

ΟΔΗΓΟΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ

Φ. Μηλιώνη, Π. Σαλίχος, Α. Ταλιαδώρου, Δ. Χιόνης, Ε. Πέττα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Α) ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΠΑΝΟΔΟΣ

Η «ΕΠΑΝΟΔΟΣ» είναι Ν.Π.Ι.Δ, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Δικαιοσύνης.

Η σύσταση και η λειτουργία της προβλέπεται έτσι από το Σωφρονιστικό Κώδικα, το Π.Δ 300/2003 και με την αριθμό 691/2008 υπουργική απόφαση η οποία ορίζει τον κανονισμό εσωτερικής λειτουργίας.

Το Α΄ Διοικητικό Συμβούλιο της Επανόδου συγκροτήθηκε το Μάρτιο του 2007 και έκτοτε η Επάνοδος λειτουργεί στα γραφεία της που βρίσκονται στην Αθήνα, Δερηνύ 28-30.

Κύρια αποστολή της «ΕΠΑΝΟΔΟΥ» είναι η ομαλή κοινωνική ενσωμάτωση των ατόμων αποφυλακίζονται.

Β) ΠΑΡΟΧΕΣ ΕΠΑΝΟΔΟΥ

Το έργο της Επανόδου περιλαμβάνει την προετοιμασία και υποστήριξη των αποφυλακιζομένων ενηλίκων και ανηλίκων για την κοινωνική επανένταξη και την προώθηση τους στην αγορά εργασίας. Σε αυτήν την κατεύθυνση, ο φορέας παρέχει ψυχοκοινωνική νομική και επαγγελματική συμβουλευτική στήριξη των ατόμων που αποφυλακίζονται.

Γενικότερα, η ΕΠΑΝΟΔΟΣ στοχεύει:

- α) στη δημιουργία και ανάπτυξη δομών προστασίας των αποφυλακιζομένων σε συνεργασία με φορείς και οργανώσεις.
- β) στην ευαισθητοποίηση των εργοδοτών και της κοινωνίας σε θέματα κρατουμένων και αποφυλακιζομένων.
- γ) στην έρευνα – μελέτη και υποβολή προτάσεων για την αντιμετώπιση της εγκληματικότητας.
- δ) στην ενθάρρυνση – ενίσχυση και αξιοποίηση της ιδιωτικής πρωτοβουλίας και του εθελοντισμού.

Γ) ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ Ο ΟΔΗΓΟΣ

Ο οδηγός αυτός, επιθυμεί να αποτελέσει ένα χρηστικό εργαλείο που απευθύνεται σε ανθρώπους που ασχολούνται με την Συμβουλευτική και την κοινωνική επανένταξη αποφυλακισμένων και γενικότερα σε όσους έχουν επαγγελματικό ενδιαφέρον αναφορικά με τη συγκεκριμένη ευπαθή κοινωνική ομάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 :

ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΦΥΛΑΚΙΖΟΜΕΝΟΥΣ:

1. ΟΡΟΙ-ΕΝΝΟΙΕΣ

1.1 Τι είναι «σύμβουλος»

Ως σύμβουλος, ορίζεται το άτομο που ασκεί Συμβουλευτική δηλαδή μια διαδικασία που αφορά στην κατανόηση και τη διαγνωστική εκτίμηση της κατάστασης που αντιμετωπίζει το άτομο και το σχεδιασμό σε συνεργασία με τους εξυπηρετούμενους, ως προς τη διαχείριση της συναισθηματικής φόρτισης και των πραγματικών καταστάσεων που αυτοί αντιμετωπίζουν¹.

1.2 Τι είναι η Συμβουλευτική Σχέση

Η Συμβουλευτική σχέση, αναπτύσσεται σε ατμόσφαιρα κατανόησης, όπου πρέπει να είναι έκδηλο το ενδιαφέρον του επαγγελματία για τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου και στο πλαίσιο της τήρησης των κανόνων της επαγγελματικής δεοντολογίας. Αυτό που είναι μοναδικό στη συμβουλευτική διαδικασία, είναι η δημιουργία της συμβουλευτικής σχέσης, πέρα από τα στερεότυπα και τις απαιτήσεις της καθημερινότητας. Η σχέση αυτή καθεαυτή είναι καθοριστική για την πορεία και το αποτέλεσμα της συμβουλευτικής παρέμβασης. Οι συμβουλευτικές τεχνικές είναι σίγουρα σημαντικές, αλλά η αποτελεσματικότητά τους εξαρτάται από την ίδια τη συμβουλευτική σχέση και από την ατμόσφαιρα που διαμορφώνεται μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου.

Αυτό που κάνει τους εξυπηρετούμενους-οι οποίοι συνήθως αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα-να αισθάνονται καλύτερα στη συμβουλευτική σχέση, είναι η αίσθηση της ασφάλειας που δημιουργείται, η οποία έχει ως στόχο να βοηθήσει τους συμβουλευόμενους να καλλιεργήσουν την αυτογνωσία και την εμπιστοσύνη στον εαυτό τους.²

Πρωταρχικής σημασίας, παραμένει ο σεβασμός προς τους εξυπηρετούμενους και όσα αυτοί «φέρνουν» στη συμβουλευτική σχέση. Κάθε ωφελούμενος, ανεξαρτήτως χρώματος, φυλής, κουλτούρας, θρησκείας ή κοινωνικής τάξης, θα πρέπει να

¹ Barclay Committee, 1982

² Holmes, J, 1999

αντιμετωπίζεται με τον ίδιο τρόπο, με συνέπεια και υπευθυνότητα από τον επαγγελματία³.

Η «εξουσία» του συμβούλου διαμορφώνει το πλαίσιο για μια αποτελεσματική συνεργασία και βοηθά τους «παρεκκλίνοντες» να κατανοήσουν πλήρως τη σημασία των πράξεων τους και να αποκτήσουν σταδιακά έλεγχο στη συμπεριφορά τους. Με τη συμβουλευτική αυτήν παρέμβαση, επιδιώκεται η αλλαγή της στάσης και συμπεριφοράς του ατόμου. Ο Σύμβουλος πρέπει να είναι σε θέση, να εξηγήσει τι απαιτείται από αυτόν και ποιες συνέπειες θα έχει αν δεν προχωρήσει στις κατάλληλες επιλογές. Οι σύμβουλοι πρέπει να μιλούν ξεκάθαρα για ζητήματα που είναι δύσκολο να ειπωθούν και να μην αφήνουν τους εξυπηρετούμενους σε σύγχυση. Τα άτομα που αναζητούν βοήθεια, φέρνουν στη σχέση με το σύμβουλο ανάγκες και προβλήματα. Συχνά, επιζητούν οι ίδιοι βοήθεια, άλλες φορές η βοήθεια αυτή είναι επιβεβλημένη και άλλοτε αγνοούν ή δεν κατανοούν τη χρησιμότητα και τους λόγους της παροχής υποστήριξης.

1. 3 Οι αρχές της συμβουλευτικής σχέσης

α) Η αρχή της ατομικότητας

Κάθε ανθρώπινο ον είναι μοναδικό, διαθέτει μοναδική αξία και αξιοπρέπεια. Ο σύμβουλος οφείλει να αλλάζει πιθανές στερεότυπες στάσεις και απόψεις αναφορικά με τους εξυπηρετούμενους.

β) Η εχεμύθεια

Η εχεμύθεια είναι απολύτως απαραίτητη για την εδραίωση μιας καλής επαγγελματικής σχέσης. Ο σύμβουλος πρέπει να δείχνει εχεμύθεια για κάθε προσωπική πληροφορία που αφορά τον εξυπηρετούμενο, εκτός εάν απαιτείται να μοιραστεί τις πληροφορίες αυτές με κάποιον άλλο επαγγελματία για την αποτελεσματικότερη βοήθεια ή για την ασφάλεια του εξυπηρετουμένου⁴.

γ) Η αποδοχή

Ο σεβασμός στον εξυπηρετούμενο, ανεξάρτητα από την αρνητική συμπεριφορά του, είναι απαραίτητος. Αυτή η αποδοχή ταυτίζεται σύμφωνα με τον Rippin (Doyle, 1994), με τη Ροτζεριανή θέση για θετική και άνευ όρων αντιμετώπιση. Η αποδοχή της, γίνεται εμφανής, μέσα από την ενσυναίσθηση.

δ) Μη κριτική στάση

³ Κονδυλάκη Α, 2001, 185

⁴ Κώδικας Δεοντολογίας, Καλινικάκη, 1997

Ο στόχος της παρέμβασης, δεν είναι να αξιολογηθεί από ηθική άποψη ο εξυπηρετούμενος. Αξιολογούνται, οι δυνατότητες και τα θετικά του στοιχεία.

ε) Αυτοδιάθεση

Αναφέρεται, στο σεβασμό των επιθυμιών και δικαιωμάτων του εξυπηρετουμένου και στην ικανότητα του για αυτογνωσία και ανάληψη ευθύνης, για τις ενέργειες που θα ακολουθήσουν. Ο σύμβουλος θα πρέπει να αποφεύγει να δίνει συμβουλές και κατευθύνσεις, καθώς οι αλλαγές που επιβάλλονται απέξω δεν διαρκούν πολύ. Οι μόνιμες αλλαγές προέρχονται από τους ίδιους τους εξυπηρετούμενους.

1.4 Δεοντολογία

1.4.1 Ανθρώπινα Δικαιώματα και Ανθρώπινη Αξιοπρέπεια

Η Συμβουλευτική, βασίζεται στο σεβασμό της έμφυτης αξίας και αξιοπρέπειας όλων των ανθρώπων και στα δικαιώματα που είναι επακόλουθα αυτού.

Οι σύμβουλοι θα πρέπει να τάσσονται υπέρμαχοι και να υπερασπίζονται τη φυσική, ψυχολογική, συναισθηματική και πνευματική ακεραιότητα και ευεξία κάθε ατόμου. Αυτό σημαίνει:

- Να σέβονται το δικαίωμα της αυτοδιάθεσης /αυτό προσδιορισμού: Οι κοινωνικοί λειτουργοί, θα πρέπει να σέβονται και να προωθούν το δικαίωμα των ανθρώπων να κάνουν τις δικές τους επιλογές και να παίρνουν τις δικές τους αποφάσεις, ανεξαρτήτως από τις αξίες και τις επιλογές της ζωής τους, αρκεί αυτό να μην απειλεί τα δικαιώματα και τα νόμιμα συμφέροντα των άλλων.
- Να προωθούν το δικαίωμα της συμμετοχής: Οι σύμβουλοι, θα πρέπει να προωθούν την πλήρη εμπλοκή και συμμετοχή των ανθρώπων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους με τρόπους που τους καθιστά ικανούς να είναι ενδυναμωμένοι, ώστε να συμμετέχουν σε όλες τις πλευρές των αποφάσεων και των ενεργειών που επηρεάζουν την ζωή τους.
- Να φέρονται σε κάθε άτομο ως μία ολότητα: Οι σύμβουλοι θα πρέπει να ασχολούνται με την ολότητα του ατόμου, της οικογένειας, της κοινότητας, του κοινωνικού και φυσικού περιβάλλοντος και θα πρέπει να επιδιώκουν την αναγνώριση όλων των πλευρών της ζωής ενός ατόμου.
- Να αναγνωρίζουν και να αναπτύσσουν τις δυνάμεις:

Οι σύμβουλοι θα πρέπει να εστιάζουν στις δυνάμεις όλων των ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων και με αυτόν τον τρόπο να προωθούν την ενδυνάμωσή τους (empowerment).

