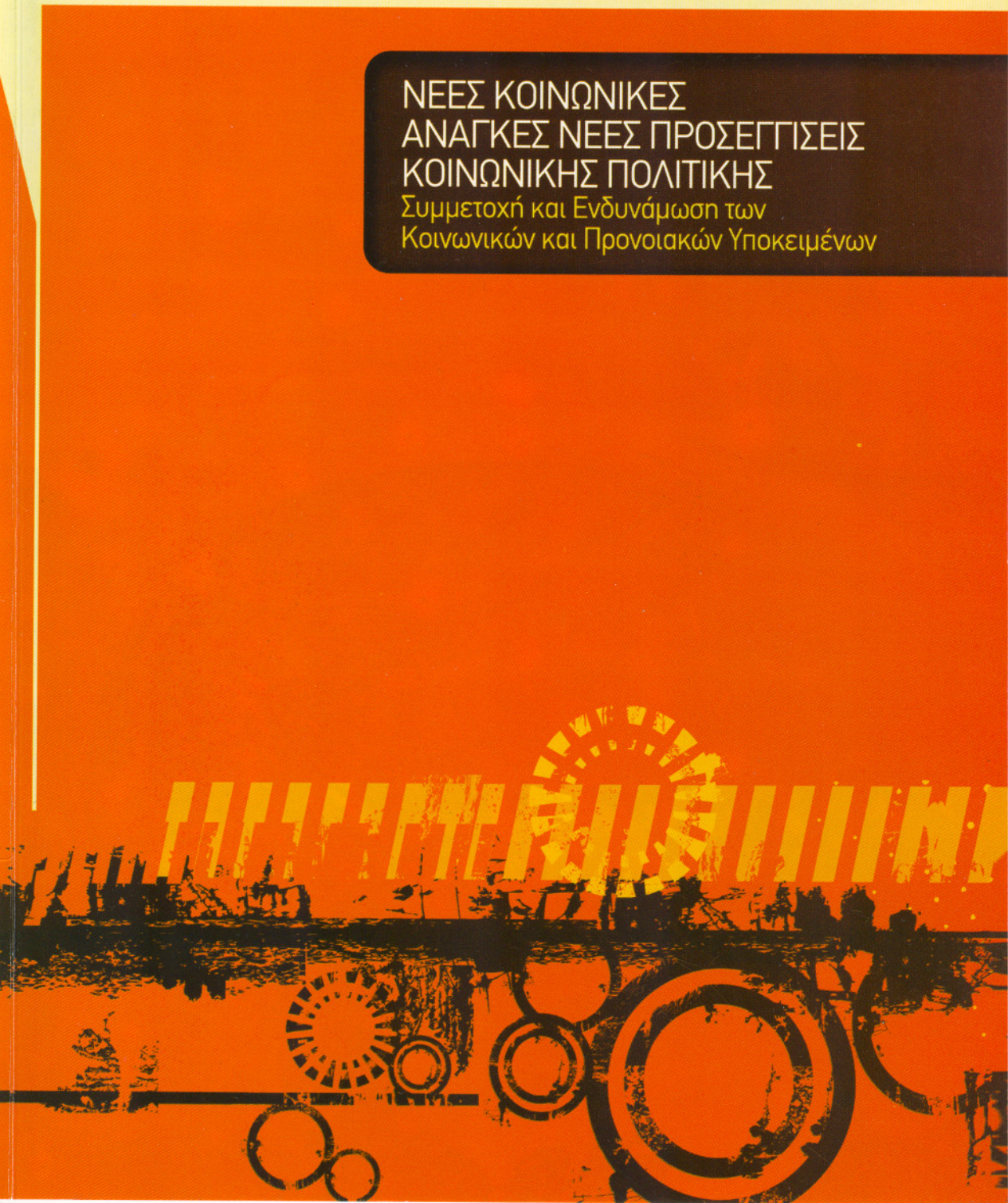


Άννα Βουγιούκα

ΝΕΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ
ΑΝΑΓΚΕΣ ΝΕΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
Συμμετοχή και Ενδυνάμωση των
Κοινωνικών και Προνοιακών Υποκειμένων



ΝΕΕΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ
ΑΝΑΓΚΕΣ – ΝΕΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
Συμμετοχή και Ενδυνάμωση των Κοινωνικών
και Προνοιακών Υποκειμένων

ANNA BOYPIOYKA

Ομάδα Εργασίας

Χατζηπαντωνίου Δάφνη
Ασβεστά Μαρία
Τσεβελεκίδης Παντελής

Κ.Π. EQUAL - Α.Σ. ΣΥΓΚΛΙΣΕΙΣ

ΔΡΑΣΗ 11: Μελέτη Ανάδειξης Νέων Αναγκών
των Ευπαθών Ομάδων και Προτάσεις
Προσαρμογής των Υπηρεσιών των Δομών
στις Ανάγκες Αυτές

ΜΑΪΟΣ 2008

01. Εισαγωγή.....	4
01.1. Αντικείμενο και στόχος της μελέτης.....	4
01.2. Μέρη και υποενότητες.....	7
ΜΕΡΟΣ Α΄ ΝΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ	
ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ	9
A.01 Θεωρητικό πλαίσιο και βασικές έννοιες «κλειδιά».....	9
01.1. Η ταυτότητα: σύγχρονες διαστάσεις μιας «άσπονδης» έννοιας.....	11
01.2. Κοινωνίες διακινδύνευσης - βιογραφίες διακινδύνευσης.....	15
01.3. Νέα κοινωνικά και προνοιακά υποκείμενα.....	17
01.4. Κοινωνική ένταξη - Καθολικές και στοχευμένες ή επιλεκτικές κοινωνικές πολιτικές, όρια, περιορισμοί και νέες προοπτικές.....	25
A.02. Από την ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης (mainstreaming social inclusion) στην ενεργητική ένταξη (active inclusion).....	33
02.1. Βασικές αρχές και προϋποθέσεις για την ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης σε όλες τις πολιτικές.....	35
02.2. Η ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης: σύντομο ιστορικό.....	42
02.3. Η ενεργητική ένταξη (active inclusion) σηματοδοτεί μια διαφορετική πορεία.....	48
02.4. Τα ανθρώπινα δικαιώματα θεμέλια για την ενεργητική ένταξη.....	53
ΜΕΡΟΣ Β΄ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	57
B.01. Η ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών ουσιαστική διάσταση της ποιότητας των κοινωνικών υπηρεσιών.....	57
01.1. Η ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα: διαπιστώσεις και προτάσεις.....	60
01.2. Πολιτικές «από τα κάτω» για την συμμετοχή και ενδυνάμωση των χρηστών.....	64
B.02. Μέθοδοι, τεχνικές και εργαλεία για τη διάγνωση και την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών.....	70
02.1. Διασύνδεση-ενότητα και συντονισμός για την κάλυψη των αναγκών.....	74
02.2. Μεθοδολογικά και άλλα εργαλεία.....	79
Αντί επιλόγου.....	86
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Σχηματική Απεικόνιση Μοντέλου Διασύνδεσης των Υπηρεσιών / Δομών σε Τοπικό Επίπεδο.....	96

01.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

01.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η παρούσα μελέτη αποτελεί συνέχεια δύο δράσεων της έργου της Κ.Π. Equal Α.Σ. Συγκλίσεις «Καινοτόμες Πολιτικές Απασχόλησης και Κοινωνικής Πολιτικής σε Τοπικό Επίπεδο. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση ως Συμπληρωματικός Μηχανισμός Ενεργών Πολιτικών Απασχόλησης και Κοινωνικής Πολιτικής», οι οποίες προηγήθηκαν και αφορούσαν αφενός την πιλοτική εφαρμογή μεθοδολογικού εργαλείου για εργασία εκτός δομής στήριξης και προσέγγιση στο δρόμο (Δράση 9 «Ανάπτυξη μεθοδολογίας εντοπισμού και προσέγγισης ιδιαίτερα ευπαθών μελών των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και πιλοτική εφαρμογή του προαναφερόμενου εργαλείου») και αφετέρου έρευνα πεδίου με ημι-δομημένο ερωτηματολόγιο (Δράση 10 «Πρωτογενής έρευνα αναγκών σε επιλεγμένες από κάθε δομή ευπαθείς ομάδες με στόχο την προσαρμογή των παρεχόμενων από τις δομές υπηρεσιών στις ανάγκες τους»). Στόχος των δύο διαφορετικών προσεγγίσεων και αντίστοιχων μεθοδολογιών που υιοθετήθηκαν ήταν η διερεύνηση και καταγραφή των κοινωνικών αναγκών των ευπαθών ομάδων που ζουν στις περιοχές δραστηριοποίησης των φορέων που συμμετείχαν στις δύο αυτές δράσεις (δηλαδή στους νομούς Θεσσαλονίκης¹, Καρδίτσας², Κορινθίας³ και Τρικάλων⁴).

Ειδικότερα η εργασία εκτός δομής (*outreach work*) ή προσέγγιση στο δρόμο (*streetwork*), επελέγη ως μέθοδος προσέγγισης ομάδων ή και ατόμων που είναι ακραία αποκλεισμένα (και ως εκ τούτου «αφανή» για την κυρίαρχη κοινωνική ομάδα), όπως για παράδειγμα άτομα άστεγα ή κακώς στεγασμένα, μετανάστες/στρίες, χρήστες/στρίες ουσιών, παιδιά και έφηβοι που εργάζονται στο δρόμο εκδιδόμενα άτομα, μέλη της κοινότητας Ρομ και Ασκαλί.

¹ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. - ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΑΕ Ο.Τ.Α.

² ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ - ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΑΕ Ο.Τ.Α.

³ ΤΕΔΚ Ν. ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ

⁴ ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΛΑΜΠΑΚΑΣ - ΠΥΛΗΣ Α.Ε.

ή Τσιγγάνοι (Παπαδοπούλου, Λυγδοπούλου 2008:40-46). Οι ομάδες αυτές ή τα άτομα βιώνουν ακραίες μορφές κοινωνικού αποκλεισμού και φτώχειας, είναι περιθωριοποιημένα, στερούνται βασικά ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα (τροφή, στέγη, υγεία, περίθαλψη, ασφάλεια, εργασία, εκπαίδευση, συμμετοχή) και δεν απευθύνονται στις δομές στήριξης. Μέσω της εργασίας εκτός δομής (στο δρόμο ή πόρτα-πόρτα), επιχειρήθηκε μια πρώτη προσέγγιση των ακραία αποκλεισμένων ατόμων προκειμένου να εντοπιστούν και να καταγραφούν οι ανάγκες τους και να διαμορφωθεί μια όσο το δυνατόν πληρέστερη εικόνα για τις συνθήκες ζωής τους. Αν και η πιλοτική εφαρμογή⁵ είχε μικρή διάρκεια και ως εκ τούτου η παρέμβαση είχε εξαιρετικά περιορισμένα αποτελέσματα, ωστόσο έδωσε την ευκαιρία στις ομάδες εξόρμησης να διαπιστώσουν ότι η εργασία εκτός δομής «...συνιστά υπό προϋποθέσεις μια έμπρακτη μορφή κοινωνικού διαλόγου, η οποία απευθύνεται τόσο σε ατομικοί (εξατομικευμένη προσέγγιση), όσο και σε συλλογικότητες (προσέγγιση ολόκληρων πληθυσμών), εμπλέκοντας την παράλληλη συνύπαρξή τους και όχι την επιλογή της μιας έναντι της άλλης.» (Παπαδοπούλου, Λυγδοπούλου 2008: 99).

Από την άλλη, μέσω της έρευνας πεδίου επιχειρήθηκε κατ' αρχήν η καταγραφή βασικών και δευτερευόντων αναγκών των ατόμων και ομάδων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες και είτε βιώνουν, είτε κινδυνεύουν να βιώσουν κοινωνικό αποκλεισμό (όπως για παράδειγμα είναι οι Τσιγγάνοι / ες, οι μετανάστες / στρίες, ηλικιωμένοι / ες), και κατά δεύτερον μια αρχική αποτίμηση των φορέων παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και των δομών στήριξης που λειτουργούν σε τοπικό επίπεδο, καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών, με απώτερο σκοπό να εξεταστεί η δυνατότητα αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών και διεύρυνσης του πεδίου τους.

Στο πλαίσιο αυτό, και με βάση τις διαστάσεις που αναδείχθηκαν ως προς τις σχέσεις μεταξύ χρηστών και δομών στήριξης ή κοινωνικών υπηρεσιών (σύνδεση και επαφή με ομάδες, πληροφόρηση, ενημέρωση, διαφάνεια, εγγύτητα, εμπιστοσύνη, ισότιμη πρόσβαση, κατοχύρωση δικαιωμάτων, σεβασμός της διαφορετικότητας, κλπ),

⁵ Αναλυτικότερα για την πιλοτική εφαρμογή βλέπε Παπαδοπούλου, Λυγδοπούλου 2008

ως προς την επάρκεια των δομών να ανταποκριθούν στα αιτήματα και τις ανάγκες των χρηστών (γκάμα παρεχόμενων υπηρεσιών, γνώση των πληθυσμών ή ομάδων, συστήματα εκπαίδευσης και εποπτείας εργαζομένων, συστήματα αξιολόγησης παρεχόμενων υπηρεσιών, μηχανισμοί ανατροφοδότησης, συνέχιση παροχής, βιωσιμότητα δομών, στελέχωση, εξειδίκευση, δυνατότητα παραπομπής σε συναφείς υπηρεσίες, κλπ) και κυρίως με βάση τα αιτήματα που διατυπώθηκαν από τους χρήστες / στίες και εν δυνάμει χρήστες / στίες (ανεπάρκεια πόρων ή στοιχειώδης επάρκεια, φτώχεια, ανεπαρκής στέγαση, εύρεση εργασίας, ιατρική παρακολούθηση και νοσηλεία, απουσία δικτύου υποστήριξης, μοναξιά, απομόνωση, έλλειψη εμπειρίας στη διαχείριση πολιτισμικών διαφορών, κλπ)⁶ η παρούσα μελέτη θα επιχειρήσει να ανοίξει μια πιο ευρεία συζήτηση για τα θέματα αυτά στηριζόμενη σε αντίστοιχη εμπειρία και καλές πρακτικές που έχουν προκύψει σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και στις σύγχρονες πολιτικές κατευθύνσεις αναφορικά με την κοινωνική πολιτική.

Τα ερωτήματα που θα μας απασχολήσουν έχουν να κάνουν αφενός με τον εντοπισμό βασικών διαστάσεων του λεγόμενου «νέου κοινωνικού ζητήματος» και αφετέρου με τα όρια των ποικίλων προσεγγίσεων ή τις αιτίες της αναποτελεσματικότητας των παρεμβάσεων που έχουν υιοθετηθεί. Το θέμα της διάγνωσης και κάλυψης των αναγκών των χρηστών ή των κοινωνικών υποκειμένων, ιδιαιτέρως εκείνων οι οποίοι ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες ή είναι «αφανείς» αποτελεί μία μόνο από τις όψεις ενός κρίσιμου ζητήματος των σύγχρονων κοινωνιών που έχει να κάνει με την αντιμετώπιση, την άμβλυση και την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού. Στα νέα συμφραζόμενα, έχει νόημα να μιλάμε για ανάγκες από την άποψη αφενός της αυτό-έκφρασης, της «φωνής» των ίδιων των ατόμων, άρα και της συμμετοχής τους στις διαδικασίες που τους αφορούν, και αφετέρου από την άποψη της κοινωνικής αλληλεγγύης, άρα και του χρέους της πολιτείας να διασφαλίσει τα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα τα οποία αποτελούν και το διεκδικητικό πλαίσιο των αναγκών. Η συμμετοχή δεν είναι δηλαδή ένα «εργαλειακό» ζήτημα που διευρύνει απλώς τον πλουραλισμό, αλλά βασικό πολιτικό, ηθικό, φιλοσοφικό εντέλει ζήτημα, που συνδέεται με τη συναίνεση (των ευπαθών ομάδων εν προκει-

⁶Αναλυτικότερα για όλα τα παραπάνω βλ. αναφορικά: ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ - ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ο.Τ.Α. (2007), ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. - ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ο.Τ.Α. (2007), ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΛΑΜΠΑΚΑΣ - ΠΥΛΗΣ Α.Ε. (2007), ΤΕΔΚ Ν. ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ, (2007).

μένω) και την κοινωνική λογοδοσία, μιας και πρόκειται για δημόσιες κοινωνικές υπηρεσίες. Συνεπώς, όταν ασχολούμαστε με τις ανάγκες των ευπαθών ομάδων, θα πρέπει στη διάσταση αυτή να ενσωματώνουμε και θέματα αναγνώρισης, δικαιωμάτων, νέων αιτημάτων που έχουν μπει στην ατζέντα των κοινωνικών πολιτικών από τα νέα προνοιακά υποκείμενα, αλλά και τα κινήματα αναγνώρισης, τις ομάδες στήριξης, τις εθελοντικές ή τις μη κυβερνητικές οργανώσεις. Επίσης, στις σύγχρονες κοινωνίες διακινδύνευσης τα άτομα δεν έχουν μία αλλά πολλές και διαφοροποιημένες ανάγκες (όπως διαπιστώθηκε από την έρευνα πεδίου, αλλά και την πιλοτική εφαρμογή της εργασίας εκτός δομής) που για να καλυφθούν χρειάζεται η συνέργια και ο συντονισμός πολλών και διαφορετικών κοινωνικών υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να διευρυνθεί ο ορισμός και να αλλάξει το περιεχόμενο των «παραδοσιακών» κοινωνικών υπηρεσιών, προκειμένου να ανταποκριθεί το σύγχρονο κράτος πρόνοιας στις νέες απαιτήσεις και κυρίως να αλλάξουν και να εμπλουτιστούν οι κοινωνικές παρεμβάσεις ιδιαίτερα όταν έχουμε να κάνουμε με άτομα ή πληθυσμούς που βιώνουν ακραίες μορφές αποκλεισμού.

Στόχος της μελέτης είναι να συμβάλλει στον προβληματισμό για τα διακυβεύματα που είναι ανοιχτά και έχουν να κάνουν με την καταλληλότερη ή ενδεχομένως τον συνδυασμό των καταλληλότερων προσεγγίσεων, στρατηγικών και πολιτικών για την καταπολέμηση και κυρίως την πρόληψη του κοινωνικού αποκλεισμού και να καταθέσει προτάσεις για τις αναγκαίες προϋποθέσεις ή τα κριτήρια που πρέπει να διέπουν τη λειτουργία των κοινωνικών υπηρεσιών και των δομών στήριξης ευπαθών ομάδων και ατόμων, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταποκριθούν με μεγαλύτερη επάρκεια στις σύγχρονες ανάγκες.

01.2.

ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ

Η μελέτη αποτελείται από δύο μέρη καθένα από τα οποία αποτελείται από δύο υποενότητες. Το **Μέρος Α'** αφορά τα νέα κοινωνικά υποκείμενα και τις σύγχρονες προκλήσεις για τις πολιτικές κοινωνικές ένταξης, ενώ στην **αρχική υποενότητα (Α1)** τίθεται το θεωρητικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κινείται ο συνο-

λικός προβληματισμός και γίνεται αναφορά σε βασικές έννοιες κλειδιά όπως η ταυτότητα, οι σύγχρονες κοινωνίες και βιογραφίες διακινδύνευσης, τα νέα κοινωνικά υποκείμενα, καθώς και τα όρια ή οι περιορισμοί των στοχευμένων και καθολικών πολιτικών, ως προσεγγίσεων για την κοινωνική ένταξη. Στην ενότητα αυτή γίνεται επίσης αναλυτική αναφορά στις νέες διαστάσεις που αφορούν την ταυτότητα των χρηστών και τις διεκδικήσεις των κοινωνικών υποκειμένων για συμμετοχή και για το δικαίωμα (αυτο)προσδιορισμού των ανάγκών τους. Στην επόμενη **υποενότητα (A2)** εξετάζονται οι δύο πιο σύγχρονες πολιτικές προσεγγίσεις που έχουν προταθεί και υλοποιηθεί στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης (*mainstreaming social inclusion*) και η ενεργητική ένταξη (*active inclusion*), καθώς και σύγχρονες διαστάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων που τίθενται από τη σκοπιά των μη κυβερνητικών οργανώσεων οι οποίες διευρύνουν τα πεδία της κοινωνικής πολιτικής και θέτουν τους χρήστες στο επίκεντρο των προσεγγίσεων.

Το **Μέρος Β'** αφορά προσεγγίσεις και πολιτικές για τη διάγνωση και κάλυψη των πολλαπλών κοινωνικών αναγκών. Η πρώτη **υποενότητα (B1)** εξετάζει διαστάσεις της ποιότητας των κοινωνικών υπηρεσιών που συναρτώνται με τη συμμετοχή των χρηστών στο σύνολο των διαδικασιών παροχής και με την ολοκληρωμένη διάσταση αντλώντας από διαπιστώσεις και αποτελέσματα σχετικών ερευνών και μελετών, καθώς και από τις προτάσεις των μη κυβερνητικών οργανώσεων που δουλεύουν στο πεδίο. Η **δεύτερη υποενότητα (B2)** εξετάζει και προτείνει μεθόδους, τεχνικές και εργαλεία, που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από τις δομές στήριξης, οι οποίες αφορούν την διασύνδεση των υπηρεσιών, την πιστοποίησή τους και την προσέγγιση των χρηστών ως ενεργών υποκειμένων, προκειμένου να είναι αποτελεσματικότερη η παρέμβασή τους και ποιοτικότερες οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Στο τέλος της μελέτης παρατίθεται η **βιβλιογραφία** (ελληνική και ξενόγλωσση) που αξιοποιήθηκε, ενώ στο **παράρτημα περιλαμβάνεται Σχηματική Απεικόνιση Μοντέλου Διασύνδεσης των Υπηρεσιών / Δομών Στήριξης σε Τοπικό Επίπεδο.**

Πώς λοιπόν είχε αναρωτηθεί, μπορούσε κανείς να ξέρει τούτο και κείνο για τους ανθρώπους, όταν όλ' αυτά είναι πράγματι σφαιλισμένα μέσα τους; Μόνο σα μέλισσα, που την τράβηξε κάτι το γλυκό ή αψύ στον αέρα, ακαθόριστο κι ασύλληπτο στην αφή ή τη γεύση, σύχναζε κανείς στη θολωτή κυψέλη, περιφερόταν στις ερημίες των αιθέρων πάνω από τις χώρες του κόσμου μονάχος, και μετά σύχναζε πάλι στις κυψέλες με το βουητό και το σάλιο τους' τις κυψέλες που 'ναι οι άνθρωποι.

*Βιρτζίνια Γουλφ, Στο Φάρο.
Μετάφραση Άρης Μπερλής.
Εκδόσεις Ύψιλον/βιβλία,
Αθήνα, 1995: 61-62*

ΜΕΡΟΣ Α'

ΝΕΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ
ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

A.01.

Θεωρητικό πλαίσιο
και βασικές έννοιες
«κλειδιά»

Για να κατανοήσουμε τα νέα δεδομένα που έχουν έρθει στο προσκήνιο της κοινωνίας άρα και της κοινωνικής πολιτικής και κυρίως για να εντοπίσουμε τις αιτίες της αποτυχίας ή της αναποτελεσματικότητας των προσεγγίσεων που έχουν μέχρι σήμερα υιοθετηθεί για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού θα πρέπει να ανοίξουμε και πάλι τη συζήτηση για τις βασικές έννοιες - κλειδιά που έχουμε «κατασκευάσει» στο πλαίσιο των προσεγγίσεων αυτών. Για παράδειγμα η ίδια η έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού είναι μια κατασκευή που χρησιμοποιήθηκε για να εννοιολογήσει μια πολυσύνθετη και πολύπλοκη διαδικασία μέσω της οποίας τα άτομα οδηγούνται όχι μόνο σε εισοδηματική φτώχεια και ένδεια, αλλά και στη στέρηση βασικών ανθρώπινων, ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων που έχουν να κάνουν με την ίση πρόσβαση και συμμετοχή τους στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ζωή, με το δικαίωμά τους να ζουν αξιοπρεπώς και να έχουν λόγο στις αποφάσεις που τους αφορούν και τους επηρεάζουν. Αν όμως έτσι έχουν τα (νέα) πράγματα, αυτό σημαίνει ότι και οι ανάγκες των ανθρώπων, στην κάλυψη και «θεραπεία» των οποίων στοχεύουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι διαφορετικές. Καταρχάς δεν υπάρχει μία, αλλά πολλές και διαφορετικές, πράγμα απλό στην σύλληψή του αλλά εξαιρετικά δύσκολο στην αντιμετώπιση και επίλυσή του διότι προϋποθέτει την ύπαρξη πολλών και διαφορετικών αντίστοιχων υπηρεσιών, πολλών και διαφορετικών μέτρων και πολιτικών. Κατά δεύτερον, και με δεδομένο ότι η έννοια *ανάγκη* θα μπορούσε να θεωρηθεί έννοια απολιτική μιας και ουσιαστικά έχουμε να κάνουμε με δικαιώματα και όχι απλώς ανάγκες,

η νέα κατάσταση αμφισβητεί τον τρόπο προσέγγισης των ατόμων διότι αίρεται η διάσταση του «τυπικού». Στις σύγχρονες συνθήκες η φτώχεια ή η ευπάθεια δεν φωτογραφίζουν μια στιγμή ή μια κατάσταση της βιογραφίας, αλλά διαδικασίες, διαδρομές με πολλαπλές ρήξεις και χάσματα που στο πλαίσιο των συγκεκριμένων συγκυριών (κοινωνικών, πολιτισμικών, οικονομικών, χρονικών) οδηγούν σε αποκλεισμό από την κοινωνία. Αυτό σημαίνει ότι δεν αρκούν οι κατηγοριοποιήσεις που έχουν εφευρεθεί για να κατανοήσουμε τα άτομα που έχουμε απέναντι μας, αφενός διότι το πιθανότερο είναι κάποιος να «χωράει» σε περισσότερες από μία, ως μετανάστης που είναι και άστεγος και άνεργος για παράδειγμα, και αφετέρου διότι κάθε άτομο είναι μια μοναδική οντότητα και φέρνει μαζί του μια ξεχωριστή ιστορία και ταυτότητα. Οι κατηγοριοποιήσεις δεν είναι μόνο ανεπαρκείς διότι δεν μπορούν να αποτυπώσουν την πολλαπλότητα της διαδικασίας του κοινωνικού αποκλεισμού, αλλά κυρίως διότι στιγματίζουν και περιθωριοποιούν (ακόμα περισσότερο) τα άτομα εφόσον ως κατασκευές όχι μόνο δεν συλλαμβάνουν την ολότητα της ενιαίας ταυτότητάς τους, αλλά θέτουν τα άτομα σε θέση εξάρτησης. Στο πλαίσιο αυτό αναδύεται ξανά ένα παλιό και ανοιχτό διακύβευμα που αφορά την καταλληλότερη προσέγγιση ως προς την κοινωνική ένταξη και το κατά πόσον θα πρέπει να στραφούμε σε καθολικές ή σε στοχευμένες και επιλεκτικές πολιτικές, σε πολιτικές *mainstreaming*, σε συνδυασμό ενδεχομένως με θετικές δράσεις ή σε έναν συνδυασμό όλων αυτών, για να καλύψουμε τις σύγχρονες, πολλαπλές ανάγκες των κοινωνικών υποκειμένων.

Τέλος η συζήτηση για τις βασικές έννοιες - κλειδιά και την εκ νέου θεώρησή τους έχει να κάνει με τις αλλαγές που έχουν προκύψει ως προς τις προσλαμβάνουσες που έχουμε για τις ευπαθείς ομάδες και οι οποίες αποτυπώνονται σε σημαντικές διαστάσεις των διαφορετικών προσεγγίσεων που έχουν κατά καιρούς προταθεί σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως για παράδειγμα είναι το *mainstreaming* (η ενσωμάτωση δηλαδή της διάστασης της κοινωνικής ένταξης σε όλες τις πολιτικές) και η ενεργητική ένταξη που φαίνεται να αποτελεί την πλέον σύγχρονη «απάντηση» στα εμμένοντα προβλήματα της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού και σηματοδοτεί μια διαφορετική πορεία σε σχέση με τις κοινωνικές πολιτικές προτεραιότητες.

01.1.

Η ταυτότητα: σύγχρονες διαστάσεις μιας «άσπιονδης» έννοιας

Στην επαφή μας, την αλληλεπίδρασή μας, τη συνεργασία μας, τη συμβίωσή μας με τους άλλους ανθρώπους ποιο ή ποια στοιχεία της ταυτότητας μας «βγαίνουν μπροστά», «έχουν φωνή» και γιατί; Ποια ή ποιες διαστάσεις της ταυτότητας μένουν κρυμμένες; Σε ποια ετικέτα χωράμε και ποια δεν μας περιέχει και γιατί; Σε ποια κατηγοριοποίηση θέλουμε να χωρέσουμε τους άλλους ή θέλουν να μας χωρέσουν εκείνοι; Όταν μιλάμε για παράδειγμα για ευπαθή ή αποκλεισμένα άτομα τι μας έρχεται στο νου; Πώς μιλάνε οι άνθρωποι γι' αυτό που είναι και πώς μιλάμε εμείς γι' αυτό που νομίζουμε ότι είναι οι άλλοι;

Αν, σύμφωνα με τη Nussbaum (2005) η γνώση της εσωτερικής πραγματικότητας ενός άλλου ανθρώπου είναι μια βαθιά ανθρώπινη επιθυμία και ταυτόχρονα μια γνώση ανέφικτη, στην οποία ωστόσο μένουμε πεισματικά προσπλωμένοι, έχει σημασία να έχουμε κατά νου ότι το ζήτημα αυτό δεν είναι απλώς ένα γνωσιολογικό πρόβλημα, αλλά προπάντων ένα ηθικό πρόβλημα που δημιουργείται από τα κίνητρα και τις επιθυμίες με τις οποίες προσεγγίζουμε όντα που είναι συγχρόνως ξεχωριστά από εμάς, αλλά και πολύ σημαντικά για τα σχέδιά μας (ο.π. 2005:836). Θα μπορούσε επομένως να ισχυριστεί κανείς ότι η προβολή / ανάδειξη μιας σειράς συναφών διαστάσεων και προβλημάτων που έχουν να κάνουν με την κατανόηση και γνώση των άλλων και των αναγκών τους, καθώς και η προσπάθεια για την «απελευθέρωση» χώρων που θα επιτρέπουν την ανάπτυξη του ανέκφραστου, μπορούν εν δυνάμει να συμβάλουν στην επίλυση του ζητήματος της ανισότητας στην πρόσβαση και παραγωγή προσωπικής γνώμης. Στην επίλυση δηλαδή του προβλήματος που έχει να κάνει με την άνιση κατανομή εξουσία που διαθέτει κάποιος για να παράγει μια σαφώς εκφρασμένη γνώμη. Πράγμα που αποτελεί *sine qua non* προϋπόθεση για την πρόσβαση στην ουσιαστική άσκηση των δικαιωμάτων του πολίτη σε μια δημοκρατική κοινωνία (Παναγιωτόπουλος & Βιδάλη, 2004).

Σημείο εκκίνησής μας είναι η ταυτότητα του άλλου ή για να δανειστούμε τα λόγια του Δουζίνα «Ο άλλος έρχεται πρώτος. Αυτός

αποτελεί όρο ύπαρξης της γλώσσας, του εαυτού και του δικαίου. Ο άλλος πάντοτε με αιφνιδιάζει, ανοίγει μια ρωγμή στον τοίχο μου, επιτίθεται στο εγώ. Ο άλλος προηγείται από μένα και μου φωνάζει: Πού στέκεσαι; Πού είσαι τώρα και όχι ποιος είσαι.» (Δουζίνας 2006: 490). Μια ταυτότητα η οποία είναι αμάλγαμα μιας πληθώρας στοιχείων και υπαγωγών που προφανώς δεν περιορίζονται σε όσα καταγράφονται στα αρχεία των κρατικών φορέων ή στα «έντυπα υποδοχής» των δομών που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες. Και μάλιστα οι υπαγωγές αυτές (για παράδειγμα το φύλο, η ηλικία, η θρησκεία, η καταγωγή, η γλώσσα, η κοινωνική θέση, η συμμετοχή σε κοινωνικά ή άλλα δίκτυα, οι σωματικές αναπηρίες, κλη), το σύνολο των οποίων συνιστά αυτό που ονομάζουμε ιδιαιτερότητα και μοναδικότητα κάθε ανθρώπου, δεν έχουν την ίδια σημασία ή ακριβέστερα, δεν έχουν την ίδια σημασία την ίδια στιγμή. Από την άλλη, καμία από τις υπαγωγές αυτές δεν είναι ασήμαντη. Ούτε είναι δεδομένο ότι υπάρχει μια μείζων μεταβλητή (π.χ. η καταγωγή ή το φύλο) η οποία συνιστά την «πεμπτουσία» της ταυτότητας, άρα μπορεί να αποκληθεί ταυτότητα. Επίσης, παρά το γεγονός ότι υπάρχει ιεράρχηση των στοιχείων που συγκροτούν την ταυτότητα κάθε ανθρώπου, είναι δεδομένο ότι σε διαφορετικές συγκυρίες η ιεραρχία αυτή δεν παραμένει αμετάβλητη (Μααλούφ, 2000).

Ενώ όμως, κάθε διακριτή υπαγωγή μας μπορεί να μας ενώνει με πολλούς άλλους ανθρώπους, όσο πιο πολλές υπαγωγές «μπαίνουν στο τραπέζι», τόσο πιο μοναδική αποδεικνύεται η ταυτότητά μας. Έτσι, ενώ μπορεί να έχουμε κάποιες κοινές υπαγωγές με κάθε άνθρωπο, με κανένα άτομο στον κόσμο δεν μοιραζόμαστε το σύνολο των διαφορετικών διαστάσεων της ταυτότητάς μας, ούτε καν το μεγαλύτερο μέρος τους. Κάθε άνθρωπος δηλαδή χωρίς εξαίρεση, διαθέτει μια σύνθετη, μοναδική και αναντικατάστατη ταυτότητα που δεν συγχέεται με την ταυτότητα κανενός άλλου. Ο άλλος είναι πάντα ένα μοναδικό, ξεχωριστό πρόσωπο που έχει τόπο και χρόνο, φύλο και ιστορία, ανάγκες και επιθυμίες.

Η ταυτότητα ωστόσο δεν είναι κάτι που δίνεται άπαξ και για παντός. Διαμορφώνεται και μεταβάλλεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής μας και σε συνάρτηση με το κοινωνικό περιβάλλον που καθορίζει το νόημα που κάθε φορά προσλαμβάνει μια υπαγωγή μας (για παράδειγμα το φύλο μας ή η ηλικία μας), καθώς και τις προϋποθέσεις ένταξης ή αποκλεισμού μας από ένα σύνολο, μια ομάδα ή την κοινωνία γενικότερα. Από την άλλη, η ταυτότητα ενός ανθρώπου δεν είναι μια άθροιση ή παράταξη αυτόνομων υπαγωγών (κανείς δεν είναι μόνο

άνεργος ή μόνο μονογονέας, ή μόνο παιδί με σωματική αναπηρία). Η ταυτότητά μας είναι ενιαία και τη βιώνουμε ως ένα όλον το οποίο ωστόσο μπορεί να απειληθεί (ως ολότητα) αρκεί να αμφισβητηθεί ένα και μόνο στοιχείο της (η εθνότητα, η θρησκεία, ή η φυλή για παράδειγμα). Γι' αυτό ίσως το μοναδικό οικουμενικό στοιχείο στο λόγο των ανθρώπινων δικαιωμάτων να είναι η αναγνώριση της απόλυτης μοναδικότητας του άλλου προσώπου και του ηθικού χρέους μας να τη διασώσουμε και να την προστατεύσουμε (Δουζίνας 2006).

Πότε και για ποιον λόγο ωστόσο γίνεται η ταυτότητα πρόβλημα;

Σύμφωνα με τον Melucci (2002) η ταυτότητα γίνεται πρόβλημα από τη στιγμή που το κοινωνικό περιβάλλον γίνεται πολύπλοκο, διαφοροποιημένο και αβέβαιο. Η μετανεωτερική κατάσταση, η οποία χαρακτηρίζεται από μια σειρά ρήξεις που έχουν να κάνουν με τη διαθεσιμότητα των πόρων και τους τρόπους ιδιοποίησής τους, το χαρακτήρα των σύγχρονων αναγκών, την αλληλεξάρτηση των συνιστωσών του συστήματος, τη μεταβολή της φύσης της εξουσίας και των μορφών διαμόρφωσης της συλλογικής δράσης, οδηγεί το άτομο σε μια **ταυτότητα μη δεδομένη και συνεχώς διαπραγματεύσιμη**. Κάτω από αυτές τις συνθήκες η ταυτότητα γίνεται διαδικασία διαρκούς διαπραγμάτευσης μεταξύ διαφορετικών πλευρών του εαυτού, διαφορετικών χρόνων του εαυτού και διαφορετικών συστημάτων σχέσεων στα οποία ο καθένας συμμετέχει. Η ταυτότητα του σύγχρονου ανθρώπου είναι κινητική, σχεσιακή και διαδικαστική και δυναμική και κυρίως από κατασκευή η ταυτότητα γίνεται δράση, ενώ η προσωρινότητα και η αναστρεψιμότητα αποτελούν συστατικά στοιχεία της ανθρώπινης εμπειρίας (Melucci 2002:203-208).

