαγραφές
- ⊙ καθορισμό των προτύπων
- ⊙ (συγκεκριμένα επιθυμητά αποτελέσματα, επιδόσεις ή στόχους, χαρακτηριστικά συμπεριφορών κοκ),
- ⊙ παρακολούθηση, αξιολόγηση,
- ⊙ σύγκριση των συμπεριφορών με τα πρότυπα (εντοπισμός αποκλίσεων επιθυμητού –πραγματοποιηθέντος)
- ⊙ ανάλυση αποκλίσεων (εντοπισμός αιτίων της απόκλισης)
- ⊙ διόρθωση αποκλίσεων.

V. Τα είδη ελέγχου

- > Προγενέστερα ελέγχονται οι εισροές (υλικά, μηχανήματα, άνθρωποι πόροι κα)
- > Κατά τη διάρκεια της δράσης αξιολογείται η πορεία τη προόδου και επισημαίνονται πιθανά προβλήματα.
- > Αναδρομικά αξιολογείται η ύπαρξη αποκλίσεων.

***Ο έλεγχος αποτελεί το πρώτο βήμα για τη διασφάλιση της ποιότητας

VI. Διασφάλιση Ποιότητας (quality assurance)

Πρόκειται για ένα σύστημα διαχείρισης σχεδιασμένο για να δημιουργεί εμπιστοσύνη στο μέγιστο βαθμό ότι σε ένα αγαθό ή σε μία υπηρεσία έχει επιτευχθεί μία δεδομένη στάθμη ποιότητας με την ελάχιστη δαπάνη. Με τον τρόπο αυτό:

- Εξασφαλίζεται εκ των προτέρων η ποιότητα.
- Κατοχυρώνεται ότι το τελικό προϊόν/ υπηρεσία θα είναι σύμφωνα με τις

προδιαγραφές.

Σε κάθε σύστημα υπηρεσιών ο όρος γίνεται αντιληπτός με διαφορετικό τρόπο, που εξαρτάται άμεσα από τη φύση των υπηρεσιών. Προαπαιτούμενο, όμως, είναι να προκαθοριστεί η έννοια της ποιότητας (δεν θα είχε νόημα να επιχειρείται να διαπιστωθεί κάτι που κανείς δε φρόντισε να υπάρξει)

VII. Αξιολόγηση Κοινωνικών Προγραμμάτων - Πιστοποίηση

Τα κοινωνικά προγράμματα αξιολογούνται (και αναλόγως ορίζεται η ποιότητα σε αυτά) σύμφωνα με τις εξής διαστάσεις:

- > πρόσβαση,
- > ισότητα,
- > συνάφεια στις ανάγκες του πληθυσμού- στόχου,
- > βαθμός κάλυψης των προσδοκιών των χρηστών,
- > αποδοτικότητα και
- > Αποτελεσματικότητα.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ:

Η διαδικασία με την οποία το σύστημα ποιότητας μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού αξιολογείται (με αυτό-, ετερο- ή αξιολόγηση από τρίτο) σε σύγκριση με κάποιο συγκεκριμένο πρότυπο ή εγχειρίδιο.

******συμπληρωματική διαδικασία της διασφάλισης και βελτίωσης τη ποιότητας.

10.8 Ιδιαιτερότητες στον καθορισμό της Ποιότητας- Υπηρεσιών Προϊόντων:

1.Οι ανάγκες των καταναλωτών και τα πρότυπα απόδοσης είναι δύσκολο να προσδιοριστούν και να μετρηθούν λόγω της διαφορετικότητας των αντιλήψεων των καταναλωτών.

2. Οι υπηρεσίες είναι άυλες.

3.Η παραγωγή υπηρεσιών εμπλέκει διαφορετικά επίπεδα προσαρμογής της παραγωγικής διαδικασίας.

4. Το αποτέλεσμα των περισσότερων συστημάτων υπηρεσιών είναι απροσδιόριστο σε σχέση μετά

φυσικά προϊόντα. Το επίπεδο ποιότητας της παραγόμενης υπηρεσίας μπορεί και μόνο

να

προσδιοριστεί μέσω των υποκειμενικών αξιολογήσεων των καταναλωτών.

5. Η παροχή υπηρεσίας είναι εξατομικευμένη

6. Οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Επιπροσθέτως σκοπός της ύπαρξης της υπηρεσίας πρέπει να είναι η ευκολία των καταναλωτών. Οπότε οι υπηρεσίες δεν αποθηκεύονται, δεν αποθεματοποιούνται και δεν επιθεωρούνται πριν την παράδοσή τους.

7. Οι καταναλωτές εμπλέκονται στην διαδικασία της υπηρεσίας και είναι παρόντες ενώ αυτή αποδίδεται. Οι υπηρεσίες είναι απαιτητικές σε εργασία. Εμπλέκει την ανθρώπινη συμμετοχή/επαφή. Άρα **η ποιότητα της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης είναι ο κρίσιμος παράγοντας.**

9. Πολλοί οργανισμοί υπηρεσιών περιλαμβάνουν υψηλό αριθμό πελατειακών συνδιαλλαγών. Άρα μεγάλοι αριθμοί συνδιαλλαγών αυξάνουν τις ευκαιρίες αστοχιών. Δεν υπάρχει περιθώριο λάθους.

Η Ποιότητα στις κοινωνικές υπηρεσίες εξετάζεται από τρεις πλευρές:

► Από την πλευρά του χρήστη:

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ανάλογες των αναγκών και των προσδοκιών του χρήστη, με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.

► Από την πλευρά του επαγγελματία:

Αφορά στην αντίληψη του επαγγελματία σχετικά με

(α) με το βαθμό ικανοποίησης του χρήστη,

(β) με το βαθμό της συμμετοχής του επαγγελματία στην ανάπτυξη και

(γ) με το βαθμό της συμμόρφωσης των επαγγελματιών στις διαδικασίες που έχουν προσδιοριστεί ως απαραίτητες για την επίτευξη των στόχων.

► Από την πλευρά της διοίκησης:

Αφορά στον τρόπο χρήσης των διαθέσιμων πόρων και μέσων.

Στόχος: η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στην κάλυψη των πραγματικών αναγκών του χρήστη, μέσα στα όρια που θέτουν οι ανώτερες ρυθμιστικές αρχές.

Επίσης εξετάζονται:

✱ Η Ποιότητα Δομής :

Χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος παραγωγής και παροχής υπηρεσιών (υλικοί και

ανθρώπινοι πόροι, τρόπος λειτουργίας οργανισμού κοκ).

✱ **Η Ποιότητα Διαδικασίας:**

Αναφέρεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων και διεργασιών στον οργανισμό.

✱ **Η Ποιότητα Αποτελέσματος:**

Συνέπειες της παροχής υπηρεσιών στην ομάδα- στόχο και βαθμός ικανοποίησης αυτής

VIII. Θεσμός του Κοινωνικού Συμβούλου- Σύντομη περιγραφή-Σχετική νομοθεσία

Με τις διατάξεις της **παρ.4 του άρθρου 1 του Ν.2345/1995** καθιερώνεται ο θεσμός του Κοινωνικού Συμβούλου για την επίβλεψη και συνεχή παρακολούθηση των φορέων πρόνοιας όπως αυτοί καθορίζονται από τα την παρ. 1 του άρθρου 1 και το άρθρο 3 του Ν.2345/1995. Σύμφωνα με τις διατάξεις του **άρθρου 1 παρ. 1 και του άρθρου 3** φορείς πρόνοιας που ελέγχονται από τον Κοινωνικό Σύμβουλο είναι: Σωματεία, οργανισμοί, ιδρύματα, ΝΠΙΔ, ενώσεις προσώπων, εθνικά κληροδοτήματα καθώς και ιδιώτες στα πλαίσια των οποίων παρέχονται οργανωμένες υπηρεσίες που έχουν σχέση με την προστασία του παιδιού ή ατόμων με αναπηρία (παιδιών και ενηλίκων) ή ηλικιωμένων ή ανιάτων ή χρονίως πασχόντων ατόμων ή να ασκούν παρεμφερείς δραστηριότητες. Οι αναφερόμενοι φορείς δύναται να είναι κερδοσκοπικού ή μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Με την αριθμ. **Π3β/Φ.32/ΓΕΝ.31542/2002** υπουργική απόφαση (**ΦΕΚ 577/Β/2002**) καθορίστηκαν οι λεπτομέρειες εφαρμογής του θεσμού του Κοινωνικού Συμβούλου. Με τις διατάξεις του **άρθρου 186** (κεφ. Ζ ΙΙ 18) του **Ν.3852/2010 ΦΕΚ 87/Α/2010** η άσκηση αρμοδιοτήτων σχετικών με τον κοινωνικό σύμβουλο ασκείται από τις αιρετές Περιφέρειες. Η πραγματοποίηση επισκέψεων στους χώρους των Φορέων Κοινωνικής Φροντίδας **κατ' ελάχιστον μία φορά το δίμηνο** ή και περισσότερων εάν αιτιολογημένα κριθεί απαραίτητο. Η **υπόδειξη συγκεκριμένων λύσεων**, ενεργειών και βελτιώσεων επί των παρεχομένων υπηρεσιών των εποπτευόμενων φορέων. Η σύνταξη εκθέσεων αξιολόγησης σε ειδικό έντυπο **ανά εξάμηνο** για τη οργάνωση και λειτουργία, καθώς και για την εν γένει ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών κάθε φορέα και δομής. Η **υποβολή** των ανωτέρω εκθέσεων στο Τμήμα Κοινωνικών Υπηρεσιών της Δ/νσης Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας σε τρία αντίγραφα για την **κοινοποίηση** τους με φροντίδα του τμήματος στον εποπτευόμενο φορέα και

στην αδειοδοτούσα ή εποπτεύουσα αρχή (ανά εξάμηνο). Ως Κοινωνικοί Σύμβουλοι ορίζονται με **απόφαση του Περιφερειάρχη Κοινωνικοί Επιστήμονες** του κλάδου ΠΕ ή ΤΕ με ειδικότητες Κοινωνιολόγου Κοινωνικού Ανθρωπολόγου Κοινωνικής Πολιτικής Κοινωνικής Διοίκησης, Ψυχολόγου, Κοινωνικής Εργασίας και άλλων συναφών ειδικοτήτων που υπηρετούν σε Κοινωνική Υπηρεσία της Περιφέρειας ή σε άλλες υπηρεσίες αναλόγου αντικειμένου ή σε άλλα ΝΠΔΔ της Περιφέρειας.

ΙΧ. Ελεγχόμενοι φορείς από τους Κοινωνικούς Συμβούλους

Α. ΦΟΡΕΙΣ ΠΑΙΔΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ: Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα κερδοσκοπικού και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στα πλαίσια των οποίων λειτουργούν δομές και εφαρμόζονται προγράμματα κοινωνικής φροντίδας που αφορούν:

- Φιλοξενίας Παιδιών Παραμελημένων ή Κακοποιημένων
- Παιδικές Εξοχές
- Μονάδες Φροντίδας Προσχολικής Αγωγής και Διαπαιδαγώγησης (βρεφονηπιακοί σταθμοί)
- Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης
- Συμβουλευτικά Κέντρα Ψυχοκοινωνικής Στήριξης Παιδιών

Β. ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ & ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ: Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα κερδοσκοπικού και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στα πλαίσια των οποίων λειτουργούν δομές και εφαρμόζονται προγράμματα που αφορούν:

- Μονάδες Φροντίδας Ηλικιωμένων
- Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων
- Προγράμματα Ανοιχτής Φροντίδας Ηλικιωμένων (σίτισης, ιατρικής φροντίδας, κοινωνικής στήριξης, ψυχολογικής στήριξης)

Γ. ΦΟΡΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΑΜΕΑ: Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα κερδοσκοπικού και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στα πλαίσια των οποίων λειτουργούν δομές και εφαρμόζονται προγράμματα που αφορούν:

- Κέντρα Δημέρευσης Αμεα

- Στέγες Υποστηριζόμενης Διαβίωσης
- Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης ΑΜΕΑ
- Προγράμματα Ανοιχτής Φροντίδας (κοινωνική, ψυχολογική στήριξη κλπ)
- Μονάδες Χρονίως Παθήσεων

Δ. ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ: Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στα πλαίσια των οποίων λειτουργούν δομές και εφαρμόζονται προγράμματα που αφορούν: **ειδικές κατηγορίες πληθυσμού** όπως παλιννοστούντες, πολιτικοί πρόσφυγες, αθίγγανοι, πληγέντες από **φυσικές καταστροφές** (θεομηνίες σεισμούς κλπ) και στην αντιμετώπιση **εκτάκτων αναγκών**

X. Στάδια του ελέγχου

1. Προετοιμασία του ελέγχου:

- **Επικοινωνία** (ηλεκτρονική ή έγγραφη) με τις αρμόδιες αδειοδοτούσες αρχές ή και τις υπηρεσίες εποπτείας όπου αναζητείται ο σχετικός φάκελος του φορέα, της δομής ή του προγράμματος που θα ελεγχθεί και συλλέγονται έγγραφα, προηγούμενες εκθέσεις, αδειοδοτήσεις κλπ.
- Γίνεται η **συλλογή και μελέτη** της σχετικής νομοθεσίας που αφορά τον ελεγχόμενο φορέα
- Με βάση τα στοιχεία που θα συλλεχθούν διαμορφώνονται το **πλάνο εργασίας** το οποίο περιλαμβάνει το είδος του ελέγχου που θα διενεργηθεί, οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν, ο χρόνος που θα απαιτηθεί, τα μέσα που θα απαιτηθούν (πχ για τις μετακινήσεις εκτός έδρας, για την επεξεργασία των στοιχείων κλπ)

2. Προγραμματισμός του ελέγχου:

- Τι θα ελεγχθεί,
- Με ποιόν «**τρόπο**» θα ελεγχθεί
- Διαμορφώνεται ο **στόχος** του ελέγχου
- Καθορίζονται οι **επισκέψεις** που θα απαιτηθούν στον ελεγχόμενο φορέα

και σε άλλους φορείς, όπως, αδειοδοτούσες αρχές, υγειονομικές υπηρεσίες, φορείς εποπτείας, κα

3. Διενέργεια του ελέγχου:

- **Επιτόπια επίσκεψη-αυτοψία** του Κοινωνικού Συμβούλου στην έδρα του ελεγχόμενου Φορέα
- **Επιτόπια επίσκεψη** του Κοινωνικού Συμβούλου εάν κριθεί απαραίτητο στην αδειοδοτούσα αρχή και στην αρχή εποπτείας
- **Συγκέντρωση** των αποδεικτικών στοιχείων του ελέγχου (που προβλέφθηκαν κατά τον προγραμματισμό)
- **Συμπλήρωση** των ερωτηματολογίων ελέγχου κατά περίπτωση
- **Εξαγωγή** αρχικών συμπερασμάτων
-

4. α) Ως προς τα διοικητικά θέματα και θέματα ανθρώπινου δυναμικού:

- **Επαφή** με τη Διοίκηση του ελεγχόμενου φορέα (νόμιμο εκπρόσωπο ή το συλλογικό όργανο διοίκησης) και συζήτηση σχετικά με τη λειτουργία του φορέα βάσει του πλαισίου ερωτήσεων που έχει διαμορφωθεί κατά το σχεδιασμό του ελέγχου
- **Η καταγραφή** της διάρθρωσης του φορέα
- **Έλεγχος** τήρησης των προβλεπόμενων βιβλίων, αρχείων, μητρώων, κα
- **Γίνεται η μελέτη των φακέλων** του προσωπικού και η εξέταση αυτών ως προς την πληρότητα των στοιχείων που περιέχουν (συμβάσεις, ατομικά βιβλιάρια υγείας προσωπικού, αποδεικτικοί τίτλοι σπουδών για τη θέση που κατέχουν κλπ)
- **Συμπληρωματικά** καταγράφονται στοιχεία που αφορούν την εξέλιξη ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού όπως θέματα εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, προβλήματα συνεργασίας σχέσεις συμπεριφοράς με εξυπηρετούμενο πληθυσμό, επαγγελματική εξουθένωση, κλπ
-

4. β) Ως προς τον έλεγχο των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού πραγματοποιούνται επισκέψεις στους χώρους λειτουργίας των υπηρεσιών όπως:

- Γραφεία Διοίκησης

- Γραφεία Επιστημονικού Προσωπικού (πχ κοινωνική υπηρεσία, λογοθεραπεία, ιατρεία, εργοθεραπεία κλπ)
- Εκπαιδευτικούς χώρους
- Εργαστήρια
- Χώρους φροντίδας υγείας (φυσικοθεραπευτήριο, εξεταστήριο γιατρών, πισίνα κλπ)
- Θαλάμους – κοιτώνες εξυπηρετούμενων
- Αίθουσες απασχόλησης – ψυχαγωγίας
- Χώρους υποδοχής και αναμονής επισκεπτών
- Φαρμακείο
- Χώρους στάσης προσωπικού κλπ
- Οι βοηθητικοί χώροι (αποδυτήρια, χώροι υγιεινής αποθήκες αναλωσίμων υλικών και υλικών καθαρισμού, ιματιοθήκες νεκροθάλαμοι, κλιμακοστάσια, διάδρομοι κλπ)
- Χώροι εστίασης και παρασκευής φαγητού (τραπεζαρίες, μαγειρεία, αποθήκες τροφίμων, χώροι ψυγείων – καταψυκτών κλπ)
- Χώροι εγκατάστασης του μηχανολογικού και ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, οι αποθηκευτικοί χώροι καυσίμων καθώς και οι χώροι των τεχνικών υπηρεσιών – γραφεία συντηρητών
- Εξωτερικοί χώροι των εγκαταστάσεων όπως οι είσοδοι (κύριες και βοηθητικές), η περίφραξη, οι περιμετρικές οδοί, οι εξωτερικές κλίμακες τα βοηθητικά κεκλιμένα επίπεδα (ράμπες) για τα Αμέα, οι χώροι στάθμευσης οι χώροι πρασίνου, οι εγκαταστάσεις άθλησης και ψυχαγωγίας οι αποθηκευτικοί χώροι και ο αύλιος χώρος
-

4. γ) Ως προς τον έλεγχο των εγκαταστάσεων & υποδομών που συνδέονται με την ασφάλεια και υγιεινή χώρων και ατόμων - Διαχείριση θεμάτων ασφάλειας:

- Εξετάζονται από τον Κοινωνικό Σύμβουλο όλα τα σχετικά πιστοποιητικά, βεβαιώσεις και έγγραφα που έχουν εκδοθεί από τις αρμόδιες αρχές και υπηρεσίες που έχουν στην ευθύνη τους την εποπτεία θεμάτων ασφάλειας και υγιεινής
- Η εξέταση των εν λόγω στοιχείων γίνεται για να διαπιστωθεί η **νομιμότητα**, η **πληρότητα** και η **περιοδικότητα έκδοσής** τους καθώς και η καταγραφή των όποιων προβλημάτων και παρατηρήσεων περιγράφονται και χρήζουν άμεσης αποκατάστασης
-

Η συγκέντρωση των στοιχείων αφορά:

- Στατικότητα κτιρίου
- Πυροπροστασία (πυρασφάλεια- πυρανίχνευση συντήρηση πυροσβεστικών μέσων – υλικού, καλή λειτουργία κλπ)
- Προδιαγραφές – λειτουργία – συντήρηση ανελκυστήρα (όπου υπάρχει)
- Λειτουργία – ασφάλεια – συντήρηση καυστήρων και εγκαταστάσεων κεντρικής θέρμανσης
- Λειτουργία- ασφάλεια- συντήρηση κλιματιστικού συστήματος
- Λειτουργία – ασφάλεια – συντήρηση ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων
- Ηλεκτροπαράγωγου ζεύγους (εφεδρική ηλεκτρογεννήτρια)
- Ύδρευση - Αποχέτευση
- Διαχείριση απορριμμάτων – λυμάτων
- Απολύμανση – απεντόμωση
- Οχήματα μεταφοράς προσωπικού – εξυπηρετούμενου πληθυσμού

5. Ως προς τον έλεγχο της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών:

- Στην **καταγραφή ποιοτικών δεδομένων** που προβλέπονται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο λαμβάνοντας υπόψη σχετικές μελέτες προδιαγραφών (τεχνικές εκθέσεις, κανονισμοί λειτουργίας δομών και οδηγίες που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία των δομών κοινωνικής φροντίδας, κανονισμοί δραστηριοτήτων)
- Στην **καταγραφή των υφιστάμενων ποιοτικών στοιχείων** ανάπτυξης υπηρεσιών και προγραμμάτων στα πλαίσια των ελεγχόμενων φορέων που σε συγκριτική ανάλυση αναδεικνύουν τις βέλτιστες πρακτικές σχεδιασμού ανάπτυξης και υλοποίησης προτυποποιώντας αυτές ώστε να διαμορφωθούν ανάλογης ποιότητας δομές

➤

6. Έλεγχος προσβασιμότητας της δομής:

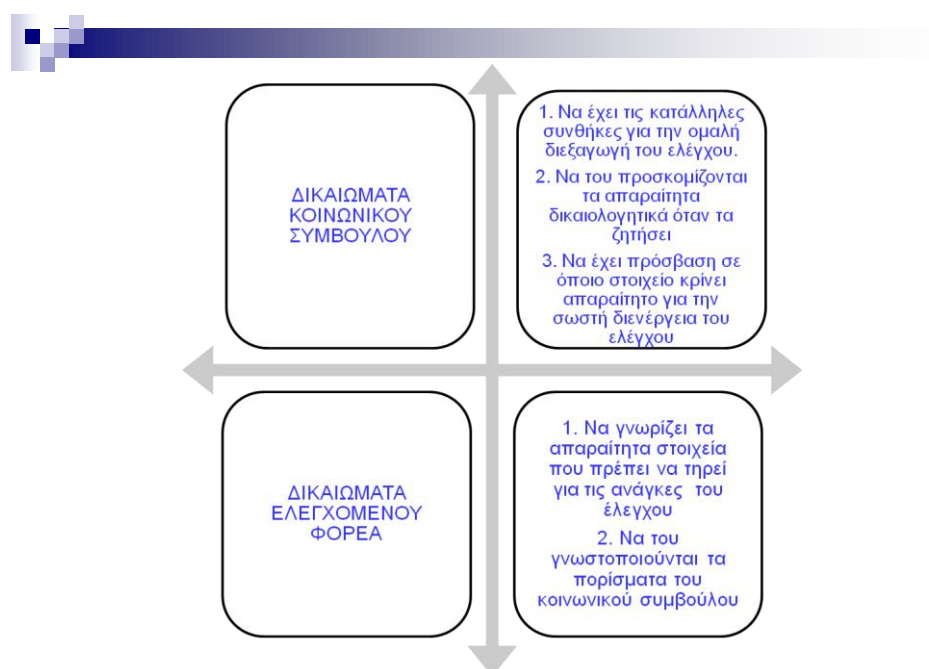
- Προσβασιμότητας εισόδων, υπαίθριων χώρων, θέσεων στάθμευσης
- Προσβασιμότητας κλιμακοστασίων, ανελκυστήρων, ραμπών, χώρων υγιεινής, διαδρόμων, εξόδων κινδύνου κλπ

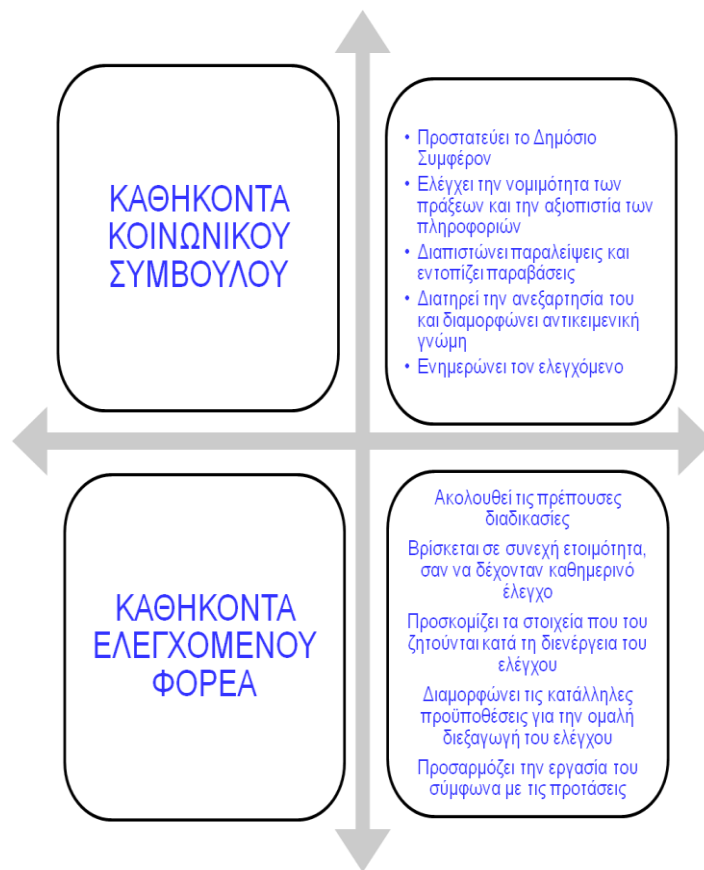
Αξίζει να σημειωθεί ότι σε όλες τις κατηγορίες ελέγχου προσβασιμότητας αξιολογείται η καταλληλότητα των κατασκευών ως προς τις ισχύουσες προδιαγραφές και γίνονται προτάσεις για τη βελτίωση αυτών

7. Σύνταξη Έκθεσης Κοινωνικού Συμβούλου:

- Εισαγωγή
- Θεσμικό πλαίσιο
- Διαπιστώσεις
- Ποιοτικά στοιχεία του εκάστοτε ελεγχόμενου φορέα
- Παρατηρήσεις σχετικά με τις απόψεις του εκάστοτε φορέα
- Συμπεράσματα-Προτάσεις

XI. Δικαιώματα Κοινωνικού Συμβούλου –Δικαιώματα Ελεγχόμενου Φορέα / Καθήκοντα Κοινωνικού Συμβούλου –Καθήκοντα Ελεγχόμενου Φορέα





11. Ο ρόλος του τρίτου τομέα στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και κοινωνικής ένταξης (Ενότητα 11)

1. Στάδια Ελέγχου

Ο Τρίτος Τομέας άρχισε να αναπτύσσεται στην Ελληνική επικράτεια την τελευταία δεκαπενταετία. Κατά συνέπεια η δημιουργία των Μη Κερδοσκοπικών - Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (Μ.Κ.Ο.) είναι ένα σχετικά νέο φαινόμενο που «παρατηρείται» στον Ελλαδικό χώρο.

Μέχρι τότε το κράτος ήταν εκείνο που είχε την αποκλειστική ευθύνη για την επίλυση των προβλημάτων και την κάλυψη των αναγκών του συνόλου της κοινωνίας. Η ελληνική πραγματικότητα όμως με την πάροδο των χρόνων «υπέστησε» αλλαγές και κρίθηκε επιτακτική ανάγκη η δημιουργία ενός «εναλλακτικού» τομέα που να είναι σε θέση να καλύψει τις όποιες ανάγκες των πολιτών εφ' όσον **α)** το κράτος

λόγω του γνωστού φαινομένου της γραφειοκρατίας και β) η αγορά λόγω του κερδοσκοπικού της χαρακτήρα αδυνατούσαν να αντεπεξέλθουν ικανοποιητικά. Ο τομέας αυτός είναι ο επονομαζόμενος Τρίτος Τομέας και βρίσκεται μεταξύ του τομέα της αγοράς και του κρατικού τομέα. Ο Τρίτος Τομέας συγκροτείται από Μ.Κ.Ο. που δραστηριοποιούνται σε διάφορα πεδία.

Το πεδίο της κοινωνικής φροντίδας είναι ένα από αυτά τα πεδία.. Η κοινωνική φροντίδα με τη σειρά της περιλαμβάνει μια σειρά από δράσεις που απευθύνονται σε διάφορες ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού. Τα άτομα που ανήκουν στις επονομαζόμενες ευπαθείς ομάδες έχουν ακριβώς τα ίδια δικαιώματα με όλους. Είναι άτομα δηλαδή που χρειάζονται φροντίδα και προστασία για να μην περιθωριοποιούνται αλλά και για να αισθάνονται συνάμα δημιουργικά, χρήσιμα και έτοιμα να προσφέρουν, παρά τις εκάστοτε δυσκολίες που τους παρουσιάζονται. Η κοινωνική φροντίδα παρέχεται με στόχο την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων και τη δημιουργία μιας κοινωνίας όπου τα μέλη της έχουν από τη μια δικαιώματα και από την άλλη αντιμετωπίζονται ισάξια με όλους.

ΜΕΡΟΣ Α

II. Οι τομείς της κοινωνίας

Από την γέννησή του ο άνθρωπος εντάσσεται σε μια ομάδα ανθρώπων η οποία ονομάζεται οικογένεια. Η οικογένεια και τα μέλη της αποτελούν μόνο ένα υποσύνολο ενός γενικότερου συνόλου ανθρώπων που συνθέτουν την κοινωνία.

Η κοινωνία με τη σειρά της, αποτελείται από ένα σύνολο ανθρώπων, οι οποίοι συμβιώνουν σε έναν τόπο και μπορεί να τους συνδέει ένας κοινός πολιτισμός, κοινά έθιμα και κουλτούρα.

Ένας άλλος βασικός τομέας της κοινωνίας είναι ο χώρος εκτός της οικογένειας. Αυτός ο τομέας συμπεριλαμβάνει τις ομάδες στις οποίες συμμετέχει ο άνθρωπος όπως για παράδειγμα η γειτονιά, οι παρέες, οι φίλοι και γενικότερα το σύνολο της κοινωνικής δραστηριότητας που αναπτύσσεται εκτός του πλαισίου του θεσμού της οικογένειας. Αυτές οι ομάδες είναι μη επίσημα αναγνωρισμένες ενώσεις

προσώπων που έχουν κάποια κοινά ενδιαφέροντα ή σκοπούς. Αυτός ο τομέας ονομάζεται άτυπος ή ανεπίσημος τομέας. Κοινό χαρακτηριστικό στη συμμετοχή των μελών στον άτυπο τομέα είναι ότι οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα τους δεν είναι προκαθορισμένα. Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μελών διέπονται από άγραφους κανόνες και δεν υφίσταται καμία νομική υποχρέωση (Ζάννης, 2008, σελ. 26).

Άλλοι πρόσθετοι τομείς που συνθέτουν την κοινωνία, εκτός του τομέα της οικογένειας και τον άτυπο τομέα, είναι οι επίσημα αναγνωρισμένες οργανώσεις θεσμικά, κατοχυρωμένες έστω με μια απλή και υποτυπώδη νομική υπόσταση. Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μελών τους καθώς και οι στόχοι αυτών των οργανώσεων προβλέπονται από το καταστατικό που τις διέπει. Ειδικότερα, **αυτές οι οργανώσεις μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις κύριους τομείς.**

- Ο πρώτος είναι η **αγορά, ή αλλιώς ιδιωτικός ή κερδοσκοπικός τομέας**, που συμπεριλαμβάνει τις οργανώσεις που έχουν ως απώτερο σκοπό τους το κέρδος. Οι οργανώσεις αυτές, ή φορείς, λειτουργούν κατά κανόνα με άδεια των κρατικών αρχών (της πολεοδομίας, του Υπουργείου Εμπορίου, του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας παλιότερα και νυν Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης), ώστε να διασφαλίζεται ότι τηρούνται σε κάθε περίπτωση οι σχετικές προδιαγραφές για την καλή λειτουργία τους και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους (Σταθόπουλος, 2003, σελ. 205). Είναι προφανές ότι αντίστοιχα προγράμματα καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχουν αυτά προς τους πολίτες λειτουργούν και στο πλαίσιο του Δημόσιου και του μη-κερδοσκοπικού τομέα, για όσους δεν μπορούν ή δεν επιθυμούν να πληρώσουν αυτές. Οι φορείς του κερδοσκοπικού τομέα λειτουργούν καθαρά με ιδιωτικά-οικονομικά κριτήρια, με βασικό, αλλά όχι όμως πάντα αποκλειστικό, κίνητρο το οικονομικό κέρδος
- Ο δεύτερος θεσμικά κατοχυρωμένος τομέας είναι ο **κρατικός τομέας**. Σε αυτόν τον τομέα εντάσσονται όλοι οι φορείς που ανήκουν στο δημόσιο και έχουν ως κοινό σκοπό το όφελος των πολιτών, τη διατήρηση της κοινωνικής ειρήνης και της κοινωνικής συνοχής. Στο δημόσιο τομέα περιλαμβάνονται κρατικές και κοινωνικές υπηρεσίες. Μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών συμπεριλαμβάνονται εκείνες των διαφόρων Υπουργείων, του στρατού και της αστυνομίας, καθώς και οι κοινωνικές

υπηρεσίες ή φορείς του πρώτου και δεύτερου βαθμού τοπικής αυτοδιοίκησης όπως για παράδειγμα οι δήμοι και οι κοινότητες. Χαρακτηριστικό γνώρισμα των φορέων αυτών είναι ότι έχουν νομική υποχρέωση να παρέχουν τις προβλεπόμενες κατά περίπτωση υπηρεσίες στους πολίτες ως επί το πλείστον δωρεάν ή στη χειρότερη περίπτωση με το ελάχιστο τίμημα, αφού τα έσοδά τους προέρχονται από τη φορολογία.

- Οι οργανώσεις μη-ιδιωτικού (μη-κερδοσκοπικού) και μη-κρατικού (μη-κυβερνητικού) χαρακτήρα συγκροτούν τον ονομαζόμενο **Τρίτο Τομέα**. Βασικό χαρακτηριστικό αυτών των οργανώσεων είναι η μη διανομή των κερδών τους στα μέλη τους. Στον Τρίτο Τομέα ανήκουν οι μη-κυβερνητικοί φορείς, όπως για παράδειγμα είναι η εκκλησία, οι εθελοντικές οργανώσεις και τα φιλανθρωπικά σωματεία. Στον τομέα αυτό συμπεριλαμβάνονται όπως αναφέρει ο Ζάννης όλες εκείνες οι οργανώσεις που είναι επίσημα αναγνωρισμένες, έχουν δηλαδή μια υποτυπώδη νομική κατοχύρωση και πρόκειται, κατά κανόνα, για νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα (σελ. 207). Οι οργανώσεις του Τρίτου Τομέα μπορεί να είναι μικρές μονάδες ή και πολύ μεγάλες. Οι πιο πολλές αναπτύσσουν δραστηριότητες σε τοπικό επίπεδο, όπως οι πολιτιστικοί σύλλογοι ενώ υπάρχουν και άλλες οι οποίες δρουν σε Εθνικό επίπεδο, όπως ο Ο.ΚΑ.ΝΑ., ή και Διεθνές επίπεδο, όπως για παράδειγμα ο Ερυθρός Σταυρός. Οι φορείς αυτοί ιδρύονται από φυσικά πρόσωπα με βασικό κίνητρο το ηθικό αίσθημα προσφοράς προς τον πάσχοντα συνάνθρωπο.

Κατά συνέπεια, όπως προκύπτει και από τα παραπάνω, στον Τρίτο Τομέα η υποχρέωση για παροχή υπηρεσιών έχει ηθικό έρεισμα, εν αντιθέσει με τις υπηρεσίες του δημόσιου όπου η υποχρέωση για παροχή υπηρεσιών έχει νομικό έρεισμα, αλλά και στον ιδιωτικό τομέα, όπου η υποχρέωση για παροχή υπηρεσιών έχει αποκλειστικά οικονομικό έρεισμα. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί, ότι ένας από τους λόγους που ονομάστηκε τρίτος τομέας, είναι και για το γεγονός, ότι είναι ο τρίτος κατά σειρά σε οικονομικά μεγέθη, μετά την αγορά και το κράτος.

III. Ο ορισμός της οργάνωσης

Αποτελεί κοινή πεποίθηση ότι το κύριο συστατικό μιας κοινωνίας είναι τα

μέλη της που την συνθέτουν. Όμως, η κινητήριος δύναμη μιας αναπτυσσόμενης κοινωνίας είναι οι φορείς, ή οργανώσεις, που την διέπουν. Οι οργανώσεις δεν είναι τίποτε άλλο από τα επιμέρους υποσύνολα μιας κοινωνίας, η οποία έχει ως απώτερο σκοπό την ευημερία των μελών της. Η επίτευξη του εν λόγω σκοπού καθιστά επιτακτική ανάγκη για κάθε κοινωνία την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των οργανώσεων που την συγκροτούν.

Οι οργανώσεις αυτές αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της ζωής των ανθρώπων εφ' όσον οι περισσότεροι περνούν το μεγαλύτερο μέρος της ζωής τους «λειτουργώντας» γι' αυτές και «υπηρετώντας» αυτές. Σε κάθε στάδιο της ζωής των ανθρώπων εισχωρούν πολλές και ποικίλες οργανώσεις. Ειδικότερα, οι άνθρωποι γίνονται μέλη μιας οργάνωσης από την παιδική τους κιόλας ηλικία εφ' όσον το σχολείο μέσα από το οποίο πηγάζει η μόρφωση αποτελεί μια οργάνωση.

Για το τι εστί οργάνωση, πολλοί κατά καιρούς έχουν καταθέσει την άποψη τους, όπως για παράδειγμα ο Chester Bernard που θεωρεί ότι η οργάνωση είναι «ένα σύστημα των συνειδητά συντονισμένων δραστηριοτήτων δύο ή περισσότερων ατόμων».

Σύμφωνα με τον Howard E. Aldrich, «Μια οργάνωση μπορεί να αντιληφθεί ως συλλογή των ατόμων που κτίζεται σκόπιμα μέσα στα ευπροσδιόριστα όρια για να επιτύχει τους προκαθορισμένους στόχους».

Η Hari Das με τη σειρά της πιστεύει ότι «μια οργάνωση είναι μια αφηρημένη κοινωνική οντότητα δομημένη από ομάδες δύο ή περισσότερων ανθρώπων που συγκεντρώνονται για να επιτύχουν ορισμένους στόχους».

IV. Μη Κυβερνητικές - Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

Οι Μη Κερδοσκοπικές - Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις είναι «εξειδικευμένες» οργανώσεις ανάλογα με τον τομέα που αναπτύσσουν την σχετική δραστηριότητά τους, δεν στοχεύουν στο κέρδος αλλά έχουν ως απώτερο σκοπό να δώσουν λύσεις στα προβλήματα της κοινωνίας. Αυτές οι οργανώσεις έχουν μια επίσημη αναγνώριση, και μια θεσμική κατοχύρωση, μέσω μιας υποτυπώδους νομικής υπόστασης.

Ο όρος Μη Κερδοσκοπική Οργάνωση αναφέρεται σε όλες τις οργανώσεις που «απαγορεύεται η διανομή του κέρδους σε οποιοδήποτε μέλος της» (Ζάννης, 2006,

σελ. 5). Τα μέλη της Μη Κερδοσκοπικής Οργάνωσης δεν έχουν δικαίωμα να συμμετέχουν στη διανομή των κερδών, όμως αυτό δεν συνεπάγεται ότι μια μη κερδοσκοπική οργάνωση δεν έχει κέρδη από την δραστηριότητα της. Όσα κέρδη αποκομίζουν οι ΜΚΟ χρησιμοποιούνται για την περαιτέρω επίτευξη των στόχων τους και για την περαιτέρω ανάπτυξη τους. Σε αυτό το σημείο αξίζει να διευκρινιστεί ότι το κέρδος και η αμοιβή δεν είναι ταυτόσημες έννοιες. Τα μέλη μιας ΜΚΟ ναι μεν αμείβονται για της υπηρεσίες τις οποίες παρέχουν χωρίς όμως δε να έχουν την δυνατότητα συμμετοχής στην διανομή των κερδών. Πολλές φορές διατυπώνεται η απορία από κάποιους «πως γίνεται να υπάρχει κέρδος σε μία μη κερδοσκοπική οργάνωση».

Σε κάθε οργάνωση, αν αφαιρεθούν τα συνολικά έξοδα από τα συνολικά έσοδα στο τέλος κάθε χρονιάς προκύπτει ένα ποσό, προκύπτει το «λογιστικό κέρδος» της οργάνωσης. Αν τα έσοδα είναι περισσότερα από τα έξοδα, τότε αυτό το πλεόνασμα που μένει δεν μπορεί να μοιραστεί σε κανέναν, αλλά υπάρχει η υποχρέωση να χρησιμοποιηθεί για τους σκοπούς της οργάνωσης. Σε μία μη κερδοσκοπική οργάνωση επομένως μπορεί να υπάρχει «κέρδος» από τη λειτουργία της, αλλά δεν είναι δυνατόν να μοιραστούν «μερίσματα» σε κανέναν (Ζάννης, 2008, σελ. 27).

Πέρα των όσο διατυπώθηκαν παραπάνω μια ΜΚΟ θα πρέπει να τυγχάνει και μιας νομικής αναγνώρισης. Ο όρος Μη Κυβερνητική Οργάνωση σημαίνει ότι η οργάνωση αυτή δεν ανήκει στον κρατικό τομέα και λειτουργεί ανεξάρτητα από αυτόν. Κατά συνέπεια τα πεδία δράσης της ορίζονται μόνο από τις ανάγκες της κοινωνίας χωρίς κάποια κρατική παρέμβαση.

Συνήθως Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις ονομάζονται και όλες οι Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (Μ.Κ.Ο.). Η απόδοση του όρου στα ελληνικά ως «μη κυβερνητικές οργανώσεις» είναι ευρέως διαδεδομένη, αν και εσφαλμένη. Στην ελληνική γλώσσα η «Κυβέρνηση» είναι το συνταγματικό όργανο που κατευθύνει τη γενική πολιτική της χώρας και απαρτίζεται από τον Πρωθυπουργό και τους Υπουργούς (άρθρα 82 και 81 Συντ.). Υπάρχουν συλλογικά κυβερνητικά όργανα (Ν. 1558/1985), όχι όμως και «κυβερνητικές οργανώσεις», επομένως δεν έχει νόημα και ο όρος «μη κυβερνητικές οργανώσεις». Πρόσφατα μάλιστα ο όρος «μη κυβερνητικές οργανώσεις» έκανε την εμφάνισή του και στην ελληνική νομοθεσία, στο Ν.2731/1999 για την αναπτυξιακή βοήθεια και καταγράφεται ως εξής: «Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (Μ.Κ.Ο.) είναι μη κερδοσκοπικά νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου που έχουν ως αντικείμενο κυρίως την παροχή επείγουσας

ανθρωπιστικής επισιτιστικής και αναπτυξιακής βοήθειας προς τους πληθυσμούς αναπτυσσόμενων χωρών. Προκειμένου να συντελέσουν στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη αυτών των χωρών» (Αμίτσης, 2001, σελ. 146).

Έχοντας κατά νου όσα καταγράφηκαν παραπάνω θα μπορούσαμε να συμπεράνουμε ότι ίσως ο πιο ολοκληρωμένος ορισμός του τρίτου τομέα είναι ο εξής: Μία Μ.Κ.Ο. **α)** έχει μια έστω υποτυπώδη νομική αναγνώριση. Δηλαδή αποτελεί νομικό πρόσωπο. Αυτό εξασφαλίζει και το στοιχείο της συνέχειας της (όχι περιστασιακή), όπως σε μία άτυπη ομάδα προσώπων που έχουν κάποιους προσωρινούς στόχους, **β)** είναι ιδιωτική, δηλαδή είναι θεσμικά διαχωρισμένη από τον Κρατικό τομέα, **γ)** χαρακτηρίζεται από τη μη διανομή του κέρδους της σε οποιοδήποτε μέλος. Αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό διαχωρισμού από τον τομέα της αγοράς, αλλά όχι στοιχείο που τις διαχωρίζει απαραίτητα ηθικά ή δεοντολογικά από την αγορά και **δ)** παρέχει υπηρεσίες ή προϊόντα, είτε με πώληση είτε δωρεάν έμμεσα ή άμεσα, προς τρίτους ή τα μέλη της (Ζάννης, 2008, σελ. 28).

Συμπερασματικά, οι Μ.Κ.Ο. είναι νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου (ΝΠΙΔ) που μπορούν να δραστηριοποιηθούν σε διεθνές, εθνικό ή διακρατικό επίπεδο και που τα μέλη ξεχωρίζουν για τη συμμετοχή τους σε αυτές, διότι συμμερίζονται ίδιους προβληματισμούς, σε μία βάση καθαρά εθελοντική, χωρίς να έχουν σκοπό την είσπραξη του κέρδους, σε αντίθεση με τις διακρατικές ή πολυεθνικές επιχειρήσεις.

Η παρουσία εθελοντικής δραστηριότητας είναι χαρακτηριστικό γνώρισμα όλων των Μ.Κ.Ο. **Η παροχή εθελοντικής εργασίας θα μπορούσε να χωριστεί σε δύο γενικές περιόδους.**

Η **πρώτη**, έχει να κάνει πρωτίστως με την παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας ιδιαίτερα στο χώρο της κοινωνικής φροντίδας, αλλά και στη συνδρομή των εθελοντών στις έκτακτες περιπτώσεις που σχετίζονται με την πολιτική προστασία (πυρκαγιές, πλημμύρες, σεισμοί κα). Κύριοι εκπρόσωποι αυτής της περιόδου θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν οι εκκλησίες, οι διάφορες εκκλησιαστικές οργανώσεις, αλλά και ορισμένες μεγάλες οργανώσεις όπως ο Ερυθρός Σταυρός, κ.α.

Η **δεύτερη** περίοδος που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως «σύγχρονος εθελοντισμός» απευθύνεται σ' ολόκληρη την κοινωνία και όχι απαραίτητα προς τους ανθρώπους που έχουν ανάγκη. Ο σύγχρονος εθελοντισμός παρέχεται σήμερα κυρίως από τις πάσης φύσεως οργανώσεις των Μ.Κ.Ο., αλλά και από όλους τους άλλους τομείς, και τελευταία από τον τομέα της αγοράς με την έννοια της εθελοντικής εργασίας που παρέχεται από το προσωπικό των επιχειρήσεων και ωφελεί την

κοινότητα ή την κοινωνία γενικότερα (Ζάννης, 2008, σελ. 28-29).

Ο εθελοντισμός και γενικότερα η εθελοντική εργασία είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι των Μ.Κ.Ο. και ειδικότερα στο πεδίο της κοινωνικής οικονομίας.

V. Ο Τρίτος Τομέας και η Κοινωνία των Πολιτών

«Η κοινωνία των πολιτών είναι ο χώρος στον οποίο τα άτομα μπορούν να συμμετέχουν σε ομάδες, να διεκδικούν και να αγωνίζονται για ένα καλύτερο μέλλον καθώς και για μια καλύτερη ζωή» (Ζάννης, 2006, σελ.4). Η σύγχρονη έννοια της «κοινωνίας των πολιτών» αναφέρεται στον «ενεργό πολίτη» ο οποίος, συμμετέχει ενεργά στις οργανώσεις της «κοινωνίας των πολιτών» και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση του δικού του επιπέδου ζωής αλλά και των συνανθρώπων του. Οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών είναι όλες οι Μ.Κ.Ο. που δραστηριοποιούνται κάτω από την ομπρέλα του Τρίτου Τομέα.

VI. Τρίτος Τομέας και το πεδίο δράσης του

Ο Τρίτος Τομέας αποτελεί το μοναδικό πρωταγωνιστή στο χώρο ανάμεσα στο Δημόσιο και τον Ιδιωτικό τομέα. Οι οργανώσεις του Τρίτου Τομέα δραστηριοποιούνται στον πολιτισμό, στην εκπαίδευση και στην έρευνα, στην υγεία, στην κοινωνική φροντίδα, στο περιβάλλον, στην υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στη φιλανθρωπία, στη διεθνή ανθρωπιστική και αναπτυξιακή βοήθεια. Ιδιαίτερα όμως η εκπαίδευση, η υγεία και η κοινωνική φροντίδα, αν κρίνουμε από το μέγεθος της απασχόλησης, αποτελούν τα κύρια πεδία δραστηριοποίησης στον Τρίτο Τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο (Ζάννης, 2008, σελ 31).

Η δράση του Τρίτου Τομέα τα τελευταία χρόνια εμφανίζει σημαντική άνοδο. Η αιτία αυτής της ανόδου κατά κανόνα είναι η αποτυχία του κράτους και της αγοράς να καλύψουν σημαντικές κοινωνικές ανάγκες. Το αποτέλεσμα αυτής της ανόδου είναι η παροχή κοινωνικών, υπηρεσιών, από τις οργανώσεις του Τρίτου Τομέα (Μ.Κ.Ο.), για την κάλυψη αυτών των αναγκών και η ουσιαστικότερη στήριξη των μελών της κοινωνίας που την έχουν πραγματικά ανάγκη.

Επίσης η άνοδος του Τρίτου Τομέα οφείλεται κυρίως στις νέες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες που διαμορφώνονται στις σύγχρονες κοινωνίες και παράγουν ανάγκες που οι τομείς του Κράτους και της αγοράς αδυνατούν να καλύψουν. Από το 1970 και μετά καταγράφεται μια εντυπωσιακή αύξηση των διεθνών Μ.Κ.Ο., ιδίως εκείνων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της αναπτυξιακής βοήθειας και της προστασίας του περιβάλλοντος. Σε εθνικό επίπεδο, στις δυτικές ευρωπαϊκές χώρες, η παρουσία των μη κυβερνητικών οργανώσεων γίνεται ιδιαίτερα αισθητή κατά τη δεκαετία του 1990.

VII. Οι νομικές μορφές του τρίτου τομέα

«Μια Μ.Κ.Ο. μπορεί να οργανωθεί στο ελληνικό δίκαιο με τέσσερις τρόπους, είτε ως σωματείο, είτε ως ίδρυμα, είτε ως ερανική επιτροπή, είτε ως αστική εταιρεία» (Αφουξενίδης - Συρακούλης, 2006, σελ. 40).

Αυτά τα τέσσερα σχήματα εμφανίζουν μεταξύ τους διακριτά χαρακτηριστικά καθώς και πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, τα οποία επιτρέπουν σε κάθε Μ.Κ.Ο. να επιλέξει την κατάλληλη μορφή που ταιριάζει στο μέγεθος της, στο σκοπό της, στην οργάνωση και διοίκηση της. **Πιο αναλυτικά:**

A. Σωματείο

Το σωματείο ιδρύεται από είκοσι πρόσωπα - μέλη, φυσικά ή νομικά και αποκτά προσωπικότητα με την εγγραφή του στο πρωτοδικείο της έδρας του και μπορεί να έχει οποιοδήποτε σκοπό, αρκεί αυτός ο σκοπός αφενός να μην είναι κερδοσκοπικός, αφετέρου να μην αντίκεινται στον νόμο και τα χρηστά ήθη. Το σωματείο αποτελεί μια κατηγορία που επιδιώκει την παροχή υλικής και ηθικής προστασίας σε άτομα ή ομάδες ατόμων που βρίσκονται μόνιμα ή πρόσκαιρα σε κατάσταση αποδεδειγμένης ανάγκης (Αμίτσης, 2001, σελ. 250).

Η οργάνωση μιας Μ.Κ.Ο. σε σωματείο έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της.

Τα πλεονεκτήματα είναι: α) η ετήσια καταβολή εισφορών από μέλη β) τα μέλη έχουν ίσα δικαιώματα, γ) τα μέλη δεν έχουν δικαίωμα στην περιουσία του

σωματείου, **δ)** μπορεί να ιδρυθούν περισσότερα σωματεία με τον ίδιο σκοπό, **ε)** ο αριθμός των μελών του σωματείου είναι απεριόριστος, **στ)** η ευελιξία στην διοίκηση και **ζ)** έχουν ευνοϊκή φορολογική μεταχείριση.

Τα μειονεκτήματα είναι: **α)** η συνεχής αβεβαιότητα στον αριθμό των μελών, **β)** για την μεταβολή του σκοπού απαιτείται συναίνεση από όλα τα μέλη, **γ)** τα μέλη δεν έχουν ευχέρεια έλεγχου της διοίκησης ατομικά, παρά μόνο μέσω της διοίκησης και **δ)** το Δ.Σ. εάν είναι πολυμελές παρουσιάζει σε ορισμένες περιπτώσεις δυσκαμψία στη διοίκηση (Αφουξενίδης - Συρακούλης, 2006, σελ. 42).

Β. Αστική Εταιρεία

«Εταιρεία είναι η σύμβαση μεταξύ δυο ή περισσότερων προσώπων που αναλαμβάνουν αμοιβαία την υποχρέωση να επιδιώξουν με κοινές εισφορές κοινό σκοπό, ιδίως οικονομικό» (Αφουξενίδης - Συρακούλης, 2006, σελ. 42). Το βασικό χαρακτηριστικό αυτής της σύμπραξης είναι η εξυπηρέτηση στόχων που μπορούν να εμφανίζουν οικονομικές διαστάσεις αλλά σε καμία περίπτωση δεν κατευθύνονται στη επίτευξη κέρδους (Αμίτσης, 2001, σελ. 255).

Η οργάνωση μιας Μ.Κ.Ο. σε εταιρεία έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της.

Τα πλεονεκτήματα είναι: **α)** μεγάλη ευελιξία στην ίδρυση και δραστηριοποίηση, **β)** οι εταίροι είναι δραστηριοποιημένοι για να πετύχουν τους σκοπούς της εταιρείας, **γ)** υπάρχει ευελιξία στην διοίκηση και **δ)** υπάρχουν μεγάλα περιθώρια για έλεγχο των διαχειριστών από τους εταίρους.

Τα μειονεκτήματα είναι: **α)** μόνο στην περίπτωση που επιδιώκει οικονομικό σκοπό αποκτά νομική προσωπικότητα, **β)** ο μικρός αριθμός των εταίρων και η δυσκολία στην υποδοχή νέων εταίρων, **γ)** η περιούσια ανήκει στους εταίρους και **δ)** οδηγεί σε αδιέξοδο αρκετές φορές η έλλειψη της νομικής προσωπικότητας (Αφουξενίδης - Συρακούλης, 2006, σελ. 43).

Γ. Ίδρυμα

Το ίδρυμα είναι ένας νομικός φορέας που ο σκοπός που επιδιώκεται είναι καθαρά φιλανθρωπικός ή κοινωνικού χαρακτήρα. Το ίδρυμα χρησιμοποιείται συχνά για την εξυπηρέτηση σκοπών κοινωνικής φροντίδας. Το ίδρυμα αποκτά νομική

προσωπικότητα με αυτεπάγγελτη έκδοση Προεδρικού Διατάγματος που εγκρίνει τη σύστασή του σε περίπτωση που με ιδρυτική πράξη μια περιουσία ορίζεται για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένου σκοπού (Αμίτσης, 2001, σελ. 253).

Η οργάνωση μιας Μ.Κ.Ο. σε ίδρυμα έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του.

Τα πλεονεκτήματα είναι: α) η ευνοϊκή φορολογική μεταχείριση, η οποία είναι καλύτερη από του σωματείου και β) η διαρκής ύπαρξη περιουσίας για την επίτευξη του σκοπού.

Τα μειονεκτήματα είναι: α) οι χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες και β) η δυσκολία αλλαγής του οργανισμού σε περίπτωση θανάτου του ιδρυτή (Αφουξενίδης - Συρακούλης, 2006, σελ. 44).

Δ. Ερανική επιτροπή

Η ερανική επιτροπή αποκτά νομική προσωπικότητα με διάταγμα και διαλύεται με διάταγμα στις περιπτώσεις όπου το αποφασίσει η ίδια, ή έχει πραγματοποιήσει το έργο της ή ο σκοπός της έγινε παράνομος ή ανήθικος. Αποτελείται από πέντε μέλη τουλάχιστον τα οποία συγκεντρώνουν χρήματα ή αλλά αντικείμενα με εράνους, γιορτές ή αλλά παρόμοια μέσα, για την εξυπηρέτηση του σκοπού.

ΜΕΡΟΣ Β

VIII. Ορισμός της κοινωνικής φροντίδας

Η χρήση του όρου «Κοινωνική Φροντίδα» επιβάλλει μία εννοιολογική διευκρίνιση, γιατί είναι δυνατόν να προκαλέσει σύγχυση. Ο λόγος αυτής της σύγχυσης οφείλεται στο γεγονός ότι ο όρος χρησιμοποιείται άλλοτε για να δηλώσει τη διευρυμένη κοινωνική λειτουργία του κράτους προς όλους τους πολίτες, οπότε γίνεται αναφορά στο κράτος πρόνοιας, την κοινωνική πρόνοια και το κράτος ευημερίας, και άλλοτε για να περιγράψει τα προγράμματα κοινωνικής περίθαλψης και προστασίας ορισμένων ευπαθών κοινωνικά ομάδων τις κοινωνίας.

Η σύγχρονη αντίληψη του όρου για την κοινωνική φροντίδα αναγνωρίζει ότι

στις αναπτυγμένες κοινωνίες ότι οι προνοιακές παροχές πρέπει να καλύπτουν τις ανάγκες του συνόλου του πληθυσμού, χωρίς να παραβλέπεται το γεγονός ότι μερικές ευπαθείς ομάδες και άτομα χρήζουν αυξημένη και σε πολλές περιπτώσεις εξειδικευμένη βοήθεια για την αντιμετώπιση των εκάστοτε προβλημάτων τους.

Κατά συνέπεια, με βάση όσα καταγράφηκαν παραπάνω, η κοινωνική φροντίδα θεωρείται ένας από τους βασικούς θεσμούς της σύγχρονης κοινωνίας, όπως δηλαδή η οικογένεια, το σχολείο, η εκκλησία και γι αυτό το λόγο πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες του συνόλου του πληθυσμού. Ο θεσμός της κοινωνικής φροντίδας καλείται να συμπληρώσει κενά τα οποία υπάρχουν στην ήδη υπάρχουσα λειτουργία άλλων θεσμών όπως π.χ είναι η οικογένεια και η εκκλησία. Οι λειτουργίες του θεσμού της κοινωνικής φροντίδας, όπως αναφέρει ο Ζάννης «υλοποιούνται μέσα από τα διάφορα προγράμματα κοινωνικής προστασίας που επιδιώκουν την διατήρηση ή και την ανακατανομή του εισοδήματος, την παροχή φροντίδας προς τους αναπήρους και ηλικιωμένους, την κοινωνικότητα των νέων, την προστασία της μητρότητας και της οικογένειας και τον κοινωνικό έλεγχο των φτωχών. Ο θεσμός της κοινωνικής φροντίδας έχει ως βασική λειτουργία την κοινωνική αλληλεγγύη. Οι μέθοδοι, οι διαδικασίες και οι μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται για την εκπλήρωση των λειτουργιών του θεσμού της κοινωνικής φροντίδας καθορίζονται από την ιδεολογία, τις αξίες, τα ήθη και έθιμα και, γενικά, τον πολιτισμό κάθε κοινωνίας».

Η **δεύτερη χρήση** του όρου υποδηλώνει ένα διαφορετικό σκεπτικό. Πιο συγκεκριμένα θεωρεί ότι η κοινωνική φροντίδα πρέπει να περιορίζεται επιλεκτικά μόνο σε κείνους οι οποίοι δεν έχουν τα οικονομικά μέσα ή τη δυνατότητα να καλύψουν τις ανάγκες τους με ίδια μέσα.

Σύμφωνα με το παραπάνω σκεπτικό, μόνο ένα μικρό ποσοστό του πληθυσμού και όχι το σύνολο του πληθυσμού έχει ανάγκη προνοιακών παροχών από το κράτος. Κατά συνέπεια, με βάση την αμέσως παραπάνω περιγραφόμενη αντίληψη με τον όρο «κοινωνική φροντίδα», εννοούμε το σύνολο των δραστηριοτήτων οι οποίες στοχεύουν στην παροχή υλικής βοήθειας και ψυχοκοινωνικής συμπαράστασης από το κράτος ή άλλους φορείς, στη συντριπτική τους πλειοψηφία σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες και άτομα τα οποία δεν είναι σε θέση από μόνα τους να ικανοποιήσουν τις βασικές τους ανάγκες. Τα προγράμματα κοινωνικής φροντίδας συνήθως περιλαμβάνουν την προστασία της οικογένειας, την παιδική προστασία, τα επιδόματα για διάφορες κατηγορίες μειονεκτούντων ατόμων και γενικά ατόμων με ειδικές

ανάγκες λόγω σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής αναπηρίας.

Η κοινωνική φροντίδα από τη φύση και το περιεχόμενο της έχει ολιστική προσέγγιση, ανθρωποκεντρικό προσανατολισμό και εξατομικευμένη εφαρμογή, ενώ έχει η ίδια την ευθύνη να προσφέρει κοινωνική στήριξη (συνηγορία) και κοινωνική αλληλεγγύη (ένταξη) σε κάθε μέλος της κοινωνίας που αντιμετωπίζει κοινωνικά προβλήματα και να φροντίζει να αναπτύσσονται αποτελεσματικά και βιώσιμα επίσημα και ανεπίσημα συστήματα κοινωνικής προστασίας (Αλτάνης, 2008, σελ. 2).

Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημάνουμε ότι το περιεχόμενο του όρου «κοινωνική φροντίδα» διαφοροποιείται από χώρα σε χώρα και από εποχή σε εποχή, λαμβάνοντας υπόψη πάντοτε την ιστορία, τον πολιτισμό τα κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα κάθε χώρας.

ΙΧ. Ορισμός της Κοινωνικής Ένταξης

Αν επιχειρούσαμε να προσεγγίσουμε τον όρο Κοινωνική Ένταξη θα λέγαμε ότι ο εν λόγω σχετίζεται είτε με την επαναφορά είτε με την εισαγωγή ατόμων στην κοινωνία ώστε αυτά να αποτελέσουν λειτουργικά μέλη της. Οι τρόποι που επιτυγχάνονται τα παραπάνω εξαρτώνται από την περίπτωση του κάθε ατόμου (π.χ αποφυλακισμένοι, αναλφάβητοι, μετανάστες, πρόσφυγες, κακοποιημένοι, χρήστες, κα).

Ειδικότερα και σύμφωνα με τον Ν.3386/2005 «η Κοινωνική Ένταξη αποσκοπεί στη χορήγηση δικαιωμάτων στους υπηκόους τρίτων χωρών, τα οποία διασφαλίζουν αφενός την αναλογική, ισότιμη συμμετοχή τους στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ζωή της χώρας και αφετέρου, στην υποχρέωση σεβασμού των θεμελιωδών κανόνων και αξιών της ελληνικής κοινωνίας (.....) με παράκληση διατήρηση της εθνικής ταυτότητας (παρ 65 άρθρα 1,4)».

Επιπρόσθετα με την ΚΥΑ, 39487/16 έχουμε την «Σύσταση Εθνικού Μητρώου ελληνικών και ξένων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) που δραστηριοποιούνται σε θέματα διεθνούς προστασίας, μετανάστευσης και κοινωνικής ένταξης».

Το Εθνικό Μητρώο θα περιέχει πληροφορίες σχετικές με:

- Στοιχεία του Φορέα (επωνυμία φορέα, γεωγραφική εμβέλεια δραστηριοποίησης, κ.α.)
- Στοιχεία σύστασης (νομιμοποιητικά έγγραφα)
- Φορολογικά στοιχεία
- Οικονομικά στοιχεία (στοιχεία απολογισμού /ισολογισμού-προϋπολογισμού)
- Στοιχεία νόμιμου εκπροσώπου στην Ελλάδα
- Παρεχόμενες υπηρεσίες (Ωφελούμενοι/ ομάδες στόχος/ τομείς δραστηριοποίησης κ.α.)
- Υλικοτεχνική υποδομή
- Απασχολούμενο αμειβόμενο /εθελοντικό προσωπικό και χρονικό διάστημα παραμονής και απασχόλησης
- Δράσεις φορέα (απολογισμός έργου δυο προηγούμενων ετών, στο οποίο θα αναφέρονται τουλάχιστον: λειτουργία δομών/ είδος/ ονομασία/ αριθμός εξυπηρετούμενων/ κόστος λειτουργίας, υπηρεσίες παροχής μέσα από δομές,
- δράσεις που υλοποίησε ο φορέας τα δύο προηγούμενα έτη, αριθμός ενεργειών που υλοποιήθηκαν ανά κατηγορία δράσης/ τίτλους αυτών των ενεργειών, ωφελούμενοι, συνεργασίες με φορείς, τρέχουσες παρεμβάσεις).

Κατηγορίες φορέων προς εγγραφή:

- Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, όπως:
- Σωματεία και Σύλλογοι
- Ειδικώς αναγνωρισμένοι φορείς (με ειδική νομοθετική ρύθμιση)
- Κοινωφελή ιδρύματα,
- Αστικές εταιρείες Μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα
- Παραρτήματα ξένων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων.

Προϋποθέσεις εγγραφής:

Προκειμένου οι φορείς αυτοί να εγγραφούν στο ως άνω μητρώο απαιτείται να πληρούνται σωρευτικά οι κατωτέρω προϋποθέσεις:

I. Να διαθέτουν νομική προσωπικότητα, η οποία αποδεικνύεται από νόμιμα δημοσιευμένο καταστατικό/νομιμοποιητικά έγγραφα

II. Στο καταστατικό τους πρέπει να προβλέπεται η υλοποίηση δραστηριοτήτων:

Κοινωνικού και Ανθρωπιστικού Χαρακτήρα, Διεθνούς Προστασίας, Μετανάστευσης ή Κοινωνική Ένταξης.

Διαδικασία εγγραφής:

Οι κατηγορίες των φορέων που επιθυμούν να ενταχθούν στο Μητρώο της παρούσης, οφείλουν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση εγγραφής μέσω της σχετικής διαδικτυακής εφαρμογής του Υπουργείου. Η εγγραφή των φορέων στο Εθνικό Μητρώο, θα αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση, τόσο για τη δραστηριοποίηση τους όσο και για τη συνακόλουθη πιστοποίησή τους και την ευρύτερη συνεργασία τους με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

X. Ο νόμος πλαίσιο για τις Μ.Κ.Ο. στο πεδίο της κοινωνικής φροντίδας

Ο Ν.2646/98, που προωθήθηκε το 1998 έρχεται να κατοχυρώσει θεσμικά τις ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται στον τομέα της κοινωνικής φροντίδας και ο οποίος προβλέπει τη συμμετοχή τους στην υλοποίηση των δράσεων του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας. Απαραίτητη προϋπόθεση ένταξης των ιδιωτικών οργανώσεων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στο Εθνικό Σύστημα Κοινωνικής Φροντίδας είναι η ειδική πιστοποίησή τους από το Υπουργείο Υ.Κ.Α. (Ν.2646/98, **άρθρο 5**).

Πριν πραγματοποιηθεί το παραπάνω, πρέπει πρώτα να γίνει η εγγραφή των ενδιαφερομένων φορέων στο Μητρώο Φορέων Ιδιωτικού Τομέα Μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα που τηρείται στην έδρα κάθε αιρετής Περιφέρειας της χώρας (Ν.2646/98, **άρθρο 12**). Στο Μητρώο αυτό εγγράφονται αφενός οι ιδιωτικοί φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που ήδη λειτουργούν και παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και αφετέρου οι νέοι φορείς αμέσως μετά την έκδοση της άδειας λειτουργίας τους. Όσοι είναι πιστοποιημένοι, έχουν και τη δυνατότητα, επιχορήγησης των αναγνωρισμένων φορέων από τους φορείς του δημόσιου τομέα, την περιφέρεια και την τοπική αυτοδιοίκηση πρώτου και δεύτερου βαθμού. Πρόκειται για τη θεσμοθέτηση κινήτρων ανάπτυξης των αναγνωρισμένων φορέων που δεν έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα από την εκάστοτε διοίκηση, αλλά υπάγονται στη διακριτική

τους ευχέρεια.

Στο πεδίο των Μ.Κ.Ο., το 1999 μέσω της υιοθέτησης του Ν.2731/99 «Ρύθμιση Θεμάτων Διμερούς Κρατικής Αναπτυξιακής Συνεργασίας και Βοήθειας, ρύθμιση θεμάτων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 135), γίνεται μια νομική ρύθμιση που καλύπτει μια πολύ ειδική κατηγορία μη κυβερνητικών οργανώσεων και όχι τις οργανώσεις γνήσιου προνοιακού τύπου. Σε αυτήν την περίπτωση το Υπουργείο Εξωτερικών προωθεί τις σχετικές δράσεις μέσω μιας ανεξάρτητης υπηρεσίας που υπάγεται απευθείας στον Υπουργό και φέρει τον τίτλο Υπηρεσία Διεθνούς Αναπτυξιακή Συνεργασίας (Υ.Δ.Α.Σ.) (Αμίτσης, 2001, σελ. 146).

XI. Η εγγραφή των φορέων του Τρίτου Τομέα στο ειδικό μητρώο

Ο Ν.2646/98 εισάγει για πρώτη φορά τη σύσταση και λειτουργία ενός ειδικού μητρώου στο οποίο εγγράφονται οι πρωτοβάθμιες, δευτεροβάθμιες και τριτοβάθμιες Μ.Κ.Ο., οι οποίες διακρίνονται είτε σε Ν.Π.Ι.Δ. μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα είτε σε σωματεία ή σε συλλόγους που ήδη λειτουργούν και δραστηριοποιούνται στον τομέα της υγείας ή της κοινωνικής φροντίδας, καθώς και όλοι οι νέοι φορείς αμέσως μετά την έκδοση άδειας λειτουργίας τους.

Για να εγγραφεί μια οργάνωση στο ειδικό μητρώο θα πρέπει να ισχύουν κάποιες **προϋποθέσεις**, όπως: **α)** η υποβολή αίτησης στην κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Υ.Κ.Α., **β)** η κατάθεση του καταστατικού της και τον ορισμό των οργάνων εκπροσώπησής της, **γ)** την αναγνώριση του μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα της οργάνωσης, **δ)** τη μη εξάρτηση της δράσης της από κανένα δημόσιο οργανισμό ή ιδιωτικό φορέα κερδοσκοπικού χαρακτήρα, και **ε)** ότι η δραστηριότητα της οργάνωσης να μην αντιβαίνει στη δημόσια τάξη και ασφάλεια και στη δημόσια υγεία ούτε να διαταράσσει τις διεθνείς σχέσεις της χώρας ή τη διατήρηση της διεθνούς ειρήνης και ασφάλειας (Ν.2646/98, άρθρο 12, παρ. 2). **Το Μητρώο τηρείται στο Τμήμα Ανάπτυξης Εθελοντισμού του Υπουργείου Υ.Κ.Α.**

Η ένταξη των ενδιαφερομένων στο Μητρώο σηματοδοτεί και τη δυνατότητα χρηματοδότησης των δαπανών επιστημονικής, διοικητικής και τεχνικής υποστήριξης για την υλοποίηση προγραμμάτων παροχής κοινωνικών υπηρεσιών προς άτομα ή ομάδες του πληθυσμού

XII. Διαδικασία πιστοποίησης των Μ.Κ.Ο.

Με βάση τον Ν.2646/98 οι ιδιωτικοί φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που είναι ήδη εγγεγραμμένοι στο μητρώο μπορούν να αναγνωριστούν ως ειδικώς πιστοποιημένοι φορείς του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας. Η ειδική πιστοποίηση γίνεται με απόφαση του Υπουργείου Υ.Κ.Α. και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ύστερα από γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Κοινωνικής Φροντίδας. Με ίδια απόφαση γίνεται και η άρση της ειδικής πιστοποίησης. Οι αποφάσεις αυτές πρέπει να κοινοποιούνται σε διάστημα ενός μηνός στις περιφέρειες και στην τοπική αυτοδιοίκηση πρώτου και δεύτερου βαθμού.

Με κοινή απόφαση των Υπουργείων Οικονομικών και Υ.Κ.Α. καθορίζονται οι όροι, οι προϋποθέσεις, η διαδικασία και τα ενιαία κριτήρια και τα στοιχεία που απαιτούνται προκειμένου να χορηγηθεί η ειδική πιστοποίηση. Στις προϋποθέσεις της απόφασης αυτής περιλαμβάνονται υποχρεωτικά η υποβολή μελέτης σκοπιμότητας και βιωσιμότητας. Με την απόφαση ρυθμίζονται και τα θέματα που αφορούν στην άρση από την ειδική πιστοποίηση. Οι νέοι φορείς, αμέσως μετά την έκδοση άδειας λειτουργίας τους, που επιθυμούν να αναγνωριστούν ως ειδικώς πιστοποιημένοι μπορούν να υποβάλλουν, ύστερα από την δημοσίευση της υπουργικής απόφασης, αίτηση στην οικεία Περιφέρεια, την πάλαι ποτέ Νομαρχία. Ο Περιφερειάρχης μέσα σε διάστημα δυο μηνών από την υποβολή της αίτησης οφείλει να αποστείλει όλα τα στοιχεία στο Υπουργείο Υ.Κ.Α., με εισήγηση του για τη σκοπιμότητα, της αναγνώρισης ή μη, του φορέα ως ειδικώς πιστοποιημένου. Οι ιδιωτικοί φορείς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που ήδη λειτουργούν και παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας που επιθυμούν να αναγνωριστούν ως ειδικώς πιστοποιημένοι φορείς οφείλουν σε διάστημα δέκα μηνών από την δημοσίευση της υπουργικής απόφασης να υποβάλλουν αίτηση στην οικεία Περιφέρεια. Ο Περιφερειάρχης μέσα σε διάστημα δυο μηνών από την υποβολή της αίτησης οφείλει να αποστείλει όλα τα στοιχεία στο Υπουργείο Υ.Κ.Α., με εισήγηση του για τη σκοπιμότητα, της αναγνώρισης ή μη, του φορέα ως ειδικώς πιστοποιημένου.

Με την Κοινή Υπουργική Απόφαση **2858/12.1.05**, τροποποιείται η Κοινή Υπουργική Απόφαση **9287/01**, με κυρίαρχο σκοπό την απλούστευση των διαδικασιών πιστοποίησης και η ρεαλιστική αντιμετώπιση του μη κυβερνητικού και

μη κερδοσκοπικού χώρου κοινωνικής φροντίδας. Πρώτα απ' όλα διαχωρίζονται τα Ν.Π.Ι.Δ. σε φορείς παροχής πρωτοβάθμιων, δευτεροβάθμιων και τριτοβάθμιων υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, για τους οποίους χρησιμοποιούνται διαφορετικά κριτήρια πιστοποίησης.

Επιπρόσθετα, η διαδικασία για την πιστοποίηση περιλαμβάνει την εγγραφή του Ν.Π.Ι.Δ. κοινωνικής φροντίδας μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στο Εθνικό Μητρώο των Ν.Π.Ι.Δ. που τηρείται σε κάθε αιρετή Περιφέρεια της χώρας, την υποβολή αίτησης για ειδική πιστοποίηση στο Τμήμα Εθελοντισμού του Υπουργείου Υ.Κ.Α., την γνωμοδότηση από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης (Ι.Κ.Π.Α.) και την έκδοση Υπουργικής Απόφασης ειδικής πιστοποίησης (Ι.Κ.Π.Α., 2006, σελ. 2-3).

Η διαδικασία πιστοποίησης αναφέρεται στην ύπαρξη ενός ελάχιστου αριθμού προϋποθέσεων για να υπάρξει η δυνατότητα χρηματοδότησης. Η αξιολόγηση των πιστοποιημένων φορέων πρέπει να πραγματοποιείται μία φορά το χρόνο και στοχεύει στην εκτίμηση της ποιότητας λειτουργίας και του έργου των πιστοποιημένων φορέων.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι η πιστοποίηση διαφέρει από την αξιολόγηση. Η μεν πρώτη, λειτουργεί ως ένας ανοιχτός διάυλος επικοινωνίας για τη συνεργασία κράτους και τρίτου τομέα, με σκοπό την ένταξη και όχι τον αποκλεισμό των Ν.Π.Ι.Δ. από τον επίσημο χάρτη της κοινωνικής φροντίδας. Η δε δεύτερη διακρίνεται από μια σειρά από σκοπιμότητες, όπως: Λειτουργεί ως κινητήριος μοχλός για την ανάπτυξη του Τρίτου Τομέα και θέτει τις βάσεις για την αποδοτικότερη συνεργασία με το Υ.Υ.Κ.Α..

Οι θετικές συνέπειες από τη διαδικασία αξιολόγησης είναι ότι λειτουργεί ως μοχλός πίεσης για τους πιστοποιημένους φορείς με κυρίαρχο σκοπό τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουν και για την αναμόρφωση των δομών τους ώστε να είναι πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές, ενώ παράλληλα δημιουργείται ένας υγιής συναγωνισμός μεταξύ των Ν.Π.Ι.Δ. Επίσης, ο περιορισμός και η αποθάρρυνση των Μ.Κ.Ο. που λειτουργούν έμμεσα κερδοσκοπικά και η χρηματοδότηση από το Υ.Υ.Κ.Α. βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια και σε συνάρτηση πάντοτε με τις δυνατότητες, την εμβέλεια, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της δράσης των πιστοποιημένων Ν.Π.Ι.Δ.

XIII. Βιβλιογραφία

1. Αλτάνης, Π. (2008), «Ολοκληρωμένο Δίκτυο Κοινωνικής Φροντίδας», στο: *Διοίκηση - Οργάνωση και Διαχείριση σε Οργανισμούς Κοινωνικής Φροντίδας*, Αθήνα: Ι.Κ.Π.Α. Ε.Π «Υγεία - Πρόνοια 2000-2006», σ.σ. 2-15
2. Αμίτσης, Γ. Ν. (2001), *Αρχές Οργάνωσης και Λειτουργίας του Συστήματος Κοινωνικής Πρόνοιας*, Αθήνα: Παπαζήσης
3. Ανθόπουλος, Χ. (2009), «Πολιτικά Κόμματα και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις», *Κοινωνία Πολιτών*,
4. Αφουξενίδης, Α, Συρακούλης, Κ. (2006), *Διαχείριση Έργων σε Μ.Κ.Ο.*, Λάρισα: Προπομπός
5. Ζάννης, Π, (2004), *Εισηγητική Έκθεση για την Πιστοποίηση των Ν.Π.Ι.Δ. μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που δραστηριοποιούνται στο χώρο της κοινωνικής φροντίδας*, Υ.Υ.ΚΑ.
6. Ζάννης, Π. (2006), *Οι μη κερδοσκοπικές οργανώσεις στο πεδίο των κοινωνικών υπηρεσιών*, Εισηγήσεις - Ανακοινώσεις σε Συνέδρια
7. Ζάννης, Π. (2008), «Σύγχρονοι Κοινωνικοί Μετασχηματισμοί και οι Νέοι Ορίζοντες στην Κοινωνική Φροντίδα», στο: *Διοίκηση - Οργάνωση και Διαχείριση σε Οργανισμούς Κοινωνικής Φροντίδας*, Αθήνα: Ι.Κ.Π.Α. Ε.Π. «Υγεία — Πρόνοια 2000-2006», σ.σ. 15—24
8. Ζάννης, Π. (2008), «Ο Τρίτος Τομέας στην Παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών», στο: *Διοίκηση - Οργάνωση και Διαχείριση σε Οργανισμούς Κοινωνικής Φροντίδας*, Αθήνα: Ι.Κ.Π.Α. Ε.Π «Υγεία - Πρόνοια 2000-2006», σ.σ. 25-37
9. Ζιώμας, Δ. (2009), «Προσεγγίζοντας τον Τομέα της Κοινωνικής Οικονομίας στην Ελλάδα: Υφιστάμενη κατάσταση, Τάσεις και Προοπτικές», [http ://koinopytnas.wordpress.com](http://koinopytnas.wordpress.com)
10. Ι.Κ.Π.Α. (2006), *Όροι, Προϋποθέσεις και Διαδικασία Πιστοποίησης των Μ.Κ.Ο. στην κοινωνική φροντίδα*
11. Κ.Υ.Α. Τροποποίηση της Γ.Π. 9287/ΦΕΚ1268/Β/1.10.2001 Κοινής Υπουργικής Απόφασης «Όρος προϋποθέσεις, διαδικασία, ενιαία κριτήρια και λοιπά στοιχεία που απαιτούνται προκειμένου να χορηγηθεί η Ειδικής Πιστοποίηση σε Φορείς παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας του ιδιωτικού τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα»

12. Κ.Υ.Α 39487/16 «Σύσταση Εθνικού Μητρώου ελληνικών και ξένων Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) που δραστηριοποιούνται σε θέματα διεθνούς προστασίας, μετανάστευσης και κοινωνικής ένταξης».
13. Ν.2646/98, *Ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Κοινωνικής Φροντίδας και άλλες Διατάξεις*
14. Παναγιωτόπουλος, Ν. (2006), «Κοινωνία Πολιτών και Αναθεώρηση»,
15. Σταθόπουλος, Π. (2003), *Κοινωνική Πρόνοια*, Έλλην

12. Δικτυωμένοι κοινωνικού συντελεστές (Ενότητα 12)

Σύντομη Περιγραφή Στόχοι

Στόχος της ενότητας είναι η αποτύπωση της σκοπιμότητας, των διαδικασιών και της μεθοδολογίας οργάνωσης της δικτύωσης των κοινωνικών συντελεστών, αποβλέποντας στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και την ενδυνάμωση των ωφελούμενων. Επιδιώκεται η ανάδειξη και διευκρίνιση αφενός του θεωρητικού πλαισίου που καθιστά αναγκαία την δικτύωση των κοινωνικών συντελεστών, αφετέρου του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου, των σταδίων λειτουργίας των δικτύων και των εργαλείων που διευκολύνουν και ευνοούν τη συνεργασία και την αλληλοτροφοδότηση ανάμεσα στους κοινωνικούς συντελεστές, μέσω υπαρχόντων ή νέων δικτύων, με δημιουργία οφελών υπέρ των εξυπηρετούμενων πολιτών. Μέσα από την προσέγγιση σε υπαρκτά παραδείγματα (μελέτη περιπτώσεων) όσο και άσκηση με εικονικά σενάρια, επιδιώκεται οι εκπαιδευόμενοι να προβληματισθούν σχετικά με την αξιοποίηση υπαρχόντων δικτύων και κυρίως να σκεφτούν μεθόδους, εργαλεία και τεχνικές για την συγκρότηση και ανάπτυξη δικτύων στο πεδίο ευθύνης τους.

Η ενότητα ξεκινά με την αναφορά στις θεωρητικές προσεγγίσεις των δικτύων και στην αποτίμηση της χρησιμότητάς τους στο πεδίο της άσκησης κοινωνικής πολιτικής από δημόσιους και μη κυβερνητικούς φορείς παροχής υπηρεσιών. Ακολουθεί η αναφορά στο θεσμικό και νομοθετικό πλαίσιο στο οποίο μπορούν να βασιστούν πρωτοβουλίες κοινωνικής δικτύωσης των κοινωνικών συντελεστών. Στη

συνέχεια γίνεται λόγος για τα βασικά χαρακτηριστικά που χρειάζεται να διέπουν σχετικές πρωτοβουλίες, τα εργαλεία που διευκολύνουν την συγκρότηση και την ανάπτυξή τους, τα στάδια λειτουργίας των δικτύων και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους. Παρουσιάζονται και αναλύονται παραδείγματα και ακολούθως οι εκπαιδευόμενοι καλούνται να σχεδιάσουν και να αποτιμήσουν εικονικά δίκτυα στη βάση υποθέσεων εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη και δεδομένα από τα επαγγελματικά περιβάλλοντα από τα οποία προέρχονται.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι συμμετέχοντες/-ουσες θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν την έννοια και τα στάδια λειτουργίας των δικτύων
- Ασκηθούν στις διαδικασίες εφαρμογής των δικτύων
- Προσεγγίζουν τα κατάλληλα δίκτυα προς όφελος των εξυπηρετούμενων τους
- Συμμετέχουν σε δίκτυα – οργανώνουν τυπικά και άτυπα δίκτυα
- Αξιοποιούν τις πηγές της κοινότητας
- Δημιουργούν διαύλους επικοινωνίας και να προσανατολίζουν τους ωφελούμενους σε αυτή την προοπτική

Έννοιες – κλειδιά: Δίκτυα, δρώντες - κοινωνικοί συντελεστές, διασύνδεση, αλληλεπίδραση, σύγκλιση συμφερόντων, κοινωνική πολιτική,

I. Θεωρητικές προσεγγίσεις των Δικτύων. Δίκτυα συστημάτων, προσώπων και οργανισμών

Η έννοια και η θεωρία των δικτύων αναπτύχθηκαν αρχικά στο επίπεδο της τεχνολογίας, σε ανταπόκριση προς την ανάγκη σύνδεσης μεταξύ διαφορετικών παραγόντων και συστημάτων, για την διακίνηση και ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων (π.χ. σε δίκτυα τηλεφωνίας, μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και ηλεκτρονικών υπολογιστών). Στη δεκαετία του 1980 αναπτύχθηκε από τους Callon

και Latour η θεωρία των δικτύων δρώντων (Actors Network Theory), η οποία αναφερόταν στους λόγους και τη διαδικασία συγκρότησης των δικτύων από δρώντες (actors), οι οποίοι, σύμφωνα με τη θεωρία, επιχειρούν να προσελκύσουν τα ενδιαφέροντα και τα συμφέροντα άλλων δρώντων και να τους «στρατολογήσουν», ενώ στη συνέχεια ακολουθούν διαδικασίες μεταφορών και ανταλλαγών δεδομένων, όπου συχνά μπορεί να παρατηρούνται σύγκρουση συμφερόντων, διαφωνίες, συμβιβασμοί και επικράτηση των ισχυροτέρων. Παρά τον περιγραφόμενο συγκρουσιακό χαρακτήρα των διαδικασιών ανάπτυξης τους, τα δίκτυα θεωρούνται ιδιαίτερα χρήσιμα, διότι μέσω αυτών προωθούνται τα κοινά συμφέροντα, ανταλλάσσονται δεδομένα και παρέχεται δυνατότητα στους δρώντες που συμμετέχουν να κάνουν αναζήτηση των πληροφοριών ή των επαφών που χρειάζονται για την προώθηση των δικών τους στόχων και συμφερόντων, αλλά και γενικότερα να μεθοδεύονται λύσεις σε κοινωνικά προβλήματα με τη συνδρομή περισσότερων κοινωνικών συντελεστών. Αντίστοιχη είναι και η θεωρία των δικτύων (συνασπισμών) υπεράσπισης πολιτικής (Policy Advocacy Coalition Networks) η οποία αναπτύχθηκε από τους Sebatier και Jenkins-Smith (1998, 1999). Σύμφωνα και με αυτή, αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πολλών φορέων με διαφορετικά συμφέροντα αποκρυσταλλώνονται στη δημιουργία συνασπισμών υπεράσπισης πολιτικής, οι οποίοι επιχειρούν να διατυπώσουν και προωθήσουν ή διεκδικήσουν αλλαγές στις εφαρμοζόμενες πολιτικές. Η ανάπτυξη εσωτερικής συνοχής της ομάδας του εκάστοτε δικτύου συμβάλλει στην ενδυνάμωση των μελών του.

Οι θεωρίες των δικτύων αναφέρονταν σε διάφορα επίπεδα ανάπτυξης της κοινωνίας, μεταξύ των οποίων και αυτό της κοινωνικής οικονομίας. Τα δίκτυα φαίνεται να αποκτούν μεγαλύτερη αξία και σημασία ιδίως κατά την τελευταία δεκαετία του 20^{ου} αιώνα, οπότε: α) ο ρόλος της κοινωνίας των πολιτών και του καλούμενου «τρίτου τομέα», που είναι διακριτός από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό – κερδοσκοπικό χώρο, καθίσταται ισχυρότερος ως προς την ανάπτυξη του κράτους πρόνοιας και την παροχή κοινωνικής φροντίδας, β) η αυξανόμενη χρήση των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και ιδίως του διαδικτύου επιτρέπει την ευκολότερη επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δρώντων / κοινωνικών συντελεστών και γ) η διασύνδεση μεταξύ υπηρεσιών και κοινωνικών ομάδων σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο αναδεικνύεται όλο και περισσότερο ως αναγκαιότητα. Όσο η επικοινωνία μεταξύ των προσώπων και οργανώσεων

διευκολύνεται, τόσο η σύγκλιση των διαφορετικών και αποκλινόντων συμφερόντων επιτρέπεται και προωθείται περισσότερο, καθώς μέσω αυτής μπορούν να εξυπηρετούνται περισσότερες ανάγκες και να επιδιώκονται κοινοί στόχοι.

Τα δίκτυα συγκροτούνται από πρόσωπα, **συλλογικά** (όταν εκπροσωπούν υπηρεσίες, φορείς ή ομάδες πολιτών) ή **ατομικά** (όταν εκπροσωπούν τον εαυτό τους), ενώ μπορεί να προβλέπεται και **μεικτός** χαρακτήρας συμμετοχής (να επιτρέπεται τόσο τη συμμετοχή φορέων όσο και προσώπων).

Στον τομέα της **κοινωνικής πρόνοιας και της κοινωνικής οικονομίας**, η δικτύωση, ως πρακτική συνασπισμού και προώθησης κοινών συμφερόντων, αλλά και ως νέα μορφή ανάπτυξης και άσκησης της κοινωνικής αλληλεγγύης, αναπτύσσεται ανάμεσα σε φορείς παρόμοιας μορφής και στόχου (π.χ. μεταξύ Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης που υλοποιούν δράσεις που απευθύνονται σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες ή Σωματείων / Συλλόγων με κοινά χαρακτηριστικά και ανάγκες) ή ανάμεσα σε φορείς και πρόσωπα με ενδεχομένως διαφορετικό χαρακτήρα / μορφή αλλά κοινή θεματική στόχευση (π.χ. τοπικοί φορείς δημόσιου ή ιδιωτικού μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα μιας περιοχής, που ασχολούνται και αναπτύσσουν δράσεις για ένα θέμα κοινού ενδιαφέροντος, όπως τα δικαιώματα των παιδιών, η καταπολέμηση της φτώχειας, η προστασία των γυναικών από τη βία, η υποστήριξη των αποφυλακισμένων, κ.α.). Όσο μεγαλύτερη είναι η αρχική απόκλιση μεταξύ των συγκλινόντων συμφερόντων των φορέων που συμμετέχουν στα δίκτυα, τόσο η διαδικασία δικτύωσης και οι δυναμικές που αναπτύσσονται είναι περισσότερο ευμετάβλητες και εύθραυστες και η απόδοσή τους εξαρτάται περισσότερο από τον βαθμό **συνοχής** και τις **συμφωνίες** που θα μπορέσουν να επιτευχθούν ανάμεσα στα μέλη τους.

Στην Ελλάδα, ήδη από τη δεκαετία του 1990 και εντεύθεν, εκδηλώθηκε τόσο σε θεωρητικό επίπεδο όσο και σε αυτό του σχεδιασμού κοινωνικής πολιτικής και Εθνικών Σχεδίων Δράσης για την κοινωνική ένταξη και την κοινωνική αλληλεγγύη, ένα ειδικό ενδιαφέρον για την ανάπτυξη δικτύων των κοινωνικών υποστηρικτικών υπηρεσιών και φορέων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της διασύνδεσης μεταξύ των ασυντόνιστων και συχνά αλληλοεπικαλυπτόμενων υπηρεσιών, φορέων και προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής. Αυτή η θεώρηση πρυτάνευσε στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης του κοινωνικού κράτους και της τοπικής αυτοδιοίκησης (βλ.

Κοντιάδης Ξ., 2006). Επίσης, με βάση και τις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές κατευθύνσεις, ενσωματώθηκε στις προδιαγραφές πολλών προγραμμάτων που συγχρηματοδοτούνταν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (π.χ. κοινοτική πρωτοβουλία Απασχόληση - Integra, Equal, κ.α.) με πρακτική αποτύπωση στην συγκρότηση «αναπτυξιακών συμπράξεων» και δικτύων από τους φορείς υλοποίησης αυτών.

Η ανάπτυξη των δικτύων εκπληρώνει μεταξύ άλλων τις παρακάτω λειτουργίες που εξυπηρετούν και διευκολύνουν τα συμφέροντα των υποκειμένων που συμμετέχουν σε αυτά ή μπορούν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που διακινούνται από αυτά:

- Οργάνωση και διάχυση **πληροφοριών και γνώσεων** σχετικά με το αντικείμενο ενδιαφέροντος, τις προβλέψεις του νόμου και την πρόσβαση σε υπηρεσίες και τα αγαθά
- Προώθηση της καλύτερης **γνωριμίας** ανάμεσα στα μέλη, για τον χαρακτήρα και τις δράσεις τους
- Ανάδειξη **προβλημάτων, αναγκών και αιτημάτων** που έχουν τα μέλη σχετικά με τις θεματικές που απασχολούν το δίκτυο, αναζήτηση απαντήσεων και προώθηση λύσεων σε αυτά
- **Συμβουλευτική, ενίσχυση και ενδυνάμωση** των μελών σε πεδία ενδιαφέροντος, ώστε να αντιμετωπίσουν επιτυχώς δυσκολίες ή προβλήματα
- Ανάπτυξη **διαλόγου και διαβουλεύσεων** για σημαντικά ζητήματα που απασχολούν τα μέλη
- **Συντονισμός και μεθόδευση ενεργειών** για την βελτίωση καταστάσεων – προώθηση συγκεκριμένων ενεργειών - άσκηση κοινωνικής αλληλεγγύης – προώθηση και διεκδίκηση αλλαγών
- **Διάχυση ενημέρωσης** για παρεχόμενες υπηρεσίες, επιτεύγματα και καλές πρακτικές από τα μέλη του δικτύου ή άλλους συναφείς φορείς της κοινότητας
- **Ευαισθητοποίηση των μελών της κοινότητας** σχετικά με θέματα, για τα οποία το δίκτυο μπορεί να παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες και συμβουλές - μηνύματα
- **Ανάδειξη προσώπων** που μπορούν να ασκήσουν ηγετικούς ή άλλους κρίσιμους ρόλους για την προώθηση των κοινών συμφερόντων
- **Καλλιέργεια της αίσθησης κοινότητας** και της δυνατότητας μοιράσματος πληροφοριών, εμπειριών, καταστάσεων και προβληματισμών.

II. Τρόποι ανάπτυξης της δικτύωσης των κοινωνικών συντελεστών

Με τον όρο «**κοινωνικοί συντελεστές**» αναφερόμαστε σε όλους τους ατομικούς ή συλλογικούς δρώντες (actors) που συντελούν με οποιοδήποτε τρόπο στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας στους πολίτες, στην άσκηση και προστασία των συναφών δικαιωμάτων τους. Στους κοινωνικούς συντελεστές περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα (δημόσιες υπηρεσίες, υπηρεσίες δημοτικών αρχών και δημοτικών επιχειρήσεων), οι οργανώσεις του τρίτου τομέα / της κοινωνίας των πολιτών (στις οποίες περιλαμβάνονται η εκκλησία, τα νομικά πρόσωπα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και οι άτυπες ομάδες πολιτών) και οι πολίτες ως άτομα, είτε (εν δυνάμει) εξυπηρετούμενα είτε ενεργά υποκείμενα που επιχειρούν να συμβάλουν στην βελτίωση της παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας (π.χ. αποστέλλοντας μια διαμαρτυρία, συμμετέχοντας σε εκδηλώσεις, αναλαμβάνοντας ενέργειες κοινωνικής προσφοράς και αλληλεγγύης, διαδίδοντας μηνύματα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κ.α.).

Στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας και της κοινωνικής οικονομίας, που αφορά την προσφορά διαφόρων μορφών παροχών και υπηρεσιών υποστήριξης και βοήθειας σε πολίτες που έχουν ανάγκη, η δικτύωση μεταξύ των δραστών - κοινωνικών συντελεστών αποτελεί αναγκαιότητα, καθώς αφενός διευκολύνει την ταχύτερη διακίνηση και ανταλλαγή χρήσιμων πληροφοριών και μηνυμάτων, αφετέρου δε δίνει τη δυνατότητα συσπείρωσης, ενδυνάμωσης, προώθησης ή διεκδίκησης αλλαγών ή λήψης μέτρων τα οποία ενδιαφέρουν τους εκάστοτε συντελεστές.

Η ανάπτυξη της δικτύωσης μεταξύ των κοινωνικών συντελεστών μπορεί να λάβει χώρα με διάφορους τρόπους, άτυπους ή τυπικούς, λιγότερο ή περισσότερο δεσμευτικούς για αυτούς. Οι άτυποι τρόποι δικτύωσης αφορούν την γνωριμία, την πραγματοποίηση συναντήσεων ή επικοινωνιών μέσω διαδικτύου, την ανταλλαγή ενημέρωσης, την διερεύνηση του πεδίου και ένα μικρό βαθμό δέσμευσης ως προς τον συντονισμό ενεργειών και την τήρηση ορισμένων διαδικασιών που συμφωνούν τα μέλη του εκάστοτε άτυπου δικτύου, προκειμένου να διατηρούν την επικοινωνία τους, να διευκρινίζουν μεταξύ τους τις αρμοδιότητες, το καθεστώς και τα όρια λειτουργίας τους και να προβαίνουν σε υλοποίηση συμφωνημένων διαδικασιών σύνδεσης,

ανταλλαγής δεδομένων, κοινών ενεργειών, παραπομπών και εξωστρεφών δράσεων. Από τη στιγμή που οι κοινωνικοί συντελεστές που συμμετέχουν σε κάποιο δίκτυο, πέραν της προβλεπόμενης διοικητικής ή οργανωτικής διάρθρωσης των υπηρεσιών / φορέων τους, αποφασίσουν να καταλήξουν σε ένα ελάχιστο γραπτό πλαίσιο συμφωνίας σχετικά με τους σκοπούς και τον τρόπο δικτύωσής τους, το οποίο και συνυπογράφουν, δημιουργείται «ένωση προσώπων» η οποία δεν έχει μεν νομική προσωπικότητα αν δεν τηρηθούν οι προβλεπόμενες από το νόμο διαδικασίες, γεννά όμως αξιώσεις ανάμεσα στα μέλη και, σύμφωνα με το νόμο (ΑΚ αρ.107), διέπεται από τις σχετικές διατάξεις για τις εταιρίες. Το δίκτυο μπορεί βέβαια να λάβει και νομική μορφή, όπως θα εξηγηθεί στο επόμενο κεφάλαιο. Σε κάθε περίπτωση, το συμφωνημένο αρχικό κείμενο συμφωνίας των ιδρυτικών μελών του κάθε δικτύου θέτει και το πλαίσιο για την ανάπτυξή του.

Ειδικότερα, η ανάπτυξη ενός δικτύου μπορεί να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία, τα οποία είναι σκόπιμο να αναφέρονται και στην ιδρυτική του πράξη / συμφωνητικό λειτουργίας του, άσχετα από το αν έχει ή δεν έχει αποκτήσει νομική προσωπικότητα:

- Προσδιορισμό αντικειμένου, σκοπών και στόχων
- Πρόβλεψη διαδικασιών επικοινωνίας και συνεργασίας των μελών
- Παροχή στα μέλη δυνατότητας συμμετοχής στις αποφάσεις, μέσα από όργανα και προβλεπόμενες διαδικασίες. Τέτοια όργανα μπορεί να είναι η γενική συνέλευση μελών, το διοικητικό συμβούλιο, η συντονιστική επιτροπή, κ.α.
- Ανάθεση σε εκτελεστικά όργανα της υλοποίησης και εξειδίκευσης των αποφάσεων
- Περιγραφή τρόπων με τους οποίους εξασφαλίζονται οι πόροι και η βιωσιμότητα του δικτύου
- Ανάπτυξη διαδικασιών εσωτερικής ενημέρωσης, διαλόγου και διαβουλεύσεων για σημαντικά ζητήματα που απασχολούν τα μέλη, αποσκοπώντας τόσο στην ατομική τους επιμόρφωση – ενδυνάμωση όσο και στην συλλογική διαμόρφωση ταυτότητας και προτεραιοτήτων
- Συμφωνία για πραγματοποίηση παραπομπών ή συνεργασιών για τον πλέον αποτελεσματικό χειρισμό υποθέσεων και εξυπηρέτηση ωφελούμενων
- Διακίνηση δεδομένων που είναι χρήσιμα στα μέλη, κλειστά ή ανοικτά σε τρίτους, ανάλογα με τον στόχο και το συμφωνημένο πλαίσιο.

- Διοργάνωση παρεμβάσεων για την προώθηση των στόχων, την υλοποίηση αποφάσεων και γενικότερα την προστασία των συμφερόντων των μελών, επί των θεμάτων για τα οποία έχουν λάβει σχετικές αποφάσεις αλλά και για ευρύτερες κοινότητες πολιτών με παρόμοια χαρακτηριστικά και ανάγκες.

- Ενέργειες δημοσιότητας με στόχο την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση της ευρύτερης κοινότητας.

III. Θεσμικό και νομοθετικό πλαίσιο. Μορφές δικτύων

Μπορούμε να διακρίνουμε 3 μορφές / κατηγορίες δικτύων κοινωνικών συντελεστών:

A) Τα δίκτυα που προβλέπονται από το θεσμικό ή οργανωτικό καθεστώς λειτουργίας των φορέων / οργανώσεων. Π.χ. ένα πανελλήνιο δίκτυο υπηρεσιών που έχει συσταθεί με ειδική νομοθετική ρύθμιση, ένα δίκτυο μεταξύ όλων των κοινωνικών υπηρεσιών ενός δήμου, ένα δίκτυο μεταξύ παραρτημάτων ή ειδικότερων δράσεων μιας μη κυβερνητικής οργάνωσης (βλ. παραδείγματα στο κεφ.12.6).

B) Τα δίκτυα που προκύπτουν μέσα από πρωτοβουλίες ή συγκροτούνται στο πλαίσιο υλοποίησης προγραμμάτων, αλλά δεν λαμβάνουν νομική προσωπικότητα και λειτουργούν με βάση συμφωνητικό μεταξύ των μελών

Γ) Τα δίκτυα που λαμβάνουν νομική προσωπικότητα και λειτουργούν βάσει του καταστατικού τους και των συναφών προβλέψεων της νομοθεσίας.

Δεν υπάρχει νομοθετικό ή άλλο θεσμικό πλαίσιο που να ορίζει συγκεκριμένα τον χαρακτήρα και τους τρόπους λειτουργίας των δικτύων γενικά, εκτός από τις ειδικές προβλέψεις για συγκεκριμένα δίκτυα και τα προβλεπόμενα στη νομοθεσία περί μη κερδοσκοπικών νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου. Έτσι, ένα δίκτυο, από τη στιγμή που διαθέτει συμφωνητικό υπογεγραμμένο από τα μέλη του, θεωρείται κατ' αρχήν ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα (άτυπο δίκτυο), μπορεί όμως να αποκτήσει μία από τις προβλεπόμενες μορφές νομικής προσωπικότητας (σωματείο ή αστική εταιρία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα) εφόσον προβεί στις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία ενέργειες. Για την ίδρυση ενός σωματείου

χρειάζεται να εγγραφεί σε ειδικό δημόσιο βιβλίο στο πρωτοδικείο της έδρας του, να έχει τουλάχιστον 20 μέλη και να τηρεί μια σειρά από προβλεπόμενους όρους (ΑΚ 78 επ). Αντίστοιχες προβλέψεις υπάρχουν και για την αστική εταιρία (ΑΚ 741 επ) που είναι πλέον ευέλικτη και μπορεί να απαρτίζεται ακόμη και από δύο πρόσωπα. Πλέον των ιδρυτικών μελών, στα καταστατικά των νομικών προσώπων μπορεί να προβλέπεται αφενός η διαδικασία διεύρυνσης των μελών, αφετέρου η συμμετοχή φυσικών ή νομικών προσώπων με άλλους τρόπους (π.χ. ως εθελοντών, συνεργαζόμενων ή συνδεδεμένων μελών, υποστηρικτών, κ.α.).

Αρκετά από τα αποκαλούμενα «δίκτυα» απαρτίζονται μόνο από φυσικά πρόσωπα και ο τίτλος τους χρησιμοποιείται για να παραπέμπει στην συνάντηση και συνεργασία φυσικών προσώπων από διαφορετικά περιβάλλοντα. Επίσης υπάρχουν δίκτυα στα οποία συμμετέχουν εκπρόσωποι νομικών προσώπων με παρόμοιο χαρακτήρα και αντικείμενο ενασχόλησης, που δραστηριοποιούνται σε διαφορετικές περιοχές της χώρας, και τα οποία δεν αποκαλούνται «δίκτυα» αλλά προτιμούνται άλλες ονομασίες όπως «ομοσπονδία» ή «συνομοσπονδία» καθώς εντάσσονται περισσότερο στη λογική των «κοινωνικών - συνδικαλιστικών» οργάνων που προωθούν και διεκδικούν αιτήματα εκ μέρους των προσώπων που εκπροσωπούν (π.χ. ΕΣΑΜΕΑ και ΠΟΣΓΚΑΜΕΑ που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρία και τους γονείς τους).

IV. Η δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών της κοινότητας.

Σύμφωνα με τις σύγχρονες κοινωνικές θεωρήσεις για την λειτουργία του κράτους πρόνοιας και την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, είναι απαραίτητο να ενισχυθούν η οργάνωση, η διασύνδεση και ο συντονισμός των κοινωνικών υποστηρικτικών υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης, προκειμένου να βελτιωθεί η απόδοσή τους και η καλύτερη εξυπηρέτηση, με παράλληλη ενδυνάμωση των ευάλωτων ομάδων. Όπως έχει υποστηριχθεί, η ανάπτυξη δικτύου κοινωνικών υπηρεσιών μπορεί να ενισχύσει την ικανότητα των φορέων κοινωνικών δικαιωμάτων, κατ' εξοχήν των ατόμων και πληθυσμιακών ομάδων που απειλούνται ή πλήττονται από κοινωνικό αποκλεισμό, να ασκήσουν αποτελεσματικότερα τα εν λόγω δικαιώματα, αποκτώντας αμεσότερη πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες (Σπανού, 2005). Η σύσταση τοπικών συμπράξεων και δικτύων μεταξύ διαφορετικών δομών και θεσμικών επιπέδων της τοπικής αυτοδιοίκησης

καθώς και η διαμόρφωση ενδιαμέσων υποστηρικτικών δομών αναδείχθηκε ως αναγκαιότητα (Τράντας, 2004). Μέσω των Εθνικών Σχεδίων Δράσης για την Κοινωνική Ένταξη αφενός (2003-2005 και 2005-2006) και την Κοινωνική Αλληλεγγύη αφετέρου (2007-2013) δόθηκε έμφαση στη θετική ενεργοποίηση των υποστηρικτικών υπηρεσιών των ΟΤΑ και στην διασύνδεσή τους με τις λοιπές υπηρεσίες της κοινότητας, με επιδίωξη την αποφυγή αλληλοεπικαλύψεων αλλά και την ορθότερη πραγματοποίηση διασύνδεσης και παραπομπών. Τέλος, η δημιουργία Δομών Κοινωνικής Ένταξης και Κέντρων Κοινότητας προσέφερε νέα εργαλεία στον τομέα της άσκησης κοινωνικής πολιτικής για τις ευάλωτες ομάδες, που όμως χρειάζεται να βρίσκονται σε αρμονία και συνεργασία με όλες τις λοιπές κοινωνικές υπηρεσίες και τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών για να μπορέσουν να πετύχουν την αποστολή τους, δηλαδή την πραγματική εξυπηρέτηση των αναγκών των ωφελούμενων με αρμονική αξιοποίηση του συνόλου των διαθέσιμων και παρεχόμενων υπηρεσιών.

V. Προϋποθέσεις, μεθοδολογία και διαδικασία οργάνωσης δικτύου.

Μία συνάθροιση φυσικών προσώπων, λειτουργών ή/και εκπροσώπων νομικών προσώπων παίρνει τον χαρακτήρα του δικτύου από τη στιγμή που αποκτά διαρκή και συστηματικό χαρακτήρα και που τα συμμετέχοντα πρόσωπα δηλώνουν ότι συμφωνούν σε ένα πλαίσιο λειτουργίας με περιγραφόμενους σκοπούς και μέσα. Στην περίπτωση που η δικτύωση προβλέπεται από το καθεστώς του φορέα στον οποίο υπάγεται ένας/μία επαγγελματίας, μπορεί να υπάρχουν ήδη προβλεπόμενοι όροι και πλαίσιο αυτής, οπότε δεν απαιτείται περαιτέρω ειδικό συμφωνητικό, παρά μόνο εξειδίκευση του πλαισίου της δικτύωσης, το οποίο μπορεί να γίνει κατά περίπτωση με διάφορους τρόπους. Όταν όμως η δικτύωση εκφεύγει από τις προβλεπόμενες υποχρεώσεις των λειτουργών ενός φορέα και προκύπτει ως αναγκαιότητα ή συνάγεται με την επιδίωξη ενός στόχου ή την υλοποίηση ενός προγράμματος, είτε ύστερα από πρωτοβουλία κάποιου είτε ως κατάληξη μιας συνάντησης εργασίας, τότε είναι αναγκαίο να αποτυπωθεί το πλαίσιο της σε ένα συμφωνητικό κείμενο. Το συμφωνητικό αυτό, που συνυπογράφεται από τα συμμετέχοντα μέλη αποτελεί την πρώτη επικύρωση για την λειτουργία του δικτύου. Ανάμεσα στα μέλη συμφωνούνται τα συστατικά και λειτουργικά στοιχεία του δικτύου, όπως ο τίτλος, η έδρα, οι σκοποί,

τα μέσα, οι ρόλοι, οι διαδικασίες επικοινωνίας, λήψης και εκτέλεσης αποφάσεων, οι τυχόν πόροι και οι τρόποι διαχείρισής τους, η τήρηση πρακτικών και βιβλίων και διάφορα θέματα που συνάγονται με το αντικείμενο και τη λειτουργία του δικτύου. Τα μέλη δίνουν τα πλήρη στοιχεία τους, καθώς από τη στιγμή που συνυπογράφεται καταστατικό – συμφωνητικό μεταξύ τους, ενδέχεται να προκύπτουν αξιώσεις μεταξύ τους, ακόμη και αν δεν γίνουν ενέργειες για την απόκτηση νομικής προσωπικότητας του δικτύου. Εννοείται ότι εάν το δίκτυο πάρει την μορφή σωματείου ή εταιρίας, τότε οι δεσμεύσεις των μελών είναι μεγαλύτερες. Σε κάθε περίπτωση χρειάζεται να προβλέπεται και η διαδικασία αποχώρησης μελών ή λύσης του νομικού προσώπου και εκκαθάρισης του.

Τα **στάδια** κατά τη δημιουργία και λειτουργία ενός δικτύου μπορούν να είναι τα παρακάτω:

1. **Προετοιμασία και αποστολή της πρότασης** σε ένα κατάλογο αποδεκτών. Την πρωτοβουλία είναι σκόπιμο να πάρει ένα πρόσωπο ή ένας φορέας κύρους ή μια ομάδα προσώπων ή εκπροσώπων φορέων που θεωρούν ότι έχουν υπάρξει οι ικανές συνθήκες για τη δημιουργία του νέου δικτύου. Στο κείμενο πρόσκλησης παρουσιάζονται οι λόγοι, η προοπτική από τη δημιουργία του δικτύου και ορισμένες πρώτες ιδέες για την οργάνωση και λειτουργία του. Όταν το δίκτυο ενεργοποιείται στο πλαίσιο προβλεπόμενου μηχανισμού (π.χ. ανάμεσα σε υπηρεσίες ενός δήμου ή στο πλαίσιο υλοποίησης ενός προγράμματος που διαθέτει αντίστοιχες προδιαγραφές) γίνεται επίκληση του κανονιστικού πλαισίου και εξειδίκευση του προτεινόμενου τρόπου λειτουργίας του.

2. **Αρχική συνάντηση ανταλλαγής απόψεων και ανάδειξης σκέψεων και προβληματισμών.** Κατά τη συνάντηση αυτή συνιστάται η τήρηση πρακτικών και ακολούθως η επεξεργασία τους από πρόσωπα που αναλαμβάνουν αυτή την αποστολή, προκειμένου να προετοιμαστεί η πρόταση για την καταστατική πρώτη συνάντηση - συνέλευση του δικτύου. Αν κριθεί σκόπιμο γίνονται και άλλες συναντήσεις είτε σε ολομέλεια είτε σε μικρότερες ομάδες.

3. **Ιδρυτική – καταστατική γενική συνέλευση / συνάντηση.** Σε αυτήν καλούνται όλα τα πρόσωπα που συμμετείχαν και στις συναντήσεις ετοιμασίας, αφού λάβουν εκ των προτέρων προσχέδιο του προς υιοθέτηση συμφωνητικού – καταστατικού λειτουργίας του δικτύου. Αφού συζητηθεί, εγκριθεί και ψηφιστεί από

τα παρόντα μέλη το συμφωνητικό, ορίζεται η **δομή** του και τα βασικά στοιχεία **λειτουργίας** του, δηλαδή η διοίκηση, η λήψη αποφάσεων σε διάφορα επίπεδα και η γραμματειακή του υποστήριξη. Εκλέγεται προεδρείο ή συντονιστική επιτροπή. Σε περίπτωση που την πρωτοβουλία για το δίκτυο παίρνει φορέας που πρόκειται να φιλοξενήσει τις συναντήσεις και να αναλάβει την γραμματειακή υποστήριξη του δικτύου, αυτά λαμβάνονται υπόψη. Συζητούνται οι **ρόλοι και οι ευθύνες** για την υλοποίηση των σκοπών του δικτύου και ορίζονται τα πρόσωπα που θα τους / τις αναλάβουν.

4. Σύγκλιση εκλεγμένου Διοικητικού Συμβουλίου (ή Συντονιστικής Επιτροπής ή όπως αλλιώς ονομαστεί το κεντρικό όργανο διοίκησης και συντονισμού του Δικτύου). Οριστικοποιείται η κατανομή ευθυνών και τίθεται χρονοδιάγραμμα τόσο για τις συναντήσεις του οργάνου όσο και για την υλοποίηση διαφόρων δράσεων που ανατέθηκε από τη γενική συνέλευση στο συμβούλιο.

5. Υλοποίηση από τα εκτελεστικά όργανα των ενεργειών που αποφασίστηκαν στις παραπάνω συναντήσεις (π.χ. δημοσιοποίηση κειμένων, αποστολή επιστολών, πραγματοποίηση επισκέψεων και συναντήσεων κλπ).

6. Διαδικασία ενημέρωσης των μελών και ανατροφοδότησης από αυτά Συναντήσεις ή επικοινωνία με άλλους τρόπους για την συγκέντρωση απόψεων και προτάσεων για την περαιτέρω δραστηριοποίηση του δικτύου

7. Διαδικασία αξιολόγησης της πορείας του δικτύου. Συναντήσεις και συζητήσεις ή συμπλήρωση ερωτηματολογίων.

8. Ετήσια γενική συνέλευση μελών. Δημοσιοποίηση απολογιστικής έκθεσης. Σχεδιασμός νέων δράσεων και ενεργειών μετεξέλιξης του δικτύου.

Διαδικαστικές διευκρινίσεις:

- Όταν μια δημόσια υπηρεσία συμμετέχει σε ένα δίκτυο, είναι σκόπιμο να λαμβάνεται μια σχετική απόφαση από το πρόσωπο που προΐσταται αυτής που να ορίζει το πρόσωπο που την εκπροσωπεί. Με αυτό τον τρόπο δικαιολογείται η απουσία από την υπηρεσία του εκάστοτε εκπροσώπου που συμμετέχει στις συναντήσεις.

- Οι φορείς και οργανώσεις που εντάσσονται και συμμετέχουν στο δίκτυο εκπροσωπούνται μέσω προσώπου με ειδική νομιμοποίηση (π.χ. μέλους της διοίκησής τους, υπαλλήλου με σχετική έγκριση ή νομιμοποίηση, κλπ). Όταν αντικαθίστανται από άλλο πρόσωπο, χρειάζεται να προσκομίζεται νέο έγγραφο νομιμοποίησης. .

- Στο συμφωνητικό / καταστατικό του δικτύου είναι καλό να αναφέρονται οι μορφές συμμετοχής των μελών σε δράσεις του δικτύου (π.χ. σε συνελεύσεις, συναντήσεις, φόρουμ διαδικτυακής επικοινωνίας, πρόσβαση σε αρχεία και δεδομένα, ανατροφοδότηση σε κείμενα που εκδίδουν οι συντονιστές κλπ)

- Τα μέλη χρειάζεται να ενημερώνονται εκ των προτέρων για τις ενέργειες δημοσιότητας (π.χ. έκδοση δελτίων τύπου, συνεντεύξεις τύπου, αναρτήσεις κλπ)

- Αν τα μέλη επιθυμούν το δίκτυο να αποκτήσει νομική προσωπικότητα, με μία από τις προβλεπόμενες μορφές, χρειάζεται να ακολουθήσει νέα διαδικασία συλλογής υπογραφών, νομιμοποίησης εκπροσώπων των φορέων κλπ

Ζητήματα προβληματισμού:

Η εμπειρία από την ανάπτυξη διαφόρων μορφών δικτύων στο χώρο της κοινωνικής πρόνοιας και της κοινωνικής οικονομίας αναδεικνύει σημεία που γεννούν εύλογα προβληματισμούς και χρειάζεται να είναι σε ενημερότητα όλων όσων επιχειρούν να συμμετέχουν σε συναφείς πρωτοβουλίες. Μερικά ζητήματα που μπορεί να προξενήσουν προβληματισμούς και χρειάζεται να προληφθούν εγκαίρως με κατάλληλες ενέργειες είναι τα παρακάτω:

- το **ασαφές πλαίσιο** ανάπτυξης του δικτύου και κατανομής αρμοδιοτήτων
- η ελλιπής **συνοχή** ανάμεσα στα μέλη,
- η **αυθαιρεσία** στη λήψη αποφάσεων και στις ενέργειες εκπροσώπησης του δικτύου χωρίς να έχει υπάρξει συνεννόηση ανάμεσα στα μέλη,
- Η έλλειψη **πόρων** ή η ολοκλήρωση χρηματοδότησης συγκεκριμένων δράσεων
- Η έλλειψη ή αποδυνάμωση των **κινήτρων** των μελών
- Η διάρρηξη των σχέσεων **εμπιστοσύνης** ανάμεσα στα μέλη

VI. Παραδείγματα Δικτύων στον χώρο της κοινωνικής πρόνοιας από την Ελληνική πραγματικότητα

Παρακάτω παρουσιάζονται επιγραμματικά ορισμένα Δίκτυα που δραστηριοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα στον χώρο της κοινωνικής πρόνοιας και της κοινωνικής οικονομίας, με συνδέσμους όπου μπορούν να αναζητηθούν περισσότερες πληροφορίες για αυτά. Οι εκπαιδευόμενοι καλούνται να συζητήσουν αν γνωρίζουν κάποια από αυτά και να ανταλλάξουν πληροφορίες σχετικά με τα χαρακτηριστικά τους, τους σκοπούς τους και τα αποτελέσματά τους.

Α. Δίκτυα που λειτουργούν βάσει νομοθετικών προβλέψεων

ΚΕΘΕΑ, Το ΚΕΘΕΑ είναι το μεγαλύτερο δίκτυο υπηρεσιών απεξάρτησης και κοινωνικής επανένταξης. Είναι αυτοδιοικούμενο νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου και λειτουργεί με βάση το νόμο 4139/2013. Στη Γενική του Συνέλευση συμμετέχουν εργαζόμενοι, μέλη των θεραπευτικών προγραμμάτων στη φάση της κοινωνικής επανένταξης, εκπρόσωποι των Συλλόγων Οικογένειας των προγραμμάτων και πρώην μέλη του αιρετού Δ.Σ. (www.kethea.gr)

ΠΛΟΠΑ, Πανελλήνιο Δίκτυο Ομάδων Προστασίας Ανηλίκων. Λειτουργεί με βάση νομοθετική ρύθμιση (παρ. 3 του άρθρου 8 του ν.3961/2011 και ΚΥΑ 49540/4-5-2011) και σε αυτό συμμετέχουν εκπρόσωποι των κοινωνικών υπηρεσιών των δήμων της χώρας, που ασχολούνται με θέματα παιδικής προστασίας. Συντονίζεται από το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Β. Άτυπα Δίκτυα χωρίς νομική προσωπικότητα:

ΠΛΦΠΕ, Πανελλήνιο Δίκτυο Φορέων Πρόληψης της Εξάρτησης: Το Δίκτυο συνιστά μία μορφή σύνδεσης φορέων που αναπτύσσουν προγράμματα πρόληψης των εξαρτήσεων και προαγωγής της ψυχοκοινωνικής υγείας. Έχει 55 μέλη από τα οποία εκλέγεται κάθε χρόνο κατά τη διάρκεια του ετήσιου συνεδρίου η συντονιστική επιτροπή. (<https://diktyoorg.wordpress.com/plaisio-leitourgias>)

ΕΔΠΑΒ, Εθνικό Δίκτυο Πρόληψης Ατυχημάτων και Βίας: Δημιουργήθηκε από το Κέντρο Έρευνας και Πρόληψης Ατυχημάτων της Ιατρικής Σχολής Αθηνών και συμμετείχαν σε αυτό 70 δημόσιοι και μη κυβερνητικοί φορείς.

ΔΙΣΥΝ, Δίκτυο Συνεργασίας για την Υποστήριξη των Νέων: Δίκτυο 15 δημοσίων υπηρεσιών πρόνοιας και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών που συνεργάζονται από το 2001 με σκοπό τη συντονισμένη και συμπληρωματική δράση φορέων για την παροχή υπηρεσιών σε νέους που βρίσκονται σε κίνδυνο. (<https://diktyosynergias.wordpress.com>)

ΔΔΠΜ, Δίκτυο για τα Δικαιώματα των Παιδιών που Μετακινούνται, Δίκτυο που δημιουργήθηκε από τον Συνήγορο του Πολίτη / Συνήγορο του Παιδιού, με συμμετοχή 19 μη κυβερνητικών και 3 διακυβερνητικών οργανώσεων, με σκοπό

την ανταλλαγή δεδομένων και προώθηση ενεργειών συνηγορίας για τα παιδιά πρόσφυγες – μετανάστες. (www.0-18.gr/gia-megaloyis/gia-megaloyis/o-synigoros-gia-ta-paidia-poy-metakinoyntai)

Β. Δίκτυα φορέων με νομική προσωπικότητα:

Ελληνικό Δίκτυο για την Καταπολέμηση της Φτώχειας: Ιδρύθηκε το 1996 με τη μορφή σωματίου και περιλαμβάνει 30 μη κυβερνητικές οργανώσεις. Είναι ιδρυτικό μέλος του ομώνυμου Ευρωπαϊκού Δικτύου. (www.eapn-greece.org)

Ελληνικό Δίκτυο για το Δικαίωμα στη Στέγη και την Κατοικία: Ιδρύθηκε το 2010 από είκοσι κοινωνικές οργανώσεις και κοινωφελείς οργανισμούς οι οποίοι συμβάλλουν στην καταπολέμηση της έλλειψης στέγης στην Ελλάδα, υποστηρίζουν κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες και αστεγούς και συνηγορούν για το δικαίωμα στην ποιοτική κατοικία για όλους τους πολίτες. (www.astegoi.gr)

ΕΛΛΑΝ ΠΑΣΣΕ Πανελλαδική Συνομοσπονδία Ελλήνων Ρομ,
(www.ellanpasse.com)

ΠΟΣΓΚΑΜΕΑ: Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Γονέων και Κηδεμόνων Ατόμων με Αναπηρίες. Είναι κοινωνικο-συνδικαλιστικό όργανο των Γονέων και Κηδεμόνων Ατόμων με Αναπηρία και εκπροσωπεί περίπου 200 Συλλόγους σε όλη την Ελλάδα (www.posgamea.gr)

VII. Εικονικός σχεδιασμός ανάπτυξης δικτύου.

Άσκηση: Δίνεται η παρακάτω οδηγία στους /στις εκπαιδευόμενους / - ες

Σύμφωνα με την υπόθεση εργασίας καλείστε σε σύσκεψη στην Περιφέρεια της περιοχής όπου εργάζεσθε με θέμα το συντονισμό δημοσίων υπηρεσιών και μη κυβερνητικών οργανώσεων για την μακροχρόνια αντιμετώπιση ενός σημαντικού προβλήματος που απασχολεί την περιοχή σας τον τελευταίο καιρό (Επιλέγεται ένα από τα προτεινόμενα θέματα στο τέλος της άσκησης). Μετά την πρώτη ανταλλαγή απόψεων αναδεικνύεται η ανάγκη να υπάρξει σταθερή συνεργασία μεταξύ όλων των αρμοδίων δημοσίων και δημοτικών υπηρεσιών και των μη κυβερνητικών οργανώσεων της περιοχής, προκειμένου να αναζητηθούν λύσεις υπέρ των ευάλωτων πολιτών, στην κατεύθυνση της αντιμετώπισης του αναδειχθέντος προβλήματος.

Καλείστε να σχεδιάσετε τα επόμενα βήματα προκειμένου να συγκροτηθεί και λειτουργήσει ένα νέο **Δίκτυο** μεταξύ των φορέων της περιοχής σας για τον παραπάνω σκοπό. Ειδικότερα, καλείστε να προτείνετε:

- Τίτλο, περιγραφή και στόχους του νέου δικτύου
- Προτεινόμενο κατάλογο μελών του
- Τρόπους δημόσιας ανακοίνωσης και πιθανής πρόσκλησης σε άλλους φορείς να συμμετέχουν ή να συνδράμουν στο έργο
 - Τρόπους συνάντησης, συνεργασίας και επικοινωνίας
 - Τρόπους παρέμβασης υπέρ των ευάλωτων πολιτών
 - Ατζέντα δραστηριοτήτων
 - Τρόπους εξεύρεσης πόρων και βιωσιμότητας
 - Τρόπους αλληλοενημέρωσης για την δράση του κάθε μέλους του δικτύου
 - Ιδέες για εκστρατείες ευαισθητοποίησης των πολιτών
 - Διαδικασίες αποτίμησης – αξιολόγησης του έργου του δικτύου
 - Άλλες ενέργειες που σχετίζονται με την δικτύωση των κοινωνικών συντελεστών.

Τα προβλήματα (Οι εκπαιδευόμενοι χωρίζονται σε 5 ομάδες και η κάθε ομάδα εκπαιδευομένων επιλέγει ένα θέμα)

- **Μετακινούμενοι Ρομά:** Η μεγάλη συγκέντρωση μετακινούμενων Ρομά και η εγκατάστασή τους σε δημόσιους χώρους, κοντά σε περιοχή όπου υπάρχει νόμιμα εγκατεστημένη σε οικισμό κοινότητα Ρομά προκαλεί αντιδράσεις άλλων κατοίκων της περιοχής. Κύριος προβληματισμός αναπτύσσεται για τα παιδιά που επαιτούν και δεν πηγαίνουν στο σχολείο ή κυκλοφορούν στους δρόμους. Η Περιφέρεια προτείνει να αναπτυχθεί μια πρωτοβουλία με δράσεις κοινωνικής ένταξης για παιδιά και γονείς Ρομά και όλοι οι ενδιαφερόμενοι τοπικοί φορείς να συμβάλουν με τον τρόπο τους.

- **Κέντρο φιλοξενίας προσφύγων:** Στην περιοχή έχει δημιουργηθεί και λειτουργεί ανοικτό κέντρο φιλοξενίας προσφύγων, όπου διαμένουν περίπου 500 άτομα αιτούντα άσυλο, περιλαμβανομένων πολλών οικογενειών με παιδιά. Ο στόχος είναι να δοθεί δυνατότητα σε γονείς και παιδιά να ενταχθούν σταδιακά στην τοπική κοινωνία και να υπάρξει προσεκτική διαχείριση αντιδράσεων και φοβιών που υπάρχουν σε αρκετούς κατοίκους σχετικά με θέματα υγείας, πολιτισμού, θρησκείας κλπ.

- **Ανησυχίες για σεξουαλικά μεταδιδόμενες ασθένειες:** Σε περιοχή με μεγάλο αριθμό οίκων ανοχής και μετακινούμενων από ξένες χώρες κατοίκων υπάρχει ανησυχία καθώς διέρρευσε έρευνα για την αύξηση των σεξουαλικά μεταδιδόμενων νόσων. Οι τοπικοί φορείς και οργανώσεις αποφασίζουν να δημιουργήσουν ένα μακρόχρονο σχέδιο παρέμβασης που θα αποβλέπει τόσο στην ορθή ενημέρωση των κατοίκων όσο και στην προστασία των δικαιωμάτων των εκδιδόμενων προσώπων.

- **Αυξημένα περιστατικά παιδικής κακοποίησης:** Τον τελευταίο καιρό δημοσιοποιήθηκαν αρκετά περιστατικά στα οποία μικρά παιδιά είχαν πέσει θύματα βίας είτε από ενήλικα πρόσωπα από το περιβάλλον τους είτε από άλλα παιδιά. Οι φορείς της τοπικής κοινωνίας εκτιμούν ότι χρειάζεται να αναπτυχθούν καμπάνιες ευαισθητοποίησης και παιδιά και ενήλικες και να αυξηθεί η εγρήγορση επαγγελματιών και γειτόνων.

- **Αύξηση αστέγων και επαιτών:** Σε κεντρικά σημεία της πόλης εμφανίζονται τον τελευταίο καιρό περισσότερα άτομα που επαιτούν ή που διαμένουν σε παγκάκια, σε εγκαταλειμμένα κτίσματα ή παραπήγματα. Υπάρχει προβληματισμός σε πολλούς πολίτες σχετικά με τις ευθύνες της αστυνομίας, ενώ οι κοινωνικές υπηρεσίες και οργανώσεις αναδεικνύουν την ανάγκη να βελτιωθεί το σύστημα φροντίδας των ανθρώπων αυτών. Συγκαλείται συνάντηση για την αντιμετώπιση του θέματος.

Αφού η ομάδα εκπαιδευομένων συζητήσει τα θέματα και γίνουν παρουσιάσεις σε ολομέλεια, επιχειρείται σύνθεση των σημαντικότερων στοιχείων που προτάθηκαν για το **σχεδιασμό και τα βήματα λειτουργίας του Δικτύου.**

VIII. Ασκήσεις

Άσκηση 1

Ποια είναι τα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν ενδιαφερόμενοι που ανήκουν σε Ευάλωτες Κοινωνικές Ομάδες και οι οποίοι έρχονται σε επικοινωνία με την υπηρεσία σας;

Πώς τα αντιμετωπίζετε;

Άσκηση 2

Ποια είναι τα βασικά προβλήματα που αφορούν εσάς και την υπηρεσία σας, απαραίτητα για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση ζητημάτων που αφορούν σε ενδιαφερόμενους που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές Ομάδες;

Πού μπορεί να οφείλονται και πώς τα αντιμετωπίζετε;

Άσκηση 3

Ποιά θεωρείτε ότι πρέπει να είναι τα χαρακτηριστικά και τα προσόντα των υπαλλήλων που θα έρχονται σε επικοινωνία και επαφή με άτομα ανήκοντα σε Ευάλωτες Κοινωνικές Ομάδες;

Άσκηση 4

Τί, κατά την άποψή σας, θα συνέβαλε στη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς σας αλλά και της υπηρεσίας σας, κατά την επικοινωνία / χειρισμό θεμάτων που αφορούν σε άτομα ανήκοντα σε Ευάλωτες Κοινωνικές Ομάδες;

ΙΧ. Βιβλιογραφία

Αμίτσης Γ., (2001α), Αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας - Το ελληνικό μοντέλο των κοινωνικών υπηρεσιών και η ευρωπαϊκή εμπειρία, Αθήνα, Παπαζήσης.

Δεμοίρου Η., Καραχρήστου Θ., Καλατζής Ν. και Μοίρου Α., (2003), Αναδιοργάνωση της πρωτοβάθμιας κοινωνικής φροντίδας, Αθήνα, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Κοντιάδης Ξ., (2006), Η Δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών και ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης, περ. Κοινωνική Συνοχή και Ανάπτυξη 2006 1 (1), 49-66

Κοντιάδης Ξ. και Απίστουλας Δ., (2006), Μεταρρύθμιση του κοινωνικού κράτους και Τοπική Αυτοδιοίκηση. Συντονισμός και δικτύωση των δομών κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο, Αθήνα, Παπαζήσης.

Σπανού Κ., (2005), Η πραγματικότητα των δικαιωμάτων. Κρατικές πολιτικές και πρόσβαση σε υπηρεσίες, Αθήνα, Σαββάλας.

Τράντας Γ., (2004), Η τοπική διάσταση της κοινωνικής πολιτικής: Ευρωπαϊκή Ένωση – Ελλάδα, Αθήνα, ΙΣΤΑΜΕ-Α. Παπανδρέου.

Τσομπάνογλου Γ.Ο., Κορρέ Γ. και Γιαννοπούλου Ι. (επιμ.) (2005), Κοινωνικός αποκλεισμός και πολιτικές ενσωμάτωσης, σ.σ. 291-314, Αθήνα, Παπαζήσης.

Latour, B. (2005). Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory (Oxford: Oxford University Press)

Sabatier, P. (1998). The Advocacy Coalition Framework: Revisions and Relevance for Europe. *Journal of European Public Policy*, 5(1): 98–130.