1.5 Κοινωνική Δικαιοσύνη

Οι σύμβουλοι οφείλουν να προωθούν την κοινωνική δικαιοσύνη γενικότερα και σε σχέση με τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύουν. Αυτό σημαίνει πως οι Σύμβουλοι έχουν την ευθύνη:

- *Να αντιπαλεύουν (challenge) την αρνητική διάκριση**: Δηλαδή, έχουν την ευθύνη να δημιουργούν τις προϋποθέσεις άρσης των αρνητικών διακρίσεων, στη βάση των χαρακτηριστικών όπως, η ικανότητα, ηλικία, κουλτούρα, γένος ή φύλο, οικογενειακή κατάσταση, κοινωνικο-οικονομική κατάσταση, πολιτικές απόψεις, φυλετικά ή άλλα φυσικά χαρακτηριστικά, σεξουαλικός προσανατολισμός, ή πνευματικές δοξασίες (πιστεύω).
- *Να αναγνωρίζουν την διαφορετικότητα*: Δηλαδή, θα πρέπει να αναγνωρίζουν και να σέβονται την εθνική και πολιτισμική διαφορετικότητα των κοινωνιών στις οποίες δρουν και να λαμβάνουν υπόψη τους τις ατομικές, οικογενειακές, ομαδικές και κοινοτικές διαφορές.
- *Να διανέμουν τις υπηρεσίες ισότιμα (δίκαια)*: Θα πρέπει να διασφαλίζουν πως οι υπηρεσίες που έχουν στην διάθεσή τους, διανέμονται δίκαια σύμφωνα με τις ανάγκες.
- *Να αντιπαλεύουν τις άδικες πολιτικές και πρακτικές*: Δηλαδή, να εφιστούν την προσοχή των εργοδοτών τους και των ατόμων που δημιουργούν πολιτικές, των πολιτικών και πολιτών, όπου οι πηγές ή η διανομή των πηγών είναι ανεπαρκείς, οι πολιτικές και οι πρακτικές είναι καταπιεστικές, άδικες ή επιβλαβείς.
- *Να δουλεύουν με αλληλεγγύη*: Έχουν την υποχρέωση να αντιπαλεύουν τις κοινωνικές καταστάσεις που συμβάλλουν στον κοινωνικό αποκλεισμό, στιγματισμό ή υποδούλωση και να δουλεύουν με στόχο μια κοινωνία που να τους εντάσσει όλους.

1.6 Οδηγίες επαγγελματικής συμπεριφοράς συμβούλου

Οι σύμβουλοι οφείλουν να ακολουθούν κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας, δηλαδή:

1. Είναι απαραίτητο να αναπτύσσουν και να διατηρούν τις απαιτούμενες ικανότητες και δεξιότητες για την άσκηση της εργασίας τους.
2. Δεν θα πρέπει να επιτρέπουν να χρησιμοποιούνται οι ικανότητές τους για απάνθρωπους σκοπούς, όπως βασανιστήρια ή τρομοκρατία.
3. Πρέπει να δρουν με ακεραιότητα. Αυτό περιλαμβάνει, την εδραίωση της σχέσης εμπιστοσύνης με τους ανθρώπους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους, την αναγνώριση των ορίων μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και τη μη κατάχρηση της θέσης τους για προσωπικό όφελος ή κέρδος.
4. Χρειάζεται να δρουν στη σχέση τους με τους ανθρώπους που κάνουν χρήση των υπηρεσιών τους με συμπόνια, ενσυναίσθηση και φροντίδα.
5. Δεν πρέπει να θεωρούν δευτερεύουσες τις ανάγκες των ανθρώπων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους, σε σχέση με τις δικές τους ανάγκες και ενδιαφέροντα.
6. Έχουν καθήκον να κάνουν τα απαραίτητα βήματα, ώστε να φροντίζουν τους εαυτούς τους επαγγελματικά και προσωπικά και να εξασφαλίσουν, το ότι θα είναι ικανοί να παρέχουν τις κατάλληλες υπηρεσίες.
7. Θα πρέπει να διατηρούν τον εμπιστευτικό χαρακτήρα (απόρρητο) των πληροφοριών που αφορούν τους ανθρώπους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους. Εξαιρέσεις σε αυτό, μπορούν να δικαιολογηθούν μόνο όταν είναι στην βάση μεγαλύτερων ηθικών απαιτήσεων (όπως πχ η διατήρηση της ζωής).
8. Είναι απαραίτητο να αναγνωρίζουν, πως είναι υπόλογοι για τις πράξεις τους στους χρήστες των υπηρεσιών τους, στους ανθρώπους που δουλεύουν μαζί, στους συναδέλφους τους, στους εργοδότες τους, στην επαγγελματική τους ένωση και τον νόμο, και (πρέπει να αναγνωρίζουν) πως οι υποχρεώσεις αυτές μπορεί να συγκρούονται.
9. Μερικές φορές, είναι αναπόφευκτο να εμπλέκονται σε συζητήσεις και αντιπαραθέσεις ως προς τη δεοντολογία με τους συναδέλφους τους και τους εργοδότες τους και να αναλαμβάνουν την ευθύνη λήψης αποφάσεων που είναι δεοντολογικά ενημερωμένες.
10. Θα πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να δηλώνουν τους λόγους για τους οποίους πήραν τις αποφάσεις που στηρίζονται στη δεοντολογία και να είναι υπόλογοι για τις επιλογές και τις πράξεις τους.

1.7 Διαφορές μεταξύ συμβουλευτικής συνάντησης και ελεύθερης συζήτησης

Η Συμβουλευτική, σαφώς ακολουθεί τεχνικές διαλόγου, που με την πρώτη ματιά θα έμοιαζαν με συζήτηση. Είναι όμως σημαντικό να τονιστεί ότι η συμβουλευτική αποτελεί κύριο εργαλείο παρέμβασης. Οι παρεμβάσεις του συμβούλου δεν είναι τυχαίες και έχουν συγκεκριμένο στόχο. Πιο συγκεκριμένα:

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	ΣΥΖΗΤΗΣΗ
<ul style="list-style-type: none"> • Συγκεκριμένος στόχος • Εστίαση σε συγκεκριμένα θέματα <ul style="list-style-type: none"> • Στοχεύει στην αλλαγή στάσεων και απόψεων γνωσιακού πεδίου χρησιμοποιώντας τη μαιευτική μέθοδο <ul style="list-style-type: none"> • Βασική της προϋπόθεση η ενσυναίσθηση • Γίνεται σε κλειστό χώρο όπου προστατεύεται το προσωπικό απόρρητο <ul style="list-style-type: none"> • Ρόλοι προδιαγεγραμμένοι (εξουσία σύμβουλου) • Αποφυγή αναφοράς σε προσωπικές εμπειρίες ή απόψεις από το Σύμβουλο. • Διασφάλιση του απορρήτου. <ul style="list-style-type: none"> • Παρακολουθείται από τρίτους μόνο για λόγους εκπαίδευσης ή εποπτείας. <ul style="list-style-type: none"> • Διάρκεια καθορισμένη και περιορισμένη • Θεραπευτική σημασία της σιωπής • Έκφραση συναισθημάτων <ul style="list-style-type: none"> • Ο σύμβουλος χρησιμοποιεί 	<ul style="list-style-type: none"> • Μη συγκεκριμένος στόχος • Ελεύθερο θέμα • Καταβάλλεται προσπάθεια για να πείσει κανείς τους άλλους. • Αντιπαράθεση απόψεων, χωρίς να υπάρχει απαραίτητα συναισθηματική κατανόηση. Ενδέχεται οι δυο συνομιλητές να ταυτίζονται συναισθηματικά. <ul style="list-style-type: none"> • Δεν υπάρχει ορισμένος και ανοιχτός χώρος. • Ισοτιμία στη συμμετοχή. <ul style="list-style-type: none"> • Η ανταλλαγή εμπειριών είναι συχνή. • Η συζήτηση δεν είναι απόρρητη. • Μη καθορισμένη διάρκεια. • Μικρότερη αξία στη σιωπή. <ul style="list-style-type: none"> • Προσπάθεια απόκρυψης συναισθημάτων. • Ο συνομιλητής βιάζεται να απαντήσει και ακούει λιγότερα από όσα ο συνομιλητής λέει. • Το θέμα ή τα θέματα μπορούν να παραμένουν ανοιχτό.

<p>την ενεργητική ακρόαση και την ανατροφοδότηση, για να βεβαιωθεί ότι έχει ακούσει ο συμβουλευόμενος αυτά που λέει.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κλείσιμο με συμπέρασμα-πόρισμα 	
---	--

1.8 Διαφορές συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας

Παρότι προσφέρεται η δυνατόν καλύτερη και σοβαρότερη αντιμετώπιση των συμβουλευόμενων, υπάρχει όριο στην έκταση και το βάθος του επιπέδου των προβλημάτων που μπορούν να δουλετούν. Σίγουρα, η συμβουλευτική δεν αποσκοπεί στη θεραπεία ψυχικών διαταραχών, αλλά στην επίλυση συγκεκριμένων ζητημάτων που έχουν δημιουργηθεί από τον εγκλεισμό. Η ψυχοθεραπεία δουλεύει σε βάθος με παγιωμένες και χρονιές καταστάσεις, ανάλογα τη θεωρητική κατεύθυνση του ψυχοθεραπευτή. Οι στόχοι της Συμβουλευτικής, περιορίζουν τα άτομα που μπορούν να βοηθηθούν με αυτή τη μέθοδο: Για παράδειγμα, άτομα με σοβαρές ψυχικές διαταραχές που «δυσλειτουργούν» στην καθημερινότητά τους, παραπέμπονται στο Εθνικό Σύστημα Υγείας. Η παραπομπή καλό είναι να γίνεται στις αρχικές συναντήσεις συμβουλευτικής. Επίσης η Συμβουλευτική υποστήριξη έχει λιγότερες συναντήσεις (1-8) σε σχέση με την ψυχοθεραπεία και δεν δουλεύει με στόχο την αλλαγή της ψυχολογικής δόμησης του ατόμου, αλλά, τις θετικές αλλαγές της δυσμενούς κοινωνικής και προσωπικής κατάστασης του εξυπηρετούμενου. Πάντως τα κοινά σημεία, μεταξύ συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας, είναι πως και οι δυο τεχνικές έχουν ως στόχο:

- να ελαττώσουν το ψυχικό στρες
- να βελτιώσουν τη σχέση του συμβουλευόμενου με τον εαυτό του και τους άλλους (διαπροσωπικές σχέσεις)
- να συμβάλλουν στην προσωπική και κοινωνική του εξέλιξη

Γενικά, και οι δυο αποβλέπουν, σε **εποικοδομητικές αλλαγές** στη ζωή του συμβουλευόμενου, μέσω των αποφάσεων και των πράξεων του.

1.9 Στάδια παρέμβασης στη συμβουλευτική

Η παρέμβαση του συμβούλου διακρίνεται σε έξι στάδια (McMahon 1994):

1. την ανάπτυξη της σχέσης,
2. τη συλλογή πληροφοριών

3. την εκτίμηση της κατάστασης
4. την κυρίως παρέμβαση,
5. την αξιολόγηση και
6. τη διακοπή- ολοκλήρωση της συνεργασίας.

Τις περισσότερες φορές, τα στάδια αυτά, δεν είναι απόλυτα διακριτά, αλλά συμπίπτουν ή εναλλάσσονται ανάλογα με τις συνθήκες. Πρόκειται για κυκλική και δυναμική διαδικασία.

Η συμβουλευτική διαδικασία, θα πρέπει να είναι ένας «χώρος» συναισθηματικής εκφόρτωσης για τον εξυπηρετούμενο. Η διαμόρφωση μιας καλής σχέσης, είναι πολύ σημαντική για τη διαδικασία της συμβουλευτικής παρέμβασης. Ο σύμβουλος, δείχνοντας ενσυναίσθηση και κατανόηση, ενθαρρύνει το συμβουλευόμενο να εκφράσει τα συναισθήματα άγχους, αγανάκτησης, πικρίας, πόνου, θύμου, φόβου και ανασφάλειας, περιγράφοντας έτσι, τις πεποιθήσεις και τις απόψεις του για την κατάσταση που βιώνει..

1.10 Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Η πιο συνειδητή μορφή επικοινωνίας είναι η λεκτική. Η ίδια η γλώσσα όμως, αποτελεί το συνηθέστερο εμπόδιο για την αποτελεσματική επικοινωνία. Ένα από τα πιο δύσκολα προβλήματα που προκύπτουν από τη χρήση της γλώσσας είναι η διαφορετική ερμηνεία των λέξεων. Στη γλωσσική επικοινωνία οι λέξεις δηλώνουν ιδέες, γεγονότα και συναισθήματα. Η κατανόηση της σημασίας των λέξεων επηρεάζεται σημαντικά από τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται και επεξεργάζεται τα μηνύματα ο δέκτης. Πολύ σημαντικό λοιπόν είναι για τον εξυπηρετούμενο, ο σύμβουλος να επεξηγεί το νόημα των λέξεων του, ώστε να υπάρχει κοινός κώδικας επικοινωνίας και η συμβουλευτική διαδικασία, καθώς και οι στόχοι που τίθενται, να έχουν κοινό νόημα και για τους δυο.