Οι διαδικασίες διαφοροποίησης που χαρακτηρίζουν τις σύγχρονες κοινωνίες έχουν ως συνέπεια όχι μόνο την αύξηση της πολυπλοκότητας της κοινωνικής ζωής, αλλά και την ταυτόχρονη εξατομίκευση της κοινωνικής σφαίρας. Η πολυπλοκότητα αυτή σύμφωνα με τον Melucci (2002:203-208) αφορά τρεις διεργασίες. **Κατ'αρχάς**, η κοινωνική εμπειρία τοποθετείται σε συστήματα όπου τα ίδια πρότυπα δράσης δεν μπορούν να μεταφερθούν από το ένα πλαίσιο στο άλλο χωρίς να υποστούν αλλοιώσεις. Το ερώτημα που τίθεται είναι πώς θα μεταβιβαστούν ικανότητες και αρμοδιότητες από το ένα σύστημα στο άλλο, από τον ένα χώρο του κοινωνικού μας βίου στον άλλο, προκειμένου για παράδειγμα να κεφαλαιοποιήσουμε την εμπειρία και τις δεξιότητές μας; **Κατά δεύτερον**, τα κοινωνικά συστήματα διαθέτουν υψηλή πληροφοριακή πυκνότητα και υπόκεινται σε έντονες και συχνές αλλαγές με αποτέλεσμα το ίδιο πρότυπο

δράσης να μην είναι εφαρμόσιμο σε διαφορετικούς χρόνους. Το ερώτημα στην περίπτωση αυτή είναι πώς θα μεταφέρουμε από τον ένα χρόνο εμπειρίας στον άλλο αυτό που είμαστε, που ξέρουμε ή που ξέρουμε να κάνουμε, αν για παράδειγμα μεταναστεύσουμε ή μείνουμε εκτός αγοράς εργασίας για μεγάλο χρονικό διάστημα. Και τέλος, επειδή σε κάθε άτομο προσφέρεται ένα πλεόνασμα συμβολικά διαθέσιμων και πραγματοποιήσιμων δυνατοτήτων δράσης, η διαδρομή που κάθε φορά επιλέγεται δεν είναι παρά ένα μόνο μέρος των δυνατοτήτων αυτών, ενώ οι υπόλοιπες χάνονται, οπότε το ερώτημα είναι τι μπορούμε να κάνουμε απέναντι στα πολλά ενδεχόμενα που «ανοίγονται» μπροστά μας. Συνέπεια των παραπάνω διεργασιών είναι το γεγονός ότι η απώλεια γίνεται σταθερή κατάσταση της σύγχρονης εμπειρίας η οποία συμβαδίζει με την αντίληψη για την απειρία των «διαθέσιμων» επιλογών, χρόνων και χώρων για δράση.

Από την άλλη, η εξατομίκευση του κοινωνικού εκτός από τις προϋποθέσεις για τον αναπροσδιορισμό της ατομικής ταυτότητας ανοίγει ένα καινούργιο πεδίο κοινωνικών ανισοτήτων όχι μόνο στο υλικό επίπεδο, όπου λόγω της αποστέρησης η διαδικασία εξατομίκευσης από δυνατότητα καθίσταται αδυναμία αυτοεκπλήρωσης, αλλά και στο πολιτισμικό και υποκειμενικό επίπεδο. **Η εξατομίκευση του κοινωνικού με άλλα λόγια, θέτει νέα όρια στη δυνατότητα των ανθρώπων να ανανεώνουν τα προσωπικά τους σχέδια, τις ατομικές βιογραφίες και τη συλλογική τους δράση.** Και αυτό διότι προϋπόθεση για την αναγνώριση της διαφοράς είναι η ένταξη της ατομικής ταυτότητας σε μια συλλογικότητα και επομένως σε ένα σύστημα σχέσεων. Η μη ένταξη δηλαδή σημαίνει μη αναγνώριση της διαφοράς, ενώ κανείς δεν μπορεί να αναγνωριστεί ως ξεχωριστό όν και κοινωνικό υποκείμενο αν δεν συμμετέχει σε ένα κοινό πολιτισμικό πεδίο δράσης. Η συλλογική ταυτότητα σημαίνει συμμετοχή και δυνατότητα άρθρωσης και διεκδίκησης αιτημάτων. Εδώ τίθεται το ζήτημα κατά πόσον τα άτομα που είναι κοινωνικά αποκλεισμένα μπορούν να συγκροτήσουν συλλογική ταυτότητα (στη βάση κοινών ενδιαφερόντων) και να προβάλλουν έναν αυτόνομο λόγο που αν μη τι άλλο θα αλλάξει το συσχετισμό δύναμης, όπως για παράδειγμα συμβαίνει με τις οργανώσεις συνηγορίας (*advocacy groups*) που μπορούν να συσπειρώσουν μέλη ευπαθών ομάδων στη βάση ειδικότερων ζητημάτων (όπως η διεκδίκηση εργασιακών δικαιωμάτων, η καταπολέμηση των διακρίσεων, κλπ) και να συμβάλλουν στην άρθρωση πολιτικών διεκδικήσεων απέναντι στην πολιτεία ή να διαμορφώσουν πιο ευρείες πολιτικές πλατφόρμες.

01.2.

Κοινωνίες διακινδύνευσης - βιογραφίες διακινδύνευσης

Οι διαδικασίες διαφοροποίησης που οδηγούν στην ολοένα και μεγαλύτερη πολυπλοκότητα και ταυτόχρονα στην εξατομίκευση του κοινωνικού, ουσιαστικά καθιστούν τις σύγχρονες κοινωνίες, κοινωνίες διακινδύνευσης. Από τη μια αυξάνονται οι δυνατότητες των ατόμων, και από την άλλη αποδυναμώνεται η σημασία της παράδοσης και ρευστοποιούνται οι σταθεροί άξονες προσανατολισμού της δράσης των υποκειμένων. Σήμερα τα άτομα χωρίς στην πραγματικότητα να διαθέτουν κοινώς αποδεκτά κριτήρια καλούνται να πάρουν αποφάσεις για όλες τις πτυχές της ζωής τους, επιλέγοντας ανάμεσα σε διαφορετικές εκδοχές. Την ίδια στιγμή, οι ανακατατάξεις και ρήξεις στις ατομικές διαδρομές καθιστούν τη βιογραφία του σύγχρονου ανθρώπου βιογραφία διακινδύνευσης. Η ανάληψη της ευθύνης για το σχέδιο ζωής είναι πλέον εξατομικευμένη, η επιτυχία ή η αποτυχία απέχουν ελάχιστα μεταξύ τους και το άτομο βιώνει τις επιλογές του ως προσωπικό ρίσκο. Ο σύγχρονος άνθρωπος μέσα σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται με ραγδαίους ρυθμούς υποχρεώνεται να «επιλέγει», βρισκόμενος ολοένα και συχνότερα στην ανάγκη να αποκαθιστά τη συνέχεια και συνεκτικότητα της ταυτότητας και της ζωής του, σημασιοδοτώντας εκ νέου τον εαυτό του και προσανατολίζοντας το βίο του σε νέες κατευθύνσεις (Τσιώλης 2005: 17-33).

Βασικές συνισταμένες, αλλά και γενεσιουργές αιτίες της νέας κατάστασης είναι αφενός η **αποσταθεροποίηση της αγοράς εργασίας** και ως εκ τούτου και των εργασιακών διαδρομών, και αφετέρου η **ανάδραση ή απορρύθμιση του κράτους πρόνοιας**.

Οι σημαντικότερες αλλαγές στο επίπεδο της αγοράς εργασίας αφορούν:

- την ρευστοποίηση του προτύπου της «τυπικής» εξαρτημένης σχέσης εργασίας (αορίστου χρόνου) και την ανάδυση νέων ευέλικτων, αβέβαιων και περιστασιακών μορφών εργασίας
- τη μεταβολή των επαγγελματικών ειδικοτήτων στο πλαίσιο των αναδιαρθρώσεων των διαφόρων οικονομικών τομέων και τη ρευστοποίηση των εργασιακών δικαιωμάτων
- την ασυνέχεια των επαγγελματικών διαδρομών συνεπεία της ρευστοποίησης του υποδείγματος της «κανονικής» εργασιακής βιογραφίας.

Σήμερα η διαχωριστική γραμμή δεν τίθεται μόνο μεταξύ όσων βρίσκονται εντός και εκτός της αγοράς εργασίας, απασχολούμενων και (μη) «απασχολήσιμων», αλλά και μεταξύ όσων εργάζονται προσωρινά, περιστασιακά και χωρίς στοιχειώδη δικαιώματα κοινωνικής προστασίας και ασφάλειας και όσων εργάζονται με σταθερή και πλήρη απασχόληση, αμείβονται με βάση τις συναφείς συλλογικές συμβάσεις και έχουν τα οριζόμενα από την εργατική και ασφαλιστική νομοθεσία δικαιώματα. Η δια βίου εξασφαλισμένη και ασφαλής εργασία δηλαδή, αποτελεί προνόμιο ενός διαρκώς συρρικνούμενου μέρους του εργατικού δυναμικού. Επίσης, για μεγάλο αριθμό των νέων θέσεων εργασίας, των οποίων το προφίλ γίνεται ολοένα και πιο ασαφές ή ρευστό, δεν απαιτείται συγκεκριμένη επαγγελματική ταυτότητα, αλλά κυρίως δεξιότητες. Τέλος, επειδή το μέλλον της εργασίας είναι άδηλο ως σύνολο θέσεων εργασίας (Τσουκαλάς 2000β), η ανεργία τείνει να μην αποτελεί έκτακτη περίπτωση, αλλά συνήθη σταθμό ή και φάση της επαγγελματικής διαδρομής για ολοένα και μεγαλύτερο αριθμό εργαζόμενων. Ενώ όμως έχει κλονιστεί το κυρίαρχο πρότυπο οργάνωσης της διαδρομής του εργασιακού βίου, τα άτομα συνεχίζουν να προσδοκούν μια σταθερή και συνεχή επαγγελματική διαδρομή προκειμένου να έχουν μια πιο σταθερή και ασφαλή προοπτική ζωής και να είναι σε θέση να σχεδιάσουν την γενικότερη βιογραφική τους πορεία και ως εκ τούτου θέτουν νέα και διαφορετικού τύπου αιτήματα απέναντι στο κράτος πρόνοιας.

Από την άλλη, **το σύγχρονο κράτος πρόνοιας** ή το «υπό απορρυθμίση» κοινωνικό κράτος, στο πλαίσιο του οποίου απορρυθμίζονται εντελώς οι κανόνες διασφάλισης και προστασίας των εργαζομένων, οι κανόνες κοινωνικής δικαιοσύνης, επιείκειας και πολιτικής διαπραγμάτευσης της ανισότητας και της αναδιανομής εισοδημάτων και πόρων (Τσουκαλάς 2000γ), πρέπει να ανταποκριθεί στις αναδυόμενες ανάγκες που προκύπτουν ως αποτέλεσμα της αποσταθεροποίησης της αγοράς εργασίας, αλλά και της κατάλυσης ή απίσχνανσης των κοινωνικών δικτύων, και να επιτελέσει μια νέα λειτουργία, όντας την ίδια στιγμή **αντιμέτωπο με «ένα είδος κοινωνιολογικής επανάστασης»** (Ροζανβαλόν, 2003: 253). Μιας επανάστασης που μεταξύ των άλλων έχει να κάνει και με το γεγονός ότι **έχουν αλλάξει τα υποκείμενα αυτού του κράτους πρόνοιας**. Έτσι λοιπόν, εκτός από τα προβλήματα χρηματοδότησης, τις έντονες δυσλειτουργίες των μηχανισμών, την αδυναμία προσαρμογής των παλαιών μεθόδων διαχείρισης του κοινωνικού πεδίου και την αμφισβήτηση των αρχών που δομούν την κοινωνική αλληλεγγύη, αλλά και την αντίληψή μας για τα κοινωνικά δικαιώματα, **το κράτος πρέπει να ανταποκριθεί στις ανάγκες των νέων κοινωνικών υποκειμένων**.

01.3.

Νέα κοινωνικά και προνοιακά υποκείμενα

Θα αρκούσε ίσως να ανατρέξει κανείς στη γενεαλογία της ορολογίας/ στους όρους που έχουν κατά καιρούς χρησιμοποιηθεί για να περιγραφούν τα γενικά υποκείμενα του κράτους πρόνοιας (για παράδειγμα *αναξιοπαθούντες, άποροι, φτωχοί, ευάλωτοι, περιθωριοποιημένοι, αποκλεισμένοι, αφανείς, ευπαθείς*) και κυρίως να επιχειρήσει να αποκρυπτογραφήσει τις ομάδες ή τα μεμονωμένα άτομα που κατά καιρούς εντάσσονται στις κατηγοριοποιήσεις αυτές (για παράδειγμα *ανύπαντρες μητέρες, μονογονείς, ηλικιωμένοι, άτομα με ψυχικά και ψυχοκοινωνικά προβλήματα, άτομα με αναπηρίες, νέοι, Τσιγγάνοι, θύματα κακοποίησης, θύματα διακίνησης και εμπορίας, άτομα που ζουν σε ορεινές κι απομακρυσμένες περιοχές, μετανάστες, πρόσφυγες, παλιννοστούντες, αιτούντες άσυλο, άνεργοι, μακροχρόνια άνεργοι, νέοι άνεργοι, παιδιά με ειδικές ανάγκες, παιδιά με αναπηρίες, άστεγοι, απεξαρτημένα άτομα, αποφυλακισμένοι, ομάδες με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες*) για να αντιληφθεί ότι σε αυτές τις «πρωτόγονες μορφές ταξινόμησης», οι ονομασίες αποτυπώνουν επιπτώσεις των διεργασιών ανισότητας, περιορισμού, κατακερματισμού των θεσμών και εξοστρακισμού από τον επαγγελματικό κόσμο σε μια και την αυτή τάξη κοινωνικών θέσεων (Παναγιωτόπουλος, Βιδάλη, 2004:168). Επίσης θα μπορούσε ενδεχομένως κανείς να διαμορφώσει μια αρχική, αλλά αρκετά εύγλωπτη εικόνα για μια σειρά ζητήματα που βρίσκονται στον πυρήνα της κοινωνικής πολιτικής. Ζητήματα που μεταξύ των άλλων έχουν να κάνουν με τις αλλαγές στο περιεχόμενο, τους στόχους και το ρόλο της κοινωνικής πολιτικής, με τον τρόπο με τον οποίο γίνεται αντιληπτή η πρόνοια και το ποιοι μπορούν να ορίζονται ή πράγματι ορίζονται ως αποδέκτες και προνοιακά υποκείμενα, ή με τη σχέση της κοινωνικής πολιτικής με τις κατασκευές του (εθνικού) «ανήκειν» και κυρίως μπορεί κανείς σχετικά εύκολα να διαπιστώσει ότι ο αποκλεισμός δεν είναι ένα νέο κοινωνικό πρόβλημα. Αντιθέτως, όπως ισχυρίζεται ο Ροζανβαλόν ο κοινωνικός αποκλεισμός, ως όρος, μάλλον είναι ένας τρόπος περιγραφής των δυσκολιών εφαρμογής της αλληλεγγύης είτε μεταξύ των ανθρώπων, είτε μεταξύ κοινωνικών ομάδων στο σύνολο της κοινωνίας (2003:260).

Σύμφωνα με τον Ροζανβαλόν (2003: 18-24) η κρίση του κράτους πρόνοιας αποτελεί και ζήτημα φιλοσοφικής τάξεως το οποίο συνοδεύεται από την εμφάνιση του κοινωνικού ζητήματος. Για να κατανοήσουμε το νέο κοινωνικό τοπίο που διαμορφώνεται θα πρέπει να κατανοήσουμε τους όρους αυτής της φιλοσοφικής κρίσης και ειδικότερα δύο προβλήματα εξαιρετικής σημασίας: την αποσύνθεση των αρχών που συγκροτούν την αλληλεγγύη και την αποτυχία της παραδοσιακής αντίληψης περί κοινωνικών δικαιωμάτων η οποία δεν προσφέρει ένα πλαίσιο για την κατανόηση των ατόμων που είναι αποκλεισμένα.

Έτσι λοιπόν, ενώ το κράτος πρόνοιας είχε συγκροτηθεί για να μπορέσει να χειρίζεται προβλήματα και κυρίως περιστασιακούς κινδύνους που διέτρεχαν σχετικά ομοιογενείς πληθυσμοί, ομάδες ή τάξεις, σήμερα πρέπει να ασχοληθεί με άτομα καθένα ένα από τα οποία βρίσκεται ή βιώνει σε μια ιδιαίτερη κατάσταση. Δεν υπάρχει «τυπικός» μακροχρόνια άνεργος, μετανάστης, ή θύμα διακίνησης και εμπορίας (*trafficking*), ούτε και τα άτομα που είναι αποκλεισμένα από την κοινωνία ή την εργασία συγκροτούν ενιαία ομάδα ή στρώμα. Ενώ δηλαδή τα άτομα είναι δυνατόν να έχουν κάποιες ομοιότητες σε σχέση με τις διαδρομές της ζωής τους, όπως για παράδειγμα την ίδια διαδοχή κοινωνικών και επαγγελματικών ρήξεων ή τον ίδιο τύπο διακοπής της επαγγελματικής δραστηριότητας, αυτό που κυρίως τα χαρακτηρίζει είναι οι αποκλίσεις και οι διαφορές. Συνεπώς, τα διάφορα περιγραφικά κριτήρια που έχουν να κάνουν με το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, κλπ. δεν επαρκούν για να κατανοηθούν οι αιτίες αποκλεισμού των ατόμων, καθώς και οι ανάγκες τους. **Απαιτείται συνδυασμός αυτών των κριτηρίων με συγκεκριμένα βιογραφικά δεδομένα** όπως για παράδειγμα η προηγούμενη επαγγελματική εμπειρία, η εξέλιξη της δομής της οικογένειας, το προσωπικό, ψυχολογικό ιστορικό του ατόμου, κ.ο.κ. Αυτό δηλαδή που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν είναι οι διαδικασίες αποκλεισμού, οι ρήξεις, τα χάσματα και οι στυχίες που βίωσαν τα άτομα, ενώ αυτό που θα πρέπει να αναλύεται είναι η φύση των διαδρομών που οδηγούν σε καταστάσεις αποκλεισμού. Τα παραδοσιακά «εργαλεία» του κράτους πρόνοιας, ο ορισμός πληθυσμών-στόχων, ο σχεδιασμός παροχών προσαρμοσμένων σε αυτούς τους πληθυσμούς και η σύσταση ομάδων εξειδικευμένων κοινωνικών λειτουργών, σήμερα στην καλύτερη περίπτωση είναι αναποτελεσματικά ή δεν επαρκούν, διότι προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες του συνόλου των ιδιαίτερων περιπτώσεων θα πρέπει «τα εργαλεία» που χρησιμοποιούνται να εξατομικευτούν (ο.π. 2003: 253-254).

Εκτός όμως από τη μεγάλη κοινωνική διαφοροποίηση που παρατηρείται στους «κλασικούς» αλλά και νέους αποδέκτες και χρήστες των κοινωνικών υπηρεσιών ως αποτέλεσμα των αναδιαρθρώσεων και απορρυθμίσεων στην οικονομία, την αγορά εργασίας και την κοινωνία, το σύγχρονο κράτος πρόνοιας βρίσκεται μπροστά σε μια μη αναμενόμενη, μέχρι πρόσφατα τουλάχιστον, «αντίφαση» / κοινωνικά αποκλεισμένα μπορεί να είναι και άτομα που εργάζονται, ως αποτέλεσμα του αυξανόμενου κατακερματισμού και της απορρύθμισης της αγοράς εργασίας και της αυξανόμενης ζήτησης για θέσεις υψηλής (τεχνολογικής ή τεχνικής) εξειδίκευσης και ταυτοχρόνως για θέσεις ανειδίκευτων, χειρωνακτών και ευκαιριακών εργαζομένων (Τσουκαλάς 2000β). Στις σημερινές συνθήκες η οικονομική ένταξη δεν συνεπάγεται (αυτομάτως τουλάχιστον) την άρση του κοινωνικού αποκλεισμού, ενώ γίνεται πλέον σαφές ότι ο αριθμός των ατόμων που κινδυνεύει να αποκλειστεί αυξάνεται με ταχείς ρυθμούς. Επομένως, το κράτος δεν οφείλει να ανταποκριθεί μόνο στις διαφοροποιημένες ανάγκες των νέων κοινωνικών υποκειμένων, αλλά και στις ολοένα και διευρυνόμενες ανάγκες των αυξανόμενων χρηστών, μιας και στις σύγχρονες κοινωνίες διακινδύνευσης η παρέμβαση του κράτους δεν μπορεί να έχει χαρακτήρα έκτακτο ή περιστασιακό.

Από την άλλη, ο επανακαθορισμός του κοινωνικού, καθώς και μια σειρά νέες διαστάσεις για τα κοινωνικά υποκείμενα έχουν αναδυθεί μέσα από τη δράση, τη συζήτηση και τις απόψεις που αρθρώνονται από τις ίδιες τις ομάδες ή τα κινήματα των προνοιακών υποκειμένων που θέτουν νέα αιτήματα και υποστηρίζουν ότι οι κατηγορίες/ κατηγοριοποιήσεις, οι πρακτικές και οι σχέσεις της πρόνοιας που μέχρι πρόσφατα θεωρούνταν δεδομένες, πρέπει να διερευνηθούν προκειμένου να διαπιστωθεί αν συμβάλλουν πράγματι στη χειραφέτηση και την αυτονόμηση ή την υποταγή και την εξάρτηση. Τα νέα (προνοιακά) αιτήματα τα διατύπωσαν είτε ως διεκδικητές ή χρήστες συγκεκριμένων υπηρεσιών, είτε ως πάροχοι/ προμηθευτές εναλλακτικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα το φεμινιστικό κίνημα, το αναπηρικό κίνημα, τα κινήματα αναγνώρισης (*recognition movements*)⁷, οι διάφορες μορφές προνοιακού ακτιβισμού, οι ομάδες αυτοβοήθειας και οι μη κυβερνητικές οργανώ-

⁷Η πολιτική αναγνώρισης αφορά τους αγώνες περιθωριοποιημένων και αποκλεισμένων ομάδων για τη διεκδίκηση ίσων ηθικής αξίας, ενώ οι αγώνες των κινημάτων αναγνώρισης σηματοδοτούν την προσπάθεια απόρριψης της συστηματικής έλλειψης σεβασμού στον πολιτισμό ή τον τρόπο ζωής μιας ομάδας ανθρώπων και τους αγώνες για την αξιοπρέπεια των ανθρώπων και το απαραβίαστο της σωματικής ακεραιότητας (Williams, 2007: 419).

σεις στήριξης, άσκησαν κριτική στο κράτος πρόνοιας ως φορέα διακρίσεων και αμφισβήτησαν τόσο τα κυρίαρχα μοντέλα φροντίδας που χαρακτηρίστηκαν πατερναλιστικά διότι δημιουργούν «αποικιακές σχέσεις» μεταξύ παρόχων και χρηστών θέτοντας τα άτομα σε θέση εξάρτησης, όσο και τον λόγο (*discourse*) της φροντίδας που είτε αγνοεί τις φωνές των χρηστών, χρησιμοποιώντας συγκινησιακά φορτισμένες λέξεις που υπονομεύουν την ατομικότητα και τη δραστηριοποίησή τους καθιστώντας για παράδειγμα τη σωματική εμπειρία της αναπηρίας ή της γήρανσης κάτι αφύσικο (Shakespeare 2007), είτε καθορίζει κριτήρια επιλεξιμότητας των ατόμων που «αξίζουν» (αναξιοπαθούντες με δικαιώματα) ή δεν «αξίζουν» (αναξιοπαθούντες με καθήκοντα και ευθύνες) να ανακουφιστούν ή να ενισχυθούν (Carabine, 2007). Διαπιστώθηκε ότι οι προνοιακοί λόγοι ή οι λόγοι (*discourses*) για τη φτώχεια για παράδειγμα, όχι μόνο αλληλεπιδρούν με άλλους λόγους και κυρίαρχες αντιλήψεις που αφορούν τη σεξουαλικότητα, την ηθική, τις σχέσεις των φύλων ή την οικογένεια, αλλά γίνονται και μέσο για το διαχωρισμό και την εμπέδωση διακρίσεων σε βάρος των προνοιακών υποκειμένων, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση των νεαρών άγαμων μητέρων (Carabine, 2007:111-113).

Τα αιτήματα που έθεσαν τα νέα κοινωνικά κινήματα έφεραν επίσης στο προσκήνιο τους περιορισμούς του ανεπαρκούς ή και ψευδεπίγραφου καθολικού χαρακτήρα της κοινωνικής πολιτικής, καθώς και την περιορισμένη/ υπό όρους ισότητα και ιδιότητα του πολίτη που προωθούσε τον αποκλεισμό και όχι την ένταξη ως συστατικό στοιχείο του μεταπολεμικού κράτους πρόνοιας. Έτσι αναδείχθηκαν και μια σειρά νέοι κοινωνικοί κίνδυνοι, απόρροια των πολιτισμικών και κοινωνικών αδικιών που προκαλούνται λόγω των άνισων σχέσεων εξουσίας στην κοινωνία, όπως οι διάφορες μορφές βίας (φυλετική, ενδοοικογενειακή, κακοποίηση, βιασμός, παρενόχληση), οι διακρίσεις, η μη αναγνώριση ίσων δικαιωμάτων, κλπ. Επίσης, στο πλαίσιο των αιτημάτων και της συζήτησης που ξεκίνησε προτάθηκε η αναδιαμόρφωση του προνοιακού υποκειμένου ως ενεργού πολίτη που αρθρώνει τις ανάγκες του στο πλαίσιο της δημοκρατικής οργάνωσης των κοινωνικών υπηρεσιών. Παράλληλα με την διαφοροποίηση και εξειδίκευση των αναγκών αναδύθηκε ένα γενικότερο αίτημα που εκτείνεται πέρα από την αναδιανομή των αγαθών και αφορά στην έμπρακτη αναγνώριση της ανθρώπινης υπόστασης, στην επίτευξη ευημερίας, πολιτισμικού σεβασμού, αυτονομίας και αξιοπρέπειας (Williams, 2007). Οι θεμελιώδεις αρχές αναγνώρισης και σεβασμού συναρτώνται με το σεβασμό στην ταυτότητα, με την ποιότητα των σχέσεων και την αμ-

φισβήτηση των ορίων, με τη διανομή των πόρων και την πρόσβαση σε αυτούς. Τέλος, τα νέα κοινωνικά κινήματα εδραίωσαν ένα νέο τύπο κοινωνικού δεσμού και πρότειναν μια σύνθετη μορφή αλληλεγγύης δίνοντας ξανά τη δυνατότητα στα άτομα να ορίσουν την ταυτότητά τους (Melucci 2002)

Ειδικότερα η **αμφισβήτηση της «ουδετερότητας» της κοινωνικής πολιτικής ως προς το φύλο και η μελέτη της έμφυλης συγκρότησης του κράτους πρόνοιας**, που αποτέλεσαν αντικείμενο της φεμινιστικής έρευνας από τη δεκαετία του 1970, **μπορούν να κατανοηθούν με δύο τρόπους**: αφενός παρέχουν ένα πρίσμα για να περιγραφούν και να αναλυθούν οι θεσμοί, οι σχέσεις και οι θέσεις που συγκροτούν την κοινωνική πολιτική, και αφετέρου αποτελούν μια κανονιστική ή και πολιτική προσπάθεια για την ανασυγκρότηση ή την ένταξη της οπτικής του φύλου στους θεσμούς με τρόπο ώστε να αντικατοπτρίζουν καλύτερα τις προοπτικές και τις ανάγκες των γυναικών σε όλη τους την ποικιλομορφία (Lister, 2007). Σύμφωνα με τη Wilson, «μόνο μια ανάλυση του κράτους πρόνοιας που βασίζεται σε μια ορθή κατανόηση της θέσης της γυναίκας στη μοντέρνα κοινωνία μπορεί να αποκαλύψει πλήρως το νόημα της νεωτερικής πρόνοιας» (1977:59). Στόχος της κριτικής ήταν να κατανοηθούν οι παράγοντες που καθορίζουν τους όρους ανάπτυξης της κοινωνικής πολιτικής και για να διερευνηθούν οι κοινωνικές επιπτώσεις της στη συγκρότηση του φύλου και στην καθημερινή ζωή ανδρών και γυναικών.

Πιο συγκεκριμένα, η εισαγωγή του φύλου στην κοινωνική πολιτική συνεπάγεται ένα σύνολο αλληλοσυνδεόμενων κινήσεων που αφορούν τον **τόπο** όπου εντοπίζεται η ανάλυση της κοινωνικής πολιτικής, **τα άτομα ως έμφυλα υποκείμενα πρόνοιας και τους πόρους** που απαιτούνται, καταναλώνονται ή κατανέμονται (Lister 2007). Η φεμινιστική προσέγγιση και η οπτική του φύλου εισήγαγε την οικογένεια στα παραδοσιακά πεδία ανάλυσης της κοινωνικής πολιτικής (το κράτος και την αγορά εργασίας) απομυθοποιώντας την άποψη που υποστηρίζει ότι στο νεωτερικό κράτος πρόνοιας το κράτος έχει αναλάβει τα προνοιακά καθήκοντα της οικογένειας και αποκαλύπτοντας ότι η οικογένεια συνεχίζει να λειτουργεί όχι μόνον ως τόπος κατανάλωσης της πρόνοιας, αλλά και ως τόπος παραγωγής πρόνοιας (Βουγιούκα, 2008). Επίσης, ενώ το ενδιαφέρον της κοινωνικής πολιτικής, όσον αφορά τη σχέση μεταξύ δημόσιας και ιδιωτικής σφαίρας, ερμηνευόταν παραδοσιακά υπό όρους κράτους και αγοράς, **η έμφυλη ανάλυση εισήγαγε την ιδιωτική οικιακή σφαίρα**, μια σφαίρα που συνδέεται με τις γυναίκες οι οποίες αποκλείονται από τη δημόσια σφαίρα (των ανδρών και της ιδιότητας

του πολίτη). Η φεμινιστική ερμηνεία της σχέσης μεταξύ δημόσιας και ιδιωτικής σφαίρας συνέβαλε στην μετατροπή των ζητημάτων που μέχρι τότε θεωρούνταν «ιδιωτικά» σε νόμιμες ανησυχίες της δημόσιας τάξης, έφερε στο προσκήνιο την επίδραση των δημόσιων πολιτικών και πρακτικών στις οικογενειακές σχέσεις και απέδειξε πως οι σχέσεις των φύλων στην ιδιωτική σφαίρα διαμορφώνουν με διαφορετικούς τρόπους την πρόσβαση ανδρών και γυναικών στη δημόσια σφαίρα με ό,τι αυτό συνεπάγεται για την πολιτική, οικονομική και κοινωνική τους καταξίωση και ισχύ (Στρατηγάκη 2007). Αυτό είναι ιδιαίτερος εμφανές στον έμφυλο καταμερισμό της οικιακής εργασίας: η συνεχής ευθύνη των γυναικών για το μεγαλύτερο μέρος της μη αμειβόμενης οικιακής εργασίας περιορίζει ταυτόχρονα την πρόσβασή τους στη δημόσια σφαίρα (στο πολιτικό σύστημα και την αγορά εργασίας), ενώ ενισχύει αντίστοιχα την πρόσβαση των ανδρών. Αυτό που έχει μεγάλη σημασία στην «εξίσωση» αυτή είναι το γεγονός ότι ο χρόνος αποτελεί (ποιοτικό και ποσοτικό) πόρο τον οποίο στερούνται οι γυναίκες, ενώ την ίδια στιγμή δεν έχουν ισότιμη πρόσβαση στην κατανομή των υλικών πόρων της οικογένειας (χρήμα, αγαθά, κλη). Τέλος, η φεμινιστική προσέγγιση κατέδειξε ότι η σχέση μας με την κοινωνική προστασία και πρόνοια είναι έμφυλη. Ενώ για παράδειγμα, είναι κοινώς αποδεκτό ότι τα άτομα ως υποκείμενα της πρόνοιας μπορεί να είναι είτε χρήστες, είτε προμηθευτές, είτε διαμορφωτές, οι γυναίκες υπερεκπροσωπούνται ως χρήστριες και προμηθεύτριες και υποεκπροσωπούνται ως διαμορφωτές κατά τη διαδικασία σχεδιασμού και χάραξης αντίστοιχων πολιτικών.

Παρακάτω θα αναφερθούμε ενδεικτικά σε δύο περιπτώσεις κοινωνικών υποκειμένων, **τα άτομα με αναπηρία και τα παιδιά**, προκειμένου να παρουσιάσουμε κάποιες σημαντικές εξελίξεις των τελευταίων ετών, οι οποίες σε μεγάλο βαθμό ήταν αποτέλεσμα των διαφόρων μορφών πολιτικής δραστηριοποίησης και συνέβαλαν σε μια νέα προσέγγιση της κοινωνικής πολιτικής, καθώς και στην αναδιάρθρωση των κοινωνικών σχέσεων της πρόνοιας. Μέχρι την ανάπτυξη του κινήματος αναπηρίας και την **άρθρωση των αιτημάτων για κοινωνικά δικαιώματα και ανεξάρτητη ζωή** τα άτομα με αναπηρίες, όπως και οι ηλικιωμένοι ή τα άτομα που πάσχουν από HIV/AIDS, δεν είχαν «φωνή», τα προβλήματα και οι εμπειρίες τους αγνοούνταν και οι προσεγγίσεις βασιζόνταν σε ένα ιατρικό μοντέλο και όχι στην οπτική της αναπηρίας και της εξάρτησης ως κοινωνικές κατασκευές. Το κοινωνικό μοντέλο αναπηρίας αναδιαμόρφωσε το πρόβλημα της εξάρτησης από φυσική συνέπεια

της αναπηρίας σε προϊόν μιας κοινωνίας η οποία προκαλεί την αναπηρία, γι' αυτό και στο πλαίσιο αυτού του μοντέλου θεωρείται κοινωνικά δικαιότερη η άρση των εμποδίων που προκαλούν την αναπηρία και τα δομικά μειονεκτήματα αντί της παροχής υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των συνεπειών της καταπίεσης. Σύμφωνα με το μοντέλο ανεξάρτητης ζωής που ανέπτυξε το κίνημα των ατόμων με αναπηρία (Shakespeare 2007) δεν υπάρχει (ποιοτικός) διαχωρισμός ανάμεσα στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα χωρίς αναπηρία, όσον αφορά τις ανάγκες τους. Και οι μεν και οι δε έχουν ανάγκες, τις ίδιες ανάγκες για στέγη, εργασία, υγεία, εκπαίδευση, κλπ. Επίσης, αποδομείται η έννοια της εξάρτησης και κυρίως τονίζεται το γεγονός πως η σωματική εξάρτηση δεν θα πρέπει να μεταφράζεται σε κοινωνική εξάρτηση και έλεγχο. Τέλος, στο πλαίσιο του μοντέλου **σημασιοδοτείται εκ νέου η έννοια της «φροντίδας»**. Τα άτομα με αναπηρία ούτε έχουν ανάγκη, ούτε επιζητούν τη φροντίδα (care), αυτό που χρειάζονται είναι προσωπική βοήθεια / υποστήριξη (*personal assistance*) για να επιτύχουν τους στόχους τους και κυρίως για να έχουν αυτονομία και έλεγχο της ζωής τους. Αναγκαία προϋπόθεση για να επιτευχθούν τα παραπάνω είναι **η αναγνώριση των ατομικών / κοινωνικών δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και η ριζική αναθεώρηση του τρόπου πρόσληψης της ανάγκης και της ανεξαρτησίας.**

Μια διαφορετική κατηγορία προνοιακών υποκειμένων για την οποία τα τελευταία χρόνια έχουν αναδυθεί νέες διαστάσεις και προσεγγίσεις με ιδιαίτερη σημασία για την αναδομημένη κοινωνική πολιτική είναι τα παιδιά ή ανήλικα άτομα (ηλικίας 0 έως 18 ετών). Τα παιδιά είχαν ήδη από παλιά συγκροτηθεί ως κεντρική κατηγορία στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής και η φροντίδα τους διαπερνούσε και διαπερνά το σύνολο σχεδόν των πεδίων της κοινωνικής πολιτικής (εκπαίδευση, υγεία, κατοικία, κοινωνική φροντίδα, δικαιοσύνη ανηλίκων, κλπ), συνεπώς σε αντίθεση με άλλες κατηγορίες ή ομάδες χρηστών, δεν τίθεται θέμα για την αναγνώρισή τους, ενώ τα θέματα ορατότητας, συμμετοχής, «φωνής» και εκπροσώπησης είναι διαφορετικού τύπου στην περίπτωση αυτή. **Αυτό που έχει αλλάξει είναι οι συχνά αντιτιθέμενες προσεγγίσεις που κατά καιρούς υιοθετούνται**, (όπως για παράδειγμα οι προσεγγίσεις για τα δικαιώματα του παιδιού, η προσέγγιση του νέου δικαίου, ο κρατικός πατερναλισμός και η προσέγγιση της παιδικής προστασίας, η προσέγγιση των δικαιωμάτων των γονέων) και οι οποίες άλλοτε θεωρούν πως τα παιδιά είναι φορείς δράσης και άλλοτε παθητικά θύματα (Pinkney 2007).

Μέχρι πρόσφατα τα παιδιά εκτός από μια μη διαφοροποιημένη ομάδα θεωρούνταν ευπαθή, εξαρτημένα και σε ανάγκη προστασίας με αποτέλεσμα να μην αναδεικνύονται άλλα ζητήματα, όπως η έλλειψη εκπροσώπησης της φωνής των παιδιών και των νέων στις υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας. Σήμερα αυτή η κατασκευή έχει αρχίσει να αλλάζει κυρίως μετά την υπογραφή της Διεθνούς Σύμβασης για τα Δικαιώματα του Παιδιού που υπεγράφη το 1989 από τα κράτη μέλη του ΟΗΕ και ρυθμίζει τις υποχρεώσεις των κρατών για την προστασία και την προαγωγή των δικαιωμάτων του παιδιού⁸. Ωστόσο, για να ακουστούν τα παιδιά και οι νέοι στην κοινωνική πολιτική απαιτούνται βαθιές αλλαγές στις αντιλήψεις, στη δομή και την οργάνωση των υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας που παρέχουν υπηρεσίες σε παιδιά και οικογένειες. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Pinkney τα παιδιά στο πλαίσιο της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών βρίσκονται ακόμα σε μια «κατάσταση υποταγμένης συμπερίληψης» (2007:152-153).

