

εργασίες - μελέτες

Η ΔΙΠΛΗ ΕΝΤΟΛΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ανδρέας Ζωγράφου

Η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στην ανάλυση της σχέσης σύγκρουσης της Κοινωνικής Εργασίας που καλείται να λειτουργήσει ανάμεσα στις απαιτήσεις του "πελάτη" (βοήθεια για αυτοβοήθεια) και τις απαιτήσεις των γραφειοκρατικά δομημένων κοινωνικών οργανώσεων (κρατικών ή ιδιωτικών) με σκοπό την ανεύρεση δυνατοτήτων για μια αποτελεσματική δράση του Κοινωνικού Λειτουργού εντός και εκτός της κοινωνικής οργάνωσης.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία αυτή εστιάζεται στην περιγραφή και ανάλυση της δομής και του τρόπου εργασίας των Κοινωνικών Οργανώσεων (δημοσίου δικαίου), των στόχων και της ιδεολογίας τους, τον ειδικό ρόλο του κοινωνικού λειτουργού στο πλαίσιο των παραπάνω Οργανώσεων και τις δυσλειτουργίες που απορρέουν από τον διπλό ρόλο του κοινωνικού λειτουργού (βοηθού του "πελάτη" και εκπροσώπου της Οργάνωσης). Αν και η εργασία βασίζεται κυρίως σε ξένη βιβλιογραφία, εν τούτοις, η προσωπική μου εμπειρία, που είναι αποτέλεσμα συνεχούς επαφής με συναδέλφους εντός και εκτός του εκπαιδευτικού τομέα, επιβεβαιώνει, παρά τις ιδιαιτερότητες του ελληνικού χώρου, την αντιπροσωπευτικότητα των πορισμάτων της έρευνας και για τον ελληνικό χώρο.

Αυτό, όμως, δεν σημαίνει, ότι η έρευνα αυτή υποκαθιστά μια ειδική έρευνα στο δικό μας χώρο. Αντίθετα, η μικρή αυτή συμβολή φιλοδοξεί να αποτελέσει ερέθισμα για μια συστηματική εργασία στον τομέα αυτό από Έλληνες συναδέλφους ή ακόμη και σπουδαστές, στο πλαίσιο των πτυχιακών τους εργασιών.

Η εργασία αυτή θα έχει εκπληρώσει τον σκοπό της, αν μπορέσει να συμβάλλει στην ευαισθητοποίηση των συναδέλφων για μια κριτική θεώρηση της δομικής σχέσης σύγκρουσης του κοινωνικού λειτουργού στο πλαίσιο των Υπηρεσιών που εργάζονται και στην ανάλυση των διάφορων παραμέτρων.

Συνεπώς, η εργασία αυτή δεν απευθύνεται μόνο στους εκπαιδευτικούς και στους σπουδαστές, αλλά και στους συναδέλφους που εργάζονται έξω από τον εκπαιδευτικό

χώρο.

Τελειώνοντας θέλω να τονίσω ότι κάθε κριτική παρατήρηση ή πρόταση σχετικά με την εργασία αυτή θα είναι ιδιαίτερα ευπρόσδεκτη.

1. ΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1.1 Δομή και λειτουργία

Η Κοινωνική Εργασία πραγματοποιείται σε φορείς που ανήκουν είτε στο κράτος είτε σε μια ιδιωτική οργάνωση ή θεσμό, που έχει άμεση ή έμμεση εξάρτηση από το κράτος. Η πρακτική της Διοίκησης των φορέων αυτών βασίζεται στις ίδιες αρχές και τεχνικές που βασίζεται κάθε άλλη διοικητική εργασία. Στην προκειμένη περίπτωση εφαρμόζεται το γραφειοκρατικό σύστημα. Έτσι, η "πίεση για απόδοση, ή ιεραρχία, ο έλεγχος, η κατανομή ρόλων και οι προδιαγραφές" καθορίζουν και το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών του Κοινωνικού Λειτουργού και επιβάλλουν την προσαρμογή του στις απαιτήσεις της οργάνωσης. (Holstein 1973, σελ. 29)

1.2 Μορφή της Κοινωνικής Διοίκησης

Ο τομέας της Κοινωνικής Διοίκησης χαρακτηρίζεται:

α) από τη διάσπαση μιας ενιαίας κοινωνικής κατάστασης ζωής σε υλικές και προσωπικές δυσκολίες, σε προβλήματα νέων, οικογενειών, κατοικίας, οικονομικής συντήρησης κλπ., δηλαδή από μία κατανομή σε τομείς δραστηριοτήτων που είναι απομονωμένοι ο ένας από τον άλλο, είναι νομικά καθορισμένοι και οργανωτικά οριοθετημένοι.

β) από την διάσπαση (τεμαχισμό) της διεκπεραίωσης των καθηκόντων από διαφορετικούς ειδικούς (νομικούς, κοινωνικούς λειτουργούς, παιδαγωγούς) και αρμοδιότητες (υπάλληλος διεκπεραίωσης υποθέσεων, κοινωνικοί λειτουργοί) και τομείς εργασίας (εσωτερική και εξωτερική υπηρεσία) κλπ." (Dippoldsmann 1982, 173)

Έτσι έχουμε μια Κοινωνική Διοίκηση, που χαρακτηρίζεται σαν μια μορφή τυπικής επεξεργασίας προβλημάτων με μια συνεχή υποθάλπουσα σύγκρουση ανάμεσα σε μια "γραφειοκρατική ορθή εκτέλεση των καθηκόντων" (με το πνεύμα του Weber) και μια "συγκεκριμένη στοχευμένη απόδοση έργου" με την έννοια ενός περιστασιακού προσανατολισμού προς το πρόβλημα. Αυτός ο διπλός προσανατολισμός βρίσκει την έκφρασή του σε μια επίσης "διπλή" δομή προσωπικού: στο ειδικό προσωπικό που είναι προσανατολισμένο στο πρόβλημα, όπως Ψυχολόγους και Κοινωνικούς Λειτουργούς από τη μια μεριά και στο "κλασσικό" διοικητικό προσωπικό από την άλλη, που λόγω της εκπαίδευσής του επικεντρώνει τη δραστηριότητά του σε μια νομικά σωστή επεξεργασία των προβλημάτων".

Η παραπάνω "διπλή" δομή προσωπικού αποτελεί παράγοντα συγκρούσεων ανάμεσα στην "γραφειοκρατικά - σωστή διεκπεραίωση των καθηκόντων" και την "συγκεκριμένη στοχευμένη απόδοση έργου" (στο ίδιο, σελ. 173)

Ετσι, λοιπόν, ο κοινωνικός λειτουργός που εργάζεται σε μια οργάνωση έχει διπλή ιδιότητα. Από τη μια μεριά είναι μέλος της οργάνωσης και από την άλλη μιας επαγγελματικής ομάδας με ξεχωριστή δεοντολογία και αυτοαντίληψη. Ο διαφορετικός προσανατολισμός των Κ.Λ. και του διοικητικού προσωπικού επηρεάζει σημαντικά την εργασία της Κοινωνικής Εργασίας.

1.3 Παράγοντες δομικής δυσλειτουργίας (σύγκρουσης)

Σύμφωνα με τον Weber η γραφειοκρατία χαρακτηρίζεται από τα παρακάτω γνωρίσματα: ιεραρχία, μονοκρατία, γραμμική κάθετη, έγγραφη επικοινωνία. Λόγω της ιεραρχικής σχέσης, οι συνεργάτες που βρίσκονται στη χαμηλότερη βαθμίδα της ιεραρχίας, έχουν τη μικρότερη αρμοδιότητα λήψης αποφάσεων. Στην ιδανική περίπτωση πρέπει η ιεραρχική δομή αρμοδιότητας να συνδιάζει, ανάλογα με τον τομέα αρμοδιότητας, ειδικές γνώσεις και ειδικά προσόντα, πράγμα που στην περίπτωση της παροχής ατομικής βοήθειας δεν αληθεύει διότι ο κοινωνικός λειτουργός, σαν αρμόδιος για την διεκπεραίωση της "περίπτωσης" έχει συνήθως όχι μόνο μια ειδική εκπαίδευση αλλά κατά κανόνα και πολύ περισσότερες πληροφορίες από τον προϊστάμενο. (Bronke/Wenzel 1980, 123)