Η μη λεκτική επικοινωνία, έχει μεγάλη σημασία στη συμβουλευτική σχέση. Ως μη λεκτική επικοινωνία, θεωρείται η διαδικασία εκείνη, μέσω της οποίας το άτομο επηρεάζει τους άλλους χρησιμοποιώντας μη λεκτικά μηνύματα. Τα συναισθήματα και οι συγκινήσεις που προκαλούνται κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας, μεταδίδονται κυρίως μέσω της μη λεκτικής επικοινωνίας, με αποτέλεσμα η τελευταία, να παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία των διαπροσωπικών σχέσεων. Η τυπικότητα σε σχέση με το χρόνο (αν αργεί ή όχι στο ραντεβού της Συμβουλευτικής), οι αποστάσεις που κρατά κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, το πόσο μακριά ή κοντά στέκεται στο συνομιλητή του, ο τόνος της φωνής του, η

ταχύτητα του λόγου του, τα εδαφικά φαινόμενα, το γέλιο ή το χασμουρητό αποτελούν μέρος της μη λεκτικής επικοινωνίας. Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι μεγάλη, αφού είναι απαραίτητη συμπληρωματική διαδικασία του προφορικού λόγου. Μπορεί να τονίζει με έμφαση το λόγο, για να γίνει πιο πειστικός, ενθαρρυντικός, κατανοητός ή μπορεί να διαψεύσει τα όσα λέγονται. Πολύ σημαντικό είναι, να αναγνωρίζει ο Σύμβουλος αυτά τα εξωλεκτικά σήματα στον εξυπηρετούμενο, αλλά επίσης να ελέγχει και ο ίδιος αυτή τη μορφή επικοινωνίας. Η μη λεκτική επικοινωνία, παίζει καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη της σχέσης εμπιστοσύνης. Οι εκφράσεις, οι στάσεις και οι κινήσεις του συμβούλου, η οπτική επαφή, ο τόνος της φωνής, πρέπει να δίνουν το μήνυμα της εμπιστοσύνης, της ενσυναίσθησης και της σιγουριάς. Είναι πολύ σημαντικό, το βασικό μήνυμα στον εξυπηρετούμενο να είναι *«βρίσκομαι εδώ για να σας βοηθήσω να βοηθήσετε τον εαυτό σας»*. Τέλος, ιδιαίτερα βασικό, είναι η διατήρηση της ψυχραιμίας του επαγγελματία. Για να συμβεί αυτό, θα πρέπει ο σύμβουλος να αισθάνεται άνεση στο να χρησιμοποιεί το σώμα του ως μέσο έκφρασης, επαφής και επικοινωνίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

2.1 Ψυχοκοινωνική υποστήριξη

Σε γενικές γραμμές, ο σωφρονιστικός πληθυσμός είναι κοινωνικοοικονομικά προσδιορισμένος. Από το γεγονός αυτό, απορρέουν τα βασικά χαρακτηριστικά του. Καταρχήν, πρόκειται λοιπόν, για ανθρώπους χαμηλού εκπαιδευτικού, κοινωνικού και οικονομικού επιπέδου. Στη περίπτωση των αλλοδαπών, οι οποίοι αποτελούν σημαντικό ποσοστό του ελληνικού σωφρονιστικού πληθυσμού, ισχύουν τα ίδια χαρακτηριστικά με την επιπρόσθετη δυσκολία, κατά κανόνα, της έλλειψης επαρκών νομιμοποιητικών εγγράφων για την παραμονή στην χώρα. Σε αυτά τα δυσμενή χαρακτηριστικά έρχονται να προστεθούν όλες οι δευτερογενείς επιπτώσεις του εγκλεισμού στην κοινωνική οικονομική επαγγελματική και ψυχολογική ζωή του ατόμου.

2.2 Ψυχολογικά χαρακτηριστικά

Πρόκειται για ανθρώπους απογοητευμένους, κλεισμένους στον εαυτό τους και τις περισσότερες φορές με έλλειψη εμπιστοσύνης προς τρίτους ανθρώπους. Όταν δε,

πρόκειται για άτομα τα οποία μπορεί να είναι για χρόνια έγκλειστα, μπορούμε να διαπιστώσουμε έντονα στοιχεία ιδρυματισμού σε αυτά, καθώς και σημαντική έλλειψη κοινωνικών δεξιοτήτων. Με άλλα λόγια, λόγω της περιορισμένης ή ανύπαρκτης επαφής με τον «έξω» κόσμο και της διαβίωσης σε ένα πολύ συγκεκριμένο σχεδόν αμετάβλητο ως προς τα χαρακτηριστικά του περιβάλλον, το άτομο γίνεται ιδιαίτερα φοβικό κατά την έξοδό του στην κοινωνία, πλημμυρισμένο, συν τοις άλλοις, με συναισθήματα καχυποψίας, θυμού και με καταρρακωμένη αυτοεκτίμηση.

2.3 Βασικές αρχές – κατευθύνσεις κατά την ψυχοκοινωνική υποστήριξη φυλακισμένου

α) Ελεύθερη συναπόφαση συνεργασίας: Τόσο ο εξυπηρετούμενος όσο και ο σύμβουλος, αναλαμβάνουν την ευθύνη και την απαιτούμενη δέσμευση για τη συνεργασία την οποία θα αναπτύξουν. Πρωταρχική θέση στη διεργασία αυτή, είναι η **«σύναψη» του συμβολαίου** μεταξύ τους και στη συνέχεια η **δημιουργία ενός σχεδίου δράσης**. Το σχέδιο αυτό, συνδιαμορφώνεται από το σύμβουλο και τον εξυπηρετούμενο και μπορεί να αλλάξει κατά την πορεία της συμβουλευτικής σχέσης - συνεργασίας.

β) Αποσαφήνιση αιτημάτων εξυπηρετούμενου:

Οι αποφυλακισμένοι όταν προσέρχονται- προσεγγίζουν το σύμβουλο στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ' αναφέρουν συνήθως πολλά προβλήματα, δίνοντας συχνά μία αρκετά συγκεχυμένη εικόνα ως προς τι ακριβώς είναι αυτό που χρειάζονται από την υπηρεσία. Πρώτη δουλειά του συμβούλου λοιπόν, είναι να βοηθήσει τον εξυπηρετούμενο να αποσαφηνίσει *τι ακριβώς χρειάζεται, ποιες είναι οι ανάγκες του και στη συνέχεια πώς να τις ιεραρχήσει*. Με αυτόν τον τρόπο, βάζοντας προτεραιότητες, ο αποφυλακισμένος, μπορεί να οργανώσει πιο εύκολα ένα σχέδιο δράσης και να το φέρει σε πέρας με μεγαλύτερη επιτυχία.

γ) Πολυεπίπεδη προσέγγιση στα αιτήματα και τις ανάγκες του αποφυλακισμένου:

Τα αιτήματα τα οποία καταθέτει ο αποφυλακισμένος, τις περισσότερες φορές είναι άμεσα αλληλένδετα το ένα με το άλλο. Δηλαδή, η επίλυση του ενός προϋποθέτει την επίλυση ενός άλλου. Ακόμη πιο συχνά, η διαδικασία επίλυσης ενός προβλήματος ξεκινάει παράλληλα με την διαδικασία επίλυσης ενός άλλου. Άλλωστε, σχεδόν πάντα δεν υπάρχει η πολυτέλεια του χρόνου για τον εξυπηρετούμενο να ασχοληθεί με κάθε του πρόβλημα ξεχωριστά και με την άνεση την οποία ίσως επιθυμούσε. Βασική προϋπόθεση από την πλευρά της δομής που τον υποδέχεται, είναι η ύπαρξη των

αναγκαίων επαγγελματιών-ειδικοτήτων που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τον άνθρωπο σε κάθε του αίτημα.

δ) Σεβασμός της προσωπικότητας του ατόμου: Δεν πρόκειται γενικά, για τον σεβασμό με μια κοινότοπη έννοια, αλλά αναφερόμαστε ουσιαστικά, στην ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου βασισμένη στην αποδοχή, την κατανόηση, τον σεβασμό. Σε μια τέτοια σχέση, την πλέον έμπρακτη απόδειξη ύπαρξης σεβασμού αποτελεί η λεγόμενη **ενσυναίσθηση**. Αυτή άλλωστε, αποτελεί και το κυριότερο «εργαλείο» του συμβούλου κατά την προσπάθεια ανάπτυξης μιας επιτυχούς σχέσης συμβουλευτικής. Ειδικά στην περίπτωση του ανθρώπου που έχει βιώσει την εμπειρία της φυλάκισης και φέρει το δυσβάσταχτο στίγμα, το να τον αντιμετωπίσει κάποιος έμπρακτα με σεβασμό αποτελεί αναγκαία συνθήκη για οποιαδήποτε προσπάθεια επανακοινωνικοποίησής του.

Επίσης, βασικό συστατικό στοιχείο της εμπιστοσύνης που πρέπει να αναπτυχθεί μεταξύ των δύο, είναι η διαβεβαίωση για την **τήρηση του προσωπικού απορρήτου**. Ειδικά σε μια δομή σαν την 'ΕΠΑΝΟΔΟ', την οποία ο αποφυλακισμένος αντιμετωπίζει με μεγάλη καχυποψία ως τμήμα εκείνου του κρατικού μηχανισμού στον οποίο τον καταδίκασε η χθεσινή του εμπειρία και η σημερινή του κατάσταση και τον φυλάκισε, η διαβεβαίωση αυτή, κρίνεται απαραίτητη.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η σχέση συμβούλου – αποφυλακισμένου στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ' **δεν είναι θεραπευτική**, παρόλο που η όλη εμπειρία μπορεί για κάποιους από τους εξυπηρετούμενους, να περιέχει και τέτοια στοιχεία στην λειτουργία της. Στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι ο αποφυλακισμένος, χρειάζεται μια τέτοιου είδους υποστήριξη, ή αν ο ίδιος σαφώς διατυπώσει τέτοιο αίτημα, γίνεται ανάλογη παραπομπή σε θεραπευτική κρατική ή της τοπικής αυτοδιοίκησης, δομή.

Γενικότερος σκοπός της ψυχοκοινωνικής υποστήριξης αποφυλακισμένων είναι φυσικά η **κοινωνική επανένταξη**. Πιο συγκεκριμένα όμως, οι στόχοι που τη διακρίνουν, εντάσσονται στο πλαίσιο της ανάληψης της **προσωπικής ευθύνης** του ατόμου για ομαλή επανένταξη και της απαιτούμενης **κινητοποίησής** του. Στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ' δηλαδή, γίνεται προσπάθεια ο αποφυλακισμένος και η αποφυλακισμένη που ζητούν βοήθεια, να αναλάβουν οι ίδιοι την ευθύνη της ζωής τους κινητοποιώντας όλο τους το δυναμικό. Φυσικά θα ήταν ιδανικό, να υπήρχε η δυνατότητα για μεγαλύτερες υλικές παροχές, ειδικά στην περίπτωση ανθρώπων που αντιμετωπίζουν πολύ σοβαρά προβλήματα, όπως μια σωματική αναπηρία, πολύ σοβαρή ασθένεια, προχωρημένη ηλικία, πλήρη έλλειψη υποστηρικτικού περιβάλλοντος. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η

δυνατότητα για παροχή στέγης και οικονομικής ενίσχυσης θα ήταν περισσότερη, από αναγκαία. Χωρίς αυτή δηλαδή, οποιαδήποτε συζήτηση για κινητοποίηση και «υπευθυνοποίηση» του ατόμου, ακούγεται σχεδόν αστεία. Η έλλειψη των δυνατοτήτων αυτών όμως, δεν μπορεί να αποδοθεί αποκλειστικά στις πολιτικές επανένταξης. Σε τελική ανάλυση, δε βοηθά κανέναν, ειδικά τους αποφυλακισμένους οι οποίοι έχουν γνωρίσει το πιο σκληρό πρόσωπο της κρατικής εξουσίας, η διαρκής μεμψιμοιρία και στοχοποίηση των κρατικών δομών. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις όμως, όσο τραγικές και αν παρουσιάζονται από τον εκάστοτε εξυπηρετούμενο, υπάρχει μεγάλο περιθώριο βελτίωσης της κατάστασης, εφόσον το άτομο αποφασίσει ολόψυχα να αναλάβει την προσωπική ευθύνη για τη ζωή του. Σε αυτήν την προσπάθεια η Επάνοδος μπορεί να φανεί σημαντικός αρωγός και η δουλειά των συμβούλων της, να έχει έμπρακτο νόημα.

2.4 Ο ρόλος του Συμβούλου - Εργαλεία Δουλειάς

α) Συνέντευξη – λήψη κοινωνικού ιστορικού

Πρωταρχικό εργαλείο του συμβούλου στην Επάνοδο είναι η συνέντευξη. Σε αυτήν παρουσιάζεται καταρχήν ο φορέας, γίνονται δηλαδή σαφείς στον εξυπηρετούμενο οι υπηρεσίες που παρέχει η 'ΕΠΑΝΟΔΟΣ'. Στη συνέχεια, ο εξυπηρετούμενος εξηγεί με τη σειρά του τις ανάγκες του, τι ζητά και τι προσδοκά από το φορέα. Ο σύμβουλος, ζητά από τον εξυπηρετούμενο κάποια βασικά προσωπικά στοιχεία, προκειμένου να συμπληρώσει το λεγόμενο κοινωνικό ιστορικό. Πιο συγκεκριμένα, αυτό αποτελείται από τα δημογραφικά στοιχεία, τα στοιχεία επικοινωνίας και λίγες πληροφορίες για την ζωή του μέχρι εκείνη τη στιγμή. Ο εξυπηρετούμενος με την προτροπή του συμβούλου, περιγράφει γενικότερα την κατάσταση της ζωής του αυτήν τη στιγμή αλλά και την ψυχολογική του κατάσταση και διάθεση. Τέλος, ο σύμβουλος, μετά την αποχώρηση του εξυπηρετούμενου, συμπληρώνει κάποιες γενικές παρατηρήσεις για αυτόν, την εικόνα του κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, τα στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας και εμφάνισης, τα συναισθήματά του, π.χ. αν αισθάνθηκε ότι ήταν ειλικρινής ο εξυπηρετούμενος απέναντί του, το ενδεχόμενο απόκρυψης της εξάρτησης από ουσίες κ.λπ.

β) Έντυπο καταγραφής ενεργειών

Στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ' για να καταγραφεί η πορεία της συμβουλευτικής σχέσης, συμπληρώνεται από το σύμβουλο έντυπο, το οποίο επισυνάπτεται στο έντυπο του κοινωνικού ιστορικού. Με άλλα λόγια, πρόκειται για *την επικαιροποίηση του κοινωνικού*

ιστορικού.

γ) Ηλεκτρονική βάση δεδομένων

Στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ' λειτουργεί βάση δεδομένων, όπου καταχωρούνται όλα τα επικαιροποιημένα κοινωνικά ιστορικά. Η μηχανοργάνωση αυτή, δίνει τη δυνατότητα της ευκολότερης και ταχύτερης ανάκλησης του κάθε κοινωνικού ιστορικού, καθώς και επιτρέπει τη συστηματικότερη και αναλυτικότερη στατιστική επεξεργασία των συγκεντρωμένων στοιχείων. Έτσι, το έργο του φορέα μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο για τη δουλειά ερευνητών διαφόρων κλάδων, που εμπλέκονται στη μελέτη της συγκεκριμένης ομάδας-στόχου.

2.5 Διαδικασία επαφής του αποφυλακισμένου με τον Σύμβουλο

Η πρώτη επαφή του αποφυλακισμένου με την 'ΕΠΑΝΟΔΟ' μπορεί να γίνει είτε με επίσκεψη του ίδιου του συμβουλευόμενου στα γραφεία της 'ΕΠΑΝΟΔΟΥ' είτε τηλεφωνικώς από τον ίδιο ή και με τους δύο παραπάνω τρόπους από οικείο πρόσωπο (συνήθως συγγενή του αποφυλακισμένου). Στην περίπτωση τηλεφωνικής επαφής γίνεται μια πρώτη διερεύνηση του αιτήματος. Αν πρόκειται για αίτημα απλώς κάποιας μικρής πληροφόρησης (π.χ. για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη χορήγηση κάποιου επιδόματος) η συνεργασία τελειώνει εκεί. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις προτείνεται από τον συνεργάτη στην τηλεφωνική υποδοχή ο ορισμός συνάντησης στα γραφεία με Σύμβουλο του φορέα.

Συνήθως το άτομο που προσεγγίζει την 'ΕΠΑΝΟΔΟ' γνωρίζει κάποια πράγματα για αυτήν από το φορέα / πρόσωπο παραπομπής.

Αποστολή του συμβούλου στην πρώτη συνάντηση, είναι:

- ✓ να διευκρινίσει τη φύση του αρχικού αιτήματος-όπως διατυπώνεται αρχικά από τον εξυπηρετούμενο
- ✓ να διερευνήσει τυχόν άλλες ανάγκες και αιτήματα
- ✓ να διατυπώσει ένα συμβόλαιο συνεργασίας, στο οποίο θα περιέχονται οι όροι συνεργασίας, οι αμφότερες προσδοκίες και δεσμεύσεις (όπως συνέπεια, ειλικρίνεια, απόρρητο) με τελικό στόχο, τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης
- ✓ να συντάξει το κοινωνικό ιστορικό.

2.6 Βασικά εργαλεία στην έναρξη της συμβουλευτικής συνεργασίας

- **Συμβόλαιο:** όροι συνεργασίας και αμφίπλευρες δεσμεύσεις για συνέπεια, ειλικρίνεια, απόρρητο, με τελικό στόχο τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης
- **Προσωπικό σχέδιο:** Η οργάνωση μιας πορείας ενεργειών και ενός σχετικού χρονοδιαγράμματος.
- **Ψυχολογική υποστήριξη:** Το είδος της υποστήριξης, που πλαισιώνει όλες τις υπόλοιπες. Συνίσταται, στην ενδυνάμωση και κινητοποίηση του ατόμου, προκειμένου να πραγματοποιήσει με επιτυχία όλα τα επιμέρους βήματα του προσωπικού του σχεδίου. Επίσης, περιλαμβάνει τη συμβουλευτική, αναφορικά με τις διαπροσωπικές, εργασιακές και άλλες σχέσεις του ατόμου.

Συχνά, ερχόμαστε σε επαφή με κάποια πρόσωπα του οικείου περιβάλλοντος του ωφελούμενου, προσωπικά ή τηλεφωνικά. Επιδιώκουμε τα πρόσωπα αυτά, να τα συναντούμε με τη συγκατάθεση του αποφυλακισμένου, έτσι ώστε να μην διαρρηγνύεται η σχέση εμπιστοσύνης μαζί του.

Πολλές φορές, το να καταφέρουμε να ενδυναμώσουμε ψυχολογικά το οικείο πρόσωπο, λειτουργεί ιδιαίτερα βοηθητικά και για την υποστήριξη του αποφυλακισμένου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

3.1 . Το μοντέλο της συμβουλευτικής απασχόλησης στην Επάνοδο

Κάθε φορέας συμβουλευτικής, εφαρμόζει μια συγκεκριμένη μεθοδολογία παρέμβασης, η οποία εξαρτάται από τη φιλοσοφία του πλαισίου, του λειτουργού, τις τεχνικές-εργαλεία, την αποστολή-στόχους και τους αποδέκτες της προσπάθειας αυτής, δηλαδή **τα χαρακτηριστικά ανάγκες των ωφελούμενων που εξυπηρετεί.**

Οι εξυπηρετούμενοι του κέντρου επανένταξης «**Επάνοδος**» είναι κυρίως αποφυλακισμένοι ή κρατούμενοι που πρόκειται να αποφυλακιστούν, με ένα μεγάλο ποσοστό τοξικοεξαρτημένων, μεταναστών, προσφύγων κλπ, δηλαδή πρόκειται για ειδική πληθυσμιακή ομάδα που αντιμετωπίζει προβλήματα πολλαπλού κοινωνικού αποκλεισμού, όπως:

- ✓ η αυξανόμενη ανεργία ειδικά στις χαμηλές ειδικότητες
- ✓ ο κοινωνικός ρατσισμός και
- ✓ ελάχιστες εκπαιδευτικές ευκαιρίες, τόσο στο πλαίσιο της αγοράς εργασίας όσο στο σύστημα της τυπικής εκπαίδευσης.

Οι κυριότερες «αδυναμίες» της ομάδας των κρατουμένων/ αποφυλακισμένων που συνδέονται άμεσα με το πρόβλημα της επαγγελματικής τους αποκατάστασης συνίστανται σε:

- Χαμηλό επίπεδο τυπικής εκπαίδευσης- προσόντων
- Χαμηλό επίπεδο τεχνικών δεξιοτήτων εξειδικεύσεων
- Χαμηλό ή μηδενικό επίπεδο προηγούμενης επαγγελματικής εμπειρίας
- Αβέβαιες ή ακατάλληλες επιλογές ως συνέπεια της απουσίας επαγγελματικού σχεδίου
- Ασαφείς προσδοκίες
- Εμπόδια νομικής φύσης
- Αδυναμία χρηματοδότησης της εκπαίδευσης τους (δίδακτρα-διαβίωση)

Με βάση τα παραπάνω χαρακτηριστικά ανάγκες των εξυπηρετούμενων της δομής η Επανάδοσ έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει ένα μοντέλο βραχυπρόθεσμης συμβουλευτικής παρέμβασης με στόχο την απασχόληση με κύρια χαρακτηριστικά:

- 1) Τη μικρή διάρκεια συναντήσεων (4-5)
- 2) Τη συναπόφαση για συνεργασία με εξυπηρετούμενο που γίνεται ακριβώς όπως και στη ψυχοκοινωνική υποστήριξη με σύναψη συμβολαίου και δημιουργία επαγγελματικού σχεδίου δράσης
- 3) Τη φιλοσοφία της **ενεργοποίησης** του ωφελούμενου, ώστε να μπορέσει να συνειδητοποιήσει τις δυνατότητες του και να οργανώσει ατομικές στρατηγικές που θα του επιτρέψουν να επανακτήσει τη λειτουργικότητα και την ισορροπία του σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο και απαιτητικό κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον.
- 4) Την ενίσχυση του εκπαιδευτικού ρόλου των συμβούλων, ώστε να μπορέσουν να στηρίξουν τους ωφελούμενους στη σύνδεσή τους με την πραγματικότητα της αγοράς εργασίας.
- 5) Τη δημιουργία χώρου υποστήριξης των ωφελουμένων (job-club) στο πλαίσιο της δομής για εκπαίδευση και υλοποίηση του επαγγελματικού τους σχεδίου και της διαδικασίας εύρεσης εργασίας
- 6) Την υλοποίηση εργαστηρίων με στόχο την πληροφόρηση –εκπαίδευση των ατόμων σε θέματα τεχνικών αναζήτησης εργασίας

Ωστόσο, ο φορέας έχοντας πλήρη γνώση των ιδιαίτερων αναγκών και χαρακτηριστικών των ατόμων που εξυπηρετεί, δεν περιορίζεται στη συμβουλευτική παρέμβαση με στόχο την ενδυνάμωση-ενεργοποίηση αλλά υλοποιεί και την ενέργεια της κοινωνικής δικτύωσης η οποία γίνεται σε δυο επίπεδα:

- A) στο επίπεδο της δικτύωσης της Επανάδοσ και των συμβούλων της με άλλους φορείς στήριξης της απασχόλησης και της αυτοαπασχόλησης
- B) στο επίπεδο της δικτύωσης της Επανάδοσ με την ευρύτερη αγορά εργασίας την οποία και προσεγγίζει με στόχο την ευαισθητοποίηση των εργοδοτών για το ζήτημα της εργασιακής αποκατάστασης των πρώην κρατούμενων, μέσω της δημιουργίας μιας «τράπεζας εργοδοτών» που έχουν εκδηλώσει διαθεσιμότητα για υποψηφιότητες ωφελουμένων της δομής σε κενές θέσεις εργασίας στις επιχειρήσεις τους.