Με βάση τα παραπάνω, προκύπτουν μια σειρά σοβαρά ζητήματα που αφορούν τους φορείς και επαγγελματίες της κοινωνικής πολιτικής και τα οποία εστιάζονται σε δύο κυρίως σημεία: αφενός στην **απαίτηση νέων, πιο δημοκρατικών και διαλεκτικών τρόπων ερμηνείας και αντιμετώπισης των αναγκών και αφετέρου στην προαγωγή πιο ολιστικών προσεγγίσεων**, τόσο σε συνάρτηση με τους χρήστες των υπηρεσιών και των επιδομάτων, όσο και σε συνάρτηση με όσους απασχολούνται στους φορείς παροχής κοινωνικής φροντίδας. Τα ερωτήματα που προκύπτουν ενδεικτικά αφορούν τα εξής:

- Πώς μπορούμε να αναγνωρίσουμε και να σεβαστούμε τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμική ποικιλία χωρίς να καταφύγουμε σε διακριτική μεταχείριση ή ρατσισμό;
- Πώς μπορούμε να διασφαλίσουμε ότι η παροχή επιδομάτων και υπηρεσιών δεν αναπαράγουν τις έμφυλες ανισότητες και διευκολύνουν τη φροντίδα του νοικοκυριού και των εξαρτημένων μελών της οικογένειας και από άντρες και από γυναίκες;
- Πώς μπορούμε να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των ατόμων που ζουν στη φτώχεια χωρίς να τους ορίζουμε ή να τους αντιμετωπίζουμε ως εξαρτημένους;

⁸ Η Σύμβαση που το 1992 έγινε νόμος και στη χώρα μας (Ν. 2101/92) περιλαμβάνει τρεις μεγάλες κατηγορίες δικαιωμάτων: I) Προστασία (από κάθε μορφής κακοποίηση, εκμετάλλευση, διάκριση, ρατσισμό, κ.λ.π.), II) Παροχές (δικαίωμα στην εκπαίδευση, την υγεία, την ψυχαγωγία, κ.λ.π.) και III) Συμμετοχή (δικαίωμα στην έκφραση γνώμης, την πληροφόρηση, τον ελεύθερο χρόνο, κ.λ.π.). Αναλυτικότερα βλέπε Συνήγορο για το Παιδί: <http://www.synigoros.gr/0-18/>

- Τι είδος υπηρεσίες και επιδόματα πρέπει να χορηγηθούν προκειμένου τα άτομα να είναι σε θέση να αναπτύξουν μορφές σχέσεων που ικανοποιούν τις εργασιακές, κοινωνικές, διανοητικές, συναισθηματικές και σωματικές τους ανάγκες;

- Τι σημαίνει στην πράξη η αποδοχή των παιδιών και των νέων, των αναπήρων, των ανέργων, των θυμάτων βίας, ως ίσων πολιτών και φορέων δράσης;

Επί της ουσίας, τα ερωτήματα αυτά αφορούν τον εκδημοκρατισμό της κοινωνικής πολιτικής και τον τρόπο με τον οποίο η εμπειρία των χρηστών από τις κοινωνικές υπηρεσίες και ο δικός τους ορισμός των αναγκών θα αποκτήσουν κεντρική σημασία στην οργάνωση και παροχή των υπηρεσιών. Η επανερμηνεία των αναγκών σε συλλογικό επίπεδο όμως, προϋποθέτει μια ριζοσπαστική και πλουραλιστική αντίληψη για τη δημοκρατία, η οποία μπορεί να εγγυηθεί μια «πολιτική διαφοροποιημένης καθολικότητας» (Williams 2007:431). Να εγγυηθεί τη δέσμευση δηλαδή για καθολικότητα, που σημαίνει ίση ηθική αξία και ένταξη για όλους και όλες, και ταυτόχρονα για σεβασμό στη διαφορετικότητα ή την ιδιαιτερότητα της ταυτότητας των κοινωνικών υποκειμένων. Ενώ το αίτημα των ομάδων των χρηστών για αναγνώριση θα πρέπει συνδέεται με το αίτημα για την αναδιανομή του πλούτου, αλλά και της εργασίας, του χρόνου, της φροντίδας και του χώρου, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι κοινωνικές και οικονομικές ανισότητες.

01.4.

Κοινωνική ένταξη - Καθολικές και στοχευμένες ή επιλεκτικές κοινωνικές πολιτικές: όρια, περιορισμοί και νέες προοπτικές

Aν σύμφωνα με τον Bauman (2005) η παραγωγή «ανθρώπινων απορριμμάτων» ή ακριβέστερα, η σπατάλη ανθρώπινων ζώων, και η δημιουργία «περιττών» πληθυσμών αποτελεί αναπόδραστη συνέπεια της διαδικασίας του εκσυγχρονισμού, της εξέλιξης της νεωτερικότητας και αναπόφευκτη παρενέργεια της οικονομικής ανάπτυξης, και αν πολύ περισσότερο η απώλεια της κοινωνικής θέσης ενός ατόμου και η ενσωμάτωσή του στους «κοινωνικά άστεγους» είναι μια κατάσταση που δεν έχει ορατό πλέον δρόμο επιστροφής στην ιδιότητα του πλήρους μέλους της κοινω-

νίας, είναι προφανές ότι πρόκειται για μια κατάσταση που δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί με προσφυγή σε παραδοσιακές προνοιακές και κοινωνικές πολιτικές, με δεδομένο μάλιστα ότι αντικείμενο του δικαιώματος της ένταξης δεν είναι ένα επίδομα, αλλά μια κοινωνική θέση (Ροζανβαλόν 2003:279). Προκύπτει επομένως **ένα μείζον πολιτικό ζήτημα σε σχέση με την ή τις στρατηγικές προσεγγίσεις και πολιτικές που είναι κατάλληλες για την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού και την ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης.**

Τι ακριβώς όμως είναι η κοινωνική ένταξη; Συχνά εμφανίζεται ως μια μορφή «ηθικής ορθοπεδικής», ένα εργαλείο μετασχηματισμού των έξεων του ατόμου, των ηθικών, κοινωνικών και επαγγελματικών του ιδιοτήτων, αλλά και ως μηχανισμός απόκτησης συμπεριφορικών ιδιοτήτων που συνάδουν με την επιχειρηματική κουλτούρα (δυναμισμό, ικανότητα προσαρμογής, ανοιχτό πνεύμα, εφευρετικότητα, ελαστικότητα, κλπ) (Παναγιωτόπουλος, Βιδάλη, 2004: 181-182). Στην πραγματικότητα **η κοινωνική ένταξη είναι μια έννοια, ιδεολογικά και πολιτικά φορτισμένη, που είτε παραμένει ανοιχτή, χαρακτηρίζοντας ένα σύνολο πειραματικών κοινωνικών πρακτικών που συγκλίνουν στην καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, είτε οριοθετεί ένα ασαφές πεδίο (εθνικών ή και ευρωπαϊκών) παρεμβάσεων που χαρακτηρίζεται από διαφοροποιημένες προσεγγίσεις (Λιάπη, Βουγιούκα, Τζαβάρα 2006: 7-16).** Είναι επίσης **το πεδίο αναζήτησης νέων σχέσεων** μεταξύ απασχόλησης και κοινωνικής πρόνοιας, το πεδίο όπου γίνονται απόπειρες διαμόρφωσης νέων σχέσεων μεταξύ κοινωνικών δικαιωμάτων και ηθικών υποχρεώσεων, σύνδεσης της αναδιανομής του εισοδήματος και της αμοιβής και δημιουργίας ενός ενδιάμεσου χώρου ανάμεσα στη μισθωτή εργασία και την κοινωνική δραστηριότητα. Από άποψη αρχής η έννοια της κοινωνικής ένταξης ουσιαστικά μας καλεί να σκεφτούμε θετικά για όσα πρέπει να απορρίψουμε ή να αμφισβητήσουμε: εν ολίγοις για τα κοινωνικά δικαιώματα με τους κλασικούς όρους και με την οπτική που χαρακτηρίζει την αλληλεγγύη στο πλαίσιο του κράτους πρόνοιας (Ροζανβαλόν 2003: 214-216).

Σύμφωνα με τη Levitas (2004α:225-265) οι βασικοί λόγοι (*discourses*) που αρθρώνονται για την κοινωνική ένταξη είναι τρεις. Κατ' αρχήν «ο λόγος της κοινωνικής ενσωμάτωσης» ο οποίος περιορίζεται στην αντιμετώπιση του αποκλεισμού από την αγορά εργασίας, και φαίνεται να έχει κυριαρχήσει στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συγκεκριμένα, μέσω της έμφασης στις πολιτικές του *making work pay*, δηλαδή των πολιτικών που επιδιώκουν να καταστήσουν

την εργασία επικερδή και άρα οικονομικά πιο συμφέρουσα από τα κοινωνικά επιδόματα, επιχειρείται η ενεργοποίηση ανέργων και ανενεργών προκειμένου να ενταχθούν στην αγορά εργασίας⁹. Κατά δεύτερον «ο αναδιανεμητικός λόγος» ο οποίος θεωρεί τον αποκλεισμό αποτέλεσμα της φτώχειας και της έλλειψης πόρων που παρεμποδίζουν την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και την συμμετοχή τους σε πολλαπλές εκφάνσεις της κοινωνικής και πολιτικής ζωής. Ο λόγος αυτός φαίνεται ωστόσο να χάνει έδαφος μέσα στο ευρύτερο οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον. Και τέλος, «ο ηθικός λόγος για τους φτωχούς» που αποδίδει τον αποκλεισμό στην ανομική συμπεριφορά και τις αξίες των φτωχών, ο οποίος αν και λανθάνων συχνά ανιχνεύεται σε περιρρέουσες περί το πεδίο απόψεις.

Η ευρωπαϊκή στρατηγική έχει υιοθετήσει ένα ασθενές πρόγραμμα κοινωνικής ένταξης που εξακολουθεί να περιλαμβάνει αποσπασματικά σχέδια και να στηρίζεται σε περιορισμένες βελτιώσεις που μπορούν να πραγματοποιηθούν με την εκτεταμένη χρήση στατιστικών δεικτών, την ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών (Levitás 2004a). Στο πλαίσιο αυτό, οι πολιτικές απασχόλησης αποτελούν την αιχμή του δόρατος στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής, και εκβάλλουν σε αυτήν, δημιουργώντας συχνά αδυναμία προσδιορισμού των ορίων και των πεδίων παρέμβασης της μίας έναντι της άλλης. Είναι χαρακτηριστικό πως παρά το γεγονός ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός αποτελεί ένα από τα κεντρικά θεωρητικά και πολιτικά θέματα που αναδεικνύονται στο πλαίσιο της λογικής της «ενεργού κοινωνίας», στην πραγματικότητα η καταπολέμηση του φαινομένου συνδέεται σχεδόν αποκλειστικά με την αμειβόμενη απασχόληση η οποία γίνεται η πανάκεια για την αντιμετώπιση των πολλαπλών διακρίσεων και κανόνας अपαράβατος για όλους και όλες. Έτσι, το νέο μοντέλο του ευρωπαϊκού κράτους πρόνοιας ήδη από τη δεκαετία του 90' άρχισε να προσανατολίζεται σε ολοκληρωμένες προσεγγίσεις σε ότι αφορά τις ενεργητικές πολιτικές πρόνοιας και απασχόλησης με βασική προτεραιότητα τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, την ποιοτική απασχόληση και την επίλυση των προβλημάτων κοινωνικής ενσωμάτωσης και συνοχής. Στόχος των προτεινόμενων μέτρων ήταν αφενός η «απεξάρτηση» των πο-

⁹ Χαρακτηριστικά η ενεργοποίηση ανέργων και ανενεργών ενσωματώθηκε στον πρώτο πυλώνα της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για την Απασχόληση (2005) που αφορούσε τη βελτίωση της απασχολησιμότητας, ενώ οι πολιτικές του *making work pay* αναφέρονται στην κατευθυντήρια γραμμή 8 των Εθνικών Σχεδίων Δράσης για την Απασχόληση.

λιτών από το κράτος πρόνοιας και ο προσανατολισμός τους στην ενεργητική αναζήτηση απασχόλησης, και αφετέρου η συμμετοχή των δικαιούχων κοινωνικών παροχών σε μέτρα ενεργοποίησης της απασχόλησης (Βουγιούκα, Δελπιστάθης, Θελερίτη, Λιάπη, 2007). Με άλλα λόγια, με βασικό εννοιολογικό εργαλείο (ή και «εύρημα» ενδεχομένως) την ενεργοποίηση, οι πολιτικές απασχόλησης γίνονται το πεδίο συνάντησης ή ακριβέστερα σύζευξης της οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής (Καραμεισίνη, Κουζής, 2005), ενώ οι στόχοι των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης (ΕΠΑ) συναρθρώνονται πλέον με τους στόχους της κοινωνικής πρόνοιας. Όπως σημειώνει και η Πετμεζίδου (2003α) η ενεργοποίηση συνιστά τον προεξάρχοντα κανόνα στην άσκηση πολιτικής και κεντρική υπόθεση για την παροχή κοινωνικών ωφελημάτων και υπηρεσιών.

Η ενεργοποίηση, σε αντίθεση με την «εργασία σε ανταπόδοση επιδόματος ή υπό τύπον ανταπόδοσης» (*workfare*)¹⁰ ως έννοια είναι ευρύτερη και περιλαμβάνει μεγάλη γκάμα επιλογών είτε για τους αποδέκτες των επιδομάτων, είτε για ομάδες κοινωνικού αποκλεισμού και εν γένει άτομα που δεν καλύπτονται από το σύστημα κοινωνικής προστασίας (π.χ. κατάρτιση, εκπαίδευση, επιδοτούμενη απασχόληση, τοποθέτηση σε θέση εργασίας, ομαδικές δραστηριότητες, εκμάθηση γλώσσας, κλπ). Στόχος της ενεργοποίησης είναι να βελτιώσουν οι αποδέκτες τις δεξιότητες και τα προσόντα τους, τη φυσική και πνευματική τους υγεία, να δημιουργήσουν κοινωνικές επαφές, να βελτιώσουν τη συμμετοχή τους και να ενισχύσουν τα δικαιώματά τους ως πολίτες. Οι πολιτικές ενεργοποίησης μόνο μέσω της επένδυσης σε ανθρώπινους, κοινωνικούς, ψυχολογικούς και πολιτισμικούς πόρους, μπορεί να πραγματοποιήσει το στόχο της κοινωνικής ενσωμάτωσης με την ευρεία έννοια, λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα των προβλημάτων και προσφέροντας εξειδικευμένες παρεμβάσεις που ανταποκρίνονται στις ατομικές ανάγκες και προσδοκίες (Ναγόπουλος 2005).

Η πρωτοκαθεδρία ωστόσο των πολιτικών απασχόλησης και η «περίφημη» μετάβαση από το κράτος στην αγορά, εκτός του ότι συνιστά μια αμφιλεγόμενη, πολιτικά και ιδεολογικά, προτεραιότητα, τροπο-

¹⁰ Το *workfare* ή ο «εξαναγκασμός σε εργασία» σύμφωνα με τον όρο που προτείνεται από την Καραμεισίνη και τον Κουζή (2005) στοχεύει στη μείωση της εξάρτησης και στη μείωση του κόστους των επιδομάτων ανεργίας, ενώ η στρατηγική του επικεντρώνεται στην αναμόρφωση των συστημάτων κοινωνικής προστασίας και την εισαγωγή αυστηρότερων όρων για τις προϋποθέσεις πρόσβασης στα επιδόματα. Στην προσέγγιση αυτή η (κοινωνική και οικονομική) ένταξη αποτελεί ευθύνη του ατόμου και είναι προσωπική.

ποιεί και το πλαίσιο νοσηματοδότησης της ίδιας της κοινωνικής πολιτικής. Στην πραγματικότητα μια σειρά δημόσιες πολιτικές όπως οι πολιτικές απασχόλησης, η εκπαιδευτική πολιτική, οι πολιτικές για την κοινωνική ένταξη, κ.α. εντάσσονται σε έναν **νέο τύπο κοινωνικής πολιτικής** που συνδυάζεται με στόχους όπως η έμφαση στην ευελιξία της αγοράς εργασίας, η ανταγωνιστικότητα της οικονομίας αλλά και η ελαστικοποίηση της εργασίας, οι οποίοι αποτελούν βασικές διαστάσεις της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την απασχόληση, και συνυπάρχουν με πλήθος διακηρύξεων και προβλέψεων με κοινωνικό περιεχόμενο και στόχευση σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες. Η συνύπαρξη ετερόκλητων και συχνά αλληλο-υπονομευόμενων προταγμάτων, όχι μόνο περιορίζει την αποτελεσματικότητα της μικτής πολιτικής προσέγγισης (*policy mix*) ενεργητικών και των παθητικών πολιτικών απασχόλησης, αλλά καθιστά αδιευκρίνιστα τα όρια των πολιτικών για την απασχόληση και των κοινωνικών πολιτικών (Λιάπη, Βουγιούκα, Τζαβάρα 2006: 7-16).

Η αλλαγή κατεύθυνσης των πολιτικών κοινωνικής ένταξης τη δεκαετία του '90 χαρακτηρίζεται επίσης και από μια **ταλάντευση μεταξύ καθολικών (και εθνικών) και στοχευμένων ή επιλεκτικών (και τοπικών) προσεγγίσεων**. Στο πλαίσιο αυτό, οι πολιτικές κοινωνικής ενσωμάτωσης ή ένταξης οδηγούν σε πολιτικές που εστιάζονται σε ειδικές κατηγορίες του πληθυσμού, διαφοροποιώντας ωστόσο χωρίς συνεκτική αρχή τα μέσα δράσης και τις στοχεύσεις τους και καθιστώντας την οργάνωση/ εκπόνηση μιας συντονισμένης και ολοκληρωμένης πολιτικής προσέγγισης σε όφελος των ευπαθών ομάδων δύσκολη και κυρίως αναποτελεσματική (Παναγιωτόπουλος, Βιδάλη, 2004:125-127).

Τις δύο τελευταίες δεκαετίες δηλαδή, προκύπτουν δύο σοβαρές εξελίξεις: **αφενός το φαινόμενο του αποκλεισμού αποτελεί το μείζον κοινωνικό ζήτημα**, με κίνδυνο μάλιστα να περιοριστεί η σφαίρα του κοινωνικού σε αυτό και μόνο το πεδίο και να διαστρεβλωθεί η αντίληψή μας για την κοινωνία λόγω αυτής της επικέντρωσης, και **αφετέρου το λεγόμενο κοινωνικό ζήτημα αλλάζει κέντρο βάρους περνώντας από μια συνολική ανάλυση του συστήματος με όρους εκμετάλλευσης και αναδιανομής, σε μια προσέγγιση εστιασμένη στις πιο ευπαθείς ομάδες ή άτομα του πληθυσμού**. Μια από τις συνέπειες αυτής της μετατόπισης είναι πώς **το κράτος πρόνοιας γίνεται επιλεκτικό** προκειμένου να αντιμετωπίσει τη δημοσιονομική κυρίως κρίση που διέρχεται (Ροζανβαλόν 2003). Οι κοινωνικές παροχές είναι στοχευμένες ή επιλεκτικές (*targeted/selective*) δίνοντας

έμφαση σε συγκεκριμένες μορφές υστέρησης στο εσωτερικό του πληθυσμού, στο εσωτερικό επιμέρους πληθυσμιακών ομάδων (μειονοτικών, πολιτισμικών, έμφυλων, κλπ) ή και σε μεμονωμένα άτομα. Η θεώρηση αυτή εδράζεται στην παροχή «επιλεκτικών υπηρεσιών υψηλού επιπέδου σε συγκεκριμένες κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, όχι όμως σε όλες, όχι πια σε όλες» (Titmuss, 2000: 48- 49).

Μια από τις κριτικές σε αυτήν την προσέγγιση είναι πως η επιλεκτικότητα είναι σύμφυτη με μια κοινωνιολογική απλούστευση και διαμορφώνει μια σχηματική αντίληψη για την κοινωνία διαχωρίζοντας την σε δύο στρατόπεδα: αφενός τους προνομιούχους και αφετέρου τους κοινωνικά αποκλεισμένους των οποίων η ταυτότητα θεωρείται δεδομένη επειδή ακριβώς θεωρούνται διακριτές κατηγορίες του πληθυσμού (Ροζανβαλόν 2003). Εκτός αυτού, αν η επιλεκτικότητα αναχθεί σε φιλοσοφική αρχή υπάρχει ο κίνδυνος το κράτος πρόνοιας να περιοριστεί σε ένα σύστημα συνδρομής των φτωχών (Ροζανβαλόν 2003:125-131). Επίσης αμφισβητείται η εξοικονόμηση πόρων μέσω των στοχευμένων πολιτικών διότι στη διαδικασία καθολίκευσης επιδιώκεται η σταθερή και μόνιμη πρόβλεψη της έκτασης και των πηγών προέλευσης των κονδυλίων, ενώ αντίθετα στη διαδικασία των στοχευμένων πολιτικών επιδιώκεται συνεχώς η (επισφαλής) αναζήτηση αναγκαίων κονδυλίων, με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες κοινωνικό-οικονομικές συνθήκες και συγκυρίες. Σημειώνεται, ακόμη, ότι, ενώ με τη διαδικασία της καθολίκευσης οδηγούμαστε στη διαρκή μείωση των απαιτούμενων κονδυλίων (ως συνέπεια της τάσης σταδιακής εξάλειψης του φαινομένου), στη διαδικασία των στοχευμένων πολιτικών η αναζήτηση νέων κονδυλίων μπορεί να οδηγήσει σε αδιέξοδα και σε μεγάλες κοινωνικές εντάσεις. (Ρωμανιάς 2008)

Η περιορισμένη εμβέλεια των μεμονωμένων πολιτικών φαίνεται ακόμη και σε επίπεδο (ποσοτικής και ποιοτικής) μέτρησης των αποτελεσμάτων που έχουν οι πολιτικές παρεμβάσεις σε επιχειρησιακό επίπεδο. Παρά το γεγονός ότι τα Επιχειρησιακά Προγράμματα έχουν εντάξει στις επιμέρους στοχεύσεις τους την άμβλυση των κοινωνικών ανισοτήτων και τη διευκόλυνση της κοινωνικής ένταξης συγκεκριμένων ευπαθών ομάδων, ο κοινωνικός αποκλεισμός δεν αίρεται. Ως εκ τούτου, ενώ η εξατομικευμένη προσέγγιση, η οποία μέσω του προσωποκεντρικού της χαρακτήρα προτάσσει το σεβασμό της ιδιαιτερότητας, των αναγκών, ικανοτήτων και ενδιαφερόντων του ατόμου, αποκτά θέση προτεραιότητας και ενισχύεται σημαντικά προκειμένου να διασφαλιστεί η διεισδυ-

τικότητα και αποτελεσματικότητα των πολιτικών, ταυτοχρόνως η ίδια ενισχύει και το ιδεολόγημα της «ατομικότητας» προτάσσοντας ανάγκες που συνυφαίνονται με την αμιγώς ατομική ικανοποίηση και παραβλέποντας το κοινωνικό πλαίσιο με αποτέλεσμα οι ατομικές ανεπάρκειες και τα ελλείμματα να θεωρούνται αιτιακοί παράγοντες αποκλεισμού του ατόμου από την αγορά εργασίας και την κοινωνία με την ευθύνη να βαρύνει το ίδιο το άτομο (Ναγόπουλος 2005, Παπαδάκης 2005).

Η προσπάθεια εντοπισμού και ανάδειξης συγκεκριμένων ή ειδικών ομάδων-στόχων και ο σχεδιασμός επιλεκτικών παρεμβάσεων, εκτός του ότι ανασύρει μια σειρά σοβαρά μεθοδολογικά ζητήματα, μοιάζει με χασμωδία στο βαθμό που, η προσπάθεια για μεγαλύτερη ακρίβεια κατά την περιγραφή των ιδιαίτερων αναγκών κάθε ομάδας (κάθε φορά), επιβάλλει όχι μόνο εξαντλητικές κατατημσεις αλλά φαίνεται να αγγίζει το όριο της εξάντλησης της ιδιαιτερότητας, με κίνδυνο τις αλληλοεπικαλύψεις των καθορισμών τους (*overlapping*). Η «σαλαμοποίηση»¹¹ αυτού του τύπου υπονομεύει την ίδια την αποτελεσματικότητα των δράσεων και δημιουργεί δυσκολίες εντοπισμού της επιλεξιμότητας. Οι κοινωνικές διακρίσεις άλλωστε δεν είναι αποτέλεσμα μιας μη φυσιολογικής διάσπασης της κοινωνικής συνοχής, αλλά ενδημικό στοιχείο του συστήματος (Λιάπη, Βουγιούκα, Τζαβάρια 2006).

Η ανάδυση νέων ανισοτήτων σε συνδυασμό με την όξυνση των «παράδοσιακών» ανισοτήτων και την εμφάνιση νέων κοινωνικών υποκειμένων και αποδεκτών, θέτουν σε σοβαρή αμφισβήτηση τον κεντρικό προσανατολισμό των κοινωνικών πολιτικών, εντείνοντας τα θεωρητικά και πολιτικά διλήμματα για τον τύπο των ενδεικνυόμενων πολιτικών (καθολικών / συνολικών / *universalistic* ή επιλεκτικών / στοχευμένων / *selective / targeted*). 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 και με όρους εξατομικευμένης πολιτικής προ-

¹¹ Σαλαμοποίηση με την έννοια δύο ταυτόχρονων και αλληλένδετων διαδικασιών: τον κατακερματισμό των ευπαθών ομάδων (σε εθνοτικές ομάδες, μειονεκτούντες, άστεγους, μετανάστες, εξαρτημένους από ουσίες, κλπ) και την εκ νέου συγκόλληση ή ένωσή τους στο πλαίσιο της οποίας ωστόσο συνεχίζουν να παραμένουν ευπαθείς. (Λιάπη 2008, προσωπική επικοινωνία).

κειμένου να αντιμετωπιστεί η ιδιαιτερότητα κάθε ξεχωριστής περίπτωσης (Ροζανβαλόν, 2003:275-276). Μια διαφορετική αλλά συναφής προσέγγιση κινείται στην κατεύθυνση μιας **δυνάμει καθολικότητας στις παρεμβάσεις κατά του κοινωνικού αποκλεισμού**, στρεφόμενη όλο και περισσότερο στις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες και εκκινώντας από την πρόσληψη της κοινωνικής ευπάθειας ως μιας πολυεπίπεδης, καθόλου στατικής ως προς την ένταση των συστατικών της, σχεσιακής συνθήκης και την ανάγκη συντεταγμένης αντιμετώπισής της (Παπαδάκης 2003:7) Είναι γεγονός ωστόσο ότι, κάθε συζήτηση (θεωρητική και πολιτική) για το τι είναι κοινωνικός αποκλεισμός και κατά συνεκδοχή και κοινωνική ενσωμάτωση, δεν μπορεί παρά να τεθεί στο πλαίσιο της δημόσιας συζήτησης που αναδεικνύει το ρόλο και την αναγκαιότητα μετασχηματισμού των διαφορετικών συστημάτων κοινωνικής προστασίας. Η συναίνεση δηλαδή δεν είναι αυτονόητη. Αποτελεί μέρος διαδικασιών διαβούλευσης που δίνουν φωνή σε εκείνους που είναι «αόρατοι», επομένως αποτελεί ανοιχτό διακύβευμα και δεν είναι δεδομένη άπαξ για παντός, εφόσον έχει να κάνει με το συσχετισμό δύναμης σε μια δεδομένη ιστορική στιγμή.

Η συζήτηση για τον ενδεικνυόμενο τρόπο προστασίας των ευπαθών και αποκλεισμένων ομάδων του πληθυσμού και το κατά πόσο είναι πιο αποτελεσματικός ο σχεδιασμός στοχευμένων και εξειδικευμένων πολιτικών για την ειδική και κατ' εξαίρεση στήριξή τους ή η χάραξη μιας καθολικής πολιτικής για το σύνολο του πληθυσμού, έχει απασχολήσει κοινωνικούς εταίρους και φορείς (εθνικούς και διεθνείς) και κατά γενική ομολογία η άποψη που επικρατεί είναι πως οι πλέον ευάλωτες κοινωνικές ομάδες πρέπει να προστατεύονται μέσα από τον σχεδιασμό και την άσκηση μιας καθολικής κοινωνικής πολιτικής που συνεκτιμά και αντιμετωπίζει, ως συστατικό της στοιχείο, και τις ειδικότερες ανάγκες τους, με αποτελεσματικό, σταθερό και μόνιμο τρόπο. Για παράδειγμα, σύμφωνα με την Διεθνή Οργάνωση Εργασίας σημείο-κλειδί αποτελεί η μετακίνηση από την άποψη ότι οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες είναι απλώς «φτωχοί που χρειάζονται βοήθεια» στην άποψη ότι είναι «πολίτες με δικαιώματα, που δικαιούνται να συμμετέχουν στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων» (International Labour Office 2006), ενώ τονίζεται αφενός η ανάγκη μόνιμης και θεσμικής αντιμετώπισης της φτώχειας εν αντιθέσει με την περιστασιακή αντιμετώπισή της, σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους επιδείνωσης της έκτασης και των συνεπειών της, και αφετέρου η ανάγκη χρηματοδότησης των προγραμμάτων καταπολέμησης της φτώχειας (Ρωμανιάς, 2008).

A.02.

Από την ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης (mainstreaming social inclusion) στην ενεργητική ένταξη (active inclusion)

Οι κοινωνικές, οικονομικές και δημογραφικές προκλήσεις, καθώς και οι διαφορετικές σκοπιές που έχουν αναδυθεί σε σχέση με τους καταλληλότερους τύπους προσέγγισης της κοινωνικής ένταξης επηρεάζουν ή και πυροδοτούν εξελίξεις και μεταρρυθμίσεις στον τομέα παροχής των κοινωνικών υπηρεσιών, αλλά και των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας. Κατ' αρχήν διευρύνεται σημαντικά ο ορισμός αυτής καθαυτής της έννοιας των δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με τον ορισμό της J. Pillinger (2001) στη μελέτη για την ποιότητα των υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση: **δημόσιες κοινωνικές υπηρεσίες είναι υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες από αμειβόμενους εργαζόμενους (ή και άμισθους εθελοντές ή μέλη της οικογένειας) με στόχο να καλυφθούν οι γενικές κοινωνικές τους ανάγκες.** Ρυθμίζονται, χρηματοδοτούνται ή παρέχονται από τοπικές, περιφερειακές ή εθνικές αρχές στο πλαίσιο των πολιτικών υγείας, εκπαίδευσης, κοινωνικών υπηρεσιών, στέγασης, απασχόλησης και κοινωνικής ασφάλισης. Εκτός από τους δημόσιους φορείς, κοινωνικές υπηρεσίες παρέχουν μη κυβερνητικές και εθελοντικές οργανώσεις, καθώς και ιδιωτικές επιχειρήσεις (είτε αυτόνομα, είτε μέσω συμπράξεων και μικτών εταιρικών σχημάτων). Οι δημόσιες κοινωνικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν μια μεγάλη γκάμα εννοιών όπως οι κοινωνικές προνοιακές υπηρεσίες, τα προνοιακά συστήματα και τα κράτη πρόνοιας, ενώ από τη φύση τους έχουν ευρύτερους οικονομικούς, κοινωνικούς και πολιτικούς στόχους και ως εκ τούτου μπορούν να περιλάβουν και τις υπηρεσίες που έχουν κοινωνικό όφελος για τους πολίτες, αλλά δεν εμπίπτουν στις υπηρεσίες πρόνοιας. Για παράδειγμα η δικαιοσύνη, αλλά και η αποκομιδή απορριμμάτων, η ύδρευση, η παροχή ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και άλλες υπηρεσίες κοινής ωφέλειας περιλαμβάνονται σε αυτό που ονομάζεται Κοινωνικές Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (*Social Services of General Interest*).

Με βάση αυτά, και με δεδομένο ότι οι υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας αποτελούν την αιχμή του δόρατος, τα κύρια εργαλεία άσκησης της κοινωνικής πολιτικής και αντιμετώπισης του κοινωνικού αποκλεισμού, έχει ενδιαφέρον να εξετάσουμε δύο διαφορετικές προσεγγίσεις που αναδύθηκαν σε επίπεδο ΕΕ τα τελευταία χρόνια με αρχικό στόχο την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των πιεστικών κοινωνικών ανισοτήτων και απώτερο την ενίσχυση της αγοράς εργασίας και της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας. Η προσέγγιση του *mainstreaming* επιχείρησε να ακολουθήσει τα βήματα της ενσωμάτωσης της οπτικής του φύλου σε όλες τις πολιτικές (*gender mainstreaming*), η οποία οδήγησε σε αρκετά σημαντικά αποτελέσματα σε ότι αφορά την βελτίωση της θέσης των γυναικών στην κοινωνία και την αγορά εργασίας και ουσιαστικά «άνοιξε» το ζήτημα της ισότητας των φύλων σε επίπεδο σχεδιασμού, υλοποίησης και αξιολόγησης των πολιτικών, προτείνοντας ως εργαλείο την διττή στρατηγική (*dual strategy*), δηλαδή το σχεδιασμό και την υλοποίηση θετικών δράσεων σε συνδυασμό με την ενσωμάτωση της οπτικής του φύλου, αλλά παρέμεινε ατελής και με ισχνά αποτελέσματα ως προσέγγιση για την κοινωνική ένταξη. Ωστόσο στο πλαίσιο εφαρμογής του *mainstreaming* τέθηκαν ζητήματα και προτάθηκαν προσεγγίσεις που συμβάλλουν στον γενικότερο προβληματισμό για τις καταλληλότερες πολιτικές, προβληματισμό που φαίνεται να κατατείνει στη υιοθέτηση «μικτών» ή συνδυασμένων πολιτικών (βλέπε και παρακάτω). Από την άλλη, η ενεργητική ένταξη (*active inclusion*) η οποία είναι μια νεόκοπη προσέγγιση που ήρθε στο προσκήνιο το 2006 με σκοπό να ενισχύσει την Ανοικτή Μέθοδο Συντονισμού, προκειμένου να εκσυγχρονιστούν τα συστήματα κοινωνικής ασφάλειας και προστασίας και να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητά τους, επομένως και η αποτελεσματικότητα των πολιτικών κοινωνικής ένταξης, αφενός αποτελεί το πλέον χαρακτηριστικό παράδειγμα σύζευξης ποικίλων πολιτικών (απασχόλησης, κοινωνικών πολιτικών, υγείας, ασφάλισης, κοινής ωφέλειας, οικονομικών πολιτικών, κλπ) και αφετέρου θέτει εκ νέου στο τραπέζι την ανάγκη κατοχύρωσης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ιδιαιτέρως του δικαιώματος σε μια αξιοπρεπή και χωρίς φτώχεια ζωή για όλους και όλες ανεξαιρέτως. Παρά την εμφανή και μονομερή θα λέγαμε επιμονή της προσέγγισης της ενεργητικής ένταξης στον «*homo economicus*», με ότι αυτό συνεπάγεται για όσους και όσες δεν καταφέρουν τελικώς να καταστούν «απασχολήσιμοι» και να ενταχθούν στην αγορά εργασίας, η προσέγγιση φαίνεται να γίνεται αποδεκτή από κυβερνήσεις, κοινωνικούς εταίρους και μη κυβερνητικές οργανώσεις (υπό σοβαρές προϋποθέσεις ωστόσο) που βρίσκονται στο πεδίο.

02.1.

Βασικές αρχές και προϋποθέσεις για την ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης σε όλες τις πολιτικές

Όταν αναφερόμαστε στην ενσωμάτωση της διάστασης της φτώχειας και της κοινωνικής ένταξης ουσιαστικά εννοούμε **αφενός** πώς θα πρέπει η καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού όπως και η κατοχύρωση της ισότητας να συμπεριληφθούν, σε όλους τους τομείς και τα επίπεδα της πολιτικής διαδικασίας (σχεδιασμό, εκπόνηση, υλοποίηση, παρακολούθηση, αξιολόγηση, επανασχεδιασμό, κ.ο.κ.) και **αφετέρου** πως οι στόχοι αυτοί θα πρέπει να προωθηθούν μέσω της συμμετοχής και εμπλοκής δημόσιων φορέων, κοινωνικών εταίρων, ΜΚΟ και άλλων συναφών οργανισμών ή οργανώσεων, στις αντίστοιχες διαδικασίες.

Όπως και η ενσωμάτωση της διάστασης του φύλου (*gender mainstreaming*) η ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης είναι μια προσέγγιση που καθοδηγείται από την κοινωνική δικαιοσύνη, στοχεύει στον μετασχηματισμό της οργανωσιακής κουλτούρας μιας κυβέρνησης και των δημόσιων φορέων της και στη βελτίωση της ποιότητας της δημόσιας πολιτικής λειτουργώντας συμπληρωματικά ως προς τις θετικές δράσεις. Από την άλλη, το *mainstreaming* είναι μια στρατηγική που μπορεί εύκολα να καταστεί έννοια κενή νοήματος, κατ' όνομα μόνο εργαλείο καταπολέμησης των ανισοτήτων, αν η δέσμευση της πολιτείας δεν έχει και πρακτικό αντίκρισμα. Η ισχυρή πολιτική βούληση είναι προφανώς ο κατεξοχόν ουσιαστικός παράγοντας για την επιτυχή εφαρμογή του.

Η αξιοποίηση του *mainstreaming* ως πολιτικής διαδικασίας συναρτάται από μια σειρά αλληλεξαρτώμενους παράγοντες, όπως ο βαθμός και η ποιότητα συμμετοχής των συναφών φορέων, οι πολιτικές και διοικητικές δομές, οι πόροι που διατίθενται, οι μηχανισμοί αξιολόγησης και παρακολούθησης, οι οποίοι προσδιορίζουν το βαθμό επιτυχούς εφαρμογής αυτής της διαδικασίας. Το *mainstreaming* παρέχει ευκαιρίες για τη συμμετοχή των πολιτών, οδηγώντας σε καλύτερη χρήση των πόρων και των υπηρεσιών και στην εξειδίκευση της στόχευσης των δημόσιων κονδυλίων.

Όπως συμβαίνει και με άλλου τύπου προσεγγίσεις, η δομή διακυβέρνησης καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την εξέλιξη, ήδη από τη σύλληψη μιας ιδέας μέχρι το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των επιπτώσεων εφαρμογής και αποτελεσματικότητας. Για παράδειγμα, σε πιο συγκεντρωτικές δομές διακυβέρνησης ο πολιτικός σχεδιασμός γίνεται κυρίως ή και αποκλειστικά σε εθνικό επίπεδο, ενώ η εφαρμογή εκχωρείται σε τοπικούς οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες μέσα στο γενικό πλαίσιο των εθνικών πολιτικών. Αντιθέτως, σε πιο αποκεντρωμένες ή ομόσπονδες διοικητικές δομές, ο σχεδιασμός της πολιτικής (εντός εθνικού πλαισίου) μεταβιβάζεται ή εκχωρείται στα περιφερειακά ή τοπικά επίπεδα.

Παρά τις διαφορές μεταξύ των δύο αυτών συστημάτων διακυβέρνησης, υπάρχουν κοινοί τύποι πολιτικών σε σχέση με την ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης σε όλες τις πολιτικές, που είναι οι εξής:

▣ **Πολιτικές στοχευμένες σε συγκεκριμένα κοινωνικά προβλήματα.** Οι στοχευμένες πολιτικές αναπτύσσονται προκειμένου να κατευθυνθούν πόροι σε ένα συγκεκριμένο και οξυμένο πρόβλημα που απαιτεί άμεση λύση, όπως για παράδειγμα η μακροχρόνια ανεργία ή η κοινωνική στέγαση.