"Ο Κοινωνικός Λειτουργός στη βάση έχει το μεγαλύτερο ποσοστό πληροφοριών, αλλά τη μικρότερη αρμοδιότητα λήψης αποφάσεων. Προς τα "πάνω" η πυκνότητα πληροφόρησης αραιώνει, η πληροφορία φιλτράρεται και περιορίζεται στο νομικό άμεσα αναγκαίο. Η αρμοδιότητα ελέγχου των θέσεων βαθμού αναλογεί με την αρμοδιότητα αποφάσεων. Λόγω της απόστασης από τη βάση, μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο σαν τυπικός έλεγχος (έλεγχος νομιμότητας και τήρησης κανόνων, μέτρηση της εργασίας με την βοήθεια κριτηρίων αξιολόγησης περιπτώσεων). Αυτές οι γραφειοκρατικές αρχές εξυπηρετούν βασικά την εξασφάλιση της συμπεριφοράς σύμφωνα με τους στόχους και τις αξίες σε όλες τις περιπτώσεις και συμβάλλουν στον συντονισμό των δραστηριοτήτων πολλών θέσεων. Εκτός τούτου, έχουν σαν σκοπό τη συντόμευση των διαδικασιών ανεύρεσης στόχων και επίλυσης συγκρούσεων. Η ειδική επικοινωνία περιορίζεται τόσο πολύ, ώστε πρέπει να εγκατασταθούν άτυπες γραμμές επικοινωνίας από επαγγελματικό προσωπικό για την εξάλειψη των γραφειοκρατικών εμποδίων επικοινωνίας. Η άτυπη επικοινωνία επιτυγχάνεται, όμως, κυρίως μόνο στο πλαίσιο της εξωτερικής υπηρεσίας ανάμεσα στους κοινωνικούς λειτουργούς, επειδή εδώ κυριαρχεί ένας δυνατός σκόπιμος προγραμματισμός, δηλαδή έχουν καθοριστεί μόνο στόχοι "ατύπων" διαδικασιών εξυπηρέτησης. Αντιθέτως, η δομή επικοινωνίας της εσωτερικής υπηρεσίας προϋποθέτει μια σχετικά άκαμπτη μεταβίβαση πληροφοριών με όλες τις αρνητικές επιδράσεις, όπως τον στιγματισμό, "καριέρες φακέλλων", επειδή στην προκειμένη περίπτωση κυριαρχούν κυρίως συναλλακτικά προγράμματα (αποφάσεις - εάν - τότε)." (Kuhn 1980, 95-96)

Ενας άλλος παράγων σύγκρουσης είναι και η αρχή της "ουδετερότητας" που διέπει την γραφειοκρατία. Πλην όμως, βασική προϋπόθεση της Κοινωνικής Εργασίας για τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τον πελάτη είναι η κατανόηση για τα προβλήματα του πελάτη εκ μέρους του κοινωνικού λειτουργού. Στην οργάνωση ο κοινωνικός λειτουργός βρίσκεται σε μια "σχιζοφρενική" κατάσταση. Από τη μια μεριά πρέπει να δείξει κατανόηση για την κατάσταση του πελάτη και από την άλλη μεριά να

εκπληρώσει καθήκοντα ελέγχου που απορρέουν από τον τρόπο λειτουργίας της οργάνωσης και να ενεργεί ταυτόχρονα πάντα με γνώμονα τις οικονομικές δυνατότητες του κράτους (Baron/Landwehr 1976, 109)

Επι πλέον η πολιτική ουδετερότητα της κοινωνικής υπηρεσίας, όταν οι συνθήκες είναι άνισες, έχει σαν συνέπεια την αποδοχή της κοινωνικής αδικίας και τη συμμαχία με τον ισχυρό, πράγμα που επιβάλλει στον κοινωνικό λειτουργό την άκριτη παραδοχή του Status Quo. Η ταύτιση του κοινωνικού λειτουργού με την οργάνωση σημαίνει στην ουσία προσαρμογή του πελάτη στις οικονομικές δυνατότητες του κράτους. Επι πλέον η τάση της οργάνωσης να βλέπει τους πελάτες σαν "περιπτώσεις" εμποδίζει τον κοινωνικό λειτουργό να βοηθήσει τον πελάτη να χειραφετηθεί, να αντιληφθεί δηλαδή την κατάστασή του σαν πρόβλημα και να προσπαθήσει να το λύσει σε μια διαδικασία συνεχούς δράσης και αξιολόγησης. Η χειραφέτηση οδηγεί πάντα από την ευαισθητοποίηση στη δράση και υπονοεί τη σύγκρουση που είναι απαραίτητη για την διεκδίκηση ίσων ευκαιριών από τις αδικούμενες κοινωνικές ομάδες.

Το "δίλλημα" του κοινωνικού λειτουργού, που απορρέει από την "διπλή" του ιδιότητα (εκπρόσωπος των συμφερόντων της οργάνωσης και των συμφερόντων του πελάτη) αποτελεί παράγοντα περαιτέρω "δομικών συγκρούσεων" (Bronke/Wenzel 1980, 123) σε διάφορα επίπεδα, όπως π.χ. τα εξής:

- Μια Κοινωνική Εργασία με σκοπό τη χειραφέτηση του πελάτη έρχεται σε σύγκρουση με τα καθήκοντα ελέγχου που του έχουν επιβληθεί από το κράτος, βάσει νόμου.

- Επειδή σαν μέτρο απόδοσης θεωρείται ο αριθμός περιπτώσεων, ο κοινωνικός λειτουργός δίνει την εντύπωση ότι είναι "αδρανής" ή "δεν εργάζεται επιτυχώς", διότι αναφορικά με την παραγωγή εγγράφων αποφάσεων και τη διεκπεραίωση φακέλλων δεν μπορεί να ανταγωνιστεί τον διοικητικό υπάλληλο. Αντίθετα, τα κριτήρια επιτυχίας της Κοινωνικής Εργασίας (προσωπική χειραφέτηση) δεν αναγνωρίζονται στο πλαίσιο της διοίκησης ή δεν συμπεριλαμβάνονται ποσοτικά.

- "Η απαίτηση προσωπικής αυτονομίας του κοινωνικού λειτουργού έρχεται σε σύγκρουση με το διοικητικό σύστημα ελέγχου, το οποίο καθιστά αρμόδιο ελέγχου τον προϊστάμενο, σαν κάτοχο "λειτουργικής αυθεντίας", ενώ ο κοινωνικός λειτουργός αναγνωρίζει τον έλεγχο μόνο στο πλαίσιο μιας ειδικής επανεξέτασης και συμβουλής βάσει, όμως, ειδικά καταρτισμένης αυθεντίας (π.χ. από συναδέλφους, επόπτες κλπ.) (στο ίδιο 123)

- Ο κοινωνικός λειτουργός που προσπαθεί να βοηθήσει τον πελάτη να διεκδικήσει τα δικαιώματά του, στην προσπάθειά του να δοθεί "στον πελάτη το ανώτατο δυνατό ποσοστό παροχών σε είδος, έρχεται σε σύγκρουση με τον αρμόδιο διοικητικό υπάλληλο, επειδή αυτός για διάφορους λόγους (η εκπαίδευση στην διοίκηση παράγει το πνεύμα της αποταμίευσης, ενδεχόμενος οικονομικός έλεγχος μπορεί να επιφέρει κυρώσεις) τείνει σε αυστηρή ερμηνεία των προδιαγραφών παροχών." (στο ίδιο 123-124)

- Ο διπλός ρόλος του "ελεγκτή και συμπαραστάτη": Από τη μια μεριά ο κοινωνικός λειτουργός απέναντι στον πελάτη σαν εκπρόσωπος του νόμου (π.χ. στην περίπτωση αφαίρεσης της γονικής φροντίδας) από την άλλη προσπαθεί να δημιουργήσει μια σχέση εμπιστοσύνης χωρίς εξάρτηση.

- Μη συνεργασία των πελατών: Ο πελάτης, σαν αποδέκτης των κοινωνικών παροχών, αποκτά το Status του αντικειμένου, το οποίο στην καλύτερη περίπτωση υποχρεούται να εκθέσει την οικονομική του κατάσταση. Μια ισότιμη συνεργασία δεν

προβλέπεται. Επί πλέον ο περιορισμός των παροχών σε άτομα επιφέρει επικέντρωση της δραστηριότητας σε ατομική βοήθεια.

- Τα προβλήματα των πελατών -παρά το γεγονός ότι τα αίτιά τους είναι κοινωνικά- φαίνονται σαν "ατομικές ψυχο-σωματικές βλάβες" ή "αποκλίνουσα" συμπεριφορά και οδηγούν συνεπώς στην αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων σαν ψυχολογικά προβλήματα.

Ετσι κυριαρχεί η μέθοδος της Κοινωνικής Εργασίας με Ατομα διότι η Κοινωνική Εργασία με Ομάδες και η Κοινωνική Εργασία με Κοινότητα δεν ταιριάζουν στη "γραφειοκρατική οργανωτική δομή" της δημόσιας διοίκησης, πράγμα που οδηγεί στην απομόνωση των κοινωνικών λειτουργών στους τομείς της δραστηριότητάς τους (στο ίδιο σελ. 124).