Η ανάγκη υλοποίησης της συγκεκριμένης ενέργειας γίνεται εμφανής στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα που παρουσιάζει εγγενείς αδυναμίες ως προς τη σύνδεση των ανέργων με την αγορά εργασίας. Ειδικότερα, για τις ευάλωτες κοινωνικά

ομάδες όπως αυτή των αποφυλακισμένων, η προσέγγιση-ευαισθητοποίηση της τοπικής κοινωνίας και της αγοράς εργασίας, δίνει τη δυνατότητα της παροχής μιας ουσιαστικής υπηρεσίας του φορέα προς τους ωφελούμενους του, πάντα σε συνδυασμό με τις προαναφερόμενες υπηρεσίες στήριξης για την κοινωνική και επαγγελματική ένταξη και όχι με βάση την επιδοματική-προνοιακή λογική λειτουργίας της δομής.

3.2 ΣΤΟΧΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Η συμβουλευτική απασχόλησης όπως πραγματοποιείται στο φορέα μας, εστιάζει στην ενίσχυση των δεξιοτήτων αναζήτησης και εύρεσης εργασίας, κάνοντας μια βασική εκπαίδευση των εξυπηρετούμενων με στόχο:

- την ενίσχυση της αυτοεικόνας τους
- την εκμάθηση τεχνικών για αναζήτηση εργασίας
- την εκπαίδευση στη διαχείριση της πληροφόρησης για αγορά εργασίας
- την προετοιμασία για εργασιακή ένταξη

Στο πλαίσιο αυτό, οι σύμβουλοι ενισχύουν και τη διαμόρφωση της «**εργασιακής συνείδησης**» των ωφελούμενων, η οποία συνίσταται σε ένα σύνολο συμπεριφορών και στάσεων που αφορούν σε θέματα όπως:

- η αντοχή στην πίεση εργασίας (ωράριο)
- η συνέπεια στις προθεσμίες εκτέλεσης ενός έργου
- η σταθερότητα της παρουσίας στο χώρο εργασίας
- η λειτουργία σε ένα σύστημα ιεραρχίας εργασιακού περιβάλλοντος⁵
- η καλλιέργεια κοινωνικών δεξιοτήτων (soft skills) των μελών όπως είναι η ικανότητα για ομαδική εργασία, η επικοινωνία, η ικανότητα οργάνωσης και διαχείρισης χρόνου, η λήψη απόφασης

⁵ Η συγκεκριμένη δεξιότητα είναι πολύ πιθανό, να είναι ανεπτυγμένη σε μεγάλο ποσοστό αποφυλακισμένων λόγω του συστήματος ομαδικής επιβίωσης στα σωφρονιστικά καταστήματα και άρα αποτελεί μια άτυπη δεξιότητα που ο σύμβουλος μπορεί να ενισχύσει και να «μεταφέρει» (transferred skill) στο πραγματικό εργασιακό περιβάλλον.

3.3 .ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

3.3.1 ΣΤΑΔΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

A' ΣΤΑΔΙΟ

- Γνωριμία συμβούλου- συμβουλευόμενου/ης. Τρόπος σύστασης
- Πρώτος τρόπος προσέγγισης: «*Πώς έμαθε για τον φορέα...*»
(Σημ: φιλικό κλίμα, εξοικείωση με το χώρο)
- Διατύπωση του αιτήματος από το/τη συμβουλευόμενο/η. (ο σύμβουλος ακούει σε αυτή τη φάση)
- Ανακεφαλαίωση αιτήματος (τεχνικές συμβ/κής)
- Έναρξη συμβολαίου. (Διασαφηνίζονται οι υπηρεσίες του φορέα, η δομή των συναντήσεων σε συχνότητα, διάρκεια, περιεχόμενο και στόχο). Σε αυτήν την φάση τονίζεται η σημασία της συμμετοχής του /της συμβ/μενου/ης στη συμβ/κή διαδικασία.
- Λήψη προσωπικού-εργασιακού ιστορικού⁶ δηλαδή οικογενειακά γεγονότα, επαγγελματική πορεία (εργαλείο: ανοιχτές και άμεσες ερωτήσεις)
- Κλείσιμο συνέντευξης με καθορισμό επόμενης συνάντησης και παραπομπή στον ΟΑΕΔ για έκδοση κάρτας ανεργίας και τυχόν άλλες υποχρεώσεις.

B' ΣΤΑΔΙΟ

- Προσωπικός και επαγγελματικός απολογισμός (αφύπνιση μνήμης)
Ο σύμβουλος ενθαρρύνει τον ωφελούμενο να δει τα «δυνατά» και τα «αδύνατα» του σημεία (δόμηση αυτοεικόνας)
- Αναγνώριση στοιχείων προσωπικότητας
- Ανίχνευση δεξιοτήτων
- Διαπίστωση αναγκών και επαγγελματικών προσδοκιών

⁶ Το ιστορικό εδώ αφορά περισσότερο στον απολογισμό των εκπαιδευτικών και επαγγελματικών δραστηριοτήτων του ατόμου καθώς το κοινωνικό ιστορικό έχει ήδη γίνει στη φάση της υποδοχής του

Γ' ΣΤΑΔΙΟ / ΤΕΛΙΚΟ:ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ)

Δημιουργία επαγγελματικού σχεδίου και εφαρμογή του, ασκώντας τον ωφελούμενο, ως προς τις τεχνικές εύρεσης εργασίας (χρήση εργαλείων όπως βιογραφικό, role-playing για συνέντευξη εργασίας κλπ) . Ο ωφελούμενος εδώ έχει τη δυνατότητα να υποστηριχθεί στον ειδικό χώρο του φορέα (job club).

Δ' ΣΤΑΔΙΟ / ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Τεχνικές αναζήτησης εργασίας . Ο /η συμβουλευόμενος/ η σε αυτή τη φάση έχει ξεκαθαρίσει το προφίλ του/ της και συμμετέχει ενεργητικά στη διαδικασία «προβολής» του εαυτού του/ της στην αγορά εργασίας.

Ε' ΣΤΑΔΙΟ

Follow up. Από την αρχή έχει ορίσει ο ωφελούμενος μαζί με το σύμβουλο (συμβόλαιο) ένα χρονοδιάγραμμα συναντήσεων, όπου σιγά σιγά αραιώνουν, ώστε να δοθεί η ευκαιρία στο άτομο να εφαρμόσει τα βήματα. Το follow up μπορεί να γίνει με συνάντηση μετά από έξι μήνες και ένα χρόνο στις οποίες ο σύμβουλος ρωτά:

- Τι έκανες όλον αυτό τον καιρό;
- Βρήκε εργασία: Αν όχι γιατί...
- Ωφελήθηκε από πρόγραμμα απασχόλησης ή αυτοαπασχόλησης του ΟΑΕΔ;
- Πώς βλέπεις την παρούσα κατάσταση;
- Πώς βλέπεις το μέλλον;

3.3.2 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΒΗΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ

Α' ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Οργάνωση του «πορτοφόλιο» του ανέργου

(πορτοφόλιο:το προσωπικό αρχείο του ανέργου το οποίο περιλαμβάνει τις βεβαιώσεις εκπαίδευσης, προϋπηρεσίας, συστατικές επιστολές, σχετικές προκηρύξεις και αιτήσεις οι οποίες ανανεώνονται μέρα ανά ημέρα)

Β' ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Απολογισμός δραστηριοτήτων-Διαδρομή ζωής

Γ' ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Τεστ επαγγελματικών αξιών ή αυτοσχέδια τεστ επαγγελματικών προτιμήσεων

Αποκωδικοποίηση αγγελιών

Δ' ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Σύνταξη βιογραφικού σημειώματος

Ε' ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Αποκωδικοποίηση αγγελιών

ΣΤ' ΕΡΓΑΛΕΙΟ:

Συνέντευξη πρόσληψης Προετοιμασία ερωτήσεων συνέντευξης και βιωματικό role-play

3.3.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΔΟΘΟΥΝ ΣΤΟΝ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟ ΣΤΗΝ Α΄ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Ο στόχος της πρώτης συνάντησης είναι να κάνει ο σύμβουλος τον ωφελούμενο να μιλήσει (ενδυνάμωση). Έτσι μπορεί να χρησιμοποιήσει τις παρακάτω ασκήσεις:

Α΄ ΑΣΚΗΣΗ:

- 1) Πες 10 επαγγέλματα που σου έρχονται στο μυαλό
- 2) Επίλεξε 1 και περιέγραψε το σύμφωνα με το παρακάτω σχήμα:
Καθήκοντα-Δραστηριότητες / Χώρος εργασίας / Συνεργάτες

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

- Από τον τρόπο που παρουσιάζει ο ωφελούμενος το επάγγελμα σε αυτήν την άσκηση φαίνονται ορισμένα στοιχεία της προσωπικότητάς του, προσδοκίες και αξίες, καθώς και η πραγματιστική ή μη αντίληψη που έχει για το επάγγελμα.
- Αν ο γενικεύει ωφελούμενος και «πλατειάζει» στην περιγραφή του ο σύμβουλος είναι ανάγκη να τον βάλει στη διαδικασία να εξειδικεύσει το αντικείμενο
- Στις πρώτες συναντήσεις, είναι βασικό να μην δώσει ο σύμβουλος την εντύπωση ότι ελέγχει ή κρίνει την επαγγελματική επιλογή του ωφελούμενου (και σε όλες τις φάσεις βέβαια)
- Για να πάρει περισσότερες πληροφορίες ο σύμβουλος μπορεί να ρωτήσει πχ τον συμβ/μενο: «Πώς φαντάζεσαι τον χώρο που θα εργάζεσαι και τι ακριβώς κάνεις εκεί;» Επίσης μπορεί να τον βάλει να το ζωγραφίσει (τεχνική)
- Άλλη τεχνική είναι να βάλουμε το συμβ/μενο να χωρίσει τα 10 επαγγέλματα σε ομάδες, ώστε να προκύψουν οι τομείς ενδιαφερόντων και οι τυχόν κατευθύνσεις πχ τεχνική, πνευματική κλπ Κάτι τέτοιο βοηθάει στην κατηγοριοποίηση και οργάνωση της σκέψης, κάτι που κάνει μόνη της τελικά η γυναίκα με αυτήν την άσκηση.

Β΄ ΑΣΚΗΣΗ

Βάζεις τον να γράψει ωφελούμενος τη διαδρομή ζωής του με στήλες.

Ο οδηγός αυτός- όπως και ο παραπάνω- μπορεί να σχεδιαστεί εκείνη την ώρα, πχ: Χρονολογική σειρά / Εκπαίδευση / Κατάρτιση / Επαγγελματική εμπειρία / Μη επαγγελματική εμπειρία

Γ' ΑΣΚΗΣΗ

Για ανίχνευση ικανοτήτων ή δεξιοτήτων κάνουμε χρήση ασκήσεων όπως αυτή με την επιλογή ρημάτων ή με την επιλογή ενός χαρακτηριστικού που ζητούμε από το συμβ/μενο να μας πει σε ποια περίπτωση το είχε πχ υπευθυνότητα κλπ

3.3.4 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

A) Η αναζήτηση εργασίας προϋποθέτει:

- Γνώση εαυτού
- Γνώση της αγοράς εργασίας
- Οργάνωση χρόνου (σχέδιο δράσης)

B) Οι τρόποι με τους οποίους μπορεί ο ωφελούμενος να κινητοποιηθεί ώστε να περιορίσει τα εμπόδια για την είσοδό του στην αγορά εργασίας;

- Εντοπισμός τα προβλημάτων
- Αυτοαντίληψη
- Πληροφόρηση για την αγορά εργασίας
- Συγκεκριμενοποίηση στόχων
- Υποστήριξη από το σύμβουλο για την ιεράρχηση των αναγκών του
- Ο ωφελούμενος ξεκαθαρίζει τα κίνητρα και τις αξίες του
- Υποστηρίζεται από το σύμβουλο ώστε να συνδυάσει τις επιθυμίες με τις ανάγκες του
- Υποστηρίζεται από το σύμβουλο ώστε να θέσει στόχους (βραχυπρόθεσμους-μακροπρόθεσμους)

Γ) Πηγές πληροφόρησης που το ίδιο το άτομο χρησιμοποιεί:

- Αγγελίες τύπου
- ΟΑΕΔ
- Δίκτυο γνωριμιών
- Επαγγελματικά σωματεία και επιστημονικά επιμελητήρια
- Ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας
- Γραφεία διασύνδεσης ΑΕΙ
- Ειδικές εκδόσεις (ένθετα σε εφημερίδες)

- Η «Τράπεζα Εργοδοτών» της Επανόδου⁷

3.3.5 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Ο κ. Β.Ο. είναι ένας άντρας 47 ετών σήμερα, αφρικάνικης καταγωγής. Γεννήθηκε και μεγάλωσε στην Νιγηρία και τα τελευταία 30 χρόνια ζει στην Ελλάδα. Έχει τρία παιδιά, τα όποια μετά το θάνατο της γυναίκας του, ζουν και συντηρούνται οικονομικά μόνα τους.

Στη πατρίδα του ολοκλήρωσε τη βασική του εκπαίδευση και αμέσως μετά εργάστηκε ως υπάλληλος στο λιμάνι του Λάγος.

Ήρθε στην Ελλάδα τη δεκαετία του 1980 και τελείωσε μια σχολή σκηνοθεσίας και ηθοποιίας, μετά από αυτές τις σπουδές εργάστηκε σε περιστασιακή βάση ως βοηθός σκηνοθέτη και ηθοποιός. Ενώ για μερικά χρόνια πήγε στην Αγγλία και έκανε σπουδές στη διοίκηση επιχειρήσεων.

Για κάποιο διάστημα διατηρούσε συναινετικά με μια Ελληνίδα φίλη του επιχείρηση με ειδή δώρων στο κέντρο της Αθήνας, την όποια σε σύντομο χρονικό διάστημα αναγκάστηκε να κλείσει για οικονομικούς λόγους.

Τα τελευταία χρόνια ζούσε ως μικροπωλητής (μεταξύ των αντικειμένων που πουλούσε ήταν και «παράνομα CD», και αυτός ήταν ο λόγος της φυλάκισης του).

Από το 2000 είναι φοιτητής στη Νομική σχολή Αθηνών, σπουδές που δεν παρακολουθεί τακτικά. Έχει άδεια παραμονής στη χώρα και μιλά πολύ καλά ελληνικά και αγγλικά. Είναι επικοινωνιακός και συνεργάσιμος.

Στην «ΕΠΑΝΟΔΟ» ήρθε γιατί μετά την αποφυλάκιση του και στα πλαίσια της κοινωνικής του επανένταξης και ενσωμάτωσης θέλει να εργαστεί.

ΑΙΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ ΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

⁷ Το συγκεκριμένο έργο υλοποιείται σταδιακά από τους Συμβούλους της Επανόδου και αφορά μόνο καλά προετοιμασμένους εξυπηρετούμενους που έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία τον κύκλο συμβουλευτικής απασχόλησης και μπορούν να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις μιας εργασιακής θέσης.

ΣΤΟΧΟΣ ΦΟΡΕΑ⁸ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ , ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ – ΕΠΑΝΕΝΤΑΞΗ.

Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά, κάποια λόγια του εξυπηρετουμένου στη διάρκεια των συνεδρίων με τη Σύμβουλο και αναπτύσσεται η μεθοδολογία που ακολουθείται σε κάθε στάδιο.

ΛΟΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ

- *«Μετά την αποφυλάκιση κάνεις δε με θέλει στη δουλεία του, όλοι με φοβούνται»*
- *«χρειάζομαι άμεσα μια δουλειά, ας μην είναι αυτό που έχω σπουδάσει, κάτι να ζω, να πληρώνω το νοίκι μου»*
- *«μπορείτε να μου βρείτε εσείς μια δουλειάς»*

Α΄ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Έγινε ενημέρωση για την «ΕΠΑΝΟΔΟ» και τη συμβουλευτική απασχόλησης που προσφέρει. Επίσης διερευνήθηκε το αίτημα του εξυπηρετουμένου και «κλείστηκε το Συμβόλαιο συνεργασίας με το σύμβουλο, ενώ παράλληλα παραπέμφθηκε και στον Ο.Α.Ε.Δ. για την κάρτα ανεργίας.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ

- ✓ Χρήση ερωτήσεων
- ✓ Ενσυναίσθηση
- ✓ Ανακεφαλαίωση

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

- ✓ Βιογραφική μέθοδος (ιστορία ζωής)
- ✓ Έντυπο Α' συνάντησης (αξιολόγηση εργασιακών εμπειριών ως τώρα, εκπαιδευτικά και επαγγελματικά προσόντα, δεξιότητες, διερεύνηση αδυναμιών και τρόποι αναζήτησης ως τώρα).
- ✓ Test αυτοαντίληψης για τη διερεύνηση του επίπεδου αυτογνωσίας και ρεαλιστικών προσδοκιών.

⁸ Όπως έχει αναφερθεί, η «ΕΠΑΝΟΔΟΣ» προσφέρει βραχυπρόθεσμη συμβουλευτική παρέμβαση (4-5 ατομικές συναντήσεις) με στόχο την απασχόληση. Η μορφή συμβουλευτικής απασχόλησης συνδέεται άμεσα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου.

Συμφωνήθηκε να ξεκινήσει συνεργασία στο αίτημα του εξυπηρετουμένου για την προετοιμασία του στην αγορά εργασίας, αφού πρώτα δουλευθεί το κομμάτι «ρεαλιστικές προσδοκίες»

- ✓ Κλείσιμο συμβολαίου – δήλωση δέσμευσης
- ✓ Παραπομπή στον Ο.Α.Ε.Δ.
- ✓ Ορισμός επόμενης συνάντησης.

Β' ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Σε αυτήν τη συνάντηση, λήγω αργοπορίας του ωφελούμενου στο ραντεβού με τη σύμβουλο και ελαχίστης προετοιμασίας σε σχέση με τους στόχους που είχαν τεθεί στη πρώτη συνάντηση, τέθηκε ξανά το θέμα της δέσμευσης του σε σχέση με την προετοιμασία που γίνεται και «επικυρώθηκε» προφορικά το συμβόλαιο συνεργασίας .

- ✓ Επεξεργασία εργαλείου Α' συνάντησης (διαδρομής ζωής) και επεξεργασία αυτοσχεδίου εργαλείου και συζήτηση αποτελεσμάτων.
- ✓ Σκιαγράφηση συνθηκών εργασίας με στόχο τον προσανατολισμό του εξυπηρετουμένου σε συγκεκριμένες ειδικότητες
- ✓ Διερεύνηση βαθμού ρεαλισμού ,πληροφόρησης και αυτό αντίληψης του εξυπηρετουμένου για επαγγέλματα που θα ενδιαφέρονταν.
- ✓ Πληροφόρηση σχετικά με την πραγματικότητα στην αγορά εργασίας και τις εργασιακές σχέσεις.
- ✓ Συγκέντρωση στοιχείων για την καταγραφή του ιστορικού του εξυπηρετουμένου (προετοιμασία PORTFOLIO).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ

- ✓ Χρήση ερωτήσεων (πχ που θα ήθελες να δουλέψεις? Θα μπορούσες μια τόσο δύσκολη δουλεία?)
- ✓ Ενσυναίσθηση
- ✓ Ανακεφαλαίωση

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

- ✓ ΛΙΣΤΑ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ
- ✓ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΗΣ

- ✓ ΤΕΣΤ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΑΞΙΩΝ

Γ' ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

- ✓ Ανατροφοδότηση για την πορεία του επαγγελματικού του σχεδίου (σε ποιες εργασίες πήγε, πως προετοιμάστηκε, αν υπάρχει κάποια δουλειά που περιμένει απάντηση).
- ✓ Καταλήγουν από κοινού με τη σύμβουλο σε κάποιες ειδικότητες που θα ήθελε και θα μπορούσε να εργαστεί.
- ✓ Δημιουργία PORTFOLIO (συγκέντρωση όλων των αποδεικτικών που έχει σε σεμινάρια, εκπαιδεύσεις, βεβαιώσεις προϋπηρεσίας κ.τ.λ.)
- ✓ Δημιουργία Ατομικού του Βιογραφικού σημειώματος (προσπάθεια από τον ίδιο στον υπολογιστή)

ΤΕΧΝΙΚΕΣ

- ✓ Χρήση ερωτήσεων
- ✓ Προσεκτική ακρόαση
- ✓ Ενσυναίσθηση
- ✓ Ανακεφαλαίωση

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

- ✓ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ
- ✓ ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
- ✓ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ

Δ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

- ✓ Εκπαίδευση ωφελούμενου σε τεχνικές αναζήτησης εργασίας (πχ πως αξιολογώ μια αγγελία, πως επικοινωνώ με τον εργοδότη, τι κάνω στη συνέντευξη)
- ✓ Ανατροφοδότηση για την πορεία του επαγγελματικού του σχεδίου (σε ποιες εργασίες πήγε, πως προετοιμάστηκε, αν υπάρχει κάποια δουλειά που περιμένει απάντηση).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ

- ✓ Χρήση ερωτήσεων
- ✓ Προσεκτική ακρόαση
- ✓ Ενσυναίσθηση
- ✓ Ανακεφαλαίωση
- ✓ ROLE - PLAYING

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

- ΑΠΟΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΓΓΕΛΙΩΝ
- ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
- 4 ΒΗΜΑΤΑ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΣΥΝ/ΞΗ
- ΕΥΑΙΣΘΗΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΤΗ ΣΥΝ/ΞΗ
- Η ΣΥΝ/ΞΗ ΕΠΙΛΟΓΗΣ
- TIPS ΓΙΑ ΝΕΟΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ε΄ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

- ✓ FEED – BACK για τα αποτελέσματα αναζήτησης εργασίας – αξιολόγηση κινήσεων
- ✓ Ενίσχυση δεξιοτήτων επικοινωνίας.
- ✓ Πιθανώς εξωτερική παραπομπή για συνέχιση συμβουλευτικής.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ

- ✓ Χρήση ερωτήσεων
- ✓ Προσεκτική ακρόαση
- ✓ Ανακεφαλαίωση
- ✓ Επιβράβευση.

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΜΕ FOLLOW-UP ΣΕ ΕΝΑ ΜΗΝΑ

3.4 ΑΡΧΕΣ-ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

- Οι σύμβουλοι δεν κάνουν καμία διάκριση μεταξύ των συμβουλευόμενων με βάση την κοινωνική τους θέση ή καταγωγή, το μορφωτικό επίπεδο, την εθνική ταυτότητα, τις φυσικές τους ικανότητες ή το σεξουαλικό τους προσανατολισμό.
- Το απόρρητο των στοιχείων των ωφελουμένων, κρατείται αυστηρά ως βάση για τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενων. Η δημοσιοποίηση στοιχείων των φακέλων των συμβ/μενων δεν επιτρέπεται. Εξαιρέση μπορεί να αποτελεί η παρουσίαση κάποιων στοιχείων για ερευνητικούς, εποπτικούς ή εκπαιδευτικούς σκοπούς και μετά από ενημέρωση και γραπτή συναίνεση των ενδιαφερόμενων(πάντα τηρώντας την ανωνυμία τους
- Οι κύριοι λόγοι των προβλημάτων των κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων είναι κοινωνικοί και όχι προσωπικοί.
- Οι συμβουλευόμενοι χρειάζεται να ενθαρρυνθούν προς την ψυχολογική και οικονομική ανεξαρτησία, την αυτοεκτίμηση και την ανάπτυξη των ικανοτήτων αυτοβοήθειας και άλλων προσωπικών και κοινωνικών δεξιοτήτων καθώς και τη χρήση υποστηρικτικών πλαισίων (πχ οικογένεια, φίλες, κοινωνικές υπηρεσίες)
- Οι σύμβουλοι οφείλουν να παρακολουθούν τις τελευταίες εξελίξεις στην αγορά εργασίας αλλά και στη θεωρία και την έρευνα σχετικά με την ομάδα-στόχο και να χρησιμοποιούν την επιστημονική γνώση και πρακτική, κριτικά έχοντας υπόψη τους ότι υπάρχουν επιστημονικές θεωρίες, οι οποίες συχνά νομιμοποιούν και αναπαράγουν τις διακρίσεις εις βάρος των κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων.
- Οι άνθρωποι πρέπει να αντιμετωπίζονται ως άτομα και όχι ως εκπρόσωποι της «ομάδας» τους- με προσδιορισμένες ιδιότητες- για αυτόν το λόγο είναι ανάγκη να παίρνουν αποφάσεις, σύμφωνα με τις πραγματικές τους ανάγκες και όχι σύμφωνα με το τι θεωρείται σωστό για την ομάδα τους.
- Οι σύμβουλοι δεν πρέπει με κανένα τρόπο να χρησιμοποιούν την δύναμη της θέσης τους για να επηρεάζουν την συμπεριφορά των συμβουλευόμενων σε παραδοσιακή κατεύθυνση ή σε θέσεις που οι ίδιοι θεωρούν πολιτικά ή κοινωνικά προοδευτικές ή θεμιτές, όταν αυτό δεν είναι επιλογή των ίδιων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΝΟΜΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η νομική συμβουλευτική και υποστήριξη κάθε αποφυλακιζόμενου που απευθύνεται στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ' έχει ως βασική αρχή, την τήρηση της δεοντολογίας του απορρήτου. Το στοιχείο αυτό, υπάρχει και κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνάντησης ή τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο- πρώην κρατούμενο, αλλά και κατά την τήρηση και ενημέρωση της προσωπικής του καρτέλας. Πρωταρχικό στόχο, αποτελεί η αξιολόγηση και ιεράρχηση των ιδιαίτερων αναγκών του και η μέγιστη, κατά το εφικτό, ανταπόκριση στα νομικά του ζητήματα μέσω μιας απλής και κατανοητής από τον ίδιο προσέγγισης και επικοινωνίας.

Η νομική στήριξη στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ' δεν επιδιώκει μόνο την ενημέρωση και την εν γένει συμβουλευτική αναφορικά με τα ατομικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ενδιαφερομένων, αλλά προσβλέπει και στην προσωπική ενεργοποίηση και κινητοποίηση για κοινωνική επανένταξη και ενσωμάτωση δρώντας εκ παραλλήλου, με τις όμορες μορφές ψυχοκοινωνικής υποστήριξης. Για το λόγο αυτόν, καταβάλλεται προσπάθεια να εδραιωθεί μια σχέση εμπιστοσύνης με τον εκάστοτε αποφυλακιζόμενο, γεγονός που συχνά απαιτεί και τη μελλοντική παρακολούθηση της εξέλιξής του (follow-up), κατόπιν ασφαλώς δικής του συναίνεσης και συμμετοχής.

Από το Νομικό Τμήμα, αντιμετωπίζονται συστηματικά τα νομικά θέματα που απασχολούν τους αποφυλακισμένους αρχικά σε συμβουλευτική βάση, προσφέροντας επεξηγήσεις σε νομικά ζητήματα που οι ωφελούμενοι δεν κατανοούν επαρκώς, καθώς και κατευθυντήριες οδηγίες για τις περαιτέρω ενέργειές τους.

Έχει όμως κριθεί απαραίτητη και η συνοδεία εξυπηρετούμενων στις αρμόδιες υπηρεσίες, όταν κάποια υπόθεσή τους δεν μπορεί να προωθηθεί απλά και μόνο συμβουλευτικά ή τηλεφωνικά. Παράλληλα, λόγω του μεγάλου αριθμού των αλλοδαπών που προσέρχονται στην 'ΕΠΑΝΟΔΟ', υπάρχει η απαραίτητη συνεργασία με τους αρμόδιους δημόσιους φορείς, στους οποίους πρέπει να απευθυνθούν για να επιλύσουν κατά το δυνατόν, τα μεταναστευτικά τους ζητήματα. Για αυτόν το λόγο, υπάρχουν συνεχείς επαφές με υπηρεσίες όπως το Τμήμα Πολιτικού Ασύλου και το Τμήμα Ομογενών της Υποδιεύθυνσης Αλλοδαπών Αθηνών, τα κατά τόπους Κέντρα Αλλοδαπών των Δήμων και τις

Περιφέρειες των τόπων κατοικίας των αποφυλακισμένων, ώστε να υπάρχει ένα όσο το δυνατόν απτό και ταχύ αποτέλεσμα, στην προώθηση και εξέλιξη των υποθέσεών τους.

Μεγάλος αριθμός αποφυλακισμένων που επισκέπτονται την 'ΕΠΑΝΟΔΟ' είναι αλλοδαποί οι οποίοι αντιμετωπίζουν πρόβλημα με τις άδειες διαμονής τους. Είτε ανήκουν σε αυτούς που δεν έχουν εκδώσει ποτέ άδεια, είτε σε αυτούς που είχαν στο παρελθόν νομιμοποιητικά έγγραφα αλλά έληξαν κατά τη διάρκεια του εγκλεισμού τους. Μετά από συνεννόηση με τις αρμόδιες υπηρεσίες Αλλοδαπών του τόπου δηλωμένης κατοικίας τους, παρέχονται οι απαραίτητες κατευθύνσεις για τα επόμενα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν.

Από την άλλη πλευρά, οι Έλληνες αποφυλακιζόμενοι που έχουν επιλύσει τα θέματα σίτισης και στέγασής τους και διατηρούν, έστω και στοιχειωδώς, δεσμούς με τις οικογένειές τους, παρουσιάζουν διαφορετικές ανάγκες και αντιμετωπίζουν διαφορετικού είδους προβλήματα στην επανένταξή τους. Τα κυριότερα από αυτά, σχετίζονται με το ποινικό τους μητρώο, το οποίο αναχαιτίζει συχνά τις προσπάθειές τους για εξεύρεση εργασίας (π.χ. έκδοση άδειας ταξί, απασχόληση σε υγειονομικά επαγγέλματα), την αδυναμία αποπληρωμής των ποινών τους αλλά και γενικότερα γραφειοκρατικά κωλύματα στις συναλλαγές τους με την Εφορία και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα (π.χ. στην επαναλειτουργία παλαιότερης επιχείρησής τους).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ.

5.1 Η έννοια της παραπομπής στη συμβουλευτική παρέμβαση

Οι σύμβουλοι ψυχοκοινωνικής ένταξης ειδικών πληθυσμιακών ομάδων, έχουν ανάγκη από δικτύωση με πρόσωπα-κλειδιά σε φορείς που εξυπηρετούν τη συγκεκριμένη ομάδα-στόχο ή προσφέρουν ανάλογες και συχνά διευρυμένες υπηρεσίες, σε άτομα που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό.

Η «παραπομπή» του ωφελούμενου σε άλλη δομή χρησιμοποιείται συχνά, από λειτουργούς της συμβουλευτικής, για διάφορους λόγους. Συνήθως, υπάρχει η αίσθηση του συμβούλου για μη επάρκεια του φορέα ή του ίδιου, ως προς την ικανοποιητική αντιμετώπιση του εκάστοτε περιστατικού. Ωστόσο, η χρήση της

παραπομπής, οφείλει να γίνεται μετά από τη διερεύνηση του πραγματικού αιτήματος του ωφελούμενου και να αντιστοιχεί όσο το δυνατόν, στην εκφρασμένη ανάγκη του. Είναι λοιπόν σημαντικό, η παραπομπή να γίνεται μέσω της διαγνωστικής ικανότητας του σύμβουλου και να είναι ανάλογη με τα ιδιαίτερα προβλήματα και τις εξατομικευμένες ανάγκες του εξυπηρετούμενου ώστε να υπάρχει η καλύτερη δυνατή ενημέρωση. Η κάθε υπηρεσία της δομής υποστήριξης (ψυχοκοινωνική, απασχόληση, νομική) οφείλει να οργανώσει ένα δίκτυο επαγγελματικών επαφών και ένα αρχείο πληροφοριών (τεκμηρίωση) για να μπορεί να διεκπεραιώνει κατάλληλα τις παραπομπές. Το ίδιο και ο κάθε σύμβουλος, θα πρέπει να διαθέτει το προσωπικό του αρχείο και να ενημερώνεται συχνά, για νέες δομές, προγράμματα κλπ.

Σε γενικές γραμμές, οι φορείς που γίνονται παραπομπές από τους συμβούλους της Επανάδοι, με βάση τα συχνότερα αιτήματα των αποφυλακισμένων, είναι κυρίως:

- Ο ΟΑΕΔ
- Διάφοροι φορείς απεξάρτησης
- Ψυχιατρικοί φορείς
- Κοινωνικές Υπηρεσίες Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Νοσοκομεία
- Φορείς Κοινωνικής Πρόνοιας
- Άλλες ΜΚΟ (π.χ. πολυιατρείο ΠΡΑΞΙΣ)

5.2 Δίκτυο Παραπομπών

Στο πλαίσιο της δικτύωσης με συναφείς υπηρεσίες, φορείς και οργανώσεις, έχουν ήδη αναπτυχθεί συνεργασίες με τις Υπηρεσίες Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής, τον «Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό», τον Ο.Α.Ε.Δ., το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.), την Εταιρεία Προστασίας Αποφυλακισμένων Πειραιά, την «Άρσις», τον «Ονήσιμο» και το Εργαστήριο Ποινικών και Εγκληματολογικών Ερευνών του Παν/μίου Αθηνών, το Εθνικό Συμβούλιο για τους Προσφυγές, τις κατά τόπους Πρόνοιες των Νομαρχιών και πολλά Γενικά και Ψυχιατρικά νοσοκομεία και κέντρα Ψυχικής Υγείας, τις κατά τόπους Εταιρίες Προστασίας Αποφυλακισμένων, τους δικηγορικούς Συλλόγους, τις Κοινωνικές Υπηρεσίες των Καταστημάτων Κράτησης, ώστε να προωθηθεί η βέλτιστη εξυπηρέτηση των αποφυλακισμένων. Προγραμματίζονται τέλος, συνεργασίες και με άλλους φορείς για την ανάπτυξη δράσεων και προγραμμάτων επανένταξης.

Βασικές παραπομπές που γίνονται από την 'ΕΠΑΝΟΔΟ' όταν κάποιος εξυπηρετούμενος χρειάζεται: Φαγητό, ρούχα, χρήματα, στέγη, δουλειά, εκπαίδευση, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, ψυχολογική στήριξη, έχει ζητήματα κατάχρησης ουσιών, εάν χρειάζεται νομική στήριξη, εάν είναι αλλοδαπός.

1. Κέντρο Υποδοχής Άστεγων Δήμου Αθηναίων
2. Αρχιεπισκοπή Αθηνών
3. Εκκλησιαστικά συσσίτια
4. Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός
5. Ονήσιμος
6. Άρσις
7. Νομαρχία Αθηνών –Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας.
8. Ο.Α.Ε.Δ
9. Δημοτικά Ιατρεία Δήμου Αθηναίων
10. Πολυιατρείο «PRAKSIS».
11. Νοσοκομεία Γενικά-Ψυχιατρικά
12. Κοινωνικές Υπηρεσίες Δήμων.
13. Ανοιχτές τηλεφωνικές γραμμές.
14. ΚΕ.Θ.Ε.Α
15. Ο.ΚΑ.ΝΑ.
16. Κέντρα Ψυχικής Υγιεινής.
17. Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών.

Γενικότερα, βάσει των αναγκών και του τόπου διαμονής του εξυπηρετούμενου, βρίσκονται όλοι οι αντίστοιχοι φορείς και πολλές φορές, οι σύμβουλοι αναλαμβάνουν την πρώτη επαφή μεταξύ φορέα και εξυπηρετούμενου, έχοντας ρόλο διαμεσολαβητικό⁹

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : Η ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΟΜΑΔΑ

6.1 Η διεπιστημονική ομάδα.

⁹ Για περισσότερα, βλέπε «ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΦΥΛΑΚΙΣΗ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΞΟΔΟΣ» -> «ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΙΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ» ΕΠΑΝΟΔΟΣ, Αύγουστος 2008.

Η διεπιστημονική ομάδα αποτελείται από όλους τους συμβούλους και συναντιέται τακτικά μία φορά το δεκαπενθήμερο προκειμένου να ρυθμίσει θέματα των εξυπηρετούμενων που άπτονται πολλών ειδικοτήτων (πολυπαραγοντικά αιτήματα), να ρυθμίσει τις εσωτερικές παραπομπές αλλά και να συζητήσει για θέματα τα οποία απαιτούν μία πολυεπίπεδη διερεύνηση. Οι συναντήσεις αυτές είναι οργανωμένες στο πλαίσιο της ισότιμης εποπτείας.

6.2 Εποπτεία διεπιστημονικής ομάδας

Τι είναι η Ομαδική Εποπτεία;

Μια ολιγάριθμη ομάδα από συμβούλους εργαζόμενους στον ίδιο φορέα συναντάται με έναν ειδικό ο οποίος έχει αποδεδειγμένα μεγαλύτερη εμπειρία στην συμβουλευτική διαδικασία, σε μια συγκεκριμένη χρονική βάση¹⁰. Οι συναντήσεις αυτές μπορεί να λαμβάνουν χώρα στον χώρο του φορέα ή σε διαφορετικό. (Η δεύτερη περίπτωση ενδείκνυται σε φορείς οι οποίοι απειλούνται από παρουσίαση φαινομένων ιδρυματισμού).

Αποτελεί ένα από τα είδη εποπτείας που παρέχονται στον ευρύτερο χώρο των υποστηρικτικών δομών.

Θετικό της στοιχείο σε σχέση με την ατομική εποπτεία αποτελεί το ότι επιτρέπει στον σύμβουλο να μάθει από πραγματικές περιπτώσεις και από συγκεκριμένα ζητήματα που φέρνουν στην ομάδα οι συνάδελφοί του. Η ποσότητα, δηλαδή, για τους συμμετέχοντες της νέας πληροφορίας είναι πολλαπλάσια στον ίδιο χρόνο αφού επωφελούνται άμεσα της εμπειρίας των υπολοίπων, όπως αυτή αξιολογείται από τον επόπτη και ολόκληρη την ομάδα.

Στην Επάνοδο η εποπτεία της διεπιστημονικής ομάδας γίνεται σε δεκαπενθήμερη βάση στον χώρο των γραφείων της. Επόπτης είναι ένας εξωτερικός συνεργάτης ειδικός στην ανάλυση ομάδας, με μεγάλη εμπειρία γενικότερα στη δυναμική της ομάδας αλλά και ειδικότερα στο συγκεκριμένο πεδίο στο οποίο ανήκει και ο φορέας αυτός.

Συμμετέχει σε αυτή ολόκληρη η διεπιστημονική ομάδα της Επανόδου (κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχολόγοι, κοινωνιολόγοι, εγκληματολόγοι, νομικοί) καθώς και οι εκπαιδευόμενοι την εκάστοτε περίοδο κοινωνικοί επιστήμονες. Δεν συμμετέχουν τα

¹⁰ J. McLeod, *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*, Αθήνα: Μεταίχμιο, 2005.

διοικητικά στελέχη του φορέα.

Σκοπός:

Σκοπό έχει να συνδράμει τον σύμβουλο να εργαστεί όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά με τον εξυπηρετούμενο¹¹.

Λειτουργία:

Έχει τρεις κύριες λειτουργίες¹²:

α) εκπαιδευτική: στόχος της να δίνει στον σύμβουλο μια τακτική ευκαιρία ανατροφοδότησης, να προωθεί και εξελίσσει την κατανόησή του και να αποκομίζει νέες πληροφορίες σχετικά με το αντικείμενό του.

Ειδικά για την διεπιστημονική ομάδα της Επανάδοσης η οποία αποτελείται και από επιστήμονες οι οποίοι δεν έχουν εκπαιδευτεί στην διαπροσωπική επαφή με τον εξυπηρετούμενο (π.χ. νομικοί), η λειτουργία αυτή καλύπτει σε μεγάλο βαθμό το κενό αυτό. Αλλά και γενικότερα, ο κάθε συμμετέχων ειδικός επωφελείται ιδιαίτερα από την πληροφόρηση του πώς δουλεύουν με τους εξυπηρετούμενους οι σύμβουλοι των διαφορετικών ειδικοτήτων. Αυτό έχει κομβική σημασία για την συνολική εξέλιξη της συνεργασίας του εξυπηρετούμενου με φορείς όπως η Επανάδοσης, όπου αυτός συνήθως χρειάζεται και λαμβάνει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες περισσότερων της μιας ειδικοτήτων. Μάλιστα, όπως καταδεικνύει η εμπειρία, η θετική εξέλιξη του εξυπηρετούμενου στον ένα τομέα εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από την πορεία της εξέλιξης στους υπόλοιπους.

β) υποστηρικτική: μέσα από αυτόν της το ρόλο ο σύμβουλος έχει τη δυνατότητα να μοιράζεται τα διλήμματά του, να επιβεβαιώνει τις επιτεύξεις της εργασίας του και να αντιμετωπίζει οποιαδήποτε προσωπική αγωνία ή αντιμεταβίβαση¹³ που προκαλείται από στην συμβουλευτική σχέση με τον εξυπηρετούμενο.

Στην περίπτωση της Επανάδοσης η οποία λίγο πολύ εντάσσεται στους φορείς που δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο χώρο του κοινωνικού αποκλεισμού, το συναισθηματικό βάρος που συγκεντρώνει ο σύμβουλος εισπράττοντας καθημερινά τις τεράστιες δυσκολίες και την πληθώρα των αρνητικών συναισθημάτων των ανθρώπων

¹¹ M. Carroll, «Counselling Supervision: the British context», *Counselling Psychology Quarterly* 1, 1988, 387-396.

¹² P. Hawkins & R. Shohet, *Supervision in the Helping Professions. An Individual, Group and Organizational Approach*, Milton Keynes: Open University Press, 1989.

¹³ Όρος της ψυχανάλυσης. Πρόκειται για το σύνολο των ασυνειδήτων αντιδράσεων του ψυχαναλυτή απέναντι στον ψυχαναλυόμενο και πιο συγκεκριμένα στη μεταβίβασή του. Βλ. J. Laplace και J.-B. Pontalis, *Λεξιλόγιο της Ψυχανάλυσης*, Αθήνα: Κέδρος, 1986.

που περνούν το κατώφλι της, είναι πολύ μεγάλο. Χωρίς την αναγκαία συναισθηματική αποφόρτιση που προσφέρει η ομαδική εποπτεία, ο κίνδυνος της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι περισσότερο από ορατός.

γ) διαχειριστική διάσταση: διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και βοηθά στον καλύτερο σχεδιασμό της όλης συμβουλευτικής διαδικασίας καθώς και την όσο δυνατόν πληρέστερη αξιοποίηση των παρεχόμενων μέσων.

Στην περίπτωση της Επανάδου, μάλιστα η διάσταση αυτή έχει ιδιαίτερη σημασία όσον αφορά και τα δύο σκέλη της. Η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών αποτελεί ένα σημαντικό εχέγγυο για την καλή λειτουργία του φορέα, αποδεικνύοντας με τον καλύτερο τρόπο τη βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων που διατίθενται στον φορέα. Ειδικά στην παρούσα συγκυρία όπου τα οικονομικά περιθώρια για τη λειτουργία υποστηρικτικών δομών για ειδικές ομάδες πληθυσμού τείνουν να στενεύουν, η εποπτεία ως εγγυητικός μηχανισμός διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών αποκτά ακόμη μεγαλύτερη βαρύτητα.

Σχετικό και με τον εξορθολογισμό του κόστους λειτουργίας είναι και το δεύτερο σκέλος, αφού το να περνά και μέσω από τη διαδικασία της εποπτείας ο τρόπος διάθεσης από τον σύμβουλο των διαφόρων παροχών προς τους εξυπηρετούμενους (π.χ. ολιγόημερη διαμονή σε ξενοδοχείο) τις καθιστά πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές.

Περιεχόμενο – διαδικασία:

Η διαδικασία της εποπτείας εξαρτάται στενά από το είδος των πληροφοριών που δίνουν οι εποπτευόμενοι στο πλαίσιο αυτής. Η πιο συχνή πρακτική είναι ο κάθε εποπτευόμενος να φέρνει στην ομάδα το τι έχει κάνει με τους εξυπηρετούμενούς του, χρησιμοποιώντας τις σημειώσεις του¹⁴. Σύμφωνα με τους W. Dryden και B. Thorne¹⁵, αν η εποπτεία εστιάζεται στις δεξιότητες που εφαρμόζει ο σύμβουλος, ο επόπτης χρειάζεται «πραγματικά δεδομένα» από τις συναντήσεις με τους εξυπηρετούμενους.

Στην περίπτωση της Επανάδου ο κάθε σύμβουλος μοιράζεται με την ομάδα τις δυσκολίες, τις απορίες και τα αδιέξοδα που συνάντησε στη συνάντησή με κάποιον εξυπηρετούμενό του. Ο επόπτης, ως συντονιστής της όλης διαδικασίας - συζήτησης έχει τον πρώτο λόγο στη διατύπωση ερωτήσεων. Στη συνέχεια κατευθύνει τη

¹⁴ J. McLeod, *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*, ό.π.

¹⁵ W. Dryden & B. Thorne, «Approaches to the training of counselors» στο W. Dryden & B. Thorne (επιμ.) *Training and Supervision for Counselling in Action*, London: Sage, 1991.

σχετική συζήτηση μεταξύ όλης της ομάδας έτσι ώστε να ακουστούν όσο δυνατόν περισσότερες απόψεις, να καταθέσουν τυχόν παρόμοιες εμπειρίες και χειρισμούς τα υπόλοιπα μέλη αλλά και παρόμοιους προβληματισμούς και αγωνίες. Τέλος, καταθέτει την προσωπική του άποψη πάνω στο ζήτημα.

Όπως είναι κατανοητό, σε κάθε συνάντηση ομαδικής εποπτείας δεν φέρνουν προς διερεύνηση περιστατικά όλοι οι σύμβουλοι. Η πρόκριση του ποιος θα φέρει θέμα και τι κάθε φορά εναπόκειται λίγο πολύ στη δυναμική της ομάδας αλλά και στην διακριτική ευχέρεια και καθοδηγητική κρίση του επόπτη.

Στην Επάνοδο, μεγάλο βάρος επίσης δίνεται στην παρουσίαση και ανάλυση των βασικών δεξιοτήτων που είναι αναγκαίες στη συμβουλευτική με τον συγκεκριμένο πληθυσμό, στα ειδικά χαρακτηριστικά του, στη σχέση και τη συνεργασία με τους άλλους σχετικούς φορείς. Λόγω του ελάχιστου χρόνου λειτουργίας της Επάνοδου, σε συνδυασμό με την τραγική έλλειψη υποστηρικτικών δομών για αποφυλακισμένους στην ελληνική επικράτεια, η όλη προβληματική τίθεται συχνά στο πλαίσιο της προσπάθειας *εντοπισμού της Επάνοδου στο χάρτη των υποστηρικτικών δομών-υπηρεσιών.*

Συνοψίζοντας, μπορεί να υποστηριχθεί, συμφωνώντας με τον Charny¹⁶, ότι το κρισιμότερο ερώτημα στην εποπτεία είναι το εξής: «Τι με ανησυχεί περισσότερο σε αυτήν την περίπτωση;». Επίσης, αν και η όλη διαδικασία της εποπτείας έγκειται κατά κύριο λόγο σε μια ασφαλή, εμπιστευτική σχέση ανάμεσα στον επόπτη και την ομάδα των συμβούλων, τα χαρακτηριστικά του φορέα όπου διεξάγεται η εποπτεία μπορεί να έχουν βαθιά επίδραση στην ποιότητα και τη φύση όσων λαμβάνουν χώρα¹⁷.

Χρησιμοποιώντας τα λόγια του Irvin Yalom¹⁸, «η εποπτεία δεν μεταφέρει μόνο τεχνική πείρα και θεωρητική γνώση, αλλά ζωντανεύει το πρότυπο των αξιών και της δεοντολογίας του επαγγέλματος».

¹⁶ I.W. Charny, «What do therapists worry about? A tool for experiential supervision» στο F.W. Kaslow (επιμ.), *Supervision and Training: Models, Dilemmas and Challenges*, New York: Haworth Press, 1986.

¹⁷ J. McLeod, *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*, ό.π.

¹⁸ I. Yalom, *Θεωρία και Πράξη της Ομαδικής Ψυχοθεραπείας*, Αθήνα: Άγρα, 2006, σ.730.