▣ **Ειδικές κοινωνικές πολιτικές που έχουν σχεδιαστεί για να προωθήσουν την κοινωνική ένταξη.** Πρόκειται για πολιτικές που έχουν άμεσες θετικές επιπτώσεις για τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες και κινδυνεύουν από φτώχεια και κοινωνικό αποκλεισμό, όπως για παράδειγμα είναι οι πολιτικές που αφορούν την κοινωνική ασφάλιση, την απασχόληση, τη στέγαση, την εκπαίδευση ή την υγεία.

▣ **Ευρεία γκάμα άλλων πολιτικών που δεν συνδέονται άμεσα με την κοινωνική ένταξη αλλά έχουν θετικές επιπτώσεις για τα άτομα που βρίσκονται σε κίνδυνο φτώχειας.** Για παράδειγμα πολιτικές για την επικοινωνία και τις μεταφορές, για το περιβάλλον και τη γεωργία, κ.ο.κ.

Η θεωρητική αυτή σύλληψη και μοντέλο για το *mainstreaming* της κοινωνικής ένταξης μπορεί να αποτελέσει παράδειγμα για τον τρόπο σχεδιασμού πολιτικών που είναι ταυτοχρόνως στοχευμένες και καθολικές, πολιτικών που εμπνέονται από την διττή στρατηγική (*dual approach*) που υιοθετήθηκε στο πλαίσιο των διαδικασιών ενσωμάτωσης της διάστασης του φύλου (*gender mainstreaming*) σε όλες τις πολιτικές, και αφορούσε θετικές δράσεις σε συνδυασμό με *mainstreaming*.

Μια σημαντική εξέλιξη στη διακυβέρνηση και στην εκπόνηση δημόσιων πολιτικών τις τελευταίες δεκαετίες είναι η τάση που διαφαίνεται για ενίσχυση της γνωμοδοτικής και συμβουλευτικής διαδικασίας. Η συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων, οργανισμών, κοινοτήτων, συλλόγων ή οργανώσεων μπορεί να λάβει διαφορετικές μορφές ξεκινώντας από την απλή πληροφόρηση και τη διαβούλευση και φθάνοντας μέχρι τη συν-απόφαση και το συν-καθορισμό των πολιτικών. Τέλος, σημείο κλειδί για τις πολιτικές *mainstreaming* είναι η παρακολούθηση και η αξιολόγηση διότι διασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα των πολιτικών προσδιορίζοντας τις αλλαγές που απαιτούνται στις υπάρχουσες πολιτικές ή την ανάπτυξη μελλοντικών πολιτικών. Η αξιολόγηση, για την οποία απαιτούνται κριτήρια ή συγκριτικοί δείκτες (*benchmarks*), παρέχει τα τεκμήρια για να τεθούν προτεραιότητες ως προς την κατανομή και διάθεση των πόρων οριζόντια στους διαφορετικούς τομείς πολιτικής.

Ειδικότερα για την εφαρμογή του *mainstreaming* στην κοινωνική ένταξη θα πρέπει να ισχύουν οι εξής αρχές. Πρώτον, για να είναι αποτελεσματική η προσέγγιση θα πρέπει να υποστηρίζεται από σαφείς και ρητούς στόχους και πολιτική δέσμευση. Δεύτερον, για να επιτευχθούν οι στόχοι που τίθενται δεν θα πρέπει να ενσωματωθούν μόνο οριζόντια σε όλους τους τομείς πολιτικής, αλλά να ληφθούν ειδικά και στοχευμένα μέτρα για την καταπολέμηση των διακρίσεων και ανισοτήτων. Τρίτον, το *mainstreaming* θα πρέπει να είναι συμμετοχική διαδικασία μέσω της οποίας αξιολογούνται όλες οι δημόσιες πολιτικές σε συνάφεια με τους ρητούς στόχους που έχουν τεθεί οι οποίοι στη συνέχεια θα πρέπει να επανεξεταστούν σε στενή συνεργασία με μη κυβερνητικές οργανώσεις. Η ευθύνη για την εφαρμογή στρατηγικών *mainstreaming* πρέπει να αφορά τα υψηλότερα επίπεδα, ενός οργανισμού, ενώ πρέπει να προβλέπονται και μηχανισμοί λογοδοσίας και παρακολούθησης.

Η αποτελεσματικότητα του *mainstreaming* εξαρτάται επίσης από μια σειρά κριτήρια που αφορούν πολιτικές και διοικητικές διευθετήσεις:

- ✓ την ηγεσία που πρέπει να αναλάβει την υπεράσπιση της προσέγγισης και τη δέσμευσή της σε αυτήν
- ✓ τις δομές - απαιτείται μια κεντρική δομή που θα ασχολείται αποκλειστικά με την προώθηση της κοινωνικής ένταξης. Η ύπαρξη μιας ειδικής μονάδας συμβάλλει στην αποκρυστάλλωση του πολιτικού οράματος και των στόχων σε υψηλότερο πολιτειακό επίπεδο.
- ✓ ικανότητα και δεξιότητες - για παράδειγμα είναι πιθανό να απαιτούνται ειδικές τομεακές δεξιότητες ή γνώσεις που έχουν σχέση με

τη φτώχεια ή τη δουλειά στο πεδίο και την τοπική κοινότητα

✓ **συμμετοχή και δέσμευση της κοινότητας** - αφορά τη συμμετοχή των ατόμων που είναι κοινωνικά αποκλεισμένα στην ανάπτυξη και εφαρμογή σχετικών πολιτικών

✓ **έρευνα και αξιολόγηση** - απαιτούνται υψηλής ποιότητας και επαρκή στοιχεία για τον καθορισμό των παραμέτρων του *mainstreaming*, ενώ είναι αναγκαία η διάχυση της πληροφόρησης και των δεδομένων για τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό στους συναφείς φορείς και τις οργανώσεις

Υπάρχουν επίσης μια σειρά άλλα δεδομένα που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά το *mainstreaming*. Πρώτον **οι απαιτούμενοι και διατιθέμενοι πόροι** (οικονομικοί, ανθρώπινοι και χρονικοί) σε κάθε φάση της πολιτικής διαδικασίας. Η διαθεσιμότητα των πόρων έχει μεγάλη σημασία για την προοπτική της προτεινόμενης προσέγγισης και στο στάδιο σχεδιασμού και στο στάδιο υλοποίησης, ενώ καθορίζει την παρακολούθηση και την αξιολόγηση. Για παράδειγμα, αν υπάρχει ειδικευμένο προσωπικό, αλλά οι οικονομικοί πόροι είναι ανεπαρκείς, όχι μόνο δεν θα επιτευχθούν οι στόχοι, αλλά θα υπάρξουν επιπλέον αρνητικές επιπτώσεις ως προς το κοινωνικό πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπιστεί. Το ίδιο ισχύει και στην αντίθετη περίπτωση (επάρκεια πόρων, ανεπάρκεια ως προς το ανθρώπινο δυναμικό). Ένας άλλος πόρος που έχει μεγάλη σημασία είναι ο χρόνος, κυρίως ως προς τα ρεαλιστικά ή μη χρονοδιαγράμματα που τίθενται. Δεύτερον, **απαιτούνται δραστηριότητες ευαισθητοποίησης και συνειδητοποίησης**, καθώς και σχετικές κατευθύνσεις, προγράμματα κατάρτισης, συμβουλευτική, κλπ., για να ενισχυθεί η δέσμευση και να διασφαλιστεί ευρεία υποστήριξη του *mainstreaming*. Τέλος, θα πρέπει να προβλέπεται συναφής **στρατηγική για την αποτίμηση των επιπτώσεων και την ανάλυση των άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων των πολιτικών και δράσεων στις διαφορετικές κοινωνικές ομάδες**. Η αποτίμηση αυτή μπορεί να προτείνει ειδικά μέτρα που απαιτούνται για την αντιμετώπιση ειδικών θεμάτων κοινωνικού αποκλεισμού ή και αλλαγές στις προτεινόμενες πολιτικές.

Θα επικεντρωθούμε περισσότερο στην διάσταση της συμμετοχής λόγω του ειδικού βάρους που έχει η συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών και των συναφών φορέων και δρώντων υποκειμένων στη πολιτική διαδικασία του *mainstreaming*. Ο όρος **συμμετοχή** συνδέεται στενά με τον τύπο διακυβέρνησης στο πλαίσιο μιας πολιτικής δικαιοδοσίας ή αρμοδιότητας. Αφορά τον τρόπο με τον οποίο μια κοινωνία καθορίζει την κατανομή και άσκηση των εξουσιών,

των δικαιωμάτων και αρμοδιοτήτων και τον τρόπο συλλογικής επίλυσης των προβλημάτων της θέτοντας προτεραιότητες και συμφιλιώνοντας οικονομικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς στόχους μέσω της πολιτικής διαδικασίας. Στις σύγχρονες κοινωνίες το αίτημα για πιο ανοιχτή διακυβέρνηση, διαφάνεια και περισσότερες ευκαιρίες για επιρροή των αποφάσεων είναι ισχυρότερο λόγω της αποδυνάμωσης της ουσιαστικής συμμετοχής των πολιτών στο συλλογικό αυτοπροσδιορισμό του πολιτικού και κοινωνικού τους μέλλοντος και λόγω της συνεχούς αποδυνάμωσης των κοινωνικών δικαιωμάτων (Τσουκαλάς, 2004). Σε έναν κόσμο ολοένα και πιο διαδραστικό και αλληλεξαρτώμενο, το αίτημα για πιο συμμετοχικές και συναινετικές διαδικασίες διακυβέρνησης είναι πιο επιτακτικό. **Η συμμετοχή θεωρείται ενεργητική σχέση και θεμελιώνει το διάλογο μεταξύ πολιτών και πολιτείας, είναι μέσο για την ενδυνάμωση της δημοκρατίας.** Γι' αυτό και υπάρχει η τάση σε πολλές χώρες να «έρθουν» οι κοινωνικές υπηρεσίες εγγύτερα στα άτομα με την εκχώρηση αρμοδιοτήτων στην τοπική αυτοδιοίκηση, ενώ σε αρκετές χώρες της ΕΕ ο καλύτερος τρόπος για τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε κοινωνικά δικαιώματα ή για την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων είναι η συνεργασία με την κοινωνία των πολιτών. Επίσης οι ΜΚΟ διαδραματίζουν πολύτιμο ρόλο στην καταγραφή και κάλυψη νέων κοινωνικών αναγκών και λειτουργούν συμπληρωματικά με φορείς της πολιτείας για τη διασφάλιση των κοινωνικών δικαιωμάτων των ευπαθών μελών της κοινωνίας. Ένας ενεργός κοινοτικός και εθελοντικός τομέας συμβάλλει στη δημοκρατία και τον πλουραλισμό της κοινωνίας παρέχοντας ευκαιρίες για την ανάπτυξη αποκεντρωμένων και συμμετοχικών δομών και δημιουργώντας συνθήκες για καλύτερη ποιότητα ζωής.

Η συμμετοχή μπορεί να νοηθεί ως ένα φάσμα που αποτυπώνει την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτείας και πολιτών. Η συμμετοχή είναι ένα από τα στάδια αυτού του φάσματος, στην αρχή του οποίου βρίσκεται η **πληροφόρηση**, η οποία ακολουθείται από τη **γνωμοδότηση ή διαβούλευση**, τη **συμμετοχή** και εντέλει τη **συν-απόφαση**. Κάθε στάδιο εξαρτάται από το προηγούμενο οικοδομώντας με αυτόν τον τρόπο τα θεμέλια του συνεχούς. Η ενημέρωση και η διάχυση ή το μοίρασμα της πληροφορίας είναι ο «αιμοδότης» της συμμετοχής, διότι χωρίς την πλήρη διαθεσιμότητα της πληροφορίας για μια πολιτική πρωτοβουλία που πρέπει να γίνεται σε εύλογο χρόνο, δεν έχει νόημα η γνωμοδότηση και η συμμετοχή. Η γνωμοδότηση ή διαβούλευση δίνει την ευκαιρία σε άτομα ή ομάδες να

εκφράσουν τη γνώμη τους και να επηρεάσουν την τελική απόφαση χωρίς ωστόσο να συμμετέχουν στη λήψη της απόφασης. Η απόφαση αποτελεί προνόμιο των πολιτικών σχεδιαστών οι οποίοι μπορεί να λάβουν ή να μην λάβουν υπόψιν τους τις απόψεις που εκφράστηκαν κατά τη διαδικασία γνωμοδότησης ή διαβούλευσης. Και η διαβούλευση δεν μπορεί να είναι αποτελεσματική αν όσοι συμμετέχουν δεν έχουν στη διάθεσή τους όλες τις αναγκαίες και σχετικές πληροφορίες. Η συμμετοχή αναγνωρίζει τη συμβολή των ενδιαφερόμενων μερών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και δίνει τη δυνατότητα στα άτομα ή τις ομάδες να επηρεάσουν τη διαδικασία και να ενσωματώσουν τις απόψεις τους στην τελική απόφαση. Τέλος η συν-απόφαση προχωράει ένα βήμα πιο πέρα διασφαλίζοντας τη συναίνεση για τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ενώ οι κοινές αποφάσεις περιέχουν τις γνώμες και τις προτεραιότητες όλων εκείνων που επηρεάζονται από την απόφαση.

Κάποια από τα πλεονεκτήματα της συμμετοχής είναι τα εξής:

- η επαφή και η ανταλλαγή γνώσεων είναι αμφίδρομη διαδικασία και συνεπώς οι πολίτες είναι σε θέση να γνωρίζουν πράγματα που είναι άγνωστα στους ειδικούς
- οι πολιτικές και η νομοθεσία είναι καταλληλότερες και αποτελεσματικότερες όταν έχουν την υποστήριξη των πολιτών
- προωθείται ουσιαστικά η ισότητα ευκαιριών
- ενισχύεται η πολιτική παιδεία των πολιτών και η απόκτηση εμπειρίας για τις πολιτικές διαδικασίες

Από την άλλη, υπάρχουν μια σειρά εμπόδια κατά τη διαδικασία εμπλοκής και συμμετοχής: θεσμικά ή πολιτικά, πολιτισμικά, φυσικά, τεχνικά, οικονομικά.

Ενδεικτικά αναφέρουμε

τα εξής:

Θεσμικά /

πολιτικά εμπόδια:

- Τα στερεότυπα που έχουμε για τα άτομα που βιώνουν αποκλεισμό μας οδηγούν να τους αντιμετωπίζουμε ως μέλη μιας γενικής ομάδας και όχι ως μοναδικές οντότητες
- Εικονική συμμετοχή που δεν λαμβάνει υπόψιν τις απόψεις

- και γνώμες των συμμετεχόντων
- Επικοινωνία σε γλώσσα ακατάληπτη για τους συμμετέχοντες
- Γραφειοκρατική και πολιτική απροθυμία να μοιραστούμε την πληροφορία και την εξουσία

Πολιτισμικά εμπόδια:

- Πιθανή «απάθεια» και «αδιαφορία» όσων βιώνουν φτώχεια και η δική μας απροθυμία να αλλάξουμε σκοπιά για να τους ακούσουμε
- Έλλειψη εμπιστοσύνης στις πολιτικές διαδικασίες
- Μειωμένες προσδοκίες ως προς τις θετικές επιπτώσεις της συμμετοχής

Φυσικά εμπόδια:

- Απουσία υποδομών φροντίδας για παιδιά/ εξαρτημένα άτομα/ άτομα με αναπηρίες
- Προβλήματα με τον τόπο διοργάνωσης των συναντήσεων και την προσβασιμότητα των μέσων μαζικής μεταφοράς
- Απουσία πρόβλεψης για την ισότιμη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στη διαδικασία

Τεχνικά εμπόδια:

- Απουσία αποτελεσματικών κοινωνικών υποδομών για τη ανάπτυξη συμμετοχικών διαδικασιών
- Από την πλευρά των δημόσιων υπηρεσιών, έλλειψη κατανόησης, δεξιοτήτων και εμπειρίας στο τρόπο κινητοποίησης των ατόμων που είναι αποκλεισμένα
- Πρακτικά ζητήματα που αφορούν το χρόνο και το κόστος των διαδικασιών

Οικονομικά εμπόδια:

- Ανεπαρκείς οικονομικοί πόροι για τη διευκόλυνση της συμμετοχής των κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων

Ένας τρόπος για να ξεπεραστούν τα εμπόδια στη συμμετοχή είναι η οργάνωση τοπικών δομών και εταιρικών σχέσεων. Όπως έχουν δείξει σχετικές έρευνες του *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* οι τοπικές εταιρικές σχέσεις για πολλά άτομα αποτελούν το αρχικό βήμα μεταξύ της ιδιωτικής και δημόσιας ζωής και τρόπος για να γνωρίσουν άλλα άτομα, να μάθουν τι συμβαίνει στην κοινότητα, να βοηθήσουν άλλους και να βοηθηθούν, να συμβάλλουν σε καμπάνιες για τη βελτίωση της ζωής τους, κ.ο.κ. Οι τοπικές εταιρικές σχέσεις μπορούν να οδηγήσουν στην οικοδόμηση τοπικών θεσμικών πλαισίων στα οποία μπορούν να συμμετάσχουν κοινωνικά υποκείμενα - κλειδιά, όπως αποκλεισμένες ομάδες ή άτομα, και να συμβάλλουν στην εξειδίκευση των εθνικών πολιτικών με βάση τις τοπικές ανάγκες. Μπορούν επίσης να λειτουργήσουν ως φόρουμ καινοτομίας και πειραματισμού για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των πόρων στα τοπικά συμφραζόμενα.

Ένας από τους στόχους - κλειδιά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των ΕΣΔεν ή Εθνικών Εκθέσεων Στρατηγικής για την Κοινωνική Ένταξη, είναι η συμμετοχή σε τοπικό επίπεδο και η αυτο-έκφραση των ατόμων που βιώνουν φτώχεια και κοινωνικό αποκλεισμό. Η συμμετοχή τους έχει ουσιαστική σημασία διότι η άμεση εμπειρία και γνώση τους συνεισφέρει στην κατανόηση των μέτρων που (δεν) αποδίδουν και επιπλέον οδηγεί στην ανάπτυξη καλύτερα εστιασμένων και πιο συναφών πολιτικών. Παρά ταύτα, η συμμετοχή τους είναι ελλιπής ή εξαιρετικά ισχνή όπως προκύπτει και από σχετική έρευνα του ΕΑΡΝ (Ευρωπαϊκού Δικτύου Κατά της Φτώχειας) που αφορούσε τους μηχανισμούς που έχουν προβλεφθεί από τα κράτη μέλη της ΕΕ για τη διευκόλυνση της συμμετοχής των κοινωνικά αποκλεισμένων και φτωχών ατόμων και των οργανώσεων ή ΜΚΟ που τους στηρίζουν. Η έρευνα έδειξε ένα μεγάλο χάσμα ανάμεσα στη δέσμευση για συμμετοχή και στην πραγματοποίησή της: ενώ η συμμετοχή στις διαδικασίες εκπόνησης των ΕΣΔεν προβλέπεται σε αρκετές χώρες, ελάχιστες έχουν προχωρήσει σε σχετικές διευθετήσεις (νομοθετικές ή άλλες).

02.2.

Η ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης: σύντομο ιστορικό

Aν και η ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης (*mainstreaming social inclusion*) στην Ευρώπη είναι έννοια σχετικά νέα, το *mainstreaming* ως εργαλείο πολιτικής χρησιμοποιείται ευρέως σε άλλους τομείς και κυρίως σε θέματα ισότητας των φύλων (ένταξη της διάστασης ή οπτικής του φύλου - *gender mainstreaming*) από την Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά και από άλλους παγκόσμιους οργανισμούς όπως για παράδειγμα είναι ο ΟΑΣΑ και τα Ηνωμένα Έθνη. Η ανάγκη για την ένταξη της διά-

στασης της φτώχειας σε όλες τις πολιτικές προέκυψε κατ' αρχήν διότι παρά τις προσπάθειες και τις πολιτικές κοινωνικής προστασίας τα ποσοστά της φτώχειας παραμένουν υψηλά, ενώ οι κοινωνικές μεταβιβάσεις μειώνουν αρκετά τον κίνδυνο φτώχειας σε αρκετές χώρες, αλλά δεν την εξαλείφουν ακόμα και στις χώρες με υψηλές δημόσιες κοινωνικές δαπάνες. Η πρόκληση επομένως ήταν να εκπονηθούν νέα εργαλεία για την καταπολέμηση της φτώχειας και του αποκλεισμού και κυρίως να σχεδιαστούν και να εφαρμοστούν πολιτικές που ανταποκρίνονται στις αιτίες των δομικών ανισοτήτων που διαιωνίζουν τη φτώχεια. Κατά δεύτερον, το *mainstreaming* συνδέεται στενά με το γεγονός ότι η «κοινωνική» Ευρώπη φαίνεται να έχει μικρότερη σημασία από την «οικονομική» Ευρώπη. Χαρακτηριστικά μέχρι τη Συνθήκη του Άμστερνταμ (1997) και το Συμβούλιο και τη Στρατηγική της Λισαβώνας (2000), η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν είχε ασχοληθεί ουσιαστικά με την κοινωνική πολιτική. Το άρθρο 137 της Συνθήκης του Άμστερνταμ ορίζει ότι η ΕΕ θα στηρίζει τα κράτη μέλη προκειμένου να καταπολεμήσουν τον κοινωνικό αποκλεισμό με στόχο να βελτιώσουν τις γνώσεις, να αναπτύξουν την ανταλλαγή πληροφορήσεων και καλών πρακτικών, να προωθήσουν καινοτόμες προσεγγίσεις και να αξιολογήσουν την εμπειρία τους. Στο Συμβούλιο της Λισαβώνας συμφωνήθηκε ότι η ΕΕ θα υιοθετήσει ένα στρατηγικό στόχο για την επόμενη δεκαετία (μέχρι το 2010 που έχει ανακηρυχθεί Ευρωπαϊκό Έτος Καταπολέμησης της Φτώχειας και του Κοινωνικού Αποκλεισμού): το να καταστεί η Ευρώπη η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία γνώσης με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Με το στόχο αυτό αναγνωρίζεται η αλληλεξάρτηση μεταξύ οικονομίας και κοινωνίας για τη επίτευξη βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης και κοινωνικής συνοχής. Μέχρι το 2010 η επίτευξη αυτού του στόχου σύμφωνα με τις προσδοκίες της Λισαβώνας θα είχαν αποφασιστική επίπτωση στην εξάλειψη της φτώχειας.

Οι πολιτικοί στόχοι της Λισαβώνας μεταφράστηκαν σε συγκεκριμένα μέτρα μέσω της Ατζέντας για την Κοινωνική Πολιτική οι οποίοι περιγράφονται αναλυτικότερα σε σχετική ανακοίνωση της Επιτροπής (COM, 2000: 379) που αποτελεί και τρόπον τινά τον χάρτη πορείας για την απασχόληση και την κοινωνική πολιτική.

Σε γενικές γραμμές τα μέτρα δομούνται γύρω από τους εξής πολιτικούς στόχους:

- ▣ Πλήρη απασχόληση με περισσότερες θέσεις εργασίας ειδικά στον τομέα της τεχνολογίας και της εξειδικευμένης γνώσης
- ▣ Εκσυγχρονισμό και βελτίωση του συστήματος κοινωνικής προστασίας
- ▣ Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και της ισότητας των φύλων
- ▣ Ενίσχυση των θεμελιωδών δικαιωμάτων και καταπολέμηση των διακρίσεων

Στο Συμβούλιο της Νίκαιας (Δεκέμβριο 2000) αναπτύχθηκε μια καινοτομική μέθοδος για την υλοποίηση του Στόχου της Λισαβώνας γνωστής και ως **Ανοιχτή Μέθοδος Συντονισμού - ΑΜΣ (Open Method of Co-ordination)**. Η Ανοιχτή Μέθοδος Συντονισμού αναγνωρίζει ότι η κοινωνική πολιτική παραμένει αρμοδιότητα των κρατών μελών, ενώ η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέτει στόχους, κατευθύνσεις και δείκτες για την παρακολούθηση της προόδου εφαρμογής τους.

Βασικά συστατικά αυτής της νέας προσέγγισης είναι:

- ▣ Μια σειρά κοινού στόχοι
- ▣ Η υποβολή εκ μέρους των κρατών μελών Εθνικών Σχεδίων Δράσης για την Απασχόληση (ΕΣΔΑ) και την Ενσωμάτωση (ΕΣΔεν)
- ▣ Σειρά κοινών δεικτών για την παρακολούθηση των επιδόσεων και της προόδου
- ▣ Κοινή Έκθεση για την Κοινωνική Ένταξη¹² η οποία μεταξύ των άλλων περιλαμβάνει συστάσεις στα κράτη μέλη τις οποίες θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψιν.

Οι τέσσερις κοινού στόχοι είναι:

- ▣ Διευκόλυνση της συμμετοχής στην απασχόληση, και της πρόσβασης σε δικαιώματα, αγαθά και υπηρεσίες για όλους και όλες
- ▣ Πρόληψη των κινδύνων αποκλεισμού
- ▣ Υποστήριξη των περισσότερο ευάλωτων (ατόμων ή και ομάδων)
- ▣ Κινητοποίηση των συναφών φορέων, οργανισμών, κλπ

Στο πλαίσιο της Ανοιχτής Μεθόδου Συντονισμού σχεδιάστηκαν, υποβλήθηκαν και υλοποιήθηκαν τα εξής ΕΣΔεν από τα κράτη μέλη της ΕΕ: 1) ΕΣΔεν 2001 - 2003 2) ΕΣΔεν 2003 - 2005 3) ΕΣΔεν 2004 - 2006. Το 2005 με την **Αναθεωρημένη Στρατηγική της Λισαβώνας** τέθηκε ένα νέο πλαίσιο για την κοινωνική προστασία και την κοινωνική ένταξη και αποφασίστηκε η χωριστή υποβολή εκθέσεων στο πλαίσιο της ΑΜΣ σχετικά με την κοινωνική προστασία και την κοινωνική ένταξη, ενώ τα ζητήματα κοινωνικής προστασίας, σχετικά με τις νέες ολοκληρωμένες κατευθυντήριες γραμμές, θα περιέχονται στα εθνικά προγράμματα μεταρρύθμισης (COM 2005/706). Οι νέοι στόχοι που προτάθηκαν βασίζονταν στους στόχους της Νίκαιας για την κοινωνική ένταξη και στους στόχους του Laeken για τις συντάξεις, ενώ τονίζονταν ότι βασικό μέλημα της ΑΜΣ εξακολουθούσε να είναι η προώθηση ορθής χάραξης πολιτικής για υψηλό επίπεδο κοινωνικής προστασίας και κοινωνικής συνοχής, εξασφαλίζοντας ταυτοχρόνως αποτελεσματική αλληλεπίδραση με τις αναθεωρημένες προ-

¹² Η πρώτη Κοινή Έκθεση για την Κοινωνική Ένταξη εκπονήθηκε το 2002.

τεραιότητες της Λισαβώνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση, καθώς και με την κάλυψη του χάσματος εφαρμογής που επισημάνθηκε στην Αναθεώρηση της Λισαβώνας.

Αυτό που έχει ενδιαφέρον είναι η άποψη ότι η πιο γενικευμένη παρουσίαση των στόχων που εγκαινιάζεται με τον εξορθολογισμό ή βελτιστοποίηση (*streamline*) της Ανοιχτής Μεθόδου Συντονισμού θα επιτρέψει στα κράτη μέλη να επικεντρωθούν στις προτεραιότητες πολιτικής που είναι οι πλέον σημαντικές σε κάθε εθνικό πλαίσιο, όπως για παράδειγμα στην έλλειψη στέγης, την παιδική φτώχεια, τον αποκλεισμό των νέων, τους μετανάστες, τις εθνοτικές μειονότητες, την αναπηρία, την ηλεκτρονική ένταξη ή τις ανισότητες στην εκπαίδευση και την κατάρτιση. Η εξέλιξη αυτή προκύπτει από την διαπίστωση ότι οι στόχοι για την κοινωνική ένταξη πρέπει να ενσωματωθούν (*mainstreaming*) στις σχετικές δημόσιες πολιτικές, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων των διαρθρωτικών ταμείων και των πολιτικών για την εκπαίδευση και την κατάρτιση. Ως εκ τούτου, ο εκσυγχρονισμός της ΑΜΣ περιλαμβάνει αφενός ένα γενικό πλαίσιο ευρύτερων στόχων και αφετέρου τρεις διακριτές ομάδες στόχων ανά επιμέρους τομέα πολιτικής που συγκεκριμένα αφορούν την εξάλειψη της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, την παροχή επαρκών και βιώσιμων συντάξεων και την εξασφάλιση προσιτής, ποιότητας και βιώσιμης υγειονομικής περίθαλψης και μακροχρόνιας περίθαλψης.

Οι γενικότεροι στόχοι της Ανοιχτής Μεθόδου Συντονισμού για την κοινωνική προστασία και την κοινωνική ένταξη είναι οι εξής:

■ Προώθηση της κοινωνικής συνοχής και των ίσων ευκαιριών για όλους μέσω επαρκών, προσιτών, οικονομικά βιώσιμων, προσαρμόσιμων και αποτελεσματικών συστημάτων κοινωνικής προστασίας και πολιτικών κοινωνικής ένταξης

■ Αλληλεπίδραση με τους στόχους της Λισαβώνας για επίτευξη μεγαλύτερης οικονομικής ανάπτυξης, περισσότερων και καλύτερων θέσεων απασχόλησης και με τη στρατηγική της ΕΕ για βιώσιμη ανάπτυξη

■ Ενίσχυση της διακυβέρνησης, της διαφάνειας και της συμμετοχής των ενδιαφερομένων στο σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση της πολιτικής.

Στο πλαίσιο των παραπάνω εξελίξεων για τα έτη 2006-2008 και 2008-2010 αντί των Εθνικών Σχεδίων Δράσης για την Ενσωμάτωση ή Ένταξη τα κράτη μέλη υπέβαλαν Εθνικές Εκθέσεις Στρατηγικής για την Κοινωνική Προστασία και την Κοινωνική Ένταξη.

Αν και δεν είναι σαφές πότε ακριβώς χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά η έννοια της «ενσωμάτωσης της κοινωνικής ένταξης» το πιθανότερο είναι πως διατυπώθηκε πριν το Συμβούλιο της Λισαβώνας στην Ανακοίνωση της Επιτροπής (COM, 2000: 79), «Οικοδομώντας μια Ευρώπη για Όλους», όπου εκτός από την αναφορά στην Ανοιχτή Μέθοδο Συντονισμού γίνεται αναφορά στην ενσωμάτωση της κοινωνικής έν-

ταξης στις πολιτικές της ΕΕ. Επίσης το ΕΑΡΝ (Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κατά της Φτώχειας) ήδη από το 2000 αναφέρεται στην ανάγκη τα θέματα φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού να τεθούν στο επίκεντρο του συνόλου των πολιτικών της ΕΕ μέσω του *mainstreaming* το οποίο μπορεί να συμβάλει στη πολιτική δέσμευση για μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Η Ανακοίνωση της Επιτροπής (COM, 2000: 79) τονίζει ότι απαιτείται ολοκληρωμένη και συντονισμένη προσέγγιση για την κοινωνική ένταξη η οποία πρέπει να προχωρήσει και πέρα από τις πολιτικές κοινωνικής προστασίας και να επικεντρωθεί στη δημιουργία περιβάλλοντος ισονομίας που θα επιτρέπει την ενεργητική συμμετοχή όλων. Επίσης η προσέγγιση πρέπει να διασφαλίσει ότι ο στόχος της κοινωνικής ένταξης ενσωματώνεται στις οικονομικές και κοινωνικές πολιτικές. Ωστόσο η Ανακοίνωση δεν εξειδικεύει τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να εφαρμοστεί το *mainstreaming* παρά μόνο σε ότι αφορά την κινητοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών όπου αναφέρονται τα εξής:

- Ενίσχυση της συμμετοχής και αυτο-έκφρασης των ατόμων που βιώνουν αποκλεισμό ιδιαίτερα σε σχέση με την κατάστασή τους και τις πολιτικές ή τα μέτρα που τους αφορούν
- Ενσωμάτωση της καταπολέμησης του αποκλεισμού στις συνολικότερες πολιτικές ιδιαίτερα μέσω:
 - της κινητοποίησης των δημόσιων αρχών (σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο)

- της ανάπτυξης κατάλληλων διαδικασιών και δομών συντονισμού
- της προσαρμογής των διοικητικών και κοινωνικών υπηρεσιών στις ανάγκες των κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων και της διασφάλισης ότι το προσωπικό που απασχολείται στην «πρώτη γραμμή» είναι ευαισθητοποιημένο σε σχέση με αυτές τις ανάγκες
- Προώθηση του διαλόγου και της εταιρικότητας μεταξύ των συναφών φορέων (δημόσιων, ιδιωτικών, κοινωνικών εταίρων, ΜΚΟ, παρόχων κοινωνικών υπηρεσιών, κλπ)
- Ενθάρρυνση της κοινωνικής ευθύνης και της ενεργητικής συμμετοχής του συνόλου των πολιτών στην καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, καθώς και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων

Η επόμενη αναφορά στην ενσωμάτωση της κοινωνικής ένταξης έγινε το 2003 στο Συμβούλιο των Βρυξελλών, καθώς και στην Μεσοπρόθεσμη Επισκόπηση της Ατζέντας της Κοινωνικής Πολιτικής (COM, 2003: 312) όπου γίνεται λόγος για τους όρους επιτυχίας των στόχων των κρατών μελών κατά τον δεύτερο γύρο υποβολής των ΕΣΔεν. Μεταξύ άλλων αναφέρεται ότι η διάσταση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, καθώς η οπτική του φύλου, θα πρέπει να ενσωματωθούν σε όλους του τομείς δημόσιας πολιτικής και να ενισχυθούν με εταιρικές σχέσεις ανάμεσα σε δημόσιες αρχές, κοινωνικούς εταίρους, ΜΚΟ και άλλες ενδιαφερόμενες οργανώσεις σε όλα τα επίπεδα.

Ολοκληρώνοντας την υποεπένδυση για την ενσωμάτωση της διάστασης της κοινωνικής ένταξης σε όλες τις πολιτικές, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι το *mainstreaming* δημιουργεί τη βάση και το εργαλείο επίπεδο, συγκεκριμενοποιεί την έννοια της κοινωνικής ένταξης και τις ενδεικνυόμενες μεθόδους για την επίτευξή της. Όπως και στην περίπτωση της ενσωμάτωσης της διάστασης του φύλου (*gender mainstreaming*) στο ξεκίνημα υπήρχε αμηχανία και απειρία για το τι είναι και τι σημαίνει. Ωστόσο στο πλαίσιο της ΕΕ προχώρησε η επεξεργασία της προσέγγισης από ειδικές ομάδες, και έτσι από αφηρημένη και γενικόλογη έννοια έγινε συγκεκριμένη, «χωνεύτηκε», και το κυριότερο έγινε εργαλείο πολιτικής στρατηγικής. Ενώ στην αρχή θεωρήθηκε απειλητική για τον στόχο της ισότητας και διατυπώθηκε η άποψη ότι οι ομάδες στόχοι των θετικών δράσεων θα «καθούν», στην συνέχεια υιοθετήθηκε η διττή στρατηγική (*gender mainstreaming* και θετικές δράσεις παράλληλα και ταυτοχρόνως) η οποία ανταποκρίθηκε και στο αίτημα αυτό. Το *gender mainstreaming* είχε επιτυχία ως πολιτική αντιμετώπισης των έμφυλων ανισοτήτων, διότι σε επόμενη φάση, κυρίως στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, πέρασε στην οριζόντια χάραξη, ενσωματώθηκε στις οριζόντιες πολιτικές, δημιουργήθηκαν δείκτες, (*gender budgeting*, κλπ), αλλά παράλληλα διαχύθηκε και σε άλλα πεδία. Το *mainstreaming* της κοινωνικής ένταξης αυτό ακριβώς επιχειρεί: να εφαρμόσει συναφείς πολιτικές για κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες.

Στην περίπτωση της κοινωνικής ένταξης εργαλείο είναι η έννοια της διαφορετικότητας (*diversity*), η πιο ριζοσπαστική στο πλαίσιο των κοινωνικών πολιτικών έννοια και αντίστοιχα υιοθετούμενη προσέγγιση. Σήμερα οι πολιτικές εγκαλούνται να απαντήσουν εάν και κατά πόσον είναι αρκούτσως *diversified*, κατά πόσον δηλαδή, λαμβάνουν υπόψιν και σέβονται τη διάσταση της διαφορετικότητας. Οι συζητήσεις για τη διαφορετικότητα και οι συζητήσεις για τις ανάγκες των κοινωνικών υποκειμένων ουσιαστικά κινούνται στον ίδιο άξονα, αλλά με διαφορετική φορά. Η διαφορετικότητα είναι ο τρόπος για να εισαχθεί ο πολυδιάστατος ορισμός της ταυτότητας των ατόμων και των ομάδων στις κοινωνικές- πολιτικές- οικονομικές διαδικασίες, δηλαδή στο «παιχνίδι», ενώ η διάγνωση και κάλυψη των αναγκών των χρηστών, θέτει το ερώτημα για τον τρόπο με τον οποίο θα διασφαλιστεί η επάρκεια των δομών. Η ανταπόκριση όμως στις ανάγκες των χρηστών σημαίνει επί της ουσίας την αναγνώριση των πολλαπλών διαστάσεων της ταυτότητας και των διαδρομών που έχει διανύσει το άτομο ως κοινωνικό υποκείμενο και

κυρίως οι ομάδες (ως σύνολα ατόμων) μιας και ο πολιτικός στόχος είναι διττός: η κάλυψη των διαφοροποιημένων και πολλαπλών ατομικών αναγκών, αλλά και των κοινών αναγκών που αφορούν περισσότερο άτομα ή ομάδες και συνιστούν ως εκ τούτου κοινωνικό ζήτημα. Και στην Ελλάδα το *mainstreaming* μας βοήθησε να αλλάξουμε τις προσλαμβάνουσες που έχουμε για τις ευπαθείς ομάδες και να διδαχθούμε από τις θετικές εμπειρίες σε επίπεδο σχεδιασμού και υλοποίησης από τις χώρες της Ευρώπης που συνιστούν παραδείγματα/ υποδείγματα (*paradigms*), όπως για παράδειγμα είναι η Σουηδία για τις πολιτικές ενσωμάτωσης της διάστασης του φύλου. Από την άλλη, παρά τις κατευθύνσεις της ΕΕ, το πεδίο παραμένει ανοιχτό και σε πολλές περιπτώσεις παρατηρείται αντιπαράθεση παραδειγμάτων τα οποία η ΕΕ επιχειρεί να συνενώσει. Στην Ελλάδα, η οποία αποτελεί μια χώρα η οποία συνήθως δεν εξάγει παραδείγματα αλλά εισάγει, συχνά προκύπτει μια αντίφαση ως προς αυτό: από τη μια υπάρχουν πιέσεις και γενικές κατευθύνσεις πολιτικών που συχνά προέρχονται από αβαν-γκάρντ κράτη μέλη της ΕΕ, και από την άλλη το γεγονός ότι οι χώρες αυτές βρίσκονται στην πρωτοπορία γίνεται το άλλοθι για να μην προχωρήσουν ή να παραμείνουν ατελείς μια σειρά πολιτικές διότι δεν γνωρίζουμε πώς μια προσέγγιση (το *mainstreaming* για παράδειγμα) μπορεί να γίνει πράξη, δεν έχουμε τις αντίστοιχες ομάδες επιστημονικών επιτελείων, δυναμικό εμπειρογνομόνων, ειδικούς, κλπ με αποτέλεσμα να χάνεται ένα μέρος της ουσίας στη «μεταφορά».