- Τήρηση φακέλλων πελατών: "Η τήρηση φακέλλων εμποδίζει την Κοινωνική Εργασία με δύο τρόπους: από τη μια μεριά η τήρηση ικανών για έλεγχο φακέλλων, που πρέπει να ανταποδίδουν πλήρως κάθε περιστατικό, περιορίζει το χώρο δράσης του κοινωνικού λειτουργού και από την άλλη μεριά η καταγραφή της "εσφαλμένης" συμπεριφοράς του πελάτη στο φάκελλο έχει μια στιγματική επίδραση." (στο ίδιο 124)

Σχετικές έρευνες διαπιστώνουν ότι οι κρίσεις των φακέλλων περιέχουν κατά κανόνα όρους που εξυπηρετούν περισσότερο την πληροφόρηση των αρχών παρά τη λήψη βοηθητικών μέτρων για τον πελάτη. Ένα μεγάλο μέρος των χαρακτηρισμών, όπως "εγκληματικός", "ακοινώνητος", "τεμπέλης" που είναι προσβλητικοί και υποτιμητικοί για τον πελάτη, δεν έχει κανένα άλλο στόχο από την τήρηση των αξιών της κοινωνίας. (Hollstein 1973, 30-31)

- Διαχωρισμός ανάμεσα στην εξωτερική και εσωτερική υπηρεσία: Η εξωτερική υπηρεσία γίνεται βασικά από κοινωνικούς λειτουργούς, οι οποίοι έχουν συνεχή επαφή με τους πελάτες και, συνεπώς, εκπροσωπούν τις "υποκειμενικές ιδιαιτερότητες της εκάστοτε ανάγκης βοήθειας". Από την άλλη μεριά η εσωτερική υπηρεσία πραγματοποιείται κατά κανόνα από διοικητικούς υπαλλήλους, οι οποίοι ελέγχουν τις αιτήσεις των πελατών και φροντίζουν για τη λήψη των αναγκαίων μέτρων. ο διοικητικός υπάλληλος εκπροσωπεί την κοινωνική "απαίτηση της αντικειμενικής νομιμότητας". Ταυτόχρονα, μαζί με αυτή την αντίθεση αρχών, ο χωρισμός αυτός επιφέρει μια διάσταση ανάμεσα στην αντίληψη της κοινωνικής πραγματικότητας και την απόφαση λήψης βοηθητικών μέτρων, με αποτέλεσμα να προκαλούνται πολλές πηγές συγκρούσεων. (Bronke/Wenzel 1980, σελ. 124)

- Παθητική στάση του θεσμού: Τα κοινωνικά προβλήματα δεν αντιμετωπίζονται ενεργά από την υπηρεσία, αλλά ο δικαιούχος πρέπει να υποβάλλει σχετική αίτηση και να αποδείξει ότι εκπληρεί τις προϋποθέσεις παροχής βοήθειας. Επί πλέον η επαφή με την γραφειοκρατία (συμπλήρωση εγγράφων αιτήσεων, αυταρχική αντιμετώπιση, παραπομπή από το ένα τμήμα στο άλλο) επιδρά αρνητικά και δημιουργεί φόβο στον πελάτη (στο ίδιο, σελ. 125)

Από την πλευρά του πελάτη η διοίκηση παρουσιάζεται σαν μια ανώνυμη αδιάφανη υπηρεσία, την οποία αναζητά μόνο όταν δεν υπάρχει καμία άλλη διέξοδος. Είναι αυτονόητο ότι κάτω από αυτές τις συνθήκες δεν μπορεί να αναπτυχθεί μια σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στον πελάτη και στον κοινωνικό λειτουργό. (Kuhn 1980, 96)

Τέλος πρέπει να αναφερθεί ότι η κατανομή του πελάτη σε περιπτώσεις και η εξυπηρέτηση του ενός πελάτη από πολλές υπηρεσίες ταυτόχρονα (ανάλογα με το πρόβλημα) αντιβαίνει στη συλλογική συμμετοχή των πελατών για την προβολή των

συμφερόντων τους απέναντι σε ένα φορέα. Ο καταχωρισμός των πελατών (πραγματικός, νομικός) σε μια πληθώρα οργανώσεων σε συνδυασμό με την πολλαπλή εξυπηρέτηση καθιστά δύσκολη ή ακόμη και αδύνατη τη δημιουργία μιας συλλογικής ευαισθητοποίησης που είναι προϋπόθεση για τη συλλογική αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους.

1.4 Η σχέση σύγκρουσης του Κοινωνικού Λειτουργού

Στο παρακάτω σχήμα φαίνεται η σχέση σύγκρουσης του Κοινωνικού Λειτουργού στο πλαίσιο της οργάνωσης και οι ενδεχόμενες συνέπειες συμπεριφοράς του:

	Προσδοκίες	Συνέπειες	
		Θετικές	Αρνητικές
Πελάτης	Βοήθεια	Εμπιστοσύνη	Αφαίρεση εμπιστοσύνης
Κράτος - εργοδότης - φύλακας λειτουργίας	νομιμοφροσύνη - εκπλήρωση λειτουργίας	Προαγωγή	Πειθαρχικά μέτρα
Διοίκηση	Φειδωλή διαχείριση χρημάτων	Εγκριση μέσων	Αρνηση μέσων

(πηγή : Baron/Lanwehr 1976, 115)

1) Σε περίπτωση που ο Κ.Λ. προσπαθούσε να βοηθήσει τον πελάτη σύμφωνα με τις αρχές της Κοινωνικής Εργασίας, θα παράβαινε την προσδοκία του εργοδότη για την φειδωλή διαχείριση των μέσων, με αποτέλεσμα να απορριφθεί η έγκριση των μέσων. Συνεπώς ο κοινωνικός λειτουργός θα πρέπει να προσαρμόσει την απαίτηση του πελάτη στις δυνατότητες της οργάνωσης.

2) Σε περίπτωση που ο κοινωνικός λειτουργός προσπαθούσε να λάβει στα σοβαρά υπόψη τα ενδιαφέροντα του πελάτη και κατάφευγε στην προβολή των ελλειμμάτων στο δημόσιο ή εκδήλωνε αλληλεγγύη με τον πελάτη συμμετέχων σε διαδήλωση ή διαμαρτυρία, τότε θα παρέβαινε την υποχρέωση της νομιμοφροσύνης και θα αντιμετώπιζε πειθαρχικά μέτρα.

3) Αν ο κοινωνικός λειτουργός δεν βοηθήσει τον πελάτη σύμφωνα με την επαγγελματική του δεοντολογία, τότε θα χάσει την εμπιστοσύνη του πελάτη. Στην προκειμένη περίπτωση ο κοινωνικός λειτουργός διαχειρίζεται φειδωλά τα μέσα της οργάνωσης, εκπληρώνει δηλαδή τις προσδοκίες της οργάνωσης, πλην όμως, παύει να λειτουργεί πλέον σαν Κοινωνικός Λειτουργός. Παρόλα αυτά, αν και αδιαφορεί για τις προσδοκίες του πελάτη, δεν έχει να αντιμετωπίσει κυρώσεις από τον εργοδότη, εκτός βέβαια αν παρουσιασθούν προβλήματα "αποδοχής της οργάνωσης" από την κοινή γνώμη (π.χ. αδιαφορία για θεραπεία ατόμων με ειδικά προβλήματα, όπως είναι οι ψυχοπαθείς, ναρκομανείς, προβληματικοί νέοι, άτομα ανάπηρα κλπ.) που είναι απαραίτητα σαν κοινωνικό άλλοθι. (στο ίδιο, σελ 115)

Η σχέση σύγκρουσης του κοινωνικού λειτουργού με την οργάνωση γίνεται πιο συγκεκριμένη στην παρακάτω αντιπαράθεση:

Η ΣΧΕΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ

ΠΕΛΑΤΗΣ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ
ΜΟΡΦΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ		
- Επιθυμεί έναν Δημοκρατικό Εξατομικευμένο τρόπο αντιμετώπισης	- Δημοκρατική	- Γραφειοκρατική
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ		
- Οριζόντια σχέση (Ισοτιμία με τον Κοινωνικό Λειτουργό)	- Οριζόντια σχέση (Ισοτιμία έναντι της Οργάνωσης)	- Κάθετη σχέση - Ιεραρχία (Προϊστ.-Υφιστ.) - Καθηκοντολόγιο
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
- Σεβασμός της προσωπικότητας και αποφυγή Ουδετερότητας - Δεν θέλει να τον μεταχειρίζονται σαν "περίπτωση". (Κατηγοροποίηση) - Εχεμύθεια	- Αυτονομία - Λειτουργία Διεπιστημονικής Ομάδας - Χρήση όλων των μορφών επικοινωνίας - Εξατομίκευση - Η απόδοση δεν μπορεί να αξιολογηθεί με γραφειοκρατικά κριτήρια	- Κατανομή εργασίας - Εξειδίκευση - Τοπική και έγγραφη προώθηση της Επικοινωνίας (Γραφειοκρατική - Τήρηση φακέλλων) - Αξιολόγηση - Αμοιβή
ΤΡΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
- Επιδίωξη Αυτοβοήθειας - Αλληλεγγύη - Εξάλλειψη των αιτιών προβλήματος - Πρόληψη προβλημάτων	- Εμπλοκή του πελάτη στη διεργασία λύσης προβλημάτων - Προσωπική σχέση - Ενεργεί σύμφωνα με τη Δεοντολογία του Επαγγέλματος και το Σύνταγμα - Αμφισβητεί το STATUS QUO (Κοινωνικές αδικίες) - Κριτική στάση έναντι της Κοινωνίας - Επιδιώκει το Δημοκρατικό Διάλογο και την Κοινωνική Αλλαγή - Χρησιμοποιεί Δημοκρατικά μέσα πίεσης και τη σύγκρουση ως τελευταία ενέργεια αντιπαράθεσης - Τελικός στόχος η Χειραφέτηση και Αυτοπραγμάτωση του Πελάτη	- Τυπική σχέση με τους Πελάτες - Ανωνυμία και Εκπροσώπηση. - Ταύτιση με την Οργάνωση - Προσαρμογή του πελάτη στην Κοινωνική Πολιτική του Κράτους και τις δυνατότητες της Οργάνωσης - Τυχόν διαφορές λύνονται μυστικά. Εχεμύθεια προς τα έξω - Αρμονία - Ουδετερότητα

ΤΡΟΠΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ		
- Αυτοδιάθεση του	- Αυτοέλεγχος - Αυτοπειθαρχία - Η επιτυχία κρίνεται Ποιοτικά και όχι Ποσοτικά	- Κυριαρχεί ο Διοικητικός και Διευθυντικός έλεγχος - Συμμόρφωση του Πελάτη στους αδιαφανείς κανόνες γραφειοκρατίας
ΤΥΠΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ		
- Αμμεση λύση στο πρόβλημα που τον έφερε στη Οργάνωση	- Πραγματοποίηση Δημιουργικού έργου που δεν αποβλέπει μόνο στο υφιστάμενο πρόβλημα	- Εξάλειψη ενοχλητικού προβλήματος
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΠΕΛΑΤΗ		
- Εξατομικευμένη οντότητα που βιώνει	- Ισότιμος - Οριζόντια σχέση	- Ενοχλητικός - Υποδεέστερος
ΣΧΕΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ		
- Επάρκεια χρόνου κατά την εξυπηρέτηση - Δεν επιθυμεί τις Κοινωνικές Αδικίες	- Εξατομίκευση (ιδιαιτερότητα) - Επάρκεια χρόνου εξυπηρέτησης - Δημοκρατικός διάλογος, Δημόσια κριτική Κοινωνικών Αδικιών, δεν αποφεύγεται η σύγκρουση	- Κατηγοροποίηση Πελατών (πελάτης πρότυπο) - Προκαθορισμένη διαδικασία εργασίας - Πολιτική ουδετερότητα, το STATUS QUO δεν αμφισβητείται
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ		
- Διατήρηση επαφής με τον Κοινωνικό περίγυρο - Προσωπική επιλογή λύσης	- Αναζήτηση του Πελάτη στον Κοινωνικό χώρο διαβίωσης του - Κοινή αντιμετώπιση των συνθηκών αυτών	- Απομόνωση του Πελάτη από τον Κοινωνικό περίγυρο - Αποφυγή αντιμετώπισης των συνθηκών διαβίωσης
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ		
- Να εξυπηρετηθεί όσο το δυνατόν συντομότερα	- Περιορισμένης χρονικής διάρκειας	- Μεγάλη και χρονοβόρα

(Βλέπε επίσης Grauhan / Leibfried 1982, σελ. 215 - 217)

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ :

Η παραπάνω αντιπαράθεση δεν ανταποδίδει σε κάθε περίπτωση την πραγματικότητα. Δείχνει όμως, γενικά την προβληματική που αντιμετωπίζει σχεδόν κάθε Κοινωνικός Λειτουργός στο πλαίσιο της Οργάνωσης ή της Υπηρεσίας που εργάζεται.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι εκτεθειμένοι στις απαιτήσεις των πελατών σε σχέση με το διοικητικό προσωπικό. Γι' αυτό έχουν να αποφασίσουν ανάμεσα στη "φυγή" "αλληλέγγυο παροχή υπηρεσιών" ή σε "γραφειοκρατικούς - θεσμικούς - μηχανισμούς κυρώσεων" των υπηρεσιών που τους απασχολούν.

Και οι δύο επιλογές είναι επιβαρυντικές και δείχνουν το δομικό δίλημμα με τον κίνδυνο ανάμεσα σε ένα πληθωρισμό απαιτήσεων και την υποχώρηση σε "εκλεκτικές λειτουργίες." (Peter Pap/Olk 1980, 71)

Η ιδιαίτερη προβληματική της Κοινωνικής Εργασίας αντικατοπτρίζεται στο γεγονός ότι για τη νομιμότητα των ενεργειών της δεν μπορεί να βασιστεί ούτε σε ένα "διοικητικό-νομικό" πλαίσιο δράσης ούτε στην αναγνωρισμένη αποτελεσματικότητα ενός κοινωνικά καθιερωμένου και αναγνωρισμένου επαγγέλματος (στο ίδιο, σελ. 72)

Ο Bohnisch και ο Losch διαπιστώνουν ότι η αναγκαστική ένταξη του κοινωνικού λειτουργού σε ένα "θεσμικό-οργανωτικό" πλαίσιο δράσης, στο οποίο υποχρεούνται να κινηθεί στην "απόκλιση επαγγελματικών και γραφειοκρατικών κωδίκων συμπεριφοράς και να βρεί κάποια συμβιβαστική λύση" φαίνεται ότι οδηγεί σε "συγκρούσεις ταυτότητας". (Bohnisch/Losch 1973, 27)

Το δίλημμα της Κοινωνικής Εργασίας συνίσταται όχι μόνο στη μή ικανοποιητική συνεργασία ανάμεσα στις "ειδικές" και "διοικητικές" γνώσεις, αλλά κυρίως στο ιδιαίτερο περιεχόμενο της ειδικής αποστολής του κοινωνικού λειτουργού.

Συνεπώς ο κοινωνικός λειτουργός έχει να αντιμετωπίσει την εκπλήρωση τριών διαφορετικών καθηκόντων:

1) την υλοποίηση των ειδικών γνώσεων που έχει αποκτήσει από την εκπαίδευση σύμφωνα με επαγγελματικά κριτήρια,

2) τους όρους πλαισίου (νομικούς, πολιτικούς, κοινωνικούς) που απορρέουν από τον θεσμό και την οργανωτική του δομή και περιορίζουν την επαγγελματική δράση, και

3) τις κοινωνικές αξίες και συγκρούσεις καθώς επίσης και την αντίληψη αναφορικά με τα κοινωνικο-οικονομικά αίτια των προβλημάτων.

Για να αντιμετωπίσει τις παραπάνω δομικές αντιφάσεις, ο κοινωνικός λειτουργός χρησιμοποιεί συχνά διάφορες "στρατηγικές παράκαμψης", οι οποίες όμως δεν συμβάλλουν στην εξάλειψη των αντιθέσεων. (στο ίδιο, σελ. 28-35)

Γι' αυτό το λόγο ο Bohnisch απαιτεί την ετοιμότητα του κοινωνικού λειτουργού για μια ανοιχτή αντιμετώπιση διενέξεων με τους θεσμούς και τις οργανώσεις της Κοινωνικής Πολιτικής με

- την τήρηση και επιβολή επαγγελματικών προτύπων απέναντι στους νομικούς και θεσμικούς περιορισμούς

- τη μείωση των γραφειοκρατικών προτύπων ελέγχου ως προς την διοικητική τους λειτουργικότητα, τη δημιουργία δηλαδή ελεύθερου χώρου δράσης για την Κοινωνική Εργασία

- με την ενεργό υποστήριξη των συμφερόντων των πελατών απέναντι στην οργάνωση και τις άλλες υπηρεσίες

- με τη δημιουργία συμμάχων εντός και εκτός της οργάνωσης

- με κοινές ενέργειες με διάφορες κοινωνικές ομάδες (συμμετοχή σε ομάδες πρωτοβουλίας, διαμαρτυρίας ή αυτοβοήθειας (στο ίδιο σελ. 35-36)

Ο Dreisbach προτείνει την απόρριψη των γραφειοκρατικών προτύπων εκ μέρους της Κοινωνικής Εργασίας και υποστηρίζει την επιβολή επαγγελματικών κριτηρίων

στην οργάνωση έναντι των γραφειοκρατικών κανόνων συμπεριφοράς, όπως:

- την επιβολή της δεοντολογίας έναντι της οργάνωσης (π.χ. κατά της αντίληψης ορθολογικής εργασίας, κατανομή ελαχίστων πόρων ή αποδοχή των οικονομικών περιορισμών της οργάνωσης)

- την απόρριψη του ελέγχου από προϊστάμενους που δεν έχουν ανάλογα προσόντα με τον Κοινωνικό Λειτουργό (αποδοχή της ειδικής και όχι της ιεραρχικής αυθεντίας)

- τον περιορισμό της νομιμοφροσύνης απέναντι στην οργάνωση στο καθαρά αναγκαίο μέτρο (συμβόλαιο εργασίας) και ενεργός ή παθητική παράβαση των διακανονισμών της οργάνωσης, εφ' όσον αυτές αντίκεινται στην επαγγελματική δεοντολογία και τα συμφέροντα των πελατών, και τέλος

- στην ερμηνεία αορίστων νομικών όρων και εκμετάλλευση των ορίων διακινήσεως (στον τομέα των αρμοδιοτήτων του) προς όφελος των πελατών (Dreisbach 1973 και Hegner 1981, σελ. 51)

Πλην όμως ο Dreisbach είναι της γνώμης ότι ο παραπάνω τρόπος συμπεριφοράς δεν μπορεί να αποτελέσει μόνιμη λύση των προβλημάτων και προτείνει το "επαγγελματικό μοντέλο", το οποίο πρέπει να χρησιμοποιηθεί σε τομείς που χρειάζονται τυποποιημένες διοικητικές διαδικασίες με μεγάλη αυτονομία και εκεί όπου απαιτούνται όχι μόνο γνώσεις διοικητικών λεπτομερειών αλλά και μεγάλη επιτηδειότητα στις διανθρώπινες σχέσεις, όπως π.χ. στις Υπηρεσίες της Κοινωνικής Εργασίας. Χαρακτηρίζεται δε από τον βαθμό "στον οποίο η οργάνωση έχει να κάνει με ισόμορφες και μη ισόμορφες (μη ομοειδείς) διαδικασίες ή από την ανάγκη να έχει και επαγγελματικές θέσεις που απαιτούν μεγάλη επιδεξιότητα, αλλά και τέτοιες, που καθιστούν αναγκαία παραδοσιακά πεδία γνώσης." (Dreisbach 1973, 49) Το μοντέλο αυτό, σύμφωνα με τον Dreisbach βασίζεται στην συνείδηση της ανεπάρκειας της κοινωνικής εργασίας που πραγματοποιείται σήμερα." (στο ίδιο, 51) Ο Dreisbach τελειώνει την έρευνά του με την διαπίστωση ότι "είναι ευκολότερο να εκπονεί κανείς μοντέλα από το να υλοποιεί στρατηγικές." (στο ίδιο, σελ. 51)

1.5 Οι αντισταθμιστικοί μηχανισμοί των Κοινωνικών Υπηρεσιών

Η σχέση σύγκρουσης του κοινωνικού λειτουργού με την Οργάνωση αντιμετωπίζεται συνήθως με την αναγκαία ευελιξία και την ικανότητα "εξισορρόπησης" ανάμεσα στις απαιτήσεις της Κοινωνικής Εργασίας και της οργάνωσης. Η πείρα δείχνει ότι πολλοί κοινωνικοί λειτουργοί περιορίζονται στις περιπτώσεις που υπόσχονται περιορισμένες δυνατότητες επιτυχίας, για να επιτύχουν έτσι την σταθεροποίηση της επαγγελματικής τους ταυτότητας που είναι απαραίτητη σε κάθε επαγγελματία. Όταν, όμως, και αυτό δεν είναι δυνατό, τότε η οργάνωση επιτρέπει καινοτομίες, δηλαδή την ομαδική εργασία, που συμβάλλει στην αύξηση του ενδιαφέροντος για τη δουλειά, διότι και η οργάνωση χρειάζεται να έχουν οι επαγγελματίες κάποιο ενδιαφέρον και ευαισθητοποίηση για τις ελάχιστες, ελπιδοφόρες "περιπτώσεις", που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία μιας "σχέσης εμπιστοσύνης" με τον πελάτη. Σε αντίθετη περίπτωση, ο κοινωνικός λειτουργός θα κατέβαινε στο επίπεδο του απλού διοικητικού υπαλλήλου, πράγμα που θα καθιστούσε περιττή την απασχόληση του Κοινωνικού Λειτουργού με συνέπεια να χάσει η Οργάνωση την "κοινωνική" της μορφή. (Baron/Landwehr 1976, 116) Για να μπορέσει ο κοινωνικός λειτουργός να συνεχίσει την εργασία του με κάποιο

ενδιαφέρον πρέπει να βρεί τρόπους αντιστάθμισης, όπως την προαγωγή ή την βελτίωση των συνθηκών εργασίας σε νέα πλαίσια και ομάδες συναδέλφων. Η άνοδος στην ιεραρχική κλίμακα είναι δυνατή μόνο σ' εκείνους που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες της Οργάνωσης και συμπεριφέρονται "ρεαλιστικά", όταν δηλαδή, προς τα έξω παρουσιάζουν μεγάλη ευαισθησία και ενδιαφέρον για τα προβλήματα των πελατών και προς τα μέσα (εντός της οργάνωσης) τηρούν την ανάλογη απόσταση (ουδετερότητα) κατά την αντιμετώπιση των προβλημάτων των πελατών. Μια τέτοια συμπεριφορά αμοίβεται με προαγωγή και συνεπώς την απαλλαγή από την καθημερινή απασχόληση με τους πελάτες. (στο ίδιο, σελ. 117) Είναι αυτονόητο ότι μια τέτοια συμπεριφορά δεν εξυπηρετεί τα συμφέροντα των πελατών και εμποδίζει τη δημόσια προβολή των κοινωνικών ελλείψεων.

Ταυτόχρονα, όμως, οι Κοινωνικές Υπηρεσίες, με διάφορα ελκυστικά προγράμματα (π.χ. αναψυχή, ψυχαγωγία κλπ.) προσπαθούν να αποσιωπήσουν την πραγματική κατάσταση των πελατών και κοινωνικοπολιτικά αίτια της προβληματικής τους. με αυτό τον τρόπο η Κοινωνική Εργασία αποσιωπά ταυτόχρονα τη "δική της αβεβαιότητα". (Bohnisch/Losch 1973, 36-37)

Ο ορθολογισμός της διοίκησης

Μια από τις βασικές αρχές του ορθολογισμού της διοίκησης είναι ότι δυσπιστεί σε καθετί που δημιουργεί περιττά έξοδα. Το Κράτος της Κοινωνικής Πρόνοιας, για την εξασφάλιση των συμφερόντων της "άρχουσας τάξης" πρέπει να εξαλείψει τις πιο επείγουσες ελλείψεις ή τουλάχιστον να δείξει ότι έχει τη σχετική διάθεση. Γι' αυτό είναι "σκόπιμο" να παρέχονται τότε μόνο χρήματα, όταν οι κοινωνικές ελλείψεις γίνονται φανερές και η "δημόσια γνώμη" τις καταλογίζει στην αποτυχία του συστήματος. (Baron/Landwehr 1976, 111)

Το δίλλημα αυτό λύνεται με ένα μηχανισμό, το οποίο ο Schumann τον χαρακτηρίζει σαν "δομικό ορθολογισμό". Η πελατεία χωρίζεται σε ένα "ικανό να ενταχθεί" τμήμα και σε ένα "περιθωριακό". Στο πρώτο μέρος εφαρμόζονται προγράμματα κοινωνικής επανένταξης με εκτενείς κοινωνικοπαιδαγωγικές βοήθειες και το άλλο γίνεται αντικείμενο γενικών, μη συγκεκριμένων προγραμμάτων. Αυτό ανακουφίζει όχι μόνο τον κοινωνικό λειτουργό αλλά και την Οργάνωση. Ετσι λοιπόν, δεν χρειάζεται να συμπεριληφθούν πλέον οι πελάτες σε δαπανηρές διαδικασίες αποκατάστασης (κίνδυνος πληθωρισμού απαιτήσεων) και δεν είναι απαραίτητο να υπαχθούν όλοι οι πελάτες σε μηχανισμούς ελέγχου αποκλίνουσας συμπεριφοράς (κίνδυνος απώλειας ελέγχου και νομιμοποίησης με "υπερβολική" γραφειοκρατία). Ετσι, λοιπόν, το πραγματικό πρόβλημα δεν λύνεται αλλά μετατοπίζεται στους πελάτες. Στην προκειμένη περίπτωση παραμένει ανοικτό το ερώτημα ποιά παρέμβαση θα πρέπει να εφαρμοστεί σε ποιά περίπτωση ; (Peter/Olk 1980, 73)