02.3.

Η ενεργητική ένταξη (active inclusion) σηματοδοτεί μια διαφορετική πορεία

Παρά τα προγράμματα και τις καινοτόμες προσεγγίσεις ως προς τον συντονισμό, τις ολοκληρωμένες πολιτικές κοινωνικής προστασίας, τις πολιτικές ενεργοποίησης για την «επιστροφή» των κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων στην αγορά εργασίας, καθώς και τα ποικίλα συστήματα (εγγυημένου) ελάχιστου εισοδήματος που έχουν εφαρμοστεί από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η καταπολέμηση της φτώχειας και η ένταξη των ανθρώπων που έχουν αποκλειστεί από την αγορά εργασίας παραμένουν μια πραγματική πρόκληση και ταυτόχρονα «σπατάλη» του

πολυτιμότερου πλούτου που διαθέτει η Ευρώπη: του ανθρώπινου δυναμικού. Τα ποσοστά των ατόμων με ελάχιστες προοπτικές εύρεσης εργασίας, ο λεγόμενος «σκληρός πυρήνας», συνεχίζουν να είναι υψηλά στο σύνολο σχεδόν των χωρών της ΕΕ, ενώ τα άτομα αυτά εξακολουθούν να διατρέχουν υψηλό κίνδυνο να βιώσουν (ακραία) φτώχεια και κοινωνικό αποκλεισμό. Η γενική κατάσταση όσον αφορά τη φτώχεια και την πρόσβαση στην εργασία για τους πλέον ευάλωτους εξακολουθεί να είναι ιδιαιτέρως ανησυχητική. Το 2003, το 16% του πληθυσμού της ΕΕ (περίπου 72 εκατομμύρια άνθρωποι) έζησαν με τον κίνδυνο της οικονομικής φτώχειας. Επίσης, σύμφωνα με την Ανακοίνωση της Επιτροπής COM (2006)44¹³ παρά το ότι ένα εισόδημα κάτω από το συμβατικό κατώτατο όριο δεν είναι ούτε αναγκαία, ούτε ικανή προϋπόθεση για να βρεθεί ένα άτομο σε κατάσταση φτώχειας, ακόμα κι όταν το άτομο διατρέχει τον κίνδυνο σχετικής φτώχειας αυτό σημαίνει ότι θα έχει περιορισμένη πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες που κρίνονται αναγκαίες για την πλήρη συμμετοχή του στην κοινωνία. Ο κίνδυνος να βρεθούν κάτω από το κατώτατο όριο του κινδύνου της φτώχειας είναι υψηλότερος για τους ανέργους, τους ανενεργούς, τους μόνους γονείς, τα άτομα με αναπηρία και τους χρόνια ασθενείς. Ένας απροσδιόριστος αριθμός ανθρώπων ενδέχεται επομένως να βιώσει σοβαρές μορφές στέρσης και κοινωνικού αποκλεισμού, όπως η έλλειψη στέγης, ο εθισμός σε ουσίες, η έλλειψη πρόσβασης στη βασική υγειονομική περίθαλψη και ο αναλφαριθμητισμός, που επιδεινώνονται σε ορισμένες περιπτώσεις εξαιτίας διακρίσεων λόγω διαφορετικής εθνότητας ή/ και εξαιτίας της διαβίωσης σε περιοχές με πολλαπλά μειονεκτήματα. Στην ΕΕ το 2003 υπήρχαν περίπου 31,7 εκατομμύρια άνθρωποι, που αντιπροσωπεύουν το 8,5% του ενεργού πληθυσμού (15-64 ετών) που θα μπορούσαν να υπολογιστούν ως αποκλεισμένοι από την αγορά εργασίας. Αυτός ο αριθμός περιλαμβάνει τόσο τους μακροχρόνια άνεργους, όσο και τους ανενεργούς, οι οποίοι είτε αποθαρρύνθηκαν μετά από επαναλαμβανόμενες προηγούμενες αποτυχίες κατά την αναζήτηση εργασίας, είτε ήταν πρόθυμοι να εργαστούν, αλλά δεν ήταν ικανοί να βρουν εργασία, για ποικίλους λόγους (αναπηρία ή χρόνια ασθένεια, έλλειψη βασικών δεξιοτήτων, διακρίσεις ή/ και οικογενειακές ευθύνες).

¹³ Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, σχετικά με διαβούλευση για την ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ, με σκοπό να προωθηθεί η ενεργητική ένταξη των ανθρώπων που έχουν αποκοπεί περισσότερο από την αγορά εργασίας Βρυξέλλες, 8.2.2006, COM (2006)44 τελικό.

Το «νέο» ζήτημα που προέκυψε στο πλαίσιο της ΕΕ ήταν με ποιον τρόπο μπορεί να διασφαλιστεί (εντέλει) η κινητοποίηση των ατόμων που είναι σε θέση να εργαστούν μέσω των πολιτικών για την κοινωνική προστασία προκειμένου να έχουν αξιοπρεπές βιοτικό επίπεδο και όσοι μπορούν να εργαστούν και όσοι θα παραμείνουν εκτός αγοράς εργασίας. Σε αυτά τα συμφραζόμενα εγκαινιάστηκε δημόσια διαβούλευση (η οποία ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2006) για τις πιθανές κατευθύνσεις των πολιτικών σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και ήρθε στο προσκήνιο ένας νέος όρος: η **ενεργητική ένταξη (active inclusion)** των ανθρώπων που έχουν αποκοπεί περισσότερο από την αγορά εργασίας.

Η ενεργητική ένταξη είναι ένα ολοκληρωμένο «μίγμα» πολιτικών (*mixed policies*) που αφορούν τρεις αλληλένδετες διαστάσεις: **Α) τη σύνδεση με την αγορά εργασίας** μέσω των ευκαιριών απασχόλησης ή επαγγελματικής κατάρτισης **Β) τη στήριξη του εισοδήματος** σε επαρκές επίπεδο ώστε να έχουν οι άνθρωποι μια αξιοπρεπή ζωή και **Γ) την καλύτερη πρόσβαση σε υπηρεσίες** οι οποίες συμβάλλουν στην εξάλειψη των εμποδίων που αντιμετωπίζουν τα άτομα και οι οικογένειές τους κατά τη διαδικασία ένταξης προκειμένου να ενισχυθεί η (επαν)ένταξή τους στην αγορά εργασίας. Οι υπηρεσίες αυτές μπορεί να είναι συμβουλευτική στήριξη, υγειονομική περίθαλψη, φροντίδα των παιδιών και των άλλων εξαρτημένων μελών της οικογένειας ή δια βίου μάθηση προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι εκπαιδευτικές ελλείψεις (π.χ. κατάρτιση στις ΤΠΕ ώστε οι «απασχολούμενοι» συμπεριλαμβανομένων των ανθρώπων με αναπηρίες, να εκμεταλλευθούν τις νέες τεχνολογίες και τις πιο ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας). Τέλος, τονίζεται η ανάγκη οι προτεινόμενες πολιτικές ενεργητικής ένταξης να είναι αξιόπιστες, να μη θέτουν σε κίνδυνο τη μεσοπρόθεσμη δημοσιονομική βιωσιμότητα και είναι αποδοτικές μακροπρόθεσμα ώστε να υποστηριχθούν από τους πολίτες.

Ένα χρόνο μετά, μια νέα Ανακοίνωση ακολούθησε την πρώτη με θέμα αυτή τη φορά τον «Εκσυγχρονισμό της κοινωνικής προστασίας για μεγαλύτερη κοινωνική δικαιοσύνη και οικονομική συνοχή: προώθηση της ενεργητικής ένταξης των πλέον απομακρυσμένων από την αγορά εργασίας ανθρώπων» COM(2007)620. Η νέα ανακοίνωση περιλαμβάνει τα αποτελέσματα των διαβουλεύσεων του προηγούμενου έτους, καθώς και των πρωτοβουλιών που ακολούθησαν, όπως για παράδειγμα ήταν η επανεξέταση των εθνικών σχεδίων για την καταπολέμηση της φτώχειας

και του κοινωνικού αποκλεισμού από την Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας, η 6η Διάσκεψη των ατόμων που αντιμετωπίζουν φτώχεια¹⁴ και το Συνέδριο που οργανώθηκε για την ενεργητική ένταξη¹⁵, καθώς και τις προτάσεις που επεξεργάστηκε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Με την Ανακοίνωση αυτή εγκαινιάστηκε η έναρξη του δεύτερου σταδίου διαβούλευσης η οποία έληξε τον Φεβρουάριο του 2008.

Σύμφωνα με την Ανακοίνωση, η σύσταση του Συμβουλίου του 1992 σχετικά με τα «Κοινά κριτήρια σχετικά με επαρκείς πόρους και κοινωνική βοήθεια στα συστήματα κοινωνικής προστασίας»¹⁶ συνεχίζει να θεωρείται εργαλείο αναφοράς για την πολιτική της ΕΕ σε σχέση με τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό, αλλά απαιτείται διευκρίνιση των κριτηρίων και των στατιστικών εργαλείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως σημείο σύγκρισης για το ορισμό του επιπέδου αντίστοιχίας των προγραμμάτων ελάχιστου εισοδήματος. Επίσης απαιτείται μια πιο ολιστική προσέγγιση και η κοινωνική ένταξη πρέπει να συμβαδίζει με τη συμμετοχή στην αγορά εργασίας.

Για να είναι ωστόσο βιώσιμη η ενσωμάτωση στην αγορά εργασίας, τα μειονεκτούντα άτομα πρέπει αρχικά να λάβουν υποστήριξη με επαρκείς πόρους και εξατομικευμένες υπηρεσίες απασχόλησης και κοινωνικής προστασίας, έτσι ώστε να βελτιωθούν η κοινωνική τους συμμετοχή και η απασχολησιμότητά τους. Γίνεται δηλαδή σαφές ότι ο κίνδυνος της φτώχειας αφορά και τους εργαζόμενους μιας και η εργασία δεν είναι εγγύηση κατά της φτώχειας (το 8% των εργαζομένων στην ΕΕ απειλείται από τη φτώχεια), συνεπώς τα μειονεκτούντα άτομα που έχουν βρει θέση εργασίας, πιθανώς να χρειάζονται συνεχή υποστήριξη. Στο πλαίσιο αυτό τέθηκαν οι εξής στόχοι: έως το 2010, το 25% των μακροχρόνια ανέργων θα πρέπει να συμμετέχει σε ένα ενεργό μέτρο, ενώ θα πρέπει να μειωθεί και το ποσοστό των φτωχών εργαζομένων (χωρίς να ορίζεται ωστόσο αντίστοιχος ποσοτικός στόχος).

¹⁴ Η 6η Ευρωπαϊκή Συνάντηση των ατόμων που βιώνουν φτώχεια πραγματοποιήθηκε 4/5 Μαΐου 2007 στο πλαίσιο της Γερμανικής Προεδρίας με θέμα : «Αντιμετωπίζοντας τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Η πρόσδος που έγινε, τα μελλοντικά βήματα».

¹⁵ Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή οργάνωσε Συνέδριο με θέμα «Ενεργητική ένταξη: συστήματα ελάχιστου εισοδήματος και ένταξη των ατόμων που είναι αποκλεισμένα από την αγορά εργασίας» στις 15 Ιουνίου 2007 στις Βρυξέλλες.

¹⁶ Σύσταση του Συμβουλίου της 24ης Ιουνίου 1992 (92/441/ΕΟΚ). Βλέπε επίσης σύσταση του Συμβουλίου της 27ης Ιουλίου 1992 (92/442/ΕΟΚ).

Ένα άλλο σημείο που τονίζεται στην Ανακοίνωση αφορά τη διαπίστωση ότι τα επίπεδα κοινωνικής βοήθειας στα περισσότερα κράτη μέλη βρίσκονται κάτω από το όριο απειλής για φτώχεια, ενώ δεν έχει αποδώσει τα αναμενόμενα η συνέργια των διαφορετικών μέτρων και η συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών φορέων και ατόμων σε τοπικό ή και εθνικό επίπεδο. Για να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα της ενεργητικής ένταξης είναι αναγκαία η συμμετοχή και κινητοποίηση του συνόλου των εμπλεκόμενων μερών (εθνικών αρχών, τοπικών αυτοδιοικήσεων, παρόχων υπηρεσιών, οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, των χρηστών των διαφόρων υπηρεσιών) που συχνά λειτουργούν σε αποσυνδεδεμένους τομείς κοινωνικής πολιτικής και πολιτικών απασχόλησης.

Τέλος, στο πλαίσιο της θεώρησης ότι για τα πολλαπλά μειονεκτήματα απαιτούνται πολλαπλές λύσεις, σημειώνεται ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες είναι θεμελιώδεις πυλώνες της ευρωπαϊκής κοινωνίας και της ευρωπαϊκής οικονομίας και η βελτίωση της πρόσβασης σε κοινωνικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας αποτελεί μία από τις θεμελιώδεις προτεραιότητες των κρατών μελών για την αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Οι νέοι κοινωνικοί κίνδυνοι που συνδέονται με τη μετάβαση σε μια μεταβιομηχανική οικονομία της γνώσης και με κοινωνικές τάσεις όπως η μεγαλύτερη εξατομίκευση, καθιστούν ακόμη πιο επιτακτική την ανάγκη για κοινωνικές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και εξατομικευμένη υποστήριξη. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να αξιοποιηθούν και οι τεχνολογίες πληροφορίας για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών κοινωνικής και υγειονομικής μέριμνας.

02.4.

Τα ανθρώπινα δικαιώματα θεμέλια για την ενεργητική ένταξη

Στις προτάσεις και κατευθύνσεις της ΕΕ σχετικά με την ενεργητική ένταξη ήδη από το 2006 αναπτύχθηκε ένας αντίλογος «από τα κάτω» κυρίως εκ μέρους των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων προκειμένου να διασφαλιστούν τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ισότιμη πρόσβαση όλων ανεξαιρέτως σε αγαθά και υπηρεσίες. Ο λόγος που αρθρώθηκε έχει να κάνει με το αίτημα για μια πιο κοινωνική Ευρώπη στην οποία θα διασφαλίζεται το δικαίωμα για μια ζωή χωρίς φτώχεια και το δικαίωμα για ισότιμη συμμετοχή σε μια κοινωνία αλληλεγγύης, σε όλους ανεξαιρέτως τους ανθρώπους. Ως εκ τούτου, η ενεργητική ένταξη, ως ολοκληρωμένη στρατηγική για την εκπλήρωση θεμελιωδών δικαιωμάτων θα πρέπει να διασφαλίζει ότι το ελάχιστο εισόδημα για μια αξιοπρεπή ζωή, οι οικονομικά προσιτές και ποιοτικές κοινωνικές και άλλες υπηρεσίες, η αξιοπρεπής εργασία και πλήρης συμμετοχή στην κοινωνία είναι αναφαίρετα ανθρώπινα δικαιώματα.

Με βάση αυτήν την θεώρηση, το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κατά της Φτώχειας (EAPN, 2008) έχει προτείνει μια σειρά αρχές που αφορούν τους τρεις πυλώνες της ενεργητικής ένταξης, καθώς και πέντε καθολικές αρχές

που θα πρέπει να διέπουν την προσέγγιση και τα προτεινόμενα μέτρα πολιτικής.

ΚΑΘΟΛΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας

Αποτελεί και σημείο εκκίνησης σύμφωνα με όσα κατοχυρώνονται στις σχετικές συνθήκες (Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Συνθήκη της Λισαβώνας, Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προστασία των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων και Θεμελιωδών Ελευθεριών του Συμβουλίου της Ευρώπης). Ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια σημαίνει αναγνώριση ότι οι άνθρωποι δεν θα πρέπει ποτέ να αντιμετωπίζονται απλώς ως μέσα ή πόροι με βάση την οικονομική τους αξία. Το δικαίωμα σε μια ζωή χωρίς φτώχεια είναι ένα θεμελιώδες δικαίωμα και η εφαρμογή της ενεργητικής ένταξης θα πρέπει να εμπνέεται από το σεβασμό αυτού του δικαιώματος και όχι να κατηγορεί και να στιγματίζει.

Ελευθερία από διακρίσεις και άνιση μεταχείριση

Κατ' ουσίαν οποιαδήποτε άρνηση των θεμελιωδών ανθρώπινων δικαιωμάτων σε μια αξιοπρεπή ζωή συνιστά διάκριση. Απαιτείται ωστόσο μεγαλύτερη δέσμευση από την ΕΕ διότι παρά τη νομοθεσία που έχει παραχθεί τα τελευταία 30 χρόνια και τις Οδηγίες για την ίση μεταχείριση δεν έχει διασφαλιστεί το δικαίωμα αυτό στην πράξη για όλες τις ομάδες πληθυσμού και σε όλες τις πολιτικές.

Σεβασμός των ατομικών αναγκών και προτιμήσεων

Με βάση τα ανθρώπινα δικαιώματα, μια αποτελεσματική στρατηγική θα πρέπει να επικεντρώνεται στις ανάγκες των ανθρώπων, καθώς και τις προσωπικές τους προσδοκίες, τα κίνητρα και τα όνειρά τους και όχι σε μια εργαλειακή προσέγγιση προσαρμοσμένη στην οικονομική τους χρησιμότητα, αναγνωρίζοντας τις συγκεκριμένες δυσκολίες στην πραγμάτωση αυτών των ατομικών δικαιωμάτων. Επίσης θα πρέπει να διαφοροποιεί μεταξύ των μεταβαλλόμενων αναγκών των ανθρώπων στη διάρκεια της ζωής τους (παιδική ηλικία, νεότητα, ενήλικη ζωή, κλπ), αναγνωρίζοντας ταυτοχρόνως τις διαφορετικές ανάγκες και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν κάποιες ομάδες του πληθυσμού (για παράδειγμα οι μετανάστες, με ή χωρίς άδεια παραμονής, οι εθνοτικές και άλλες μειονότητες, οι μονογονεΐες, τα άτομα με αναπηρία, κλπ).

Ολιστική, πολυδιάστατη και ολοκληρωμένη προσέγγιση

Η φτώχεια και ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι πολυδιάστατα φαινόμενα και ως εκ τούτου δεν είναι δυνατόν οι ανάγκες ενός ατόμου να διαχωρίζονται με βάση τις διοικητικές διαιρέσεις ή ταξινομήσεις. Οι άνθρωποι χρειάζονται και έχουν δικαίωμα σε μια αξιοπρεπή κατοικία, σε εργασία, πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και εκπαίδευσης καθώς και σε ένα επαρκές εισόδημα διαβίωσης για να είναι σε θέση να συμμετάσχουν πλήρως στην κοινωνική ζωή και στην τοπική τους κοινότητα. Αυτή η διάσταση έχει ιδιαίτερη προστιθέμενη αξία για την προσέγγιση της ενεργητικής ένταξης εφόσον όμως οι τρεις πυλώνες ειδικθούν ως αλληλοενισχυόμενοι και αδιαχώριστοι και ληφθούν μέτρα σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο ώστε να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και για τους τρεις πυλώνες με τρόπο συντονισμένο και ολιστικό.

Συμμετοχική και ενταξιακή προσέγγιση

Η αρχή αυτή διασφαλίζει ότι τα άτομα που επηρεάζονται από τις πολιτικές συμμετέχουν άμεσα στη διαδικασία ανάπτυξης των μέτρων, και ιδιαιτέρως στην εφαρμογή, παρακολούθηση και αξιολόγησή τους. Θέτοντας τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις ανάγκες στο επίκεντρο της στρατηγικής σημαίνει ταυτοχρόνως ότι θέτουμε τη συμμετοχή και την ενδυνάμωση των ατόμων που βιώνουν φτώχεια και κοινωνικό αποκλεισμό, καθώς και τις

ΜΚΟ στις οποίες συμμετέχουν, στο επίκεντρο της στρατηγικής. Από αυτή την άποψη η συμμετοχή δεν είναι ένα επιπλέον στοιχείο, αλλά ουσιαστική διάσταση για την αποτελεσματική ανάπτυξη και υλοποίηση μιας πολιτικής.

ΆΛΛΕΣ ΑΡΧΕΣ

Αρχές που αφορούν το ελάχιστο επαρκές εισόδημα

- ▶ Επάρκεια πόρων και κοινωνικής υποστήριξης για μια αξιοπρεπή ζωή
- ▶ Αποδέσμευση από την υποχρέωση για ανάληψη οποιασδήποτε αμειβόμενης εργασίας
- ▶ Διαφάνεια, αποτελεσματικότητα και απλούστευση των διαδικασιών
- ▶ Διάρκεια και βιωσιμότητα (όσο αυτό είναι αναγκαίο)
- ▶ Ισορροπία μεταξύ επαρκούς εισοδήματος και εργασιακών απολαβών (μέτρα καταπολέμησης της εργασιακής φτώχειας)

Αρχές που αφορούν την αξιοπρεπή εργασία και την πλήρη συμμετοχή στην κοινωνία

- ▶ Θετική κοινωνική ενεργοποίηση βασισμένη στα ανθρώπινα δικαιώματα
- ▶ Εξατομικευμένες και πολυδιάστατες πολιτικές. Θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το άτομο ως ολότητα, να αναγνωρίζονται οι διαφοροποιήσεις που έχουν να κάνουν με την ηλικία, την εμπειρία, την εθνοτική ή πολιτισμική καταγωγή, κλπ, να αναλύονται τα συγκεκριμένα κάθε φορά εμπόδια (ένταξης) και να παρέχονται λύσεις,

▶ Ενίσχυση της δια βίου μάθησης και για λόγους που δεν έχουν να κάνουν με την εργασία

▶ Μακροχρόνια υποστήριξη για να είναι η εργασία ποιοτική και βιώσιμη

▶ Βιώσιμη και προσαρμοσμένη στις ανάγκες των ατόμων εργασία

▶ Κοινωνική συμμετοχή και δικτύωση με όλους τους συναφείς φορείς ή άτομα σε τοπικό επίπεδο (εργοδότες, φορείς, σωματεία, υπηρεσίες απασχόλησης, κατάρτισης και εκπαίδευσης, υπηρεσίες υγείας και πρόνοιας, υπηρεσίες στέγασης, τοπικές κοινότητες, άτομα και οικογένειες, κοινωνικά δίκτυα)

Αρχές που αφορούν την παροχή οικονομικά προσιτών και ποιοτικών υπηρεσιών

(δημόσιων, κοινωνικών και άλλων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας)

▶ Σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, της ασφάλειας και των θεμελιωδών δικαιωμάτων ειδικά σε σχέση με τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών και την πρόσβαση σε αυτές. Η ανάγκη για ασφάλεια έχει ιδιαίτερη σημασία στην περίπτωση των υπηρεσιών φροντίδας για παιδιά, άτομα με αναπηρία και ηλικιωμένους. Επίσης πρέπει τα δικαιώματα των ατόμων να γίνονται γνωστά και να τηρείται εμπιστευτικότητα κατά τη διαδικασία υποβολής παραπόνων.

▶ Οικονομικά προσιτές, εύκολες στην πρόσβαση. Θα πρέπει οι υπηρεσίες να φθάνουν σε όλους τους ανθρώπους, ιδιαίτερως όσους και όσες τις

έχουν μεγαλύτερη ανάγκη ή κινδυνεύουν να αποκλειστούν από τις υπηρεσίες (μετανάστες χωρίς άδεια, οι αιτούντες άσυλο, κλπ) λόγω δυσκολιών πρόσβασης. Επίσης θα πρέπει να καθορίζεται με ακρίβεια τι είναι προσιτό και για ποιον. Όταν δεν διασφαλίζεται εύκολη πρόσβαση και οικονομικά προσιτές υπηρεσίες τίθενται όρια και περιορισμοί στα άτομα που έχουν δικαίωμα χρήσης των υπηρεσιών και υπονομεύεται η ποιότητα, ενώ ο στόχος είναι η προώθηση της κοινωνικής ένταξης.

- ▶ Εξατομικευμένες, ολιστικές και βιώσιμες.
- ▶ Συμμετοχικές και ενδυναμωτικές.
- ▶ Διαφανείς υπηρεσίες για τις οποίες προβλέπεται διαδικασία λογοδοσίας
- ▶ Επένδυση για τη διασφάλιση ποιοτικών συνθηκών απασχόλησης στις κοινωνικές υπηρεσίες

Η επιστροφή στα ανθρώπινα δικαιώματα με την έννοια του νέου ορισμού τους, της διεύρυνσης των πεδίων αναφοράς τους και της εξειδίκευσης του περιεχομένου τους αποτυπώνεται εύγλωττα σε αυτό που δηλώνει ο Δουζίνας: «Τα ανθρώπινα δικαιώματα δημιουργούν καινούργιους κόσμους, προωθώντας συνεχώς και επεκτείνοντας τα όρια της κοινωνίας, της ταυτότητας και του δικαίου. Μεταφέρουν συνεχώς τις διεκδικήσεις τους σε νέες περιοχές, νέα πεδία δράσης, δημιουργώντας ασταμάτητα νέες σημασίες και αξίες και προσδίδοντας αξιοπρέπεια και προστασία σε νέα υποκείμενα, καταστάσεις και ανθρώπους.» (2006: 398)

ΜΕΡΟΣ Β'

ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΓΝΩΣΗ
ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΑΝΑΓΚΩΝ

B.01.

Η ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών
ουσιαστική διάσταση της ποιότητας
των κοινωνικών υπηρεσιών

Όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα οι νέες προσεγγίσεις σε ότι αφορά την παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών ήταν αποτέλεσμα μιας πληθώρας προκλήσεων και εξελίξεων των τελευταίων δεκαετιών στην Ευρώπη. Οι πειραματισμοί και οι πιλοτικές εφαρμογές ή για την ακρίβεια η «αλλαγή πλεύσης» στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών, στην προσέγγιση και την εξυπηρέτηση των αποδεκτών ή χρηστών των υπηρεσιών, στο συντονισμό των συναφών φορέων, ήταν απόρροια μιας σειράς σοβαρών προβλημάτων και νέων δεδομένων (αναποτελεσματική αντιμετώπιση μακροχρόνιας ανεργίας - πιεστική ανάγκη αύξησης των δημόσιων δαπανών για την υγεία και κοινωνική ασφάλιση - γήρανση του πληθυσμού - πολυδιάστατες ανάγκες κοινωνικών υποκειμένων - υψηλοί κίνδυνοι κοινωνικού αποκλεισμού ολοένα και μεγαλύτερων ομάδων του πληθυσμού - απορρύθμιση, αποκέντρωση και «από-θεσμοποίηση» των υπηρεσιών - ανάπτυξη ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης προκειμένου να μειωθεί η «εξάρτηση» από τα κοινωνικά επιδόματα- εφαρμογή στοχευμένων πολιτικών και μετακίνηση από τις καθολικές προσεγγίσεις σε πιο επιλεκτικές) αλλά και προκλήσεων που συνδέονται με την αναδιάρθρωση των δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών και τις επιπτώσεις τους στην ποιότητα των υπηρεσιών και στις εργασιακές συνθήκες στο τομέα της φροντίδας. Οι νέες προσεγγίσεις σε ότι αφορά στην παροχή των υπηρεσιών δομούνται γύρω από τρεις αλληλένδετες διαστάσεις: **το συντονισμό, την ολοκληρωμένη διάσταση και την εταιρικότητα** (Pillinger 2001).

Ο συντονισμός και η ολοκληρωμένη διάσταση των πολιτικών σε εθνικό επίπεδο υπαγορεύεται από την κοινή συνείδηση ότι οι ανάγκες και οι κίνδυνοι που έχουν να κάνουν με τον κοινωνικό αποκλεισμό απαιτούν πιο στρατηγική ανταπόκριση και στόχευση των πόρων στις μειονεκτούσες πληθυσμιακές ομάδες. Η εισοδηματική ανασφάλεια, η φτώχεια, η ανεργία, η έλλειψη στέγης **δημιουργούν αλληλένδετες ανάγκες** για τις οποίες απαιτούνται **πολυδιάστατες εθνικές πολιτικές ενίσχυσης του συντονισμού των υπηρεσιών και της ολοκληρωμένης διάστασής τους**. Από την άλλη, ο συντονισμός και η ολοκληρωμένη διάσταση σε τοπικό επίπεδο σημαίνει τη αξιοποίηση του συγκριτικού πλεονεκτήματος της εγγύτητας και της γνώσης των ιδιαίτερων τοπικών αναγκών για τη δημιουργία τοπικών μηχανισμών αντιμετώπισης του κοινωνικού αποκλεισμού.

Μια προσέγγιση που κερδίζει έδαφος στα κράτη μέλη της ΕΕ είναι η τυπική, βάσει συμφώνων κοινοπραξίας ή εταιρικότητας ή και μικτών σχημάτων, συνεργασία τοπικών φορέων, υπηρεσιών, διεπιστημονικών ομάδων, ΜΚΟ, ομάδων χρηστών ή απασχολούμενων και κοινωνικών εταίρων στο σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση των υπηρεσιών. Στο πλαίσιο της εταιρικότητας ιδιαίτερη σημασία έχει η ενδυνάμωση των χρηστών και αποδεκτών με στόχο να συμμετάσχουν ενεργά σε όλο των φάσμα του κύκλου των κοινωνικών υπηρεσιών (από το στάδιο εντοπισμού και διάγνωσης των αναγκών και το σχεδιασμό των κατάλληλων υπηρεσιών, ως την υλοποίηση, την παροχή και την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών). Η συμμετοχή των χρηστών συνδέεται στενά με τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και παρά τα περιορισμένα και ασυστηματοποίητα σε επίπεδο ΕΕ δεδομένα για τους τρόπους καταγραφής και διάγνωσης των αναγκών των χρηστών, η νέα κουλτούρα περί «πελατών» των υπηρεσιών ή περί «κοινωνικών ή προνοιακών υποκειμένων» κερδίζει έδαφος σε ολοένα και περισσότερες χώρες. Δίνεται έμφαση στα δικαιώματα των χρηστών (ανθρώπινα και κοινωνικά), καθώς και στην ανάγκη απλούστευσης των διαδικασιών και κατοχύρωσης της προσβασιμότητας και της υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών. Τις τελευταίες δεκαετίες έχουν αναδυθεί τοπικά, εθνικά, διεθνικά δίκτυα χρηστών και οργανώσεων στήριξής τους, ενώ οι διαβουλεύσεις και ο κοινωνικός διάλογος έχουν ανοίξει τη συζήτηση για το είδος των υπηρεσιών που θέλουν και απαιτούν οι πολίτες και έχουν συμβάλλει στον εκδημοκρατισμό των σχέσεων μεταξύ παρόχων και χρηστών.

Και ενώ από τη μια έχουν αναδυθεί νέες ανάγκες και προβάλλονται απαιτήσεις για περισσότερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες, την ίδια στιγμή, μεγαλώνουν οι πιέσεις και οι προτάσεις για περικοπή του κόστους και περιορισμό των δημόσιων δαπανών σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Όπως είναι προφανές, η μείωση των δαπανών έχει σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών οδηγώντας για παράδειγμα στην επιδείνωση των εργασιακών συνθηκών, σε διαρκή ανανέωση του προσωπικού (*turnover*) ή και στην αντικατάσταση των εξειδικευμένων εργαζομένων με ανειδίκευτους, στη μείωση των μισθών και στην αύξηση της προσωρινής και μερικής απασχόλησης και της επισφαλούς εργασίας. Οι συνθήκες αυτές έχουν οδηγήσει σε μια **μικτή οικονομία στην παροχή των υπηρεσιών** και σε μεγάλες διαφοροποιήσεις οι οποίες έχουν να κάνουν με την ιδιωτικοποίηση και την εμπορευματοποίηση μεγάλου μέρους της κοινωνικής φροντίδας. **Ο χώρος της κοινωνικής πρόνοιας παρουσιάζει εικόνα «μωσαϊκού» περιλαμβάνοντας φορείς δημόσιους, ιδιωτικούς και κερδοσκοπικούς, ΜΚΟ, μη κερδοσκοπικούς και εθελοντικούς φορείς, καθώς και την οικογένεια.** Ολοένα και περισσότεροι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ευρώπη αναθέτουν την παροχή κοινωνικής φροντίδας σε «εργολάβους» μέσω της σύναψης συμβάσεων, ενώ από την άλλη φαίνεται μια «επιστροφή» στην οικογένεια με την ενίσχυση της άτυπης φροντίδας (που είτε παρέχεται δωρεάν από μέλη της οικογένειας, κυρίως γυναίκες, είτε παρέχεται έμμισθα από άτομα εργαζόμενες, μετανάστριες κυρίως). **Η ανάπτυξη υπηρεσιών δύο ή και περισσότερων «ταχυτήτων»** δεν οδηγεί μόνο σε διαφοροποιημένες εργασιακές συνθήκες στους διαφορετικούς τομείς κοινωνικής φροντίδας, αλλά πολύ περισσότερο **αλλάζει το ρόλο του δημοσίου**, που από άμεσος πάροχος των κοινωνικών υπηρεσιών γίνεται «διευκολυντής» (*facilitator*). Μπροστά σε αυτές τις εξελίξεις είναι επιτακτική η ανάγκη οι δημόσιες αρχές κατ' αρχήν να παραμείνουν δημόσιες και κατά δεύτερον, να αναλάβουν δυναμικό και αποφασιστικό ρόλο στη ρύθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών, στη δημιουργία προδιαγραφών και κυρίως στη διασφάλιση ότι η ποιότητα των υπηρεσιών δεν καθοδηγείται από τον ανταγωνισμό της αγοράς. Στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης των δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών στην κατεύθυνση της μικτής οικονομίας θα πρέπει επίσης να διασαφηνιστεί και να καθοριστεί επακριβώς ο ρόλος που μπορεί να διαδραματίσει η κοινωνική οικονομία και οι τοπικές πρωτοβουλίες.

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε ότι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι σύγχρονες κοινωνικές υπηρεσίες στην Ευρώπη είναι οι εξής:

- ανταπόκριση στις αυξανόμενες ανάγκες για περισσότερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες
- «χώρος» και διαδικασίες που θα διασφαλίζουν το δικαίωμα των χρηστών να αρθρώνουν οι ίδιοι λόγο για τις ανάγκες τους
- μεγαλύτερη συμμετοχή των χρηστών στις υπηρεσίες και μετά-τόπιση από την πελατο-κεντρική εξάρτηση προς την ενεργητική συμμετοχή και ενδυνάμωση
- βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και καλύτερο συντονισμό των υπηρεσιών σε συνδυασμό με τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών και την ανάπτυξη νέων μορφών διαχείρισης
- βελτίωση της ποιότητας της εργασιακής ζωής, παροχή ίσων ευκαιριών και ευκαιριών εξισορρόπησης της εργασιακής και οικογενειακής / προσωπικής ζωής για τους εργαζόμενους και τις εργαζόμενες

Οι εξελίξεις και διαφαινόμενες τάσεις στον τομέα παροχής φροντίδας, όπως και οι πιέσεις που υφίστανται οι κοινωνικές υπηρεσίες τόσο στο εσωτερικό τους, όσο και από το εξωτερικό περιβάλλον, σηματοδοτούν την ανάγκη για την υιοθέτηση μιας άλλης οπτικής σε σχέση με τις μεταβαλλόμενες σχέσεις μεταξύ κράτους και πολιτών/ κοινωνικών υποκειμένων, συνεπώς και μεταξύ παρόχων και χρηστών. Από την άλλη, η κατάσταση που καταγράφεται στις κοινωνικές υπηρεσίες και τις δομές αντανακλά το πλαίσιο μέσα στο οποίο αρθρώνονται οι πολυδιάστατες ανάγκες των χρηστών, καθώς και το πλαίσιο για τη συμμετοχή των χρηστών και τη δημιουργία εταιρικών σχέσεων και συνεργασιών είτε σε τοπικό, είτε σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο

01.1.

Η ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα: διαπιστώσεις και προτάσεις

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει από συναφείς μελέτες για τις κοινωνικές υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Huber, Maucher, Sak 2008; Anderson 2004; Pillinger 2001), αλλά και στην Ελλάδα (Pillinger 2001, Varelidis, 2000), στο πλαίσιο των οποίων, μεταξύ άλλων, εξετάστηκαν οι επιπτώσεις των

μεταρρυθμίσεων στην εργασία και την ποιότητα των υπηρεσιών και ο βαθμός ανταπόκρισης των μεταρρυθμίσεων στις ανάγκες και τις προτεραιότητες των χρηστών, διαπιστώθηκε ότι ενώ οι μεταρρυθμίσεις αντιπροσώπευαν οριακές παρεμβάσεις στον τομέα των δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών (σε σχέση με τις συνολικές ανάγκες και με κριτήριο τον αριθμό των εξυπηρετούμενων χρηστών), παρά ταύτα, αποτύπωναν μια νέα προσέγγιση για την κοινωνική προστασία και τις πολιτικές ενεργητικής παρέμβασης. Ένα άλλο ενδιαφέρον στοιχείο είναι ότι το προσωπικό των υπηρεσιών έχει υψηλό επίπεδο αφοσίωσης στο εργασιακό του αντικείμενο και στους κοινωνικούς στόχους των προσφερόμενων υπηρεσιών και ότι οι χρήστες σε γενικές γραμμές είναι ικανοποιημένοι με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι διαπιστώσεις αυτές σε μεγάλο βαθμό ήταν αναμενόμενες διότι για μεν το προσωπικό, το αντικείμενο εργασίας συνιστά συμμετοχή σε μια ουσιαστική κοινωνική και επαγγελματική καινοτομία στον τομέα της κοινωνικής πολιτικής, ενώ για τους χρήστες αυτό που προσφέρεται είναι είτε μια εντελώς νέα υπηρεσία, εκεί όπου προηγουμένως δεν υπήρχε καμία υπηρεσία διαθέσιμη (όπως για παράδειγμα στην περίπτωση του προγράμματος Βοήθεια στο Σπίτι), είτε μια υπηρεσία που αντικαθιστά μια προηγούμενη υπηρεσία πολύ χαμηλής ποιότητας (όπως για παράδειγμα στην περίπτωση των ατόμων με ψυχικές ασθένειες και το Ψυχαργός).