Αυτός ο "δομικός ορθολογισμός (περιορισμένων πόρων) με επιλογή" διαφοροποιείται με την πολιτική διαδικασία, η οποία ανάλογα με τη δυναμική της μετατοπίζει τα όρια προς τα άνω ή προς τα κάτω. Γενικά θα μπορούσε να παρουσιάσει κανείς το εξής πρότυπο: Οι εξωτερικές επιδράσεις της υπερβολικής γραφειοκρατίας και του υπερεπαγγελματισμού επιφέρουν τη στρατηγική χαλάρωση (της δομικής επιλογής) του θεσμού, δηλαδή το "περιστασιακό άνοιγμα" ως προς τον χαρακτηρισμό των ειδικών

προβλημάτων των πελατών μέχρι τη μείωση των θεσμικών ορίων πρόσβασης. Αυτή η επεκτατική στρατηγική, όμως, συναντά τα όριά της στον ταυτόχρονο, μη ηθελημένο, πληθωρισμό αναγκών. Αν αυτή φθάσει μέχρι το όριο που οι υλικοί, χρονικοί και κοινωνικοί πόροι του θεσμού επιβαρύνονται υπερβολικά, τότε μπαίνουν σε εφαρμογή στρατηγικές ορθολογισμού, που μέσω μηχανισμού τυποποίησης και γραφειοκρατίας μετατοπίζουν την "γραμμή περιορισμού" δομικής επιλογής προς τα άνω. Τέτοιες κινήσεις φαίνονται π.χ. στην ιδρυματική περίθαλψη, που παρουσιάζει μείωση ή αύξηση του ποσοστού των πελατών της. (στο ίδιο, σελ. 73)

1.6 Ο Κοινωνικός Λειτουργός η "κοινωνική συνείδηση" της Οργάνωσης

Το κοινωνικό ήθος που χρειάζεται η διοίκηση για την εκπλήρωση μερικών καθηκόντων δεν υπάρχει στην Οργάνωση. Η παρουσία του κοινωνικού λειτουργού στην οργάνωση συμπληρώνει την έλλειψη του κοινωνικού ήθους. Ταυτόχρονα, όμως, ο κοινωνικός λειτουργός έχει μια ηθική υπερόχή απέναντι στους απλούς φορείς λειτουργιών που ενδιαφέρονται μόνο για την απρόσκοπτη λειτουργία της Οργάνωσης. Συνεπώς, οι απαιτήσεις του Κοινωνικού Λειτουργού αντιβαίνουν στις αρχές της Οργάνωσης. Ο Baron και ο Landwehr υποστηρίζουν ότι η Οργάνωση "εξαγοράζει την εργασιακή δύναμη" του κοινωνικού λειτουργού επειδή έχει την ικανότητα να "παράγει κοινωνικό ήθος" και όχι επειδή οφελεί τον πελάτη. (στο ίδιο, σελ. 112) "Η κοινωνική πλευρά της υπόθεσης είναι η χρησιμοποίηση του ήθους για σκοπούς του γραφειοκρατικού μηχανισμού. Ακόμη και όταν ο κοινωνικός λειτουργός αντιληφθεί ότι οι απαιτήσεις του κάτω από τις υπάρχουσες συνθήκες είναι καταδικασμένες στην φαινομενικότητα, παραμένει πιστός σ' αυτές διότι δεν απαιτείται η υλοποίησή τους, αρκεί μόνο να παρουσιάσει τις απαιτήσεις του πιστευτά απέναντι στον πελάτη και στην κοινή γνώμη". (στο ίδιο)

Ετσι, λοιπόν, ο κοινωνικός λειτουργός λειτουργεί σε δύο αντιφατικά επίπεδα, το θεωρητικό (δεοντολογία) και το πραγματικό, προσαρμογή του πελάτη στο σύστημα. Ετσι, λοιπόν, ο γενικός σκοπός "κοινωνική ασφάλεια" δεν σημαίνει βοήθεια για το άτομο και βελτίωση της κατάστασής του, αλλά αποτελεί το μέσο "για την εξασφάλιση της νομιμοφροσύνης των μαζών." (στο ίδιο, σελ. 112)

Συνεπώς, η κοινωνική αλλαγή δεν αποτελεί στόχο της διοίκησης. Βέβαια, οι παραπάνω αρχές παραβαίνονται από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες, όταν αυτο επιβάλλεται για λόγους κοινωνικο-πολιτικούς.

Στην προκειμένη περίπτωση, την εποχή που το γερμανικό κράτος κόντευε να χάσει τον έλεγχο των κοινωνικών εξελίξεων, καθιέρωσε διάφορα μεταρρυθμιστικά προγράμματα πιλότους για τους νέους. Ετσι π.χ. στο Βερολίνο, μετά από την καταστροφική κατάσταση της ιδρυματικής περίθαλψης των νέων, η διοίκηση αναγκάστηκε να χρησιμοποιήσει νέα μέτρα και επέτρεψε την αυτοοργάνωση των νέων στο κτίριο "Rauch-Haus". Το πείραμα αυτό επετράπη διότι απέτυχαν τα συνηθισμένα μέτρα ελέγχου. Το ότι αυτός ο τρόπος εργασίας της Κοινωνικής Εργασίας ήταν ανεπιθύμητος από την διοίκηση φαίνεται από το παρακάτω πρακτικό: "Τα μέλη της διοίκησης πρέπει να έχουν τη δυνατότητα ελέγχου, ο έλεγχος πρέπει να είναι δυνατός, για να γνωρίζουμε τι γίνεται σ' αυτό το σπίτι." (στο ίδιο, σελ. 113)

Μετά την άρνηση των κοινωνικών λειτουργών να δώσουν τις σχετικές πληροφορίες

αμφισβητήθηκε δημόσια η νομιμοφροσύνη τους. Έτσι, ενώ το σπίτι έγινε επειδή αποτύχανε όλα τα μέχρι τότε μέτρα και η διοίκηση παραιτήθηκε προσωρινά από τον έλεγχο, για να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης με τους νέους, πράγμα που έγινε με την κατάργηση της τήρησης των φακέλλων και την ανωνυμία, και οι κοινωνικοί λειτουργοί απέκτησαν μια σχετική αυτονομία και μπόρεσαν να υλοποιήσουν αξιόπιστα το δεοντολογικό τους καθήκον απέναντι στους νέους, ακριβώς αυτή η αυτονομία των κοινωνικών λειτουργών και ο περιορισμός του ελέγχου των νέων ήταν αντικείμενο συνεχών συγκρούσεων ανάμεσα στους κοινωνικούς λειτουργούς και την διοίκηση. (στο ίδιο, 113-114)

Βλέπουμε πάλι και στην προκειμένη περίπτωση, τον διπλό, αντιφατικό ρόλο του κοινωνικού λειτουργού στο πλαίσιο της Οργάνωσης. Ενώ ο κοινωνικός λειτουργός έχει την δεοντολογική απαίτηση να εκπροσωπεί τα συμφέροντα του πελάτη απέναντι στη διοίκηση, η διοίκηση παρουσιάζει ανυπέρβλητα εμπόδια.

Πλην όμως, η οργάνωση εμφανίζεται απέναντι στον πελάτη με το πρόσωπο του κοινωνικού λειτουργού, ο οποίος προσπαθεί να αιτιολογήσει την απόφαση της διοίκησης απέναντι στον πελάτη, χωρίς όμως να πάψει να του τονίζει ότι έχει "μεγάλη προθυμία να τον βοηθήσει". Έτσι, η αδυναμία και η παθητικότητα του κοινωνικού λειτουργού απέναντι στην οργάνωση μετεβιβάζεται στον πελάτη, ο οποίος φεύγει με την εντύπωση ότι κάποτε θα βρει ανταπόκριση το αίτημά του. Με την υπόσχεση του κοινωνικού λειτουργού ότι θα επιληφθεί του θέματος προσωπικά, ο πελάτης αναγκάζεται να καταβάλλει ανάλογες προσπάθειες. (στο ίδιο, σελ. 114)

Έτσι, λοιπόν, η Οργάνωση χρησιμοποιεί τον κοινωνικό λειτουργό σαν παραγωγό "κοινωνικού ήθους" για την προσαρμογή του πελάτη στη δομή του κοινωνικού συστήματος.

1.7 Εναλλακτικές λύσεις για μια αποτελεσματικότερη Κοινωνική Εργασία

1.7.1 "Η ολική επεξεργασία των περιπτώσεων"

Στην προκειμένη περίπτωση ο κοινωνικός λειτουργός είναι αρμόδιος για όλα τα προβλήματα του πελάτη ή της οικογένειάς του, ο οποίος και διατηρεί την περίπτωση μέχρι την διεκπεραίωσή της. Η παροχή υλικής βοήθειας δεν συμπεριλαμβάνεται στην "γενική αρμοδιότητα" του κοινωνικού λειτουργού αλλά παραμένει στην αρμοδιότητα του διοικητικού προσωπικού (Bronke/Wenzl 1980, 126-127). Το μοντέλο της "ολικής επεξεργασίας περιπτώσεων" ανταποκρίνεται βασικά στο μοντέλο που εφαρμόζεται από τις φιλανθρωπικές οργανώσεις της Αμερικής "Case-Carrying Model" με αρμοδιότητα περίπτωσης (Case accountability) του εκάστοτε κοινωνικού λειτουργού. (στο ίδιο, σελ. 127)

Ο κοινωνικός λειτουργός, σαν γενικός αρμόδιος, παραμένει το μοναδικό πρόσωπο αναφοράς για το σύνολο των προβλημάτων του πελάτη. Ο Bronke υποστηρίζει ότι ο "προσανατολισμός στην οικογένεια αποκτά ιδεολογικές διαστάσεις και αποκλείει ταυτόχρονα την κοινότητα σαν σημαίο αναφοράς των μεθόδων της Κοινωνικής Εργασίας."

οι συγγραφείς είναι της γνώμης ότι η κατανομή του κοινωνικού λειτουργού σε ένα

ξεχωριστό τομέα απομονώνει τον κοινωνικό λειτουργό από τους συναδέλφους, πράγμα που καθιστά αδύνατη μια Κοινωνική Εργασία με Ομάδα. το σχέδιο αυτό το χαρακτηρίζουν σαν "ιστορική μορφή καθυστέρησης" (στο ίδιο, 127)

1.7.2 Κοινωνική Εργασία με ομάδες στόχου

Οι απολογητές της "Κοινωνικής Εργασίας με ομάδες στόχου", σε αντίθεση με το σχέδιο "ολικής επεξεργασίας περιπτώσεων", αναγνωρίζουν ότι τα κοινωνικά προβλήματα οφείλονται βασικά σε κοινωνικο-οικονομικά αίτια και προσπαθούν, στο πλαίσιο των "περιορισμένων δυνατοτήτων της Κοινωνικής Εργασίας, η οποία δεν μπορεί να απαλλαγεί τελείως από τον χαρακτήρα του θεσμού κοινωνικού ελέγχου, να επιφέρουν μια αλλαγή των συνθηκών με ενέργειες που αποσκοπούν στην κοινωνική χειραφέτηση των ενδιαφερομένων." (στο ίδιο, σελ. 127)

Ενώ η παραδοσιακή Κοινωνική Εργασία επικεντρώνει τη δραστηριότητά της σε κοινωνικά "αποκλίνοντα" άτομα και προσανατολίζεται στον "τεμαχισμό των μεμονωμένων περιπτώσεων" και στην "εξατομίκευση των προβληματικών καταστάσεων" και όχι στη σφαιρική αντιμετώπισή τους, η Κοινωνική Εργασία με ομάδες στόχου είναι οργανωμένη τοπικά (σε βάση συνοικισμού) και έχει σαν στόχο ομάδες πληθυσμού. Το σχέδιο αυτό προβλέπει την εγκατάσταση "τοπικών κέντρων κοινωνικών υπηρεσιών συνοικισμού", στα οποία ζουν και εργάζονται κοινωνικοί λειτουργοί διαφόρων ειδικοτήτων και υπηρεσιών σε συνεχή επαφή με τον πληθυσμό. Οι κοινωνικοί λειτουργοί των κέντρων αυτών συμβάλλουν στη δημιουργία και ενίσχυση ομάδων πρωτοβουλίας πολιτών με σκοπό την αλλαγή των συνθηκών διαβίωσης στη συνοικία. Ταυτόχρονα, οι παραπάνω υπηρεσίες είναι προσαρμοσμένες σε πληθυσμιακές ομάδες με ομοειδή προβλήματα και ενδιαφέροντα (π.χ. άνεργοι νέοι, υπερήλικες, αλκοολικοί, ψυχικά ασθενή άτομα κλπ.). Τα ξεχωριστά προβλήματα αυτών των ομάδων αντιμετωπίζονται με ειδικά προγράμματα. στην προκειμένη περίπτωση καταβάλλεται έτσι προσπάθεια για τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων σε μια διαδικασία χειραφέτησης, για να μπορέσουν οι ενδιαφερόμενοι να αποκτήσουν την ικανότητα να εκφράσουν από κοινού κοινά προβλήματα και συμφέροντα και να δράσουν συνολικά για την διεκδίκησή τους και μάλιστα, ανάλογα με τις ικανότητές τους.

Στην προκειμένη περίπτωση η "συμμετοχή στη διαδικασία κοινωνικής χειραφέτησης είναι μέσο αλλά και στόχος : Μέσο εκμάθησης κοινωνικής χειραφέτησης και στόχος σαν ένα υλοποιημένο μέρος της κοινωνικής χειραφέτησης." (στο ίδιο, σελ. 128)

Με τη συνεχή και στενή επαφή του κοινωνικού λειτουργού με τους ενδιαφερόμενους και τα κοινωνικά τους προβλήματα σε συνδυασμό με την προσωπική εμπειρία των συνθηκών κοινωνικών αδικιών, δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την μεταπήδηση από μια "τυχαία περίπτωση" στη σφαιρική αντιμετώπιση παρομοίων "περιπτώσεων" με μια διαμεθοδική προσέγγιση. Η συλλογική εμπειρία συμβάλλει στην ευαισθητοποίηση των ενδιαφερομένων και μπορεί να οδηγήσει στην ενεργοποίηση και αυτοοργάνωση για την διεκδίκηση συλλογικών συμφερόντων. Με αυτή τη μορφή προσέγγισης καταβάλλεται επίσης και η προσπάθεια για μια θεωρητική εμβάθυνση πλαισίου της Κοινωνικής Εργασίας με σκοπό την ανάπτυξη ενός εκτεταμένου σχεδίου για την "έναρξη διαδικασιών κοινωνικής χειραφέτησης." (στο ίδιο, σελ.129)

2. Ο ρόλος της εκπαίδευσης

Σύμφωνα με τον Dippoldsmann ο όρος "Διοίκηση και Οργάνωση" αναφέρεται "σε ολοκληρο τον τομέα των αντικειμενικών όρων δράσης, που απορρέουν από τη νομική, κρατική επεξεργασία των κοινωνικών προβλημάτων και κοινωνικών συνθηκών ζωής, οι οποίες, είναι αποτέλεσμα π.χ. της ένταξης της κοινωνικής διοίκησης σε ένα πλέγμα θεσμών με κατανομή εργασίας, καθώς επίσης και των δομών των διαφόρων οργανώσεων." (Dippoldsmann 1982, σελ. 184)

Κατά τον συγγραφέα η εκπαίδευση πρέπει να έχει σαν επίκεντρο την ανάλυση της γραφειοκρατικής δομής των κοινωνικών υπηρεσιών και των μηχανισμών οικονομικής και ιδεολογικής εξάρτησης από την κρατική κοινωνική πολιτική καθώς επίσης τις συνθήκες εργασίας στο μελλοντικό τομέα εργασίας.

Ιδιαίτερα πρέπει να γίνει κατανοητή στους σπουδαστές η σχέση σύγκρουσης της Κοινωνικής Εργασίας που καλείται να λειτουργήσει ανάμεσα στις απαιτήσεις του πελάτη (βοήθεια για αυτοβοήθεια με την έννοια μιας δυναμικής ένταξης στην κοινωνία) και στους διαρθρωτικούς, οικονομικούς και ιδεολογικούς περιορισμούς των γραφειοκρατικά οργανωμένων κοινωνικών υπηρεσιών.

Για να μην είναι δέσμιος των παραπάνω συνθηκών εργασίας και επειδή γενικά το σύστημα παρέχει δυνατότητες για μια εποικοδομητική Κοινωνική Εργασία, ο σπουδαστής πρέπει να αποκτήσει τη "γενική ικανότητα εργασίας" για να μπορέσει να εκμεταλλευτεί αργότερα τον "ελεύθερο" χώρο δράσης που προσφέρεται στην κοινωνική υπηρεσία που θα εργαστεί, ή ακόμη και να δημιουργήσει τέτοιες δυνατότητες με μια "δυναμική" ένταξή του στην υπηρεσία. Αυτό σημαίνει ότι ο σπουδαστής θα πρέπει αργότερα να είναι σε θέση, παράλληλα με την θεωρητική εμβάθυνση του ρόλου του και την αλληλοεπίδρασή του στο πλαίσιο της υπηρεσίας, να κάνει και θεωρητική εμβάθυνση των όρων εργασίας στον τομέα της δραστηριότητάς του, των επιδράσεων και των οργανωτικών διαρθρώσεων. (στο ίδιο, 184) Βέβαια η εκπαίδευση δεν μπορεί να υποκαταστήσει τις γνώσεις που αποκτώνται κατά την άσκηση του επαγγέλματος, εν τούτοις, μια εκπαίδευση που είναι προσανατολισμένη στην πράξη μπορεί να δώσει στους σπουδαστές τις γνώσεις που είναι απαραίτητες, για να μπορέσουν αργότερα να αντιμετωπίσουν κριτικά το πλαίσιο εργασίας τους και να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν συγκεκριμένες μορφές δράσης εκμεταλλευόμενοι τις δυνατότητες εντός και εκτός της κοινωνικής υπηρεσίας.

Συνεπώς, η εκπαίδευση στην "Διοίκηση και Οργάνωση" θα πρέπει να εκπληρώνει τουλάχιστον τις παρακάτω βασικές απαιτήσεις :

- Μετάδοση γνώσεων σχετικά με τις διαρθρώσεις, τα όργανα και τα μέσα των "κοινωνικών θεσμών" και διασαφήνιση της ένταξης της Κοινωνικής Εργασίας στο "συσχετισμό κατανομής εργασίας του "κοινωνικού συστήματος" (. . .)

- Επεξεργασία των θεσμικών, οργανωτικών και νομικών παραμέτρων της δράσης του κοινωνικού λειτουργού

- Σύγκριση διαφόρων τύπων οργανώσεων όσον αφορά τον εκάστοτε ορισμό προβλημάτων και των καθηκόντων τους

- Δυνατότητες και όρια της συνεργασίας και κατανομής της εργασίας ανάμεσα σε διάφορους φορείς και λειτουργικούς μηχανισμούς του "κοινωνικού συστήματος"

- Εξακρίβωση των αντιφάσεων που αντίκεινται σε μια Οργάνωση της Κοινωνικής Εργασίας κατάλληλη να αντιμετωπίσει τα προβλήματα. (Dippoldsmann 1982, σελ.

183-184)

- Ανάλυση της δομής των Κοινωνικών Υπηρεσιών και των μηχανισμών της εξάρτησής τους από την Κοινωνική Πολιτική του Κράτους (οικονομικών, πολιτικών και ιδεολογικών)

- Ανάλυση της διαρθρωτικής σχέσης σύγκρουσης της Κοινωνικής Εργασίας ανάμεσα στις απαιτήσεις του πελάτη και της Κοινωνικής Υπηρεσίας και μετάδοση "γενικής ικανότητας εργασίας" με σκοπό την "δυναμική" ένταξη του σπουδαστή στον μελλοντικό τομέα της δραστηριότητάς του

- Δυνατότητες αποτελεσματικής δράσης εντός και εκτός της Κοινωνικής Υπηρεσίας

Επιπλέον, η εκπαίδευση πρέπει να παρέχει στους σπουδαστές και τις παρακάτω δυνατότητες :

- Ανάλυση των συνθηκών κοινωνικοποίησης των κοινωνικά αδυνάτων στρωμάτων και διαπίστωση των κοινωνικοπολιτικών παραγόντων που συμβάλουν στη δημιουργία προβληματικών καταστάσεων

- Μέθοδοι και τρόποι ευαισθητοποίησης και κινητοποίησης των αδικουμένων πληθυσμιακών ομάδων με σκοπό την εξάλειψη των δομικών και θεσμικών δυσλειτουργιών που καθορίζουν την κοινωνική τους κατάσταση

- Εφαρμογή των παραπάνω μεθόδων και στρατηγικών σε προγράμματα πιλότους με την ενεργό συμμετοχή διδασκόντων, διδασκομένων και των άμεσα ενδιαφερομένων για την επίτευξη δομικών και θεσμικών αλλαγών

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Baron, Rudiger/Landwehr. Rolf: Zur beruflichen Situation des Sozialarbeiters, in: Neue Praxis 2/76, S. 107-121

Blau, Peter/Scott, Richard: Professionelle und bürokratische Orientierung in formalen Organisationen-dargestellt am Beispiel der Sozialarbeit, in: Otto, Hans-Uwe, Utermann, Kurt: sozialarbeit als Beruf auf dem weg zur Professionalisierung?, Munchen 1983, S. 125-139

Bonisch, Lothar/Losch, Hans: Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination, in: Otto, Hans-Uwe/Schneider, Siegfried (Hg.): Gesellschaftliche Perspektiven der sozialarbeit, Darmstadt 1973, S. 21-39

Bronke, Karl/Wenzel, Gerd: Neuorganisation - Staatliches Handeln in der Krise?, in: Neue Praxis 1980, Sonderheft 5, S. 121-132

Dippoldsmann, Peter: Zum Verhältnis von Sozialarbeit und Sozialadministration, in: Neue Praxis 2/82, S. 171-186

Dreisbach, Dieter: Zur bürokratischen Organisation der Sozialarbeit, in: Otto, Hans-Uwe/Schneider, Siegfried: Gesellschaftliche Perspektiven der sozialarbeit, Neuwied und Berlin 1973, S. 41-53

Gehrmann, Haus-Joachim: Sozialadministration und Sozialplanung - Bedürfnistheoretische Überlegungen zur Reform sozialer Dienste, in: Neue Praxis 1980, Sonderheft 5, S. 216-224

Gouldner, Alvin/Newcomb, Esther: Eine Untersuchung über administrative Rollen,

in: Mayntz, Renate: Bürokratische Organisation, Köln-Berlin 1968, S. 239-247

Grauhan, Rolf-Richard/Leibfried, Stefan: Die Sozialverwaltung zwischen politischer Herrschaft und politischer Produktion (1), in: Müller, Siegfried/Otto, Hans-Uwe/Peter, Hilmar/Sunker, Heinz Handlungskompetent in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik I, Bielefeld 1982, S. 205-218

Fayol, Henri: General Principles of Management, in: Schatz, Harry: Social Work Administration, New York, 1970, p. 145-158

Hegner, Friedharz: Sozialarbeit als Verwaltungshandeln, in: Projektgruppe Soziale Berufe (Hg.): Sozialarbeit: Problemwandel und Institutionen, M 54, München 1981, S. 43-81

Hollstein, W./Meinhold, M.: Sozialarbeit unter kapitalistischen Produktionsbedingungen, Frankfurt 1973

Hollstein, W.: Sozialarbeit im Kapitalismus - Themen und Probleme, in: Hollstein, W./Meinhold, Marianne: Sozialarbeit unter kapitalistischen Produktionsbedingungen, Frankfurt 1973, S. 9-43

Klaprott, Juergen: Zum Berufsbild der Sozialarbeit/Sozialpädagogik: Berufliche Anforderungen seitens der Anstellungsträger, in: Neue Praxis 1/84, S. 43-58

Kyhn, Dietrich: Historisch - systematische Darstellung von Neuorganisationsmodellen der kommunalen Sozialverwaltung, in: Neue Praxis 1980, Sonderheft 5, S. 60-89

Mayntz, Renate: Bürokratische Organisation, Kippenheyer & Witsch, Köln-Berlin 1968

Meinhold, Marianne: Wir behandeln Situationen nicht Personen, in: Müller, Siegfried/Otto, Hans-Uwe u.a., Bielefeld 1982, S. 165-183

Peter, Hilmar: Handlungskompetenz in der "klassischen Methodenliteratur der Sozialarbeit und Perspektiven für eine Neuorientierung, in: Müller, Siegfried/Otto Hans-Uwe u.a. 1982, S. 5-31

Peter, Klaus/Olk, Thomas: Wachende Bedürfnisbefriedigung oder Kontrolle durch soziale Dienstleistungen? Normative versus funktionale Begründung von Entwicklungstrends des Dienstleistungssystems in: Neue Praxis 1980, Sonderheft 5, S. 60-89

Projektgruppe Soziale Berufe: Sozialarbeit: Problemwandel und Institutionen Expertisen II, M 54, München 1981

Schwartz, Edward: Some Views of Study of Social Welfare Administration, Otto: Schatz, Harry: Social Work . . . p. 19-42

Scott, Richard: Konflikte zwischen Spezialisten und bürokratischen Organisationen, in: Bürokratische Organisation, Mayntz, Renate (Hg.), Köln-Berlin 1968, S. 201-216

Thompson, Victor: Hierarchie, Spezialisierung und organisationsinterner Konflikt, in: Mayratz, Renate: Bürokratische Organisation, Köln-Berlin 1968, S. 217-227

Ελληνόγλωσση

Ron Lacey: Τα ανθρώπινα δικαιώματα στην Κοινωνική Εργασία (μετάφραση Ολγα Ζάρναρη), στην Εκλογή αρ. 75, 1987, σελ. 163-176