Επίσης καταγράφηκαν μια σειρά προβλήματα που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν άμεσα και αφορούν τους χρηματοδοτικούς πόρους (στο επίπεδο της παροχής των υπηρεσιών), τις δεξιότητες και την επαγγελματική εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού, την ενδυνάμωση των χρηστών και την ολοκληρωμένη διάσταση των παρεχόμενων υπηρεσιών, τις δομές και τον τρόπο οργάνωσης των υπηρεσιών, καθώς και την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ειδικότερα σε ότι αφορά την ενδυνάμωση των χρηστών και την ολοκληρωμένη διάσταση των παρεχομένων υπηρεσιών διαπιστώθηκε ότι στην πλειοψηφία των περιπτώσεων που μελετήθηκαν, δεν αποτελούσαν διακριτούς στόχους των μεταρρυθμίσεων, αλλά οργανικά στοιχεία της προσέγγισης που υιοθετήθηκε. Βασικό μέσο για την ολοκληρωμένη διάσταση ήταν η κάλυψη όσο το δυνατόν περισσότερων συνιστωσών των αναγκών των χρηστών από μια ενιαία μονάδα παροχής υπηρεσιών. Η ολοκληρωμένη διάσταση ωστόσο των παρεχόμενων υπηρεσιών, απαιτεί πάντοτε και τον συν-

τονισμό του εξωτερικού περιβάλλοντος, δηλαδή την συνεργασία με άλλες, κατά κανόνα «κλασικές», δημόσιες υπηρεσίες. Ο συντονισμός με το εξωτερικό περιβάλλον ήταν πολύ καλύτερος στις περιφέρειες όπου οι φορείς παροχής των νέων υπηρεσιών διαμόρφωσαν εταιρικές σχέσεις και συνδέθηκαν με τις τοπικές κοινωνίες, πράγμα που επίσης συνέβαλε στην ενδυνάμωση των χρηστών. Παρόλα αυτά, με δεδομένο τον χαρακτήρα των προσφερόμενων υπηρεσιών και τα κοινωνικοοικονομικά και ατομικά χαρακτηριστικά των χρηστών, η ενδυνάμωσή τους επί της ουσίας εξαρτάται από την διακριτική ευχέρεια αυτών που παρέχουν υπηρεσίες και από την επαγγελματική τους προσέγγιση, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου δεν υπάρχουν οργανώσεις αντιπροσώπευσης και υποστήριξης των χρηστών.

Στο πλαίσιο αυτό, και προκειμένου να διασφαλιστεί η μετάβαση από πιλοτικές εφαρμογές και αποσπασματικές μεταρρυθμίσεις για τη βελτίωση των παρεχομένων κοινωνικών δημόσιων υπηρεσιών σε μαζική κλίμακα, προσδιορίστηκαν μια σειρά προϋποθέσεις που αφορούν την επιχειρησιακή λειτουργία και τις πρακτικές παροχής των υπηρεσιών, το συντονισμό και την ανταπόκριση στις ανάγκες των χρηστών, τη μελλοντική περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών, καθώς και τη θεσμική τους κατοχύρωση.

Οι προϋποθέσεις αυτές συνοψίζονται επιγραμματικά στις ακόλουθες προτάσεις:

Επιχειρησιακή λειτουργία και πρακτικές παροχής των υπηρεσιών:

- Εισαγωγή συστημάτων διασφάλισης ποιότητας στο επίπεδο της παροχής των υπηρεσιών και διαδικασιών παρακολούθησης και αξιολόγησης σε περιφερειακό και κεντρικό επίπεδο.
- Υποστήριξη με την μορφή συμβουλευτικής, επαγγελματικής κατάρτισης και τεχνικής βοήθειας για την βελτίωση των δεξιοτήτων και της επαγγελματικής ικανότητας των εργαζομένων.

● Ενδυνάμωση του ρυθμιστικού ρόλου του κράτους για τον ιδιωτικό εμπορικό τομέα.

● Καθιέρωση προτύπων παροχής υπηρεσιών για την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

Συντονισμός και ανταπόκριση στις ανάγκες των χρηστών:

● Επικέντρωση στο επίπεδο της περιφέρειας για την διαμόρφωση πολιτικής και την εφαρμογή των μεταρρυθμίσεων.

● Ανάπτυξη σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο εταιρικών σχέσεων και δικτύων με τους δημόσιους φορείς, τους κοινωνικούς εταίρους και τον εθελοντικό τομέα.

● Αξιοποίηση του εθελοντικού δυναμικού.

● Αξιοποίηση υπαρχόντων περιφερειακών μηχανισμών (π.χ. περιφερειακών συμβουλίων, επιτροπών παρακολούθησης των προγραμμάτων των διαρθρωτικών ταμείων).

Μελλοντική ανάπτυξη των υπηρεσιών:

● Στροφή από πιλοτικές και αποσπασματικές πρωτοβουλίες στην δημιουργία μόνιμων υπηρεσιών με σαφή και σταθερή θεσμική μορφή.

● Τακτική χρηματοδότηση από δημόσιους πόρους και εισαγωγή κανονικών όρων και συνθηκών απασχόλησης για το προσωπικό.

● Έγκαιρη προετοιμασία για την μετάβαση από προσωρινές σε μόνιμες δομές για την χρονική περίοδο μετά τον τερματισμό των κοινοτικών χρηματοδοτήσεων.

Θεσμική κατοχύρωση των υπηρεσιών:

● Αποφυγή θεώρησης μιας μοναδικής λύσης ως βέλτιστης για τη θεσμική υπόσταση των υπηρεσιών (π.χ. το επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης για τις υπηρεσίες που απευθύνονται στα ηλικιωμένα άτομα που ζουν μόνα, το επίπεδο του Εθνικού Συστήματος Υγείας για τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας, το επίπεδο της κεντρικής διοίκησης για τις υπηρεσίες που απευθύνονται σε νέους άνεργους).

● Προώθηση ποικίλων θεσμικών λύσεων όπου θα συμπεριλαμβάνονται, ισότιμα με τον δημόσιο τομέα, ο εθελοντικός τομέας και οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, καθώς και δομές συνεργασίας μεταξύ αυτών και της κεντρικής διοίκησης ή της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι προτάσεις αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο προϋποθέσεων για την βελτίωση των κοινωνικών δημόσιων υπηρεσιών και δεν θα έχουν αποτελέσματα αν εφαρμοσθούν μεμονωμένα, ενώ για την αποτελεσματική προώθησή τους απαιτείται οργανωμένο σχέδιο δράσης, εξειδίκευση για κάθε τομέα υπηρεσιών και μεθοδολογία η οποία θα βασίζεται στην ουσιαστική αξιοποίηση πιλοτικών εφαρμογών κατά τομέα, αλλά και σε περιφερειακό επίπεδο (Varelidis, 2000).

01.2.

Πολιτικές «από τα κάτω» για την συμμετοχή και ενδυνάμωση των χρηστών

Σύμφωνα με την έρευνα για τις κοινωνικές υπηρεσίες στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που προαναφέρθηκε (Pillinger 2001), αναδείχθηκαν τυπικές (θεσμικές) αλλά και άτυπες («από τα κάτω») πρωτοβουλίες που αφορούσαν τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι πρωτοβουλίες οδήγησαν σε καινοτομίες και πειραματισμούς που είχαν να κάνουν με το συντονισμό και την ολοκληρωμένη διάσταση των υπηρεσιών, εταιρικές προσεγγίσεις και συνεργασίες, την ισότητα ευκαιριών, την ποιότητα της εργασιακής ζωής, καθώς και τη ενεργή συμμετοχή των χρηστών, ενώ αφορούσαν και απευθύνονταν στην τοπική κοινότητα και στους παρόχους των υπηρεσιών, αλλά και στους φορείς άσκησης της πολιτικής, τους κοινωνικούς εταίρους και την κοινωνία των πολιτών. Από το σύνολο των διαφορετικών διαστάσεων και καλών πρακτικών που αναδείχθηκαν, για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, θα επικεντρωθούμε στις στρατηγικές και προσεγγίσεις που έχουν άμεση συνάφεια με τη εμπλοκή και συμμετοχή των χρηστών.

Ένα κατ' αρχήν δεδομένο των νέων τύπων παροχής των υπηρεσιών είναι ότι η **ισότητα ευκαιριών** αποτελεί προϋπόθεση για τη διασφάλιση ότι η παροχή αναγνωρίζει τις νέες διαστάσεις της ταυτότητας των κοινωνικών υποκειμένων και το γεγονός ότι μια σειρά ανάγκες τους αρθρώνονται σε συνάφεια με τη φυλή, το φύλο, την ηλικία, τη σεξουαλικότητα, την αναπηρία, κλπ (μεμονωμένα και ή σε συνδυασμό). **Οι χρήστες** (ή αποδέκτες ή κοινωνικά και προνοιακά υποκείμενα), που είναι και οι τελικοί αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών, **τίθενται στο επίκεντρο του συνόλου των διαφορετικών προσεγγίσεων με δύο τρόπους:** αφενός μέσω διαδικασιών και προσεγγίσεων που διασφαλίζουν την εμπλοκή (*involvement*) και τη συμμετοχή τους, και αφετέρου μέσω διαδικασιών που διασφαλίζουν την ενδυνάμωσή τους.

Η εμπλοκή και συμμετοχή των χρηστών θεωρείται αναγκαίο συστατικό τόσο για τη βελτίωση της ποιότητας, όσο και για την ενίσχυση του εκδημοκρατισμού στο εσωτερικό των υπηρεσιών και την ανταπόκριση των τελευταίων στις ανάγκες των χρηστών. Η διάσταση αυτή αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα όταν προβλέπεται και η συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών (σε εθνικό και τοπικό επίπεδο) και αναπτύσσονται πρωτοβουλίες σε συνεργασία με φορείς της κοινωνικής οικονομίας και άλλων τοπικών δράσεων.

Από την άλλη, οι στρατηγικές ενδυνάμωσης των χρηστών έχουν κεντρική σημασία για την ανάπτυξη καινοτόμων και προσαρμοσμένων στις ανάγκες των χρηστών υπηρεσίες. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω ερευνών (για τους χρήστες και για την αξιολόγηση των υπηρεσιών), μηχανισμών ανατροφοδότησης ή διαδικασιών ενσωμάτωσης των εμπειριών των χρηστών στο σχεδιασμό. Σε αρκετές περιπτώσεις, οι χρήστες, οι οργανώσεις συνηγορίας (*advocacy groups*)¹⁷ και οι οικογένειές τους θεωρούνται «συμπαραγωγοί» των υπηρεσιών και συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των υπηρεσιών ή συνάπτονται εταιρικές σχέσεις μεταξύ οργανώσεων χρηστών και συνδικαλιστικών οργανώσεων.

Τα διαφορετικά επίπεδα ενδυνάμωσης, συμμετοχής και εμπλοκής των χρηστών συνιστούν μια αλληλουχία, τα επιμέρους στοιχεία της οποίας είναι η πληροφόρηση, η γνωμοδότηση, η συνεργασία, η εκπροσώπηση και ο έλεγχος ή λογοδοσία. Από την άλλη, εντοπίζονται δύο βασικά μοντέλα συμμετοχής των χρηστών: αφενός το διαχειριστικό - διοικητικό μοντέλο το οποίο ενσωματώνει την οπτική των χρηστών και την ανατροφοδότηση από τους χρήστες στις πρωτοβουλίες για την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών, και αφετέρου το διαλεκτικό ή προσανατολισμένο στη συμμετοχή του χρήστη μοντέλο που εμπλέκει άμεσα τους χρήστες προκειμένου να επηρεάσουν τις πολιτικές. Το πρώτο μοντέλο είναι ευρέως αποδεκτό και υιοθετείται σε ολοένα και περισσότερες πολιτικές και στρατηγικές για τοπικές υπηρεσίες, ενώ το δεύτερο μοντέλο είναι πιο δύσκολο να εφαρμοστεί στην πράξη.

Ενδεικτικά παρατίθενται κάποια παραδείγματα των διαφορετικών διαστάσεων της συμμετοχής και ενδυνάμωσης των χρηστών και της κατοχύρωσης των δικαιωμάτων τους που έχουν αναδειχθεί στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Pillinger 2001: 33-113).

¹⁷ Για την απόδοση του όρου στα ελληνικά, βλέπε Καβουλάκος Ι., (2006) Οργανώσεις μεταναστών – Μορφές διεκδίκησης δικαιωμάτων Συνέδριο ΙΜΕΠΟ Μετανάστευση στην Ελλάδα: Εμπειρίες – Πολιτικές – Προοπτικές 23-24 Νοεμβρίου 2006, Αθήνα.

Συμμετοχή των χρηστών

- άμεση επιρροή των χρηστών (σε διαφορετικούς βαθμούς σε όλες τις χώρες, αλλά ιδιαίτερα στο Ενωμένο Βασίλειο και την Ολλανδία)
- πάνελ και φόρουμ χρηστών συμμετέχουν σε αυτοδιοικητικά και περιφερειακά όργανα (Γερμανία, Ολλανδία, Σουηδία, Δανία και Ενωμένο Βασίλειο)
- συμμετοχή των χρηστών στην παροχή φροντίδας μέσω ενώσεων οικογενειών, σωματείων φροντίδας και συμβουλευτικών συμβουλίων (Ενωμένο Βασίλειο, Ελλάδα, Πορτογαλία, Ισπανία και Ιταλία) και θεσμικών εξουσιών για τη σύναψη συμφωνιών με φορείς παροχής υπηρεσιών (Γερμανία)
- συμμετοχή των χρηστών στην αποτίμηση των αναγκών (σε όλες τις χώρες της ΕΕ και ιδιαίτερα στη Γερμανία, Ολλανδία και το Ενωμένο Βασίλειο)
- έρευνες (αναγκών) και άλλοι ανατροφοδοτικοί μηχανισμοί για την αξιολόγηση των υπηρεσιών (Ολλανδία, Σουηδία, Δανία, Ιταλία, Γαλλία και Ενωμένο Βασίλειο)
- συμμετοχή των χρηστών ως εθελοντών (σε όλες τις χώρες και ιδιαι-

τέρως στη νότια Ευρώπη)

- συμμετοχή των χρηστών μέσω τοπικών εταιρικών στρατηγικών ή συμφώνων (Ιταλία)

Ενδυνάμωση χρηστών

- οικονομική αυτονομία χρηστών ως προς την επιλογή φροντιστή (Αυστρία, Γερμανία, Ολλανδία, Σουηδία, Λουξεμβούργο, Ενωμένο Βασίλειο) και επιλογή μεταξύ διαφορετικών εναλλακτικών υπηρεσιών φροντίδας (Γερμανία, Λουξεμβούργο, Αυστρία, Ενωμένο Βασίλειο, Ολλανδία και ιδιαίτερα στην περίπτωση της Σουηδίας)

Δικαιώματα χρηστών

- κατοχυρώνονται σε όλες τις χώρες (ιδιαίτερα στο Ενωμένο Βασίλειο, Δανία, Σουηδία, Ολλανδία, Γερμανία)
- προγράμματα συνηγορίας χρηστών για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους (σε διαφορετικό βαθμό σε όλες τις χώρες ιδιαίτερα ισχυρά στη Δανία, την Ολλανδία και το Ενωμένο Βασίλειο)
- κέντρα πληροφόρησης και ενημέρωσης και Συνήγορος του Πολίτη (σε όλες τις χώρες)

Στις καλές πρακτικές ενδυνάμωσης των χρηστών (αλλά και των φροντιστών) περιλαμβάνονται επίσης οι υπηρεσίες που έχουν συσταθεί από ενώσεις γονέων για την παροχή φροντίδας σε άτομα με αναπηρία και ψυχικές ασθένειες, ενώ τόσο οι ενώσεις αυτές, όσο και οι οργανώσεις συνηγορίας διασφαλίζουν την εκπροσώπηση των χρηστών και την έκφραση της φωνής τους.

Από το σύνολο των καλών πρακτικών που αναδείχθηκαν στο πλαίσιο της έρευνας μεγάλο ποσοστό αφορά **μορφές άμεσης συμμετοχής των χρηστών**: εκπροσώπησή τους στις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων και εμπλοκή τους ως άμεσων παρόχων ή/ και προσωπικού, αλλά και ως χρηστών ή «συμπαρωγών» των υπηρεσιών. Ένας μεγάλος αριθμός κοινωνικών υπηρεσιών και

δομών διαθέτουν μηχανισμούς αποτίμησης της οπτικής των ίδιων των χρηστών για τις ανάγκες τους και αυτό αντανακλάται στη σημαντική αύξηση των διεπιστημονικών μεθόδων διαχείρισης και τα εξατομικευμένα πακέτα φροντίδας που παρέχονται. Οι έρευνες αναγκών και οι ανατροφοδοτικοί μηχανισμοί επίσης χρησιμοποιούνται ευρέως, ενώ η σημασία τους για τις εξελίξεις στον τομέα φροντίδας υποδεικνύει την αναγκαιότητα της συνεργασίας με μεγάλη γκάμα φορέων και παρόχων. Οι έρευνες αναγκών έχουν (άμεσες ή έμμεσες) επιπτώσεις στις αλλαγές που πρέπει να πραγματοποιηθούν στις κοινωνικές υπηρεσίες (για παράδειγμα ως προς την οργανωσιακή τους ευελιξία, τη δυνατότητά τους να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες των χρηστών, κλπ), με την προϋπόθεση ότι η δυνατότητα αυτή δεν περιορίζεται λόγω μειωμένων πόρων ή των περικοπών στις κοινωνικές δαπάνες. Αυτό οδηγεί στο ρόλο που μπορούν να διαδραματίσουν οι χρήστες και το υποστηρικτικό τους δίκτυο, καθώς και οι οργανώσεις συνηγορίας, στην ανάπτυξη και τελειοποίηση των συστημάτων ποιότητας, παρακολούθησης και αξιολόγησης. Τέλος, η συμμετοχή των χρηστών ως εθελοντών, παρά τα προβλήματα που ενδεχομένως προκύπτουν (όπως για παράδειγμα η απουσία επαγγελματισμού, οι αμοιβές, η συνέχεια των υπηρεσιών κλπ), είναι μια σημαντική διάσταση που έχει να κάνει με την διεύρυνση των υπηρεσιών προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες των χρηστών. Στις πιο καινοτόμες προσεγγίσεις από την άποψη αυτή, οι χρήστες συμμετέχουν στην παροχή υπηρεσιών ως έμμισθο προσωπικό διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο ότι οι υπηρεσίες παραμένουν επικεντρωμένες στους χρήστες (*user centered*).

Από τα παραδείγματα και τις προσεγγίσεις που συνοπτικά παρατέθηκαν παραπάνω γίνεται σαφές ότι δεν υπάρχει ένα μοναδικό ή εφαρμοσμένο στην πράξη μοντέλο κοινωνικών υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει διότι οι διαφορετικοί χρήστες ή οι ομάδες χρηστών έχουν διαφορετικές ανάγκες, αλλά και διαφορετικές δυνατότητες συμμετοχής και παρέμβασης, πράγμα που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στις προσεγγίσεις που στοχεύουν στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. **Η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών προκύπτει μέσα από έναν συνδυασμό παραγόντων**, όπως η κατάρτιση και συμμετοχή των εργαζομένων στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των εκάστοτε πολιτικών και δράσεων, η συμμετοχή και ενδυνάμωση των χρηστών, ποιοτικά πλαίσια που επιτρέπουν την οργανωσιακή ευελιξία προκειμένου να ανταποκριθούν οι υπηρεσίες και δομές στις διαφορετικές ανάγκες. Επίσης **η ποιότητα συνδέεται στενά με το κόστος και τους στόχους επιδόσεων** που τίθενται και δεν παρέχουν πάντα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα για την ανατροφοδότηση και αξιολόγηση των υπηρεσιών. Η ανεπάρκεια πόρων (οικονομικών αλλά και ανθρώπινων) θέτει σοβαρούς περιορισμούς στην αναβάθμιση της ποιότητας ειδικά στα συστήματα που είναι προσανατολισμένα στον χρήστη.

Παρά ταύτα μια σειρά δείκτες ή διαστάσεις μπορούν να έχουν θετικά αποτελέσματα για την ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα:

- ▶ υπηρεσίες προσανατολισμένες στους χρήστες που προωθούν τη συμμετοχή και ενισχύουν την ενδυνάμωσή τους
- ▶ συμμετοχή των χρηστών και των εργαζομένων σε συστήματα ποιότητας και οργανωσιακής ανάπτυξης
- ▶ ποιοτικά συστήματα που χαρακτηρίζονται από ευελιξία, προσαρμοστικότητα και συνάφεια με τις τοπικές ανάγκες

▶ συντονισμός και διασύνδεση των μηχανισμών παροχής υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες με πολυδιάστατους τρόπους

▶ συνέχεια των υπηρεσιών και της χρηματοδότησης

▶ κουλτούρα καινοτομίας που ανταποκρίνεται με ευελιξία στις ανάγκες και νέες απαιτήσεις

▶ ίσες ευκαιρίες για άνδρες και γυναίκες προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τόσο ο ρόλος των γυναικών στη άτυπη φροντίδα (γυναίκες που παρέχουν φροντίδα), όσο οι ανάγκες τους για φροντίδα (γυναίκες χρήστριες υπηρεσιών) και απασχόληση, δεν αγνοούνται

Μια σημαντική διάσταση αναφορικά με τους χρήστες είναι κατά πόσον η φωνή τους λαμβάνεται σοβαρά υπόψη. Είναι πιθανό δηλαδή, οι πιέσεις για υπηρεσίες προσανατολισμένες στους χρήστες στην πράξη να σημαίνουν ότι το επαγγελματικό ήθος και ενδιαφέρον ιεραρχούνται ως σημαντικότερα έναντι των αναγκών των χρηστών. Από αυτήν την άποψη υπάρχει ο κίνδυνος η ενδυνάμωση των χρηστών θα θεωρηθεί πανάκεια αν δεν γίνει σαφές ότι η ενδυνάμωση έχει διαφορετικό νόημα για τις διαφορετικές ομάδες χρηστών. Ένα άλλο ερώτημα αφορά το κατά πόσον πράγματι οι χρήστες, ειδικά όσοι ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες ή είναι κοινωνικά αποκλεισμένοι, είναι σε θέση να επιλέξουν μεταξύ των διαφορετικών εναλλακτικών υπηρεσιών εκείνη που τους ταιριάζει περισσότερο, στο πλαίσιο μιας μικτής οικονομίας παροχής υπηρεσιών και κατά πόσον το δικαίωμα επιλογής αίρεται στην πράξη λόγω των συνθηκών στην (ανοιχτή) αγορά του τομέα φροντίδας (δημόσιοι, ιδιωτικοί και κερδοσκοπικοί, εθελοντικοί φορείς, κλπ). Η μικτή οικονομία στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών θέτει σοβαρά ζητήματα για το μέλλον που δεν αφορούν μόνο το συντονισμό των διαφορετικών και ποικίλων υπηρεσιών, ή τη διασφάλιση της ποιότητας στο πλήθος των υπηρεσιών μέσω ρυθμίσεων και ελέγχων, αλλά κυρίως το κατά πόσον αυτός ο προνοιακός πλουραλισμός αντανάκλα τα κοινωνικά συμφραζόμενα στα οποία ζουν οι άνθρωποι.

Στο πλαίσιο αυτό η Πλατφόρμα των Ευρωπαϊκών ΜΚΟ (Platform of European NGOs 2008) έχει προωθήσει στην ΕΕ και τα κράτη μέλη ένα μήνυμα - διάγγελμα αναφορικά με την ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών, που αφορά τα εξής τρία σημεία:

► Διαμόρφωση κατάλληλου οικονομικού και θεσμικού περιβάλλοντος που θα διασφαλίζει διαθεσιμότητα και επάρκεια κοινωνικών υπηρεσιών και υπηρεσιών υγείας, οι οποίες είναι οικονομικά προσιτές και στις οποίες έχουν πρόσβαση όλοι οι πολίτες

► Πρόκριση συνεκτικής και «από τα κάτω» συμμετοχικής προσέγγισης για τη διαμόρφωση ευρωπαϊκού πλαισίου για την ποιότητα

► Προαγωγή των αρχών ποιότητας της ΕΕ για τις κοινωνικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες υγείας που σέβονται τα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα

Οι αρχές για την ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών, των υπηρεσιών υγείας και κοινής ωφέλειας, οι εννέα χρυσοί κανόνες, όπως ονομάζονται, θα πρέπει να τηρηθούν στο σύνολό τους κατά την παροχή υπηρεσιών ανεξάρτητα από τη φύση του παρόχου των υπηρεσιών.

Σε τι η συνίσταται η ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών:

▣ Σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας και των ανθρώπινων δικαιωμάτων (δικαιώματα χρηστών και σεβασμός της φυσικής και πνευματικής τους ακεραιότητας)

▣ Επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της επικέντρωσης στα οφέλη για το άτομο και την κοινότητα

▣ Εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής και η ισότητα ευκαιριών για τους χρήστες

▣ Διασφάλιση της ασφάλειας όλων των χρηστών ιδιαίτερα όσων ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες μέσω της πρόληψης για τη φυσική, πνευματική και οικονομική κακοποίηση/ κακή μεταχείριση των χρηστών

▣ Διασφάλιση της συμμετοχής και ενδυνάμωσης των χρηστών προκειμένου να λαμβάνουν οι ίδιοι αποφάσεις μέσω της ενθάρρυνσής τους να συμμετέχουν ενεργά στο καθορισμό των προσωπικών τους αναγκών και ικανοτήτων, τόσο κατά την παροχή των υπηρεσιών, όσο και κατά την αξιολόγησή τους

▣ Διασφάλιση της ολιστικής προσέγγισης και της συνέχειας των υπηρεσιών μέσω της διασύνδεσης των διαφορετικών υπηρεσιών και αποφυγή αρνητικών επιπτώσεων που προκύπτουν λόγω της διακοπής της παροχής

▣ Παροχή υπηρεσιών μέσω εταιρικών σχέσεων στο τοπικό επίπεδο που θα διασφαλίζουν την αποκέντρωση, την ανταπόκριση στις ειδικές τοπικές ανάγκες, θα συμβάλλουν στην κοινωνική συνοχή και την ενεργητική συμμετοχή των τοπικών κοινωνιών

▣ Παροχή υπηρεσιών από ειδικευμένους και καταρτισμένους επαγγελματίες στο πλαίσιο καλών εργασιακών συνθηκών. Επαγγελματίες οι οποίοι θα συμμετέχουν σε προγράμματα διαβίου μάθησης, ανάπτυξης δεξιοτήτων και ειδικών μέτρων για την ενίσχυση των αρχών μη διάκρισης και της ισότητας των φύλων

▣ Διαφάνεια στη διαχείριση και κατοχύρωση του θεσμού της λογοδοσίας για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την οικονομική απόδοση των παρόχων

Διαπιστώνουμε δηλαδή ότι έχουν πλέον διαμορφωθεί νέα δεδομένα σε ότι αφορά τη διάγνωση και την κάλυψη των αναγκών των χρηστών τα οποία οδηγούν σε διαφορετικά μοντέλα προσέγγισης, αλλά κυρίως στηρίζονται σε μια εντελώς άλλη αντίληψη και φιλοσοφία για τις κοινωνικές υπηρεσίες. Έχει αμφισβητηθεί ουσιαστικά και σε μεγάλο βαθμό ανατραπεί η σχέση εξάρτησης παρόχων και χρηστών, ενώ οι νέες σχέσεις στηρίζονται στο σεβασμό της αξιοπρέπειας των χρηστών, της αυτονομίας, της ελευθερίας επιλογής και της διαφορετικότητάς τους με τη λήψη μέτρων κατά των διακρίσεων και η φροντίδα σε μεγάλο βαθμό έχει αντικατασταθεί από την υποστήριξη. Ο χρήστης βρίσκεται στο επίκεντρο των προσεγγίσεων και ο βαθμός της συμμετοχής του συγκαταλέγεται στα κριτήρια ποιοτικής αναβάθμισης των υπηρεσιών. Επίσης ο χρήστης θεωρείται ενεργό κοινωνικό υποκείμενο γι' αυτό και τονίζεται η διάσταση των ανθρώπινων δικαιωμάτων τα οποία εξειδικεύονται στο επίπεδο των κοινωνικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό αποδυναμώνεται η αντίληψη ότι ο χρήστης είναι παθητικός αποδέκτης των υπηρεσιών και αναδεικνύεται η σημασία της συμμετοχής, της εμπλοκής και της ενδυνάμωσης ως βασικές διαστάσεις και προϋποθέσεις και για τη διάγνωση και για την κάλυψη των αναγκών. Οι κοινωνικές υπηρεσίες δεν σκέφτονται για τους χρήστες «πριν από αυτούς γι' αυτούς», αλλά σε στενή συνεργασία μαζί τους σχεδιάζουν, παρέχουν τις κατάλληλες υπηρεσίες και τις αξιολογούν μέσω διαδικασιών συνεχούς ανατροφοδότησης των συστημάτων.

B.02.

Μέθοδοι, τεχνικές και εργαλεία για τη διάγνωση και την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών

Υπόθεση εργασίας για την προτεινόμενη προσέγγιση είναι ότι οι ανάγκες των χρηστών δεν καλύπτονται (επαρκώς ή πλήρως), όχι τόσο διότι δεν διαθέτουμε τα αναγκαία και απαιτούμενα εργαλεία, όσο διότι τα μέσα παρέμβασης είναι περιορισμένα και η ιεράρχηση των αναγκών σημαίνει την μονόδρομη κατεύθυνση προς την αγορά εργασίας. Τα μέσα παρέμβασης ειδικότερα, είναι περιορισμένα σε επίπεδο πόρων (δηλαδή χρηματοδοτήσεων, χρόνου, και ανθρώπινου δυναμικού), θεσμών (που κατοχυρώνουν τη δικτύωση, τη συνεργασία και συνέργια των παρεχόμενων υπηρεσιών)

και τύπου /είδους παρεχόμενων υπηρεσιών (τόσο ως προς την ποσοτική, όσο και ως προς την ποιοτική τους διάσταση) οι οποίες παρέχονται στο πλαίσιο μιας δομής στήριξης όπως για παράδειγμα οι υπηρεσίες ενημέρωσης, εξειδικευμένης πληροφόρησης, συμβουλευτικής στήριξης, κατάρτισης, κλπ. Ενώ στο πλαίσιο των (εθνικών και ευρωπαϊκών) πολιτικών κοινωνικής ένταξης, ως πρώτη στην ανάγκη προκρίνεται η ένταξη στην αγορά εργασίας.

Ενώ δηλαδή η εξατομικευμένη προσέγγιση εφαρμόζεται ευρέως από τις δομές στήριξης και αποτελεί ένα προνομιακό εργαλείο για τη διάγνωση των αναγκών των χρηστών, τοποθετώντας στο επίκεντρο κάθε διαφορετικό άτομο με τις διαφορετικές του ανάγκες, στην πράξη η προσέγγιση έχει αποδειχθεί ανεπαρκής. Αιτία είναι η αδυναμία των δομών στήριξης να προχωρήσουν σε επαρκείς ή κατάλληλες παραπομπές για επιμέρους θέματα σε άλλες υπηρεσίες ή πολιτικές. Για παράδειγμα, στην περίπτωση μιας γυναίκας που άνεργη, μόνος γονέας και θύμα κακοποίησης, η δομή στήριξης θα πρέπει να συνθέσει *ad hoc* τις υπηρεσίες που θα παρασχεθούν αξιοποιώντας υφιστάμενες πολιτικές και μέτρα για να καλυφθούν κάποιες από τις πλευρές των πολλαπλών αιτημάτων της (υπηρεσίες φροντίδας για παιδιά, συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη, ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης, κ.ο.κ). Αν έχει ενσωματωθεί η διάσταση του φύλου σε όλες τις πολιτικές (*gender mainstreaming*) δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για να προχωρήσει η διαδικασία της εξατομικευμένης προσέγγισης, αν όχι «εξανεμίζεται» όλη η φιλοσοφία της προσέγγισης, λόγω της απουσίας ευρύτερου πολιτικού πλαισίου υποστήριξης. Είναι προφανές δηλαδή ότι είτε η δομή στήριξης θα πρέπει να διαθέτει τους αναγκαίους πόρους, και όχι μόνο, για να καλύψει το σύνολο των αναγκών των κοινωνικών υποκειμένων η ίδια (πράγμα εξαιρετικά δύσκολο ή ανέφικτο δεδομένης της πολυπλοκότητας και διαφοροποίησης των αναγκών), είτε θα πρέπει να συνεργαστεί με άλλες κοινωνικές υπηρεσίες (δημόσιες, εθελοντικές, κλπ) ευρείας γκάμας για να ικανοποιήσει τα αιτήματα των ατόμων. Επίσης, επειδή δεν είναι εφικτό για μια, οποιαδήποτε ενδεχομένως, δομή στήριξης να αναπτύξει ένα ευέλικτο σύστημα που θα διαβλέπει στο μέλλον και θα «φωτογραφίζει» κάθε νέα ανάγκη που προκύπτει προκειμένου να την ενσωματώσει στη συνέχεια στο μενού των υπηρεσιών της, είναι αναγκαίο η παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών να υποστηρίζεται από το *mainstreaming*, τη διάχυση με άλλα λόγια της διάστασης της κοινωνικής ένταξης (ή και της οπτικής του φύλου) σε όλες τις πολιτικές.

Από την άλλη, η (υποχρεωτική) ιεράρχηση των αναγκών η οποία οδηγεί στον κατακερματισμό της προσέγγισης, θέτει σοβαρά ερωτήματα ως προς το ποιος αποφασίζει εντέλει για τις ανάγκες του: το άτομο ή η δομή στήριξης. Επίσης, ο στόχος που αφορά την ένταξη στην αγορά εργασίας και τη βελτίωση της «απασχολησιμότητας» των κοινωνικά ευπαθών και αποκλεισμένων ατόμων έχει όρια. Όρια μάλιστα που τίθενται από την ίδια την αγορά (αποσταθεροποίηση εργασιακών διαδρομών, ευελιξία, απορρύθμιση, επισφάλεια, κλπ) οδηγώντας στο **φαινόμενο της «περιστρεφόμενης πόρτας»** όπως έχει ονομαστεί¹⁸, και αναγκάζοντας τους εργαζόμενους να εγκαταλείψουν τη θέση τους διότι η εργασία δεν συμβάλλει στην άρση του κοινωνικού τους αποκλεισμού. Πράγμα που σημαίνει ότι απαιτούνται μέτρα για τη διατήρηση των θέσεων εργασίας, διότι η στήριξη και η διαδικασία κοινωνικής ένταξης δεν λήγουν στην πόρτα της επιχείρησης. Κατά δεύτερον, ο οικονομικός ντετερμινισμός δεν επιλύει το γεγονός ότι ευπαθείς δεν είναι μόνον όσοι βρίσκονται εκτός αγοράς εργασίας, αλλά στις νέες συνθήκες και μεγάλο μέρος όσων βρίσκονται εντός της αγοράς: οι φτωχοί εργαζόμενοι επίσης κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό.

Με βάση τα παραπάνω δεδομένα, πριν εξετάσουμε τις μεθόδους και τεχνικές ή τα εργαλεία που μπορούν να αξιοποιηθούν για τη διάγνωση των κοινωνικών αναγκών, θα εξετάσουμε κάποια δεδομένα και χαρακτηριστικά που αφορούν τις ίδιες τις δομές στήριξης.

Οι δομές είναι μια έννοια - κλειδί για την παροχή υπηρεσιών σε κοινωνικά αποκλεισμένα άτομα στην Ελλάδα, διότι συνιστούν τους νέους χώρους άσκησης της πολιτικής, «χώρους μετάβασης» ακριβέστερα (Πούτου 2007)¹⁹ και τους τόπους παροχής των υπηρεσιών. Παρά το γεγονός ότι μέχρι σήμερα οι ποικιλόνυμες δομές δεν έχουν κωδικοποιηθεί ή τυπολογηθεί επαρκώς²⁰, κυρίως διότι δεν

¹⁸ Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2007), Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή των Περιφερειών. «Εκσυγχρονισμός της κοινωνικής προστασίας για μεγαλύτερη κοινωνική δικαιοσύνη και οικονομική συνοχή: προώθηση της ενεργητικής ένταξης των πλέον απομακρυσμένων από την αγορά εργασίας ανθρώπων» COM(2007) 620.

¹⁹ Προσωπική επικοινωνία.

²⁰ Για παράδειγμα βλέπε Τσιώλης (2005) όπου προτείνεται μια τυπολόγηση αφενός με βάση την εξειδίκευση ή μη ως προς τις ομάδες στόχους (δομές που απευθύνονται αδιακρίτως σε όλες τις ομάδες του πληθυσμού και δομές που εξειδικεύουν τις υπηρεσίες τους σε ειδικές κατηγορίες πληθυσμού), και αφετέρου με βάση το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών (δομές που λειτουργούν ως οιοσδήποτε ενιαία σημεία επαφής και δομές που εστιάζουν σε μέρος της αλυσίδας των παρεχόμενων υπηρεσιών) (ο.π. 111-112). Μια άλλη κατηγοριοποίηση πιο γενική είναι η διάκριση μεταξύ δομών του δημοσίου (π.χ ΚΠΑ) και δομών του ενδιάμεσου τομέα (π.χ ΚΕ.Σ.Υ.Υ).

έχει αποκρυσταλλωθεί η θεσμική τους υπόσταση, ούτε οι προδιαγραφές λειτουργίας, στελέχωσης και παροχής των υπηρεσιών στο πλαίσιο σχετικής πιστοποίησης, συγκροτώντας ένα ρευστό και διαφοροποιημένο πεδίο που χαρακτηρίζεται από έντονες και συνεχείς αλλαγές, μεγάλη εργασιακή επισφάλεια και αβεβαιότητα ως προς τη βιωσιμότητά τους, ωστόσο «είναι ένας χώρος μέσα στον οποίο διακινείται ένας αριθμός διακυβευμάτων, εννοιών και μεθόδων» (Παναγιωτόπουλος & Βιδάλη 2004: 99). Ταυτοχρόνως, οι δομές είναι τα ευαίσθητα κύτταρα, οι οργανισμοί που βρίσκονται στην εμπροσθοφυλακή του πεδίου λειτουργώντας ωστόσο στο πλαίσιο ενός απορρυθμισμένου κοινωνικού κράτους και μιας υπολειμματικής κοινωνικής πολιτικής. Χαρακτηριστικό είναι ότι σύμφωνα με τα ευρήματα σχετικής έρευνας τα **διάφορα προγράμματα είναι αυτά που, στο πλαίσιο ενός συστήματος κοινωνικής προστασίας χωρίς παράδοση θεσμοποιημένων υπηρεσιών και συμβουλευτικής στήριξης, παρέχουν στις δομές ένα συνεκτικό πλαίσιο αναφοράς** (Τσιώλης 2005, Ναγόπουλος 2005). Από την άλλη, ακόμα κι αν το αποτέλεσμα των παρεμβάσεων που επιχειρούνται είναι επί της ουσίας ήσσονος σημασίας (αν και όχι αποτέλεσμα ήσσονος προσπάθειας) και σαφώς κατώτερο των προσδοκιών, έχει σημασία να αναδείξουμε και να κεφαλαιοποιήσουμε την εμπειρία και τεχνογνωσία που αποκομίστηκε από το πεδίο, τα νέα δεδομένα που ήρθαν στο προσκήνιο για τα κοινωνικά υποκείμενα και κυρίως να θέσουμε ερωτήματα για τις πολιτικές, τους τρόπους προσέγγισης, αντιμετώπισης και εξυπηρέτησης των χρηστών, το βαθμό ανταπόκρισης στα αιτήματα που αρθρώνονται και κυρίως να θέσουμε ερωτήματα για τις αιτίες και τις μελλοντικές προκλήσεις.

Στα συμφραζόμενα αυτά, οι δομές αποτελούν μέρος ενός συνεχούς (*continuum*) υπηρεσιών που συγκροτείται από μια σειρά άλλες κοινωνικές υπηρεσίες, που έχουν συσταθεί και παρέχονται από δημόσιους, ιδιωτικούς, μη κυβερνητικούς και εθελοντικούς φορείς και έχουν να κάνουν με υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας, πρόνοιας, υγείας, απασχόλησης, εκπαίδευσης και κατάρτισης, κοινωνικής ασφάλισης και προστασίας, στέγασης, κλπ. Ανήκουν με άλλα λόγια, σε ένα «σύστημα» αποτελώντας ταυτοχρόνως και οι ίδιες «σύστημα». Επομένως, η δυνατότητα ανταπόκρισής τους στις απαιτήσεις των καιρών εξαρτάται αφενός από μια σειρά προϋποθέσεις που αφορούν το γενικότερο περιβάλλον (πολιτικό, κοινωνικό, οικονομικό, διοικητικό, θεσμικό, οργανωσιακό) μέσα στο οποίο υφίστανται και λειτουργούν και το οποίο καθορίζει σχεδόν πλήρως το βαθμό της αποτελεσματικότητας και της διεύθυνσης των

παρεμβάσεων που επιχειρούν, και αφετέρου από μια σειρά προϋποθέσεις και κριτήρια που έχουν να κάνουν με την οπτική της προσέγγισης που κάθε φορά υιοθετείται ως προς την κοινωνική ένταξη (σεβασμός ανθρωπίνων δικαιωμάτων χρηστών, αξιοποίηση της διαφορετικότητας ως συγκριτικό πλεονέκτημα, εξειδίκευση γνώσεων για το πεδίο, κλπ), καθώς και τις αντίστοιχες μεθόδους ή τα εργαλεία που αξιοποιούνται για τον σκοπό αυτό (εξατομικευμένη συμβουλευτική στήριξη, προσέγγιση στο δρόμο, επιτόπιες έρευνες, συνεργασίες με ομάδες χρηστών, κ.ο.κ). Ως εκ τούτου, και οι προτεινόμενες προσεγγίσεις αναφορικά με τη διάγνωση και κάλυψη των κοινωνικών αναγκών θα κινηθούν σε αυτήν την διττή κατεύθυνση, σε δύο αλληλένδετα και αλληλοσυμπληρούμενα επίπεδα: αφενός σε επίπεδο συνολικό υπό την έννοια της θεώρησης των δομών ως μέρος ενός συνεχούς ή διηλεκτούς υπηρεσιών, και αφετέρου σε επίπεδο πιο ειδικό υπό την έννοια της θεώρησης των δομών ως «αυτόνομων» και διακριτών μονάδων στήριξης.

02.1.

Διασύνδεση-ενότητα και συντονισμός για την κάλυψη των αναγκών

Όπως προαναφέρθηκε, προϋπόθεση για να ανταποκριθούν οι δομές στο έργο τους είναι να μην συναντούν κενά στις «διαδρομές» και τις διασυνδέσεις των μερών που συνιστούν αυτό το διηλεκτό, λειτουργώντας αλληλοσυμπληρωματικά με όλες τις άλλες υπηρεσίες και παροχές που συγκροτούν αυτό το σύστημα. Επομένως, είναι αναγκαίος ο συντονισμός ή καλύτερα ένας μηχανισμός που θα συνέχει τα μέρη αυτού του συνεχούς, όσο κι αν αυτό ηχεί αντιφατικό, μιας και ενώ είναι αντιληπτό ως σχήμα, στην πράξη δεν αποτελεί διάσταση του πολιτικού σχεδιασμού και προπαντός δεν χαρακτηρίζει την κουλτούρα και νοοτροπία της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Για παράδειγμα, από μια πρωτόλεια, αλλά παρά ταύτα αρκετά αποτελεσματική, μορφή (άτυπη) διοικητικής συνεργασίας που είναι η διαδικασία «παραπομπής» ενός ατόμου από την κοινωνική υπηρεσία που το εξυπηρετεί σε μια δεδομένη στιγμή, σε μια άλλη η οποία μπορεί να ανταποκριθεί στο αίτημά του και να καλύψει την ανάγκη ή τις ανάγκες του, θα πρέπει να περάσουμε στην τυπική συνεργασία και οργανική διασύνδεση των (συναφών ή συγγενών κατ' αρχήν) κοινωνικών υπηρεσιών.

Ο συντονισμός και η διασύνδεση-ενότητα στην παροχή των κοινωνικών υπηρεσιών έχει τεράστια σημασία για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης και αποτελεί μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις λόγω ακριβώς της αναγνώρισης των πολυδιάστατων αναγκών και κινδύνων που συνδέονται με τον κοινωνικό αποκλεισμό. Γι' αυτό άλλωστε και οι στόχοι του συντονισμού και της διασύνδεσης συχνά προωθούνται ως μέσο που συμβάλλει στην ένταξη των αποκλεισμένων ομάδων στην αγορά εργασίας. Για παράδειγμα στην περίπτωση των Ολοκληρωμένων Παρεμβάσεων Υπέρ των Γυναικών²¹ τα Κέντρα Συνοδευτικών και Υποστηρικτικών Υπηρεσιών (ΚΕ.Σ.Υ.Υ) συνεργάστηκαν με τις Τοπικές Υπηρεσίες και τα Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση (ΚΠΑ) του ΟΑΕΔ στο πλαίσιο ωστόσο μια άτυπης και *ad hoc* συνεργασίας και όχι τυπικής ή θεσμικής διασύνδεσης.

Η διασύνδεση και ενότητα των υπηρεσιών προκύπτει όταν εξαλείφονται τα κλαδικά/ διατμηματικά, διοικητικά και οργανωσιακά όρια και δημιουργούνται νέες δομές που συνεχουν μια σειρά παρόχους υπηρεσιών σε μία ενιαία-διασυνδεδεμένη υπηρεσία. Άλλοτε οι ενιαίες ή πλήρως διασυνδεδεμένες υπηρεσίες προκύπτουν με την άρση των διοικητικών συνόρων μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών, και άλλοτε όταν υπάρχει συγχώνευση υπηρεσιών ή μονάδων (Pillinger, 2001).

Οι στρατηγικές διασύνδεσης πρέπει να βασίζονται σε υποστηρικτικούς μηχανισμούς πολιτικής που λειτουργούν σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με πρόβλεψη για αντίστοιχους πόρους και τη δυνατότητα ευελιξίας αναλόγως με τις ιδιαιτερότητες κάθε περιοχής. Σε εθνικό επίπεδο απαιτούνται πολυδιάστατες πολιτικές που προωθούν τον κεντρικό διοικητικό συντονισμό και τη **διασύνδεση των εθνικών πολιτικών μέτρων, οριζόντια και διατμηματικά ή διακλαδικά**. Σε τοπικό επίπεδο ο συντονισμός των τοπικών υπηρεσιών μπορεί να επιτευχθεί με **διοικητική αναδιοργάνωση και αποκέντρωση που θα οδηγήσει κατ' αρχήν πιο «συγγενείς» υπηρεσίες σε διασύνδεση και σε επόμενη φάση σε ευρύτερη διασύνδεση**²².

²¹ Το έργο «Ολοκληρωμένες παρεμβάσεις υπέρ των Γυναικών» υλοποιήθηκε από τη Γενική Γραμματεία Ισότητας, στο πλαίσιο του Μέτρου 5.3 του Ε.Π. «Απασχόληση & Επαγγελματική Κατάρτιση» του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, και συγχρηματοδοτήθηκε κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και 25% από το Ελληνικό Δημόσιο στο πλαίσιο του Γ' Κ.Π.Σ.

²² Για μια σχηματική απεικόνιση ενός μοντέλου διασύνδεσης κοινωνικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο βλέπε Παράρτημα.

Η πιο συνήθης μορφή διασύνδεσης των υπηρεσιών είναι μέσω της σύστασης κοινών και διεπιστημονικών ομάδων εργασίας από διαφορετικούς φορείς που αναλαμβάνουν συγκεκριμένο έργο. Σε πιο καινοτομικές περιπτώσεις αυτός ο τύπος διασύνδεσης μπορεί να συμπεριλάβει μέλη τοπικών ομάδων χρηστών και ΜΚΟ. Στην περίπτωση αυτή η συνεργασία ξεπερνάει τα ένδο ή δια-διοικητικά όρια και μπορεί να οδηγήσει σε αλλαγές των ίδιων των συστημάτων, δηλαδή σε «εταιρικά συστήματα» ή «συστήματα συνεργασίας» (*systems partnerships*). Ένα τέτοιο παράδειγμα ήταν και το εγχείρημα των τοπικών πρωτοβουλιών απασχόλησης.

Οι δραστηριότητες συντονισμού που αναπτύσσονται σε εθνικό επίπεδο θα πρέπει να ενσωματώνονται/ να διαχέονται (*mainstreamed*) στο τοπικό επίπεδο σε υπηρεσίες και προγράμματα. Η πράξη έχει δείξει ότι ο συντονισμός και η διασύνδεση κατά την παροχή των υπηρεσιών λειτουργεί καλύτερα όταν οι υπηρεσίες είναι αποκεντρωμένες στο τοπικό επίπεδο και όταν η κατανομή των πόρων ανταποκρίνεται στις τοπικές ανάγκες. Επομένως, τα χρηματοδοτικά σχήματα θα πρέπει να είναι μακροπρόθεσμα και επαρκή διότι ο συντονισμός, στην αρχή τουλάχιστον, σημαίνει επιπλέον φόρτο εργασίας. Η εισαγωγή διαδικασιών για την αξιολόγηση-μέτρηση της φτώχειας και της ισότητας μπορεί να αποφέρει προστιθέμενη αξία προκειμένου οι οριζόντιες πολιτικές να γίνουν «ευαίσθητες» ως προς τους στόχους της ισότητας και της κοινωνικής ένταξης. Επίσης, ο συντονισμός και η διασύνδεση είναι διαδικασίες χρονοβόρες και δαπανηρές διότι απαιτούνται πόροι για την προετοιμασία τους (αρχική έρευνα για να καταγραφούν οι παροχές και οι ανάγκες, οι απαιτούμενοι τύποι συντονισμού και τα επίπεδα συντονισμού και διασύνδεσης). Όπως είναι αναμενόμενο, ο συντονισμός και η διασύνδεση οδηγούν αναπόφευκτα σε νέες οργανωτικές δομές και μεθόδους παροχής των υπηρεσιών οι οποίες δεν θα πρέπει να αναπαράγουν ή να αντιγράφουν τις υπάρχουσες διοικητικές δομές δημιουργώντας νέους τύπους γραφειοκρατίας. Εκτός των άλλων αυτό σημαίνει επένδυση στην κατάρτιση του προσωπικού προκειμένου να αλλάξει η καθιερωμένη οργανωσιακή κουλτούρα και να εξειδικευτεί το προσωπικό σε άλλους τρόπους (συν)εργασίας. Η δια βίου μάθηση και η αντίληψη για τον «οργανισμό που μαθαίνει / εκπαιδεύεται» (*learning organisation*) μπορούν να συμβάλλουν στην ανταπόκριση στις οργανωσιακές αλλαγές και στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών που διευκολύνουν τη διασύνδεση, με ευέλικτους και καινοτόμους τρόπους.

Βασικοί συντελεστές για τη διασύνδεση - ενότητα στην παροχή των υπηρεσιών

Εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές: Αναλαμβάνουν στρατηγικές πρωτοβουλίες για την προώθηση οριζόντιων και διακλαδικών πολιτικών σε υπουργεία, διευθύνσεις, τμήματα, υπηρεσίες, κλπ θέτοντας συγκεκριμένους στόχους και δείκτες. Χρηματοδοτούν καινοτομίες σε τοπικό επίπεδο και αναπτύσσουν μηχανισμούς αξιολόγησης, παρακολούθησης και διάχυσης των καλών πρακτικών.

Πάροχοι υπηρεσιών - Δομές στήριξης: Εξερευνούν στρατηγικές για ανάπτυξη συνεργασιών και διασύνδεσης των υπηρεσιών, ενώ αν κάτι τέτοιο έχει ήδη επιτευχθεί αναπτύσσουν μεθοδολογίες για την παρακολούθηση, την αξιολόγηση της προόδου, την καταγραφή εμποδίων και ευκαιριών.

Χρήστες: Εμπλέκονται και συμμετέχουν στον καθορισμό των πεδίων όπου μπορεί να έχει αποτέλεσμα ο συντονισμός και η διασύνδεση και υποδεικνύουν τους τύπους των απαιτούμενων υπηρεσιών. Συμμετέχουν ενεργητικά στις διαδικασίες ανατροφοδότησης που αφορούν τα αποτελέσματα της διασύνδεσης των υπηρεσιών.

Εθελοντικές, μη κυβερνητικές και τοπικές οργανώσεις: Αξιοποίηση της εμπειρίας και τεχνογνωσίας τους από το πεδίο για τους τρόπους, τους τομείς και το στόχο ή και το περιεχόμενο της διασύνδεσης των τοπικών υπηρεσιών, προκειμένου οι τοπικές κοινωνίες να μπορούν να προσδιορίσουν οι ίδιες τις ανάγκες τους, ιδιαιτέρως στις περιπτώσεις που αυτές διαφέρουν ή διαφεύγουν της αντίληψης των παρόχων/ δομών ή επαγγελματιών του χώρου.

Σύστημα ποιότητας

Επειδή ωστόσο προϋπόθεση της διασύνδεσης των κοινωνικών υπηρεσιών είναι και η διασφάλιση της ποιοτικής τους λειτουργίας η οποία μάλιστα στα σύγχρονα δεδομένα θεμελιώνεται στα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα, όπως αναλύθηκε στην προηγούμενη ενότητα, είναι αναγκαίο οι δομές να ενταχθούν σε ένα ανοιχτό και ευέλικτο σύστημα ποιότητας. Ένα σύστημα ποιότητας που θα στοχεύει στον εξορθολογισμό και την λειτουργική δικτύωση των ποικίλων δομών και υπηρεσιών στήριξης των ευπαθών ομάδων και κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων, λειτουργώντας επί της ουσίας ως ένα συστηματοποιημένο δίκτυο ποιότητας, χωρίς ωστόσο να αποτελεί ένα άκαμπτο κανονιστικό πλαίσιο που θα ακυρώνει

στην πράξη τη μοναδικότητα των δομών. Ένα τέτοιο σύστημα ποιότητας, το οποίο μάλιστα είναι εμπειρικά θεμελιωμένο, προτάθηκε στο πλαίσιο του Α΄ κύκλου εφαρμογής της Equal από την Αναπτυξιακή Σύμπραξη E-Quality (Σιδηρά, Ναγόπουλος 2005). Μέσω του Συστήματος Ποιότητας συγκροτείται ενός μίνιμουμ προδιαγραφών ποιότητας βάσει πλαισίου αρχών, προϋποθέσεων εφαρμογής, συγκεκριμένων διεργασιών και διαδικασιών, καθώς και σχετικών εντύπων, που συνδέονται άμεσα με την υφιστάμενη κατάσταση στο χώρο των δομών στήριξης και λαμβάνουν υπόψιν την εμπειρία και τις ρεαλιστικές συνθήκες. Θεωρούμε πως παρά όρια που τίθενται από το δεδομένο πλαίσιο των κοινωνικών πολιτικών **το συγκεκριμένο Σύστημα Ποιότητας, μπορεί να αποτελέσει παράδειγμα/ υπόδειγμα (paradigm)** για συναφείς πρωτοβουλίες αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών στο πεδίο των δομών στήριξης με δεδομένο ότι «...ενισχύει τις ολοκληρωμένες παρεμβάσεις σε δικτυακό περιβάλλον και εμπλουτίζει την σε βάθος κατανόηση, εννοιών όπως συλλογικότητα, ενεργός συμμετοχή της ομάδας στόχου, ισότητα ευκαιριών, κοινωνική ανάπτυξη και κοινωνική συνοχή, συστηματική ανατροφοδότηση και ευέλικτος ανασχεδιασμός, καινοτομία και δικτύωση.» (Σιδηρά, Ναγόπουλος 2005:19). Ολοκληρώνοντας την ενότητα αυτή παραθέτουμε ενδεικτικά κάποιες προτάσεις που μπορούν να συμβάλλουν στη διασύνδεση των κοινωνικών υπηρεσιών με βάση κριτήρια που προτείνονται από την Πλατφόρμα των Ευρωπαϊκών ΜΚΟ (Platform of European Social NGOs 2008), ενώ είναι προφανές ότι το ζήτημα αυτό θα πρέπει να διερευνηθεί σε βάθος για να αποκρυσταλλωθεί ο τρόπος οργάνωσης του εγχειρήματος, οι διαδικασίες, καθώς και οι απαιτούμενοι πόροι (οικονομικοί, χρονικοί και ανθρώπινοι).

Ενημερωτικό υλικό: ακριβής πληροφόρηση για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών και τις εναλλακτικές επιλογές των χρηστών σε απλή και εύληπτη γλώσσα, με πληροφορίες για παρόχους-δομές- κοινωνικές υπηρεσίες, πηγές χρηματοδότησης, ώρες λειτουργίας, τηλέφωνα και πρόσωπα επαφής, κλπ.

Ηλεκτρονική δικτύωση: των υπηρεσιών που έχουν διασυνδεθεί σε επίπεδο παροχής (σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο) και δημιουργία σχετικών ηλεκτρονικών φόρουμ για ανταλλαγή και πληροφόρηση

Μηχανισμοί υποβολής παραπόνων: εύκολοι, στην πρόσβαση και φιλικοί, στους χρήστες και ενημέρωση όλων ανεξαιρέτως για το δικαίωμα να κρίνουν και να αξιολογούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πρόσβλεψη ποιοτικής επεξεργασίας των παραπόνων που υποβάλλονται.

Μηχανισμός ανατροφοδότησης: συλλογή στοιχείων και δεδομένων από όσους και όσες συμμετέχουν στο σχεδιασμό και την παροχή των υπηρεσιών, καθώς και από τους χρήστες των υπηρεσιών ή και χρήστες που έχουν πιθανώς αποκλειστεί

Ενημέρωση για ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα χρηστών: ημερίδες, πληροφοριακό υλικό, φόρουμ, συναντήσεις επιμόρφωσης και ενημέρωσης χρηστών, ομάδων στήριξης και συνηγορίας, ΜΚΟ, συνδικαλιστικών οργανώσεων εργαζομένων, συμβούλων, εθελοντών και αρχών.

Δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων: έκδοση πληροφοριακού υλικού με τα αποτελέσματα ή τις καινοτομίες των παρεμβάσεων για την ενημέρωση της τοπικής κοινότητας.

Η πρόταση για τη θεσμική διασύνδεση και ενότητα των συναφών υπηρεσιών όπως και η πρόταση για την ένταξη των δομών στήριξης σε ένα ανοιχτό και ευέλικτο σύστημα ή συστηματοποιημένο δίκτυο ποιότητας, που αφορούν τις δομές - ως - μέρος - ενός - συνεχούς - υπηρεσιών θα συμβάλλουν σημαντικά στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην αποτελεσματικότερη, ενδεχομένως και ταχύτερη, διάγνωση και κάλυψη των αναγκών, διότι όχι μόνο διευρύνουν τα μέσα και τα πεδία παρέμβασης, αλλά κυρίως θέτουν τις βάσεις για μια νέα φιλοσοφία ως προς τις κοινωνικές υπηρεσίες και τα κοινωνικά δικαιώματα των χρηστών.

02.2.

Μεθοδολογικά και άλλα εργαλεία

Στην τελευταία αυτή υποενότητα της μελέτης θα ασχοληθούμε αφενός με τις προϋποθέσεις που πρέπει να ισχύουν για τις ίδιες τις δομές στήριξης, μέσω της θεώρησής τους ως διακριτών μονάδων, και αφετέρου θα προτείνουμε ενδεικτικά κάποια εργαλεία για την προσέγγιση των χρηστών και την καταγραφή των αναγκών τους.

Οι προτάσεις στηρίζονται αφενός στην εμπειρία που έχει προκύψει στο πλαίσιο υλοποίησης της Δράσης 9 «*Ανάπτυξη μεθοδολογίας εντοπισμού και προσέγγισης ιδιαίτερα ευπαθών μελών των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και πιλοτική εφαρμογή του προαναφερόμενου εργαλείου*» καθώς και της Δράσης 10 «*Πρωτογενής έρευνα*

αναγκών σε επιλεγμένες από κάθε δομή ευπαθείς ομάδες με στόχο την προσαρμογή των παρεχόμενων από τις δομές υπηρεσιών στις ανάγκες τους» του έργου της Κ.Π. Equal Α.Σ. Συγκλίσεις, και αφητέρου σε μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας.

Για να ανταποκριθούν οι δομές επαρκώς στις σύγχρονες απαιτήσεις των χρηστών θα πρέπει να ισχύουν οι εξής προϋποθέσεις:

▶ να είναι διασφαλισμένη η οικονομική βιωσιμότητα και ως εκ τούτου η συνέχιση της λειτουργίας τους στο μέλλον

▶ να υπάρχει οργανόγραμμα για την οργάνωση της εργασίας, με ακριβή περιγραφή των θέσεων εργασίας (*job description*) και του τρόπου διοίκησης της δομής

▶ να διαθέτουν την απαιτούμενη στελέχωση (επαρκές και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό)

▶ να διαθέτουν την αναγκαία υλικοτεχνική υποδομή, σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό, καθώς και κατάλληλους χώρους για την παροχή των υπηρεσιών

Επίσης σε περίπτωση που παρέχονται υπηρεσίες εκτός δομής θα πρέπει να διαθέτουν κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό (για παράδειγμα ομάδες εξόρμησης- *streetworkers*), καθώς και τον απαιτούμενο εξοπλισμό (π.χ βαν, αυτοκίνητο, κλπ) που διασφαλίζει την κινητικότητα σε περίπτωση που η παρέμβαση γίνεται σε περιοχές απομακρυσμένες από τη δομή.

Ωστόσο, επειδή η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων, στις οποίες συγκαταλέγεται και η διάγνωση των αναγκών, συνδέεται άρρηκτα με το προφίλ του ανθρώπινου δυναμικού, και με δεδομένο ότι αναφερόμαστε σε δομές που απευθύνονται σε ευπαθείς ομάδες, θα πρέπει το ανθρώπινο δυναμικό της δομής να είναι σε θέση να αξιοποιεί, να ενισχύει και να βελτιώνει τα προσόντα των ατόμων που απειλούνται ή βιώνουν κοινωνικό αποκλεισμό. Θα πρέπει με άλλα λόγια να είναι σε θέση να αναγνωρίσει το κοινωνικό και πολιτισμικό κεφάλαιο των ατόμων στα οποία απευθύνεται η δομή στήριξης, αλλά και τις ανάγκες και τα ελλείμματα προκειμένου από κοινού με τα άτομα (τους χρήστες) να καθορίσει τα βασικά πεδία παρέμβασης. Αυτό σημαίνει ότι οι σύμβουλοι/κοινωνικοί επιστήμονες πρέπει να έχουν διαπολιτισμικές δεξιότητες και ικανότητες, προκειμένου να συνειδητοποιούν τις θεμελιώδεις αντιλήψεις, αξίες, προκαταλήψεις ή προϊδεασμούς που έχουν, να κατανοούν την κοσμοαντίληψη των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων και να έχουν την ικανότητα να αναπτύσσουν τις κατάλληλες στρατηγικές και μεθόδους παρέμβασης.

Σε περίπτωση που παρέχεται εργασία εκτός δομής θα πρέπει απαραίτητως να προβλέπεται εποπτικός και υποστηρικτικός μηχανισμός (για διαδικασίες όπως η υποστηρικτική θεραπευτική εποπτεία) ο οποίος θα λειτουργεί παράλληλα με την εφαρμογή της εργασίας εκτός δομής. Επίσης, στην περίπτωση της εργασίας εκτός δομής έχει αποφασιστική σημασία η συστηματική εκπαίδευση και η εποπτεία (η οποία δεν είναι στη διακριτή ευχέρεια των εργαζόμενων, αλλά υποχρέωσή τους) για να αποφευχθεί η «εκδαπάνηση» ή το «κάψιμο» (*burn out*) και η άκριτη μεταφορά ατομικών στερεοτύπων και προβολών στον άτομα ή τις ομάδες (Παπαδοπούλου, Λυγδοπούλου 2008: 50-51, 90-99)

Γι' αυτό και είναι επιτακτική η ανάγκη για την ενίσχυση και ισχυροποίηση των ρόλων των συμβούλων/ κοινωνικών επιστημόνων που απασχολούνται στις δομές. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω συνεχούς επιμόρφωσης, δια βίου κατάρτισης, εποπτείας και διαδικασιών *mentoring*, με στόχο την αναβάθμιση των προσόντων και δεξιοτήτων τους και ενδεχομένως την εξειδίκευσή τους για την παροχή υπηρεσιών σε συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες. Επίσης, είναι αναγκαίο να συγκεκριμενοποιηθούν και να τυποποιηθούν (σε έναν βαθμό τουλάχιστον) τα επαγγελματικά καθήκοντα και οι αρμοδιότητες των στελεχών της κοινωνικής συμβουλευτικής, προκειμένου να αξιοποιηθεί το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό και να κεφαλαιοποιηθεί η εμπειρία που έχει συσσωρευτεί (Βουγιούκα, Παπαστυλιανός, Καπετανάκης, 2008).

Ειδικότερα σε ότι αφορά την τυποποίηση του προφίλ των συμβούλων προτείνονται τα εξής:

- ▶ ενιαίες προδιαγραφές και αξιοποίηση επικαιροποιημένων γνώσεων, ώστε να μπορούν οι σύμβουλοι να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες των δυνητικά ωφελουμένων και κυρίως των κοινωνικά αποκλεισμένων ομάδων και ατόμων
- ▶ ολοκλήρωση και πιλοτική εφαρμογή ενός νέου και κοινού συστήματος επιστημονικών κριτηρίων, που θα αντιστοιχεί στις ποιοτικές προδιαγραφές των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις αντίστοιχες δομές στήριξης της πολιτείας, των ΜΚΟ και του εθελοντικού τομέα
- ▶ εμπλουτισμός των κριτηρίων που σχετίζονται με την επιστημονική και επαγγελματική ταυτότητα των συμβούλων και του περιεχομένου των αρμοδιοτήτων που αναλαμβάνουν στο πλαίσιο των παρεμβάσεων για την πρόληψη και καταπολέμηση των διακρίσεων και του κοινωνικού αποκλεισμού

► ανάδειξη των ειδικότερων απαιτήσεων και προϋποθέσεων που τίθενται αναλόγως με τις ομάδες με τις οποίες συνεργάζονται και στηρίζουν οι σύμβουλοι

Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δομές στήριξης οι οποίες άμεσα ή και έμμεσα ενισχύουν τις διαδικασίες ένταξης στην αγορά εργασίας κυρίως, και κατά δεύτερο λόγο την κοινωνική ένταξη των ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες είναι αφενός οριζόντιες και αφετέρου προσδιορίζονται σε σημαντικό βαθμό με βάση τις ανάγκες των διακριτών ομάδων στις οποίες απευθύνονται. Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες αυτές είναι:

- κοινωνική και νομική συμβουλευτική υποστήριξης (μέσω εξατομικευμένης ή ομαδικής προσέγγισης)
- συμβουλευτική για κοινωνική ένταξη ή επανένταξη
- προώθηση και στήριξη στην απασχόληση
- επαγγελματική συμβουλευτική και συμβουλευτική επαγγελματικού προσανατολισμού
- πληροφόρηση, ευαισθητοποίηση και εξειδικευμένη ενημέρωση
- ψυχοκοινωνική στήριξη

Στην περίπτωση των δομών που προσεγγίζουν κοινωνικές ομάδες που «κινούνται» στο δρόμο, όπως για παράδειγμα το Κέντρο Πολλαπλής Παρέμβασης «ΕΞΕΛΙΞΙΣ», η Κοινωνική Οργάνωση Υποστήριξης Νέων «ΑΡΣΙΣ», ο Οργανισμός Καταπολέμησης των Ναρκωτικών «ΟΚΑΝΑ», οι εθελοντικοί φορείς ACTUP - ΔΡΑΣΕ και η Εθελοντική Εργασία Αθήνας, καθώς και η Π.Ρ.Α.Κ.Σ.Ι.Σ - Προγράμματα Ανάπτυξης Κοινωνικής Στήριξης και Ιατρικής Συνεργασίας, οι παρεχόμενες υπηρεσίες διαφέρουν σημαντικά και ενδεικτικά μπορεί να είναι οι εξής: κοινωνική επαφή και σύνδεση με μια ομάδα προκειμένου να ολοκληρωθεί μια παρέμβαση ευαισθητοποίησης ή ενημέρωσης για θέματα που την αφορούν, σεμινάρια υγείας, προσωρινή στέγη, συνοδεία ατόμων στις αρχές (αιτούντος ή αιτούσης άσυλο), λειτουργία κέντρου ημέρας για την εξυπηρέτηση καθημερινών αναγκών υγιεινής, υποστήριξη της ποιότητας ζωής, συμβουλευτική στο δρόμο, κλπ. (Παπαδοπούλου, Λυγδοπούλου 2008:47-48).

Γενικά φαίνεται πως οι δομές στήριξης, ιδιαίτερα οι ΜΚΟ, χαρακτηρίζονται από ευελιξία στη δυνατότητα επαναπροσδιορισμού των δράσεών τους βάση των διαρκώς μεταβαλλόμενων αναγκών των τοπικών κοινωνιών και των ειδικών κοινωνικών ομάδων (Ναγόπουλος 2005).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερευνών πεδίου που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της ΚΠ Equal Συγκλίσεις (βλέπε παραπάνω) σε Τσιγγάνους/ες, σε μετανάστες/στρίες και ηλικιωμένους/ες οι πρώτιστες ανάγκες της πλειοψηφίας των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, σύμφωνα με τη δική τους ιεράρχηση, δεν καλύπτονται από τις δομές. Για παράδειγμα τα αιτήματα των Τσιγγάνων αφορούν την κάλυψη βασικών αναγκών (στέγαση και βελτίωση των υποδομών του οικισμού και του καταυλισμού), ενώ τα αιτήματα των μεταναστών και μεταναστριών δεν αφορούν βασικές ανάγκες διαβίωσης, αλλά ανάγκες που έχουν άμεση σχέση με τη δυνατότητα τους παραμείνουν νόμιμα στη χώρα (έκδοση και ανανέωση της άδειας παραμονής). Επομένως, τίθεται εκ νέου επί τάπητος το ζήτημα της διασύνδεσης των κοινωνικών υπηρεσιών αφενός, καθώς και των ορίων που έχουν οι παρεμβάσεις αφετέρου. Το ζήτημα της διασύνδεσης, χωρίς να αποτελεί πανάκεια, καθίσταται ακόμα πιο επιτακτικό σε περιπτώσεις ομάδων που βιώνουν ή κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό αν δεν επιθυμούμε οι δομές στήριξης να λειτουργούν ως «κυματοθραύστες» των προβλημάτων και των αιτημάτων, συμβάλλοντας (αθέλητα ενδεχομένως) στην παράταση της σχέσης εξάρτησης ανάμεσα σε αυτούς που παρέχουν υπηρεσίες και αυτούς που τις λαμβάνουν. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι ηλικιωμένοι και ηλικιωμένες που συμμετείχαν στην έρευνα, παρά το γεγονός ότι βρίσκονται στο όριο της φτώχειας, δεν βιώνουν κοινωνικό αποκλεισμό αφενός διότι έχουν δημιουργηθεί άτυπα δίκτυα αλληλεγγύης τα οποία συμβάλλουν στην κάλυψη ενός μέρους των αναγκών τους (διατροφή, ένδυση), και αφετέρου διότι η δομή στήριξης - κινητή μονάδα «Βοήθεια στο Σπίτι» καλύπτει σημαντικό μέρος των αναγκών τους.

Σε ότι αφορά τα προτεινόμενα μεθοδολογικά εργαλεία για την διάγνωση και καταγραφή των αναγκών των χρηστών θα λέγαμε ότι βασικά κριτήρια είναι η **διαρκής και ανατροφοδοτούμενη επαφή με το πεδίο και η εμπλοκή και συμμετοχή των ίδιων των ατόμων ή ομάδων στις διαδικασίες**, καθώς και η **ενδυνάμωσή τους και προς αυτήν την κατεύθυνση**. Τα μεθοδολογικά εργαλεία διαφοροποιούνται αναλόγως με τον τρόπο προσέγγισης και τον τόπο παροχής των υπηρεσιών ή αναλόγως με τον αριθμό των ατόμων στα οποία απευθύνονται.

Για παράδειγμα, εντός της δομής οι βασικές προσεγγίσεις που υιοθετούνται είναι:

- ▶ η εξατομικευμένη και η ομαδική προσέγγιση ενώ συχνά αξιοποιούνται:
- ▶ ομάδες εστίασης, εργαστήρια ή φόρουμ σε συνεργασία με τους χρήστες των υπηρεσιών, φορείς που τους εκπροσωπούν, ομάδες στήριξης και συνηγορίας, ΜΚΟ, εθελοντικές οργανώσεις, κλπ
- ▶ βιωματικά εργαστήρια με ομάδες των χρηστών

Επίσης στο πλαίσιο της συμβουλευτικής χρησιμοποιούνται τεχνικές όπως:

- ▶ τεχνικές προσομοίωσης (*role play*)
- ▶ καταιγισμός ιδεών (*brainstorming*)
- ▶ μελέτες περίπτωσης (*case studies*)
- ▶ συζητήσεις
- ▶ λαβύρινθοι δράσης (*action & decision mazes*)
- ▶ παρατήρηση
- ▶ συνεντεύξεις
- ▶ συμπλήρωση ερωτηματολογίων

Αν η παρέμβαση γίνεται εκτός της δομής τα μεθοδολογικά και ερευνητικά εργαλεία μπορεί ενδεικτικά να είναι:

- ▶ επιτόπιες έρευνες
- ▶ συμμετοχική παρατήρηση (*participant observation*)
- ▶ κινητή μονάδα
- ▶ «χιονοστιβάδα»
- ▶ προσέγγιση «πόρτα-πόρτα»
- ▶ εργασία εκτός δομής ή προσέγγιση στο δρόμο (*streetwork*) (Παπαδοπούλου - Λυγδοπούλου 2008)

Τέλος, σημαντική πηγή πληροφόρησης και εισροής αποτελεί και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους χρήστες. Θα πρέπει επομένως να προβλέπονται οι σχετικές (διαφανείς και εμπιστευτικές) διαδικασίες και τα ανάλογα εργαλεία (για παράδειγμα μηχανισμοί παραπόνων φιλικοί στους χρήστες, ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης με τους χρήστες σε συνεργατικό περιβάλλον, κλπ), ενώ τα αποτελέσματα της αξιολόγησης θα πρέπει να ανατροφοδοτούν διαρκώς τον κύκλο παροχής των υπηρεσιών συμβάλλοντας στη συνεχή βελτίωσή τους. Οι αξιολογήσεις θα πρέπει να γίνονται σε τακτική βάση και να κρατούνται σχετικά αρχεία με τα αποτελέσματα.

Επίσης, οι σύμβουλοι/ κοινωνικοί επιστήμονες μπορούν να αξιοποιούν στατιστικά δεδομένα για το δημογραφικό προφίλ των ομάδων, έρευνες και σχετικές μελέτες, καθώς και άλλα ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία προκειμένου να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους για τον πληθυσμό με τον οποίο δουλεύουν. Αυτό σημαίνει ότι η δομή στήριξης θα πρέπει να διαθέτει οργανωμένη βιβλιοθήκη ή και μονάδα τεκμηρίωσης.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι μεγάλη σημασία έχει η δικτύωση και η δημιουργία δεσμών με τις όλες συλλογικότητες των χρηστών (συλλόγους, κέντρα, ομάδες αυτοβοήθειας, κλπ), τις ΜΚΟ που τους στηρίζουν ή δουλεύουν στο πεδίο, καθώς και τις εθελοντικές ή φιλανθρωπικές οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στην περιοχή και στις οποίες απευθύνονται οι χρήστες. Τέλος, η δομή στήριξης θα πρέπει να δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα των παρεμβάσεων στην τοπική κοινότητα και οργανώνει δράσεις και εκδηλώσεις ενημέρωσης και διάχυσης των θετικών εμπειριών και των καλών πρακτικών.

ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Αντί για επίλογο παραθέτουμε το πορτραίτο μιας γυναίκας που περιλαμβάνεται στο *The Europe We Want: Views from those fighting poverty and social exclusion on the future development of the EU* (EAPN 2005: 46-48)²³.

Πορτραίτο [1]

Μια διαφορετική ανάλυση κόστους - οφέλους

Το να μεγαλώνεις τρία παιδιά με έναν προϋπολογισμό πολύ κάτω από το όριο φτώχειας που θέτουν οι επίσημες στατιστικές απαιτεί μια διαφορετική ανάλυση κόστους - οφέλους στην οποία τα χρήματα μπορεί να μην βρίσκονται καν στην πρώτη θέση.

Από την By Ute Woltron

Πρώτη δημοσίευση *Austrian Daily, DER STANDARD*, 30 Οκτωβρίου 2004

Η Andrea Park έχει ανάψει τη φωτιά. Στην κουζίνα δηλαδή. Οι στόφες στα υπνοδωμάτια και στα δωμάτια των παιδιών δεν θα ανάψουν πριν η θερμοκρασία πέσει κάτω από το μηδέν. Γιατί όπως τα βάζει κάτω, κάθε έξοδο πρέπει να συνδέεται με το όφελος που φέρνει. Σήμερα η θερμοκρασία έξω είναι 7 βαθμοί Κελσίου.

Η Andrea Park είναι τριάντα έξι χρόνων. Έχει τρία παιδιά ηλικίας επτά, εννέα και έντεκα. Η τετραμελής οικογένεια μένει κοντά στο όρος *Hohe Wand* στην Αυστρία σε ένα μικρό σπίτι με κήπο, πόνυ, κατσίκα, γάτες και κουνέλια. Πίσω από το σπίτι υπάρχει δάσος και μπροστά λιβάδια. Μια ειδυλειακή και χαριτωμένη αγροτική σκηνή: η ομίχλη αφήνει μικρές σταγόνες νερού στους ιστούς της αράχνης, τα παιδιά έχουν καλούς τρόπους, το πόνυ είναι ξυστριμένο και τα κλουβιά των κουνελιών καθαρά. Μπορεί αργότερα να βγει ο ήλιος. Δείχνει να είναι μια ζωή γαλήνια. Θα ήταν, αν δεν υπήρχε το δαιδαλώδες σύστημα των σχέσεων κόστους - οφέλους που κυριαρχεί στις ζωές της Andrea και των παιδιών της.

²³ Σε μετάφραση Α. Βουγιούκα για την παρούσα μελέτη.

Ένα νοικοκυριό όπως το ονομάζουν οι οικονομολόγοι. Τα μέσο καθαρό εισόδημα των νοικοκυριών στην Αυστρία είναι 2.308€ το μήνα σύμφωνα με τις στατιστικές του Επιμελητηρίου Εργασίας. Νοικοκυριά σαν αυτό της οικογένειας Park μπαίνουν στην κατηγορία «χαμηλά εισοδήματα» στους πίνακες της Eurostat αν πρέπει να επιβιώσουν με 1.484€ το μήνα ή και λιγότερα. Τα 1.484€ είναι αυτό που λένε οι στατιστικές! Στο αναμεταξύ η κουζίνα έχει ζεσταθεί, η Andrea Park ανοίγει την πόρτα στα υπνοδωμάτια που είναι ακόμα κρύα, για να υπολογίσει την αναλογία κόστους-οφέλους της πρωινής θερμοκρασίας.

Το εισόδημα του νοικοκυριού αποτελείται από το επίδομα για τα παιδιά και τη διατροφή που έχει αποφασίσει το δικαστήριο. Είναι ένα ποσό που η Andrea ξέρει απέξω: ακριβώς 885,80€ το μήνα. Ακόμα και με 596,20€ παραπάνω, τουλάχιστον τώρα, τον Οκτώβριο, η Andrea Park και πάλι θα ήταν φτωχή για τις στατιστικές, αλλά θα μπορούσε τουλάχιστον να αγοράσει ξύλα για να περάσουν το χειμώνα. Το επίδομα για τα παιδιά όμως δεν θα το πάρει πριν το τέλος του Νοέμβρη και τα ξύλα που μόλις αγόρασε με τις τελευταίες οικονομίες της είναι νοτισμένα και δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ζέσταμα.

«Άλλοι άνθρωποι μπορεί και να τρελαίνονταν» λέει «Αλλά περνάω τέτοιες καταστάσεις τόσο συχνά που ξέρω ότι με κάποιο τρόπο θα περάσει. Αυτή είναι η διαφορά ανάμεσα σε μένα και άλλες γυναίκες.»

Πριν από δεκαέξι χρόνια η Andrea Park ήταν φοιτήτρια σιολογίας και κέρδιζε πολλά σαν μεταφράστρια και διερμηνέας. Γνώρισε τον μελλοντικό (τόρα πρώην) σύζυγό της στην Κορέα και μετακόμισε στην Ιαπωνία μαζί του. Εκεί γεννήθηκε το πρώτο παιδί τους, μετά πήγαν στη Βιέννη, και μετά στη Γερμανία. Γεννήθηκαν και τα άλλα δύο παιδιά. Στο αναμεταξύ βοηθούσε το σύζυγό της στη δουλειά του, ήταν μάγειρας σουσι, και τον ακολούθησε ξανά όταν θέλησε να γυρίσει στην Κορέα. Όμως τα σχέδια που είχε για ένα μικρό σνακ μπαρ δεν πήγαν καλά και η Andrea βαρέθηκε να ζήσει σε ένα υπόγειο γεμάτο ποντίκια με τρία παιδιά και μόνο ρύζι για φαγητό κάθε μέρα. Του είπε ότι θέλει να γυρίσει στην Αυστρία και κείνος τη χτύπησε. Η Andrea λέει ότι μόνο τότε σταμάτησε να η πιστή σύζυγος που υποστηρίζει πάντα το σύντροφό της. Πριν από δύο χρόνια και με τη βοήθεια των συγγενών της κατάφερε να το σκάσει και να γυρίσει στην πατρίδα της. Με δυο βαλίτσες, λίγα ρούχα, μερικές φωτογραφίες και καθόλου χρήματα. Προορισμός της ένα παλιό και εγκαταλειμμένο αγροτόσπιτο κοντά στο *Gloggnitz*, την πόλη όπου μεγάλωσε η Andrea. Η πρώτη της δουλειά: να παραδίνει την αλληλογραφία στα χωριά της περιοχής του *Wechsel*. Κέρδιζε γύρω στα 50€ τη βδομάδα και το πιο σημαντικό είχε ασφάλεια υγείας.

Το καλοκαίρι είναι αρκετά καλό, αλλά το χειμώνα είναι αδύνατον να ζεσταθούν οι παλιοί πέτρινοι τοίχοι. Η οικογένεια κοιμάται σε στολές του σκι. Αυτή είναι η ζωή της: παραδίνει την αλληλογραφία, πηγαίνει τα παιδιά στο σχολείο, μαγειρεύει, παίρνει τα παιδιά από το σχολείο και κρατάει τη θερμοκρασία του σπιτιού σε ανεκτά επίπεδα, πηγαίνει από τη μια δημόσια υπηρεσία στην άλλη, κάνει αίτηση διαζυγίου, φροντίζει και πάλι για τα παιδιά. Η δουλειά απαιτεί πολύ περισσότερο από αυτά που κερδίζει. Η καρπούλη της ανάληψης κόστους-οφέλους είναι ροζή.

Βοηθάει στο νηπιαγωγείο του *Neunkirchen*, σε ένα άλλο μαγαζί και τα παιδιά στο σπίτι μένουν μόνα πολύ συχνά. Αυτή είναι η ζωή της: παλεύει χωρίς διέξοδο στον ορίζοντα. Η Andrea δεν περιμένει βοήθεια από την οικογένειά της. Η μαμά της πότε-πότε τους δίνει αυγά και γάλα. «*Έχουμε ζήσει μέρες που το φαγητό μας εξαρτάται απ' αυτό που μας δίνουν άλλοι άνθρωποι*» λέει.

Αρρωσταίνει αλλά συνεχίζει να πηγαίνει στη δουλειά. «*Κάποια στιγμή φτάνεις σ' ένα όριο και τα παιδιά δεν έχουν αυτό που χρειάζονται γιατί είσαι εξαντλημένη.*» Εξάλλου ο χειμώνας είναι κοντά. Η μητέρα μιας συμμαθήτριάς της κόρης της έχει ένα παλιό ακατοίκητο σπίτι στο *Willendorf*. Ψέρει την κατάσταση της οικογένειάς και προτείνει στην Andrea να μείνουν εκεί δίνοντας ένα μικρό ενοίκιο.

Όταν μετακόμισαν στο *Willendorf* κοντά στο όρος *Hohe Wand*, η δουλειά στο *Gloggnitz* ήταν πολύ μακριά. Η Andrea θα έπρεπε να αφήνει τα παιδιά της μόνα για πολλές ώρες κάθε μέρα και δεν θέλει να το κάνει. Δουλεύει σαν καθαρίστρια σε σπίτια, φροντίζει το σπίτι της, κόβει ξύλα με ένα δισκοπρίονο, ζεσταίνει νερό στη σόφα για να κάνουν μπάνιο τα παιδιά και περιοδεύει στις δημόσιες υπηρεσίες. Στο αναμεταξύ ο σύζυγός της επιστρέφει στη Γερμανία και τελικώς τα καταφέρει να της στείλει μια μισθολογική κατάσταση και έτσι μειώνεται η συμβολή της στην κοινωνική ασφάλιση που πρέπει να την πληρώνει η ίδια, εφόσον δεν έχει κανονική απασχόληση. Ένας φίλος τη βοηθάει να επιδιορθώσει τις στόφες στο σπίτι, και να συνενώσει τα υδραυλικά στο μπάνιο.

Η Andrea Park, που έχει δουλέψει ως διερμηνέας σε ιαπωνικές επιχειρήσεις στο παρελθόν και μιλάει άπταιστα τρεις τουλάχιστον άλλες γλώσσες, εκτός από Κορεατικά. Καταφέρνει να βρει δουλειά σαν καθαρίστρια σε μια εταιρεία. «*Αυτό ήταν εξαιρετικό και όλα ήταν άψογα και με τα παιδιά.*» Αλλά μετά αρρωσταίνει με οστρακιά και δεν θεραπεύεται πλήρως και η αρρώστια επηρεάζει την καρδιά της. Και τότε παίρνει την απόφαση. «*Αρκετά. Δεν μπορεί όλα να εξαρτώνται από τα χρήματα. Έτσι κι αλλιώς έχω πολλή δουλειά να κάνω με το παλιό σπίτι και τα παιδιά. Θα μείνω σπίτι για λίγο*» λέει.

«Ήμουν πάντα δυνατή γυναίκα, αλλά πέρυσι το καλοκαίρι, το παρελθόν πήρε εκδίκηση. Δε μπορούσα να συνεχίσω.»

Έτσι είναι με 885,80€. Πότε-πότε ο πατέρας στέλνει χαρτζιλίκι στα παιδιά από τη Γερμανία. Μερικές φορές αγοράζουν γλυκά από το μπακάλη, και αν δουν ειδικές προσφορές σε οικογενειακό μέγεθος για αλεύρι, αγοράζουν προμήθειες για όλη την οικογένεια, εννοείται. Μερικές φορές ο πατέρας αγοράζει ρούχα και παπούτσια, τα υπόλοιπα τους τα χαρίζουν οικογένειες με παιδιά.

«Πάντα ενθαρρύνω τα παιδιά μου να δίνουν παρά να παίρνουν» λέει η Andrea Park *«Δεν τους αρέσουν τα πράγματα όπως σε άλλα παιδιά. Εξάλλου εδώ έχουν ότι χρειάζονται: Ξύλα, ζώα, και ποδήλατα - που μας τα έχουν χαρίσει.»* Υπάρχουν αρκετοί άνθρωποι που βοηθάνε. Προσφέρουν ρούχα, μεταχειρισμένα πλυντήρια και ηλεκτρικές σκούπες. *«Πράγματα που δε θα μπορούσα ποτέ να αγοράσω.»* Άλλοι είναι άσπλαχνοι: *«Μπορεί να συντηρεί το πόνυ, αλλά δε μπορεί να ξοδέψει λίγα ευρώ για τα μαθήματα κολλήμβησης των παιδιών;»*

Αυτή είναι η ζωή της: μεγαλώνει τρία παιδιά μόνη. Η Andrea Park ήθελε πάντα να έχει ζώα. Είναι μέρος της ζωής, μέρος της αξιοπρέπειάς της και όταν πάει με το πόνυ στο μπακάλη, χωρίς σέλα, δείχνει στο χωριό ότι η αξιοπρέπειά της είναι ακόμα εκεί. Μερικές φορές παίρνει και την κατσίκα μαζί της. Η τροφή για τα ζώα είναι κάτι που

μπορείς να βρεις. Το χορτάρι φυτρώνει στα λιβάδια και κανείς δεν το χρησιμοποιεί πια, και σανό βρίσκεις όταν οι εργάτες του δήμου κουρεύουν το χορτάρι στα πεζοδρόμια. Αυτό το είδος «χρημάτων» είναι εκεί για να το πάρεις, το μόνο που έχεις να κάνεις είναι να το δεις και να το κόψεις.

Αν μπορούσε να δουλέψει σαν διερμηνέας θα ήταν καταπληκτικό. *«Αλλά ας το πάρουμε απόφαση: με όσα έχω μπορώ να ζήσω μόνο στην επαρχία και όχι στη Βιέννη. Στη δουλειά του διερμνέα πρέπει να είσαι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή. Θα ήταν αδύνατον αν έπρεπε τα παιδιά να πηγαίνουν σε συγγενείς. Άρα δεν είναι η περίπτωση μου.»*

Αυτή είναι η ζωή της: να μετράει την αξία σε σύγκριση με την τιμή που πρέπει να πληρώσει. *«Αυτό που δεν καταλαβαίνουν οι περισσότεροι άνθρωποι είναι πως είσαι διαρκώς σε πίεση.»* Τα λάθος ξύλα, αγορασμένα τη λάθος στιγμή, φτάνουν για να ανατρέψουν την επισημασμένη ισορροπία.

Η κουζίνα είναι ζεστή και άνετη. Μένουν τέσσερις ακόμα εβδομάδες μέχρι το τέλος του Νοέμβρη, πολλή μπορεί να συμβούν στο αναμεταξύ. *«Μέχρι στιγμής, με τον ένα ή τον άλλο τρόπο τα πράγματα βρήκαν το δρόμο τους, πάντα κάτι γίνεται,»* λέει η Andrea Park. *«Κάτι θα εμφανιστεί και τώρα, και αυτή τη φορά, αλλιώς θα χρησιμοποιήσουμε τα νοτισμένα ξύλα, ακόμα κι αν καπνίζουν ή συρίζουν.»*

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ - ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ο.Τ.Α., (2007) «Έκθεση αναφοράς αποτελεσμάτων έρευνας των αναγκών των ηλικιωμένων του Ν. Καρδίτσας» Κ.Π. Equal, Α.Σ. Συγκλίσεις / ΕΕΤΑΑ

ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. - ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ο.Τ.Α., (2007) «Καταγραφή αναγκών των πολιτών Ρομ της Δυτικής Υπαίθρου Ν. Θεσσαλονίκης» Κ.Π. Equal, Α.Σ. Συγκλίσεις / ΕΕΤΑΑ

BAUMAN Z., (2005) Σπαταλημένες ζωές. Οι απόβλητοι της νεωτερικότητας, Αθήνα: Κατάρτι.

ΒΕΝΙΕΡΗΣ Δ., ΠΑΠΑΘΕΟΔΩΡΟΥ ΧΡ (επιμ) (2003) Η Κοινωνική Πολιτική στην Ελλάδα. Προκλήσεις και Προοπτικές. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

ΒΟΥΓΙΟΥΚΑ Α., (2008) «Ευρωπαϊκές Πολιτικές για την Συμφιλίωση Οικογενειακής και Επαγγελματικής Ζωής και Πολιτικές Κοινωνικής Προστασίας με την Οπτική του Φύλου» στο Ο ρόλος των αρχών τοπικής αυτοδιοίκησης στην πρόωθηση πολιτικών φροντίδας για τη συμφιλίωση επαγγελματικού και οικογενειακού βίου, Αθήνα: Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ).

ΒΟΥΓΙΟΥΚΑ Α., ΠΑΠΑΣΤΥΛΙΑΝΟΣ ΧΡ, ΚΑΠΕΤΑΝΑΚΗΣ Μ. (2008) Η διαχείριση της διαφορετικότητας στον εργασιακό χώρο. Οδηγός για συμβούλους απασχόλησης και στελέχη υποστηρικτικών υπη-

ρεσιών. ΚΠ Equal, Εθνικό Θεματικό Δίκτυο «Διαχείριση της Διαφορετικότητας στον Εργασιακό Χώρο», Αθήνα

ΒΟΥΓΙΟΥΚΑ Α., ΔΕΛΗΣΤΑΘΗΣ Α., ΘΕΛΕΡΙΤΗ Μ., ΛΙΑΠΗ Μ., (2007) Αποτίμηση Ενεργών Πολιτικών Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας του Γ' Κ.Π.Σ., στη διάσταση της ισότητας των φύλων στην αγορά εργασίας. Διατύπωση Προτάσεων, Μέτρων και Πολιτικής στο νέο Προγραμματικό Πλαίσιο. Μέτρο 3.2. Επιχειρησιακού Προγράμματος «Τεχνική Βοήθεια 2000 - 2006» του Γ' Κ.Π.Σ Αθήνα: ΕΕΤΑΑ - Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας - Γενική Γραμματεία Διαχείρισης και άλλων Πόρων - ΕΥΣΕΚΤ.

ΓΡΑΒΑΡΗΣ Δ., (1993) «Τρεις θέσεις σχετικά με την κρίση του κοινωνικού κράτους» στο Διαστάσεις της κοινωνικής πολιτικής σήμερα. Αθήνα: Ίδρυμα Σάκη Καράγιωργα.

ΓΟΥΛΦ Β., (1995) Στο Φάρο. Μετάφραση Άρης Μπερλής. Αθήνα: Εκδόσεις Ύψιλον/Βιβλία.

CARABINE J., (2007) «Η δημιουργία προνοιακών υποκειμένων μέσω της φτώχειας και της σεξουαλικότητας», στο Lewis G., Sh. Gewirtz & J. Glarke, Κοινωνική Πολιτική Μια άλλη προσέγγιση, Αθήνα: Gutenberg, 2007: 110-127.

ΔΟΥΖΙΝΑΣ Κ., (2006) Το Τέλος των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

ΔΟΥΚΑΚΗΣ ΝΤ., ΛΙΑΠΗ Μ., ΚΥΛΑΚΟΥ Κ., (2005) Θεσμικοί σχηματισμοί και κοινωνικό πεδίο. Αθήνα: Κ.Π Equal, Α.Σ. E-QUALITY.

ESPRING - ANDERSEN, G., (2006) Γιατί Χρειαζόμαστε ένα νέο κοινωνικό κράτος. Εκδόσεις Αθήνα: Διόνικος.

HEMERIJCK A., (2006) «Ο αυτό-μετασχηματισμός του/ων Ευρωπαϊκού/ών Κοινωνικού/ών Μοντέλου/ων» στο Espring - Andersen, G. (2006) Γιατί Χρειαζόμαστε ένα νέο κοινωνικό κράτος. Αθήνα: Διόνικος.

ΚΑΝΤΟΥΡΟΥ Μ., ΛΙΑΠΗ Μ., (2007) Οδηγός Επαγγελματικής Συμβουλευτικής με την Έμφυλη Διάσταση. Αθήνα: ΚΠ Equal ΑΣ Συν-Πραξίς, Κέντρο Γυναικείων Μελετών και Ερευνών.

ΚΑΡΑΜΕΣΙΝΗ Μ. & ΚΟΥΖΗΣ Γ., (επιμ) (2005) Πολιτική Απασχόλησης Πεδίο Σύζευξης της οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής. Αθήνα: ΚΕΚΜΟΚΟΠ, Gutenberg.

ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΛΑΜΠΑΚΑΣ - ΠΥΛΗΣ Α.Ε., (2007). «Έκθεση αποτελεσμάτων της πρωτογενούς έρευνας αναγκών» Κ.Π. Equal, Α.Σ. Συγκλίσεις/ ΕΕΤΑΑ

ΚΟΝΤΙΑΔΗΣ Ξ., (2006) «Η δικτύωση των κοινωνικών υπηρεσιών και ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης» Αθήνα: Κοινωνική Συνοχή και Ανάπτυξη 2006 1 (1), 49-66.

ΚΟΥΚΙΑΔΗΣ Ι. Δ., (2000) Η Κοινωνική Ευρώπη. Αναζητώντας το νέο κοινωνικό κεκτημένο. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Παπαρηρθής.

LEVITAS R., (2004α) «Τι είναι κοινωνικός αποκλεισμός» στο ΠΕΤΜΕΖΙΔΟΥ Μ., ΠΑΠΑΘΕΟΔΩΡΟΥ ΧΡ. (επιμ) (2004) Φτώχεια και Κοινωνικός Αποκλεισμός. Αθήνα: Εξάντας 2004: 225-265

LEVITAS R., (2004α) «Η έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού και η νέα ντυρκεμική ηγεμονία» στο ΠΕΤΜΕΖΙΔΟΥ Μ., ΠΑΠΑΘΕΟΔΩΡΟΥ ΧΡ. (επιμ) (2004) Φτώχεια και Κοινωνικός Αποκλεισμός. Αθήνα: Εξάντας 2004: 204-224.

LEWIS J., (2007) «Το φύλο και τα προνοιακά καθεστώτα», στο Lewis G., Sh. Gewirtz & J. Glarke, Κοινωνική Πολιτική Μια άλλη προσέγγιση, Αθήνα: Gutenberg, 2007: 61-78

LEWIS G., SH. GEWIRTZ & J. GLARKE, (2007) Κοινωνική Πολιτική Μια άλλη προσέγγιση. Αθήνα: Gutenberg

ΛΙΑΠΗ Μ., ΒΟΥΓΙΟΥΚΑ Α., ΤΖΑΒΑΡΑ Μ., (2006) Παρουσίαση και αξιολόγηση των πολιτικών απασχόλησης και κοινωνικής ενσωμάτωσης. Αθήνα: ΚΠ Equal ΑΣ Συν-Πραξίς, Κέντρο Γυναικείων Μελετών και Ερευνών.

LISTER R., (2007) «Το φύλο και η ανάληψη της κοινωνικής πολιτικής» στο Lewis G., Sh. Gewirtz & J. Glarke, Κοινωνική Πολιτική Μια άλλη προσέγγιση. Αθήνα: Gutenberg, 2007: 44-60

ΜΑΑΛΟΥΦ Α., (2000) Οι φονικές ταυτότητες. Αθήνα: Εκδόσεις Ωκεανίδα.

MELUCCI A., (2002) Κουλτούρες στο Παιχνίδι. Διαφορές για να συμβιώσουμε. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

ΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ Ν., (2005) Συντονισμένες και Συμπληρωματικές Ενέργειες Ολοκληρωμένης Παρέμβασης για την Ενίσχυση της Απασχόλησης. Εφαρμογές και Μελέτες Περίπτωσης στο πλαίσιο των έργων Equal. Αθήνα: ΚΕΚ ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

ΝΤΕ ΤΟΚΒΙΛ Α., (2005) Μνημόνιο για τη φτώχεια. Αθήνα: Εκδόσεις Πόλις.

NUSSBAUM MARTHA C., (2005) Φύλο και κοινωνική δικαιοσύνη. Αθήνα: Εκδόσεις Scripta.

ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ Ν., ΒΙΔΑΛΗ Μ., (2004) Συμβολή στην Ανάλυση της Διαμόρφωσης ενός Συστήματος Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης. Αθήνα: Κ.Π. Equal. Α.Σ. E-quality, ΕΕΤΑΑ.

ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ Μ., ΜΑΡΚΟΥΣΗΣ Η., (2007) Οδηγός Συμβουλευτικής για τις Γυναίκες - Θύματα της Διεθνικής Σωματεμπορίας. Αθήνα: ΚΠ Equal ΑΣ Συν-Πραξίς, Κέντρο Γυναικείων Μελετών και Ερευνών.

ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ Ν., (2005) Μεταξύ Δυνητικότητας και Αναγκαιότητας. Όψεις του πλαισίου των πολιτικών απασχόλησης στην Ελλάδα. Από την Ευρωπαϊκή Στρατηγική Απασχόλησης στα Εθνικά Σχέδια Δράσης για την Απασχόληση. Αθήνα: Κ.Π. Equal. Α.Σ. E-quality.

ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ Ν., (2003) Απασχόληση και Κοινωνική Ευπάθεια: Κάποιες επισημάνσεις για τις επισκέψιμες όψεις ενός διακυβεύματος. [Το κείμενο αυτό αποτελεί διασκευή μελέτης, που παρουσιάστηκε στην Ημερίδα του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού με θέμα «Ευπαθείς Ομάδες: Ανάπτυξη ευκαιριών για επαγγελματική ένταξη» Αθήνα 28 Νοεμβρίου 2003].

ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ Δ., ΛΥΓΔΟΠΟΥΛΟΥ Τ., (2008) Κοινωνικές παρεμβάσεις εκτός δομής: Ένα μεθοδολογικό εργαλείο. Κ.Π. Equal. Α.Σ. Συγκλίσεις, Αθήνα: ΕΕΤΑΑ

ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ Δ., ΔΗΜΟΥΛΑΣ Κ., ΜΠΑΜΠΑΝΕΛΟΥ Δ., ΤΣΙΩΛΗΣ Γ., (2002) Από την ευπάθεια στον Κοινωνικό Αποκλεισμό: Διαδικασίες και χαρακτηριστικά του κοινωνικού αποκλεισμού στο Νομό Κυκλάδων. Αθήνα: ΙΝΕ Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ - ΑΔΕΔΥ.

ΠΕΤΜΕΖΙΔΟΥ Μ., ΠΑΠΑΘΕΟΔΩΡΟΥ ΧΡ. (επιμ) (2004) Φτώχεια και Κοινωνικός Αποκλεισμός. Αθήνα: Εκδόσεις Εξάντας.

ΠΕΤΜΕΖΙΔΟΥ Μ., (2003α) Η κοινωνική πολιτική στην Ελλάδα. Προκλήσεις και προοπτικές. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

ΠΕΤΜΕΖΙΔΟΥ Μ., (2003β) «Σκέψεις Γύρω από την Κοινωνική Μεταρρύθμιση» στο Δ. ΒΕΝΙΕΡΗΣ & Χ. ΠΑΠΑΘΕΟΔΩΡΟΥ (επιμ), Η κοινωνική πολιτική στην Ελλάδα. Προκλήσεις και προοπτικές. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

PINKNEY SH., (2007) «Τα παιδιά ως προνοιακά υποκείμενα στην αναδομημένη κοινωνική πολιτική» στο Lewis G., Sh. Gewirtz & J. Glarke, Κοινωνική Πολιτική Μια άλλη προσέγγιση, Αθήνα: Gutenberg, 2007: 147-164

ΡΟΖΑΝΒΑΛΟΝ Π., (2003) Το νέο Κοινωνικό Ζήτημα. Επανεξετάζοντας το κράτος πρόνοιας. Αθήνα: Μεταίχμιο.

ΡΩΜΑΝΙΑΣ Γ., (2008) «Τα 'στοχευμένα' μέτρα δεν είναι λύση». Οικονομία, 24/8/2008

ΡΩΜΑΝΙΑΣ Γ., (2004) «Το μέλλον της Κοινωνικής Ευρώπης: Η συνάντηση του Ρότερνταμ», Αθήνα: ΓΣΕΕ: Περιοδικό «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ» Τεύχος 112 • 2004

ΣΕΝ Α., (2000) Επανεξετάζοντας την ανισότητα. Αθήνα: Εκδόσεις Καστανιώτη.

ΣΑΚΕΛΛΑΡΟΠΟΥΛΟΣ Θ. (2001) Υπερεθνικές Κοινωνικές Πολιτικές την Εποχή της Παγκοσμιοποίησης. Η κοινωνική πολιτική διεθνών οργανισμών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

ΣΙΔΗΡΑ Β., ΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ Ν. (2005) Σύστημα Ποιότητας των Υπηρεσιών Συμβουλευτικής Στήριξης και Απασχόλησης. Αθήνα: Κ.Π. Equal, Α.Σ. E-quality.

SHAKESPEARE T. (2007) «Οι κοινωνικές σχέσεις της φροντίδας», στο Lewis G., Sh. Gewirtz & J. Glarke, Κοινωνική Πολιτική Μια άλλη προσέγγιση, Αθήνα: Gutenberg 2007: 78-95.

ΣΤΡΑΤΗΓΑΚΗ Μ. (2007) Το φύλο της κοινωνικής πολιτικής. Αθήνα: Μεταίχμιο

ΣΩΤΗΡΕΛΗΣ Γ., ΤΣΑΪΤΟΥΡΙΔΗΣ ΧΡ. (επιμ) (2007) Κοινωνικά δικαιώματα και κρίση του κράτους πρόνοιας. Αθήνα: Σαββάλας, Όμιλος Αριστόβουλος Μάνεσης.

ΤΑΛΙΑΔΩΡΟΥ Α. (2005) Προφίλ επωφελομένων των υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης και ασχόλησης: Μεθοδολογικές προσεγγίσεις στο πλαίσιο του Συστήματος Ποιότητας. Α.Σ. Equality, Αθήνα: ΚΕΚ ΙΝΕ ΓΣΕΕ

TAYLOR-GOOBY, (2003) «Αντί συμπερασμάτων. Σκέψεις για την κοινωνική μεταρρύθμιση» στο Πετμεζίδου Μ., (2003α), Η κοινωνική πολιτική στην Ελλάδα. Προκλήσεις και προοπτικές. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

ΤΕΔΚ Ν. ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ, (2007), «Αποτελέσματα έρευνας για την καταγραφή των αναγκών και τον εντοπισμό πιθανών νέων αναγκών των μεταναστών και μεταναστριών στο Νομό Κορινθίας». Κ.Π. Equal, Α.Σ. Συγκλίσεις/ΕΕΤΑΑ

ΤΣΙΩΛΗΣ Γ. (2005) Προς μια Νέα Ηθική της Εργασίας; Μια ποιοτική διερεύνηση φορέων συμβουλευτικής για την ένταξη στην απασχόληση. Αθήνα: ΙΝΕ Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ

ΤΣΟΥΚΑΛΑΣ Κ., (2005) Παλαιές και νέες εξεγέρσεις. Το Βήμα, 13/11/2005, σελ: Β53.

_____, (2004) Πώς μετράμε τη «συμμετοχική δημοκρατία». Το Βήμα, 22/2/2004, σελ: Β45.

_____, (2002) «Ανοιχτές» αγορές και «κλειστές» κοινωνίες. Το Βήμα, 14/7/2002, σελ: Β55.

_____, (2000α) Από την εκμετάλλευση στον «αποκλεισμό». Το Βήμα, 30/7/2000, σελ: Β08.

_____, (2000β) Το μέλλον της εργασίας. Το Βήμα, 2/7/2000, σελ: Β04.

_____, (2000γ) Το υπό «απορρυθμισιν» κοινωνικό κράτος. Το Βήμα, 24/2/2000, σελ: Β40

_____, (1997) Η Αριστερά στην Ευρώπη του 21ου αιώνα. Η νέα πολιτική αλληλεγγύη. Το Βήμα, 3/8/1997, σελ: Α13.

WILLIAMS F, (2007) «Αρχές αναγνώρισης και σεβασμού στην πρόνοια», στο Lewis G., Sh. Gewirtz & J. Glarke, Κοινωνική Πολιτική Μια άλλη προσέγγιση, Αθήνα: Gutenberg, 2007: 417-433.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

ANTHIAS, FL., LLOYDS, C., & YUVAL-DAVIS, N., (eds) (1998) Rethinking Anti-Racism. London: Routledge

ANDERSON R. - EUROFOUND, (2004) Social services, quality and the user - a European review of the development of indicators and standards. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

BETTER POLICIES, BETTER OUTCOMES Promoting the Mainstreaming of Social Inclusion (2006). A European Union project supported by the European Commission under the Transnational Exchange Programme, Community Action Programme to Combat Social Exclusion, www.europemsi.org (accessed August 2008)

CHANAN G., - EUROFOUND (1999) Local Community Involvement A Handbook for Good Practice Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

CLIFFORD, J., (1992) 'Travelling Cultures' in L. Grossberg, T. Nelson & P. Treichler (eds), Cultural Studies, New York: Routledge.

DALY M., (1993) Communitarianism: Belonging & Commitment in a Pluralist Democracy, Wadworth Publishing Company, London.

EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK & FRAZER H. (2008) Yes to an Active Inclusion based on rights! Promoting EAPN Principles on Active Inclusion Report of EAPN seminar on Active Inclusion held in Paris on 13 June 2008 Brussels: EAPN

EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK (2005) THE EU WE WANT Views from those fighting poverty and social exclusion on the future development of the EU. Brussels: EAPN.

EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK (2002) Making a decisive impact on poverty and social exclusion? A progress report on the European strategy on social inclusion. EAPN, Brussels.

EUROFOUND (2006) «*Employment in social care in Europe*», European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EUROFOUND (2005) First European Quality Survey: Families, work and social networks. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities

EUROPEAN COMMISSION (2008) Manual for Gender Mainstreaming Social Inclusion and Social Protection Policies. Employment, Social Affairs and Equal Opportunities DG Equality between Men/Women, Action against discrimination, Civil Society Equality between Men/Women. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

EUROPEAN COMMISSION (2003) Communication «Modernising Social Protection for More and Better Jobs - a comprehensive approach to making work pay». COM [2003], 842 Final, 2003

EUROPEAN COMMISSION (2001) Employment and Social Policies: A framework for investing in quality, Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM (2001) 313 final, 2001

EUROPEAN COMMUNITIES. (2008) Joint Report on Social Protection and Social Inclusion 2008 Social inclusion, pensions, healthcare and long-term care. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

HUBER M., MAUCHER M., SAK B., (2008) Study on Social and Health Services of General Interest in the European Union. Final Synthesis Report. European Centre for Social Welfare Policy and Research, International Centre of Research and Information on the Public, Social and Cooperative Economy, (CIRIEC), Institute for Social Work and Social Education (ISS). Study

commissioned by the European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Brussels.

INTERNATIONAL LABOUR OFFICE (2006) Social protection and inclusion: Experiences and policy issues. Geneva: ILO STEP

PILLINGER J., EUROFOUND (2001) Quality in Social Public Services, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

PLATFORM OF EUROPEAN SOCIAL NGOS (2008) Quality of social and health services Social NGOs' recommendations to EU decision makers Adopted by the Social Platform Steering Group, 6 June 2008 www.socialplatform.org

TITMUSS R., (2000) «Universalism versus selection», in Chr. Pierson- F. G. Castles (eds), The Welfare State Reader, Cambridge: Polity Press.

TITMUSS R., (1958) Essays on the welfare state. London: Allen and Unwin.

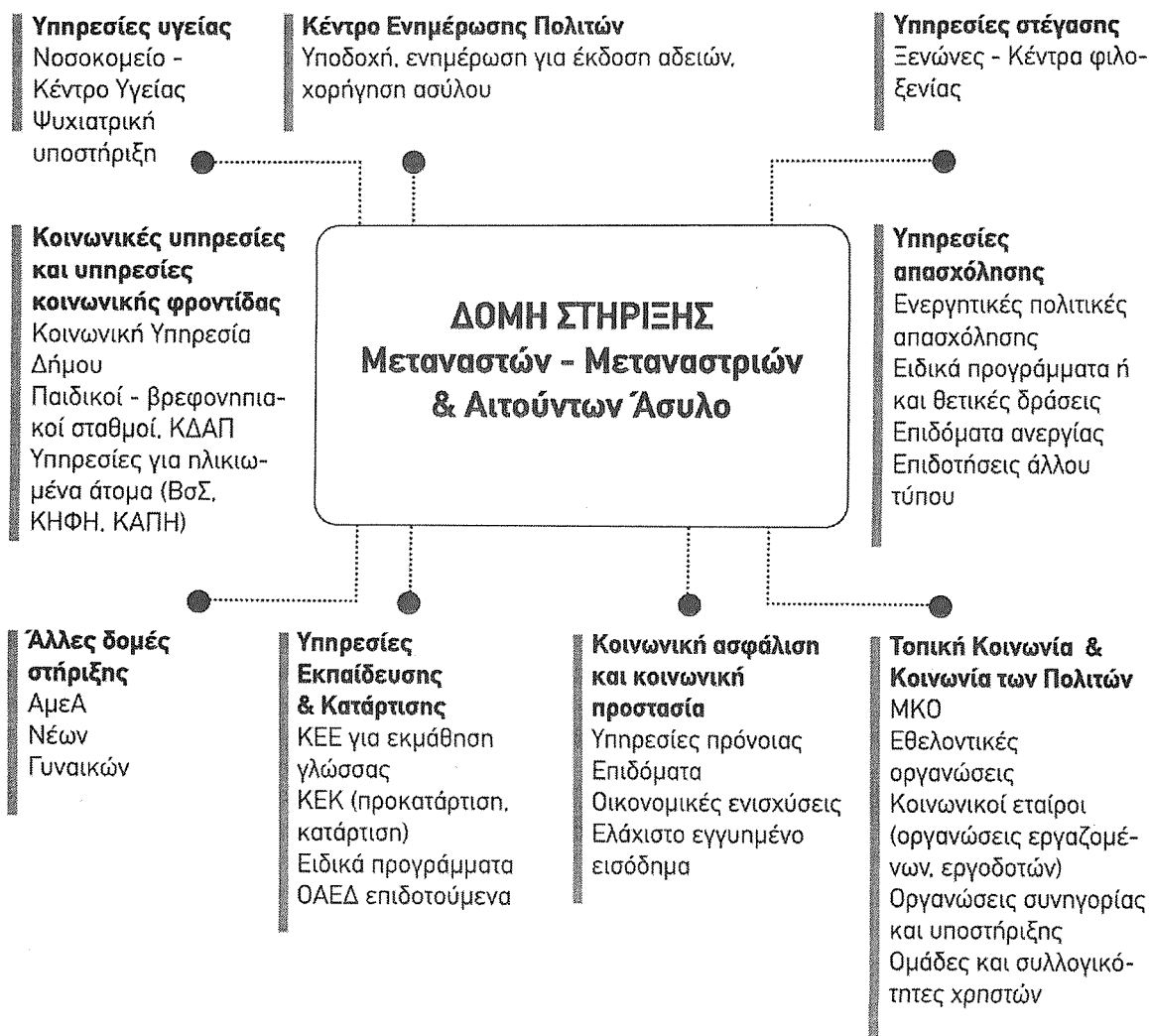
VARELIDIS N., EUROFOUND (2000) Social Public Services: Quality of Working Life and Quality of Service - Greece, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

WILSON E., (1977) Women and the welfare state, London: Tavistock.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Σχηματική Απεικόνιση

ΜΟΝΤΕΛΟ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ - ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΔΟΜΩΝ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ





ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
& ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ & Α.Π.
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ Κ.Π. EQUAL

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ EQUAL
Μια αγορά εργασίας
«ΑΝΟΙΧΤΗ» σε όλους

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Το Έργο εντάσσεται στο Πρόγραμμα της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL Άξονας Προτεραιότητας 1
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑ Μέτρο 1.1. και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο
και το Ελληνικό Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας.