

Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
Σχολή Επιστημών της Αγωγής
Παιδαγωγικό Τμήμα Νηπιαγωγών
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Προσχολική Εκπαίδευση»
Κατεύθυνση: Κοινωνία Ετερότητα και Προσχολική Εκπαίδευση



Θέμα

«Το άνοιγμα των Υπηρεσιών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής προς τη Διαπολιτισμική Εκπαίδευση/Επικοινωνία»

Μεταπτυχιακή Διπλωματική εργασία

Νάκου Σοφία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Στεργίου Αμαρυλλίς



Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
Σχολή Επιστημών της Αγωγής
Παιδαγωγικό Τμήμα Νηπιαγωγών
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Προσχολική Εκπαίδευση»
Κατεύθυνση: Κοινωνία Ετερότητα και Προσχολική Εκπαίδευση

Θέμα

«ΤΟ ΑΝΟΙΓΜΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΡΩΓΗΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ/ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Νάκου Σοφία

Τριμελής Επιτροπή

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Στεργίου Αμαρυλλίς

Μέλη: Κούτρας Βασίλειος

Παγγέ Πολυξένη

Ιωάννινα ,

Φεβρουάριος 2019

*Στο σύζυγό μου Κωνσταντίνο και
τα παιδιά μου Στέφανο και Μελίνα με πολλή αγάπη.*

*Ν' αγαπάς την ευθύνη. Να λες: Εγώ, εγώ μονάχος μου έχω
χρέος να σώσω τη γη. Αν δε σωθεί, εγώ φταίω.*

N. Καζαντζάκης

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Έχοντας ολοκληρώσει την παρούσα διπλωματική εργασία, αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν με οποιοδήποτε τρόπο στην πραγματοποίησή της.

Τις θερμότερες ευχαριστίες μου οφείλω στην επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, κυρία Λήδα Στεργίου, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε με την ανάθεση του συγκεκριμένου θέματος, για το χρόνο που διέθεσε απλόχερα, την καθοδήγηση, την υπομονή της, την προθυμία της να με βοηθήσει σε οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετώπιζα κατά τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας, τις πολύτιμες συμβουλές της, τις εύστοχες παρατηρήσεις της και για το άριστο κλίμα που χαρακτήριζε τη συνεργασία μας.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στην καθηγήτρια, κυρία Παγγέ Τζένη, μέλος της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης, που με καθοδήγησε με τις πολύτιμες συμβουλές της και τις παρατηρήσεις της στην οργάνωση και παρουσίαση των ερευνητικών αποτελεσμάτων.

Επίσης ευχαριστώ θερμά τον καθηγητή κύριο Κούτρα Βασίλη που δέχτηκε να είναι μέλος της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης της μεταπτυχιακής εργασίας μου.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στην συνάδελφο μου και φίλη, Γεωργία Διακοπούλου, για την αμέριστη υποστήριξη, κατανόηση και εμπύχωση όλο αυτό το χρονικό διάστημα και το άριστο κλίμα συναδελφικότητας.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στην οικογένειά μου, τον σύζυγο μου Κωνσταντίνο και τα παιδιά μου Στέφανο και Μελίνα για την αμέριστη στήριξη, τη συμπαράσταση και την κατανόησή τους καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών και να τους ευχαριστήσω για την δύναμη που μου εμπνέουν, διαμορφώνοντας ένα άνετο περιβάλλον γεμάτο αγάπη και εμπιστοσύνη.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

I Ευρετήριο Πινάκων.....	4
II Ευρετήριο Γραφημάτων.....	9
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	10
ABSTRACT.....	11
I ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	12
A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	15
1ο Κεφάλαιο: ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ.....	16
1.1 Πολυπολιτισμικότητα.....	16
1.2 Διαπολιτισμικότητα.....	17
1.3 Διαπολιτισμική ετοιμότητα.....	19
2ο Κεφάλαιο: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	23
2.1 Η διαπολιτισμική ετοιμότητα ως προϋπόθεση για τη διαπολιτισμική επικοινωνία.....	25
2.2 Ασυμμετρίες και τα αίτια τους.....	28
2.3 Βασικές δεξιότητες στη διαπολιτισμική επικοινωνία.....	30
2.4 Διαπολιτισμική επικοινωνιακή ετοιμότητα.....	32
3ο Κεφάλαιο: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ.....	35
3.1 Βασικοί όροι στην εκπαίδευση ενηλίκων.....	35
3.2 Αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων.....	38
3.3 Σκοπός εκπαίδευσης ενηλίκων.....	40
3.4 Τα κίνητρα στην εκπαίδευση.....	40
3.5 Θεωρίες κινήτρων.....	41
3.6 Δυσκολίες στην εκπαίδευση ενηλίκων.....	43
3.7 Διαπολιτισμική Εκπαίδευση.....	44

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΜΕΛΗΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΡΩΓΗΣ.....	47
4.1 Η Αποστολή των ΥΕΑ&ΚΑ.....	48
4.2 Η Διάρθρωση των ΥΕΑ&ΚΑ.....	49
4.2.1 Το έργο των Επιμελητών Ανηλίκων.....	50
4.2.2 Το έργο των Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής.....	51
5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΟ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΑΝΟΙΓΜΑ ΤΩΝ ΘΕΣΜΩΝ (ΩΣ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ).....	53
5.1 Η συζήτηση για το διαπολιτισμικό άνοιγμα.....	53
5.2 Διαπολιτισμικός προσανατολισμός και οι διαστάσεις του διαπολιτισμικού ανοίγματος των υπηρεσιών.....	54
5.3 Το διαπολιτισμικό άνοιγμα ως οργανωτική ανάπτυξη	56
5.3.1 Απογραφή και ανάλυση αναγκών ενός Οργανισμού/Φορέα.....	58
5.3.2 Οργάνωση της Εκπαίδευσης/Επιμόρφωσης του προσωπικού.....	58
5.3.3 Έλεγχος και Διαχείριση Ποιότητας.....	59
5.4 Πτυχές του διαπολιτισμικού ανοίγματος.....	59
5.4.1 Ευαισθητοποίηση/κινητοποίηση των εργαζομένων και συμμετοχή των εξυπηρετούμενων.....	60
5.4.2 Διαπολιτισμική αποστολή του Φορέα και συμπερίληψη προσωπικού με μεταναστευτικό υπόβαθρο.....	61
5.4.3 Διαπολιτισμική ετοιμότητα του προσωπικού και η προώθηση της.....	63
5.4.4 Διαπολιτισμική ανάπτυξη ομάδας.....	64
5.4.5 Υποδομές και Κοινωνική Δικτύωση.....	65
Β. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ.....	68
6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	69

6.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	69
6.2.Δείγμα έρευνας.....	69
6.3 Επιλογή μεθοδολογικού εργαλείου.....	70
6.3.1Είδη Ερωτήσεων Ερωτηματολογίου.....	70
6.3.2 Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου	72
6.3.3 Εγκυρότητα και αξιοπιστία της έρευνας.....	73
6.3.4 Περιγραφή δομής ερωτηματολογίου	75
6.3.4 Διεξαγωγή έρευνας	76
6.5 Ανάλυση δεδομένων	76
6.6 Θέματα Ηθικής & Δεοντολογίας.....	77
6.7 Εμπόδια διεξαγωγής της έρευνας.....	77
7. Αποτελέσματα της έρευνας.....	79
Συμπεράσματα.....	129
Συζήτηση/Προτάσεις.....	135
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	140
Ξένη Βιβλιογραφία.....	142
Παράρτημα Ι.....	149
Παράρτημα ΙΙ.....	149

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ	Σελ
Πίνακας 1. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το φύλο τους.	79
Πίνακας 2. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την ηλικιακή τους ομάδα.	80
Πίνακας 3. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το ίδρυμα αποφοίτησης.	81
Πίνακας 4. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τον τίτλο σπουδών.	82
Πίνακας 5. Σχέση μεταξύ φύλου και τίτλου σπουδών.	85
Πίνακας 5a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 σχέσης τίτλου σπουδών και φύλου.	85
Πίνακας 6. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το έτος αποφοίτησης (πτυχίο).	86
Πίνακας 7. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την κατοχή μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.	87
Πίνακας 8. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τους κλάδους στην ΥΕΑ&ΚΑ.	88
Πίνακας 9. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την προϋπηρεσία στις ΥΕΑ&ΚΑ.	89
Πίνακας 10. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την γνώση ξένων γλωσσών στις ΥΕΑ&ΚΑ.	90
Πίνακας 11. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τον αριθμό των ξένων γλωσσών που κατέχουν.	91
Πίνακας 12: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας.	92
Πίνακας 13: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της γαλλικής γλώσσας.	92
Πίνακας 14: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της γερμανικής γλώσσας.	93

Πίνακας 15: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης άλλης γλώσσας.	93
Πίνακας 16: Σχέση Φύλου συμμετεχόντων με την γνώση ξένων γλωσσών.	94
Πίνακας 16 a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και γνώσης ξένων γλωσσών.	95
Πίνακας 17: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας κατά την απόκτηση του πρώτου τίτλου σπουδών.	95
Πίνακας 18: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την υποχρεωτικότητα των μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας (Προπτυχιακό επίπεδο).	96
Πίνακας 19: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας κατά την υλοποίηση των μεταπτυχιακών τους σπουδών .	96
Πίνακας 20: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας υποχρεωτικά ή επιλογής κατά την απόκτηση των μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.	97
Πίνακας 21. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σε θέματα διαπολιτισμικότητας.	98
Πίνακας 22: Συσχέτιση τίτλου σπουδών με την συμμετοχή σε διαπολιτισμικά σεμινάρια.	99
Πίνακας 22a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας του τίτλου σπουδών και την συμμετοχή σε διαπολιτισμικά σεμινάρια.	101
Πίνακας 23. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τους παράγοντες παρακολούθησης επιμορφωτικών σεμιναρίων σε θέματα διαπολιτισμικότητας.	101
Πίνακας 24: Συσχέτιση φύλου με παράγοντες επιρροής συμμετοχής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια.	103
Πίνακας 24a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και παραγόντων επιρροής συμμετοχής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια.	103
Πίνακας 25. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την τοποθέτηση στην πρόταση	104

«Η διαπολιτισμική εκπαίδευση των υπαλλήλων στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι απαραίτητη για τη λειτουργία των Υπηρεσιών».	
Πίνακας 26. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με εάν οι Υπηρεσίες τους έχουν απασχοληθεί με άτομα διαφορετικών εθν(οτ)ικών προελεύσεων.	104
Πίνακας 27. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με ποιες εθν(οτ)ικές ομάδες έχουν απασχοληθεί οι Υπηρεσίες τους.	105
Πίνακας 28: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την τοποθέτηση στην πρόταση «Κατά την επαγγελματική μου αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα και προκρινόμενου η επικοινωνία να είναι επιτυχής, οφείλω να τροποποιώ και να προσαρμόζω τη συμπεριφορά μου».	106
Πίνακας 29: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά το ερώτημα αν η επικοινωνιακή προσέγγιση των επιμελητών ανηλίκων και κοινωνικής αρωγής με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα βασίζεται σε όσα έμαθαν στις σπουδές τους, σε επιμορφωτικά σεμινάρια, στην επαγγελματική εμπειρία, στην προσωπικότητα.	107
Πίνακας 30. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τα απαραίτητα χαρακτηριστικά για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα.	108
Πίνακας 31: Συσχέτιση φύλου με την Εξάλειψη εθνικιστικού τρόπου σκέψης.	109
Πίνακας 31a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και της Εξάλειψης εθνικιστικού τρόπου σκέψης.	110
Πίνακας 32. Συσχέτιση φύλου με την Αλληλεγγύη.	110
Πίνακας 32a.: Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και της αλληλεγγύης.	111
Πίνακας 33: Συσχέτιση φύλου με τον σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα.	112
Πίνακας 33a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα.	112
Πίνακας 34. Συσχέτιση φύλου με την Ενσυναίσθηση.	113
Πίνακας 34a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και Ενσυναίσθησης.	113
Πίνακας 35. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την τοποθέτηση ότι «Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει	114

πολυπολιτισμική επίγνωση».	
Πίνακας 36. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τις τοποθέτηση ότι «Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει αντιληπτική ικανότητα».	115
Πίνακας 37. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τις τοποθετήσεις ότι «Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς».	115
Πίνακας 38. Συσχέτιση φύλου και πολυπολιτισμικής επίγνωσης.	116
Πίνακας 38a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και Πολυπολιτισμικής επίγνωσης	117
Πίνακας 39. Συσχέτιση φύλου και αντιληπτικής ικανότητας.	117
Πίνακας 39a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και αντιληπτικής ικανότητας.	118
Πίνακας 40. Συσχέτιση φύλου και κατανόησης και ερμηνείας της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου.	119
Πίνακας 40a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και κατανόησης και ερμηνείας της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου	119
Πίνακας 41. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την αλλαγή των πεποιθήσεων.	120
Πίνακας 42: Συσχέτιση κλάδου και Πεποιθήσεων μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική εμπειρία σχετικά με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα.	121
Πίνακας 42a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας τίτλου σπουδών και αλλαγή πεποιθήσεων μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική εμπειρία σχετικά με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα.	123
Πίνακας 43. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το αν η ειδίκευση σε θέματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας ήταν απαραίτητο προσόν πρόσληψης.	123
Πίνακας 44: Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το «αν η Υπηρεσίες τους στελεχώνεται αποκλειστικά από επαγγελματίες ελληνικής εθνικότητας» .	124
Πίνακας 45. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τις τοποθέτηση ότι «Είναι σημαντικό να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων».	124

Πίνακας 46. Σχέση μεταξύ των ηλικιακών ομάδων και των απαντήσεων που έδωσαν στο ερώτημα που αφορούσε την στελέχωση των υπηρεσιών από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων .	125
Πίνακας 46 a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας των ηλικιακών ομάδων και των απαντήσεων που έδωσαν στο ερώτημα που αφορούσε την στελέχωση των υπηρεσιών από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων.	125
Πίνακας 47. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την άμεση πρόσβαση των ΥΕΑ&ΚΑ σε διερμηνείς	127
Πίνακας 48. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την ύπαρξη βοηθητικών μέσων, στον χώρο που στεγάζεται η κάθε υπηρεσία των ΥΕΑ&ΚΑ	127
Πίνακας 49. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την διεξαγωγή διαπολιτισμικών επιμορφώσεων από το Υπουργείο Δικαιοσύνης	128
Πίνακας 50. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το αν είναι απαραίτητη η επιμόρφωση σε θέματα διαχείρισης της διαπολιτισμικότητας	128

Π ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	Σελ.
Γράφημα 1. Ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το φύλο τους.	79
Γράφημα 2. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την ηλικιακή τους ομάδα	80
Γράφημα 3. Ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το ίδρυμα αποφοίτησης τους.	82
Γράφημα 4. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τον Τίτλο αποφοίτησης	83
Γράφημα 5. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την κατοχή μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών	87
Γράφημα 6. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τους κλάδους στην ΥΕΑ&ΚΑ	88
Γράφημα 7. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την προϋπηρεσία στις ΥΕΑ&ΚΑ	89
Γράφημα 8. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την γνώση ξένων γλωσσών στις ΥΕΑ&ΚΑ	90
Γράφημα 9. Συχνότητες φορέων υλοποίησης επιμορφωτικών σεμιναρίων σε θέματα διαπολιτισμικότητας των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής	98

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σήμερα διανύουμε μια εποχή, η οποία χαρακτηρίζεται από εθνοπολιτισμική ανομοιογένεια. Η πολυπολιτισμική σύνθεση της κοινωνίας και η συνακόλουθη αρχή του σεβασμού της διαφορετικότητας έχουν εμφανέστατα μεταφερθεί και στο χώρο της δικαιοσύνης, η οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο εφαρμόζεται ή λαμβάνει χώρα. Οι δημογραφικές αλλαγές έχουν προφανώς αντίκτυπο στο σύστημα δικαιοσύνης, το οποίο καλείται να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία προϋποθέσεων αποδοχής και αναγνώρισης του πλουραλισμού και της ετερότητας, ως βασικών γνωρισμάτων των σύγχρονων κοινωνιών. Η εκπλήρωση του ρόλου αυτού απαιτεί προσαρμογή του ίδιου του συστήματος δικαιοσύνης στα νέα δεδομένα κοινωνικοποίησης που χαρακτηρίζουν την εποχή μας. Απαιτεί ταυτόχρονα, πέρα από την αναθεώρηση του νομοθετικού πλαισίου, το διαπολιτισμικό άνοιγμα των δομών του και τον εφοδιασμό του προσωπικού που εργάζεται στις υπηρεσίες του με σύγχρονες γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες θα το καταστήσουν ικανό να εφαρμόζει τις απαραίτητες στρατηγικές, έτσι ώστε το έργο που παράγεται να είναι αποτελεσματικό. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις αρχές Μαΐου έως και τον Νοέμβριο του 2017 και σε αυτή συμμετείχαν όλες οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στην Ελλάδα. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνήσει το διαπολιτισμικό άνοιγμα των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής και κατ'έκταση του Υπουργείου Δικαιοσύνης στην διαπολιτισμική εκπαίδευση και επικοινωνία. Για τη συλλογή των ερευνητικών δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, το οποίο απευθύνθηκε σε όλες τις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι Υπηρεσίες Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής δεν είναι διαπολιτισμικά ανοιχτές σε ό,τι αφορά την οργάνωση, την ανάπτυξη του Προσωπικού, την κοινωνική δικτύωση και τις υποδομές. Επίσης σε ό,τι αφορά την εκπαίδευση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής τόσο σε επίπεδο σπουδών όσο και σε επίπεδο επιμορφωτικών σεμιναρίων (δια βίου μάθησης) που σχετίζονται με θέματα διαχείρισης της διαπολιτισμικότητας, εντοπίζονται πολλές ελλείψεις που εγείρουν το θέμα της αναγκαιότητας διαπολιτισμικής κατάρτισης του προσωπικού.

Λέξεις-Κλειδιά: διαπολιτισμικό άνοιγμα, διαπολιτισμικότητα, διαπολιτισμική ετοιμότητα, διαπολιτισμική επικοινωνία, , διαπολιτισμική εκπαίδευση

ABSTRACT

Today we are going through a new era characterized by cultural and ethnic heterogeneity. The multicultural composition of society and the concomitant principle of respect for diversity have also clearly been transferred to the field of justice, which is inextricably linked to the social environment in which it occurs. Demographic changes obviously have an impact on the justice system, which has an important role to play in creating the conditions for accepting and recognizing pluralism and diversity as basic traits of modern societies. Fulfilling this role requires adaptation of the justice system itself to the new socialization data that characterizes our time. At the same time, it requires, besides revising the legislative framework, the intercultural opening of its structures and the supply of staff working in its services with modern knowledge and skills that will enable it to implement the necessary strategies so that the work is produced to be effective. The survey was conducted from the beginning of May until November 2017, and all the Minority and Social Assistance Services in Greece participated. The purpose of this paper is to investigate the intercultural opening of the Minority and Probation Officers and to extend the Ministry of Justice to intercultural education / communication. A structured questionnaire in electronic form via Google was used to implement the survey, which was sent to all Probation officers via e-mail. The results of the survey showed that the Minority and Social Welfare Services are not intercultural in terms of organization, staff development, social networking and infrastructure. In addition, as regards the training of the Minority and Social Assistants both at the level of studies and at the level of training seminars (lifelong learning), there are many deficiencies in the management of interculturalism that make intercultural education necessary.

Key words: intercultural openness, interculturalism, intercultural readiness, intercultural communication, intercultural education

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μαζική μετακίνηση των ανθρώπων σε παγκόσμιο επίπεδο έχει επηρεάσει σημαντικά τη δημογραφική σύνθεση των χωρών υποδοχής μεγάλου αριθμού μετακινούμενων πληθυσμών. Το ίδιο ισχύει και στην Ελλάδα, γεγονός που αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα διαμόρφωσης του πολυπολιτισμικού χαρακτήρα της ελληνικής κοινωνίας.

Η προαγωγή της υγείας, της εκπαίδευσης και της δικαιοσύνης είναι θέματα διαρκούς προβληματισμού, τόσο σε ατομικό, όσο και σε πολιτικό κι επιστημονικό επίπεδο. Οι μεταρρυθμίσεις στον τομέα των οικονομικών παροχών, της υγείας, της εκπαίδευσης και της δικαιοσύνης αποσκοπούν στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών προς όλους.

Μερικές φορές όμως έρχεται στο προσκήνιο η άνιση κατανομή παροχών κι ευκαιριών μέσα στην κοινωνία. Ο Mielck διακρίνει την κάθετη και την οριζόντια κοινωνική ανισότητα. Η κάθετη ανισότητα μετράται με βάση τα κριτήρια της εκπαίδευσης, της επαγγελματικής κατάστασης και του εισοδήματος. Η οριζόντια ανισότητα προκύπτει, για παράδειγμα, από την ηλικία, το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση ή το πολιτισμικό υπόβαθρο (Mielck,2005:8).

Προκειμένου να μειωθούν οι ασυμμετρίες εξουσίας και οι άνισα κατανεμημένοι πόροι, πρέπει τακτικά να εξετάζεται η σχέση μεταξύ πλειοψηφίας και μειονοτικών ομάδων.

Μία από τις ανάγκες που δημιουργείται στις πολυπολιτισμικές πλέον κοινωνίες των χωρών υποδοχής είναι το διαπολιτισμικό άνοιγμα των θεσμών, όπως για παράδειγμα των Υπουργείων (Υγείας, Παιδείας, Δικαιοσύνης, Εσωτερικών κ.α.) και των Υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτά. Η ανάπτυξη διαπολιτισμικής ετοιμότητας του προσωπικού που εργάζεται και στελεχώνει τους προαναφερθέντες φορείς μειώνει τις δυσκολίες πρόσβασης και περιορίζει τους μηχανισμούς αποκλεισμού των μειονοτήτων, επιτρέποντας έτσι την αναγνώριση και την καλύτερη αντιμετώπιση των ανθρώπων που προέρχονται από άλλα πολιτισμικά περιβάλλοντα.

Κάθε Φορέας/Οργανισμός διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της εκτίμησης, της αναγνώρισης, της ίσης μεταχείρισης και της κοινωνικής δικαιοσύνης, επομένως κρίνεται απαραίτητη η διαπολιτισμική ετοιμότητα και το διαπολιτισμικό άνοιγμα κάθε Υπηρεσίας και κάθε Οργανισμού συνολικά.

Με μια ευρύτερη έννοια, το διαπολιτισμικό άνοιγμα μπορεί να κατανοηθεί ως το σύνολο των επικοινωνιακών προσπαθειών που είναι προσανατολισμένες στο μέλλον, για την καλύτερη αντιμετώπιση μιας πολυπολιτισμικής κοινωνίας, που δίνει ιδιαίτερη σημασία στην αρχή της αναγνώρισης και της ισότητας. Με τη στενότερη έννοια, αφορά την οργανωτική ανάπτυξη των φορέων και ήταν ιδιαίτερα δημοφιλής από τη δεκαετία του 1990 στην Γερμανία.

Η ολοκληρωμένη κοινωνική συμμετοχή και οι ίσες ευκαιρίες πρέπει να ισχύουν και για το σύστημα δικαιοσύνης. Συνεπώς, είναι απαραίτητο να αναπτυχθούν στρατηγικές που να επιτρέπουν τις καλύτερες συνθήκες απονομής της δικαιοσύνης για όλους τους ανθρώπους, χωρίς διάκριση. Γεννάται επομένως το βασικό αίτημα για το διαπολιτισμικό άνοιγμα του συστήματος της δικαιοσύνης.

Στην παρούσα εργασία, η έννοια του διαπολιτισμικού ανοίγματος επικεντρώνεται στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στην Ελλάδα και πραγματεύεται το διαπολιτισμικό άνοιγμα των Υπηρεσιών και έμμεσα του φορέα στον οποίο υπάγονται.

Κατόπιν βιβλιογραφικής αναζήτησης, διαπιστώθηκε ότι δεν έχει πραγματοποιηθεί κάποια έρευνα σχετικά με το διαπολιτισμικό άνοιγμα των Φορέων στον ελλαδικό χώρο. Έχουν πραγματοποιηθεί πολλές ερευνητικές εργασίες με θέμα τη διαπολιτισμική ετοιμότητα διαφόρων επαγγελματιών, όπως εκπαιδευτικών, νοσηλευτών κ.α., όμως δε βρέθηκε κάποια αναφορά στο διαπολιτισμικό άνοιγμα θεσμών, όπως των υπουργείων και των υπηρεσιών τους.

Επίσης, δεν εντοπίστηκε κάποια ερευνητική μελέτη σχετικά με το διαπολιτισμικό άνοιγμα των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στην Ελλάδα, παρόλο που οι εργαζόμενοι σε αυτές συνδιαλέγονται και εξυπηρετούν καθημερινά άτομα που προέρχονται -στην πλειοψηφία τους- από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα.

Η δομή της παρούσας ερευνητικής εργασίας οργανώνεται σε δύο βασικούς άξονες: Στον πρώτο άξονα παρουσιάζεται το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας, με επιμέρους κεφάλαια στα οποία προσδιορίζονται και διασαφηνίζονται βασικές έννοιες. Στον δεύτερο άξονα παρουσιάζεται η ερευνητική διαδικασία.

Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας περιγράφονται και προσδιορίζονται εννοιολογικά οι βασικοί όροι που σχετίζονται με τον χαρακτήρα της σύγχρονης κοινωνίας, όπως η διαπολιτισμική ετοιμότητα, η πολυπολιτισμικότητα, η διαπολιτισμικότητα και η εννοιολογική διαφορά των δυο τελευταίων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναπτύσσεται η έννοια της διαπολιτισμικής επικοινωνίας. Διευκρινίζονται οι λόγοι για τους οποίους η διαπολιτισμική ετοιμότητα θεωρείται προϋπόθεση για την διαπολιτισμική επικοινωνία, τα αίτια των ασυμμετριών που προκύπτουν κατά την διαπολιτισμική επικοινωνία σύμφωνα με τον Auernheimer, εντοπίζονται πρόσθετες βασικές ικανότητες απαραίτητες στην διαπολιτισμική επικοινωνία και προσδιορίζεται η διαπολιτισμική επικοινωνιακή επάρκεια/ετοιμότητα.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η έννοια της εκπαίδευσης ενηλίκων και της δια βίου μάθησης. Γίνεται αναφορά στις αρχές που διέπουν τη εκπαίδευση ενηλίκων και το σκοπό της εκπαίδευσης, διευκρινίζονται τα κίνητρα που ωθούν τους ενηλίκους στην εκπαίδευση και γίνεται αναφορά στις Θεωρίες Κινήτρων. Τέλος, αναφέρονται οι δυσκολίες που μπορεί να συναντήσει ένας ενήλικος κατά τη μαθησιακή διαδικασία.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που λειτουργούν στην Ελλάδα. Διευκρινίζεται το πλαίσιο και η διάρθρωση των θεσμών Επιμέλειας Ανηλίκων και Ενηλίκων και προσδιορίζεται το έργο των Υπηρεσιών αυτών.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η έννοια του διαπολιτισμικού ανοίγματος ως αναγκαιότητα και μελετώνται οι λόγοι για τους οποίους ο διαπολιτισμικός προσανατολισμός ενός φορέα θεωρείται προϋπόθεση για το διαπολιτισμικό άνοιγμά του. Στην συνέχεια, αναφέρονται οι διαστάσεις του διαπολιτισμικού ανοίγματος σύμφωνα με τον Schröer όπως και άλλες πτυχές του διαπολιτισμικού ανοίγματος που παίζουν σημαντικό ρόλο στη λειτουργία ενός Φορέα, όπως η ανάπτυξη του προσωπικού του και οι υποδομές.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, ενώ στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα με βάση τη στατιστική ανάλυση που διεξήχθη για την ανάδυσή τους. Στην συνέχεια αναπτύσσονται τα συμπεράσματα και στο τέλος ακολουθεί συζήτηση.

Α. Θεωρητικό Μέρος

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ

1.1 Πολυπολιτισμικότητα

Οι έννοιες πολυπολιτισμικότητα και διαπολιτισμικότητα συγχέονται συχνά, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι ταυτίζονται. Κοινό τους σημείο είναι ότι αντανακλούν ερμηνείες που είναι συνδεδεμένες με τη μετανάστευση.

Η διαφοροποίηση των όρων πολυπολιτισμικότητας και διαπολιτισμικότητας επιβάλλεται σύμφωνα με τον Hohmann, γιατί με τον όρο «πολυπολιτισμικότητα» περιγράφεται μια άμεσα αντιληπτή κοινωνική κατάσταση, κατά την οποία οι δρομολογούμενες διαδικασίες επηρεάζονται από την περιθωριοποίηση ορισμένων ομάδων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, σε σχέση με εκείνο που ισχύει ευρύτερα. (Hohmann & Reich, 1989).

Σύμφωνα με τον Auernheimer «η πολυπολιτισμικότητα χρησιμοποιείται για την περιγραφή των παιδαγωγικών, πολιτικών και κοινωνικών αντιλήψεων, στόχων και προγραμμάτων». Μια κοινωνία θεωρείται πολυπολιτισμική «εφόσον περιλαμβάνει στους κόλπους της περισσότερες από μια πολιτισμικές κοινότητες, που επιθυμούν να επιβιώσουν και να διατηρηθούν» (Auernheimer, 1996:48).

Σύμφωνα με τις Κανακίδου και Παπαγιάννη η πολυπολιτισμικότητα ως όρος περιγράφει απλά την συνύπαρξη των πολιτισμών (Κανακίδου & Παπαγιάννη, 1994:21).

Ο όρος «πολυπολιτισμικός» περιγράφει όλα τα περιεχόμενα, στα πλαίσια των οποίων η επικοινωνία ανάμεσα στις πολιτισμικές κοινότητες λαμβάνει χώρα. Ο όρος αυτός περικλείει την ετερότητα των κοινοτήτων και των περιεχόμενων, τονίζοντας πως όλοι οι πολιτισμοί αγωνιούν να εμπλακούν σε έναν πολιτισμικό διάλογο (Tanno, 2008).

Σύμφωνα με τον Μάρκου, ο όρος πολυπολιτισμικότητα περιγράφει την αντίληψη της επικρατούσας-υπάρχουσας κατάστασης στην καθημερινή πρακτική κοινωνική πραγματικότητα και τις διεργασίες εξέλιξης της (Μάρκου, 1995:271).

Η Σωτηριάδου επισημαίνει ότι η πολυπολιτισμικότητα (multiculturalism) είναι μια κατάσταση στην οποία υπάρχουν πολλές εθνικότητες (Σωτηριάδου, 2000: 287).

1.2 Διαπολιτισμικότητα

«Διά» σημαίνει «μεταξύ», δεν αναφέρεται μόνο στις σχέσεις μεταξύ μεταναστών και ιθαγενών, μειονοτήτων και πλειοψηφιών, αλλά και μεταξύ ομάδων και ατόμων και υπογραμμίζει τη δυναμική που περιέχεται στις διαπολιτισμικές διαδικασίες, τις διαδικασίες αλλαγής, αλληλεξάρτησης και αλληλεπίδρασης (Hall, 1994: 218, Στεργίου, 2013 α: 223).

Όταν μιλάμε για διαπολιτισμικότητα εννοούμε ότι άτομα με διαφορετική κουλτούρα, συνήθειες ή γλώσσα έρχονται σε επαφή σε μια προσπάθεια οικοδόμησης σχέσεων εμπιστοσύνης και αλληλεγγύης, σε κοινωνικές συνθήκες κατά τις οποίες υπάρχει αλληλεπίδραση και συνεργασία ανάμεσα σε διαφορετικούς πολιτισμούς (Pentini 2005:42, Γεωργογιάννης, 2008:84, Πορτελάνος, 2015:61,173)

Η διαπολιτισμικότητα πρέπει να νοηθεί ως διαδικασία μεταξύ μεταναστών/προσφύγων, μεταξύ πολιτισμών μειονοτήτων και μεταξύ πολιτισμών πλειοψηφίας, η οποία προκύπτει από μια «συνειδητοποίηση ή γνωστική διαδικασία που προκύπτει από τον αναστοχασμό και την εμπειρία της πολιτιστικής πολυφωνίας» (Albrecht 1997:119, Gemende/Schröer/Sting, 1999:12).

Ο όρος «διαπολιτισμικότητα» περιγράφει τη διαδικασία ανταλλαγής ανάμεσα σε πολιτισμούς, δηλ. τη διαδικασία αλληλεπίδρασης ανάμεσα σε πρόσωπα ή ομάδες ανθρώπων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (Leenen & Grosch, 2000).

Μέσα από την διαπολιτισμικότητα επιδιώκεται μια κοινωνία της οποίας οι πολίτες μπορούν να επεξεργάζονται και να κρίνουν με ευκολία τα διάφορα ερεθίσματα του περιβάλλοντος. Η διαπολιτισμικότητα δε στοχεύει στην αφομοίωση, αλλά αναφέρεται στις κοινωνικές συνθήκες, οι οποίες επιχειρούν να κατανοήσουν τα διαφορετικά στοιχεία και προάγουν την ισότητα των ευκαιριών στην κοινωνική και οικονομική ζωή (Ε. Κανακίδου, Β. Παπαγιάννη, 2004:15).

Ο Δαμανάκης περιγράφει τη διαπολιτισμικότητα ως «την ισότιμη συνάντηση, αλληλεπίδραση, επικοινωνία και αλληλοεμπλουτισμό φορέων διαφορετικών πολιτισμών». Χρησιμοποιούμε αυτό τον όρο όταν θέλουμε να αποδώσουμε με την πρόθεση «δια» τις σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των πολιτισμικά διαφορετικών ανθρώπων. Οι ερευνητές, όπως τονίζει ο Porscher, προτιμούν τον όρο αυτό για να σχηματιστούν και να περιγράψουν την κατάσταση που επικρατεί στις χώρες υποδοχής μεταναστών, περιγράφοντας τη συσσώρευση των πολιτισμών (Δαμανάκης, 2007:58)

Η διαπολιτισμικότητα αναφέρεται στη δυναμική σχέση μεταξύ των πολιτισμών, που διαμορφώνεται μέσω επαφής και σχέσης ατόμων διαφορετικού πολιτισμικού υπόβαθρου. Η σχέση αυτή, έχοντας αφετηρία την επαφή και τη συνάντηση, δομείται και εκφράζεται μέσω της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, του διαλόγου και της σύμπραξης, έχοντας ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Ως αποτέλεσμα της διαπολιτισμικής σχέσης ατόμων ή ομάδων δεν νοείται η αφομοίωση της κουλτούρας/πολιτισμού μιας ομάδας από μια άλλη ισχυρότερη, ούτε η αλλοίωση πολιτισμικών στοιχείων, αλλά η γέννηση νέων από την συνύπαρξη και την ανταλλαγή. Η διαπολιτισμικότητα αφορά την από κοινού εξέλιξη του πολιτισμού σε ένα νέο κοινωνικό μόρφωμα, τον διαπολιτισμό (γερμ. Interkultural) που προκύπτει από την διαδικασία πολιτισμικής αλληλεξάρτησης και αμοιβαιότητας (Ratje, 2006).

Η ικανότητα της διαπολιτισμικής δράσης, είτε αναφέρεται στην κοινωνική δράση ή στην επαγγελματική ικανότητα του ατόμου, μπορεί να ενισχυθεί μέσω αγωγής και μάθησης.

Η Κοινωνική Παιδαγωγική θεωρεί πως ο πολιτισμός απεικονίζεται σε συγκεκριμένο περιβάλλον ζωής, συσχετίζεται με την συνείδηση του ανθρώπου, εξαρτάται από τα κοινωνικά δεδομένα και επιδρά στην καθοδήγηση της ανθρώπινης δράσης με τρόπο αρχέτυπο. Έτσι για να μπορεί να λειτουργήσει ο πολιτισμός ως σύστημα προσανατολισμού, πρέπει να προσαρμόζεται συνέχεια στις μεταβαλλόμενες συνθήκες (Auernheimer, 1989).

Στον τομέα της Κοινωνικής Παιδαγωγικής με αφορμή την παραπάνω άποψη καθιερώνεται ο όρος «διαπολιτισμική ετοιμότητα» για να χαρακτηρίσει την προοπτική του «διαπολιτισμικού ανοίγματος της κοινωνίας υποδοχής» (Gogolin & Krüger & Potratz 2006:206).

Ο γάλλος φιλόσοφος και κοινωνικός ψυχολόγος Jaque Demorgon και ο γερμανός εκπαιδευτικός Hagen Kordes τονίζουν ότι η διαπολιτισμικότητα είναι μια από τις λίγες έννοιες που δίνει έμφαση στις λεπτές γραμμές της σχέσης ετερογενών ομάδων και ερευνά τις αλληλεξαρτήσεις που προκύπτουν από τις ομοιότητες και τις διαφορές τους. Σημαίνει επεξεργασία και αντιμετώπιση των κενών, αλλά και των σημείων επαφής των διαφορετικών πολιτισμών (Demorgon, Kordes, 2006:43-45).

Οι Demorgon και Kordes βλέπουν την ευκαιρία της διαπολιτισμικότητας στη δυνατότητα μετασχηματισμού. Για παράδειγμα, στη διαμάχη σχετικά με τις μαντίλες, θεωρούν ότι θα πρέπει να βρεθούν τρόποι επίλυσης, οι οποίοι να είναι πιο ευαίσθητοποιημένοι από την ανοχή ή την απαγόρευση, αφού μόνο λαμβάνοντας

υπόψη τη συγκεκριμένη ιστορική κατάσταση, την αντιπαράθεση των ανθρώπινων ομάδων και το ιστορικό τους υπόβαθρο μπορεί να ανταποκριθεί δίκαια η κοινωνία υποδοχής (Demorgon, Kordes, 2006:43-45).

Η διαπολιτισμικότητα είναι ένας από τους πολλούς τρόπους διαχείρισης της πολυπολιτισμικότητας και δε θα πρέπει να συγχέεται ούτε με την αφομοίωση, ούτε με τον πολιτισμικό σχετικισμό (Νικολάου, 2005).

Η Βαμβακίδου και ο Κυρίδης θεωρούν ότι οι δύο όροι δεν είναι ταυτόσημοι νοηματικά, όπως χρησιμοποιούνται αρκετά συχνά στη διεθνή βιβλιογραφία, γιατί το ποσοτικό επίρρημα «πολύ» (multi-) προσδιορίζει και αναπαράγει ένα ποσοτικό αποτέλεσμα, περιγράφει και δεν νοηματοδοτεί τις διακρίσεις, τις συγκρούσεις των πολιτισμών, ενώ το «διά» (inter-) προβάλλει τη διαλεκτική σχέση, δηλαδή μια δυναμική διαδικασία αλληλεπίδρασης και αμοιβαίας συνεργασίας ανάμεσα σε διαφορετικές πολιτισμικές ομάδες (Βαμβακίδου & Κυρίδης 2002)

Συμπερασματικά, η πολυπολιτισμικότητα είναι το δεδομένο και η διαπολιτισμικότητα το ζητούμενο. Η διαπολιτισμικότητα προϋποθέτει την πολυπολιτισμικότητα, αλλά δεν απορρέει αυτόματα από αυτή (Δαμανάκης 1989). Ο όρος πολυπολιτισμικότητα φανερώνει την απλή συνύπαρξη των πολιτισμών, ενώ η διαπολιτισμικότητα εκφράζει και την συνεχή αλληλεπίδρασή τους (Auernheimer, 1996:40).

1.3 Διαπολιτισμική ετοιμότητα (Interkulturelle Kompetenz)

Με τον όρο διαπολιτισμική ετοιμότητα νοείται ένα σύνολο κοινωνικών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων επικοινωνίας που επιτρέπουν στα άτομα να αναγνωρίζουν και να αποδέχονται την ετερότητα και να αξιοποιούν δημιουργικά τα διάφορα στοιχεία που συνδέονται με αυτήν, να μπορούν να λειτουργούν σε πλαίσια στα οποία διασταυρώνονται διαφορετικοί πολιτισμικοί κώδικες, να έχουν τη διάθεση να επανεξετάσουν και να αναπροσαρμόσουν προηγούμενες απόψεις και στάσεις, να αναπτύσσουν καινούριες στρατηγικές για μια λειτουργική επικοινωνία με το σύνολο των ανθρώπων με τους οποίους έρχονται σε καθημερινή επαφή (Κανακίδου & Παπαγιάννη, 2003:146).

Η διαπολιτισμική ετοιμότητα προϋποθέτει την αυτογνωσία του ίδιου του επαγγελματία, την ολοκληρωμένη αντίληψη σχετικά με τη δική του πολιτιστική-εθνική ταυτότητα, αντίληψη απαλλαγμένη από προκατάληψη, φόβο και στερεότυπα κάθε είδους. Επίσης, προϋποθέτει την αντίληψη και την κατανόηση προς το

διαφορετικό, τις θετικές προσδοκίες από τη διαφορετικότητα στην εκπαίδευση και ευρύτερα την αναγνώριση της αξίας των άλλων πολιτισμών (Byram&Stevens,2001).

Η διαπολιτισμική ετοιμότητα περιγράφει την ικανότητα αλληλεπίδρασης με σύνεση και αποτελεσματικότητα, βάσει συγκεκριμένων συμπεριφορών και στάσεων, καθώς επίσης και ιδιαίτερων ικανοτήτων δράσης (Bertelsmann-Stiftung, 2006:5).

Η Deardorff καθορίζει ως κατάλληλες συμπεριφορές και στάσεις για τη διαπολιτισμική ετοιμότητα τον σεβασμό, την ανεκτικότητα στην αμφιβολία και την αμεροληψία. Πάνω σε αυτές τις στάσεις και συμπεριφορές χτίζεται η κατανόηση και η γνώση, συνοδευόμενες από μια δυναμική πολιτισμική κατανόηση και την ικανότητα διαπολιτισμικής αυτό-αντανάκλασης. Οι εθνοκεντρικές προοπτικές αποδυναμώνονται και προκύπτει ενσυναίσθηση και ευελιξία. Οι θετικές επιπτώσεις ξεδιπλώνουν μια δική τους δυναμική, καθώς με τη σειρά τους αλλάζουν συμπεριφορές και στάσεις, διευρύνοντας έτσι την κατανόηση και τη γνώση. Η διεύρυνση της διαπολιτισμικής ικανότητας μπορεί να περιγραφεί ως μια κυκλική διαδικασία (Bertelsmann-Stiftung, 2006:7).

Οι διαπολιτισμικές δεξιότητες σύμφωνα με τον Bennett περιλαμβάνουν την περιέργεια, και την «ανοιχτότητα» (γερμ: Offenheit), την ετοιμότητα να αναστείλουμε την δυσπιστία σε σχέση με τους άλλους πολιτισμούς και την πίστη στον δικό μας (Σιμόπουλος, 2010). Χρησιμοποιώντας τον όρο «ανοιχτότητα» εννοείται ένα σύμπλεγμα εννοιών όπως η ευρύτητα πνεύματος, η διαλλακτικότητα, η ανεκτικότητα, η διαθεσιμότητα του εαυτού στο νέο.

Ο Auernheimer εξηγεί την κατανόηση της διαπολιτισμικής ετοιμότητας «με βάση τη συνήθη κατανόηση της ετοιμότητας, γι' αυτό, οι γνώσεις, οι στάσεις και οι ικανότητες πρέπει να σχετίζονται τόσο με τις ασυμμετρίες εξουσίας, τις συλλογικές εμπειρίες και τις εικόνες του ξένου, όσο και με τις πολιτισμικές διαφορές» (Auernheimer 2008: 57).

Για παράδειγμα, η γνώση περιλαμβάνει πληροφορίες για τη νομική και κοινωνική κατάσταση των μεταναστών, για τους μηχανισμούς αποκλεισμού και την ψυχολογία των προκαταλήψεων. Οι στάσεις περιλαμβάνουν την αίσθηση για τις ασυμμετρίες εξουσίας και τις εμπειρίες διακρίσεων του άλλου προσώπου, την ανοιχτότητα τους σε άλλα συστήματα αξιών και την προθυμία να αντανακλούν τη δική τους πολιτιστική συμμετοχή. Η ικανότητα του επαγγελματία σε μια συγκεκριμένη συνομιλία είναι να αναγνωρίσει και να αντιληφθεί τις πιθανές επιρροές

που έχει από τις εικόνες του ξένου και τις ασυμμετρίες εξουσίας, ώστε να είναι δυνατή μια συνάντηση σε μια κοινή οπτική (Auernheimer, 2008: 57).

Σύμφωνα με τον Hinz-Rommel η διαπολιτισμική ετοιμότητα αποτελείται από πέντε βασικά συστατικά μέρη:

α) την σημασία της πολιτισμικής διαφορετικότητας (γερμ: die Bedeutung der kulturellen Vielfalt): επειδή κάθε διάδραση πραγματοποιείται μέσω της επικοινωνίας και επειδή, συχνά παρατηρούνται παρεξηγήσεις κατά την διαπολιτισμική επικοινωνία εκτός από τη γλώσσα και τις λεκτικές εκφράσεις, υποστηρίζεται ότι οι παρεξηγήσεις οφείλονται στις υπάρχουσες πολιτισμικές διαφορές ή παραλλαγές. Η πραγματική εμπειρία είναι αυτή που προάγει την αντίληψη της διαφορετικότητας και η επιτυχημένη διάδραση και συναναστροφή με άτομα διαφορετικού πολιτισμικού υπόβαθρου θεωρείται από τα σπουδαιότερα συστατικά της διαπολιτισμικής ετοιμότητας (Hinz-Rommel, 1994:117).

β) την διαλογική προσέγγιση της διαφορετικότητας (γερμ: Der interaktive Ansatz zur Vielfalt): η ικανότητα διάδρασης με ξένους πολιτισμούς αναπτύσσεται στο πλαίσιο μιας διαλογικής προσέγγισης της διαφορετικότητας, κάτι που προϋποθέτει την επαφή με το «ξένο». Η διαδικασία αυτογνωσίας μέσω της εμπειρίας του ξένου και η αντιδιαστολή με νέα δεδομένα μπορεί να συμβάλει σε νέες δυνατότητες ερμηνείας, από τις οποίες προκύπτει μια διαδικασία εκπαίδευσης ή μάθησης. Με τη διαλογική προσέγγιση έχει την δυνατότητα κανείς να κατανοήσει τις πολιτιστικές σκέψεις και αντιλήψεις, μέσα από τα ίδια τους τα δεδομένα, αφού τα παρατάξει προσωρινά με τα οικεία. Δεν υπάρχει καμία άλλη μορφή πολιτισμικής ανταλλαγής, εκτός από την διαλογική. Ιδιαίτερα σημαντικός στη διαλογική προσέγγιση είναι ο σεβασμός των ξένων αντιλήψεων και η απομάκρυνση από εθνοκεντρικές αντιλήψεις (Hinz-Rommel, 1994:116).

γ) τις πολλαπλές προοπτικές και την ικανότητα ενσυναίσθησης (γερμ: Mehrere Perspektiven und empathische Fähigkeiten): αφορά δυο απαραίτητα συστατικά της διαπολιτισμικής ετοιμότητας. Σε πολιτισμικά ζητήματα θα πρέπει να καλλιεργηθεί, παράλληλα με την επίγνωση της ίδιας μεροληψίας, μια πολιτισμική μετριοφροσύνη (γερμ.kulturelle Bescheidenheit). Στόχος αυτού είναι η συνειδητοποίηση της περιορισμένης ισχύος της δικής μας εκτίμησης ως επαγγελματίες και όχι η αποφυγή εκτιμήσεων της συμπεριφοράς των άλλων. Επίσης, στόχος είναι και η προθυμία για μια ισότιμη επικοινωνιακή ανταλλαγή και διάδραση καθώς και η ανοιχτότητα που πρέπει να δείξουμε στα μέτρα εκτίμησης των

εξυπηρετούμενων. Η σύνθεση όλων αυτών αποτελεί τη βάση του πλησιάζματος, στο πλαίσιο του οποίου επισημαίνεται ο κίνδυνος δημιουργίας στερεοτύπων και προκαταλήψεων. Η αποφυγή και των δυο θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της διαπολιτισμικής ετοιμότητας, γιατί αυτά είναι που οδηγούν σε ακραίες περιπτώσεις στην κοινωνική, πολιτική και ρατσιστική διάκριση εναντίον των μειονοτήτων (Hinz-Rommel, 1994:119).

δ) την αποδοχή και προώθηση της πολυγλωσσίας (γερμ: Akzeptieren und Förderung der Mehrsprachigkeit): η εκμάθηση ξένων γλωσσών θεωρείται ένα ακόμα ουσιαστικό χαρακτηριστικό της διαπολιτισμικής ετοιμότητας και της προσδίδεται ιδιαίτερη σημασία σε μεταναστευτικό πλαίσιο. Η πολυγλωσσία και η προώθησή της προκύπτουν ως ανάγκες της χώρας υποδοχής, για την διατήρηση του δικαιώματος της διαφορετικότητας των μειονοτήτων. Η ύπαρξη γλωσσικής ποικιλίας θέτει τις βάσεις για τη συμβίωση διαφορετικών ανθρώπων χτισμένη με αξιοπρέπεια (Hinz-Rommel, 1994:120).

ε) την διαπολιτισμική ετοιμότητα επικοινωνίας (γερμ: Interkulturelle Kommunikationsbereitschaft): βασική μέριμνα της διαπολιτισμικής ετοιμότητας αποτελεί η συστηματική ανάπτυξη της διαπολιτισμικής επικοινωνίας. Η διαπίστωση αυτή εδραιώνεται μέσα από θεωρίες της επικοινωνίας σχετικά με την κατανόηση ή τη μη κατανόηση (Hinz-Rommel, 1994:120).

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η κατανόηση κατά την διαπολιτισμική επικοινωνία εξαρτάται από τις πολιτισμικές διαφορές ή από τις απώλειες λόγω «πολιτισμικής τριβής», οι οποίες διογκώνονται όσο αυξάνονται οι πολιτισμικές διαφορές αυτών που επικοινωνούν (Hinz-Rommel, 1994:46).

Ο Schneller αναφέρει τρεις θεωρητικές δυνατότητες ανθρώπινης κατανόησης (γερμ:Verständnis): τη θετική κατανόηση, τη μη κατανόηση και την παρεξήγηση. Επίσης, η ανθρώπινη κατανόηση διακρίνεται σε «πραγματικά επιτυχημένη κατανόηση», που σημαίνει σωστή αποκωδικοποίηση και σε «υποκειμενική πεποίθηση σωστής κατανόησης» που σημαίνει μη επιτυχημένη επικοινωνία. Η παρεξήγηση βρίσκεται στο επίκεντρο της διαπολιτισμικής επικοινωνίας εξαιτίας των πολιτισμικών διαφορών (Schneller, 1989:465–484).

Η επικοινωνία σύμφωνα με τον Wolton, αποτελεί μια πραγματικότητα, που δεν μπορεί να εξεταστεί μόνη της, αλλά πάντα σε συνάρτηση με ένα πολιτισμικό πρότυπο, δηλαδή σε μια αντιπροσώπευση του άλλου. Πρόκειται για μια «ανθρωπολογική εμπειρία», που συμπυκνώνει την ιστορία ενός πολιτισμού και μιας κοινωνίας (Wolton , 1997: 21-23).

Τρία είναι τα βασικά συστατικά της επικοινωνίας σύμφωνα με τον Habermas, ο πολιτισμός, η προσωπικότητα και η κοινωνία. «Η επικοινωνία αποτελεί το μέσο για να έρθει κάποιος σε επαφή με τον άλλο, ο οποίος είναι ο ορίζοντας μας. Ο άλλος είναι αυτό που ο καθένας μας ποθεί και ταυτόχρονα φοβάται...» (στο Wolton,1997: 38).

Ο δρόμος για μια αποδοτική επικοινωνία αρχίζει με την έκφραση και καταλήγει στην επικοινωνία. Όμως, ο πομπός και ο δέκτης δεν έχουν τον ίδιο στόχο. Θέλουν να ακουστούν και δεν αναμένουν ποτέ τα ίδια αποτελέσματα από τη μεταξύ τους διάδραση. Κατά συνέπεια, πάντα υπάρχουν λάθη και παρανοήσεις σε μια αυθόρμητη προσπάθεια επικοινωνίας (Wolton, 1997:59).

Η διαπολιτισμική επικοινωνία συντελείται «όταν το άτομο, ένα σύνολο ατόμων ενός έθνους ή ένα έθνος γενικά επιθυμεί ή προτίθεται να επικοινωνήσει με άτομα, σύνολα ατόμων ή έθνη διαφορετικών πολιτισμών και να πραγματοποιήσει την πρόθεση αυτή σε πολιτισμικό επίπεδο[...] Η πρόθεση αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί τόσο σε ένα μακρο-επίπεδο (εθνικό-διεθνικό) όσο και σε ένα μικρο-επίπεδο (διατομικό-διομαδικό), και δεν σημαίνει κατ' ανάγκη αποδοχή και υιοθέτηση

των χαρακτηριστικών των άλλων πολιτισμών, μπορεί όμως να σημαίνει ανοχή της πολιτισμικής ετερότητας» (Γεωργογιάννης, 2007: 33).

Στη διαπολιτισμική επικοινωνία οι δρώντες βασίζονται στην γενική αρχή της αμοιβαιότητας των απόψεων, που προϋποθέτει κοινή γνώση και υπόβαθρο, καθώς και τη διάθεση να τροποποιήσουν τη συμπεριφορά τους, προκειμένου να επιτύχουν την κατανόηση του μηνύματός τους από ανθρώπους που προέρχονται από άλλο πολιτισμικό περιβάλλον. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί αδυναμία στην διαδικασία αλληλεπίδρασης, οι δρώντες σπανίως αντιλαμβάνονται ότι αιτία της εξέλιξης αυτής πιθανόν να είναι οι δικές τους αντιλήψεις. Επιπλέον, όπως είναι φυσικό, οι επανορθωτικές διαδικασίες για να επιτευχθεί τελικά επιτυχής επικοινωνία διαφέρουν από κουλτούρα σε κουλτούρα (Gunther & Luckman, 2001:213,244).

Επιπρόσθετα, η γλώσσα τυγχάνει να στέκεται εμπόδιο στην αποκωδικοποίηση μηνυμάτων, όταν αυτά είναι ανάγκη να μεταφραστούν, επειδή αφενός οι γλώσσες δεν έχουν την ίδια σύνταξη και γραμματική, αφετέρου οι κοινωνίες δεν μοιράζονται την ίδια κουλτούρα. Επιπλέον, η γλώσσα είναι ικανή να εμποδίσει την επικοινωνία, όταν γίνεται ζήτημα εθνικισμού. Ο γλωσσικός εθνικισμός οδηγεί στην απώλεια της γλώσσας και της κουλτούρας των μη ισχυρών ομάδων μέσα σε μια χώρα (Jandt, 1998:167-168).

Στην διαπολιτισμική επικοινωνία μια μεγάλη δυσκολία σχετίζεται με το γεγονός ότι ένας από τους εταίρους της επικοινωνίας χρειάζεται να εκφραστεί σε μια ξένη γλώσσα. Γνωρίζουμε μια ξένη γλώσσα όταν, μέσα από την τριβή και την εμπειρία, μπορούμε να αποκωδικοποιούμε τη σημασία των μηνυμάτων σε λεκτικό επίπεδο, όταν μπορούμε να αντιλαμβανόμαστε «πέρα» και «πίσω» από όσα λέγονται, αλλά και όταν μπορούμε να διακρίνουμε ανάμεσα σε σημασίες λέξεων που είναι συνώνυμες, και να επιλέγουμε την κατάλληλη, σύμφωνα με την περίσταση επικοινωνίας.

Τα εθνικά στερεότυπα και η λειτουργία της αντίληψης μπορούν να δυσκολέψουν την διαπολιτισμική επικοινωνία μεταξύ των συνομιλητών. Τα στερεότυπα συνήθως δεν βασίζονται σε δικές μας εμπειρίες, αναφέρονται στο παρελθόν, είναι σχετικά σταθερά, δεν μεταβάλλονται εύκολα με την πάροδο του χρόνου, γίνονται αποδεκτά από ένα μεγάλο μέρος μιας ομάδας ανθρώπων και μεταδίδονται στο πλαίσιο της κοινωνικοποίησης. Τα στερεότυπα επιτελούν συγκεκριμένες λειτουργίες στο συναισθηματικό, γνωστικό και κοινωνικό επίπεδο και

για αυτό είναι δύσκολο να τα αποβάλουμε. Τα στερεότυπα μπορεί να είναι ουδέτερα, θετικά ή αρνητικά (Τσιάκαλος, 2000).

Στα αρνητικά στερεότυπα ανήκουν οι προκαταλήψεις. Οι προκαταλήψεις είναι ισοπεδωτικές γενικεύσεις με συγκεκριμένη αρνητική τάση και υψηλή συναισθηματική φόρτιση. «Οι προκαταλήψεις από προσωπική υπόθεση του φορέα τους μετατρέπονται σε πρόβλημα αυτών που είναι ο στόχος τους, από την στιγμή που οι φορείς των προκαταλήψεων εκφράζουν την επιθυμία και έχουν την δυνατότητα να ασκήσουν εξουσία εις βάρος αυτών που είναι ο στόχος τους. Έτσι οι προκαταλήψεις μετατρέπονται σε ρατσισμό» (Τσιάκαλος, 2000).

Η γνώση του πολιτισμικού πλαισίου στην διαπολιτισμική επικοινωνία, τόσο όσον αφορά στη λεκτική, όσο και τη μη λεκτική συμπεριφορά, είναι απαραίτητη προϋπόθεση ωστόσο, στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής επικοινωνίας σε μια κοινωνία μετανάστευσης, δεν είναι οι πολιτισμικές διαφορές οι σημαντικότερες.

2.1 Η διαπολιτισμική ετοιμότητα ως προϋπόθεση για τη διαπολιτισμική επικοινωνία

Ο Auernheimer θέτει τη διαπολιτισμική ετοιμότητα ως προϋπόθεση για τη διαπολιτισμική επικοινωνία. Θεωρεί μονόπλευρη την εξήγηση που θέλει τα προβλήματα επικοινωνίας, να οφείλονται μόνο στους διαφορετικούς πολιτιστικούς ορίζοντες. Υποστηρίζει ότι θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και άλλες διαστάσεις όσον αφορά την αναζήτηση παραγόντων, οι οποίοι μπορεί να επηρεάσουν τις προσδοκίες των συμμετεχόντων στην διαπολιτισμική επικοινωνία (Auernheimer, 2008:35).

Οι Διαστάσεις που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σύμφωνα με τον Auernheimer είναι οι ακόλουθες:

- *Ασυμμετρίες εξουσίας και συλλογικές εμπειρίες* ως «ασυμμετρία εξουσίας» νοείται η άσκηση εξουσίας μόνο από το ένα συνδιαλεγόμενο μέλος

- *Διαφορετικά πολιτιστικά πρότυπα*

- *Η εικόνα του ξένου* δηλαδή, η εικόνα που έχει ήδη η/ο επαγγελματίας για τον ξένο και το αντίστροφο (Auernheimer, 2008:45).

Όλες οι διαστάσεις είναι κατά ένα μέρος αλληλοεξαρτώμενες μεταξύ τους.

Αναλύοντας την πρώτη διάσταση διαπιστώνουμε πως οι διαπολιτισμικές σχέσεις διαμορφώνονται από τις **ασυμμετρίες εξουσίας και τις συλλογικές εμπειρίες**. Ο όρος «**ασυμμετρίες εξουσίας**» που εισάγει ο Auernheimer εντοπίζεται

σε διάφορα πεδία της καθημερινότητας. Παράδειγμα αποτελούν οι διαφορές της κοινωνικής θέσης, οι νομικές και οικονομικές ανισότητες κ.α.. Η εξουσία βασίζεται σε άνισους πόρους και συνεπάγεται την ευκαιρία καθορισμού των κανόνων (Auernheimer, 2011: 167).

Στην σχέση της/του επαγγελματία με τον εξυπηρετούμενο, η/ο επαγγελματίας έχει την εξουσία να καθορίσει τους κανόνες για την δόμηση ενός πλάνου υποστήριξης, που ο εξυπηρετούμενος οφείλει να ακολουθήσει. Αυτή η διαδικασία θέτει τον εξυπηρετούμενο σε μειονεκτική θέση.

Επίσης, οι προκαταλήψεις επηρεάζουν το πλαίσιο της επικοινωνίας κι έχουν ως συνέπεια τον αποκλεισμό ατόμων που ανήκουν σε συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες, μέσω της απόδοσης ορισμένων χαρακτηριστικών ομάδων, όπως για παράδειγμα των Ρομά.

Μέλη κάποιων συγκεκριμένων ομάδων βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ή βιώνουν τον αποκλεισμό μέσω της κοινωνικής πολιτικής των θεσμικών απαιτήσεων και κατευθυντήριων οδηγιών. Για παράδειγμα, στην Γερμανία οι Ρουμάνοι και οι Βούλγαροι, παρόλο που έχουν ελεύθερη άδεια παραμονής, βάσει νόμου δεν μπορούν να έχουν καμία απαίτηση για κοινωνικές και υποστηρικτικές παροχές στην εκπαίδευση, επειδή ανήκουν σε συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα (Weiss, 2001).

Οι κοινωνικές ιεραρχίες είναι βαθιά ριζωμένες στις κοινωνικές τάξεις και κωδικοποιούνται μόνο συμβολικά. Για κάθε επαγγελματία, όπως και για κάθε άλλο άτομο της κοινωνίας, τόσο προσωπικά, όσο και στην εργασιακή καθημερινότητα, είναι δύσκολη η διαχείριση των κοινωνικών ιεραρχιών που υπάρχουν στις κοινωνικές τάξεις και αυτό γιατί, ένα μεγάλο μέρος έχει να κάνει με την κοινωνικοποίηση και την κοσμοθεωρία του καθενός. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους επαγγελματίες να λαμβάνουν τα παραπάνω υπόψη τους, έτσι ώστε π.χ. να μην περιφρονούν ή δίνουν λιγότερη αξία σε έναν εξυπηρετούμενο που έχει διαφορετικό χρώμα δέρματος ή έχει άλλο θρήσκευμα (Weiss, 2001).

Οι συλλογικές εμπειρίες συνδέονται επίσης στενά με τις ασυμμετρίες της κοινωνικής εξουσίας περιλαμβάνουν κίνητρα και εμπειρίες μετανάστευσης, καθώς και προηγούμενες διακρίσεις (π.χ. μειωμένες ευκαιρίες συμμετοχής των μεταναστών) (Auernheimer 2008a: 46).

Η δεύτερη διάσταση είναι **τα διαφορετικά πολιτισμικά πρότυπα**. Κάθε κουλτούρα καθοδηγείται από διαφορετικά στοιχεία. Τα στοιχεία περιλαμβάνουν,

μεταξύ άλλων, τις αντίστοιχες εικόνες του ξένου, τις συλλογικές εμπειρίες μιας ομάδας και τις ερμηνείες των προτύπων.

Στις κοινωνικές επιστήμες, αυτό συχνά αναφέρεται ως σενάριο ή κώδικας. Αυτά υποτίθεται ότι είναι τα αποκαλούμενα σενάρια, κατά τα οποία οι άνθρωποι στήνουν την καθημερινή τους ζωή. Δημιουργούν ασυνείδητα την καθημερινή τους ζωή σύμφωνα με αυτά τα σενάρια, τα οποία περιέχουν τις οδηγίες για τα διάφορα γεγονότα.

Αυτά τα σενάρια μπορεί κανείς να τα περιγράψει ως πρότυπο της καθημερινότητας. Έτσι όμως μπορεί να είναι ιδιαίτερα εύκολο να καταλήξει κανείς σε συγκρούσεις ή παρεξηγήσεις όταν συναντιέται με ανθρώπους διαφορετικών πολιτισμικών προτύπων (Auernheimer ,2008: 46).

Ειδικά οι μη λεκτικές μορφές έκφρασης, όπως οι χειρονομίες, οι εκφράσεις του προσώπου και η στάση του σώματος, ο τρόπος με τον οποίο κάποιος επικοινωνεί με τον συνομιλητή του, καθώς και η απόσταση τους στον χώρο που επικοινωνούν, συχνά οδηγούν σε παρεξηγήσεις.

Στις ευρωπαϊκές χώρες για παράδειγμα, η άμεση επαφή με τα μάτια ερμηνεύεται ως ένδειξη προσοχής. Ωστόσο, για ορισμένους πολιτισμούς όπως για παράδειγμα στην Αφρική, η άμεση επαφή με τα μάτια θεωρείται ασέβεια προς τις αρχές.

Επίσης, η απόσταση μεταξύ των ατόμων που επικοινωνούν είναι διαφορετική για κάθε κουλτούρα και μπορεί να γίνει διαφορετικά αισθητή από τα άτομα που επικοινωνούν. Σε πολλές κουλτούρες είναι αδιανόητη η έκφραση με σαφήνεια των προσωπικών αναγκών ή των ανησυχιών.

Η τρίτη διάσταση, **η εικόνα του ξένου**, είναι άλλος ένας παράγοντας που παίζει σημαντικό ρόλο σε μια διαπολιτισμική συνάντηση και που καθορίζει τις προσδοκίες που έχει η/ο επαγγελματίας για τον εξυπηρετούμενο. Οι εικόνες του ξένου σχετίζονται με τις εμπειρίες που έχει αποκτήσει μια συγκεκριμένη ομάδα, οι οποίες συζητιούνται, μεταφέρονται λεκτικά μέσα στην κοινότητα και εδραιώνονται. Τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας δημιουργούν για παράδειγμα εικόνες συγκεκριμένων ομάδων, οι οποίες όμως πρέπει να εξετάζονται προσεκτικά, καθώς έχουν την τάση να κατηγοριοποιούν και να γενικεύουν, ακόμα κι όταν οι διαφορές μεταξύ των ομάδων είναι ελάχιστες (μοντέλο της «ελάχιστης ομάδας») (Auernheimer ,2008: 46).

Όπως συνεπάγεται από την έρευνα των προκαταλήψεων, οι εικόνες δημιουργούνται μέσα μας σχετικά με το ξένο, από ατομικές και συλλογικές εμπειρίες ή μπορεί να είναι αποτέλεσμα των ερμηνειών. Οι εικόνες του ξένου μεταλλάσσονται γρήγορα σε αρνητικές εικόνες για τον ξένο, εξυπηρετώντας μια συναισθηματική ισχυρή και σταθερή λειτουργικότητα ανωτερότητας για το οικείο. Κατά τη διαπολιτισμική επικοινωνία και συναναστροφή, είναι απαραίτητη μια διαπραγμάτευση της πολιτισμικής ταυτότητας, που σημαίνει ανίχνευση των διαθέσιμων πολιτισμικών γνωρισμάτων και το διαχωρισμό τους από προσωπικές αντιλήψεις (Auernheimer 2008: 47).

Ως «ξένες εικόνες» μπορούν να θεωρηθούν στερεοτυπικές ιδέες που οδηγούν στην απομόνωση των ατόμων, κάνοντας τους μέλη μιας -υποτιθέμενης- ομάδας. Αυτό μπορεί να συνοδεύεται από εθνική οριοθέτηση και διάκριση μεταξύ του «εμείς» και «των άλλων». Για παράδειγμα αυτό συμβαίνει, όταν άτομα άλλης εθνικότητας θεωρούνται από την αρχή ως δύσκολες ή ιδιαίτερες ομάδες που χρήζουν βοήθειας (Auernheimer 2008: 47).

Οι τρεις παραπάνω διαστάσεις είναι στενά συνδεδεμένες μεταξύ τους. Επιπλέον, ο Auernheimer υποθέτει ότι οι διαταραχές στην επικοινωνία εμφανίζονται στη διαπραγμάτευση του επιπέδου της σχέσης και σπάνια όσον αφορά στην ουσία της (Auernheimer 2008: 47).

Είναι σαφές ότι μόνο η γνώση του πολιτισμικού υπόβαθρου είναι ανεπαρκής για διαπολιτισμικά αποτελεσματική διαχείριση. Επιπλέον, μπορεί να αποδειχθεί αντιπαραγωγικό το να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή στις εικόνες του ξένου και στις περιγραφές ομάδων και να παραμεληθούν οι άλλες διαστάσεις (Mecheril 2008: 19-23, Castro Varela 2008: 97).

2.2 Ασυμμετρίες και τα αίτια τους

Οι σχέσεις ορίζονται μέσα από τα άτομα που επικοινωνούν μεταξύ τους. Στην περίπτωση των ασύμμετρων σχέσεων, η διαπραγμάτευση είναι μια δύσκολη υπόθεση, αν όχι αδύνατη. Συνήθως, αυτός που βρίσκεται σε μειονεκτική θέση πρέπει να αποδεχτεί τον μη λεκτικό ορισμό της σχέσης από τον ανώτερο (Schulz von Thun, 1992:182).

Για παράδειγμα, η/ο επαγγελματίας συζητά και επεξεργάζεται μαζί με την/τον εξυπηρετούμενο τους στόχους του πλάνου βοήθειας/υποστήριξης, αλλά

τελικά η/ο επαγγελματίας αποφασίζει σε ποιούς στόχους θα δοθεί προτεραιότητα και ποιοί στόχοι θα πρέπει να έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι την επόμενη συνάντηση.

Στις ασύμμετρες σχέσεις οι ρόλοι που λαμβάνονται είναι πολύ αντίθετοι και ο ένας είναι αντιμέτωπος με τον άλλον. Όσο πιο κυρίαρχο εκδηλώνεται το "ανώτερο" άτομο, τόσο πιο αδύναμο νιώθει το "κατώτερο" άτομο, το οποίο θα οδηγηθεί στο να αντισταθεί ή να νιώσει αβοήθητο. Όσο πιο μεγάλη πίεση ασκεί η/ο επαγγελματίας στον εξυπηρετούμενο, τόσο πιο πιθανό είναι το άτομο να παραδοθεί, με την έννοια του να χάσει την ικανότητα του να ενεργεί ή να μην επιθυμεί να συνεργαστεί παραπέρα με τον/την επαγγελματία, όσον αφορά τους στόχους στο πλάνο βοήθειας. Θα πρέπει να ασκείται λιγότερη πίεση, τόσο, όσο είναι απαραίτητη για τον εξυπηρετούμενο (Hugel-Marshall, 2000).

Το "ανώτερο" άτομο προσπαθεί συνήθως να αποδίδει τους λόγους της διαταραγμένης επικοινωνίας στο "κατώτερο" άτομο. Επομένως, βασική προϋπόθεση για μια επιτυχή επικοινωνία είναι να μην αποδοθούν οι προκύπτουσες συγκρούσεις και παρεξηγήσεις στις ιδιαιτερότητες των "κατώτερων". (Hugel-Marshall, 2000)

Η/Ο επαγγελματίας πρέπει επίσης να προσπαθήσει να υποστηρίξει το ρόλο του όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικά. Δεν πρέπει να υποθέτει ότι ξέρει πώς πρέπει να κατανοηθούν οι άλλοι. Η ανισότητα και η ασύμμετρη εξουσία μεταξύ διαφορετικών κοινωνικών ομάδων είναι άμεσα συνδεδεμένες με τις συλλογικές εμπειρίες. Μπορεί να πρόκειται για αφηγήσεις περιπτώσεων που έχουν να κάνουν με διακρίσεις από γνωστούς ή συγγενικά πρόσωπα ή και ιστορικά γεγονότα (Hugel-Marshall, 2000).

Είναι πολύ σημαντικό να δίνεται προσοχή στο ότι τα μέλη μειονοτήτων τείνουν να συμπεριφέρονται με κάποιο συγκεκριμένο τρόπο. Για παράδειγμα, πολλά μέλη μειονοτήτων υποπτεύονται ότι υπάρχει ρατσιστική προκατάληψη πίσω από δηλώσεις και ενέργειες των επαγγελματιών και αυτό μπορεί να έχει ως συνέπεια να αντιδράσουν με αυτοκαταστροφική ή βίαιη συμπεριφορά, να αντισταθούν ή να απομονωθούν (Hugel-Marshall, 2000). Επομένως, δεν είναι παράλογο, τα μέλη των καταπιεσμένων ομάδων που βιώνουν διακρίσεις να δείχνουν μια γενικευμένη δυσπιστία προς τις Υπηρεσίες, όχι άδικα αρκετές φορές. (Auernheimer, 2011:173).

Στις διαπολιτισμικές συναντήσεις, οι προσδοκίες για τον απέναντι καθορίζονται από τις εικόνες του ξένου. Οι εικόνες του ξένου καθορίζονται από τις εμπειρίες που έχει αποκτήσει μια συγκεκριμένη ομάδα. Αυτές συζητούνται,

μεταφέρονται λεκτικά μέσα στην κοινότητα και εδραιώνονται. Οι εικόνες του ξένου είναι εικόνες που δημιουργήθηκαν από μια ομάδα ή την κοινωνία.

Έρευνες σχετικά με το τι συνδέει ένα μεγάλο μέρος της κοινωνίας με τους μουσουλμάνους, επιβεβαιώνει την ορθότητα του παραπάνω επιχειρήματος αποδεικνύοντας πόσο τα MME συμβάλλουν στην διαμόρφωση εικόνας για τον ξένο. Ο Heitmeyer και η ερευνητική του ομάδα σε αντιπροσωπευτικές μελέτες σχετικά με το θέμα της εχθροπραξίας μεταξύ ομάδων, κατέγραψε ευρεία εξάπλωση ισλαμοφοβικών στάσεων, ιδίως μεταξύ της μεσαίας τάξης (Schneiders 2009).

Οι προκαταλήψεις έχουν ψυχολογική λειτουργία, είναι συναισθηματικά φορτισμένες και συνήθως επιμένουν. Οι εικόνες μας σχετικά με τα μέλη μιας ξένης ομάδας επιβεβαιώνονται ξανά και ξανά από νέες εικόνες. Συνήθως καταλήγουμε σε ατομικά χαρακτηριστικά που προέρχονται από τα αναμενόμενα πολιτισμικά πρότυπα και κυρίως αποκρύπτουμε αντικρουόμενες πληροφορίες, αν αυτές δεν επιβεβαιώνουν την προκατάληψή μας. Οι επαγγελματίες αλλά και οι εξυπηρετούμενοι έρχονται αντιμέτωποι με τις προκαταλήψεις τους επανειλημμένως (Auernheimer, 2011: 174).

2.3 Βασικές δεξιότητες επαγγελματιών στην διαπολιτισμική επικοινωνία

Η δυναμική επικοινωνία των πολιτισμών μπορεί να πάρει τη μορφή διαπολιτισμικής διείσδυσης, που έχει μεταξύ των άλλων το στοιχείο της αλληλεπίδρασης. Είναι δηλαδή μια διαδικασία αποδοχής και ενσωμάτωσης πολιτισμικών στοιχείων μιας κοινωνίας από άλλη, με την οποία έρχεται σε επαφή, με οποιονδήποτε τρόπο. (Παπάς, 2001:300).

Απαραίτητη προϋπόθεση για μια γνήσια επικοινωνιακή σχέση είναι:

α) η ενσυναίσθηση (empathy): είναι η ικανότητά του ατόμου να αποστασιοποιείται για λίγο από τις σκέψεις του, τα συναισθήματα και τις ανάγκες του να μπαίνει στη θέση του απέναντι κατά τη διάρκεια της συνάντησης τους και να αντιλαμβάνεται τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις ανάγκες του (Gaitanides, 2011: 195). (Για μια αναλυτικότερη ανάπτυξη της έννοιας βλ. Στεργίου 2014:216-219)

Σύμφωνα με τον Carl Rogers, η ενσυναίσθηση αντιπροσωπεύει μια χαρακτηριστική στάση ή μια αυτοαντίληψη. Η/Ο επαγγελματίας αγωνίζεται στην σχέση αυτή να κατανοήσει με ειλικρίνεια τον απέναντι του, χωρίς να τον κρίνει. Η σχέση αυτή χαρακτηρίζεται από βαθύ σεβασμό προς τον άλλο (Friese, 2011: 195).

Η/Ο επαγγελματίας θα πρέπει να προσπαθήσει να ακολουθήσει και να κατανοήσει τον κόσμο του άλλου. Θα πρέπει να δώσει στο άλλο πρόσωπο την αίσθηση ότι γίνεται σοβαρά αποδεκτός. Επομένως, ο επαγγελματίας θα πρέπει να γίνεται αντιληπτός ως ειλικρινής και αυθεντικός. Οι προσωπικές αντιλήψεις των αξιών της/του επαγγελματία δεν εγκαταλείπονται, αλλά αναβάλλονται προς όφελος του συνομιλητή του (Friese 2011:195).

Για τον επαγγελματία είναι απαραίτητο να αντιμετωπίσει τα δικά του συναισθήματα, τις δικές του εντυπώσεις, οι οποίες μέσω των εμπειριών της δικής του πορείας, μπορούν να δρουν επιβαρυντικά στην σχέση του με τον εξυπηρετούμενο. Η εποπτεία μπορεί να βοηθήσει πολύ τον επαγγελματία σε αυτόν τον τομέα (Friese, 2011: 195).

Διαφορετικά, σε αγχώδεις καταστάσεις, τα συναισθήματα του φόβου και της επιθετικότητας μπορεί να βγουν στην επιφάνεια ή να μεγεθυνθούν τόσο, που ο ειδικός να χάσει τον έλεγχο και να μην είναι σε θέση να πάρει απόσταση από τις προσωπικές του απόψεις (Schlippe, 2003:95).

β) η αμεροληψία : αναφέρεται στην δεξιότητα των ατόμων να αντιλαμβάνονται τους ανθρώπους και τις καταστάσεις στις οποίες βρίσκονται, απαλλαγμένοι από προκαταλήψεις. Είναι η ικανότητα να βλέπεις κάτι από διαφορετικές οπτικές γωνίες, να μπορείς να δέχεσαι την ύπαρξη άλλων απόψεων και να αποφεύγεις απρόσεκτες, πρόωρες, προκατειλημμένες ερμηνείες. Είναι να μπορεί ο εξυπηρετούμενος με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο και χαρακτήρα να γίνει αποδεκτός από την/τον επαγγελματία. Η/Ο ειδικός δεν επιτρέπεται να μειώσει ή να υποτιμήσει τις ιδέες, αξίες, κανόνες, του εξυπηρετούμενου. Εάν ο ειδικός τείνει να κρίνει άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο με βάση το δικό του αξιακό σύστημα, τότε δεν μπορεί να υπάρξει καμία επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο. Κάτι τέτοιο μπορεί να αποφευχθεί αν, για παράδειγμα, ο ειδικός σε κάποια συνάντηση προσπαθούσε να διερευνήσει, με την βοήθεια ερωτήσεων, πώς αντιμετωπίζει τέτοιες καταστάσεις η κουλτούρα του εξυπηρετούμενου (Friese, 2011: 197).

γ) ο σεβασμός: αυτό που είναι πρώτα από όλα σημαντικό είναι η απαλλαγμένη από ερμηνείες αντίληψη του άλλου, ώστε ο ειδικός να μπορεί να μπει στην θέση του και να δείξει σεβασμό στους χειρισμούς του, έστω και αν φαίνονται περίεργοι, πολιτισμικά ξένοι ή εντελώς απρόσιτοι για τον ίδιο. Πρέπει επίσης να αποφευχθεί η πρόωρη κατηγοριοποίηση των εξυπηρετούμενων. Οι άνθρωποι έχουν περιορισμένη ικανότητα να καταλαβαίνουν τον άλλον, αλλά στην κοινωνική εργασία είναι

πρωταρχική ευθύνη η αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων με σεβασμό (Kristeva, 1990: 208).

Η ειλικρινής κατανόηση και η βαθιά αποδοχή του ξένου από την/τον επαγγελματία ως πεποίθησή του είναι ίσως ο μόνος τρόπος που μπορεί να οδηγήσει στην μη υποτίμηση και κατά τη διάρκεια της συνεργασίας. Μια αλληλεπίδραση με βάση τον σεβασμό απαιτεί και προϋποθέτει μια μεταχείριση με σεβασμό του ίδιου του εαυτού μας (Kristeva, 1990: 209)

δ) η ικανότητα διαχείρισης συγκρούσεων : είναι η προθυμία του ειδικού να μπορέσει να επικοινωνήσει με τον συνομιλητή του για κάτι που είναι δυσάρεστο στον ίδιο και να εξασφαλίσει/εξηγήσει την δική του θέση. Η βάση για να προχωρήσει σε μια ανοιχτή και ειλικρινή διαφωνία είναι η ικανότητα της ενσυναίσθησης και η επικοινωνία με σεβασμό (Freise, 2011:196).

Η/Ο επαγγελματίας πρέπει να περιμένει ότι θα προκύψουν παρεξηγήσεις ή και συγκρούσεις κατά την επικοινωνία με άτομα διαφορετικού πολιτισμικού υπόβαθρου και να είναι ανοιχτός στη διασαφήνισή τους. Εάν είναι δυνατόν, είναι επωφελής η οικοδόμηση σχέσης εμπιστοσύνης με τον εξυπηρετούμενο, πριν υπάρξουν διαφωνίες. Το θάρρος της ειλικρίνειας είναι βασική δεξιότητα στην επίλυση συγκρούσεων. Η/Ο επαγγελματίας πρέπει να έχει την ικανότητα να ζητάει συγνώμη σε περίπτωση κακής συμπεριφοράς. Σημαντικό είναι να υπάρχει ενεργητική ακρόαση και οι ειδικοί να εντατικοποιούν και να εξελίσσουν τις ικανότητές τους με σαφήνεια και σεβασμό στη σύγκρουση (Freise, 2011:196).

2.4 Διαπολιτισμική επικοινωνιακή ετοιμότητα

Συχνά τίθεται το ερώτημα, γιατί γενικές κοινωνικές δεξιότητες όπως η ευελιξία, η ανοχή στην αμφισημία, η διατήρηση σωστών αποστάσεων, η ενσυναίσθηση, η ικανότητα σύγκρουσης και ο υψηλός βαθμός αναστοχασμού (που σημαίνει αυτοαξιολόγηση και αυτοαμφισβήτηση της συμπεριφοράς και των χειρισμών του επαγγελματία, στάση που αντανάκλαται στον απέναντι) δεν επαρκούν σε διαπολιτισμικές συγκρούσεις. Βεβαίως, αυτές οι δεξιότητες και στάσεις είναι ευνοϊκές για μια διαπολιτισμική επικοινωνία χωρίς προβλήματα. Ωστόσο, η διαπολιτισμική ικανότητα απαιτεί ορισμένες προδιαγραφές. Ειδικά στην αγγλική βιβλιογραφία, η αντιμετώπιση της ανασφάλειας προστίθεται ως ένα σημαντικό προσόν σε συναντήσεις με άτομα που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, όπως και η ανοχή στην αμφιβολία, όσον αφορά την αντιμετώπιση των

διφορούμενων καταστάσεων. Ωστόσο, οι μελετητές εστιάζουν περισσότερο στην αντανάκλαση των φόβων κατά την αντιμετώπιση των ξένων συμπεριφορών.

Παρεμπιπτόντως, ο αναστοχασμός που απαιτείται για τη διαπολιτισμική επικοινωνία δεν αναφέρεται μόνο σε ατομικά κίνητρα, προκαταλήψεις κ.λπ., αλλά στα πολιτισμικά πρότυπα του άλλου, συμπεριλαμβανομένων των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων που διακινούνται στην ίδια κοινωνία ή ομάδα.

Η/Ο επαγγελματίας εκτός από την επίγνωση της δικής του πολιτισμικής ταυτότητας, της γνώσης ξένων σεναρίων, αξιών και προτύπων χρειάζεται να γνωρίζει τις συνθήκες ζωής του άλλου, τόσο στην παρούσα καθημερινότητά του, όσο και στη χώρα προέλευσής του (π.χ. την κοινωνική κατάσταση των αναπτυσσόμενων χωρών). Απαιτείται να ληφθούν υπόψη οι ασυμμετρίες στην επικοινωνία και κατά συνέπεια οι στάσεις των άλλων που επηρεάζονται από αυτές και να αναπτυχθεί μια πιο ευαίσθητοποιημένη προσέγγιση.

Αυτή η ευαισθησία δεν αφορά μόνο την ασυμμετρία σχετικά με την κατάσταση που βρίσκεται το άτομο, αλλά και το πλαίσιο της αλληλεπίδρασης και τις εμπειρίες συγκεκριμένων ομάδων, όπως για παράδειγμα τις εμπειρίες από τις διακρίσεις.

Η Warm (όπ. αναφ. στο ο Γκαραβέλας, 2010) προσδιορίζει την επικοινωνιακή ετοιμότητα ως επικοινωνιακή ετοιμότητα δράσης (Kommunikative Handlungskompetenz). Συγκεκριμένα αναφέρει ότι «επικοινωνιακή ετοιμότητα δράσης είναι η ικανότητα για κοινωνική δράση ως συνειδητή, κριτική, αμοιβαία συμμετοχή σε μια δραστηριότητα με ανταλλαγή από σημεία, σήματα και σύμβολα, δηλαδή με συμβολή της γλωσσικής ικανότητας και της ικανότητας συμπεριφοράς ως επικοινωνίας, η οποία οδηγεί σε στοχευόμενες ενέργειες» (σελ.156)

Οι Chen και Starosta επιχειρούν να δώσουν έναν ορισμό της διαπολιτισμικής ετοιμότητας: «...η ικανότητα να διαπραγματεύεται κανείς πολιτισμικά νοήματα και να ακολουθεί κατάλληλα αποδοτικές επικοινωνιακές συμπεριφορές που αναγνωρίζουν τις πολλαπλές ταυτότητες των αλληλοεπιδρώντων σε συγκεκριμένο περιβάλλον ...οι επικοινωνιακά επαρκείς άνθρωποι πρέπει να ξέρουν όχι μόνο πώς να αλληλεπιδρούν αποτελεσματικά και κατάλληλα με τους ανθρώπους και το περιβάλλον, αλλά επίσης και πώς να εκπληρώνουν τους δικούς τους επικοινωνιακούς στόχους με σεβασμό και επιβεβαίωση των πολυεπίπεδων πολιτισμικών ταυτοτήτων εκείνων με τους οποίους αλληλεπιδρούν» (Chen and Starosta,2008:219).

Οι Chen and Starosta (2008) μετά από λεπτομερή μελέτη υιοθετούν το μοντέλο του Belay, τη διαπολιτισμική επικοινωνιακή ετοιμότητα και εστιάζουν στις τρεις προοπτικές του: α) τη διαπολιτισμική ευαισθησία, που αφορά όλα τα θετικά συναισθήματα που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια ή μετά την αλληλεπίδραση και οδηγούν στην αναγνώριση και στον σεβασμό των πολιτισμικών διαφορών. Βασικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της διαπολιτισμική ευαισθησίας είναι ο αυτοσεβασμός, το ελεύθερο πνεύμα, η έλλειψη επικριτικής διάθεσης, η κοινωνική χαλάρωση και η έλλειψη άγχους, β) τη διαπολιτισμική επίγνωση, η οποία συνδυάζει δύο επίπεδα κατανόησης, την αυτεπίγνωση και την πολιτισμική επίγνωση, μειώνοντας την πιθανότητα αβεβαιότητας ή διαφορούμενης ερμηνείας και γ) την διαπολιτισμική σχετικοποίηση, που αναφέρεται στα λεκτικά και μη λεκτικά σχήματα επικοινωνίας (ευελιξία, ενσυναίσθηση, διατήρηση ταυτότητας) (Chen and Starosta,2008:219).

Σύμφωνα με τον Hall (1976), ο διαπολιτισμικά επαρκής ομιλητής θα πρέπει να μπορεί να καταλαβαίνει τους άλλους μέσα από την ανταλλαγή λεκτικών και μη μηνυμάτων για να εδραιώσει μια διαπροσωπική σχέση μαζί τους. Η μελέτη της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και των δεξιοτήτων που τη διέπουν οδηγεί στη διαπολιτισμική επάρκεια, στην κατανόηση δηλαδή του πλαισίου, των ειδικών συνθηκών και στην επιλογή του πιο κατάλληλου και αποδοτικού συμπεριφορικού μηνύματος (Jandt, 1998:451).

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ ΚΑΙ Η ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ

Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητη η αναφορά στην εκπαίδευση ενηλίκων και τη δια βίου μάθηση, καθώς η έρευνά μας αποσκοπεί να αναδείξει την αναγκαιότητα της συνεχούς εκπαίδευσης των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής.

Στο παρόν κεφάλαιο προσεγγίζεται η έννοια της εκπαίδευσης ενηλίκων και της δια βίου μάθησης, οι αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων, καθώς και ο σκοπός και τα κίνητρα της εκπαίδευσης ενηλίκων.

3.1 Βασικοί όροι στην εκπαίδευση ενηλίκων

Η εκπαίδευση ενηλίκων αποτελεί το μέσο μεταφοράς της έννοιας της δια βίου μάθησης. Με τη σειρά του, το πεδίο «Εκπαίδευση Ενηλίκων» καθιστά απαραίτητο τον εννοιολογικό προσδιορισμό του όρου «ενήλικος».

Ο Roggers συνδέει τον όρο «ενήλικος» με την κατάσταση ενηλικιότητας, η οποία χαρακτηρίζεται από την ωριμότητα, την αίσθηση προοπτικής και την υπευθυνότητα. Ως ωριμότητα ορίζει την πλήρη ανάπτυξη του ατόμου και την αξιοποίηση των ικανοτήτων του. Η αίσθηση προοπτικής αφορά την αξιοποίηση των εμπειριών του ατόμου, με σκοπό την ομαλή ένταξή του στο κοινωνικό σύνολο. Η υπευθυνότητα αφορά την ανάληψη των ευθυνών του. Συνεπώς, αυτό σημαίνει ότι ο ενήλικος λαμβάνει αποφάσεις και είναι υπεύθυνος για τον εαυτό του (Roggers, 1999).

Οι ενήλικοι εμπλέκονται στην εκπαιδευτική διαδικασία συνειδητά έχοντας συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες. Οι εμπειρίες που διαθέτουν, καθώς και η διαμορφωμένη προσωπικότητά τους, καθιστούν απαραίτητη τη σύνδεση του αντικειμένου της μάθησης με τις εμπειρίες αυτές και την ενεργή συμμετοχή τους στην εκπαιδευτική διαδικασία μέσω προβληματισμών, προσδιορισμού των στόχων, εξαγωγής συμπερασμάτων και αξιολόγησης (Κόκκος & Λιοναράκης, 1998).

Οι ορισμοί που είναι περισσότερο διαδεδομένοι και αφορούν την «Εκπαίδευση Ενηλίκων» είναι οι ορισμοί της UNESCO και του ΟΟΣΑ.

Η UNESCO ορίζει ως «Εκπαίδευση ενηλίκων κάθε εκπαιδευτική διεργασία, κάθε περιεχομένου, επιπέδου ή μεθόδου, είτε πρόκειται για τυπική εκπαίδευση είτε όχι, είτε για διεργασία που επεκτείνει χρονικά ή αντικαθιστά την αρχική εκπαίδευση στα σχολεία, κολέγια και πανεπιστήμια, καθώς και για μαθητεία, μέσω των οποίων άτομα που θεωρούνται ενήλικα από την κοινωνία στην οποία ανήκουν αναπτύσσουν

τις ικανότητές τους, εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους, βελτιώνουν τα τεχνικά και επαγγελματικά τους προσόντα ή τα προσανατολίζουν προς άλλη κατεύθυνση και επιφέρουν αλλαγές στις στάσεις ή τη συμπεριφορά τους με τη διπλή προοπτική της πλήρους προσωπικής ανάπτυξης και της συμμετοχής σε μια εναρμονισμένη και αυτοδύναμη κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη» (UNESCO, 1976, όπ. αναφ. στο Roggers, 1999:56).

Ο ΟΟΣΑ ορίζει ως «εκπαίδευση ενηλίκων οποιαδήποτε μαθησιακή δραστηριότητα ή πρόγραμμα σκόπιμα σχεδιασμένο από κάποιον εκπαιδευτικό φορέα, για να ικανοποιήσει οποιαδήποτε ανάγκη κατάρτισης ή ενδιαφέρον, που ενδέχεται να πραγματοποιηθεί σε οποιοδήποτε στάδιο της ζωής ενός ανθρώπου που έχει υπερβεί την ηλικία της υποχρεωτικής εκπαίδευσης και η κύρια δραστηριότητά του δεν είναι πλέον η εκπαίδευση. Η σφαίρα της, επομένως, καλύπτει μη επαγγελματικές, επαγγελματικές, γενικές, τυπικές και μη τυπικές σπουδές, καθώς επίσης και την εκπαίδευση που έχει συλλογικό κοινωνικό σκοπό» (ΟΟΣΑ, 1977, όπ. αναφ. στο Roggers, 1999:55).

Η εκπαίδευση ενηλίκων ορίζεται ως ένα αυτοτελές επιστημονικό πεδίο καθώς οι εμπειρίες, τα χαρακτηριστικά και οι ανάγκες όπως και οι διαθέσεις των ενηλίκων για μάθηση διαφέρουν από αυτές των ανηλίκων. Η μάθηση ενηλίκων αναφέρεται στο γεγονός ότι τροποποιείται η γνώση που ήδη έχουν διαμορφώσει, γίνεται μεταβίβαση και επανένταξη νοημάτων και αξιών, στρατηγικών και δεξιοτήτων (Κόκκος, 2005).

Η έννοια της Δια Βίου Μάθησης έχει υιοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση και την UNESCO από το 1955 ως κύριος άξονας της εκπαιδευτικής πολιτικής που ακολουθούν οι χώρες του δυτικού κόσμου.

Η μάθηση χωρίζεται, σύμφωνα με τον Κόκκο, σε δυο κατηγορίες με βάση τα στοιχεία της καθημερινής μας ζωής. Έχουμε την ακούσια ή τυχαία μάθηση και την εκούσια ή σκόπιμη μάθηση. Η ακούσια μάθηση προκύπτει από πηγές όπως η τηλεόραση, το διαδίκτυο, οι εφημερίδες και οι κοινωνικές συναναστροφές. Η εκούσια μάθηση προκύπτει από την επιδίωξη των ανθρώπων να μάθουν καινούργια πράγματα με στόχο την επίλυση κάποιων προβλημάτων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από προγράμματα εκπαίδευσης από απόσταση, πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις και εκπαιδευτικό υλικό (Κόκκος, 2005).

Σύμφωνα με τον Coombs (1968) υπάρχουν τρεις τύποι εκπαίδευσης. Η τυπική εκπαίδευση, η οποία αφορά όλες τις βαθμίδες του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος

(από την προσχολική έως την τριτοβάθμια εκπαίδευση), η μη-τυπική εκπαίδευση, η οποία περιλαμβάνει όλες τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αποσκοπούν σε έναν συγκεκριμένο εκπαιδευτικό στόχο και πραγματοποιούνται εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος και η άτυπη εκπαίδευση, η οποία περιλαμβάνει το σύνολο των γνώσεων, στάσεων, δεξιοτήτων και αξιών που αποκτούν οι άνθρωποι μέσα από τις καθημερινές εμπειρίες και την αλληλεπίδραση τους με το περιβάλλον τους (Coombs, 1968, όπ. αναφ. στο Καραλής, 2013:13-14).

Οι τρεις παραπάνω τύποι εκπαίδευσης συνθέτουν το περιεχόμενο του όρου «Δια Βίου Μάθηση». Η Δια Βίου Μάθηση εμπεριέχει εκπαιδευτικές δραστηριότητες στις οποίες συμμετέχουν άτομα κάθε ηλικίας και μορφωτικού επιπέδου, που αντιστοιχούν και στους τρεις παραπάνω τύπους μάθησης, με βασικό στοιχείο τους την έννοια του «συνεχούς». Η Δια Βίου Μάθηση είναι μια συνεχής διεργασία που συντελείται καθ' όλη την διάρκεια της ζωής του ανθρώπου (Καράλης, 2013).

Η δια βίου μάθηση αναφέρεται σε όλους τους τύπους εκπαίδευσης και περιλαμβάνει κάθε είδους μάθηση που μπορεί να λάβει χώρα σε όλη την διάρκεια της ζωής ενός ανθρώπου (Κόκκος, 2005)

Η Εκπαίδευση Ενηλίκων εντάσσεται στο πλαίσιο της Δια Βίου Μάθησης, καθώς αποτελεί πεδίο εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων, εκτός τυπικής εκπαίδευσης στο οποίο συμμετέχουν ενήλικοι (Καράλης, 2013).

Ο Roggers, ανέφερε δυο πεδία στα οποία διαφέρει η μάθηση ενηλίκων από την μάθηση ανηλίκων: το πεδίο της εξουσίας και το πεδίο των προτεινόμενων τρόπων μάθησης. Οι ενήλικοι επιλέγουν οι ίδιοι το πεδίο μάθησης, μπορούν άμεσα να ασκούν έλεγχο και κριτική όσον αφορά τις γνώσεις που λαμβάνουν και την ποιότητα τους, και μπορούν να εφαρμόσουν άμεσα τα νέα τους εφόδια. Βασικό χαρακτηριστικό της εκπαίδευσης ενηλίκων είναι ότι οι σχέσεις εκπαιδευτή-εκπαιδευόμενου διακρίνονται από ισότητα (Roggers, 1999).

Επίσης τα τελευταία χρόνια, μια άλλη έννοια έχει αποκτήσει σημαντικό ρόλο, η έννοια της Εξ αποστάσεως Εκπαίδευσης. Ο Keegan υποστηρίζει ότι είναι μορφή εκπαίδευσης, η οποία χαρακτηρίζεται από την απόσταση που χωρίζει τον εκπαιδευτή από τον εκπαιδευόμενο, την επίδραση που έχει ο εκπαιδευτικός οργανισμός, δηλαδή τον σχεδιασμό και την προετοιμασία του εκπαιδευτικού υλικού, την χρήση τεχνικών μέσων, όπως ηλεκτρονικού υπολογιστή που συνδέουν τον εκπαιδευτή με τον εκπαιδευόμενο, την δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας, την απουσία σχεδόν σε μόνιμη βάση της λειτουργίας της μαθησιακής ομάδας καθ' όλη την διάρκεια της

εκπαιδευτικής διαδικασίας, δηλαδή εξατομικευμένη διδασκαλία(Keegan, 2001: 74-75).

3.2 Αρχές μάθησης ενηλίκων

Σύμφωνα με τον Dewey, που θεωρήθηκε ο μεγαλύτερος θεωρητικός της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης, η προσωπική ανάπτυξη και η εκπαιδευτική διαδικασία ενός ανθρώπου δεν περιορίζεται μόνο στο πλαίσιο της σχολικής εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά μπορεί να συνεχιστεί και εκτός των σχολικών πλαισίων εφ' όρου ζωής. Με αυτή την έννοια ο ενήλικος εξακολουθεί να μαθαίνει, τόσο διάφορες γνώσεις που θα τον βοηθήσουν να ανταπεξέλθει οικονομικά και κοινωνικά μέσω των διάφορων δεξιοτήτων που θα αναπτύξει, όσο και ψυχολογικά, καθώς μέσα από την εκπαίδευση θα γνωρίσει τον εαυτό του και θα αισθανθεί πιο πλήρης και χρήσιμος (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, 2014).

Για την επίτευξη των παραπάνω θα πρέπει η εκπαίδευση ενός ανθρώπου να γίνει σε ένα πλαίσιο όπου θα τηρούνται οι αρχές της μάθησης ενηλίκων, προκειμένου να αξιοποιήσει στο έπακρο τις δεξιότητες του, τις επιθυμίες του, όπως αναφέρεται στον ΕΟΠΠΕΠ, (2014) σύμφωνα με τον οποίο οι κύριες αρχές μάθησης ενηλίκων είναι οι εξής:

- Η βιωματική μάθηση που αξιοποιεί τα βιώματα των εκπαιδευομένων.

Κάθε ενήλικος που αποφασίζει να συμμετέχει σε μια εκπαίδευση ενηλίκων φέρει μαζί του διάφορες εμπειρίες και βιώματα. Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να σεβαστεί τα γνωρίσματα του εκπαιδευόμενου και να τον βοηθήσει να αντιληφθεί καλύτερα τα προσωπικά του βιώματα και τις προσωπικές του εμπειρίες, έτσι ώστε να καλύψει καλύτερα τις προσωπικές και τις κοινωνικές ανάγκες, αλλά και να ανακαλύψει νέες δεξιότητες που μπορεί να διαθέτει.

- Ενθαρρύνει τον εκπαιδευόμενο να συμμετέχει ενεργητικά στη μαθησιακή διεργασία, να ερευνά, να αναπτύσσει την φαντασία του και την δημιουργικότητα του.

Η εκπαιδευτική διαδικασία βασίζεται στην ενεργό συμμετοχή των ενηλίκων μέσα στο εκπαιδευτικό τους πλαίσιο. Ο εκπαιδευόμενος ενήλικας θα πρέπει να ενθαρρύνεται από τον εκπαιδευτή να συμμετέχει ενεργά στην εκπαιδευτική

διαδικασία, να κριτικάρει και να παίρνει πρωτοβουλίες για την καλύτερη διεξαγωγή της γνώσης. Για να υπάρχει μια ομαλή συνεργασία θα πρέπει ο ρόλος του εκπαιδευτή να μην είναι αυτός της «αυθεντίας» αλλά να διαπραγματεύεται μαζί με τον εκπαιδευόμενο το περιεχόμενο και τον τρόπο του μαθήματος .

- ο Επιδιώκει την προσωπική νοηματοδότηση και όχι την απομνημόνευση πληροφοριών.

Στην εκπαίδευση ενηλίκων μεγάλη σημασία έχει η κριτική σκέψη. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επεξεργάζεται τις γνώσεις, να έχει μια προσωπική άποψη για τα θέματα που θα τεθούν μέσα στην ομάδα, ώστε να δημιουργηθεί ένα κλίμα συζήτησης με ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εκπαιδευόμενων και του εκπαιδευτή.

- ο Κινητοποιεί τους εκπαιδευόμενους διανοητικά και συναισθηματικά

Η βιωματική μάθηση κινητοποιεί τον εκπαιδευόμενο μέσω των προσωπικών εμπειριών του και των γνώσεων που ήδη διαθέτει, να γνωρίζει θέματα που απασχολούν την κοινωνία και να βρίσκει νέες λύσεις πιο λειτουργικές, ώστε να διευκολύνει την προσωπική ζωή του και την κοινωνία. Ενισχύει τις δεξιότητες που ήδη έχει και ευαισθητοποιείται σε διάφορα κοινωνικά φαινόμενα.

- ο Αναπτύσσει την αυτογνωσία των εκπαιδευόμενων

Η βιωματική μάθηση βοηθά τον ενήλικο να εντοπίσει πιθανά ελλείμματα, να τα καλύψει, να τα ενισχύσει και να εμπλουτιστεί με καινούργιες γνώσεις. Αυτή η διαδικασία βοηθά να θεωρήσει τον εαυτό του ως ολοκληρωμένο ενήλικα, να μάθει τις αδυναμίες που έχει, αλλά και τις δυνατότητες που διαθέτει.

- ο Υπάρχει σεβασμός στους προσωπικούς τρόπους και ρυθμούς μάθησης του εκπαιδευόμενου.

Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να σεβαστεί την άποψη του εκπαιδευόμενου για τον τρόπο που αυτός θέλει να διεξάγεται η εκπαιδευτική του διαδικασία και να βρουν την «χρυσή τομή» του τρόπου που θα γίνεται, προκειμένου η συνεργασία τους να είναι ομαλή και ευχάριστη (Κόκκος,2005).

Όπως αναφέρει ο Dewey «Είναι κοινός τόπος να λέμε ότι η εκπαίδευση δεν πρέπει να σταματάει όταν κάποιος φεύγει από το σχολείο. Το νόημα αυτής της

καινοτομίας είναι ότι ο σκοπός της σχολικής οργάνωσης είναι να διασφαλίζει την συνέχιση της εκπαίδευσης, δημιουργώντας τις συνθήκες που εξασφαλίζουν την ανάπτυξη. Η διάθεση να μαθαίνει κανείς από την ίδια την ζωή και να γίνονται οι συνθήκες της ζωής τέτοιες που όλοι να μαθαίνουν στην πορεία του βίου, είναι το ωραιότερο προϊόν της μάθησης στο σχολείο» (Javris, 2004: 56)

3.3 Σκοπός της εκπαίδευσης ενηλίκων

Τα άτομα μέσω της εκπαίδευσης καλλιεργούν τις δυνατότητες τους και αναπτύσσουν τις δεξιότητες τους αποκτώντας νέες γνώσεις και εμπλουτίζοντας τις ήδη υπάρχουσες.

Οι ενήλικοι μέσω της μάθησης «μπορούν να επανεξετάζουν δημιουργικά τις αιτίες και τις ιδεολογικές ρίζες των προβληματικών καταστάσεων που αντιμετωπίζουν και να αναζητούν λειτουργικές λύσεις» (Κόκκος, 2005).

Η εκπαίδευση ενηλίκων είναι πολύ σημαντική, καθώς τα άτομα μαθαίνουν νέες τεχνικές καταπολέμησης των χαρακτηριστικών που έχουν σαν προσωπικότητες, τα οποία τους δυσκολεύουν να αναγνωρίσουν τις δυνατότητες τους. Μαθαίνουν να πιστεύουν στις δυνατότητες που έχουν, με αποτέλεσμα να αποκτούν αυτοπεποίθηση και να υιοθετούν νέες λειτουργικές λύσεις που θα τους βοηθήσουν να επανεξετάσουν διάφορες πρακτικές στην καθημερινή τους ζωή, διευκολύνοντάς τους να αντιμετωπίσουν τα αρνητικά αποτελέσματα που προκλήθηκαν με τις παλιές τακτικές τους (Κόκκος, 2005).

Σχετικά με την ενεργό συμμετοχή τους μέσα στην κοινωνία, τα άτομα, αναγνωρίζοντας πλέον τις δυνατότητες που έχουν, μπορούν να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους, αποκτώντας τον ρόλο ενεργών και σκεπτόμενων πολιτών (Τσιμπουκλή, Φίλιπς, 2008).

Επίσης, η εκπαίδευση ενηλίκων καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό και την κοινωνική ανισότητα. Μέσω των προγραμμάτων της εκπαίδευσης ενηλίκων δίνεται μια δεύτερη ευκαιρία σε άτομα που έχουν βρεθεί στο περιθώριο της κοινωνίας να σταθούν πάλι στα πόδια τους και να ξαναγίνουν ενεργοί πολίτες (Τσιμπουκλή, Φίλιπς, 2008).

3.4. Τα κίνητρα στην εκπαίδευση ενηλίκων

Ο Houle (1961) ασχολήθηκε με το θέμα των κινήτρων που ωθούν τους ενήλικους στην εκπαίδευση. Διέκρινε τρεις τύπους ενηλίκων εκπαιδευόμενων:

αυτούς που προσανατολίζονται στους στόχους, αυτούς που προσανατολίζονται στην δράση και αυτούς που προσανατολίζονται στη μάθηση. Οι ενήλικοι που προσανατολίζονται στους στόχους, θεωρούν πως μέσω της μάθησης θα πετύχουν τους στόχους τους, όπως π.χ. μια νέα δουλειά. Οι ενήλικοι που προσανατολίζονται στη δράση αποσκοπούν στην κοινωνική αλληλεπίδραση κι όχι τόσο στην απόκτηση γνώσεων. Οι ενήλικοι που προσανατολίζονται στη μάθηση συμμετέχουν με αποκλειστικό στόχο την απόκτηση γνώσεων. Οι λόγοι που συμμετέχουν οι ενήλικοι σε προγράμματα εκπαίδευσης, σύμφωνα με τον Tough (1968) είναι πολλοί και διαφορετικοί.

Αρκετοί ερευνητές ασχολήθηκαν με τα κίνητρα σε συνάρτηση με τα χαρακτηριστικά των ενηλίκων. Ένας απ αυτούς ήταν ο Boshier (1971), ο οποίος δημιούργησε την Κλίμακα Εκπαιδευτικής Συμμετοχής EPS (Educational Participation Scale), η οποία αποτελείται από τις εξής κατηγορίες: βελτίωση επικοινωνιακής ικανότητας, ανάπτυξη κοινωνικών επαφών, εκπαιδευτική προετοιμασία, επαγγελματική εξέλιξη, βελτίωση των σχέσεων στην οικογένεια, επιδίωξη κοινωνικών ερεθισμάτων, ενδιαφέρον για μάθηση σε ένα αντικείμενο.

Ο Cross(1981) υποστηρίζει ότι για τους νεότερους ηλικιακά ανθρώπους οι επαγγελματικοί λόγοι είναι ισχυρότεροι από τους προσωπικούς για την συμμετοχή τους στην εκπαίδευση και ότι το εκπαιδευτικό επίπεδο του κάθε ατόμου επηρεάζει την συμμετοχή των ενηλίκων στην εκπαίδευση.

Οι ενήλικοι συμμετέχουν στην εκπαίδευση σύμφωνα με τον Roggers, για τρεις λόγους: α) ωθούνται από προσωπικές ή κοινωνικές ανάγκες, β) τους ενδιαφέρει το γνωστικό αντικείμενο, γ) για να αντιμετωπίσουν ένα πρόβλημα.

3.5 Θεωρίες κινήτρων

Διάφορες θεωρίες έχουν διατυπωθεί σχετικά με τα κίνητρα. Οι Συμπεριφορικές Θεωρίες υποστηρίζουν ότι τα κίνητρα συνδέονται με συγκεκριμένες συμπεριφορές. Οι Θεωρίες Προσωπικότητας υποστηρίζουν ότι τα κίνητρα αποτελούν χαρακτηριστικά της ανθρώπινης προσωπικότητας. Διατυπώθηκαν επίσης οι Γνωστικές Θεωρίες Μάθησης, οι οποίες υποστηρίζουν ότι τα κίνητρα είναι απαραίτητα για την διαμόρφωση των προσωπικών απόψεων των εκπαιδευόμενων.

Η Θεωρία της Στοχοθέτησης και η Θεωρία της Ενίσχυσης ανήκουν στις Συμπεριφορικές Θεωρίες. Η Θεωρία της Στοχοθέτησης, υποστηρίζει, ότι οι ίδιοι οι στόχοι αποτελούν κίνητρο για τον άνθρωπο. Βασικό στοιχείο της θεωρίας αυτής

αποτελεί η προσωπική δέσμευση του ανθρώπου σε έναν στόχο. Όσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός δυσκολίας επίτευξής του στόχου, τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίηση που αποκομίζει το άτομο από την εκπλήρωση του. Ο στόχος θα πρέπει να είναι σαφής και επιτεύξιμος (Κατσιαούνη, 2017).

Σύμφωνα με τις Πλατσίδου και Γωνίδα, η Θεωρία της Ενίσχυσης υποστηρίζει ότι η επανάληψη μιας συμπεριφοράς εξαρτάται από τα αποτελέσματα που αυτή θα επιφέρει. Η ενίσχυση συμπεριφοράς μπορεί να είναι συνεχής ή διακεκομμένη, δηλαδή να παρέχεται αμέσως μετά την εμφάνιση της επιθυμητής συμπεριφοράς ή ανά τακτά χρονικά διαστήματα (στο Κατσιαούνη, 2017).

Ο Maslow, εκπρόσωπος των Θεωριών της Προσωπικότητας και εμπνευστής της Θεωρίας των Αναγκών, ήταν της άποψης ότι ο άνθρωπος υποκινείται και λειτουργεί με έναν συγκεκριμένο τρόπο, που ως στόχο έχει να ικανοποιήσει τις βασικές ανάγκες του. Ως βασικές ανάγκες αναφέρει τις βιολογικές και ως πιο σύνθετες αναφέρει τις ψυχολογικές και κοινωνικές ανάγκες, την ανάγκη για αυτοεκτίμηση, αποδοχή και ασφάλεια. Με την μορφή πυραμίδας σκιαγράφησε ιεραρχικά τις ανθρώπινες ανάγκες τοποθετώντας στην κορυφή της πυραμίδας την αυτοπραγμάτωση και στην βάση της τις βιολογικές ανάγκες. Όταν ο άνθρωπος ικανοποιήσει τις ανάγκες ενός επιπέδου, έχει ως κίνητρο την ικανοποίηση των αναγκών του επόμενου επιπέδου μέχρι να φτάσει στο ψηλότερο επίπεδο της αυτοπραγμάτωσης (Κωσταρίδου-Ευκλείδη,1999).

Στις ανθρωποκεντρικές θεωρίες ανήκει επίσης η Θεωρία για την Ανάγκη Επίτευξης του McClelland, η οποία υποστηρίζει ότι η ανάγκη για επίτευξη αφορά τον αγώνα που κάνει το άτομο ώστε να πετύχει τους στόχους του. Τα κίνητρα που αφορούν τη μάθηση διακρίνονται σε αυτά που κινητοποιούν τον άνθρωπο να συμμετέχει στην εκπαίδευση και σε αυτά που τον απομακρύνουν από αυτή. Το κίνητρο των ενηλίκων είναι το αίσθημα ότι «τα καταφέρνουν». Όσο πιο δύσκολος είναι ο στόχος, τόσο πιο μεγάλη είναι η ικανοποίηση που εισπράττουν (Κωσταρίδου-Ευκλείδη,1999).

Η Θεωρία Αυτοπροσδιορισμού, θεωρία επίσης ανθρωποκεντρική, των Ryan και Deci δίνει ιδιαίτερη σημασία στην επιρροή που ασκεί το περιβάλλον στα κίνητρα του ατόμου. Υποστηρίζει ότι οι ανάγκες του ανθρώπου είναι τρεις: α) η ανάγκη για ικανότητα, β) η ανάγκη για επαφή με το περιβάλλον και γ) η ανάγκη για αυτοπροσδιορισμό (να είναι υπεύθυνος των επιλογών και αποφάσεων του). Ο άνθρωπος δηλαδή θέτει στόχους για να ικανοποιήσει τις ανάγκες του. Σημαντικό

ρόλο στην εσωτερική υποκίνηση του ανθρώπου για την ικανοποίηση των αναγκών του παίζει το περιβάλλον (Κωσταρίδου-Ευκλείδη,1999).

Η Θεωρία του Πεδίου, η Θεωρία της Ισότητας και η Θεωρία της Προσδοκίας ανήκουν στις Γνωστικές Θεωρίες Μάθησης.

Σύμφωνα με τη Θεωρία του Πεδίου ο Lewin υποστήριζε ότι η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι αποτέλεσμα του ίδιου του ατόμου και του περιβάλλοντος. Αναφέρεται στον «ζωτικό χώρο», ο οποίος είναι τα γεγονότα που συμβάλλουν στην διαμόρφωση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και την επηρεάζουν σε μια δεδομένη στιγμή. Ο άνθρωπος και το περιβάλλον αποτελούν βασικά στοιχεία του ζωτικού χώρου. Το άτομο κινείται μέσα στον ζωτικό χώρο ανάλογα με τους στόχους του (Κωσταρίδου-Ευκλείδη,1999).

Σύμφωνα με την Θεωρία της Προσδοκίας του Vroom, μεγάλη έμφαση δίνεται στην λειτουργικότητα, που σχετίζεται με την αντίληψη της ανταμοιβής που θα υπάρξει με την πραγματοποίηση της δραστηριότητας, την ελκυστικότητα της συνέπειας, που αφορά τις προτιμήσεις, τα συναισθήματα του ανθρώπου ως προς τις πιθανές συνέπειες, ως προς το αποτέλεσμα που θα έχει η δραστηριότητα που προσπαθεί να επιτύχει και στην προσδοκία που αναφέρεται στην πιθανότητα επιτυχίας στη δραστηριότητα σε σχέση με τον βαθμό προσπάθειας (στο Κατσιαούνη, 2017).

Η Θεωρία της Ισότητας του Adams αφορά το τι συμβαίνει όταν οι σκέψεις δεν συμφωνούν με τις πράξεις κάποιου. Σύμφωνα με την θεωρία δημιουργείται ένταση. Όταν συμβαίνει κάτι τέτοιο το άτομο προβαίνει είτε σε μεταβολή της συμπεριφοράς του, είτε επηρεάζει την γνωστική του δομή μέσω κάποιων ενεργειών. Έτσι η ένταση λειτουργεί ως κίνητρο που ωθεί τον άνθρωπο να δράσει με συγκεκριμένο τρόπο (Πλατσίδου & Γωνίδα 2005,όπ. αναφ. στο Κατσιαούνη, 2017).

Τα κίνητρα διακρίνονται σε εσωτερικά και εξωτερικά. Τα εσωτερικά έχουν να κάνουν με την αυτοβελτίωση και τα προσωπικά ενδιαφέροντα, ενώ τα εξωτερικά με τις εξωτερικές πιέσεις και την ανταμοιβή που δέχεται το άτομο (Malone & Lepper, 1987).

3.6 Δυσκολίες στην εκπαίδευση ενηλίκων

Συχνά προκύπτουν δυσκολίες στην εκπαίδευση των ενηλίκων που αφορούν τη συμμετοχή και την εξέλιξη των εκπαιδευομένων. Οι δυσκολίες αυτές πιθανά να

προκύπτουν από την υποδομή, το συντονισμό, την οργάνωση και τους στόχους του εκπαιδευτικού προγράμματος.

Ο Κόκκος υποστηρίζει ότι τα εμπόδια στη μάθηση ενηλίκων οφείλονται σε εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες. Οι εξωτερικοί δυσκολεύουν την πρόσβαση ενηλίκων εκπαιδευομένων στα προγράμματα εκπαίδευσης, ωστόσο πιο σημαντικοί θεωρούνται οι εσωτερικοί παράγοντες, οι οποίοι αφορούν προϋπάρχουσες γνώσεις και αξίες και οφείλονται σε ψυχολογικούς παράγοντες. Οι ενήλικοι εκπαιδευόμενοι έχουν επενδύσει στις ήδη υπάρχουσες γνώσεις τους με αποτέλεσμα να μην αποδέχονται εύκολα νέες γνώσεις, ειδικά εάν αυτές συγκρούονται με όσα έχουν διδαχθεί και βιώσει σε όλη την διάρκεια της ζωής τους. Οι δυσκολίες βασίζονται σε ψυχολογικούς παράγοντες: την έλλειψη αυτοπεποίθησης, τον φόβο και το άγχος ότι θα αποτύχουν (Κόκκος 2005).

Οι Carl, Peterson και Roelfs σε μια μελέτη για τη διερεύνηση των εμποδίων μάθησης, τα κατέταξαν σε τρεις κατηγορίες:

- Εμπόδια που αφορούν τις καταστάσεις ζωής του ενήλικου εκπαιδευόμενου τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή κατά την οποία πραγματοποιείται η μάθηση
- Εμπόδια του εκπαιδευτικού πλαισίου, τα οποία περιλαμβάνουν τις πρακτικές εκείνες που αποθαρρύνουν τον εργαζόμενο ενήλικα από την συμμετοχή του σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες
- Εμπόδια της προδιάθεσης, δηλαδή εμπόδια τα οποία σχετίζονται με τις στάσεις και τις αντιλήψεις τις οποίες έχει το άτομο για τον εαυτό του ως εκπαιδευόμενο (ΕΟΠΠΕΠ, 2014).

3.7 Διαπολιτισμική Εκπαίδευση

Η διαπολιτισμική εκπαίδευση στοχεύει στο να αναδείξει σε πλεονέκτημα την πολιτισμική διαφορά και όχι να την υπερμεγεθύνει, δίνοντας την ευκαιρία σε όλους να ανακαλύψουν και να αναλύσουν τον δικό τους μοναδικό πολιτισμικό χώρο και την δική τους μοναδική ταυτότητα (Pentini, 2005:32-33).

Για την ανάπτυξη και εξέλιξη της κοινωνίας κρίνεται ουσιαστική η πολιτισμική ετερότητα και ο πολιτισμικός πλουραλισμός, τόσο στην εκπαίδευση όσο και στην κοινωνία (Παρθένης, 2011). Η πλειοψηφία των υποστηρικτών της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης δίνουν έμφαση στην επικοινωνία, την αλληλεπίδραση και τον διάλογο (Gundara, 2000).

Οι Hohmann, Nike και Luchtenberg, στη μελέτη «Διαπολιτισμική εκπαίδευση εν Δράσει» συνοψίζοντας αναφέρουν ότι η διαπολιτισμική εκπαίδευση είναι η εκπαίδευση σε μια πολυπολιτισμική κοινωνία, που έχει ως στόχο την ενίσχυση των θετικών πλευρών της μετανάστευσης, με δεδομένο την δημιουργία των απαραίτητων συνθηκών. Είναι η παιδαγωγική λύση που προτείνεται για την επίλυση ποικίλων ζητημάτων που προκύπτουν από την συνύπαρξη διαφορετικών πολιτισμών. Η εκπαίδευση αυτή αφορά όλους τους πολίτες της Ευρώπης, με στόχο να αποκτήσουν διαπολιτισμική συνείδηση, όχι μόνο αντικαθιστώντας τον εθνοκεντρικό τρόπο σκέψης, αλλά εκπληρώνοντας την υπευθυνότητα απέναντι σε λαούς και κουλτούρες (στο Νικολάου, 2009:222).

Ο Γκόβαρης αναφέρει ότι «Η διαπολιτισμική εκπαίδευση δεν μπορεί να περιορίσει τους στόχους της στην υποστήριξη των διαδικασιών εξέλιξης μιας εξιδανικευμένης “αυτόνομης προσωπικότητας”, ενός αυθεντικού “εγώ”, αλλά πρέπει να ενισχύσει εκείνες τις διαδικασίες μάθησης που οδηγούν στην κριτική προσέγγιση της συγκρότησης των συλλογικών ταυτοτήτων και του ρόλου τους ως κανονιστικών και αξιολογικών συστημάτων στη συνάντηση και επικοινωνία με τον “άλλο”» (Γκόβαρης, 2004:174).

Η Στεργίου σκιαγραφώντας το πλαίσιο της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης ως μιας εκπαίδευσης στη σχέση με άλλους, αναφέρει «ότι η διαπολιτισμική εκπαίδευση επιδιώκει την ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με την επίγνωση και διαχείριση της πολιτισμικής ταυτότητα, αλλά και την σχέση με άτομα και ομάδες διαφορετικών υπαγωγών»(Στεργίου, 2014:214).

Η διαπολιτισμική εκπαίδευση όσον αφορά το επίπεδο σκέψης, αποτελεί μία εκπαίδευση σε θεμελιώδεις αξίες που αποσκοπούν στην προαγωγή της ανεκτικότητας και της αλληλεγγύης ενώ, όσον αφορά το επίπεδο δράσης η διαπολιτισμική εκπαίδευση αποσκοπεί στην ένταξη των ατόμων σε μία πολυπολιτισμική κοινωνία(Στεργίου, 2014:214- 215).

Στόχος της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης είναι « η εγκαθίδρυση μιας ματιάς που αναγνωρίζει και σέβεται τη διαφορετικότητα θεωρώντας τη ως πηγή πλούτου και όχι ως απειλή»(Στεργίου 2006:60).

Η διαπολιτισμική εκπαίδευση είναι επιτακτική ανάγκη, γιατί «... τα εκπαιδευτικά συστήματα πρέπει να δώσουν προτεραιότητα: στην ανάπτυξη της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης ως μέσο κατανόησης των άλλων λαών και εκτίμησης της αλληλεξάρτησης τους, σε πνεύμα σεβασμού για τις αξίες του πλουραλισμού, της

αμοιβαίας κατανόησης και ειρήνης στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής μέσα από την εκπαίδευση, μέσα από την υλοποίηση προγραμμάτων που προάγουν την ιδιότητα του πολίτη, δίνοντας έμφαση σε πυρηνικές αξίες όπως: πλουραλισμός, ανθρώπινα δικαιώματα, ανοχή, συμμετοχική δημοκρατία, ισότητα ευκαιριών, δικαιοσύνη...» (Unesco, 2000: 4).

Η αποδοχή του Άλλου και η πρόθεση κατανόησης του, η επίγνωση του εαυτού και η ικανότητα αποστασιοποίησης απ' αυτόν είναι βασικές προϋποθέσεις που θα πρέπει να επιδιώκουμε, όταν αναγνωρίζουμε την αναγκαιότητα ανάπτυξης και παροχής διαπολιτισμικής εκπαίδευσης(Στεργίου, 2014:215).

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΜΕΛΗΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΡΩΓΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΥΕΑ&ΚΑ)

Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, είναι Υπηρεσίες που υπάγονται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και εξυπηρετούν άτομα τόσο ελληνικής καταγωγής, όσο και άτομα διαφορετικών εθν(ο)τικών προελεύσεων. Παρακάτω θα αναφερθεί το πλαίσιο των θεσμών της Επιμέλειας Ανηλίκων και Ενηλίκων, καθώς και η αποστολή και η συγκρότησή των ΥΕΑ&ΚΑ στην Ελλάδα.

Στην Ελλάδα η επίβλεψη ανηλίκων και ενηλίκων δραστών αξιόποινων πράξεων που βρίσκονται σε σύγκρουση με τον νόμο, είχε και έχει ανατεθεί στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής αντιστοίχως, οι οποίες κατά το μικρό χρονικό διάστημα συνύπαρξής τους, που άρχισε το 2007 και συνεχίστηκε μέχρι το 2014, ήταν απολύτως διακριτές μεταξύ τους(βλ. παράρτημα 2).

Η συγκρότηση της Υπηρεσίας Επιμελητών Ανηλίκων προβλέφθηκε αρχικά στο Ν.2793/1954 και ο κλάδος των Επιμελητών Ανηλίκων λειτούργησε με έμμισθο προσωπικό από το 1958. Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων συστάθηκαν με τον Ν.378/1976.

Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής ιδρύθηκαν με τον Ν.1941/1991 και συστάθηκαν ως δημόσιες υπηρεσίες υπαγόμενες στο Υπουργείο Δικαιοσύνης με το ΠΔ 195/2006 που προέβλεπε την ίδρυση συνολικά 26 Υπηρεσιών. Η λειτουργία τους άρχισε τον Ιανουάριο του 2007, σε δεκατέσσερις έδρες πρωτοδικείων.

Το 2014 οι δυο υπηρεσίες συγχωνεύτηκαν για οργανωτικούς και οικονομικούς λόγους. Η συγχώνευση των υπηρεσιών έγινε με τον οργανισμό του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Π.Δ. 101/2014, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 37 του ν. 4305/2014 και το άρθρο 91 του Ν.4307/2014) στο πλαίσιο ευρύτερων οργανωτικών μεταβολών.

Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων συγχωνεύτηκαν με τις Υπηρεσίες Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής σε μια ενιαία Υπηρεσία Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής με σκοπό να μειωθούν οι δομές του δημοσίου και οι θέσεις ευθύνης και να εξοικονομηθούν πόροι. Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, μετά την συνένωση τους, ανήκουν στις ειδικές περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Η αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία τους είναι έργο της Γενικής Γραμματείας Αντεγκληματικής πολιτικής. Η επιμέλεια για την οργάνωση και λειτουργία τους και η αξιολόγηση του έργου τους είναι αρμοδιότητα του Τμήματος Πρόληψης Παραβατικότητας και Μετασφρονιστικής Μέριμνας που υπάγεται στην Διεύθυνση Αντεγκληματικής πολιτικής.

Το Τμήμα Πρόληψης Παραβατικότητας και Μετασφρονιστικής Μέριμνας είναι αρμόδιο για την παρακολούθηση της εφαρμογής νέων θεραπευτικών, αναμορφωτικών κι εναλλακτικών ποινών και μέτρων σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής.

Οι ΥΕΑ&ΚΑ είναι στελεχωμένες από πτυχιούχους ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών και συγκεκριμένα Νομικής, Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Κοινωνικής Εργασίας, Ψυχολογίας, Φιλοσοφικής, Θεολογικής, Οικονομικών και Παιδαγωγικών Τμημάτων, γεγονός που δείχνει την διεπιστημονική κατεύθυνση που ακολουθείται στα πεδία αυτά.

4.1 Αποστολή των ΥΕΑ&ΚΑ

Ως αποστολή των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής προβλέπεται :

- η εξωιδρυματική μεταχείριση ανηλίκων που έχουν διαπράξει αδίκημα ή διατρέχουν τον κίνδυνο να γίνουν θύτες ή θύματα αξιόποινων πράξεων και η παροχή υποστήριξης στην ποινική δικαιοσύνη για ανήλικους, τόσο στο επίπεδο της πρόληψης της παραβατικότητας και της θυματοποίησης, όσο και της μεταχείρισής τους.
- Η παροχή συνδρομής και η επίβλεψη ενήλικων ατόμων, τα οποία έχουν καταδικασθεί με αναστολή εκτέλεσης της ποινής τους υπό επιτήρηση ή των οποίων η ποινή έχει μετατραπεί σε υποχρέωση παροχής κοινωφελούς εργασίας ή έχουν απολυθεί υπό όρους και η διενέργεια κοινωνικής έρευνας σε προσωρινά κρατούμενους ή σε άτομα στα οποία έχουν επιβληθεί περιοριστικοί όροι.
- Η επίβλεψη κρατουμένων που απολύονται υπό όρους, καταδίκων η εκτέλεση της ποινής των οποίων αναστέλλεται υπό επιτήρηση και καταδίκων η ποινή των οποίων έχει μετατραπεί σε υποχρέωση παροχής κοινωφελούς εργασίας.

4.2 Διάρθρωση των ΥΕΑ&ΚΑ

Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής λειτουργούν στην έδρα κάθε Πρωτοδικείου και εποπτεύονται από τον κατά τόπο αρμόδιο Προϊστάμενο της Εισαγγελίας Πρωτοδικών. Σε διοικητικό επίπεδο οι υπηρεσίες κατατάσσονται σε τέσσερις κατηγορίες:

Η Υπηρεσία Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής Αθηνών λειτουργεί σε επίπεδο διεύθυνσης και συγκροτείται από δυο Τμήματα, το Τμήμα Επιμελητών Ανηλίκων και το Τμήμα Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής.

Οι Υπηρεσίες της Θεσσαλονίκης και του Πειραιά, συγκροτούνται από δυο Τμήματα, Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής και καθήκοντα Προϊσταμένου ασκεί ο αρχαιότερος προϊστάμενος Τμήματος.

Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής Πάτρας και Ηρακλείου, συγκροτούνται από αντίστοιχα Αυτοτελή Γραφεία και καθήκοντα προϊσταμένου ασκεί ο αρχαιότερος προϊστάμενος Αυτοτελούς Γραφείου.

Σε επίπεδο ενιαίου Αυτοτελούς Γραφείου θα έπρεπε να λειτουργούν πενήντα οκτώ (58) υπηρεσίες (Αγρινίου, Βέροιας, Βόλου, Ιωαννίνων, Καβάλας, Καλαμάτας, Κέρκυρας, Κοζάνης, Λαμίας, Λάρισας, Μυτιλήνης, Ναυπλίου, Μυτιλήνης, Πύργου, Ροδόπης, Ρόδου, Σύρου, Τρικάλων, Τρίπολης, Χανίων, Χαλκίδας, Άρτας, Αιγίου, Αμαλιάδας, Αλεξανδρούπολης, Γιαννιτσών, Δράμας, Έδεσσας, Θήβας, Κατερίνης, Καρδίτσας, Κεφαλονιάς, Καστοριάς, Κω, Λασιθίου, Λιβαδειάς, Μεσολογγίου, Ξάνθης, Ορεστιάδας, Πρέβεζας, Ρεθύμνου, Σάμου, Σερρών, Σπάρτης, Φλώρινας, Χίου, Κορίνθου, Αμφισσας, Ευρυτανίας, Κιλκίς, Χαλκιδικής, Θεσπρωτίας, Νάξου, Γρεβενών, Κυπαρισσίας, Γυθείου, Καλαβρύτων, Ζακύνθου και Λευκάδας).

Ο συντονισμός της Επιθεώρησης των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής ασκείται από τον κεντρικό επιθεωρητή που εδρεύει στην Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, τα καθήκοντα του οποίου ασκεί ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Αντεγκληματικής Πολιτικής, της Γενικής Διεύθυνσης Αντεγκληματικής και Σωφρονιστικής Πολιτικής.

Το σύνολο των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που ήταν σε λειτουργία το χρονικό διάστημα κατά το οποίο δόθηκε το ερωτηματολόγιο, ήταν τριάντα οκτώ (38). Ο συνολικός αριθμός των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που ήταν εν ενεργεία όταν πραγματοποιήθηκε η

έρευνα, ήταν εκατόν τρεις (103), ενώ σύμφωνα με την αριθμ. 104763/29.10.2014 απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κ. Αθανασίου Χ. με θέμα την κατανομή οργανικών θέσεων, έπρεπε να είναι εκατόν έντεκα (111) υπάλληλοι.

Οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στην Άρτα, στο Αίγιο, στη Θήβα, στη Σπάρτη, στην Άμφισσα, στην Ευρυτανία, στο Κιλκίς, στην Χαλκιδική, στην Θεσπρωτία, στην Νάξο, στα Γρεβενά, στην Κυπαρισσία, στο Γύθειο, στα Καλάβρυτα, στην Ζάκυνθο και στην Λευκάδα δεν έχουν λειτουργήσει ποτέ μέχρι σήμερα.

4.2.1 Το έργο των Επιμελητών Ανηλίκων

Το έργο των Επιμελητών Ανηλίκων περιλαμβάνει: α) την κοινωνική έρευνα για την προσωπικότητα του ανήλικου και τις συνθήκες διαβίωσής του και την διατύπωση τεκμηριωμένης πρότασης προς τον δικαστή για την ενδεδειγμένη μεταχείριση του και β) εξειδικευμένη παρέμβαση με καθοδήγηση, εποπτεία και συμβουλευτική υποστήριξη του ανήλικου και της οικογένειάς του, με τελικό στόχο την ομαλή επανένταξη του στο κοινωνικό σύνολο (κοινωνική διαπαιδαγώγηση).

Η «κοινωνική έρευνα» αφορά την συλλογή στοιχείων για τον τρόπο διαβίωσης, την προσωπικότητα, την ηθική και την διανοητική κατάσταση, τις οικογενειακές συνθήκες και γενικά το περιβάλλον του ανήλικου για τον οποίο εκκρεμεί ποινική δίωξη. Πραγματοποιείται επικοινωνία με τον ανήλικο καθώς και με κάθε πρόσωπο που έχει οποιαδήποτε σχέση μαζί του, όπως εκπαιδευτικούς, εργοδότες κ.α.

Κοινωνική έρευνα διενεργείται: α) όταν κρίνεται σκόπιμη ή ταυτόχρονη επιβολή αναμορφωτικού μέτρου (άρθ. 45 Α ΚΠΔ), β) σε περιπτώσεις προπαραβατικών ανηλίκων, οι οποίοι διαβιούν σε κοινωνικό περιβάλλον ατόμων τα οποία τελούν καθ' έξη ή κατ' επάγγελμα αξιόποινες πράξεις και εξετάζεται η τυχόν προληπτική εισαγωγή τους σε ίδρυμα αγωγής ανηλίκων (άρθ. 17 παρ.5, Ν.2298/1995, όπως τροποποιήθηκε από το άρθ. 10 Ν.3860/2010), γ) κατόπιν αιτήματος γονέα ή αρμόδιας αρχής προκειμένου ο ανήλικος που δεν έχει βεβαιωμένα παραβεί τον νόμο, αλλά εμφανίζει αντικοινωνική συμπεριφορά, να τεθεί υπό διοικητική επιμέλεια στο πλαίσιο της προληπτικής αρμοδιότητας των υπηρεσιών (άρθρα 3,8 και 9 π.δ. 49/1979).

Σημαντικά καθήκοντα των επιμελητών ανηλίκων, πέρα από την κοινωνική έρευνα, είναι να ασκούν την επιμέλεια ανηλίκων, όταν το δικαστήριο τοποθετεί τον ανήλικο υπό την επιμέλεια της Υπηρεσίας Επιμελητών Ανηλίκων ή όταν διατάσσεται σχετικός περιοριστικός όρος, να ασκούν προστατευτική επίβλεψη και να παρακολουθούν την εξέλιξη του ανηλίκου στον οποίο επιβλήθηκαν αναμορφωτικά μέτρα (της επίπληξης, της θέσεως του ανηλίκου υπό την επιμέλεια των γονέων του, της παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων, της παροχής κοινωφελούς εργασίας κ.λπ.), να ενεργούν συνοδείες ανηλίκων εκτός έδρας, προκειμένου να εμφανισθούν ενώπιον δικαστικών αρχών ή έχουν απολυθεί υπό όρους από τα ειδικά καταστήματα κράτησης νέων, να συνεργάζονται με θεραπευτικά προγράμματα που έχουν εμπλοκή με την ποινική δικαιοσύνη.

4.2.2 Το έργο των Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής

Το έργο των Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής περιλαμβάνει τη διενέργεια κοινωνικής έρευνας ως προς τον τρόπο ζωής ή άλλα προσωπικά στοιχεία προσωρινά κρατούμενων ή ατόμων στα οποία έχουν επιβληθεί περιοριστικοί όροι σύμφωνα με το άρθρο. 282 Κ.Π.Δ. Η σχετική έκθεση επισυνάπτεται στην δικογραφία και συνεκτιμάται από το δικαστήριο κατά την επιμέτρηση της ποινής ή την κρίση για την μετατροπή της σε εναλλακτική ποινή ή την αναστολή της υπό όρους.

Στα καθήκοντα των Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής είναι να επικουρούν και να εποπτεύουν άτομα που: -καταδικάζονται με αναστολή εκτέλεσης της ποινής υπό επιτήρηση,- καταδικάζονται σε ποινή που έχει μετατραπεί σε παροχή κοινωφελούς εργασίας, -απολύονται με όρους, τους έχουν επιβληθεί προσωρινοί όροι κατά την προδικασία και τους χορηγείται τακτική άδεια απουσίας από κατάστημα κράτησης, με ειδικούς περιοριστικούς όρους για την παρακολούθηση των κινήσεών τους, στην περίπτωση που είναι αλλοδαποί, άστεγοι ή στερούμενοι οικογένειας.

Στην παρ. 2 του νέου άρθρου 100 ΠΚ η επιτήρηση περιλαμβάνει εβδομαδιαίες συναντήσεις με τον καταδικασμένο ατομικά ή σε ομάδα με συμμετοχή και άλλων προσώπων που έχουν καταδικαστεί για την τέλεση ανάλογων εγκλημάτων. Σκοπός των συνεδριών είναι η συνειδητοποίηση από την πλευρά του θύτη της βαρύτητας της αξιόποινης πράξης, η ανάδειξη των συνεπειών της, η αναζήτηση των αιτιών, αλλά και των προτάσεων για την μη επανάληψη του. Η μείωση του κινδύνου της υποτροπής καθίσταται βασική υποχρέωση του Επιμελητή Κοινωνικής Αρωγής, ο οποίος καλείται να κινηθεί στο πλαίσιο μιας αιτιολογικής προσέγγισης.

Η επίβλεψη της παροχής κοινωφελούς εργασίας αποτελεί τον κύριο τομέα δράσης των Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής. Η επίβλεψη πραγματοποιείται με επιτόπιες επισκέψεις/ελέγχους των Επιμελητών και με τηλεφωνικές επικοινωνίες που μπορεί να συνδυάζονται με ατομικές συναντήσεις συμβουλευτικής, εφόσον κριθούν απαραίτητες. «Πλημμελής» παροχή θεωρείται η μη παροχή της εργασίας ή η αδικαιολόγητη διακοπή της. Σε αυτές τις περιπτώσεις, συνέπειες είναι η επίσημη κλήση του καταδικασθέντος σε απολογία από τον εισαγγελέα και η επιβολή συστάσεων καθώς και η ανάκληση του μέτρου με εκτέλεση της αρχικής ποινής φυλάκισης.

Στις ΥΕΑ&ΚΑ οι επαγγελματίες καλούνται να αντιμετωπίσουν όπως αναφέραμε παραπάνω ανθρώπους με προβλήματα αντικοινωνικής/παραβατικής, συμπεριφοράς, ψυχοσεξουαλικά προβλήματα και άλλα πολλά. Η κατάσταση γίνεται πιο περίπλοκη και δύσκολη όταν ο επαγγελματίας καλείται να αντιμετωπίσει αφενός την αντικοινωνική/παραβατική συμπεριφορά του εξυπηρετούμενου και αφετέρου την πολιτισμική διαφορετικότητα του εξυπηρετούμενου σε έναν χώρο που δεν είναι διαπολιτισμικά έτοιμος.

Οι περισσότεροι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής δεν έχουν διαπολιτισμική κατάρτιση στην βασική τους εκπαίδευση. Επίσης το Υπουργείο Δικαιοσύνης παρόλο που η πλειοψηφία των ΥΕΑ&ΚΑ εξυπηρετούν ανθρώπους που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα δεν έχει ασχοληθεί σχεδόν καθόλου (από την σύσταση των υπηρεσιών) με την διαπολιτισμική εκπαίδευση των επαγγελματιών καθώς και το διαπολιτισμικό άνοιγμα γενικότερα όσον αφορά την οργάνωση των υπηρεσιών και την δικτύωση με άλλους φορείς

Επίσης οι περισσότερες ΥΕΑ&ΚΑ δεν έχουν πρόσβαση σε διερμηνείς και στους περισσότερους χώρους των δικαστηρίων της χώρας εντοπίζονται ελλείψεις όσον αφορά τον προσανατολισμό των εξυπηρετούμενων είτε είναι ελληνικής ή άλλης εθνικότητας.

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΤΟ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΑΝΟΙΓΜΑ ΤΩΝ ΘΕΣΜΩΝ (ΩΣ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ)

5.1 Η συζήτηση για το διαπολιτισμικό άνοιγμα

Η ανάγκη για διαπολιτισμικό άνοιγμα συζητήθηκε στη Γερμανία από τις αρχές της δεκαετίας του '90, γεγονός που επηρέασε τις διοικήσεις και τους κοινωνικούς θεσμούς. Οι παρακάτω παρατηρήσεις ήταν αποφασιστικής σημασίας για την ανάπτυξη. Αρχικά έγινε σαφές ότι, παρά τα τυπικά ίσα δικαιώματα πρόσβασης, οι μετανάστες χρησιμοποιούσαν τις παροχές υπηρεσιών, που πρόσφεραν οι δημόσιες υπηρεσίες λιγότερο συχνά και οι επαφές ήταν εν μέρει προβληματικές και λιγότερο αποτελεσματικές. Οι κοινωνικές υπηρεσίες, που δημιουργήθηκαν κυρίως για τους μετανάστες εργαζόμενους, δεν μπορούσαν πλέον να διαχειριστούν την αυξανόμενη ποικιλία των διαφορετικών τρόπων ζωής. Επιπλέον, ζητήθηκε η ενσωμάτωση των ατόμων με μεταναστευτικό υπόβαθρο στα ήδη υπάρχοντα πρότυπα φροντίδας των φορέων, χωρίς οι φορείς να προσαρμόσουν τις παροχές τους στις νέες πληθυσμιακές ομάδες.

Το 1994 η Επίτροπος για τους Αλλοδαπούς δημοσίευσε τις «Συστάσεις για το διαπολιτισμικό άνοιγμα των κοινωνικών υπηρεσιών». Έκτοτε, η ιδέα συζητήθηκε και αναπτύχθηκε εντατικά, σε πολιτικό κι επιστημονικό επίπεδο. Η πρακτική εφαρμογή προωθήθηκε από το 1998 (Gaitanides 2008:37). Έχουν καταγραφεί πολυάριθμες δημοσιεύσεις σχετικά με προτάσεις, εκθέσεις δράσεων και πράξης. Οι πρώτες εκδόσεις είχαν εστιάσει κυρίως στο τί πρέπει να αλλάξει με στόχο ένα διαπολιτισμικό άνοιγμα. Οι αλλαγές αυτές περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τη μείωση των δυσκολιών πρόσβασης και την ανάπτυξη διαπολιτισμικών ικανοτήτων (Ausländerbeauftragte 1994, Hinz-Rommel, 1998).

Η εμπειρία πολλών προγραμμάτων, ωστόσο, έδειξε ότι κατά την εφαρμογή έπρεπε να ξεπεραστούν διάφορα εμπόδια και αντιστάσεις. Τα πιο πρόσφατα κείμενα δίνουν μεγαλύτερη σημασία στο «πώς», δηλαδή, πώς μπορεί να ξεκινήσει η διαπολιτισμική διαφάνεια, ποιες στρατηγικές είναι επιτυχείς και πώς μπορεί να διατηρηθεί η κινητοποίηση και η συνεργασία των εμπλεκομένων για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα (Caritas 2006, Schröer, 2007).

Στην επιστημονική κοινότητα συζητήθηκε το διαπολιτισμικό άνοιγμα ως έννοια, αλλά δόθηκε περισσότερη βαρύτητα στον πολιτισμό των νέων πληθυσμών με κίνδυνο να παραμεληθούν μηχανισμοί αποκλεισμού εκ μέρους της χώρας υποδοχής,

όπως η έλλειψη παροχών, μειονεκτήματα στην διάρθρωση των υπηρεσιών και άλλα (Simon-Hohm 2004: 233). Ωστόσο, η έμφαση στην διαπολιτισμικότητα μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως όρος για να επιστήσει την προσοχή στην κοινωνική αλλαγή (Lima Curvello 2002: 40).

Στόχος του διαπολιτισμικού ανοίγματος είναι ο σχεδιασμός υπηρεσιών με γνώμονα τη διαφορετικότητα, επιδιώκοντας ίση προσφορά σε όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από την προέλευση, το φύλο, την ηλικία ή την κοινωνικοοικονομική κατάσταση. Η σημασία της κοινωνικής δράσης τονίζεται ιδιαίτερα, λόγω των κοινωνικών αλλαγών σε παγκόσμια κλίμακα, αλλαγών που προέκυψαν και προκύπτουν από πολιτικές, οικονομικές και κοινωνικές ανατροπές (Auernheim, 1989).

Όπως τονίζουν πολλοί Ευρωπαίοι ερευνητές, ένα πεδίο κοινωνικής δράσης αποτελεί ο χειρισμός του μεταναστευτικού φαινομένου. Ο Hinz Rommel είναι ο ερευνητής που καθιέρωσε τον όρο «διαπολιτισμική ετοιμότητα» στην Γερμανία, προτείνοντας το πολυπολιτισμικό μοντέλο διαχείρισης της πολιτισμικής ετερότητας. Το μοντέλο αυτό δίνει την δυνατότητα στους πολιτισμούς των μειονοτήτων να διατηρήσουν τις βασικές τους αξίες, θεωρώντας πλέον την πολυπολιτισμικότητα ως σταθερή βάση της κοινωνίας (Hinz Rommel, 1994:23).

Στο μοντέλο αυτό, σύμφωνα με τον Hinz Rommel, ως ένταξη ορίζεται η αμοιβαία διαδικασία προσέγγισης, τόσο του ξένου όσο και της κοινωνίας υποδοχής. Στην διαδικασία αυτή όμως προτεραιότητα έχει η κοινωνία υποδοχής, η οποία πρέπει να κάνει το διαπολιτισμικό άνοιγμα (γερμ: interkulturelle Öffnung). Με αφετηρία την άποψη ότι κάθε πολιτισμός έχει μια δική του δομή, μια δική του ιστορία και δικές του προτάσεις για την επίλυση των κοινωνικών προβλημάτων, γίνεται ξεκάθαρη η ύπαρξη της πολιτισμικής διαφορετικότητας (Hinz Rommel, 1994:42).

5.2 Διαπολιτισμικός προσανατολισμός και οι διαστάσεις του διαπολιτισμικού ανοίγματος των υπηρεσιών

Ο διαπολιτισμικός προσανατολισμός μπορεί να περιγραφεί ως μια στρατηγική για την έναρξη δημοκρατικών διαδικασιών που αλλάζουν τη σχέση μεταξύ πλειοψηφιών και μειονοτήτων και δίνει ιδιαίτερη σημασία στην αρχή της ισότητας και την αρχή της αναγνώρισης (Auernheimer, 2011).

Στόχος είναι η εφαρμογή της ένταξης, της ισότητας και της αμοιβαίας ένταξης των μειονοτήτων και των πλειοψηφιών στις διαδικασίες χάραξης πολιτικής σε όλους

τους τομείς, ιδίως στη διοικητική πολιτική. Ο διαπολιτισμικός προσανατολισμός πρέπει να επιτρέπει σε ομάδες και άτομα να εκπροσωπούν και να γνωστοποιούν τα συμφέροντά τους. Προκειμένου να μειωθούν οι ασυμμετρίες εξουσίας και οι άνισα κατανεμημένοι πόροι, η σχέση μεταξύ πλειοψηφίας και μειονοτικών ομάδων πρέπει να έρχεται συνέχεια σε συζήτηση (Schröer 2002:152).

Το διαπολιτισμικό άνοιγμα είναι η εφαρμογή του διαπολιτισμικού προσανατολισμού. Μόνο ο προσανατολισμός δεν αρκεί. Το διαπολιτισμικό άνοιγμα σημαίνει μια κριτική ανάλυση των υφιστάμενων δομών και της οργανωτικής εξέλιξης αυτών. Το διαπολιτισμικό άνοιγμα αφορά όλους τους τομείς ενός οργανισμού, όσον αφορά στην οργανωτική, στην προσωπική και στην ποιοτική ανάπτυξη. Πρόκειται για την εφαρμογή ταυτόχρονων δράσεων και συνολικής στρατηγικής. Η κοινωνική και οικονομική αναγνώριση, καθώς και η εκτίμηση του δυναμικού του πληθυσμού με μεταναστευτικό υπόβαθρο βρίσκονται στο προσκήνιο. Η στρατηγική του διαπολιτισμικού ανοίγματος καταφέρνει να προσεγγίσει διαφορετικά είδη εργατικού δυναμικού, ετερογενείς ομάδες εξυπηρετούμενων και διαφορετικούς συνεργάτες (Auernheimer, 2011).

Το διαπολιτισμικό άνοιγμα είναι μια μακροπρόθεσμη διαδικασία ανάπτυξης κι εξέλιξης ενός Οργανισμού. Αξιοποιεί ορθά τους ανθρώπινους πόρους με τις ιδιαιτερότητές τους (ανάπτυξη προσωπικού) και προσαρμόζει την ποιότητα των υπηρεσιών και των παροχών στις μεταβαλλόμενες κοινωνικές εξελίξεις (ανάπτυξη της ποιότητας) (Auernheimer, 2011).

Για το άνοιγμα των Υπηρεσιών και των παροχών προς τους πολίτες, απαιτείται μια κριτική ανάλυση των επικρατουσών δομών, όπως των συστημάτων της κοινωνικής πρόνοιας, της υγείας, της εκπαίδευσης και πολλών άλλων (Handschuck, 2008: 28).

Ο Schröer αναφέρει ότι το διαπολιτισμικό άνοιγμα μπορεί να γίνει κατανοητό ως μια σκόπιμη διαδικασία που επιτρέπει την αυτο-αντανακλαστική διαδικασία μάθησης και αλληλεπίδρασης με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα προέλευσης, διαθέτουν διαφορετικούς τρόπους ζωής και μορφές οργάνωσης στη χώρα τους, μειώνοντας έτσι τα εμπόδια πρόσβασης και τους μηχανισμούς αποκλεισμού στους φορείς της χώρας που διαμένουν, αναγνωρίζοντας και επιτρέποντάς τους την παροχή βοήθειας (Schröer 2002:152).

Ο Schröer ασχολήθηκε με τις τέσσερις διαστάσεις του διαπολιτισμικού ανοίγματος. Αναδεικνύει την πολυπλοκότητα και την πληρότητα ενός σχεδίου της

οργανωτικής ανάπτυξης ενός φορέα. Το άνοιγμα των υπηρεσιών δεν μπορεί να υλοποιηθεί με μεμονωμένα μέτρα. Αντίθετα προϋποθέτει διεργασίες που ξεκινούν από διαφορετικά επίπεδα.

- ✓ **Κανονιστική διάσταση:** σχετίζεται με τις **κατευθυντήριες αρχές** ενός Θεσμού/Φορέα. Η σημασία της διαπολιτισμικότητας και της κοινωνικής δικαιοσύνης πρέπει να γίνεται σαφής, να περιγράφεται στον οργανισμό και στους κανονισμούς ενός Φορέα και να δίνεται έμφαση στην ενδυνάμωση και τη συμμετοχή του προσωπικού που εργάζεται σε αυτόν.
- ✓ **Θεσμική διάσταση:** αφορά τις **θεσμικές συνθήκες**, δηλαδή την άρση των δυσκολιών στην πρόσβαση, την ανάπτυξη του προσωπικού και το σχεδιασμό προσεγγίσεων παροχών για μετανάστες.
- ✓ **Κοινωνική και χωροταξική διάσταση:** αναφέρεται στην **δικτύωση ενός Οργανισμού με το κοινωνικό-χωροταξικό περιβάλλον του**, δηλαδή τη συνεργασία με άλλες δομές της τοπικής και της ευρύτερης κοινότητας, λαμβάνοντας υπόψη και την εξέταση ανεπίσημων δομών, π.χ. δίκτυα γειτνίασης.
- ✓ **Οργανωτική διάσταση:** Αναφέρεται στην στοχοθεσία ενός Φορέα, δηλαδή κατά πόσο οι εσωτερικές διαδικασίες ενός Οργανισμού έχουν συμπεριλάβει στη στοχοθεσία τους τα διαπολιτισμικά ζητήματα (Schröer 2007: 85).

5.3 Το διαπολιτισμικό άνοιγμα ως οργανωτική ανάπτυξη

Υπάρχει ευρεία συμφωνία στη σημερινή γερμανόφωνη βιβλιογραφία σχετικά με το ότι ένα ολοκληρωμένο διαπολιτισμικό άνοιγμα μπορεί να υλοποιηθεί μόνο μέσω μιας μακροπρόθεσμης διαδικασίας εξέλιξης ενός Οργανισμού/Φορέα. Τα μέτρα που λαμβάνονται πρέπει να είναι αλληλένδετα και να συμπεριλαμβάνουν το προσωπικό, την οργάνωση και τη βελτίωση της ποιότητας φορέα (Schröer 2007: 89).

Το διαπολιτισμικό θέμα πρέπει να συμπεριληφθεί στον στρατηγικό προσανατολισμό ενός Οργανισμού/Φορέα και να εδραιωθεί ως καθήκον. Αυτό απαιτεί τη συνεργασία όλων των βαθμίδων ιεραρχίας. Χρειάζεται επίσης να συμπεριληφθεί έλεγχος και διαχείριση ποιότητας προς αυτήν την κατεύθυνση.

Μια τέτοια διαδικασία ανάπτυξης αποτελεί πρόκληση για κάθε Οργανισμό. Απαιτεί προγραμματισμό, χρόνο, πόρους και υψηλό βαθμό αφοσίωσης και προθυμία αλλαγής εκ μέρους των εργαζομένων.

Σύμφωνα με τον Schröer, οι αποτυχίες σε μια διαδικασία ανάπτυξης ενός Φορέα, συχνά αποδίδονται στο γεγονός ότι ή δεν σχεδιάστηκε μια συνολική στρατηγική ή ότι η διοίκηση δεν αισθάνθηκε ποτέ την ευθύνη ή στο ότι οι εργαζόμενοι δεν συμμετείχαν επαρκώς στον σχεδιασμό (Schröer 2007: 89).

Ο Lima Curvello αναφέρει χαρακτηριστικά ένα παράδειγμα που αφορά τη διαβίου εκπαίδευση στη διαπολιτισμική ετοιμότητα μεμονωμένων εργαζομένων ενός φορέα που είχε περιορισμένη επιρροή και δράση. Αναφέρει ότι οι εκπαιδευμένοι επαγγελματίες δεν μπορούσαν να εφαρμόσουν τις νέες γνώσεις στο χώρο εργασίας τους, καθώς οι συνάδελφοι και η διοίκηση δεν ενδιαφέρονταν. Παρόλα αυτά, όταν προέκυπτε ανάγκη εξυπηρέτησης ανθρώπων με μεταναστευτικό υπόβαθρο αυτή ανατιθόταν στους εκπαιδευμένους υπαλλήλους, λόγω αδυναμίας διαχείρισής τους από τους μη εκπαιδευμένους υπαλλήλους (Lima Curvello 2005: 43). Ο Γαϊτανίδης καταλήγει επίσης στο συμπέρασμα ότι τα συγκεκριμένα μέτρα, όταν είναι μεμονωμένα, είναι καταδικασμένα σε αποτυχία και ζητά μια συνολική αλλαγή της οργάνωσης ενός Φορέα (Gaitanides 2004: 35).

Σύμφωνα με την εμπειρία πολλών ειδικών, μια διαδικασία ανοίγματος με στρατηγική από την κορυφή προς τη βάση, θα πρέπει να συμπληρωθεί με στοιχεία από τη βάση προς τα πάνω (βλ. Lima Curvello / Pelkhofer Tribe, 2003:38, Caritas 2006:61). Η διοίκηση του Οργανισμού θα πρέπει να επιδιώκει, να κινεί και να υποστηρίζει διαρκώς το διαπολιτισμικό άνοιγμα. Είναι υπεύθυνη για τους θεσμικούς όρους του πλαισίου, συμπεριλαμβανομένης της παροχής οικονομικών, ανθρώπινων και χρονικών πόρων.

Οι εργαζόμενοι είναι εκείνοι που πρέπει να συνειδητοποιήσουν το διαπολιτισμικό άνοιγμα, τόσο προς τα μέσα, όσο και προς τα έξω. Συνεπώς, είναι απολύτως απαραίτητο να συμμετάσχουν στη συζήτηση που αφορά τους στόχους και τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την καλύτερη εξυπηρέτηση των εξυπηρετούμενων. Μέσω της άμεσης επαφής τους με τους εξυπηρετούμενους, έχουν την δυνατότητα να παρέχουν σημαντικές πηγές ιδεών για μια πιθανή αλλαγή. Η ανταλλαγή απόψεων και ιδεών μεταξύ των εργαζομένων και των βαθμίδων ιεραρχίας πρέπει να είναι διαρθρωτικές και συστηματικές. Αυτές οι ανταλλαγές απόψεων θα μπορούσαν να υποστηριχθούν από "στρογγυλά τραπέζια", ώστε να μπορούν να προωθηθούν εποικοδομητικές προτάσεις (Schröer 2006: 68).

5.3.1 Απογραφή και ανάλυση αναγκών ενός Οργανισμού/Φορέα

Στην αρχή της διαδικασίας θα πρέπει να προσδιοριστεί η τρέχουσα διαπολιτισμική τοποθέτηση ενός οργανισμού και να περιγραφεί ο διαπολιτισμικός προσανατολισμός του. Ο εξωτερικός προσανατολισμός, αφορά τους πιθανούς χρήστες και εταίρους συνεργασίας, ενώ ο εσωτερικός προσανατολισμός αφορά τις δεξιότητες του προσωπικού, τις διαδικασίες εργασίας και τον εξοπλισμό.

Η Caritas συνέταξε ένα ερωτηματολόγιο για Οργανισμούς/Φορείς εξετάζοντας τα παρακάτω ζητήματα: Σε ποιούς απευθύνονται οι παροχές; Ποιό πολιτισμικό υπόβαθρο έχουν οι πιθανοί χρήστες; Ποιές πολιτισμικές, εθν(οτ)ικές ή θρησκευτικές ομάδες δεν έχουν ακόμη συμπεριληφθεί; Ποιά εμπόδια πρόσβασης υπάρχουν; Ποιές είναι οι διαθέσιμες γνώσεις σχετικά με την πραγματικότητα των μεταναστών, τις πεποιθήσεις τους, την ιστορία τους; Ποιές γλωσσικές δεξιότητες έχουν; Οι παροχές είναι ανάλογες των αναγκών; Οι χώροι ικανοποιούν τις προσδοκίες των ατόμων; Υπάρχει συμμετοχή ή συνεργασία με εκπροσώπους της ομάδας στόχου; Ποιές είναι οι δυσκολίες στην επαφή με την ομάδα-στόχο; Η απάντηση σε αυτές τις ερωτήσεις δίνει τις πρώτες ενδείξεις πιθανών δυσκολιών πρόσβασης για τους εξυπηρετούμενους και αναδεικνύει τις απαιτούμενες ενέργειες για την καλύτερη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων (Caritas 2006: 21).

5.3.2 Οργάνωση της Εκπαίδευσης/Επιμόρφωσης του προσωπικού

Στο πλαίσιο ενός διαπολιτισμικού ανοίγματος, το εργασιακό καθεστώς ενός φορέα καθώς και οι δεξιότητες που διαθέτουν οι εργαζόμενοι θα πρέπει να προσαρμοστούν στις ανάγκες της μεταναστευτικής κοινωνίας. Ο καθορισμός των στόχων και των μέσων για την επίτευξη των στόχων αυτών ή η εκπαίδευση του προσωπικού ενός φορέα μπορεί να είναι μόνο το πρώτο βήμα. Με την πάροδο του χρόνου, πρέπει να βρίσκονται διαρκώς καινοτόμες λύσεις στα προβλήματα, πρέπει να δοκιμάζονται νέοι τρόποι και πρέπει να αξιολογείται η επιτυχία των μέτρων. Ο Schröer τάσσεται υπέρ της κατανόησης του ανοίγματος ως μιας διαδικασίας συνεχούς βελτίωσης και εκπαίδευσης. Μόνο μέσω μιας μακροπρόθεσμης και αναστοχαστικής διαδικασίας μάθησης, εκπαίδευσης και πράξης, όπου μπορούν να συμμετέχουν άτομα, ομάδες και ολόκληρος ο φορέας, μπορεί να σταθεροποιηθεί ο διαπολιτισμικός προσανατολισμός (Schröer 2007: 82, 88).

Ο Geiger περιγράφει επίσης το διαπολιτισμικό άνοιγμα ως μια εσωτερική διαδικασία μάθησης και ανάπτυξης (Geiger 2008: 78). Παράλληλα, η Caritas διευκρινίζει ότι ένας Οργανισμός θα πρέπει να εκπαιδεύεται και να αναπτύσσεται μέσω της επικοινωνίας. Οι καθιερωμένες οργανωτικές δομές, οι δίοδοι επικοινωνίας και οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων θα πρέπει να επηρεάζουν το διαπολιτισμικό άνοιγμα, να επανεξετάζονται και, αν χρειάζεται, να τροποποιούνται (Caritas 2006: 35).

5.3.3 Έλεγχος και Διαχείριση Ποιότητας

Προκειμένου να εκτιμηθεί η πρόοδος του έργου ενός φορέα, πρέπει να διαμορφωθούν συγκεκριμένοι στόχοι, να τεθούν σε λειτουργία και να καθοριστούν κριτήρια αξιολόγησης, που θα αναθεωρούνται τακτικά. Ένα τέτοιο σύστημα ελέγχου ενισχύει το δεσμευτικό χαρακτήρα του διαπολιτισμικού ανοίγματος και καθιστά ορατή την επιτυχία ή την αποτυχία (Simon-Hohm 2004: 240).

Οι διαπολιτισμικές διαδικασίες ανοίγματος θα πρέπει να συνδυαστούν με στοιχεία διαχείρισης της ποιότητας. Όπως συμφωνεί ο Schröder διατυπώνει συνοπτικά ότι: «Οι φορείς θα πρέπει να λειτουργούν διαπολιτισμικά, ειδάλως δεν μπορούν να παρέχουν τις κατάλληλες υπηρεσίες και να χαρακτηρίζονται επαγγελματίες» (Schröder 2007: 80).

Ομοίως, η Saladin υποστηρίζει ότι ένας φορέας εκπληρώνει τους διαπολιτισμικούς στόχους του αν παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες με καθορισμένη ποιότητα για όλους τους ανθρώπους. Είναι έκδηλη η ανάγκη η αρχή των ποιοτικών προτύπων να εισέλθει στην καθημερινή ζωή των Οργανισμών/Φορέων (Saladin 2007: 47).

Τα μέτρα που θα εισαχθούν από τον Φορέα θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη όλα τα επίπεδα: τη διαρθρωτική ποιότητα (εξοπλισμό, προσόντα του προσωπικού), την ποιότητα της διαδικασίας (προδιαγραφές απόδοσης) και την ποιότητα των αποτελεσμάτων (επίτευξη στόχου) (Bart 2006: 12)

5.4 Πτυχές του διαπολιτισμικού ανοίγματος

Στην συνέχεια θα αναπτυχθούν οι διαφορετικές πτυχές ενός διαπολιτισμικού ανοίγματος. Οι πτυχές δεν ταξινομούνται ιεραρχικά και πρέπει να θεωρούνται

ισοδύναμες. Μόνο ο συνδυασμός των μεμονωμένων μέτρων επιτρέπει τη διαδικασία ανοίγματος.

5.4.1 Ευαισθητοποίηση/κινητοποίηση των εργαζομένων και συμμετοχή των εξυπηρετούμενων

Οι υπάλληλοι ενός Οργανισμού θα πρέπει να υποστηρίζουν την διαπολιτισμικότητα στην καθημερινή τους εργασία.

Μακροπρόθεσμα, το πλάνο μπορεί να επιτύχει μόνο εάν ένα μεγάλο μέρος του εργατικού δυναμικού αποδέχεται το έργο και το θεωρεί σημαντικό. Ωστόσο, έχει διαπιστωθεί, ότι πολλοί εργαζόμενοι δεν γνωρίζουν τις δυσκολίες πρόσβασης των εξυπηρετούμενων (Gaitanides 2004:35). Ως εκ τούτου, αντέδρασαν αρνητικά στον όρο “άνοιγμα”, καθώς δεν αντιλαμβάνονταν το προηγούμενο “κλείσιμο”. Άλλοι ανασταλτικοί παράγοντες είναι ο φόβος της πρόσθετης εργασίας, η προσήλωση στις καθημερινές ρουτίνες και η έλλειψη προθυμίας να δοκιμάσουν νέες ιδέες (Caritas 2006:13). Τέτοιες στάσεις του προσωπικού μπορούν να αυξήσουν τα εμπόδια πρόσβασης για τους πιθανούς χρήστες.

Η Caritas εντοπίζει και άλλου είδους προβλήματα, σημειώνοντας «Οι διαδικασίες ενός διαπολιτισμικού ανοίγματος απαιτούν αλλαγές στις εγκαταστάσεις και ως εκ τούτου αναπόφευκτα πρέπει να αντιμετωπίσουν αντίσταση» (Caritas 2006: 69).

Επομένως, η συνειδητοποίηση των εργαζομένων σχετικά με το διαπολιτισμικό θέμα έχει υψηλή προτεραιότητα. Σημαντικό είναι να ακολουθηθεί η αρχή «όχι εναντίον της εργασίας, αλλά εργασία με αντίσταση». Κατά συνέπεια, η αντίσταση σε σημαντικές αλλαγές πρέπει να νοείται ως λανθασμένος φόβος.

Οι δυσκολίες μπορούν να αντιμετωπιστούν καλύτερα μέσω μιας ανοικτής επικοινωνίας σχετικά με τους στόχους και τον σχεδιασμό, με τη συμμετοχή του εργατικού δυναμικού. Ειδικά κατά την έναρξη του προγράμματος, όλοι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ενημερώνονται και θα πρέπει να δίνεται το περιθώριο για την έκφραση επιφυλάξεων, χωρίς φόβο. Αποδοτικό θα ήταν επίσης να αναδειχθούν τα πιθανά οφέλη για τον εργαζόμενο, όπως η πιο ικανοποιητική επικοινωνία με τους ανθρώπους άλλων εθνικοτήτων, το αίσθημα μεγαλύτερης ευθύνης ή μεγαλύτερης ευελιξίας. Θα πρέπει επίσης να υπάρξει αναδιάρθρωση για την ανακούφιση του εργατικού δυναμικού στην καθημερινότητα της εργασίας του (Caritas, 2006:29-32, 69).

Ο προσανατολισμός στον εξυπηρετούμενο αποτελεί κεντρική πτυχή κατά την ανάπτυξη υπηρεσιών που αφορούν τους μετανάστες. Επομένως, ο σχεδιασμός και η προετοιμασία πρέπει να περιλαμβάνουν εκπροσώπους των πιθανών ομάδων χρηστών. Ο Gaitanides διαπιστώνει ότι η αποδοχή και η ποιότητα των παροχών μπορούν να βελτιωθούν σημαντικά εάν οι μετανάστες συμμετέχουν στην ανάπτυξη. Για παράδειγμα, προτείνει τη δημιουργία συμβουλίων χρηστών. Η στενή επαφή με τους μετανάστες και τις οργανώσεις τους ενισχύει τη διάδοση πληροφοριών και τις δημόσιες σχέσεις (2006:20).

5.4.2 Διαπολιτισμική αποστολή του Φορέα και συμπερίληψη προσωπικού με μεταναστευτικό υπόβαθρο

Προκειμένου να αποσαφηνιστεί η σημασία του διαπολιτισμικού ανοίγματος ως διατομεακού στόχου, το ζήτημα της διαπολιτισμικότητας πρέπει να ενσωματωθεί στον εσωτερικό κανονισμό ενός Οργανισμού/Φορέα (Schröer 2007:87, Diakonisches Werk Württemberg 2001:A5).

Ο κανονισμός ορίζει τις βασικές αρχές, τους στόχους και τη διάρθρωση ενός Οργανισμού/Φορέα. Για παράδειγμα καθορίζει τις γενικές αρχές δράσης, όπως: «Η Υπηρεσία μας προσφέρει υποστήριξη σε ανθρώπους που προέρχονται από άλλα πολιτισμικά περιβάλλοντα» ή συγκεκριμένες δεσμεύσεις ποιότητας του τύπου «Η ομάδα μας είναι πολυεπιστημονική και διαπολιτισμικά καταρτισμένη και εκπαιδευμένη» (Caritas, 2006: 36).

Η θεσμοθέτηση του διαπολιτισμικού ανοίγματος χρειάζεται να δώσει το στίγμα της στον Οργανισμό/Φορέα εσωτερικά και εξωτερικά. Εσωτερικά, θέτει το πλαίσιο για τη διαμόρφωση του ανοίγματος, διαμορφώνοντας ταυτόχρονα και την ταυτότητά του. Εξωτερικά, μπορεί να μειώσει τα εμπόδια πρόσβασης για τους πιθανούς χρήστες (Handschuck / Schröer, 2000: 87f).

Η ανάπτυξη του διαπολιτισμικού ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί βασικό παράγοντα του διαπολιτισμικού ανοίγματος και συνεπώς πρέπει να είναι συστηματική και να αποτελεί στρατηγική.

Η πρόσληψη και η απασχόληση προσωπικού με μεταναστευτικό υπόβαθρο θεωρείται σημαντική από πολλούς συγγραφείς (Schröer, 2007: 86 και Hinz-Rommel 1994:109). Ένα πολιτισμικά ποικιλόμορφο εργατικό δυναμικό μπορεί να υποστηρίξει τη διαδικασία ανοίγματος με διάφορους τρόπους, καθώς εκφράζει εσωτερικά και εξωτερικά την αξιοπιστία του διαπολιτισμικού ανοίγματος. Οι επαγγελματίες άλλης

εθνικότητας μπορούν να εμπλουτίσουν την ομαδική εργασία με τις γλωσσικές δεξιότητες και την εμπειρία τους. Επιπλέον, παρέχουν ένα είδος «ανοίγματος πόρτας» για ανθρώπους με μεταναστευτικό υπόβαθρο.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των διαπολιτισμικών ανθρώπινων πόρων, θα πρέπει να εξεταστεί σε ποιο βαθμό η σύνθεση του προσωπικού αντιστοιχεί στην ετερογένεια των εξυπηρετούμενων και εάν χρειαστεί, θα πρέπει να αλλάξουν οι πρακτικές προσλήψεων. Επιπλέον, πρέπει να προβλεφθεί πρόσβαση των εργαζομένων άλλων εθνικοτήτων στην ιεραρχία (Διοίκηση) ενός Οργανισμού/Φορέα. Η Σαλαντίν επισημαίνει ότι οι αρχές των ίσων ευκαιριών και της μη διάκρισης πρέπει να αποτελούν τη βάση της πολιτικής για το ίδιο το προσωπικό. Αυτό για παράδειγμα σημαίνει ανάλογη πρόβλεψη για τις αμοιβές, το σχεδιασμό σταδιοδρομίας και την επιμόρφωση (Saladin 2007: 52).

Ωστόσο, η πρόσληψη εργαζομένων με μεταναστευτικό υπόβαθρο μπορεί να είναι δύσκολη. Ένα πρόβλημα είναι η αναγνώριση των πτυχίων. Για παράδειγμα, τα ιδρύματα της Καθολικής Εκκλησίας δίνουν σε πολλές περιπτώσεις ακόμα μεγάλη σημασία στις θρησκευτικές πεποιθήσεις των εργαζομένων, αποκλείοντας έτσι μια μεγάλη ομάδα μεταναστών. Ο Gaitanides επισημαίνει, όσον αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες, ότι οι νέοι με μεταναστευτικό υπόβαθρο έχουν ελάχιστες πιθανότητες να προσληφθούν λόγω της μείωσης του προσωπικού (Gaitanides, 2004:36). Ένα άλλο εμπόδιο είναι τα τυπικά προσόντα στη διαδικασία υποβολής αιτήσεων. Λόγω των λιγότερων εκπαιδευτικών ευκαιριών και της διπλής γλώσσας, οι τελικοί βαθμοί των αλλοδαπών είναι συχνά χαμηλότεροι από αυτούς των ημεδαπών αιτούντων (Caritas, 2006:58).

Μια πιθανή στρατηγική λύση είναι η επανεξέταση των κριτηρίων επιλογής στη διαδικασία υποβολής αιτήσεων με διαπολιτισμική κατεύθυνση. Για το σκοπό αυτό, ο οδηγός της Caritas προτείνει τα εξής: να προκύπτει από την προκήρυξη εργασίας ότι πρέπει να αυξηθεί το ποσοστό των υπαλλήλων με μεταναστευτικό υπόβαθρο ή ότι απαιτείται η διαπολιτισμική ικανότητα ως βασικό προσόν. Κατά την αξιολόγηση των αιτούντων, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες που αφορούν την διαπολιτισμικότητα. Θα πρέπει να εξεταστεί επίσης, σε ποιο βαθμό θα μπορούσαν να αναγνωριστούν οι ξένοι τίτλοι εξειδίκευσης. Προκύπτει λοιπόν η ανάγκη κατάλληλου σχεδιασμού στους τομείς της εκπαίδευσης (π.χ. θέσεις στα πανεπιστήμια, προσαρμοσμένα προγράμματα σπουδών) και της εργασίας (π.χ.

προκηρύξεις εργασίας), ώστε να είναι προσβάσιμοι σε όλες τις πληθυσμιακές ομάδες (Caritas, 2006:58,63).

5.4.3 Διαπολιτισμική ετοιμότητα του προσωπικού και η προώθηση της

Η ελλιπής διαπολιτισμική επάρκεια των εργαζομένων μπορεί να επηρεάσει την επικοινωνία με τους ανθρώπους με μεταναστευτικό υπόβαθρο και τελικά να λειτουργήσει ως μηχανισμός αποκλεισμού. Αυτό δεν ισχύει μόνο για φυλετικές προκαταλήψεις και αντίστοιχες δηλώσεις. Ακόμη και τα ασυνείδητα στερεότυπα, η υπερβολική έμφαση στις πολιτισμικές διαφορές και η στάση της μη ευθύνης των εργαζομένων είναι αντιπαραγωγικές. Μερικοί υπάλληλοι αισθάνονται εξουθενωμένοι και ανησυχούν ότι θα φτάσουν τα επαγγελματικά τους όρια αν ασχοληθούν με μετανάστες (Caritas, 2006: 13).

Προκειμένου να μειωθούν τα πιθανά εμπόδια πρόσβασης και να αυξηθεί η ποιότητα, πρέπει να προωθηθεί η διαπολιτισμική επάρκεια των εργαζομένων, κάτι που μπορεί να εξυπηρετείται από προσωπικό με μεταναστευτικό υπόβαθρο. Είναι πιθανό ότι τα άτομα αυτά έχουν ήδη ασχοληθεί με διαπολιτισμικά ζητήματα λόγω της ιστορίας τους. Ωστόσο, η επαγγελματική δράση απαιτεί περαιτέρω προβληματισμό και αντιμετώπιση αυτών των εμπειριών και ικανοτήτων που σχετίζονται με τη μετανάστευση (Mecheril, 2008).

Η διαπολιτισμική ετοιμότητα λειτουργεί ως συνδυασμός γνώσεων, στάσεων και ικανοτήτων και εξαρτάται επίσης από το πλαίσιο της υπάρχουσας κατάστασης (περιεχόμενο, συμμετέχοντες, οργανωτικό πλαίσιο). Ως εκ τούτου, η διαπολιτισμική ετοιμότητα μπορεί να γίνει λιγότερο κατανοητή ως ένα απαιτούμενο προσόν, αλλά πολύ περισσότερο ως προσέγγιση. Από αυτή την άποψη ο Mecheril γράφει επίσης ότι υπάρχει πάντα κάποια αβεβαιότητα σχετικά με την επαγγελματική δράση. Αυτή δεν είναι ανυπέβλητη και μπορεί να είναι η βάση που καθιστά δυνατές τις διαπολιτισμικές διαπραγματεύσεις (Mecheril 2008: 29).

Οι γενικές αυτές εκτιμήσεις οδηγούν στο εξής ερώτημα: «πώς μπορεί να προωθηθεί η διαπολιτισμική ικανότητα των εργαζομένων στο πλαίσιο των διαδικασιών ανοίγματος;». Μια πιθανότητα είναι η περαιτέρω εκπαίδευση, η οποία πρέπει να περιλαμβάνει μια πνευματική-γνωστική, μια συναισθηματική και μια οργανική-πρακτική διάσταση (Caritas, 2006:83).

Οι πρώιμες προσεγγίσεις στη διαπολιτισμική εκπαίδευση συχνά παρείχαν γνώση κυρίως σχετικά με τις ομάδες προέλευσης, αυξάνοντας έτσι περαιτέρω τον κίνδυνο ενίσχυσης των στερεότυπων μορφών σκέψης και την καλλιέργεια κοινωνικών προβλημάτων. Επιπλέον, παραμέλησαν τις άλλες τρεις διαστάσεις που είναι οι ασυμμετρίες εξουσίας, οι συλλογικές εμπειρίες και οι εικόνες του ξένου.

Στη σχετική με το διαπολιτισμικό άνοιγμα βιβλιογραφία οι διαστάσεις των ασυμμετριών εξουσίας και οι συλλογικές εμπειρίες, δύσκολα συζητούνται. Για ορισμένους υπαλλήλους, η δυσπιστία ως προς την κατάρτιση σε θέματα διαπολιτισμικής ετοιμότητας σχετίζεται με τους φόβους και τις προκαταλήψεις τους. Ο Gaitanides, (2004: 36) υποστηρίζει λοιπόν μια πιο προσεκτική, πιο ευαισθητοποιημένη προσέγγιση αυτών των φόβων, τόσο εκ των προτέρων όσο και κατά τη διάρκεια της περαιτέρω εκπαίδευσης.

Η Caritas σημειώνει το κέρδος της διαπολιτισμικής ετοιμότητας για τους ίδιους τους συμμετέχοντες. Τονίζει πως μέσω της πολιτισμικά ευαισθητοποιημένης κουλτούρας, η καθημερινή επαγγελματική ζωή τους θα μπορούσε να είναι πιο ικανοποιητική και χωρίς στρες. Προκειμένου να μην τεθεί σε κίνδυνο η παραγωγική ικανότητα του προσωπικού, η συμμετοχή θα πρέπει να είναι προαιρετική (Caritas, 2006: 60, 83).

Τα μεμονωμένα μαθήματα κατάρτισης σχετικά με τη διαπολιτισμική δράση θεωρούνται χρήσιμα, αλλά όχι επαρκή (Caritas, 2006:59, Schröer, 2007: 86). Για το σκοπό αυτό είναι απαραίτητο να δημιουργηθούν συνθήκες θεσμικού πλαισίου. Τα συνεχή σεμινάρια, η δια βίου εκπαίδευση, η εποπτεία, οι ομαδικές συζητήσεις, παρέχουν ευκαιρίες που δομούν ένα διαπολιτισμικό πλαίσιο και έχουν ως στόχο την ανάλυση και την ανάπτυξη στρατηγικών για την καλύτερη αντιμετώπιση κρίσεων και την επίλυση των προβλημάτων προκύπτουν.

5.4.4 Διαπολιτισμική ανάπτυξη ομάδας

Οι διαπολιτισμικά συγκροτημένες ομάδες θεωρούνται ευκαιρία, τόσο για την καλύτερη δυνατή χρήση των δυνατοτήτων, όσο και για την ανάπτυξη της διαπολιτισμικής ετοιμότητας και θεωρούνται πρότυπο για τους εξυπηρετούμενους. Σύμφωνα με την εμπειρία του Gaitanides, αυτές οι ομάδες δεν προκύπτουν από μόνες τους, αλλά απαιτούν μια εντατική και συστηματική διαδικασία μάθησης (Gaitanides, 2008b: 153).

Κατά γενικό κανόνα, θα πρέπει να αποφευχθεί ένας εθνοτικός καταμερισμός της εργασίας, δηλαδή η ανάθεση ευθύνης και εξυπηρέτησης εξυπηρετούμενων με μεταναστευτικό υπόβαθρο σε προσωπικό με μεταναστευτικό υπόβαθρο (Gaitanides, 2004:35 και Caritas, 2006:61).

Οι διαστάσεις των ασυμμετριών εξουσίας, των συλλογικών εμπειριών, των εικόνων των ξένων και των πολιτισμικών διαφορών που επεξεργάζεται ο Auernheimer είναι επίσης αποτελεσματικές στη διαπολιτισμική επικοινωνία εντός των ομάδων.

Ο Gaitanides αναφέρει τέσσερα αλληλένδετα προβληματικά πεδία για την ανάπτυξη της διαπολιτισμικής ομάδας: την εξουσία, την γλώσσα, τον καταμερισμό της εργασίας και τα στερεότυπα. Αναφέρει το παράδειγμα της γνώσης της γερμανικής γλώσσας ήταν ένας σημαντικός παράγοντας για τους εργαζόμενους με μεταναστευτικό υπόβαθρο, όσον αφορά τις ευκαιρίες προαγωγής τους, ενώ οι δεξιότητες της μητρικής γλώσσας των υπαλλήλων που ήταν Γερμανοί θεωρήθηκαν δεδομένες. Η γνώση της γερμανικής γλώσσας δεν αμφισβητήθηκε. Λόγω των διαφορετικών γλωσσικών δεξιοτήτων, δημιουργήθηκε ένας καταμερισμός της εργασίας: οι υπάλληλοι που είχαν μεταναστευτικό υπόβαθρο συμμετείχαν περισσότερο στις διοικητικές δραστηριότητες, ενώ οι άλλοι υπάλληλοι είχαν πιο άμεση επαφή με τους πελάτες. Επίσης, προέκυψαν και επιπλέον προβλήματα από τις αμοιβαία στερεοτυπικές αντιλήψεις και την εθνοτικοποίηση των συγκρούσεων (Gaitanides, 2008β: 154).

Ιδιαίτερη σημασία πρέπει να δοθεί σε κάποιες παραμέτρους, ώστε να αναπτυχθεί μια ποιοτική διαπολιτισμική ομάδα με καλή συνεργασία. Αυτές οι παράμετροι αφορούν συγκεκριμένα: την πολυγλωσσία, την πολιτισμική ποικιλομορφία, τον προβληματισμό σχετικά με τις στερεότυπες και εθνοτικές ερμηνείες, τον διαπολιτισμικό διάλογο, την πολιτισμική σύγκρουση, καθώς και την βελτίωση της εκπροσώπησης των υπαλλήλων με μεταναστευτικό υπόβαθρο στην ομάδα και στην ιεραρχία.

5.4.5 Υποδομές και Κοινωνική Δικτύωση

Στο πλαίσιο ενός διαπολιτισμικού ανοίγματος, θα πρέπει επιπλέον να εξεταστεί εάν οι κτιριακές εγκαταστάσεις ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ομάδας στόχου. Ο προσανατολισμός σε ένα κτίριο μπορεί, για παράδειγμα να διευκολύνεται από πινακίδες και σε άλλες γλώσσες ή εικονογράμματα. (Saladin, 2007: 77).

Οι δυσκολίες στη γλωσσική επικοινωνία μπορεί να λειτουργήσουν ως εμπόδια στην πρόσβαση των μεταναστών και να επηρεάσουν τη σχέση μεταξύ επαγγελματιών και εξυπηρετούμενου. Θα πρέπει επομένως να αναπτυχθούν στρατηγικές αντιμετώπισης εξυπηρετούμενων που μιλούν ελάχιστα ή καθόλου την γλώσσα της χώρας παραμονής.

Πρωταρχικά πρέπει να σημειωθεί η ανάγκη που προκύπτει από τις διαφορετικές γλώσσες των μεταναστών/προσφύγων. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι διάθεσης της γλώσσας διαμεσολάβησης: εξωτερικοί διερμηνείς σε πρόσωπο με πρόσωπο συναντήσεις ή τηλεφωνικά, πολύγλωσσο προσωπικό, μέλη οικογένειας ή φροντιστές, μεταφρασμένο υλικό, εικονογράμματα και λεξικά (Saladin, 2007: 63).

Τα παραπάνω μέσα έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Τα πλεονεκτήματα της συνεργασίας με εξωτερικούς διερμηνείς είναι προφανή: ο επαγγελματισμός και η ουδετερότητα των επαγγελματιών παρέχουν τις καλύτερες δυνατές ευκαιρίες επικοινωνίας. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τις σπάνια ομιλούμενες γλώσσες και διαλέκτους. Ωστόσο, αυτή η μορφή συνδέεται με μεγάλο οργανωτικό και οικονομικό κόστος για τις δομές (Bischoff, 2007: 66).

Από την άλλη πλευρά, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι τα ανεπίλυτα προβλήματα επικοινωνίας προκαλούν επίσης δυσαρέσκεια και στις δύο πλευρές και απαιτούν περισσότερο χρόνο διαχείρισης. Για το σκοπό αυτό, οι εξωτερικοί διερμηνείς πρέπει να προτιμώνται εάν το θέμα δεν είναι συγκεκριμένο, ή αν είναι περίπλοκο, εάν οι πληροφορίες που μεταφέρονται έχουν μεγάλη σημασία, εάν οι πολιτισμικές και θρησκευτικές πτυχές είναι συναφείς ή εάν αναμένεται υψηλή συναισθηματικότητα (Bischoff, 2007: 66).

Ως διερμηνείς μπορούν να χρησιμοποιηθούν και υπάλληλοι με μεταναστευτικό υπόβαθρο. Αποτελεί πλεονέκτημα το ότι η ανάθεση μπορεί να οργανωθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα και ότι οι εργαζόμενοι είναι εξοικειωμένοι με το αντικείμενο εργασίας τους. Προτιμάται αυτή η λύση επικοινωνίας όταν πρόκειται για σύντομες συνομιλίες και με συγκεκριμένο περιεχόμενο. Συνιστάται η δημιουργία μιας βάσης δεδομένων σχετικά με τις γλωσσικές γνώσεις των εργαζομένων και η κατάλληλη κατάρτιση των κατάλληλων προσώπων (Bischoff, 2007: 65).

Άλλα μέσα επικοινωνίας είναι η διάθεση πολύγλωσσου ενημερωτικού υλικού, λεξικών και εικονογραμμάτων. Τα φυλλάδια σε ξένες γλώσσες μπορούν να είναι πολύ χρήσιμα. Αν και δεν μπορούν να αντικαταστήσουν μια προσωπική συνομιλία,

μπορούν να προετοιμάσουν και να ενημερώσουν (Deininger 2007: 33). Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα εικονογράμματα προσφέρουν τη δυνατότητα γρήγορης και εύκολης επικοινωνίας, χωρίς την ανάγκη κοινής γλώσσας.

Η έννοια του διαπολιτισμικού ανοίγματος δεν επικεντρώνεται μόνο σε εσωτερικά ζητήματα, αλλά και στη θέση ενός οργανισμού και στην συνεργασία του με άλλες υπηρεσίες. Οι παροχές πρέπει να είναι προσανατολισμένες στη ζήτηση και οι φορείς πρέπει να απαιτούν τον επαναπροσδιορισμό της αντίστοιχης πληθυσμιακής ομάδας που απευθύνονται. Υπάρχουν για παράδειγμα μεγάλες διαφορές ανάλογα με το αν η περιοχή είναι αστική ή μη αστική. Ως δεδομένα χαρακτηριστικά του πληθυσμού, θεωρεί η Caritas π.χ. την ηλικιακή ομάδα, την κοινωνικοοικονομική κατάσταση και το μεταναστευτικό υπόβαθρο (Caritas, 2006: 25).

Όσον αφορά τη δικτύωση, ένας Φορέας/Οργανισμός θα πρέπει πρώτα να διευκρινίσει ποιές δομές, οργανισμοί, ομάδες αυτοβοήθειας και ανεπίσημες δομές υπάρχουν στην περιφέρεια του και ποιές παροχές προσφέρονται και από άλλες υπηρεσίες.

Ο Schröder παρατήρησε επίσης ότι το πλήθος των μη κερδοσκοπικών οργανισμών και εθελοντισμού που υπάρχει στις κοινότητες των μεταναστών δεν είναι γνωστό και δεν λαμβάνεται υπόψη. Υποστηρίζει ότι πρέπει και αυτές οι οργανώσεις να συνυπολογιστούν στις διαδικασίες ενσωμάτωσης (Schröder, 2008: 32).

Πρωταρχικό στόχο των Οργανισμών πρέπει να αποτελεί ο διαπολιτισμικός προσανατολισμός τους (αλλαγή οπτικής) πριν αρχίσει η διαδικασία ανοίγματος και διατηρηθεί. Η αλλαγή οπτικής συντελείται καθοριστικά με την μετατόπιση από την πολυπολιτισμικότητα στην διαπολιτισμικότητα, δηλαδή το επιστημονικό ενδιαφέρον μετατοπίζεται από τους «μετανάστες», τους «άλλους» τους «ξένους», στους οικείους θεσμούς και στις ελλείψεις τους (Auernheim, 1989).

Β. Ερευνητικό Μέρος

6ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

6.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Σκοπός της συγκεκριμένης ποσοτικής έρευνας είναι να διερευνήσει το διαπολιτισμικό άνοιγμα των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής και του Υπουργείου Δικαιοσύνης γενικότερα, απέναντι σε ανθρώπους με διαφορετική πολιτισμική προέλευση.

Εκτός του παραπάνω κεντρικού ερευνητικού στόχου, τέθηκαν και τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- 1) Πόσο διαπολιτισμικά καταρτισμένοι είναι οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής όσον αφορά το επίπεδο σπουδών τους;
- 2) Αν κρίνεται αναγκαία η αναδιάρθρωση των ΥΕΑ&ΚΑ ως προς τις διαπολιτισμικού χαρακτήρα παροχές και υπηρεσίες τους;
- 3) Αν κρίνεται απαραίτητη η συνεχής διαπολιτισμική κατάρτιση στο πλαίσιο της δια βίου εκπαίδευσης των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής;

6.2 Δείγμα

Η παρούσα ποσοτική έρευνα επιλέχθηκε να διεξαχθεί στους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σε όλη την Ελλάδα. Κατόπιν βιβλιογραφικής αναζήτησης διαπιστώθηκε, ότι στην Ελλάδα δεν έχει διεξαχθεί έρευνα σχετικά με τη διαπολιτισμική εκπαίδευση/ επικοινωνία των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής και το διαπολιτισμικό άνοιγμα των δομών αυτών, παρόλο που όλες οι ΥΕΑ &ΚΑ ασχολούνται καθημερινά με άτομα που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Επιπλέον, η έρευνα σχεδιάστηκε και για λόγους προσωπικού και επαγγελματικού ενδιαφέροντος της ερευνήτριας, η οποία είναι Επιμελήτρια Κοινωνικής Αρωγής. Έτσι τα μοναδικά κριτήρια τα οποία εφαρμόστηκαν για την επιλογή του δείγματος ήταν η απασχόληση των ερωτώμενων στους κλάδους των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής.

Για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας εστάλη ερωτηματολόγιο διαδικτυακά σε όλο τον πληθυσμό των ΥΕΑ&ΚΑ, συνολικά στους εκατόν τρεις (103) Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής(παράρτημα Ι), από τους οποίους απάντησαν εβδομήντα δυο(72) άτομα.

6.3 Επιλογή μεθοδολογικού εργαλείου

Ως μεθοδολογικό εργαλείο επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο. Η επιλογή αυτού του εργαλείου έγινε πρωτίστως, διότι χρησιμοποιείται συχνά στις κοινωνικές επιστήμες για διερευνητικούς, περιγραφικούς και ερμηνευτικούς σκοπούς (Robson 2007).

Επιπλέον χρησιμοποιείται συχνά σε έρευνες που έχουν ως μονάδα ανάλυσης μεμονωμένους ανθρώπους και συνιστούν την καλύτερη διαθέσιμη μέθοδο για τον κοινωνικό ερευνητή που ενδιαφέρεται να συλλέξει προσωπικά δεδομένα για να περιγράψει έναν σημαντικά μεγάλο πληθυσμό που είναι αδύνατο να παρατηρηθεί άμεσα (Babbie, 2011, Javeau, 2000).

Το ερωτηματολόγιο «είναι ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων σχετικό με ένα πρόβλημα, τις οποίες ο ερευνητής απευθύνει ομοιόμορφα στα υποκείμενα του δείγματος, με σκοπό να συγκεντρώσει τις αναγκαίες ερευνητικές πληροφορίες. Οι ερωτήσεις αναφέρονται στις γνώσεις, τις γνώμες τις προσδοκίες, τα ενδιαφέροντα, τις στάσεις, τις αξίες, και γενικά στα χαρακτηριστικά όλων των όψεων της προσωπικότητας και στη συμπεριφορά του σε προκαθορισμένες καταστάσεις (Βαμβουκάς, 2007:246).

Η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου δεν είναι απλή υπόθεση και όπως ενδεικτικά αναφέρεται από τον Oppenheim (1992), δεν αρκεί η καλή γνώση και ο σωστός χειρισμός της γλώσσας. Απαιτείται πειθαρχία και ακρίβεια σε όλα τα στάδια του, από την επιλογή των ερωτήσεων, τον σχεδιασμό, την πιλοτική έρευνα μέχρι και την διανομή και την επιστροφή του (Bell, 2005).

Για το λόγο αυτό, το ερωτηματολόγιο δόθηκε καταρχάς, στο πλαίσιο της πιλοτικής έρευνας, σε ένα μικρό δείγμα Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που επιλέχθηκε τυχαία και αποτελούνταν από δέκα (10) άτομα. Με βάση τα αποτελέσματα της πιλοτικής φάσης έγιναν οι ανάλογες τροποποιήσεις στην διατύπωση των ερωτημάτων. Τα άτομα που συμμετείχαν στην πιλοτική έρευνα (δηλ. στο δείγμα των 10 ατόμων) δεν έλαβαν μέρος στην κύρια έρευνα.

6.3.1 Είδη ερωτήσεων ερωτηματολογίου

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, τα θέματα των ερωτήσεων διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- Ερωτήσεις γεγονότων, οι οποίες προηγούνται χρονολογικά και χωρίζουν τους συμμετέχοντες κατά φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης.
- Ερωτήσεις που αφορούν γνώμες, πεποιθήσεις και κρίσει, οι οποίες είναι πιο δύσκολες στη σύνταξη και την απάντηση(Gillham, 2007).
- Διαθέσεις- χαρακτηριστικά προσωπικότητας(dispositions), *grosso modo*, κατασταλαγμένες έναντι μικρών μόνιμων προβληματικών ή μη καταστάσεων (Javeau, 2000).

Οι ερωτήσεις μπορεί να είναι ανοιχτού τύπου, κλειστού τύπου, ημίκλειστες ή ημι-ανοιχτές, ωστόσο, τα περισσότερα ερωτηματολόγια αποτελούνται εξολοκλήρου από κλειστού τύπου ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου πρέπει να καθοδηγούνται από δυο δομικές προϋποθέσεις: να διέπονται από πληρότητα περιεχόμενο, να περιλαμβάνουν όλες τις πιθανές απαντήσεις και να είναι αμοιβαία αποκλειόμενες. Ο ερωτώμενος, δηλαδή, δεν θα πρέπει να μπαίνει στο δίλημμα να επιλέξει περισσότερες από μια απαντήσεις(Babbie,2011).

Τα πλεονεκτήματα των ερωτήσεων κλειστού τύπου είναι ότι συνήθως απαντώνται όλες εύκολα, καθώς οι απαντήσεις καθορίζονται από πριν και ο ερωτώμενος επιλέγει μεταξύ όλων αυτών που προτείνονται. Επιπλέον, δεν αφήνουν περιθώρια διφορούμενων απαντήσεων, γίνονται εύκολα κατανοητές, εγγυώνται μια σχετική ανωνυμία και μπορούν, τέλος να χρησιμοποιηθούν σαν ερωτήσεις φίλτρα, δηλαδή, μέσο διάκρισης και κατηγοριοποίησης των απαντήσεων. Προσφέρουν απαντήσεις αξιόπιστες και εύκολα συγκρίσιμες, χωρίς να χρειάζεται χρονοβόρα διαδικασία κωδικοποίησης. Επίσης προσφέρουν την δυνατότητα να αντλήσει κανείς πληροφορίες για θέματα που δύσκολα θα μπορούσε κάποιος να αποκτήσει με άλλη μέθοδο(Grinell& Unrau, 2005).

Τόσο τα ερωτηματολόγια, παρουσιάζουν τον κίνδυνο να υπαγορεύσουν την απάντηση στην έρευνα και να οδηγήσουν τον ερωτώμενο σε μια απάντηση που φαίνεται μεν να είναι η πιο κοντινή στη σκέψη του, αλλά ανταποκρίνεται περισσότερο στις προσδοκίες αυτών που διεξάγουν την έρευνα. Το πεδίο εφαρμογής τους περιορίζεται στη συγκέντρωση αντικειμενικών χαρακτηριστικών καθώς επίσης και εύκολα ομολογουμένων δεδομένων, που επιτρέπουν τη διάκριση μεταξύ των ερωτώμενων (Gillham, 2007).

Στις ανοιχτές ερωτήσεις οι απαντήσεις δεν προκαθορίζονται κι ο ερωτώμενος εκφράζεται ελεύθερα. Οι ερωτήσεις αυτές διασφαλίζουν ικανοποιητικές απαντήσεις για κάθε θέμα, πληροφορίες για ευαίσθητα θέματα, με την προϋπόθεση ότι έχουν διατυπωθεί με τρόπο σωστό(διφορούμενα νοήματα, αντιφατικές έννοιες).

Στις ημι-ανοιχτές ή ημι-κλειστές ερωτήσεις προβλέπονται οι κυριότερες πιθανές απαντήσεις, όπως σε μια κλειστή ερώτηση, αλλά αφήνεται το περιθώριο να προσθέσει ο ερωτώμενος, από μόνος του και άλλες απαντήσεις έξω από το καθορισμένο πλαίσιο. Οι ερωτήσεις αυτές επιτρέπουν μια περισσότερο ελεύθερη έκφραση στον ερωτώμενο. Ωστόσο υπάρχει ο κίνδυνος να επηρεάσουν το ερωτώμενο άτομο με την υποβολή απαντήσεων, οι οποίες μπορούν να φανούν είτε συνήθεις είτε κατάλληλες είτε βολικές. Ο ερωτώμενος καλείται να πει τη γνώμη του για κάθε πρόταση χρησιμοποιώντας μια σωρεία απαντήσεων σε κλειστού τύπου ερωτήσεις (πολλαπλών επιλογών). Η κατανομή των θέσεων σε μια τακτική κλίμακα πέντε σημείων είναι αρκετά συνήθης (Javeau, 2000).

6.3.2 Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου

Προκειμένου να σχεδιαστεί το ερωτηματολόγιο, λήφθηκε υπόψη η γενική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Έτσι δημιουργήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο, με κλειστές ερωτήσεις, οι οποίες μπορούν να παράγουν συχνότητες απαντήσεων που επιδέχονται στατιστικών χειρισμών, ανάλυση και σύγκριση μεταξύ ομάδων του δείγματος (Kohen, Manion & Morrison, 2007).

Το προσχέδιο του ερωτηματολογίου ελέγχθηκε τόσο ως προς τα νοήματα και τις έννοιες που περιλαμβάνει, καθώς και ως προς τη γλώσσα και τη σαφήνεια του λόγου που χρησιμοποιεί. Για την αποφυγή προβλημάτων κατά την διατύπωση των ερωτήσεων είναι χρήσιμο να χρησιμοποιείται απλή γλώσσα, οι ερωτήσεις να είναι σύντομες, θα πρέπει να σημαίνουν το ίδιο πράγμα για όλους τους ερωτώμενους και να αποφεύγονται οι αρνητικές ερωτήσεις, γιατί μπορούν να οδηγήσουν σε παρανοήσεις (Robson, 2007).

Ο προέλεγχος συνιστά μια μικρογραφία δοκιμαστικής έκδοσης της πραγματικής έρευνας. Στο στάδιο αυτό διαπιστώνονται τυχόν λάθη, ελλείψεις, ασάφειες καθώς και η αποτελεσματικότητα του συστήματος κωδικοποίησης των απαντήσεων. Εξακριβώνεται και ο χρόνος συμπλήρωσης του. Σημαντικό σε αυτό το

στάδιο είναι να εξασφαλιστεί ότι γνωρίζουμε τις βασικές αναλύσεις των δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν (Robson, 2007).

Κατά την πιλοτική αποστολή του ερωτηματολογίου σε ορισμένα από τα άτομα που αποτελούν το δείγμα της έρευνας ελέγχεται η διατύπωση των ερωτήσεων και του τρόπου διαμόρφωσής τους, γίνεται ανατροφοδότηση για την εγκυρότητα, ενώ επιτυγχάνεται η εξάλειψη αμφισημιών και αδυναμιών στη διατύπωση, στην καταλληλότητα των ερωτήσεων και στον έλεγχο του χρόνου συμπλήρωσης (Cohen, 2008:439· Creswell, 2011:440).

Στο πλαίσιο της πιλοτικής έρευνας, δόθηκαν ερωτηματολόγια σε δέκα (10) Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, τα οποία κλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο, αλλά και να αξιολογήσουν τις εξής μεταβλητές:

- α) το χρόνο που χρειάστηκε για να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο
- β) τη σαφήνεια στη διατύπωση των ερωτημάτων, ώστε να γίνονται εύκολα κατανοητά από τον αναγνώστη
- γ) τις πιθανές δυσκολίες που συνάντησαν κατά την συμπλήρωση στο ερωτηματολόγιο
- δ) την μορφή του ερωτηματολογίου

Αφού συλλέχθηκαν τα σχόλια των δέκα (10) συμμετεχόντων και πραγματοποιήθηκαν οι ανάλογες διορθώσεις, το νέο διαμορφωμένο ερωτηματολόγιο, δόθηκε εκ νέου για έλεγχο στα ίδια τα άτομα. Σε περίπτωση που χρειαζόνταν νέες αλλαγές, αυτές πραγματοποιήθηκαν και στη συνέχεια διαμορφώθηκε η τελική μορφή του ερωτηματολογίου και η εισαγωγή του στο διαδίκτυο.

Σχετικά με την εισαγωγή του Ερωτηματολογίου στο διαδίκτυο, έπρεπε αρχικά να γίνει δημιουργία λογαριασμού στο Google accounts. Στη συνέχεια, επιλέχθηκε το εικονίδιο Documents, από όπου και ήταν δυνατή η σύνταξη του ερωτηματολογίου. Μετά την αποθήκευση του εγγράφου, έγινε αυτόματη αποθήκευση στο Google Drive, οπότε κάθε φορά που άνοιγε ο φάκελος μπορούσαμε να δούμε το σύνολο των απαντήσεων που είχαν δοθεί σε ένα υπολογιστικό φύλλο του Excel.

6.3.3 Εγκυρότητα και αξιοπιστία της έρευνας

Σε κάθε επιστημονική έρευνα βασικό μέλημα και κριτήριο ορθότητας είναι η εγκυρότητα, η αξιοπιστία και η ικανότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων. Η εγκυρότητα αφορά το κατά πόσο τα ευρήματα της έρευνας είναι «πραγματικά», η

αξιοπιστία αναφέρεται στη συνέπεια και σταθερότητα μιας μέτρησης μέσα από έλεγχο, μέσα από την επανάληψη, δηλαδή μέσα από τη δυνατότητα αναπαραγωγής των αποτελεσμάτων και η γενίκευση έχει να κάνει με την ισχύ των ευρημάτων έξω από της συνθήκες της συγκεκριμένης μελέτης (Robson, 2007:110· Cohen, 2008:199· Creswell, 2011:197).

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των δεδομένων δειγματοληπτικών ερευνών εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα αυτών που διεξάγουν την έρευνα. Η εγκυρότητα είναι σημαντικός παράγοντας στην ύπαρξη μιας αποτελεσματικής έρευνας και μπορεί να βελτιωθεί μέσω της προσεκτικής δειγματοληψίας, της επιλογής κατάλληλου ερευνητικού εργαλείου και της κατάλληλης στατιστικής διαχείρισης των δεδομένων (Cohen, 2008:176). Επιπλέον, θα πρέπει οι ερωτήσεις να είναι κατανοητές και σαφείς για να εξασφαλιστεί η εσωτερική εγκυρότητα, καθώς διαφορετικά δεν αποκτούμε έγκυρη πληροφόρηση για το τι σκέφτονται οι συμμετέχοντες. (Robson, 2007:272).

Ακόμη, σημαντική είναι η εξασφάλιση ενός υψηλού βαθμού εμπλοκής όσων ατόμων αφορά η έρευνα. Γι' αυτό τον λόγο υπάρχουν ορισμένες στρατηγικές για τη μεγιστοποίηση του ποσοστού των απαντήσεων του ερωτηματολογίου. Τα χαρακτηριστικά του ίδιου του ερωτηματολογίου, συγκεκριμένα, παίζουν σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση ενός ικανοποιητικού δείγματος. Η ευκολία στη συμπλήρωση και ο χρόνος που θα ξοδέψει ο συμμετέχων αποτελούν σημαντικούς παράγοντες. Στην παρούσα έρευνα, το ερωτηματολόγιο τόσο λόγω του είδους των ερωτήσεων (ερωτήσεις κλειστού τύπου), όσο και λόγω της έκτασής του (23 ερωτήσεις), εξασφαλίζει τον σύντομο χρόνο συμπλήρωσής του (κάτω των 10 λεπτών). Αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τον μέσο χρόνο που απαιτεί η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Ακόμη, δόθηκε προσοχή ώστε οι ερωτήσεις να είναι διατυπωμένες με τρόπο σαφή, περιεκτικό και σε κατανοητό από τους συμμετέχοντες λεκτικό κώδικα (Cohen, 2008:219· Creswell, 2011:197,441).

Γενικότερα, το ερωτηματολόγιο δομήθηκε με τρόπο ώστε να επιτευχθεί ο μέγιστος δυνατός βαθμός εγκυρότητας και αξιοπιστίας, γι' αυτό δόθηκε και ιδιαίτερη σημασία στη σύνδεση των ερωτήσεων με τον ερευνητικό σκοπό που εξυπηρετούν. Ένα ακόμη στοιχείο που συνετέλεσε στην ορθότερη δόμηση του ερωτηματολογίου και στην αύξηση της αξιοπιστίας, της εγκυρότητας και της πρακτικότητάς του, είναι η ύπαρξη μιας πιλοτικής φάσης. Κατά την πιλοτική αποστολή του ερωτηματολογίου σε ορισμένα από τα άτομα που αποτελούν το δείγμα της έρευνας ελέγχεται η διατύπωση

των ερωτήσεων και του τρόπου διαμόρφωσής τους, γίνεται ανατροφοδότηση για την εγκυρότητα, ενώ επιτυγχάνεται η εξάλειψη αμφισημιών και αδυναμιών στη διατύπωση, στην καταλληλότητα των ερωτήσεων και στον έλεγχο του χρόνου συμπλήρωσης (Cohen, 2008:439· Creswell, 2011:440).

Σχετικά με τη γενίκευση των αποτελεσμάτων, λόγω της επιλογής αντιπροσωπευτικού δείγματος (συνολικός αριθμός: 103 Επιμελητές Αηηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής), από τα οποία απάντησαν 72 άτομα, τα αποτελέσματα που προκύπτουν μπορούν να γενικευτούν για τις ΥΕΑ&ΚΑ στην Ελλάδα, δεδομένου ότι δίνουν χρήσιμες και αντιπροσωπευτικές πληροφορίες. Τέλος, υπάρχουν ορισμένα δεοντολογικά ζητήματα που πηγάζουν τόσο από τα είδη των προβλημάτων που ερευνώνται, όσο και από τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται, τα οποία θα πρέπει να ικανοποιούνται σε κάθε έγκυρη επιστημονική έρευνα. Ειδικότερα, στη διεξαγωγή κάθε έρευνας, όπως και στην παρούσα, είναι απαραίτητη:

1. η συνειδητή συναίνεση από τους συμμετέχοντες, το να έχει, δηλαδή, το δικαίωμα ο συμμετέχων να αρνηθεί ή να αποσύρει τη συμμετοχή του. (Cohen, 2008:81-82).
2. η τήρηση της ανωνυμίας, η εμπιστευτικότητα στα στοιχεία της έρευνας, με την έννοια ότι δε θα πρέπει να αποκαλύπτεται η ταυτότητα των συμμετεχόντων (Cohen, 2008:99).

Αμφότερες οι παραπάνω προϋποθέσεις τηρήθηκαν στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας και οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν εξ αρχής για την εξασφάλιση τους.

6.3.4 Περιγραφή δομής ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας

Η τελική μορφή του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τέσσερις (4) ενότητες, όπως φαίνεται στο παράρτημα II. Η πρώτη ενότητα αφορά τα δημογραφικά στοιχεία και υπηρεσιακά στοιχεία, η δεύτερη ενότητα αφορά την εκπαίδευση σχετικά με την διαπολιτισμικότητα, η τρίτη ενότητα αφορά την διαπολιτισμική επικοινωνία και η τέταρτη ενότητα αφορά το διαπολιτισμικό άνοιγμα του φορέα. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε είκοσι τρεις (23) ερωτήσεις-προτάσεις.

Η πλειονότητα των ερωτήσεων είναι κλειστού και ημι- κλειστού τύπου. Χρησιμοποιήθηκαν διχοτομικές ερωτήσεις για να μετρήσουμε υφιστάμενες συμπεριφορές που επιδέχονται ως απάντηση μία από τις δυο δυνατές τιμές όπως ναι/όχι και ερωτήσεις συνάφειας.

Επίσης χρησιμοποιήθηκαν κλίμακες απλής επιλογής(ερωτήσεις που επιδέχονται μόνο μια από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων), κλίμακες πολλαπλής επιλογής, (ερωτήσεις που επιδέχονται μία ή περισσότερες απαντήσεις από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων) καθώς και κλίμακες συμφωνίας των ερωτώμενων(πενταβάθμια κλίμακα Likert) με μια άποψη.

6.4.4 Διαξαγωγή έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις αρχές Μαΐου έως και τον Νοέμβριο του 2017 και σε αυτή συμμετείχαν όλες οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στην Ελλάδα. Στις 20 Απριλίου δόθηκε στην πιλοτική ομάδα (τυχαίο δείγμα), όπου έγιναν οι ανάλογες διορθώσεις και στις 27 Μαΐου στάλθηκε σε όλα τα email των ΥΕΑ&ΚΑ, ο σύνδεσμος του ερωτηματολογίου με μια συνοδευτική Επιστολή που εξηγούσε όλες τις απαραίτητες λεπτομέρειες με σκοπό να απαντηθεί από όλους τους συναδέλφους.

Κατά την διάρκεια της έρευνας μπορούσαν να δοθούν διευκρινήσεις στους συμμετέχοντες μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας αν το επιθυμούσαν. Η συμμετοχή ήταν προαιρετική και ανώνυμη, ενώ καταβλήθηκε ιδιαίτερη προσπάθεια προκειμένου να δοθούν αληθινές και ειλικρινείς απαντήσεις.

Τα εβδομήντα δυο (72) άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα αυτή, συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο διαδικτυακά(το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα ΙΙ).

6.5 Ανάλυση δεδομένων

Συγκεκριμένα στην παρούσα μελέτη βρέθηκαν τα μέση τιμή, εύρος τιμών ,διάμεσος για όλες τις μεταβλητές: φύλο, μορφωτικό επίπεδο, εκπαίδευση, επαγγελματικός κλάδος, με το άνοιγμα των ΥΕΑ&ΚΑ κατά την παροχή υπηρεσιών από τους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής.

Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων, έγινε καταχωρήθηκαν σε υπολογιστικό φύλλο του Excel Microsoft office και ακολούθησε στατιστική ανάλυση με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS Statistics. Στη συνέχεια, έγινε περιγραφική στατιστική και δημιουργήθηκαν πίνακες, γραφήματα, και πίνακες διπλής εισόδου που δίνουν χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με τα ερωτήματα που καλούνται να απαντηθούν.

Για την διερεύνηση της σχέσης μεταξύ των μεταβλητών έγινε έλεγχος με το στατιστικό κριτήριο χ^2 (chi-square) Τα αποτελέσματα καταγράφονται σε συγκεντρωτικούς πίνακες με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας είναι $\alpha=0,05$.

6.6 Θέματα Ηθικής και Δεοντολογίας

Κατά την διεξαγωγή της παρούσας μελέτης, διασφαλίστηκε εξ αρχής η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων, καθώς δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στη διαφύλαξη του απορρήτου των πληροφοριών που συλλέχθηκαν. Ακόμα, όλοι οι συμμετέχοντες δέχθηκαν εθελοντικά να συμμετάσχουν στη μελέτη, ενώ παράλληλα υπήρχε και ενημέρωση του Υπουργείου Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων για την χρήση των υπηρεσιακών e-mail. Τέλος, η χρήση των απαντήσεων στα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε μόνο στα πλαίσια της συγκεκριμένης μελέτης και όχι για οποιονδήποτε άλλο σκοπό.

6.7 Εμπόδια διεξαγωγής της έρευνας

Τα εμπόδια που παρατηρήθηκαν κατά τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας ήταν:

- 1.** Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε με e-mail στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής για συμπλήρωση στις 23 Μαΐου 2018. Καθώς μεσολαμβάναν οι άδειες καλοκαιριού και διαδικασίες ολοκλήρωσης αξιολογήσεων του προσωπικού, χρειάστηκαν αλληπάλλληλες τηλεφωνικές επικοινωνίες σε τακτά χρονικά διαστήματα, για υπενθύμιση συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.
- 2.** Η λίστα Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που στελεχώνουν τις ΥΕΣ&ΚΑ που είχε το Υπουργείο Δικαιοσύνης δεν ήταν ανανεωμένη. Αρκετοί Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είχαν ήδη συνταξιοδοτηθεί και κάποιοι είχαν αποσπαστεί σε άλλες Υπηρεσίες στο πλαίσιο της κινητικότητας. Για αυτό έπρεπε να υπάρξει τηλεφωνική επικοινωνία με κάθε ΥΕΑ&ΚΑ στην Ελλάδα για να ελεγχθεί πόσος συνολικά ήταν ο αριθμός των συναδέλφων σε όλη την Χώρα.
- 3.** Ορισμένοι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, δεν ήταν εξοικειωμένοι στην συμπλήρωση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων και στις

ηλεκτρονικές εφαρμογές για αυτό και χρειάστηκε η καθοδήγηση εκ μέρους της ερευνήτριας.

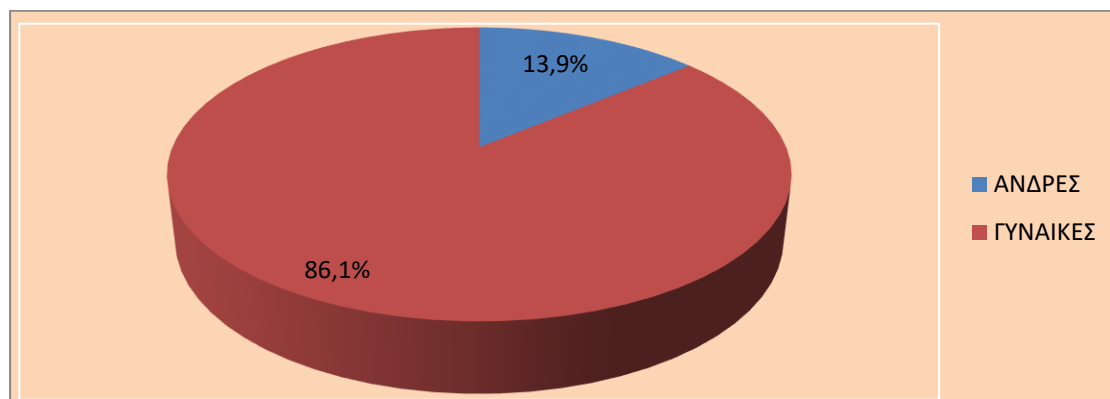
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ

Φύλο

Ξεκινώντας από τα δημογραφικά και υπηρεσιακά στοιχεία των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που συμμετείχαν στην έρευνα, παρατηρώντας τον παρακάτω **πίνακα 1** και το αντίστοιχο **γράφημα 1** που αφορά το φύλο των συμμετεχόντων (N= 72), προκύπτει ότι, στην πλειοψηφία τους οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι γυναίκες. Ειδικότερα 62 γυναίκες (86%) και 10 άνδρες (13,9%).

Φύλο (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ανδρας	10	13,9
Γυναίκα	62	86,1
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 1. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το φύλο τους.



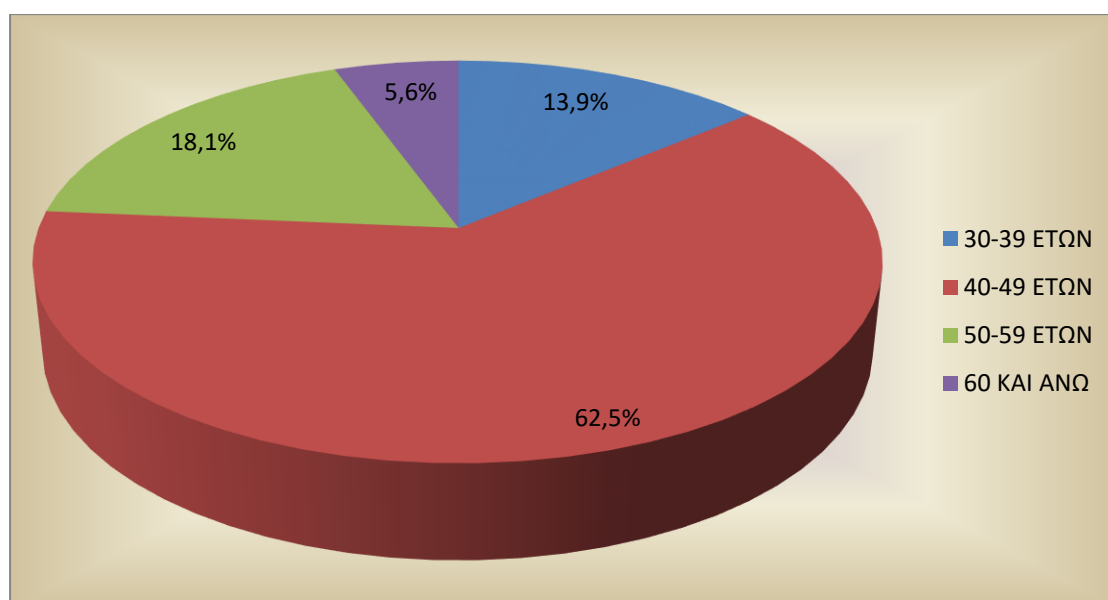
Γράφημα 1. Ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το φύλο τους.

Ηλικιακή ομάδα

Παρατηρώντας τον **πίνακα 2** και το αντίστοιχο **γράφημα 2** που ακολουθούν και αφορούν την ηλικία των ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα, από τα 72 (N=72), άτομα που συμμετείχαν, προκύπτει ότι περίπου το 77% των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι ηλικίας των **40 έως 49 ετών** ενώ περίπου το 23% είναι ηλικίας άνω των 50 ετών. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι από τα 72 άτομα, 10 (13,9%) άτομα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των **30 έως 39 ετών**, 45 άτομα (62,5%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα **40- 49 ετών**, 13 άτομα (18,1%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των **50 έως 59 ετών** και 4 άτομα (5,6%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των **60 ετών και άνω**.

Ηλικία (n 72)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
30-39 ετών	10	13,9	13,9
40-49 ετών	45	62,5	76,4
50-59 ετών	13	18,1	94,4
60 ετών και άνω	4	5,6	100,0
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 2. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την ηλικιακή τους ομάδα



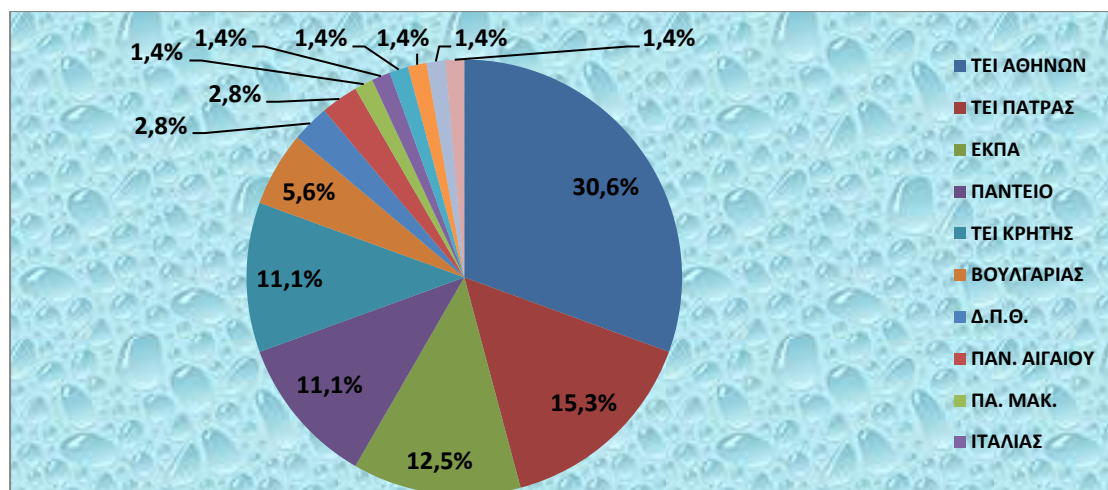
Γράφημα 2. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την ηλικιακή τους ομάδα

Τδρυμα αποφοίτησης

Παρατηρώντας τον **πίνακα 3** και το αντίστοιχο **γράφημα 3** που ακολουθούν και αφορούν το ίδρυμα αποφοίτησης των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, από τα 72(N=72) άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (περίπου 60%) είναι απόφοιτοι Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, ενώ περίπου το 40% των συμμετεχόντων είτε έχει σπουδάσει σε κάποιο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα της Ελλάδος είτε σε άλλο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα του εξωτερικού. Ειδικότερα, παρατηρούμε ότι το ποσοστό αποφοίτων ΤΕΙ(60%) κατανέμεται ως εξής: 22 άτομα (30,6%) είναι απόφοιτοι του ΤΕΙ Αθήνας, 11 άτομα είναι απόφοιτοι του ΤΕΙ Πάτρας (15,3%), 8 άτομα(11,1 %) είναι απόφοιτοι του ΤΕΙ Κρήτης. Το ποσοστό αποφοίτων ΑΕΙ κατανέμεται ως εξής: 9 άτομα (12,5%) είναι απόφοιτοι του ΕΚΠΑ, 8 άτομα(11,1%) είναι απόφοιτοι του Πάντειου Πανεπιστημίου, 2 άτομα(2,8%) είναι απόφοιτοι του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης, ένα άτομο (1,4%) είναι απόφοιτος/η του Πανεπιστημίου Κρήτης, ένα άτομο(1,4%), είναι απόφοιτος/η του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, επίσης ένα άτομο (1,4%) είναι απόφοιτος/η του Πανεπιστημίου Ιταλίας, και ένα άτομο (1,4%) είναι απόφοιτος/η του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

Ίδρυμα αποφοίτησης	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
ΤΕΙ Αθήνας	22	30,6	30,6
ΤΕΙ Πάτρας	11	15,3	45,9
ΤΕΙ Κρήτης	8	11,1	57
Εθν. Καποδ. Πανεπ. Αθήνας	9	12,5	69,5
Πάντειο Πανεπ.	8	11,1	80,6
Παν. Βουλγαρίας	4	5,6	86,2
Παν. Αιγαίου	2	2,8	89
Δημοκρίτειο Παν. Θράκης	2	2,8	91,8
Παν. Γερμανίας	1	1,4	93,2
Παν. Κρήτης	1	1,4	94,6
Παν. Μακεδονίας	1	1,4	96
Παν. Ιταλίας	1	1,4	97,4
Παν. Ιωαννίνων	1	1,4	98,8
Αριστοτέλειο. Παν. Θεσσαλονίκης	1	1,4	100,2
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 3. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το ίδρυμα αποφοίτησης



Γράφημα 3. Ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το ίδρυμα αποφοίτησης τους.

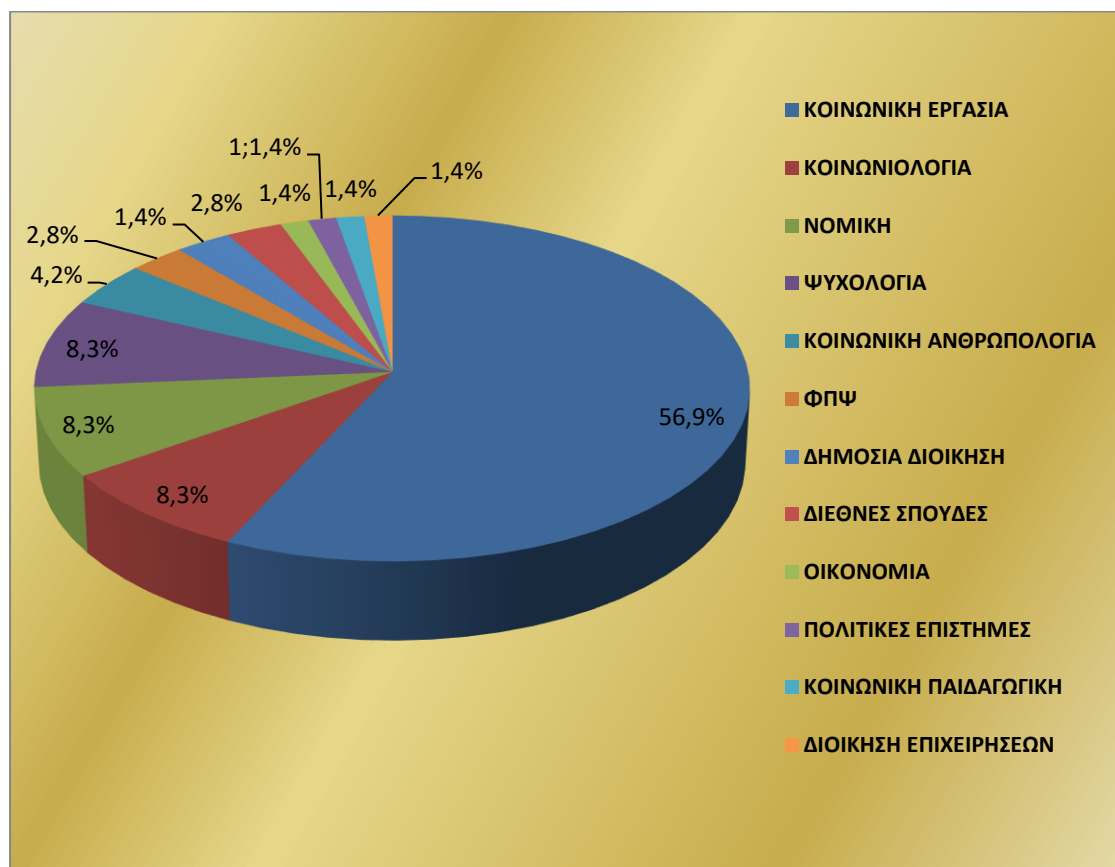
Τίτλος σπουδών

Παρατηρώντας τον **πίνακα 4** και τα αντίστοιχά **γράφημα 4** που ακολουθούν και αφορούν τον τίτλο σπουδών των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, διαπιστώνουμε ότι το 82% των συμμετεχόντων διαθέτουν τίτλο σπουδών Κοινωνικής Εργασίας, Ψυχολογίας, Κοινωνιολογίας και Νομικής ενώ το 18% κατέχει άλλους τίτλους σπουδών. Από τα 72 άτομα (N=72) που συμμετείχαν στην έρευνα, προκύπτει ότι η πλειοψηφία, περίπου το 57% των συμμετεχόντων έχουν τίτλο σπουδών Κοινωνικής Εργασίας.

Τίτλος Σπουδών (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
Κοινωνικής Εργασίας	41	56,9	56,9
Ψυχολογίας	6	8,3	65,2
Κοινωνιολογίας	6	8,3	73,5
Νομικής	6	8,3	81,8
Κοιν. Ανθρωπολογίας	3	4,2	86
Δημόσιας Διοίκησης	2	2,8	88,8
Διεθνών Σπουδών	2	2,8	91,6
Φ.Π.Ψ.	2	2,8	94,4
Οικονομίας	1	1,4	95,8
Πολιτικές Επιστήμες	1	1,4	97,2
Κοινωνικής Παιδαγωγικής	1	1,4	98,6
Διοίκησης Επιχειρήσεων	1	1,4	100
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 4. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τον τίτλο σπουδών

Ειδικότερα παρατηρούμε ότι από τα 72 άτομα (N=72) που συμμετείχαν στην έρευνα, 41 άτομα(56,9%) έχουν τίτλο σπουδών Κοινωνικής εργασίας, 6 άτομα(8,3%) έχουν τίτλο σπουδών ψυχολογίας, 6 άτομα(8,3%) έχουν τίτλο σπουδών Κοινωνιολογίας, 6 άτομα(8,3%) έχουν τίτλο σπουδών Νομικής, 3 άτομα(4,2%) έχουν τίτλο σπουδών Κοινωνικής Ανθρωπολογίας, 2 άτομα(2,8%) έχουν τίτλο σπουδών της Δημόσιας Διοίκησης, 2 άτομα(2,8 %) έχουν τίτλο σπουδών Διεθνών Σπουδών, 2 άτομα(2,8%), έχουν τίτλο σπουδών ΦΠΨ, 1 άτομο (1,4%) έχει τίτλο σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων, 1 άτομο(1,4%) έχει τίτλο σπουδών Οικονομικών, 1 άτομο(1,4%) έχει τίτλο σπουδών Πολιτικών Επιστημών και 1 άτομο(1,4%) έχει τίτλο σπουδών Κοινωνικής Παιδαγωγικής.



Γράφημα 4. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τον Τίτλο αποφοίτησης

Συσχέτιση Τίτλου σπουδών με το φύλο των συμμετεχόντων

Σε αυτό το σημείο θα ελεγχτεί, αν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και τίτλου αποφοίτησης των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής. Από την

μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου (πίνακας 5) παρατηρούμε συνολικά ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών και γυναικών, περίπου το 60%, έχει τίτλο σπουδών Κοινωνικής Εργασίας ενώ αρκετοί έχουν τίτλο σπουδών Ψυχολογίας(8,3%), Κοινωνιολογίας(8,3%) και Νομικής(8,3%). Ειδικότερα παρατηρούμε σχετικά με τους άνδρες, οι οποίοι αποτελούν το 13,9% του δείγματος, ότι το μεγαλύτερο ποσοστό τους κατέχει τίτλο σπουδών Κοινωνικής Εργασίας (30%) Κοινωνικής Ανθρωπολογίας (20%) και Νομικής(20%), ενώ οι γυναίκες που αποτελούν το 86,1% του δείγματος, κατέχουν σε μεγαλύτερο ποσοστό, τίτλο σπουδών Κοινωνικής εργασίας(57%), Ψυχολογίας(9,7%) και Κοινωνιολογίας(9,7%).

Διεξήγαμε έλεγχο χ^2 έχοντας ως μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ φύλου και τίτλου σπουδών. Ορίζοντας το επίπεδο σημαντικότητας να είναι $\alpha=0,05$ φροντίσαμε μέσα από την επεξεργασία δεδομένων στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS να διαπιστώσουμε αν απορρίπτεται η μηδενική μας υπόθεση. Έτσι ελέγχαμε κάθε φορά την πιθανότητα p, η οποία αναφέρεται με την ετικέτα «Pearson Chi-Square» στη στήλη «Asymp. Sig.»

Όσον αφορά το φύλο και τον τίτλο σπουδών των ερωτηθέντων διαπιστώθηκε ότι ο έλεγχος χ^2 (πίνακας 5 a) είναι στατιστικά σημαντικός, και το συμπέρασμα είναι ότι το φύλο επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό τον τίτλο σπουδών καθώς η τιμή είναι μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0,05$, $p> 0,001$

		ΤΙΤΛΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ											Total			
		ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ	ΚΟΙΝ. ΕΠΙΣΤΑΣΙΑ	ΔΗΜ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΔΙΕΘΝ. ΣΠΟΥΔΕΣ	ΔΙΟΙΚ. ΕΠΙΧ./ΩΝ	ΚΟΙΝ. ΑΝΘΡΩΠΑ	ΚΟΙΝ./ΛΟΓΙΑ	ΝΟΜΙΚΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	ΠΟΛ. ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ	Φ.Π.Υ.		ΚΟΙΝ. ΠΑΙΔΑΓΓΙΚΗ		
Φύλο	Ανδρας	Count	0	3	0	2	0	2	0	2	1	0	0	0	10	
		Expected	,8	5,7	,3	,3	,1	,4	,8	,8	,1	,1	,3	,1	10,0	
		Count														
		% within φύλο	0,0%	30,0%	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
		% within τίτλος σπουδών	0,0%	7,3%	0,0%	100,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,9%	
		Count	6	38	2	0	1	1	6	4	0	1	2	1	62	
	Γυναίκα	Expected	5,2	35,3	1,7	1,7	,9	2,6	5,2	5,2	,9	,9	1,7	,9	62,0	
		Count														
		% within φύλο	9,7%	61,3%	3,2%	0,0%	1,6%	1,6%	9,7%	6,5%	0,0%	1,6%	3,2%	1,6%	100,0%	
		% within τίτλος σπουδών	100,0%	92,7%	100,0%	0,0%	100,0%	33,3%	100,0%	66,7%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	86,1%	
		Count	6	41	2	2	1	3	6	6	1	1	2	1	72	
		Expected	6,0	41,0	2,0	2,0	1,0	3,0	6,0	6,0	1,0	1,0	2,0	1,0	72,0	
Σύνολο	Count															
	% within φύλο	8,3%	56,9%	2,8%	2,8%	1,4%	4,2%	8,3%	8,3%	1,4%	1,4%	2,8%	1,4%	100,0%		
	% within τίτλος σπουδών	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
	Count	6	41	2	2	1	3	6	6	1	1	2	1	72		

Πίνακας 5. Σχέση μεταξύ φύλου και τίτλου σπουδών

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,029 ^a	11	,001
Likelihood Ratio	25,102	11	,009
Linear-by-Linear Association	2,607	1	,106
N of Valid Cases	72		

Πίνακας 5a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας τίτλου σπουδών και φύλου

Έτος αποφοίτησης

Ο πίνακας 6 που ακολουθεί αφορά τις απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με το έτος αποφοίτησης (πρώτο πτυχίο) των συμμετεχόντων. Στην ερώτηση απάντησαν 54 άτομα ήτοι 75% (N=54), των συνολικών συμμετεχόντων στην έρευνα. Από τα 54 άτομα τα οποία ανέφεραν το έτος αποφοίτησης, παρατηρούμε ότι το 13% των συμμετεχόντων έχουν αποφοιτήσει έως το έτος 1990, ενώ η πλειοψηφία περίπου το 73% των συμμετεχόντων έχουν αποφοιτήσει έως το έτος 2000. Ένα ποσοστό περίπου 28% έχει αποφοιτήσει μετά το 2000.

Έτος αποφοίτησης	Συχνότητες	Ποσοστά	Έγκυρα ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
1981	1	1,4	1,9	1,9
1983	1	1,4	1,9	3,7
1985	1	1,4	1,9	5,6
1988	1	1,4	1,9	7,4
1990	3	4,2	5,6	13,0
1991	2	2,8	3,7	16,7
1993	4	5,6	7,4	24,1
1994	3	4,2	5,6	29,6
1995	3	4,2	5,6	35,2
1996	4	5,6	7,4	42,6
1997	3	4,2	5,6	48,1
1998	3	4,2	5,6	53,7
1999	5	6,9	9,3	63,0
2000	5	6,9	9,3	72,2
2001	2	2,8	3,7	75,9
2002	5	6,9	9,3	85,2
2003	3	4,2	5,6	90,7
2004	3	4,2	5,6	96,3
2005	1	1,4	1,9	98,1
2008	1	1,4	1,9	100,0
Total	54	75,0	100,0	
Missing System	18	25,0		
Σύνολο	72	100,0		

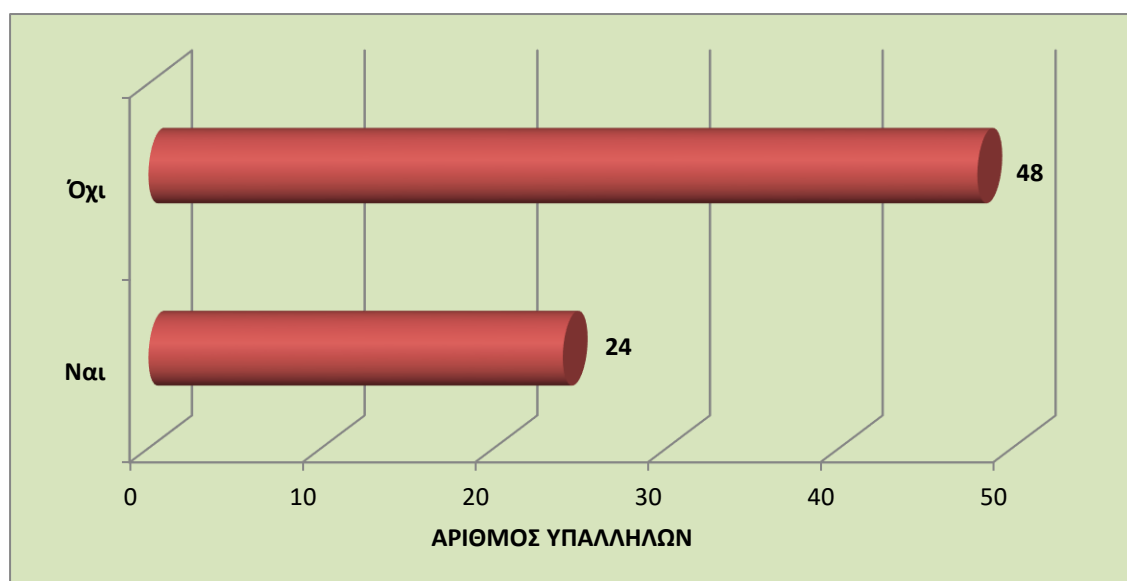
Πίνακας 6. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το έτος αποφοίτησης (πτυχίο)

Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών

Παρατηρώντας τον **πίνακα 7** και το αντίστοιχο **γράφημα 5** που ακολουθούν και αφορούν την απόκτηση τίτλου μεταπτυχιακών σπουδών, προκύπτει ότι 24 Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής (33,3%), κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών και 48 Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής (66,7%) δεν κατέχουν.

Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	24	33,3
Όχι	48	66,7
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 7. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την κατοχή μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών



Γράφημα 5. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την κατοχή μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών

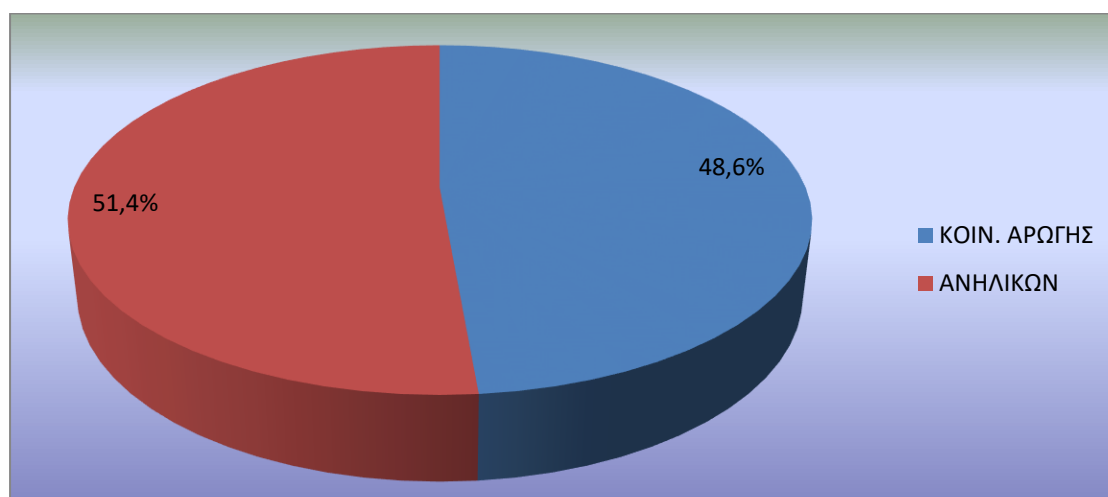
Κλάδος Πρόσληψης

Παρατηρώντας τον **πίνακα 8** και το αντίστοιχο **γράφημα 6** που ακολουθούν και αφορούν τους κλάδους των Επιμελητών Ανηλίκων και των Κοινωνικής Αρωγής, στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, προκύπτει, ότι από τα 72 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα 35 άτομα, ήτοι 48,6%, ανήκουν στον κλάδο

Κοινωνικής Αρωγής και 37 άτομα, ήτοι 51,4% ανήκουν στον κλάδο των Επιμελητών Ανηλίκων.

Κλάδοι (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής	35	48,6
Επιμελητών Ανηλίκων	37	51,4
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 8. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τους κλάδους στην ΥΕΑ&ΚΑ



Γράφημα 6. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τους κλάδους στην ΥΕΑ&ΚΑ

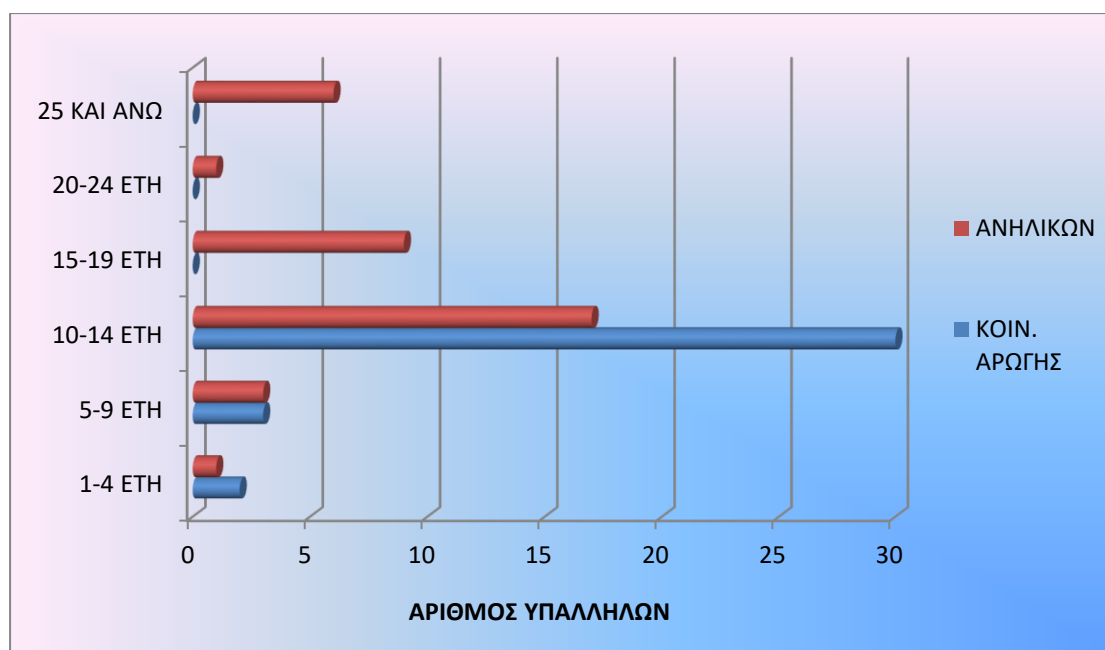
Προϋπηρεσία στις υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής

Παρατηρώντας τον **πίνακα 9** και το αντίστοιχο **γράφημα 7** που ακολουθούν και αφορούν την προϋπηρεσία των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στις ΥΕΑ&ΚΑ, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων περίπου το 80% έχουν προϋπηρεσία του κυμαίνεται έως 14 έτη, ενώ περίπου το 20% των συμμετεχόντων έχει προϋπηρεσία που υπερβαίνει τα δεκατέσσερα έτη. Ειδικότερα από τα 72 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, τα 47 άτομα (65,3%) έχουν από **10 έως 14** έτη προϋπηρεσία, 9 άτομα(12,5%) έχουν **από 15 έως 19** έτη προϋπηρεσία, 6

άτομα(8,3%) έχουν από 5 έτη έως 9 έτη προϋπηρεσία, και 3 άτομα (4,2%) έχουν από 1 έως 4 έτη προϋπηρεσία.

Προϋπηρεσία στις ΥΕΑ&ΚΑ (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
1-4 Έτη	3	4,2	4,2
5-9 Έτη	6	8,3	12,5
10-14 Έτη	47	65,3	77,8
15-19 Έτη	9	12,5	90,3
20-24 Έτη	1	1,4	91,7
25 και άνω	6	8,3	100,0
Total	72	100,0	

Πίνακας 9. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την προϋπηρεσία στις ΥΕΑ&ΚΑ



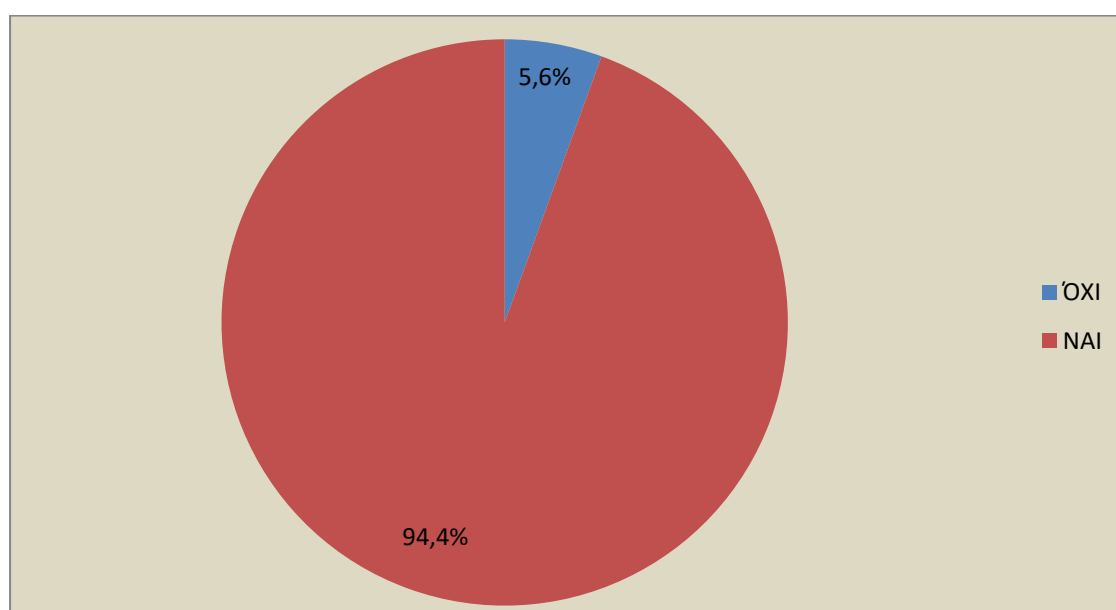
Γράφημα 7. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την προϋπηρεσία στις ΥΕΑ&ΚΑ

Ξένες γλώσσες

Παρατηρώντας τον **πίνακα 10** και το αντίστοιχο **γράφημα 8** που ακολουθούν και αφορούν την γνώση ξένων γλωσσών που κατέχουν οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, προκύπτει ότι από τα 72 άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, δηλαδή 68 άτομα, ήτοι 94,4% απάντησαν ότι έχουν γνώση ξένης γλώσσας, ενώ 4 άτομα, ήτοι 5,6% απάντησαν ότι δεν έχουν.

Γνώση ξένων γλωσσών (N72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	68	94,4
Όχι	4	5,6
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 10. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την γνώση ξένων γλωσσών στις ΥΕΑ&ΚΑ



Γράφημα 8. Ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την γνώση ξένων γλωσσών στις ΥΕΑ&ΚΑ

Αριθμός ξένων γλωσσών

Παρατηρώντας τον **πίνακα 11** που αφορά το σύνολο των ξένων γλωσσών που κατέχουν τα άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα, προκύπτει πως από τα 72 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, 34 άτομα ποσοστό 47,2% απάντησαν ότι κατέχουν μόνο μια ξένη γλώσσα (από τα οποία τα 32 την αγγλική και 2 τη γαλλική) Δύο γλώσσες γνωρίζουν 24 άτομα από τα οποία 8 άτομα την αγγλική – γαλλική (11,1%), 5 άτομα την αγγλική – γερμανική (6,9%), 2 την αγγλική – βουλγάρικη (2,8%), 1 άτομο την τουρκική και μια άλλη (1,4%) και 8 άτομα την αγγλική και μια άλλη (11,1%). Τρεις ξένες γλώσσες γνωρίζουν 8 άτομα ήτοι περίπου (11%).

Αριθμός ξένων γλωσσών (N 72)		Συχνότητες	Ποσοστά
1 ξένη γλώσσα	αγγλική	32	44,4
	γαλλική	2	2,8
2 ξένες γλώσσες	αγγλική - γαλλική	8	11,1
	αγγλική - γερμανική	5	6,9
	αγγλική βουλγάρικη	2	2,8
	αγγλική - άλλη	1	1,1
	τουρκική - άλλη	8	1,4
3 ξένες γλώσσες	αγγλική – γαλλική - άλλη	6	8,3
	αγγλική – γερμανική - άλλη	1	1,4
	αγγλική – γαλλική - γερμανική	1	1,4
4 ξένες γλώσσες	αγγλική – γαλλική - γερμανική - άλλη	1	1,4
5 και άνω ξένες γλώσσες	αγγλική – γαλλική - γερμανική – τουρκική – βουλγαρική - άλλη	1	1,4
-	καμία	4	5,6
	Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 11. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τον αριθμό των ξένων γλωσσών που κατέχουν

Επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας

Παρατηρώντας τον **πίνακα 12** που ακολουθεί και αφορά τις απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με το επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας, που δήλωσαν ότι κατείχαν 65 (N=65) συμμετέχοντες από τους 72, προκύπτει ότι το επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας των συμμετεχόντων, είναι ιδιαίτερος υψηλό καθώς άνω του 50% έχει επίπεδο πολύ καλής έως και άριστης γνώσης. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σε ποσοστό 58,6% κατέχουν την αγγλική γλώσσα σε πολύ καλό έως άριστο επίπεδο, το 33,9% των

συμμετεχόντων κατέχουν την αγγλική γλώσσα σε μέτριο επίπεδο ενώ ένα μικρό ποσοστό περίπου 8% κατέχει την αγγλική γλώσσα σε βασικό επίπεδο.

Επίπεδο γνώσης αγγλικής γλώσσας (N 65)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
A1	3	4,6	4,6
A2	2	3,1	7,7
B1	4	6,2	13,8
B2	18	27,7	41,5
C1	7	10,8	52,3
C2	31	47,7	100,0
Σύνολο	65	100,0	

Πίνακας 12: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της αγγλικής γλώσσας

Επίπεδο γνώσης της γαλλικής γλώσσας

Παρατηρώντας τον **πίνακα 13** που αφορά τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της γαλλικής γλώσσας, που δήλωσαν ότι κατείχαν 18 (N=18) Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής από τους 72, προκύπτει ότι το επίπεδο γνώσης της γαλλικής είναι καλό καθώς ένα ποσοστό άνω του 20% γνωρίζουν τη γλώσσα σε μέτριο επίπεδο και ένα ποσοστό άνω του 50% έχει επίπεδο πολύ καλής γνώσης και άριστης γνώσης της γαλλικής γλώσσας.

Επίπεδο γνώσης γαλλικής γλώσσας (N 18)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά Ποσοστά
A1	4	22,2	22,2
B1	1	5,6	27,8
B2	3	16,7	44,4
C1	5	27,8	72,2
C2	5	27,8	100,0
Σύνολο	18	100,0	

Πίνακας 13: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της γαλλικής γλώσσας

Επίπεδο γνώσης της γερμανικής γλώσσας

Αναλύοντας τον **πίνακα 14** που αφορά τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της γερμανικής γλώσσας, που δήλωσαν ότι κατείχαν 9 (N=9) Επιμελητές Ανηλίκων και

Κοινωνικής Αρωγής από τους 72, προκύπτει ότι ένα ποσοστό περίπου 45% των συμμετεχόντων έχουν γνώση της γερμανικής γλώσσας σε μέτριο επίπεδο και ένα ποσοστό άνω του 20% έχει επίπεδο άριστης γνώσης της γερμανική γλώσσας.

Επίπεδο γνώσης γερμανικής γλώσσας (N 9)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
A1	1	11,1	11,1
A2	2	22,2	33,3
B1	2	22,2	55,6
B2	2	22,2	77,8
C2	2	22,2	100,0
Σύνολο	9	100,0	

Πίνακας 14: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης της γερμανικής γλώσσας

Επίπεδο γνώσης άλλων γλωσσών

Παρατηρώντας τον **πίνακα 15** που ακολουθεί και αφορά τις απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με το επίπεδο γνώσης άλλων γλωσσών (χωρίς προσδιορισμό από τα στοιχεία του ερωτηματολογίου), που δήλωσαν ότι κατείχαν 17 (N=17) άτομα από τα 72, προκύπτει ότι από τα 17 άτομα ένα ποσοστό άνω του 40% έχει γνώση άλλων ξένων γλωσσών σε πολύ καλό επίπεδο και άριστο επίπεδο, καθώς επίσης ένα ποσοστό άνω του 40% των συμμετεχόντων γνωρίζει κάποια άλλη γλώσσα σε βασικό επίπεδο.

Επίπεδο γνώσης άλλων γλωσσών (N 17)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
A2	2	11,8	11,8
B2	7	41,2	52,9
C1	3	17,6	70,6
C2	5	29,4	100,0
Σύνολο	17	100,0	

Πίνακας 15: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το επίπεδο γνώσης άλλης γλώσσας

Συσχέτιση φύλου με ξένες γλώσσες

Σε αυτό το σημείο θα ελεγχτεί, αν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και την γνώση ξένων γλωσσών των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής. Παρατηρώντας τον πίνακα διπλής εισόδου **πίνακα 16** διαπιστώνουμε ότι, συνολικά οι γυναίκες και οι άνδρες Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής γνωρίζουν στην πλειοψηφία τους ξένες γλώσσες σε ποσοστό περίπου 95%. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι από τους 10 συνολικά άνδρες συμμετέχοντες, οι 8 άνδρες, γνωρίζουν σε ποσοστό 80% ξένες γλώσσες, ενώ όσον αφορά τις γυναίκες συμμετέχοντες παρατηρούμε ότι, από τις 62 γυναίκες οι 60 έχουν γνώση ξένων γλωσσών σε ποσοστό περίπου το 97%. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών φαίνεται να γνωρίζουν ξένες γλώσσες. Παρόλα αυτά συγκριτικά οι γυναίκες φαίνεται να υπερτερούν όσον αφορά την γνώση ξένων γλωσσών.

Διεξήγαμε έλεγχο χ^2 έχοντας ως μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και την γνώση ξένων γλωσσών. Ορίζοντας το επίπεδο σημαντικότητας να είναι $\alpha=0,05$, φροντίσαμε μέσα από την επεξεργασία δεδομένων στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS να διαπιστώσουμε αν θα απορρίψουμε την μηδενική μας υπόθεση. Αν διαπιστώναμε ότι $p < \alpha$, τότε θα απορρίπταμε την μηδενική μας υπόθεση και δεχόμασταν ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής και των ξένων γλωσσών. Αν $p > \alpha$, τότε θα απορρίπτομε την μηδενική μας υπόθεση

		ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ			
		Ναι	Όχι	Σύνολο	
Φύλο	Ανδρας	Count	8	2	10
		Expected Count	9,4	,6	10,0
		% within φύλο	80,0%	20,0%	100,0%
		% within ξένες γλώσσες	11,8%	50,0%	13,9%
	Γυναίκα	Count	60	2	62
		Expected Count	58,6	3,4	62,0
		% within φύλο	96,8%	3,2%	100,0%
		% within ξένες γλώσσες	88,2%	50,0%	86,1%
Σύνολο	Count	68	4	72	
	Expected Count	68,0	4,0	72,0	
	% within φύλο	94,4%	5,6%	100,0%	
	% within ξένες γλώσσες	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 16. Σχέση Φύλου συμμετεχόντων με την γνώση ξένων γλωσσών

Όσον αφορά το φύλο και την γνώση ξένων γλωσσών των ερωτηθέντων διαπιστώθηκε ότι ο έλεγχος χ^2 (πίνακας 16a) δεν είναι στατιστικά σημαντικός, και το συμπέρασμα είναι ότι το φύλο δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την γνώση ξένων γλωσσών καθώς η τιμή p είναι μεγαλύτερη $p > 0,32$ από το προκαθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic	
			Significance (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,618 ^a	1	,032	
Continuity Correction ^b	1,974	1	,160	
Likelihood Ratio	3,218	1	,073	
Fisher's Exact Test				,090
Linear-by-Linear Association	4,554	1	,033	
N of Valid Cases	72			

Πίνακας 16 a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και γνώσης ξένων γλωσσών

Διαπολιτισμική εκπαίδευση κατά την απόκτηση του πρώτου τίτλου σπουδών

Σχετικά με την ενότητα 2 του ερωτηματολογίου που αφορά την εκπαίδευση στην διαπολιτισμικότητα, παρατηρώντας τον πίνακα 17 που ακολουθεί και αφορά το ερώτημα αν τα άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα είχαν παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικότητας κατά την διάρκεια των προπτυχιακών τους σπουδών, προκύπτει ότι από τα 72 (N=72) άτομα, που συμμετείχαν στην έρευνα, τα 30 άτομα ήτοι 41,7% απάντησαν ότι είχαν παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης και 42 άτομα ήτοι 58,3% ότι δεν είχαν παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης.

Διαπολιτισμική εκπαίδευση (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	30	41,7
Όχι	42	58,3
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 17: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας κατά την απόκτηση του πρώτου τίτλου σπουδών

Σχετικά με το αν τα μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης ήταν υποχρεωτικά ή επιλογής για τα άτομα που απάντησαν θετικά στο προηγούμενο ερώτημα, τα στοιχεία αποτυπώνονται στον **πίνακα 18**. Από τον πίνακα προκύπτει ότι από τα 30 άτομα που απάντησαν θετικά στην προηγούμενη ερώτηση 12 άτομα (40,0%), απάντησαν ότι τα μαθήματα διαπολιτισμικότητας ήταν «Υποχρεωτικά», 9 άτομα ήτοι 30,0% δήλωσαν ότι τα μαθήματα ήταν «Επιλογής», ενώ 9 άτομα (30,0%), από τα 30 άτομα απάντησαν «δεν θυμάμαι».

Μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης προπτυχιακού επίπεδου(N 30)	Συχνότητες	Ποσοστά
Υποχρεωτικά	12	40,0
Επιλογής	9	30,0
Δεν θυμάμαι	9	30,0
Σύνολο	30	100,0

Πίνακας 18: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την υποχρεωτικότητα των μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας (Προπτυχιακό επίπεδο)

Διαπολιτισμική εκπαίδευση κατά την απόκτηση του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών

Ο **πίνακας 19** που ακολουθεί αφορά τις απαντήσεις στο ερώτημα αν τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, είχαν παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης/επικοινωνίας κατά την διάρκεια των μεταπτυχιακών τους σπουδών. Από τους 72 συμμετέχοντες 24 άτομα (N=24) κατείχαν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Οι 13 συμμετέχοντες (54,2%) από τους 24 απάντησαν ότι είχαν παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης/επικοινωνίας, και 11 άτομα(45,8%) από τα 24 άτομα απάντησαν ότι δεν έχουν παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης/επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών τους σπουδών.

Μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης/επικοινωνίας στις μεταπτυχιακές σπουδές (N 24)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	13	54,2
Όχι	11	45,8
Σύνολο	24	100,0

Πίνακας 19: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας κατά την υλοποίηση των μεταπτυχιακών τους σπουδών

Τα άτομα που απάντησαν θετικά στο προηγούμενο ερώτημα κλήθηκαν να απαντήσουν και για την υποχρεωτικότητα των μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης/επικοινωνίας κατά την υλοποίηση του μεταπτυχιακού τους. Παρατηρώντας τον **πίνακα 20** προκύπτει ότι 7 άτομα ήτοι 53,8%, από τα 13 (N 13) απάντησαν ότι ήταν υποχρεωτικά τα μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας, 4 άτομα (30,8%) απάντησαν ότι τα μαθήματα ήταν επιλογής, ενώ 2 άτομα (15,4%) απάντησαν ότι δεν θυμόταν.

Μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης/ επικοινωνίας στις μεταπτυχιακές σπουδές (N 13)	Συχνότητες	Ποσοστά
Υποχρεωτικά	7	53,8
Επιλογής	4	30,8
Δεν θυμάμαι	2	15,4
Σύνολο	13	100,0

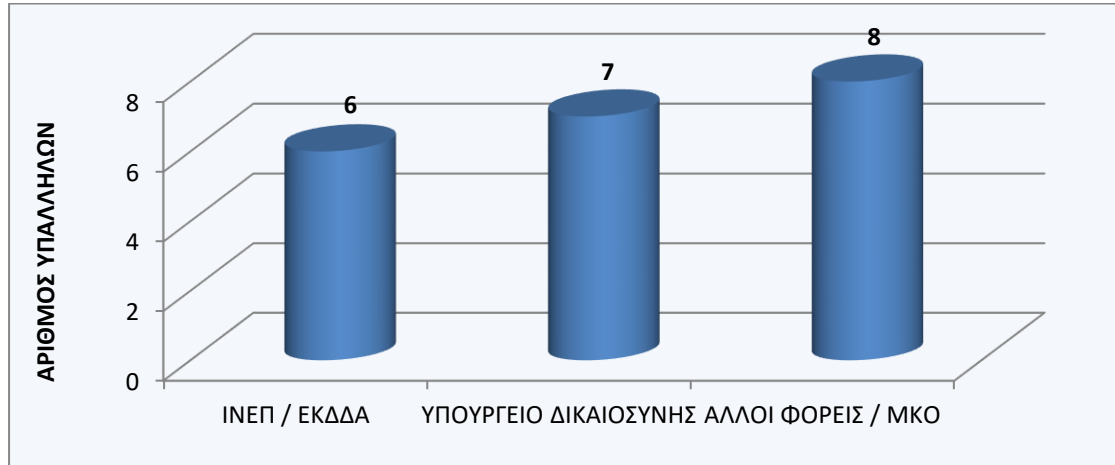
Πίνακας 20: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση μαθημάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης /επικοινωνίας υποχρεωτικά ή επιλογής κατά την απόκτηση των μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών

Παρακολούθηση διαπολιτισμικών επιμορφωτικών σεμιναρίων

Στον **πίνακα 21** που ακολουθεί αποτυπώνονται οι απαντήσεις στο ερώτημα αν τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν παρακολουθήσει επιμορφωτικά σεμινάρια σχετικά με την διαπολιτισμικότητα, και στο **γράφημα 9** οι φορείς στους οποίους παρακολούθησαν τα άτομα διαπολιτισμικά επιμορφωτικά σεμινάρια. Αρχικά από τα 72 (N=72) άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, τα 21 άτομα (29,2%) απάντησαν, ότι έχουν παρακολουθήσει επιμορφωτικά σεμινάρια με θέμα την διαπολιτισμικότητα, ενώ 51 άτομα (70,8%) απάντησαν ότι δεν έχουν παρακολουθήσει επιμορφωτικά σεμινάρια. Από το **γράφημα 9** προκύπτει ότι 8 άτομα από τα 21 παρακολούθησαν διαπολιτισμικά σεμινάρια σε άλλους φορείς και ΜΚΟ, 7 άτομα συμμετείχαν σε διαπολιτισμικά σεμινάρια που διοργάνωσε το Υπουργείο Δικαιοσύνης και 6 άτομα συμμετείχαν σε διαπολιτισμικά σεμινάρια του ΙΝΕΠ/ΕΚΔΑ

Παρακολούθηση διαπολιτισμικών επιμορφωτικών σεμιναρίων (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	21	29,2
Όχι	51	70,8
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 21. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την παρακολούθηση επιμορφωτικών σεμιναρίων σε θέματα διαπολιτισμικότητας



Γράφημα 9. Συχνότητες φορέων υλοποίησης επιμορφωτικών σεμιναρίων σε θέματα διαπολιτισμικότητας των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής

Συσχέτιση τίτλου σπουδών με την συμμετοχή σε διαπολιτισμικά σεμινάρια

Σε αυτό το σημείο θα ελεγχτεί, αν υπάρχει σχέση μεταξύ του τίτλου σπουδών και την συμμετοχή σε διαπολιτισμικά σεμινάρια των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής. Παρατηρώντας τον πίνακα διπλής εισόδου **πίνακας 22** διαπιστώνουμε ότι, συνολικά περίπου το 30% των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που συμμετείχαν στην έρευνα, έχουν συμμετάσχει σε διαπολιτισμικά σεμινάρια, ενώ περίπου το 70% των συμμετεχόντων δεν έχει συμμετάσχει. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι ένα άτομο που έχει τίτλο σπουδών οικονομίας και ένα άτομο που έχει τίτλο σπουδών κοινωνικής παιδαγωγικής, έχουν παρακολουθήσει διαπολιτισμικά σεμινάρια. Οι συμμετέχοντες που έχουν τίτλο σπουδών ψυχολογίας, έχουν παρακολουθήσει διαπολιτισμικά σεμινάρια σε ποσοστό περίπου 67%, ενώ μόνο το 12% των συμμετεχόντων που έχουν τίτλο σπουδών Κοινωνικής εργασίας έχει παρακολουθήσει διαπολιτισμικά σεμινάρια. Οι συμμετέχοντες που κατέχουν τίτλο σπουδών Δημόσια διοίκησης και

Κοινωνιολογίας έχουν παρακολουθήσει σε ποσοστό 50% διαπολιτισμικά σεμινάρια, ενώ οι συμμετέχοντες που έχουν τίτλο σπουδών της Κοινωνικής Ανθρωπολογίας, του Φ.Π.Ψ. και των Πολιτικών Επιστημών δεν έχουν παρακολουθήσει διαπολιτισμικά σεμινάρια.

Διεξήγαμε έλεγχο χ^2 έχοντας ως μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του τίτλου σπουδών και την συμμετοχή σε διαπολιτισμικά σεμινάρια . Ορίζοντας το επίπεδο σημαντικότητας να είναι $\alpha=0,05$, φροντίσαμε μέσα από την επεξεργασία δεδομένων στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS να διαπιστώσουμε αν θα απορρίψουμε την μηδενική μας υπόθεση. Αν διαπιστώναμε ότι $p < \alpha$, τότε θα απορρίπταμε την μηδενική μας υπόθεση και θα δεχόμασταν ότι υπάρχει σχέση μεταξύ τίτλου σπουδών και την συμμετοχή Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια. Αν $p > \alpha$, τότε θα απορρίπταμε την μηδενική μας υπόθεση.

Διαπολιτισμικά Σεμινάρια					
			Ναι	Όχι	Σύνολο
Τίτλος Σπουδών	Ψυχολογίας	Count	4	2	6
		Expected Count	1,8	4,3	6,0
		% within τίτλος σπουδών	66,7%	33,3%	100,0%
		% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	19,0%	3,9%	8,3%
	Κοινωνικής Εργασίας	Count	10	31	41
		Expected Count	12,0	29,0	41,0
		% within τίτλος σπουδών	24,4%	75,6%	100,0%
		% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	47,6%	60,8%	56,9%
	Δημόσιας Διοίκησης	Count	1	1	2
		Expected Count	,6	1,4	2,0
		% within τίτλος σπουδών	50,0%	50,0%	100,0%
		% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	4,8%	2,0%	2,8%
	Διεθνές Σπουδές	Count	0	2	2
		Expected Count	,6	1,4	2,0
		% within τίτλος σπουδών	0,0%	100,0%	100,0%
		% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	0,0%	3,9%	2,8%
Διοίκησης Επιχειρήσεων	Count	0	1	1	
	Expected Count	,3	,7	1,0	
	% within τίτλος σπουδών	0,0%	100,0%	100,0%	
	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	0,0%	2,0%	1,4%	
Κοινωνικής Ανθρωπολογίας	Count	0	3	3	
	Expected Count	,9	2,1	3,0	
	% within τίτλος σπουδών	0,0%	100,0%	100,0%	

		0,0%	5,9%	4,2%
		Ναι	Όχι	Σύνολο
Κοινωνιολογίας	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	0,0%	5,9%	4,2%
	Count	3	3	6
	Expected Count	1,8	4,3	6,0
	% within τίτλος σπουδών	50,0%	50,0%	100,0%
Νομικής	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	14,3%	5,9%	8,3%
	Count	1	5	6
	Expected Count	1,8	4,3	6,0
	% within τίτλος σπουδών	16,7%	83,3%	100,0%
Οικονομίας	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	4,8%	9,8%	8,3%
	Count	1	0	1
	Expected Count	,3	,7	1,0
	% within τίτλος σπουδών	100,0%	0,0%	100,0%
Πολιτικές Επιστήμες	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	4,8%	0,0%	1,4%
	Count	0	1	1
	Expected Count	,3	,7	1,0
	% within τίτλος σπουδών	0,0%	100,0%	100,0%
Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	0,0%	2,0%	1,4%
	Count	0	2	2
	Expected Count	,6	1,4	2,0
	% within τίτλος σπουδών	0,0%	100,0%	100,0%
Κοινωνικής Παιδαγωγικής	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	0,0%	3,9%	2,8%
	Count	1	0	1
	Expected Count	,3	,7	1,0
	% within τίτλος σπουδών	100,0%	0,0%	100,0%
Σύνολο	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	4,8%	0,0%	1,4%
	Count	21	51	72
	Expected Count	21,0	51,0	72,0
	% within τίτλος σπουδών	29,2%	70,8%	100,0%
	% within διαπολιτισμικά σεμινάρια	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας 22:Συσχέτιση τίτλου σπουδών με την συμμετοχή σε διαπολιτισμικά σεμινάρια

Όσον αφορά τον τίτλο σπουδών και την παρακολούθηση διαπολιτισμικών σεμιναρίων, διαπιστώθηκε ότι ο έλεγχος χ^2 (πίνακας 22a) δεν είναι στατιστικά σημαντικός, και το συμπέρασμα είναι ότι ο τίτλος σπουδών δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την παρακολούθηση διαπολιτισμικών σεμιναρίων καθώς η τιμή είναι μεγαλύτερη $p > 0,172$ από το προκαθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,234 ^a	11	,172
Likelihood Ratio	17,235	11	,101
Linear-by-Linear Association	,011	1	,917
N of Valid Cases	72		

Πίνακας 22a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας του τίτλου σπουδών και την συμμετοχή σε διαπολιτισμικά σεμινάρια

Σχετικά με τις απαντήσεις στην **ερώτηση 7** του ερωτηματολογίου (ενότητα 2, εκπαίδευση στην διαπολιτισμικότητα) που αφορούσε τους *παράγοντες που επηρέασαν ή θα επηρέαζαν την συμμετοχή των επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σε επιμορφωτικά σεμινάρια*, παρατηρώντας τον **πίνακα 23** που ακολουθεί, προκύπτει ότι, από τα 72 άτομα(81,9%) που συμμετείχαν στην έρευνα τα 59 άτομα απάντησαν ότι συμμετείχαν /θα συμμετείχαν λόγω των αναγκών της Υπηρεσίας τους σε επιμορφωτικά σεμινάρια, 11 άτομα(15,3%) απάντησαν ότι συμμετείχαν /θα συμμετείχαν για να ενισχύσουν την επαγγελματική τους κατάσταση και 2 άτομα(2,8%) απάντησαν ότι συμμετείχαν/ θα συμμετείχαν για την προσωπική τους εξέλιξη.

Παράγοντες (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ανάγκες υπηρεσίας	59	81,9
Ενίσχυση επαγγελματικής κατάστασης	11	15,3
Προσωπική εξέλιξη	2	2,8
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 23. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τους παράγοντες παρακολούθησης επιμορφωτικών σεμιναρίων σε θέματα διαπολιτισμικότητας

Συσχέτιση φύλου με παράγοντες επιρροής συμμετοχής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια

Σε αυτό το σημείο θα ελεγχτεί, αν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και των παραγόντων που επηρεάζουν τους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής να

συμμετέχουν σε διαπολιτισμικά σεμινάρια. Από την μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου (**Πίνακας 24**) παρατηρούμε συνολικά ότι οι παράγοντες που επηρέασαν/επηρεάζουν την συμμετοχή της πλειοψηφίας των ανδρών και γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα, με ποσοστό περίπου το 82%, είναι οι υπηρεσιακές ανάγκες, ενώ λιγότερο φαίνεται να είναι παράγοντες που επηρέασαν / επηρεάζουν την συμμετοχή τους σε διαπολιτισμικά σεμινάρια, η ενίσχυση της επαγγελματικής κατάρτισης με ποσοστό 15% και η προσωπική εξέλιξη με ποσοστό περίπου 3%.

Ειδικότερα παρατηρούμε σε σχέση με τις γυναίκες ότι οι άνδρες κρίνουν ως παράγοντα που επηρέασε/επηρεάζει την συμμετοχή τους σε διαπολιτισμικά σεμινάρια τις υπηρεσιακές ανάγκες με ποσοστό 90% και ένα πολύ ελάχιστο ποσοστό την ενίσχυση της επαγγελματικής κατάρτισης ποσοστό 10% , ενώ οι γυναίκες σε ποσοστό 85% κρίνουν ως παράγοντα που επηρέασε/επηρεάζει την συμμετοχή τους σε διαπολιτισμικά σεμινάρια τις υπηρεσιακές ανάγκες, σε ποσοστό 16% την ενίσχυση της επαγγελματικής κατάρτισης και ένα μικρό ποσοστό 3% θεωρεί την προσωπική εξέλιξη ως παράγοντα που επηρέασε/επηρεάζει την συμμετοχή τους σε διαπολιτισμικά σεμινάρια. Οι γυναίκες φαίνεται να ενδιαφέρονται περισσότερο για την προσωπική τους εξέλιξη σε σχέση με τους άντρες.

Διεξήγαμε έλεγχο χ^2 και έχοντας ως μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και των παραγόντων που επηρεάζουν την συμμετοχή των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια . Ορίζοντας το επίπεδο σημαντικότητας να είναι $\alpha=0,05$ όπως παραπάνω, αν διαπιστώναμε ότι $p < \alpha$, τότε θα απορρίπταμε την μηδενική μας υπόθεση και θα δεχόμασταν ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και των παραγόντων που επηρεάζουν την συμμετοχή των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια. Αν $p > \alpha$, τότε θα απορρίπταμε την μηδενική μας υπόθεση.

Όσον αφορά τον τίτλο σπουδών και την παρακολούθηση διαπολιτισμικών σεμιναρίων, διαπιστώθηκε ότι ο έλεγχος χ^2 (**πίνακας 24a**) δεν είναι στατιστικά σημαντικός, και το συμπέρασμα είναι ότι το φύλο δεν επηρεάζει τους παράγοντες συμμετοχής σε στατιστικά σημαντικό βαθμό για την παρακολούθηση διαπολιτισμικών σεμιναρίων καθώς η τιμή είναι μεγαλύτερη $p > 0,731$ από το προκαθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$

		Παράγοντες επιρροής συμμετοχής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια			Σύνολο	
		Υπηρεσιακές ανάγκες	Ενίσχυση επαγγελματικής κατάρτισης	Προσωπική εξέλιξη		
Φύλο	Ανδρές	Count	9	1	0	10
		Expected Count	8,2	1,5	,3	10,0
		% within φύλο	90,0%	10,0%	0,0%	100,0%
		% within παράγοντες	15,3%	9,1%	0,0%	13,9%
Γυναίκες		Count	50	10	2	62
		Expected Count	50,8	9,5	1,7	62,0
		% within φύλο	80,6%	16,1%	3,2%	100,0%
		% within παράγοντες	84,7%	90,9%	100,0%	86,1%
Total		Count	59	11	2	72
		Expected Count	59,0	11,0	2,0	72,0
		% within φύλο	81,9%	15,3%	2,8%	100,0%
		% within παράγοντες	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας 24: Συσχέτιση φύλου με παράγοντες επιρροής συμμετοχής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	,626 ^a	2	,731
Likelihood Ratio	,924	2	,630
Linear-by-Linear Association	,611	1	,434
N of Valid Cases	72		

Πίνακας 24a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και παραγόντων επιρροής συμμετοχής σε διαπολιτισμικά σεμινάρια.

Σχετικά με την **ερώτηση 8** (ενότητα 2, εκπαίδευση στην διαπολιτισμικότητα) του ερωτηματολογίου που αφορούσε την τοποθέτηση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που έλαβαν μέρος στην έρευνα, εάν συμφωνούν ή διαφωνούν, σχετικά με την πρόταση: *«Η διαπολιτισμική εκπαίδευση των υπαλλήλων στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι απαραίτητη για τη λειτουργία των Υπηρεσιών»*, παρατηρώντας τον **πίνακα 25** προκύπτει ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ποσοστό 93,1% συμφωνεί με την πρόταση ότι η διαπολιτισμική κατάρτιση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι απαραίτητη.

Ειδικότερα παρατηρούμε ότι 29 άτομα (40,3%) από τα 72(N=72) συμφώνησαν πολύ με την παραπάνω πρόταση, 38 άτομα(52,8%), συμφώνησαν με την παραπάνω πρόταση, 4 άτομα (5,6%) διατήρησαν ουδέτερη στάση, δηλαδή ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν, ενώ 1 άτομο(1,4%) διαφώνησε.

Διαπολιτισμική εκπαίδευση, απαραίτητη (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά Ποσοστά
Συμφωνώ πολύ	29	40,3	40,3
Συμφωνώ	38	52,8	93,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	4	5,6	98,6
Διαφωνώ	1	1,4	100,0
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 25. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την τοποθέτηση στην πρόταση «Η διαπολιτισμική εκπαίδευση των υπαλλήλων στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι απαραίτητη για τη λειτουργία των Υπηρεσιών»

Σχετικά με τις απαντήσεις στην **ερώτηση 9** (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου που αφορούσε το ερώτημα αν στην Υπηρεσία τους οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, που έλαβαν μέρος στην έρευνα, **έχουν απασχοληθεί με άτομα διαφορετικών εθν(οτ)ικών προελεύσεων**, παρατηρώντας τον **πίνακα 26** προκύπτει ότι 71 άτομα (98,6%) από τα 72 (N=72) έχουν απασχοληθεί με άτομα διαφορετικών εθν(οτ)ικών προελεύσεων,

Απασχόληση με άτομα διαφορετικών εθν(οτ)ικών προελεύσεων (N 72)	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	71	98,6
Όχι	1	1,4
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 26. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με εάν οι Υπηρεσίες τους έχουν απασχοληθεί με άτομα διαφορετικών εθν(οτ)ικών προελεύσεων

Σχετικά με τις απαντήσεις που δόθηκαν στο **ερώτημα 10**(Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου με ποιες ομάδες ατόμων (εθνικότητες) έχουν απασχοληθεί οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στην υπηρεσία τους,

παρατηρώντας τον **πίνακα 27**, προκύπτει ότι, η πλειοψηφία των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής απασχολήθηκαν με εθ(νοτ)ικές ομάδες Αλβανών Ρομά και Βουλγάρων και περίπου 50% των επαγγελματιών ασχολήθηκαν με Γεωργιανούς και Σύριους. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι 66 άτομα (93,0%) από τα 71(N=71) απασχολήθηκαν στις υπηρεσίες τους με Αλβανούς και Ρομά, 54 άτομα (76,1%) απασχολήθηκαν με Βούλγαρους, 35 άτομα απασχολήθηκαν περίπου 50% με Γεωργιανούς και Σύριους αντίστοιχα, 31 άτομα(43,7%) με Αφγανούς, 16 άτομα (22,5%) με Πομάκους, 26 άτομα (36,6%) με Ρώσους, 35 άτομα (49,3%) με Σύριους, 17 άτομα (23,9%) και με άλλες εθνικότητες που δεν είχαν δοθεί ως επιλογές.

ΕΘΝ(ΟΤ)ΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	Συχνότητες		Ποσοστά	
	Ναι	Όχι	Ναι	Όχι
Αλβανοί	66	5	93,0	17,0
Αφγανοί	31	40	43,7	56,3
Βούλγαροι	54	17	76,1	33,9
Γεωργιανοί	35	36	49,3	50,7
Πομάκοι	16	55	22,5	77,5
Ρομά	66	5	93,0	7,0
Ρώσοι	26	45	36,6	63,4
Σύριοι	35	36	49,3	50,7
Άλλες	17	54	23,9	76,1

Πίνακας 27. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με ποιες εθ(νοτ)ικές ομάδες έχουν απασχοληθεί οι Υπηρεσίες τους

Σχετικά με τις απαντήσεις που δόθηκαν στην **ερώτηση 11** (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου που αφορούσε την τοποθέτηση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που έλαβαν μέρος στην έρευνα, εάν συμφωνούν ή διαφωνούν, σχετικά με την πρόταση: *«Κατά την επαγγελματική μου αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα και προκρινόμενου η επικοινωνία να είναι επιτυχής, οφείλω να τροποποιώ και να προσαρμόζω τη συμπεριφορά μου»* παρατηρώντας τον **πίνακα 28**, είναι εμφανές ότι

το 86,1% των επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής συμφώνησε ότι οφείλει να τροποποιεί και να προσαρμόζει τη συμπεριφορά του κατά την αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, περίπου το 10% των ατόμων διατήρησε ουδέτερη στάση, δηλαδή ούτε συμφώνησε, ούτε διαφώνησε, ενώ το 4% των ατόμων διαφώνησε πολύ σχετικά με την τροποποίηση της συμπεριφοράς τους όταν αλληλεπιδρούν επαγγελματικά με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα ποσοστό 4,2% του δείγματος.

Τροποποίηση συμπεριφοράς	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
Συμφωνώ πολύ	25	34,7	34,7
Συμφωνώ	37	51,4	86,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	7	9,7	95,8
Διαφωνώ πολύ	3	4,2	100,0
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 28: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την τοποθέτηση στην πρόταση «Κατά την επαγγελματική μου αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα και προκρινόμενου η επικοινωνία να είναι επιτυχής, οφείλω να τροποποιώ και να προσαρμόζω τη συμπεριφορά μου»

Στην **ερώτηση 12** (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου που αφορούσε το ερώτημα αν η επικοινωνιακή προσέγγιση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα βασίζεται σε όσα έμαθαν στις σπουδές τους, σε επιμορφωτικά σεμινάρια, στην επαγγελματική εμπειρία και στην προσωπικότητα. Από την ανάλυση του **πίνακα 29** (N=72) προκύπτει ότι:

Σπουδές : 34 άτομα (47,2%) απάντησαν πως η επικοινωνιακή τους προσέγγιση βασίζεται σε όσα έμαθαν στις σπουδές τους, και 38 άτομα(52,8%) από τα 72 απάντησαν ότι η επικοινωνιακή τους προσέγγιση δεν βασίζεται στις σπουδές τους.

Επιμορφωτικά σεμινάρια: 23 άτομα (31,9%) απάντησαν πως η επικοινωνιακή τους προσέγγιση βασίζεται σε όσα έμαθαν σε επιμορφωτικά σεμινάρια, και 49 άτομα, (68,1%), απάντησαν ότι η επικοινωνιακή τους προσέγγιση δεν βασίζεται σε όσα έμαθαν σε επιμορφωτικά σεμινάρια .

Επαγγελματική εμπειρία: 66 άτομα (91,7%) απάντησαν πως η επικοινωνιακή τους προσέγγιση βασίζεται στην επαγγελματική εμπειρία, και 6 άτομα(8,3%), απάντησαν

ότι η επικοινωνιακή τους προσέγγιση δεν βασίζεται στην επαγγελματική τους εμπειρία.

Προσωπικότητα: 53 άτομα (73,6%) απάντησαν πως, η επικοινωνιακή τους προσέγγιση βασίζεται στην προσωπικότητα τους και 19 άτομα (26,4%), απάντησαν ότι η επικοινωνιακή τους προσέγγιση δεν βασίζεται στην προσωπικότητα τους.

Επικοινωνιακή προσέγγιση (N 72)	Συχνότητες		Ποσοστά	
	Ναι	Όχι	Ναι	Όχι
Σπουδές	34	38	47,2	52,8
Επιμορφωτικά σεμινάρια	23	49	31,9	68,1
Επαγγελματική εμπειρία	66	6	91,7	8,3
Προσωπικότητα	53	19	73,6	26,4

Πίνακας 29: Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά το ερώτημα αν η επικοινωνιακή προσέγγιση των επιμελητών ανηλίκων και κοινωνικής αρωγής με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα βασίζεται σε όσα έμαθαν στις σπουδές τους, σε επιμορφωτικά σεμινάρια, στην επαγγελματική εμπειρία, στην προσωπικότητα

Η **ερώτηση 13** (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου που αφορούσε τα απαραίτητα χαρακτηριστικά για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, παρατηρώντας τον **πίνακα 30**, (N=72) προκύπτει ότι:

Εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης : 43 άτομα(59,7%) απάντησαν πως είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, ενώ 29 άτομα (40,3%) απάντησαν ότι δεν είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό.

Ενσυναίσθηση: 55 άτομα(76,4%) απάντησαν ότι είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, ενώ 17 άτομα (23,6%) απάντησαν ότι δεν είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό.

Σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα: 66 άτομα (91,7%) απάντησαν πως είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, ενώ 6 άτομα (8,3%) από τα 72 απάντησαν ότι δεν είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό.

Αλληλεγγύη: 22 άτομα (30,6%) απάντησαν πως είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, ενώ 50 άτομα(69,4%) απάντησαν ότι δεν είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό.

Η απάντηση άλλο και τίποτα από τα παραπάνω κατέχουν πολύ μικρά ποσοστά.

Επιτυχή επικοινωνία (N 72)	Συχνότητες		Ποσοστά	
	Ναι	Όχι	Ναι	Όχι
Εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης	43	29	59,7	40,3
Ενσυναίσθηση	55	17	76,4	23,6
Σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα	66	6	91,7	8,3
Αλληλεγγύη	22	50	30,6	69,4
Άλλο / Τίποτα από τα παραπάνω	4	68	5,6	94,4

Πίνακας 30. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τα απαραίτητα χαρακτηριστικά για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα

Συσχέτιση φύλου με την Εξάλειψη εθνικιστικού τρόπου σκέψης

Σε αυτό το σημείο ελέγχθηκε, αν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και της εξάλειψης του εθνικιστικού τρόπου σκέψης για μια επιτυχημένη επικοινωνία ως απαραίτητο χαρακτηριστικό. Από την μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου (**πίνακας 31**) παρατηρούμε ότι το σύνολο των ανδρών και των γυναικών σε ποσοστό περίπου 60% θεωρούν την εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα

Ειδικότερα παρατηρούμε ότι οι γυναίκες σε ποσοστό περίπου 65% θεωρούν την εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, ενώ οι άνδρες σε μικρότερο ποσοστό 40%.

Διεξήγαμε έλεγχο χ^2 έχοντας ως μηδενική υπόθεση ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και της εξάλειψης του εθνικιστικού τρόπου σκέψης για μια επιτυχημένη επικοινωνία ως απαραίτητο χαρακτηριστικό. Ορίζοντας το επίπεδο

σημαντικότητας να είναι $\alpha=0,05$ όπως παραπάνω, αν διαπιστώναμε ότι $p < \alpha$, τότε θα απορρίπταμε την μηδενική μας υπόθεση και θα δεχόμασταν ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του φύλου και της εξάλειψης του εθνικιστικού τρόπου σκέψης για μια επιτυχημένη επικοινωνία ως απαραίτητο χαρακτηριστικό. Αν $p > \alpha$, τότε θα απορρίπταμε την μηδενική μας υπόθεση

Όσον αφορά το φύλο και την εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης για μια επιτυχημένη επικοινωνία ως απαραίτητο χαρακτηριστικό, διαπιστώθηκε ότι ο έλεγχος χ^2 (πίνακας 31a) δεν είναι στατιστικά σημαντικός, και το συμπέρασμα είναι ότι το φύλο δεν επηρεάζει τις απαντήσεις στο ότι η εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης για μια επιτυχημένη επικοινωνία είναι απαραίτητο χαρακτηριστικό σε στατιστικά σημαντικό βαθμό καθώς η τιμή $p = 0,171$ είναι μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$

		Εξάλειψη εθνικιστικού τρόπου σκέψης			
		Ναι	Όχι	Σύνολο	
Φύλο	Ανδρες	Count	4	6	10
		Expected Count	6,0	4,0	10,0
		% within φύλο	40,0%	60,0%	100,0%
		% within Εξάλειψη εθνικιστικού τρόπου σκέψης	9,3%	20,7%	13,9%
	Γυναίκες	Count	39	23	62
		Expected Count	37,0	25,0	62,0
		% within φύλο	62,9%	37,1%	100,0%
		% within Εξάλειψη εθνικιστικού τρόπου σκέψης	90,7%	79,3%	86,1%
Σύνολο	Count	43	29	72	
	Expected Count	43,0	29,0	72,0	
	% within φύλο	59,7%	40,3%	100,0%	
	% within Εξάλειψη εθνικιστικού τρόπου σκέψης	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 31: Συσχέτιση φύλου με την Εξάλειψη εθνικιστικού τρόπου σκέψης

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	1,878 ^a	1	,171		
Continuity Correction ^b	1,046	1	,306		
Likelihood Ratio	1,839	1	,175		
Fisher's Exact Test				,187	,153
Linear-by-Linear Association	1,852	1	,174		
N of Valid Cases	72				

Πίνακας 31a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και της Εξάλειψης εθνικιστικού τρόπου σκέψης

Συσχέτιση φύλου με την Αλληλεγγύη

Από την μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου (**Πίνακας 32**) παρατηρούμε ότι το σύνολο των ανδρών και των γυναικών σε ποσοστό περίπου 70% δεν θεωρούν την Αλληλεγγύη απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι οι γυναίκες σε ποσοστό περίπου 68% δεν θεωρούν την Αλληλεγγύη απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, καθώς επίσης και οι άνδρες με ένα μεγαλύτερο ποσοστό 80%.

		Αλληλεγγύη			
		Ναι	Όχι	Σύνολο	
Φύλο	Άνδρες	Count	2	8	10
		Expected Count	3,1	6,9	10,0
	% within φύλο	20,0%	80,0%	100,0%	
	% within Αλληλεγγύη	9,1%	16,0%	13,9%	
Γυναίκες	Count	20	42	62	
		Expected Count	18,9	43,1	62,0
	% within φύλο	32,3%	67,7%	100,0%	
	% within Αλληλεγγύη	90,9%	84,0%	86,1%	
Σύνολο	Count	22	50	72	
		Expected Count	22,0	50,0	72,0
	% within φύλο	30,6%	69,4%	100,0%	
	% within Αλληλεγγύη	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 32. Συσχέτιση φύλου με την Αλληλεγγύη

Όσον αφορά το φύλο και το χαρακτηριστικό της Αλληλεγγύης για μια επιτυχημένη επικοινωνία, διαπιστώθηκε ότι το φύλο δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό τις απαντήσεις στο ότι η Αλληλεγγύη είναι σημαντικό χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα ($p > \alpha$, $p=0,435$).

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic		
			Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,610 ^a	1	,435		
Continuity Correction ^b	,169	1	,681		
Likelihood Ratio	,653	1	,419		
Fisher's Exact Test				,713	,353
Linear-by-Linear Association	,601	1	,438		
N of Valid Cases	72				

Πίνακας 32a.: Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και της αλληλεγγύης.

Συσχέτιση φύλου με τον σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα

Παρατηρώντας τον πίνακα διπλής εισόδου (**Πίνακας 33**) διαπιστώνουμε ότι το σύνολο των ανδρών και γυναικών περίπου το 92% θεωρούν τον σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι όλοι οι άνδρες συμμετέχοντες σε σχέση με τις γυναίκες σε ποσοστό περίπου 100% θεωρούν τον σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, ενώ οι γυναίκες με ένα σχετικά μικρότερο ποσοστό περίπου 90%.

Όσον αφορά το φύλο και το χαρακτηριστικό του σεβασμού στην πολιτισμική ετερότητα για μια επιτυχημένη επικοινωνία, διαπιστώθηκε κάνοντας έλεγχο χ^2 (**Πίνακας 33a**) ότι το φύλο δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την απάντηση στο ότι ο σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα είναι σημαντικό χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα ($p = 0,304$ δηλαδή $p > \alpha$)

		Σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα			
		Ναι	Όχι	Σύνολο	
Φύλο	Ανδρες	Count	10	0	10
		Expected Count	9,2	,8	10,0
		% within φύλο	100,0%	0,0%	100,0%
		% within Σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα	15,2%	0,0%	13,9%
	Γυναίκες	Count	56	6	62
		Expected Count	56,8	5,2	62,0
		% within φύλο	90,3%	9,7%	100,0%
		% within Σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα	84,8%	100,0%	86,1%
Σύνολο	Count	66	6	72	
	Expected Count	66,0	6,0	72,0	
	% within φύλο	91,7%	8,3%	100,0%	
	% within Σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 33: Συσχέτιση φύλου με τον σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	1,056 ^a	1	,304		
Continuity Correction^b	,169	1	,681		
Likelihood Ratio	1,880	1	,170		
Fisher's Exact Test				,586	,393
Linear-by-Linear Association	1,041	1	,308		
N of Valid Cases	72				

Πίνακας 33a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα.

Συσχέτιση φύλου με την Ενσυναίσθηση

Από την μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου (**Πίνακας 34**) παρατηρούμε ότι το σύνολο των ανδρών και των γυναικών σε ποσοστό περίπου 75% θεωρούν την Ενσυναίσθηση απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι οι γυναίκες σε

ποσοστό περίπου 78% θεωρούν την Ενσυναίσθηση απαραίτητο χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, καθώς επίσης και οι άνδρες με ένα σχετικά μικρότερο ποσοστό 70%.

		Ενσυναίσθηση			
		Ναι	Όχι	Σύνολο	
Φύλο	Ανδρες	Count	7	3	10
		Expected Count	7,6	2,4	10,0
	% within φύλο	70,0%	30,0%	100,0%	
	% within Ενσυναίσθηση	12,7%	17,6%	13,9%	
Γυναίκες	Count	48	14	62	
		Expected Count	47,4	14,6	62,0
	% within φύλο	77,4%	22,6%	100,0%	
	% within Ενσυναίσθηση	87,3%	82,4%	86,1%	
Σύνολο	Count	55	17	72	
		Expected Count	55,0	17,0	72,0
	% within φύλο	76,4%	23,6%	100,0%	
	% within Ενσυναίσθηση	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 34. Συσχέτιση φύλου με την Ενσυναίσθηση

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance		Exact Sig. (1-sided)
			(2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	
Pearson Chi-Square	,263 ^a	1	,608		
Continuity Correction^b	,012	1	,911		
Likelihood Ratio	,251	1	,616		
Fisher's Exact Test				,691	,435
Linear-by-Linear Association	,259	1	,611		
N of Valid Cases	72				

Πίνακας 34a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και Ενσυναίσθησης

Όσον αφορά το φύλο και το χαρακτηριστικό της Ενσυναίσθησης για μια επιτυχημένη επικοινωνία, διαπιστώθηκε κάνοντας έλεγχο χ^2 (Πίνακας 34a) ότι το φύλο δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την απάντηση στο ότι η Ενσυναίσθηση είναι σημαντικό χαρακτηριστικό για μια επιτυχημένη επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα ($p > \alpha$, $p = 0,608$).

Στην **ερώτηση 14a** (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου που αφορούσε την τοποθέτηση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που έλαβαν μέρος στην έρευνα, εάν συμφωνούν ή διαφωνούν, σχετικά με την πρόταση: «*Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **πολυπολιτισμική επίγνωση***»(η έννοια της Πολυπολιτισμικής Επίγνωσης επεξηγούνταν στο ερωτηματολόγιο), παρατηρώντας τον **πίνακα 35** που ακολουθεί, προκύπτει ότι από τα 72 (N=72) άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, 37 άτομα (51,4%) συμφώνησαν πολύ με το ότι, ο/η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **πολυπολιτισμική επίγνωση**, 32 άτομα (44,4%), συμφώνησαν με το ότι, ο/η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **πολυπολιτισμική επίγνωση**, ενώ 3 άτομα (4,2%) διατήρησαν ουδέτερη στάση, δηλαδή ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν.

«Πολυπολιτισμική επίγνωση»	Συχνότητες	Ποσοστά
Συμφωνώ πολύ	37	51,4
Συμφωνώ	32	44,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	4,2
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 35. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την τοποθέτηση ότι «*Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **πολυπολιτισμική επίγνωση***»,

Στην **ερώτηση 14b** (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου που αφορούσε την τοποθέτηση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που έλαβαν μέρος στην έρευνα, εάν συμφωνούν ή διαφωνούν, σχετικά με την πρόταση: «*Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **αντιληπτική ικανότητα***» (η έννοια της Αντιληπτικής ικανότητας επεξηγούνταν στο ερωτηματολόγιο), παρατηρώντας τον **πίνακα 36** προκύπτει ότι το 100% των συμμετεχόντων συμφωνούν ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **αντιληπτική ικανότητα**. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι από τα 72 (N=72) άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, 38 άτομα (52,8%), συμφώνησαν πολύ και 34 άτομα (47,2%) συμφώνησαν με το ότι, ο/η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **αντιληπτική ικανότητα**.

«Αντιληπτική ικανότητα»	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
Συμφωνώ πολύ	38	52,8	52,8
Συμφωνώ	34	47,2	100,0
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 36. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τις τοποθέτηση ότι «Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει αντιληπτική ικανότητα»

Στην ερώτηση 14c (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου που αφορούσε την τοποθέτηση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που έλαβαν μέρος στην έρευνα, εάν συμφωνούν ή διαφωνούν, σχετικά με την πρόταση: « Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς** », παρατηρώντας τον **πίνακα 37** προκύπτει ότι περίπου το 96% των συμμετεχόντων συμφωνούν ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς**. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι από τα 72 (N=72) άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, 35 άτομα (48,6%) συμφώνησαν πολύ και 34 άτομα (47,2%) συμφώνησαν με το ότι, ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει **κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς**, ενώ 3 άτομα(4,2%) κράτησαν ουδέτερη στάση, δηλαδή ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν.

Κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
Συμφωνώ πολύ	35	48,6	48,6
Συμφωνώ	34	47,2	95,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	4,2	100,0
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 37. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τις τοποθετήσεις ότι «Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός /η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς»

Συσχέτιση φύλου και Πολυπολιτισμικής επίγνωσης

Από την μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου(**πίνακας 38**) παρατηρούμε ότι το σύνολο των ανδρών και των γυναικών στην πλειοψηφία συμφώνησαν ποσοστό 45% έως και πολύ σε ποσοστό περίπου 52% ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι

εκείνος/η που διαθέτει πολυπολιτισμική επίγνωση, ενώ δεν υπήρξε κάποιος από τους συμμετέχοντες να διαφωνήσει.

Ειδικότερα παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που συμφώνησαν πολύ είναι γυναίκες με ποσοστό 56,5% και λιγότεροι οι άνδρες με ποσοστό 20%, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό 80% που συμφώνησε αποτελούταν από άνδρες. Ενδιαφέρον παρουσιάζει ότι ένα ελάχιστο ποσοστό των γυναικών 5% διατήρησε ουδέτερη στάση, δηλαδή ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε ενώ στους άνδρες δεν παρατηρείται τέτοιου είδους στάση.

Όσον αφορά το φύλο και την τοποθέτηση στο ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει πολυπολιτισμική επίγνωση, διαπιστώθηκε κάνοντας έλεγχο χ^2 (πίνακας 38a), ότι το φύλο δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την τοποθέτηση στο ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει πολυπολιτισμική επίγνωση ($p > \alpha$, $p = 0,049$).

		Πολυπολιτισμική Επίγνωση			Σύνολο	
		Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ		
Φύλο	Ανδρες	Count	2	8	0	10
		Expected Count	5,1	4,4	,4	10,0
		% within φύλο	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
		% within Πολυπολιτισμική Επίγνωση	5,4%	25,0%	0,0%	13,9%
	Γυναίκες	Count	35	24	3	62
		Expected Count	31,9	27,6	2,6	62,0
		% within φύλο	56,5%	38,7%	4,8%	100,0%
		% within Πολυπολιτισμική Επίγνωση	94,6%	75,0%	100,0%	86,1%
Σύνολο	Count	37	32	3	72	
	Expected Count	37,0	32,0	3,0	72,0	
	% within φύλο	51,4%	44,4%	4,2%	100,0%	
	% within Πολυπολιτισμική Επίγνωση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 38: Συσχέτιση φύλου και Πολυπολιτισμικής επίγνωσης

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,014 ^a	2	,049
Likelihood Ratio	6,473	2	,039
Linear-by-Linear Association	2,552	1	,110
N of Valid Cases	72		

Πίνακας 38a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και Πολυπολιτισμικής επίγνωσης

Συσχέτιση φύλου και Αντιληπτικής ικανότητας

Από την μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου (**πίνακας 39**) παρατηρούμε ότι το σύνολο των ανδρών και των γυναικών ποσοστό 48% συμφώνησαν έως και πολύ σε ποσοστό περίπου 48% και 53%αντιστοίχως ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει Αντιληπτική ικανότητα, ενώ δεν υπήρξε κάποιος από τους συμμετέχοντες να διαφωνήσει.

Ειδικότερα παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που συμφώνησαν πολύ είναι γυναίκες με ποσοστό περίπου 55% και λίγο λιγότεροι οι άνδρες με ποσοστό 40%, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό 60% που απλά συμφώνησε αποτελούταν από άνδρες.

		Αντιληπτική ικανότητα			
		Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ	Σύνολο	
Φύλο	Ανδρες	Count	4	6	10
		Expected Count	5,3	4,7	10,0
		% within φύλο	40,0%	60,0%	100,0%
		% within αντιληπτική ικανότητα	10,5%	17,6%	13,9%
Γυναίκες	Γυναίκες	Count	34	28	62
		Expected Count	32,7	29,3	62,0
		% within φύλο	54,8%	45,2%	100,0%
		% within αντιληπτική ικανότητα	89,5%	82,4%	86,1%
Σύνολο	Σύνολο	Count	38	34	72
		Expected Count	38,0	34,0	72,0
		% within φύλο	52,8%	47,2%	100,0%
		% within αντιληπτική ικανότητα	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας 39:Συσχέτιση φύλου και αντιληπτικής ικανότητας

Όσον αφορά το φύλο και την τοποθέτηση στο ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει Αντιληπτική ικανότητα, διαπιστώθηκε διενεργώντας έλεγχος χ^2 (πίνακας 39a) ότι το φύλο δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την τοποθέτηση των συμμετεχόντων στο ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει αντιληπτική ικανότητα. ($p > \alpha$ δηλαδή $p = 0,383$)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic		
			Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,761 ^a	1	,383		
Continuity Correction^b	,282	1	,595		
Likelihood Ratio	,762	1	,383		
Fisher's Exact Test				,501	,298
Linear-by-Linear Association	,750	1	,386		
N of Valid Cases	72				

Πίνακας 39a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και αντιληπτικής ικανότητας

Συσχέτιση φύλου και κατανόησης και ερμηνείας της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου

Από την μελέτη του πίνακα διπλής εισόδου (πίνακας 40) παρατηρούμε ότι το σύνολο των ανδρών και των γυναικών συμφώνησε ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου. Αναλυτικότερα σε ποσοστό περίπου 48% συμφώνησαν έως και πολύ σε ποσοστό περίπου 49% , ενώ δεν υπήρξε κάποιος από τους συμμετέχοντες να διαφωνήσει με την παραπάνω τοποθέτηση. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες που συμφώνησαν πολύ είναι γυναίκες με ποσοστό 50% και λιγότεροι οι άνδρες, ενώ οι περισσότεροι που συμφώνησαν πολύ ήταν άνδρες με ποσοστό 50% και λιγότερες οι γυναίκες. Επίσης ένα ποσοστό 10% των ανδρών παρέμεινε ουδέτερο, ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε καθώς επίσης και ένα μικρό ποσοστό γυναικών περίπου 3%.

Όσον αφορά το φύλο και την τοποθέτηση στο ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής

συμπεριφοράς του άλλου, διαπιστώθηκε κάνοντας έλεγχο χ^2 (πίνακας 40a) ότι το φύλο δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό την τοποθέτηση των συμμετεχόντων στο ότι ο/η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου ($p > \alpha$, δηλαδή $p = 0,564$).

		Κατανόηση και Ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου				
		Συμφωνώ πολύ	συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Σύνολο	
Φύλο	Ανδρες	Count	4	5	1	10
		Expected Count	4,9	4,7	,4	10,0
		% within φύλο	40,0%	50,0%	10,0%	100,0%
		% within Κατανόηση και Ερμηνεία	11,4%	14,7%	33,3%	13,9%
	Γυναίκες	Count	31	29	2	62
		Expected Count	30,1	29,3	2,6	62,0
		% within φύλο	50,0%	46,8%	3,2%	100,0%
		% within Κατανόηση και Ερμηνεία	88,6%	85,3%	66,7%	86,1%
	Σύνολο	Count	35	34	3	72
		Expected Count	35,0	34,0	3,0	72,0
		% within φύλο	48,6%	47,2%	4,2%	100,0%
		% within Κατανόηση και Ερμηνεία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας 40: Συσχέτιση φύλου και κατανόησης και ερμηνείας της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,145 ^a	2	,564
Likelihood Ratio	,933	2	,627
Linear-by-Linear Association	,723	1	,395
N of Valid Cases	72		

Πίνακας 40a: Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας φύλου και κατανόησης και ερμηνείας της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου

Σχετικά με το **ερώτημα 15** (Ενότητα 3, Διαπολιτισμική επικοινωνία) του ερωτηματολογίου «*Αν έχουν αλλάξει οι πεποιθήσεις των Επιμελητών Αηηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής προς το θετικότερο ή προς το αρνητικότερο ή αν παραμένουν οι ίδιες μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική εμπειρία, όσον αφορά τους ανθρώπους που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα*», παρατηρώντας τον **πίνακα 41** που ακολουθεί, προκύπτει ότι από τα 72 (N=72) άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, τα 46 άτομα(63,9%), απάντησαν ότι οι πεποιθήσεις τους άλλαξαν «προς το θετικότερο», ενώ 25 άτομα(34,7%) απάντησαν ότι οι πεποιθήσεις τους «παραμένουν οι ίδιες» και 1 άτομο (1,4%) απάντησε ότι οι πεποιθήσεις τους άλλαξαν «προς το αρνητικότερο»,.

Πεποιθήσεις	Συχνότητες	Ποσοστά
Προς το θετικότερο	46	63,9
Προς το αρνητικότερο	1	1,4
Παραμένουν οι ίδιες	25	34,7
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 41. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Αηηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την αλλαγή των πεποιθήσεων

Συσχέτιση τίτλου σπουδών και αλλαγή πεποιθήσεων

Παρατηρώντας τον πίνακα διπλής εισόδου **πίνακα 42**, διαπιστώνουμε ότι τα άτομα που κατέχουν τίτλο σπουδών Ψυχολογίας και Κοινωνικής Εργασίας συγκλίνουν όσον αφορά τις απαντήσεις τους, ως προς το ότι οι πεποιθήσεις τους έχουν αλλάξει προς το θετικότερο σε ποσοστά 67% και 64% αντιστοίχως. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες που έχουν τίτλους σπουδών Οικονομίας, Κοινωνικής Παιδαγωγικής, Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οικονομίας έχουν αλλάξει οι πεποιθήσεις τους προς το θετικότερο.

Επίσης παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες που έχουν τίτλο σπουδών Κοινωνιολογίας δήλωσαν ότι έχουν αλλάξει οι πεποιθήσεις τους ποσοστό περίπου 84% προς το θετικότερο.

Όσον αφορά τον τίτλο σπουδών και τις απαντήσεις που δόθηκαν και αφορούσαν αν έχουν αλλάξει οι πεποιθήσεις των συμμετεχόντων μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική τους εμπειρία σχετικά με ανθρώπους που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, διαπιστώθηκε κάνοντας έλεγχο χ^2 (**πίνακας 42a**) ότι ο τίτλος σπουδών δεν επηρεάζει σε στατιστικά σημαντικό βαθμό τις απαντήσεις των συμμετεχόντων ($p=0,436$, $p>a$, δηλαδή).

		Πεποιθήσεις μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική εμπειρία σχετικά με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά				
		Προς το θετικότερο	Προς το αρνητικότερο	Παραμένουν οι ίδιες	Σύνολο	
Τίτλος σπουδών	Ψυχολογίας	Count	4	0	2	6
		Expected Count	3,8	,1	2,1	6,0
		% within Τίτλος σπουδών	66,7%	0,0%	33,3%	100,0%
		% within Πεποιθήσεις	8,7%	0,0%	8,0%	8,3%
	Κοινωνικής εργασίας	Count	26	0	15	41
		Expected Count	26,2	,6	14,2	41,0
		% within Τίτλος σπουδών	63,4%	0,0%	36,6%	100,0%
		% within Πεποιθήσεις	56,5%	0,0%	60,0%	56,9%
	Δημόσιας Διοίκησης	Count	1	0	1	2
		Expected Count	1,3	,0	,7	2,0
		% within Τίτλος σπουδών	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
		% within Πεποιθήσεις	2,2%	0,0%	4,0%	2,8%
	Διεθνές Σπουδές	Count	2	0	0	2
		Expected Count	1,3	,0	,7	2,0
		% within Τίτλος σπουδών	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% within Πεποιθήσεις	4,3%	0,0%	0,0%	2,8%
	Διοίκησης Επιχειρήσεων	Count	1	0	0	1
		Expected Count	,6	,0	,3	1,0
		% within Τίτλος σπουδών	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% within Πεποιθήσεις	2,2%	0,0%	0,0%	1,4%
Κοινωνικής Ανθρωπολογίας	Count	1	0	2	3	
	Expected Count	1,9	,0	1,0	3,0	
	% within Τίτλος σπουδών	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%	

	% within	2,2%	0,0%	8,0%	4,2%
	Πεποιθήσεις				
Κοινωνιολογίας	Count	5	0	1	6
	Expected Count	3,8	,1	2,1	6,0
	% within Τίτλος σπουδών	83,3%	0,0%	16,7%	100,0%
	% within	10,9%	0,0%	4,0%	8,3%
	Πεποιθήσεις				
Νομικής	Count	4	1	1	6
	Expected Count	3,8	,1	2,1	6,0
	% within Τίτλος σπουδών	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	% within	8,7%	100,0%	4,0%	8,3%
	Πεποιθήσεις				
Οικονομίας	Count	1	0	0	1
	Expected Count	,6	,0	,3	1,0
	% within Τίτλος σπουδών	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% within	2,2%	0,0%	0,0%	1,4%
	Πεποιθήσεις				
Πολιτικές Επιστήμες	Count	0	0	1	1
	Expected Count	,6	,0	,3	1,0
	% within Τίτλος σπουδών	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% within	0,0%	0,0%	4,0%	1,4%
	Πεποιθήσεις				
Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας(Φ.Π.Ψ.)	Count	0	0	2	2
	Expected Count	1,3	,0	,7	2,0
	% within Τίτλος σπουδών	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	% within	0,0%	0,0%	8,0%	2,8%
	Πεποιθήσεις				
Κοινωνικής Παιδαγωγικής	Count	1	0	0	1
	Expected Count	,6	,0	,3	1,0
	% within Τίτλος σπουδών	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% within	2,2%	0,0%	0,0%	1,4%
	Πεποιθήσεις				
Σύνολο	Count	46	1	25	72
	Expected Count	46,0	1,0	25,0	72,0

% within	63,9%	1,4%	34,7%	100,0%
Τίτλος σπουδών				
% within	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Πεποιθήσεις				

Πίνακας 42: Συσχέτιση τίτλου σπουδών και αλλαγή πεποιθήσεων μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική εμπειρία σχετικά με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,412 ^a	22	,436
Likelihood Ratio	18,763	22	,660
Linear-by-Linear Association	,069	1	,792
N of Valid Cases	72		

Πίνακας 42a. Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας τίτλου σπουδών και αλλαγή πεποιθήσεων μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική εμπειρία σχετικά με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα

Σχετικά με το **ερώτημα 16** του ερωτηματολογίου (ενότητα 4, Διαπολιτισμικό άνοιγμα) «αν η ειδίκευση σε θέματα διαπολιτισμική επικοινωνίας ήταν απαραίτητο προσόν κατά την πρόσληψη των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής» παρατηρώντας τον **πίνακα 43** που ακολουθεί προκύπτει ότι και τα 72 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα(100% του δείγματος) απάντησαν ότι η ειδίκευση σε θέματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας δεν ήταν απαραίτητο προσόν κατά την πρόσληψη τους.

Απαραίτητο προσόν πρόσληψης η ειδίκευση στην διαπολιτισμική επικοινωνία	Συχνότητες	Ποσοστά
Όχι	72	100,0

Πίνακας 43. Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το αν η ειδίκευση σε θέματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας ήταν απαραίτητο προσόν πρόσληψης

Σχετικά με το **ερώτημα 17** (ενότητα 4, Διαπολιτισμικό άνοιγμα) του ερωτηματολογίου «αν η υπηρεσία τους στελεχώνεται αποκλειστικά από επαγγελματίες ελληνικής εθνικότητας» παρατηρώντας τον **πίνακα 44** που ακολουθεί, προκύπτει ότι

τα 72 άτομα (100%) που συμμετείχαν στην έρευνα, απάντησαν ότι η Υπηρεσία τους στελεχώνεται αποκλειστικά από ελληνικής εθνικότητας επαγγελματίες,

Ελληνική εθνικότητα	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	72	100,0

Πίνακας 44: Συχνότητα και ποσοστό των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το αν «η Υπηρεσίες τους στελεχώνεται αποκλειστικά από επαγγελματίες ελληνικής εθνικότητας»

Στην **ερώτηση 18** (ενότητα 4, Διαπολιτισμικό άνοιγμα) του ερωτηματολογίου που αφορούσε την τοποθέτηση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που έλαβαν μέρος στην έρευνα, εάν συμφωνούν ή διαφωνούν, σχετικά με την πρόταση «Είναι σημαντικό να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων», παρατηρώντας τον **πίνακα 45** που ακολουθεί, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό πάνω από το 50% των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής διατήρησαν ουδέτερη στάση, το 35% συμφώνησε να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων, ενώ ένα ποσοστό περίπου 6% διαφώνησε. Ειδικότερα 5 άτομα (6,9%) από τα 72 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα συμφώνησαν πολύ και 20 άτομα συμφώνησαν(27,8%) ότι είναι σημαντικό να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων, 43 άτομα (59,7%), διατήρησαν ουδέτερη στάση, ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν σχετικά με την πρόταση, ενώ 2 άτομα (2,8%) διαφώνησαν και 2 άτομα(2,8%) διαφώνησαν πολύ ότι είναι σημαντικό να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων .

Στελέχωση ΥΕΑ&ΚΑ και από άλλες Εθνικότητες	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
Συμφωνώ πολύ	5	6,9	6,9
Συμφωνώ	20	27,8	34,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	43	59,7	94,4
Διαφωνώ	2	2,8	97,2
Διαφωνώ πολύ	2	2,8	100,0
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 45. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με τις τοποθέτηση ότι «Είναι σημαντικό να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων»

Συσχέτιση ηλικιακής ομάδας με την στελέχωση των Υπηρεσιών Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής από επαγγελματίες άλλων εθνικοτήτων.

Παρατηρώντας τον πίνακα διπλής εισόδου **πίνακα 46** που ακολουθεί προκύπτει ότι το 7% των συμμετεχόντων συμφωνεί πολύ και ένα ποσοστό του 30% συμφωνεί να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες άλλων εθνικοτήτων, ενώ το 60% παραμένει ουδέτερο, δηλαδή ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και ένα ποσοστό περίπου 6% διαφωνεί στο να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες άλλων εθνικοτήτων. Ειδικότερα διαπιστώνουμε ότι οι ηλικιακές ομάδες των 30-39 και 40-49 συμφωνούν βάσει των απαντήσεων τους σε ποσοστά περίπου 30% αντίστοιχα να στελεχώνονται οι ΥΕΑ&ΚΑ από επαγγελματίες άλλων εθνικοτήτων και περίπου το 60% παραμένουν ουδέτεροι. Ενδιαφέρον φαίνεται να έχει ότι το 50% των ηλικιακών ομάδων των 30-39 και 50-59 διαφωνούν πολύ με την παραπάνω πρόταση, ενώ οι ηλικιακές ομάδες 30-39 και 60 και άνω δεν φαίνεται καθόλου να διαφωνούν στην στελέχωση των υπηρεσιών με άλλες εθνικότητες.

			Στελέχωση των υπηρεσιών από επαγγελματίες άλλων εθνικοτήτων					Total
			Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πολύ	
Ηλικιακές ομάδες	30-39	Count	1	2	6	0	1	10
		Expected Count	,7	2,8	6,0	,3	,3	10,0
		% ηλικιακή ομάδα	10,0%	20,0%	60,0%	0,0%	10,0%	100,0%
		% ερώτηση 18	20,0%	10,0%	14,0%	0,0%	50,0%	13,9%
	40-49	Count	3	15	26	1	0	45
		Expected Count	3,1	12,5	26,9	1,3	1,3	45,0
		% ηλικιακή ομάδα	6,7%	33,3%	57,8%	2,2%	0,0%	100,0%
		% ερώτηση 18	60,0%	75,0%	60,5%	50,0%	0,0%	62,5%
	50-59	Count	1	2	9	0	1	13
		Expected Count	,9	3,6	7,8	,4	,4	13,0
		% ηλικιακή ομάδα	7,7%	15,4%	69,2%	0,0%	7,7%	100,0%
		% ερώτηση 18	20,0%	10,0%	20,9%	0,0%	50,0%	18,1%

60 άνω	Count	0	1	2	1	0	4
	Expected Count	,3	1,1	2,4	,1	,1	4,0
	% ηλικιακή ομάδα	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	% ερώτηση 18	0,0%	5,0%	4,7%	50,0%	0,0%	5,6%
Total	Count	5	20	43	2	2	72
	Expected Count	5,0	20,0	43,0	2,0	2,0	72,0
	% ηλικιακή ομάδα	6,9%	27,8%	59,7%	2,8%	2,8%	100,0%
	% ερώτηση 18	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας 46. Σχέση μεταξύ των ηλικιακών ομάδων και των απαντήσεων που έδωσαν στο ερώτημα που αφορούσε την στελέχωση των υπηρεσιών από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων

Πραγματοποιώντας ένα χ^2 έλεγχο ανεξαρτησίας (πίνακας 46a) μεταξύ των ηλικιακών ομάδων και των απαντήσεων που έδωσαν στο ερώτημα που αφορούσε την στελέχωση των υπηρεσιών από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων, συμπεραίνουμε ότι η ηλικιακή ομάδα δεν επηρεάζει τις απαντήσεις, καθώς η τιμή p είναι μεγαλύτερη $p > 0,280$ από το προκαθορισμένο επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,333 ^a	12	,280
Likelihood Ratio	11,101	12	,520
Linear-by-Linear Association	,609	1	,435
N of Valid Cases	72		

Πίνακας 46 a : Output του SPSS για το κριτήριο χ^2 στατιστικής σημαντικότητας των ηλικιακών ομάδων και των απαντήσεων που έδωσαν στο ερώτημα που αφορούσε την στελέχωση των υπηρεσιών από επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων

Σχετικά με την **ερώτηση 19** (ενότητα 4, Διαπολιτισμικό άνοιγμα) του ερωτηματολογίου «αν η υπηρεσίες των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής έχει άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς, οπότε προκύπτει ανάγκη επικοινωνίας», παρατηρώντας τον **πίνακα 47** που ακολουθεί προκύπτει ότι 20 άτομα (27,8%) από τα 72 που συμμετείχαν στην έρευνα, απάντησαν ότι είχαν πρόσβαση σε διερμηνείς, 48 άτομα (66,7%) ότι οι υπηρεσίες τους δεν είχαν πρόσβαση, ενώ 4 άτομα ότι δεν ήξεραν αν η υπηρεσία τους έχει πρόσβαση σε διερμηνείς.

Πρόσβαση σε υπηρεσίες Διεργητέως	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	20	27,8
Όχι	48	66,7
Δεν ξέρω	4	5,6
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 47. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την άμεση πρόσβαση των ΥΕΑ&ΚΑ σε διεργητές

Σχετικά με την **ερώτηση 20** (ενότητα 4, Διαπολιτισμικό άνοιγμα) του ερωτηματολογίου, «αν στον χώρο που στεγάζεται η υπηρεσία υπάρχουν βοηθητικά μέσα προσανατολισμού», παρατηρώντας τον **πίνακα 48** που ακολουθεί, προκύπτει, ότι από τα 72 άτομα (N=72) απάντησαν 58 άτομα(80,6%) ότι δεν υπάρχουν σε καμία γλώσσα βοηθητικά μέσα προσανατολισμού, 13 άτομα (18,1%), απάντησαν ότι υπήρχε βοηθητικό υλικό για ελληνόφωνους, ενώ 1 άτομο (1,4%), απάντησε ότι υπήρχε βοηθητικό υλικό για μη ελληνόφωνους στην αγγλική γλώσσα.

Βοηθητικά μέσα Προσανατολισμού (εικονογράμματα)	Συχνότητες	Ποσοστά
Για ελληνόφωνους	13	18,1
Για μη ελληνόφωνους	1	1,4
Σε καμία γλώσσα	58	80,6
Total	72	100,0

Πίνακας 48. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την ύπαρξη βοηθητικών μέσων, στον χώρο που στεγάζεται η κάθε υπηρεσία των ΥΕΑ&ΚΑ

Σχετικά με την **ερώτηση 22** (ενότητα 4, Διαπολιτισμικό άνοιγμα) του ερωτηματολογίου, «αν το Υπουργείο Δικαιοσύνης έχει πραγματοποιήσει επιμορφώσεις σχετικά με την διαπολιτισμικότητα που να απευθύνεται στους επιμελητές ανηλίκων και κοινωνικής αρωγής», παρατηρώντας τον **πίνακα 49** που ακολουθεί, προκύπτει ότι, 10 άτομα(13,9%) από τα 72 άτομα (N=72), απάντησαν ότι το Υπουργείο Δικαιοσύνης έχει πραγματοποιήσει επιμορφώσεις με την διαπολιτισμικότητα, 34 άτομα (47,5%) απάντησαν ότι δεν έχει πραγματοποιήσει επιμορφώσεις με την διαπολιτισμικότητα, ενώ 28 άτομα(38,9%) απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν αν το Υπουργείο Δικαιοσύνης έχει πραγματοποιήσει επιμορφώσεις σχετικά με την διαπολιτισμικότητα.

Επιμορφώσεις σχετικά την διαπολιτισμικότητα	Συχνότητες	Ποσοστά
Ναι	10	13,9
Όχι	34	47,2
Δεν γνωρίζω	28	38,9
Σύνολο	72	100,0

Πίνακας 49. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με την πραγματοποίηση επιμορφώσεων από το Υπουργείο Δικαιοσύνης σχετικά με την διαπολιτισμικότητα που να απευθύνεται στους επιμελητές ανηλίκων και κοινωνικής αρωγής

Στην **ερώτηση 23** (ενότητα 4, Διαπολιτισμικό άνοιγμα) του ερωτηματολογίου που αφορούσε την τοποθέτηση των επιμελητών ανηλίκων και κοινωνικής αρωγής, εάν συμφωνούν ή διαφωνούν, σχετικά με την πρόταση ότι *«Είναι απαραίτητο οι Επιμελητές ανηλίκων και κοινωνικής αρωγής να επιμορφώνονται συστηματικά σε θέματα διαχείρισης της διαπολιτισμικότητας»*, παρατηρώντας τον **πίνακα 50** που ακολουθεί, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 94,4% των συμμετεχόντων συμφώνησε, ενώ ένα μικρό ποσοστό διατήρησε ουδέτερη στάση ποσοστό περίπου 4%. Ειδικότερα παρατηρούμε ότι 26 άτομα (36,1%), από τα 72 συμφώνησαν πολύ ότι είναι απαραίτητο οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής να επιμορφώνονται συστηματικά σε θέματα διαχείρισης της διαπολιτισμικότητας 42 άτομα (58,3%) συμφώνησαν με την παραπάνω πρόταση, 3 άτομα διατήρησαν ουδέτερη στάση, δηλαδή ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν ήτοι 4,2%, ενώ 1 άτομο διαφώνησε πολύ.

Απαραίτητη η επιμόρφωση σε θέματα διαπολιτισμικής διαχείρισης	Συχνότητες	Ποσοστά	Αθροιστικά ποσοστά
Συμφωνώ πολύ	26	36,1	36,1
Συμφωνώ	42	58,3	94,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	4,2	98,6
Διαφωνώ πολύ	1	1,4	100,0
Σύνολο	72	100,0	

Πίνακας 50. Συχνότητες και ποσοστά των απαντήσεων των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής σχετικά με το αν είναι απαραίτητη η επιμόρφωση σε θέματα διαχείρισης της διαπολιτισμικότητας

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μετά την παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων η μελέτη αυτή θα ολοκληρωθεί με τα συμπεράσματα που προέκυψαν από αυτή την έρευνα.

Από τους 72 Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής που συμμετείχαν στην έρευνα, οι περισσότεροι, πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες, είναι Επιμελητές Ανηλίκων (51,4%) και λιγότεροι είναι οι Επιμελητές Κοινωνικής Αρωγής, (48,6%).

Σχετικά με την προϋπηρεσία των ερωτηθέντων στις ΥΕΑ&ΚΑ, πάνω από τους μισούς, 47 άτομα, σε ποσοστό 65,3% έχουν 10 έως 14 έτη προϋπηρεσία. Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να εξηγηθεί με το ότι το 2006 πρωτοσυστάθηκαν οι Υπηρεσίες Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής και διορίστηκε ένας μεγάλος αριθμός Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής όπως και Επιμελητών Ανηλίκων που στελέχωσαν υπάρχουσες κενές θέσεις των ΥΕΑ&ΚΑ. Ένα μικρότερο ποσοστό 9 άτομα (12,5%), έχουν από 15 έως 19 έτη προϋπηρεσίας. Τα άτομα αυτά ανήκουν στον κλάδο των Επιμελητών Ανηλίκων. Όπως έχει αναφερθεί παραπάνω οι Υπηρεσίες Ανηλίκων, έχουν συσταθεί και στελεχωθεί χρόνια πριν την σύσταση του κλάδου της Κοινωνικής Αρωγής, κάτι που δικαιολογεί την μεγαλύτερη προϋπηρεσία των Επιμελητών Ανηλίκων.

Σχετικά με το φύλο των ερωτηθέντων, διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των ΥΕΑ&ΚΑ στελεχώνονται από γυναίκες, δηλαδή 62 άτομα, ποσοστό (86,1%) καθώς και ότι οι περισσότερες/οι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 40 έως 49 ετών, (62,5%) και λιγότεροι στην ηλικιακή ομάδα των 50 έως 59 ετών, (18,1%).

Όσον αφορά το επίπεδο σπουδών, οι περισσότεροι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής (41 άτομα, ήτοι 41,57%) είναι απόφοιτοι Τεχνολογικών Ιδρυμάτων και ένα μικρότερο ποσοστό (31,43%), δηλαδή 31 άτομα, είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίων. Συγκριτικά όσον αφορά τους κλάδους παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία των Επιμελητών Ανηλίκων είναι απόφοιτοι πανεπιστημίων, ενώ η πλειοψηφία των Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής είναι απόφοιτοι Τεχνολογικών Ιδρυμάτων.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων προέρχεται από τα επιστημονικά πεδία της Κοινωνικής Εργασίας, της Κοινωνιολογίας, της Ψυχολογίας και της Νομικής σε ποσοστό (81,8%).

Συνολικά, από τα 54 άτομα που ανέφεραν το έτος αποφοίτησης, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι των δεκαετιών 1990 και

2000. Επίσης, όσον αφορά τις μεταπτυχιακές / διδακτορικές σπουδές, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, δεν διαθέτουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών(66,7%), αντίθετα με το 33% που διαθέτει. Διδακτορικό τίτλο σπουδών κατέχει μόνο ένα άτομο.

Σχετικά με την γνώση ξένων γλωσσών, βάσει των απαντήσεων, συμπεραίνουμε ότι οι περισσότεροι Επιμελητές Ανηλίκων και Επιμελητές Κοινωνικής Αρωγής (94,4%) έχουν γνώση ξένων γλωσσών. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες, κατέχουν μια ξένη γλώσσα σε πολύ καλό επίπεδο (C1) και σε άριστο επίπεδο (C2), ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (33,3%) κατέχουν δύο ξένες γλώσσες και 11,1% κατέχουν τρεις ξένες γλώσσες. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί ότι στην προκήρυξη του Υπουργείου Δικαιοσύνης για την στελέχωση των ΥΕΑ&ΚΑ το 2006, μέσω της οποίας προσλήφθηκε μεγάλος αριθμός Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής και Ανηλίκων, η γνώση μιας ξένης γλώσσας σε πολύ καλό επίπεδο (C1) ήταν απαραίτητο προσόν για την πρόσληψη τους, κάτι που δικαιολογεί το αποτέλεσμα. Η ομιλούμενη ξένη γλώσσα είναι στην πλειοψηφία η αγγλική.

Απαντώντας στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα, όσον αφορά την διαπολιτισμική εκπαίδευση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής συμπεραίνουμε ότι σε προπτυχιακό επίπεδο, οι περισσότεροι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, δηλαδή 42 άτομα δεν έχουν διαπολιτισμική κατάρτιση(58,3%) καθώς και ότι από τα 30 άτομα (41,7%) συνολικά που είχαν παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης, μόνο 12 άτομα (40%) είχαν παρακολουθήσει διαπολιτισμικά μαθήματα διαπολιτισμικής εκπαίδευσης στο πλαίσιο της υποχρεωτικής φοίτησης. Σε μεταπτυχιακό επίπεδο, από τα 24 άτομα, που κατείχαν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (54,2%), το μεγαλύτερο ποσοστό (53,8%), έλαβε διαπολιτισμική εκπαίδευση στο πλαίσιο της υποχρεωτικής φοίτησης.

Σχετικά με την συμμετοχή των ερωτηθέντων σε επιμορφωτικά σεμινάρια που αφορούν την διαπολιτισμικότητα στο πλαίσιο της δια βίου εκπαίδευσης, συμπεραίνουμε ότι, το μεγαλύτερο ποσοστό(70,8%) δεν έχει συμμετάσχει σε επιμορφωτικά σεμινάρια.

Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (81,9%) απάντησαν ότι οι ανάγκες της υπηρεσίας τους επηρεάζουν την απόφαση τους για τη συμμετοχή τους σε επιμορφωτικά σεμινάρια, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (15,3%) απάντησε ότι η ενίσχυση της επαγγελματικής τους κατάστασης θα επηρέαζε θετικά την συμμετοχή τους σε επιμορφωτικά σεμινάρια.

Όσον αφορά το ερώτημα αν η επικοινωνιακή προσέγγιση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα βασίζεται σε όσα έμαθαν στις σπουδές τους, σε επιμορφωτικά σεμινάρια, στην επαγγελματική εμπειρία ή στην προσωπικότητα τους, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, απάντησε ότι βασίζεται στην επαγγελματική εμπειρία (66 άτομα, ήτοι 91,7%) και στην προσωπικότητα (53 άτομα ήτοι 73,6%) τους και λιγότερο στις σπουδές (34 άτομα, ήτοι 47,2%) και στα επιμορφωτικά σεμινάρια (23 άτομα, ήτοι 31,9%).

Σύμφωνα με τα παραπάνω η ελλιπής διαπολιτισμική επάρκεια των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, μπορεί, όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας αυτής, να επηρεάσει την επικοινωνία με τους ανθρώπους που προέρχονται από άλλα πολιτισμικά περιβάλλοντα και τελικά να λειτουργήσει ως μηχανισμός αποκλεισμού. Οι επικοινωνιακά επαρκείς επαγγελματίες πρέπει να ξέρουν όχι μόνο πώς να αλληλεπιδρούν αποτελεσματικά και κατάλληλα με τους ανθρώπους και το περιβάλλον, αλλά επίσης και πώς να εκπληρώνουν τους δικούς τους επικοινωνιακούς στόχους με σεβασμό.

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί πως η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλαδή 71 άτομα (98,6%) έχει απασχοληθεί στην υπηρεσία τους με άτομα διαφορετικών εθν(οτ)ικών προελεύσεων, και ιδιαίτερα, με τις εθν(οτ)ικές ομάδες Αλβανών, Ρομά, Βουλγάρων, Γεωργιανών και Σύριων σε μεγαλύτερα ποσοστά.

Σχετικά με την επικοινωνία των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής με εξυπηρετούμενους που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα η πλειοψηφία 62 άτομα (86,1%) συμφώνησαν ότι πρέπει να τροποποιούν και να προσαρμόζουν την συμπεριφορά τους προκειμένου η επικοινωνία να είναι επιτυχής, ενώ 7 άτομα (9,7%) παρέμειναν ουδέτερα, δηλαδή ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν.

Ως απαραίτητο χαρακτηριστικό για την επιτυχή επικοινωνία, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (66 άτομα, ήτοι 91,7%) θεωρούν τον «σεβασμό στην πολιτισμική ετερότητα» και την «ενσυναίσθηση» (55 άτομα, ήτοι 76,4%), ενώ πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες, δηλαδή 43 άτομα (59,7%), θεωρούν την «εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης» ως απαραίτητο χαρακτηριστικό της επιτυχούς επικοινωνίας. Αντίθετα η «Αλληλεγγύη» δεν φαίνεται να θεωρείται απαραίτητο χαρακτηριστικό για την πλειοψηφία, δηλαδή για 50 άτομα (69,4%).

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι ο διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας πρέπει να διαθέτει και τα τρία χαρακτηριστικά όπως την αντιληπτική ικανότητα, την πολιτισμική επίγνωση (95,8%) και την κατανόηση και ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς (95,8).

Επίσης οι πεπειθήμενοι της πλειοψηφίας των ερωτηθέντων (46 άτομα, ήτοι 63,9%) όσον αφορά τους εξυπηρετούμενους με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο έχουν αλλάξει προς το θετικότερο, ενώ 25 άτομα (34,7%) δήλωσαν ότι οι πεπειθήμενοι τους παραμένουν οι ίδιες.

Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι η συντριπτική πλειοψηφία (100%), των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής απάντησε ότι η ειδίκευση στην διαπολιτισμική επικοινωνία δεν ήταν απαραίτητο προσόν πρόσληψης από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, καθώς επίσης ότι οι υπηρεσίες τους στελεχώνονται αποκλειστικά και μόνο από επαγγελματίες ελληνικής εθνικότητας.

Σημαντικό επίσης είναι ότι πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες (43 άτομα, ήτοι 59,7%), δεν πήραν θέση ή θέλησαν έμμεσα να αποφύγουν να απαντήσουν(ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν) στο ότι οι ΥΕΑ&ΚΑ θα πρέπει να στελεχώνονται και από προσωπικό άλλων εθνικοτήτων, ενώ ένα αρκετά μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων (34,7%), συμφώνησε στην στελέχωση των ΥΕΑ&ΚΑ και με επαγγελματίες άλλων εθνικοτήτων. Άξιο αναφοράς είναι ότι ένα μικρό ποσοστό τεσσάρων(4) ατόμων διαφώνησε με τη στελέχωση των υπηρεσιών με επαγγελματίες άλλων εθνικοτήτων. Ένα πολιτισμικά ποικιλόμορφο εργατικό δυναμικό φαίνεται να προβληματίζει την πλειοψηφία των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής.

Συμπεραίνουμε επίσης ότι σύμφωνα με την πλειοψηφία των ερωτηθέντων (48 άτομα, ήτοι 66,7%) οι ΥΕΑ&ΚΑ δεν έχουν άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς, καθώς επίσης, ότι ένα μικρό ποσοστό 5,6% δεν γνώριζε, αν η υπηρεσία τους είχε άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς. Επίσης η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (58 άτομα, ήτοι 80,6%) απάντησαν ότι δεν υπάρχουν σε καμία γλώσσα βοηθητικά μέσα προσανατολισμού. Ένα μικρό ποσοστό (13 άτομα, ήτοι 18,1%) απάντησαν ότι υπάρχει για ελληνόφωνους και ένα άτομο απάντησε ότι υπάρχει για μη ελληνόφωνους στην αγγλική γλώσσα. Όσον αφορά τις υποδομές, σύμφωνα με τα αποτελέσματα ο προσανατολισμός στον χώρο που στεγάζονται οι υπηρεσίες των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής δείχνει να μην ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων που προέρχονται από άλλα πολιτισμικά περιβάλλοντα.

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, οι ελλείψεις στις υποδομές, όπως και η δυσκολία στην άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς μπορούν να λειτουργήσουν ως εμπόδια στην πρόσβαση των ατόμων που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα και να επηρεάσουν τη σχέση μεταξύ του Επιμελητή Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής και εξυπηρετούμενου, καθώς και να δυσκολέψουν τον επαγγελματία για μια επιτυχή επικοινωνία.

Απαντώντας στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα συμπεραίνουμε από τα παραπάνω, ότι είναι αναγκαία η αναδιάρθρωση και η προσαρμογή του συστήματος Δικαιοσύνης στο σύγχρονο γίνεσθαι. Τόσο οι υποδομές όσο και ο εσωτερικός κανονισμός που αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού, τις προσλήψεις, την ανάπτυξη διαπολιτισμικού ανθρώπινου δυναμικού, αποτελούν βασικούς παράγοντες του διαπολιτισμικού ανοίγματος και συνεπώς πρέπει να αποτελέσουν στρατηγική.

Στην συνέχεια παρατηρήθηκε πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, απάντησε ότι το Υπουργείο Δικαιοσύνης δεν έχει πραγματοποιήσει επιμορφώσεις σχετικά με την διαπολιτισμικότητα (47,2%), ενώ άξιο αναφοράς είναι ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό(38,9) δεν γνώριζε αν το υπουργείο δικαιοσύνης έχει πραγματοποιήσει επιμορφώσεις σχετικά με την διαπολιτισμικότητα. Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να αναφέρουμε, ότι βάση των ετήσιων εκθέσεων του Υπουργείου Δικαιοσύνης και Διαφάνειας, η μοναδική διαπολιτισμική εκπαίδευση που πραγματοποιήθηκε ήταν το 2011 με περιορισμένο αριθμό συμμετοχής. Έκτοτε δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία επιμόρφωση σε σχέση με την διαπολιτισμικότητα.

Σημαντικό γεγονός αποτελεί επίσης η συντριπτική πλειοψηφία στο τελευταίο ερώτημα που τέθηκε στους ερωτηθέντες, όπου το 94,4% συμφωνεί οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής να επιμορφώνονται συστηματικά σε θέματα διαχείρισης της διαπολιτισμικότητας, ενώ ένα μικρό ποσοστό 4,2% διατήρησε ουδέτερη στάση, δηλαδή ούτε συμφώνησε αλλά ούτε διαφώνησε.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα και απαντώντας στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα της έρευνας η διαπολιτισμική κατάρτιση/εκπαίδευση για τους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι απαραίτητη και καλείται να διαδραματίσει έναν πολύ σημαντικό ρόλο στην δημιουργία προϋποθέσεων αποδοχής και αναγνώρισης της ποικιλομορφίας και της ετερότητας με στόχο την ίση αντιμετώπιση και την παροχή ίσων ευκαιριών στους εξυπηρετούμενους. Η διαπολιτισμική εκπαίδευση μπορεί να αποτελέσει ένα ανάχωμα στην εξάπλωση των ξενοφοβικών, ρατσιστικών και εθνικιστικών αντιλήψεων και ιδεών. Μπορεί επίσης να καταστεί ένα αποτελεσματικό

εργαλείο στην καταπολέμηση της ξενοφοβίας, των στερεότυπων, των προκαταλήψεων καθώς και ένα εργαλείο υποστήριξης των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής στην καθημερινή επαγγελματική ζωή τους, προκειμένου να μην τεθεί σε κίνδυνο η παραγωγική ικανότητα τους, και η καθημερινότητα να είναι πιο ικανοποιητική και χωρίς στρες.

Απαντώντας στο κεντρικό μας ερώτημα αν οι ΥΕΑ&ΚΑ είναι διαπολιτισμικά ανοιχτές, διαπιστώνουμε συμφωνά με τα παραπάνω, ότι το Υπουργείο Δικαιοσύνης και οι Υπηρεσίες του δεν είναι διαπολιτισμικά ανοιχτές. Παρόλο που όλες οι ΥΕΑ&ΚΑ εξυπηρετούν άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο, οι περισσότεροι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής δεν έχουν διαπολιτισμική κατάρτιση και η επικοινωνιακή τους προσέγγιση, βασίζεται επί το πλείστον στην πράξη και στην προσωπικότητα των εργαζομένων.

Όσον αφορά τις θεσμικές συνθήκες, διαπιστώσαμε ότι υπάρχουν επίσης αρκετές δυσκολίες και ελλείψεις, όπως δυσκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες, έλλειψη εικονογραμμάτων προσανατολισμού, δυσκολία πρόσβασης σε διερμηνείς, καθώς και έλλειψη προσωπικού με μεταναστευτικό υπόβαθρο. Επίσης, το Υπουργείο Δικαιοσύνης δεν φαίνεται να έχει συμπεριλάβει, στη στοχοθεσία του διαπολιτισμικά ζητήματα, όπως π.χ. να θέσει την διαπολιτισμική ετοιμότητα ως απαραίτητο προσόν για την πρόσληψη στις ΥΕΑ&ΚΑ ή να προκηρύξει για τις ΥΕΑ&ΚΑ προσωπικό με μεταναστευτικό υπόβαθρο.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ / ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η έννοια του «διαπολιτισμικού ανοίγματος» περιλαμβάνει την άρση των φραγμών στην πρόσβαση ατόμων με μεταναστευτικό υπόβαθρο στις ΥΕΑ&ΚΑ και στις παροχές τους. Η απαίτηση για διαπολιτισμικό άνοιγμα έχει ως στόχο να διευκολύνει τις Υπηρεσίες της Δικαιοσύνης, όπως είναι οι ΥΕΑ&ΚΑ, να αισθανθούν υπεύθυνες για τα άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο και να συνεργαστούν με αυτά με επιτυχία.

Ο όρος διαπολιτισμική ετοιμότητα διευρύνεται και αντικατοπτρίζεται αφενός στην εφαρμογή του διαπολιτισμικού ανοίγματος των θεσμών, των υπηρεσιών και των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και αφετέρου στην διαπολιτισμική ικανότητα δράσης των εργαζομένων σε αυτά.

Αναφέραμε παραπάνω ότι κεντρικός μοχλός της διαπολιτισμικότητας, θεωρείται ο διαπολιτισμικός προσανατολισμός των Υπηρεσιών στον χώρο της Δικαιοσύνης. Ένα σχετικό παράδειγμα είναι η αλλαγή από μια μονοπολιτισμική κατεύθυνση σε έναν διαπολιτισμικό άνοιγμα των δομών, των προτύπων, δηλαδή του προγραμματισμού, της προώθησης της πολυγλωσσίας, της επιμορφωτικής εκπαίδευσης του προσωπικού που στελεχώνει τις δομές αυτές.

Πρωτεργάτες του διαπολιτισμικού ανοίγματος, θεωρούνται οι ιθύνοντες σε θεσμικό πλαίσιο (Υπουργείο Δικαιοσύνης), αλλά και οι συνεργάτες που εμπλέκονται στο διαπολιτισμικό γίνεσθαι, οι Επιμελητές Ανηλίκων & Κοινωνικής Αρωγής, από τους οποίους απαιτείται διαπολιτισμική ετοιμότητα που οφείλει να αποδεικνύεται στην πράξη. Η διαπολιτισμική ετοιμότητα ως κοινωνική δράση δεν περιορίζεται σε προσωπικό επίπεδο, είναι αναγκαία και σε δομικό επίπεδο. Επίσης είναι σαφές, ότι ένα μεμονωμένο άτομο, όσο καλά καταρτισμένο κι αν είναι, δεν μπορεί να αποδώσει σε ένα πλαίσιο ενός οργανισμού ή φορέα που δεν έχει διαπολιτισμικό προσανατολισμό.

Με βάση τα παραπάνω η διαπολιτισμική ετοιμότητα αφορά στη συλλογική αμφίδρομη ικανότητα ατόμων και θεσμών στο πλαίσιο μιας αντανάκλαστικής συνείδησης και διαρκούς διαδικασίας που έχει πλατιά εμβέλεια και προϋποθέτει πολιτική βούληση και κοινωνική εφαρμογή στο πλαίσιο μιας ολιστικής στρατηγικής που κατευθύνεται τόσο από πάνω προς τα κάτω, όσο και αντίστροφα.

Το διαπολιτισμικό άνοιγμα του Υπουργείου Δικαιοσύνης επιβάλλεται περισσότερο από ποτέ στην εποχή μας, εποχή που χαρακτηρίζεται από μεγάλη κινητικότητα. Αν οι ΥΕΑ&ΚΑ θέλουν να αποφύγουν τη συμβολή στον κοινωνικό

αποκλεισμό των εξυπηρετούμενών τους, είναι απαραίτητες αλλαγές σε οργανωτικό πολιτικό, και εκπαιδευτικό επίπεδο.

Σε ότι αφορά το διαπολιτισμικό άνοιγμα σε θεσμοθετημένα πλαίσια, όπως είναι το πλαίσιο της Δικαιοσύνης, πρέπει να γίνει προσπάθεια μετουσίωσης της διαπολιτισμικής θεωρίας στην πράξη. Η πράξη της διαπολιτισμικής ετοιμότητας σε ατομικό επίπεδο, αφορά το γνωστικό επίπεδο, όπως την απόκτηση πληροφοριών σχετικά με τα πολιτισμικά, πολιτικά δεδομένα των χωρών προέλευσης, τις συνθήκες διαβίωσης στην χώρα υποδοχής, τις θεωρητικές γνώσεις σχετικά με την μετανάστευση, που θα έπρεπε να προτείνονται στο πλαίσιο της βασικής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής.

Παράλληλα απαιτούνται, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, από τους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, ικανότητες όπως αναστοχασμός, ενσυναίσθηση, διαπολιτισμική επικοινωνία, αποβολή στερεοτύπων και σεβασμός των πολιτισμικών διαφορών. Η θεωρητική κατάρτιση των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής παράλληλα με την τριβή και την εμπειρία της διαπολιτισμικής επαφής με τους διαπολιτισμικά διαφορετικούς εξυπηρετούμενους, μπορεί να συμβάλει σε μια θετική εξέλιξη της διαπολιτισμικής συναναστροφής στον χώρο εργασίας.

Η διαπολιτισμική επαφή, όμως, από μόνη της δεν οδηγεί στην αποβολή των προκαταλήψεων και στην επιτυχημένη διαπολιτισμική συναναστροφή και συμβίωση. Μεγάλη σημασία έχει το αν η συναναστροφή ενισχύεται θεσμικά, καθώς επίσης και από προσωπική πρωτοβουλία, ευαισθητοποίηση και δράση.

Η ευαισθησία θα μπορούσε να υποκινηθεί διαμέσου διαδικασιών εκπαίδευσης, η οποία δεν απευθύνεται σε όλους τους εμπλεκόμενους στην διαπολιτισμική επαφή. Η εκπαίδευση δεν πρέπει να αφορά μόνο την απόκτηση γνώσεων, αλλά και τη συνειδητοποίηση και την καλλιέργεια διαπολιτισμικών στάσεων και αντιλήψεων που αποτελούν δομικά στοιχεία της διαπολιτισμικής ετοιμότητας.

Η διαπολιτισμική ετοιμότητα των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής αποδεικνύεται από την αποδοχή, όσο και από τον χειρισμό της πραγματικής φορτισμένης με ετερότητα συνάντησης στην Υπηρεσία.

Βασικό στοιχείο όσον αφορά την διαπολιτισμική επικοινωνία, είδαμε ότι είναι και η γλωσσομάθεια. Στις ΥΕΑ&ΚΑ παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των επαγγελματιών, γνωρίζει τουλάχιστον μια ξένη γλώσσα, κάτι που είχε ζητηθεί ως προϋπόθεση για τον διορισμό τους, από το Υπουργείο Δικαιοσύνης.

Ωστόσο, η γνώση μιας ξένης γλώσσας (κύριας) δεν καθιστά κάποιον επαγγελματία διαπολιτισμικά έτοιμο. Όπως λέει και ο Auernheim η διαπολιτισμική ετοιμότητα δεν είναι μια ικανότητα που φέρνουν οι άνθρωποι μαζί τους, ακόμη και αν έχουν μια μεταναστευτική ιστορία ή αν γνωρίζουν ξένες γλώσσες. Μπορεί να καλλιεργηθεί με την έννοια της αναστοχαστικής αντιμετώπισης των άλλων ανθρώπων. Σε αυτή την διαδικασία, μπορεί να βοηθήσει η εκπαίδευση.

Η διαπολιτισμικότητα μπορεί να προωθηθεί από τον διαπολιτισμικό προσανατολισμό και το διαπολιτισμικό άνοιγμα του Υπουργείου Δικαιοσύνης και συνάμα από την διαπολιτισμική ετοιμότητα των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής.

Η θεσμοθέτηση του «διαπολιτισμικού ανοίγματος» πρέπει να προωθηθεί μέσω πρωτοβουλιών και υπηρεσιών σε διάφορα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου πολιτικής, του επιπέδου του Φορέα, του επιπέδου του προσωπικού και του προσωπικού των Εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που έχουν ως αρμοδιότητα την διαπολιτισμική επιμόρφωση των επαγγελματιών που εργάζονται στον φορέα αυτό.

Καταρχήν, για να πετύχει ένα διαπολιτισμικό άνοιγμα των ΥΕΑ&ΚΑ θα πρέπει, το Υπουργείο δικαιοσύνης ως Θεσμός να συμπεριλάβει στην αποστολή του και την διαπολιτισμική διάσταση. Δηλαδή να προσαρμόσει τις παροχές υπηρεσιών βάσει των αναγκών των εξυπηρετούμενων. Η διαχείριση της διαφορετικότητας προϋποθέτει απ τους θεσμούς να χρησιμοποιούν παραγωγικά τις κοινωνικές, πολιτισμικές και άλλες διαφορές των ανθρώπων ως στρατηγικούς οργανωτικούς πόρους.

Για την επίτευξη του διαπολιτισμικού προσανατολισμού των θεσμών, σημαντικός είναι ο ρόλος της εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας καθιστούν εμφανές, ιδιαίτερα στον χώρο της Δικαιοσύνης και συγκεκριμένα στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής, ότι η διαπολιτισμική κατάρτιση των επιμελητών ανηλίκων έχει ελλείψεις.

Σχετικά με την Εκπαίδευση του προσωπικού στις ΥΕΑ&ΚΑ, το Υπουργείο Δικαιοσύνης ανέπτυξε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝΕΠ) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης (ΕΚΔΔΑ) για τον προγραμματισμό και την υλοποίηση προγραμμάτων δια βίου επιμόρφωσης. Στα Ιωάννινα δεν έχει πραγματοποιηθεί μέχρι σήμερα καμία επιμόρφωση σχετικά με την διαπολιτισμικότητα. Οι περισσότερες επιμορφώσεις σχετίζονται με την δημόσια διοίκηση. Στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη διοργανώνονται επιμορφώσεις με θέμα

την διαπολιτισμικότητα, αλλά υπάρχουν δυσκολίες έγκρισης μετακίνησης των υπαλλήλων που απασχολούνται στις ΥΕΑ&ΚΑ στην Περιφέρεια, λόγω οικονομικού κωλύματος με αποτέλεσμα να μην μπορούν να συμμετέχουν.

Βασική προτεραιότητα του Υπουργείου Δικαιοσύνης θα πρέπει να αποτελεί η εκπαίδευση του προσωπικού (δια βίου εκπαίδευση) των Υπηρεσιών Ανηλίκων & Κοινωνικής Αρωγής και γενικότερα όλων των υπηρεσιών που υπάγονται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, με στόχο την ενίσχυση του προσωπικού και την καλύτερη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων. Η ελλιπής διαπολιτισμική επάρκεια των εργαζομένων μπορεί να επηρεάσει την επικοινωνία με τα άτομα που προέρχονται από άλλα πολιτισμικά περιβάλλοντα και τελικά να τα αποκλείσει.

Για αυτό θα ήταν χρήσιμο το Υπουργείο Δικαιοσύνης να αναπτύξει συνεργασία με τα κατά τόπους τμήματα των Πανεπιστημίων και όχι μόνο, ώστε οι επαγγελματίες να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε στοχευμένη εκπαίδευση. Τα Παιδαγωγικά τμήματα για παράδειγμα του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, όπως τα τμήματα της Προσχολικής Αγωγής και της Δημοτικής Εκπαίδευσης διαθέτουν μεγάλη εμπειρία σε θέματα διαχείρισης της διαπολιτισμικότητας και θα μπορούσαν να συνεισφέρουν πολλά.

Επίσης τα παιδαγωγικά τμήματα από την πλευρά τους, στο πλαίσιο του διαπολιτισμικού ανοίγματος, όπου είναι απαραίτητο να υπάρχει κοινωνική δικτύωση μεταξύ των Θεσμών και των Φορέων, θα ήταν σημαντικό να μην αναφέρονται μόνο σε φοιτητές του τμήματος, σε εκπαιδευτικούς και παιδαγωγούς, αλλά θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν και άλλες ομάδες επαγγελματιών πολύ περισσότερο.

Επιπλέον, το Υπουργείο Δικαιοσύνης θα πρέπει να έρθει σε συζήτηση με τους επαγγελματίες των ΥΕΑ&ΚΑ, με στόχο να τους κινητοποιήσει να συμμετέχουν ενεργά σε θέματα που αφορούν το διαπολιτισμικό άνοιγμα. Οι απόψεις, οι ιδέες, όπως και οι προβληματισμοί των Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής μπορούν να συνεισφέρουν, λόγω του ότι είναι άτομα που έρχονται σε καθημερινή τριβή και αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα ώστε να αναπτυχθεί για αρχή μια στρατηγική που θα οδηγήσει στο επιθυμητό διαπολιτισμικό άνοιγμα.

Με βάση τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, στα περισσότερα Δικαστήρια της χώρας, στα οποία εδρεύουν οι ΥΕΑ&ΚΑ, διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει πρόσβαση σε διερμηνείς, ή σε μεταφρασμένο έντυπο υλικό για την διευκόλυνση ατόμων άλλων εθν(ο)τικών ομάδων, ούτε και εικονογράμματα

προσανατολισμού. Εικονογράμματα προσανατολισμού δεν υπάρχουν ούτε στην ελληνική γλώσσα. Το διαπολιτισμικό άνοιγμα πρέπει να γίνεται άμεσα αντιληπτό από τους 'έξω' που εισέρχονται στις ΥΕΑ&ΚΑ. Στους χώρους εργασίας των ΥΕΑ&ΚΑ φαίνεται να υπάρχουν αρκετές ελλείψεις που πρέπει να τεθούν σε συζήτηση.

Επίσης, θα θέλαμε να σημειώσουμε ότι το άνοιγμα των θεσμικών οργάνων για τον διορισμό στις ΥΕΑ&ΚΑ, προσωπικού με μεταναστευτικό υπόβαθρο, θα πρέπει να τεθεί σε συζήτηση, παρά τους προβληματισμούς και τις αμφιβολίες. Έχουμε να κάνουμε πλέον με μια πραγματικότητα: η κοινωνία μας είναι πολυπολιτισμική. Σε μερικά χρόνια τα άτομα που έρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, που μεγαλώνουν στην χώρα αυτή και εντάσσονται στο εκπαιδευτικό σύστημα, θα αποτελέσουν το εργατικό δυναμικό της χώρας τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Θα πρέπει όπως αναφέρει και ο Gaitanides τα άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο να έχουν δικαίωμα πρόσβασης στην εκπαίδευση και στην εξειδίκευση. Ένα πολιτισμικά ποικιλόμορφο εργατικό δυναμικό μπορεί να υποστηρίξει τη διαδικασία ανοίγματος, καθώς εκφράζει εσωτερικά και εξωτερικά την αξιοπιστία του διαπολιτισμικού ανοίγματος.

Τέλος, θα ήταν επιθυμητό όλοι οι Θεσμοί, όπως της Υγείας, της Εκπαίδευσης και της Δικαιοσύνης να μην λειτουργούν σε αποστειρωμένο πλαίσιο, να μην δρουν αποκομμένοι ο ένας από τον άλλον. Σημαντικό θα ήταν οι ΥΕΑ&ΚΑ να διοργάνωναν μια φορά το χρόνο μια εκδήλωση ανοιχτή σε όλους, γνωστή ως «ημέρα της ανοιχτής πόρτας». Αυτό σημαίνει την πρόσκληση φορέων, προκειμένου να ενημερωθούν για τους στόχους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την ενίσχυση της σχέσης αμοιβαίας κατανόησης και συνεργασίας με την κοινωνία και τους θεσμικούς φορείς. Η διαδικασία αυτή θα έδινε την δυνατότητα επίσκεψης κάθε πολίτη σε κάθε φορέα, καθώς και την δυνατότητα γνωριμίας, αλληλεπίδρασης, ανταλλαγής απόψεων και προβληματισμών, με στόχο την κοινωνική συνοχή και αλληλεγγύη, όπως και την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων, αλλά και την βελτίωση παροχών ποιότητας.

Θα κλείσουμε με την υπογράμμιση του γεγονότος ότι η κοινωνική συνοχή σε μια πολιτεία επιτυγχάνεται με τις δυνατότητες συμμετοχικής δράσης που προσφέρει αυτή σε όλα τα μέλη της, ανεξαρτήτως γλώσσας, προέλευσης ή πολιτισμικής διαφοράς.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βαμβακίδου & Κυρίδης.(2002). *Διαπολιτισμική προσχολική γλωσσική εκπαίδευση. Μια πρόταση για την ελληνική πραγματικότητα. Διαπολιτισμική Εκπαίδευση. Τα ελληνικά ως δεύτερη ή ξένη γλώσσα.*

Βαμβουκάς, Μ.(2007).*Εισαγωγή στην ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία,* Αθήνα: Γρηγόρης

Γεωργογιάννης Π.(2007). *Διαπολιτισμική Εκπαίδευση.* Πάτρα: Επιστημονική σειρά: Βηματισμοί για μια αλλαγή στην Εκπαίδευση-Τόμος 7.

Γκαραβέλα Κ.(2010).*Η Γλωσσική διδασκαλία στην υποχρεωτική εκπαίδευση: Η επικοινωνιακή ετοιμότητα και ο γραπτός λόγος.* Ιωάννινα: Τμήμα Φιλοσοφίας Παιδαγωγικής Ψυχολογίας Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
<http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/26216#page/1/mode/2up>

Γκόβαρης, Χ.(2004). *Εισαγωγή στη Διαπολιτισμική Εκπαίδευση* (2η εκδ.). Αθήνα: Ατραπός

Δαμανάκης Μ.(2007). *Ταυτότητες και εκπαίδευση στη διασπορά.* Αθήνα: Gutenberg

Δαμανάκης, Μ.(1997). *Η εκπαίδευση των Παλιννοστούντων και Αλλοδαπών μαθητών στην Ελλάδα Διαπολιτισμική προσέγγιση.* Αθήνα: Gutenberg

Κανακίδου Ε.& Παπαγιάννη Β. (2003).*Από τον πολίτη του έθνους στον πολίτη του κόσμου.* 1^η εκδ..Αθήνα :Τυπωθητώ

Κανακίδου Ε.& Παπαγιάννη Β. (1994).*Διαπολιτισμική Αγωγή.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Καραλής, Α. (2013). *Κίνητρα και εμπόδια για τη συμμετοχή των ενηλίκων στη Διά Βίου Εκπαίδευση.* Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ και ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Κόκκος Α.(2005). *Εκπαίδευση ενηλίκων ανιχνεύοντας το πεδίο.* Αθήνα: Μεταίχμιο

Κόκκος, Α. & Λιοναράκης, Α. (1998). *Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Σχέσεις διδασκόντων-διδασκομένων.* (Τόμ. Β). Πάτρα: Ε.Α.Π.

- Κωσταρίδου-Ευκλείδη, Α.** (1997). *Ψυχολογία κινήτρων*. Θεσσαλονίκη: Art of Text.
- Μάρκου, Γ.**(1995).*Εισαγωγή στη Διαπολιτισμική Εκπαίδευση*. Αθήνα: Ελληνική και Διεθνής Εμπειρία τόμος 1
- Μπάρος, Β., Στεργίου, Α., Χατζηδήμου Κ.**(2014). *Ζητήματα διαπολιτισμικής Επικοινωνίας και Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Διάδραση
- Νικολάου, Γ.** (2009). *Ένταξη και εκπαίδευση των αλλοδαπών μαθητών στο δημοτικό σχολείο (9η εκδ.)*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Νικολάου, Γ.** (2005). *Διαπολιτισμική διδακτική, το νέο περιβάλλον. Βασικές αρχές*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Παρθένης, Χ.** (2011). *Η αναγκαιότητα διαπολιτισμικών παρεμβάσεων στην εκπαίδευση (στο: Διαπολιτισμική Εκπαίδευση. Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα : Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Επιμέλεια: Μάρκου Γ., Παρθένης, Χ.).
- Πορτελάνος Σ.**(2015). *Διαπολιτισμική αγωγή και εκπαίδευση. Φυσικός και Μεταφυσικός πολιτισμός*. Αθήνα: Έννοια.
- Σιμόπουλος Γ.**(2010). *Η εκπαίδευση των εκπαιδευτικών στη διαπολιτισμική ικανότητα μέσα από μια βιωματική προσέγγιση*.
http://www.diapolis.auth.gr/epimorfotiko_uliko/index.php/2014-09-05-15-40-12/2014-09-05-16-28-22/99-odigies-simopoulos?showall=1
- Στεργίου Α.**(2006).*Προκαταλήψεις και Νηπιαγωγείο: Ένα πεδίο διαπολιτισμικής παιδαγωγικής παρέμβασης*. Παιδαγωγική-Θεωρία και Πράξη, Τεύχος 1 σς.56-68
- Σωτηριάδου Α.**(2000).*«Εμείς» και οι Άλλοι: Αναφορά στις Τάσεις και τα Σύμβολα*. Αθήνα:Τυπωθητώ/Δαρδανος
- Τσιάκαλος Γ.**(2000).*Οδηγός Αντιρατσιστικής Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Τσιμπουκλή, Α. & Φίλιπς, Ν.** (2008). *Εκπαίδευση εκπαιδευτών ενηλίκων*. Αθήνα: ΙΔΕΚΕ

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Auernheimer, G. (2011). *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (3. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Auernheimer, G. (Hg., 2002). *Interkulturelle Kompetenz und Professionalität. Interkulturelle Studien* Bd.13. Opladen

Auernheimer G. (1996). *Einführung in die interkulturele Erziehung*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft

Bertelsmann Stiftung und Fondazione Cariplo. (2006). *Interkulturelle Kompetenz – Die Schlüsselkompetenz im 21. Jahrhundert?*

Byram M. & Stevens D. (2001). *Developing intercultural competence in Practice*. Clevedon: Multilingual Matters LTD

Caritas AVG. (2003). *Richtlinien für Arbeitsverträge in den Einrichtungen des Deutschen Caritasverbandes*. Freiburg: Lambertus-Verlag GmbH

https://caritas-dienstgeber.de/fileadmin/user_upload/Archiv.../AVR_CD_2003.pdf

Castro Varela, M. (2008). *Die Situation von gewaltbetroffenen Migrantinnen. Konsequenzen für die Praxis*“, in: T. Borde/M. David (Hg.), *Frauengesundheit, Migration und Kultur in einer globalisierten Welt*. Frankfurt am Main: Mabuse, S. 237-248.

Chen, G.M., Starosta, W.J. (2008). *Intercultural Communication Competence. A synthesis*. New York: Taylor and Francis Group

Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2008). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. επιμ. Βάσω Βασιλού – Παπαγεωργίου, μετάφ. Σταύρος Κυρανάκης, Χρυσούλα Μητσοπούλου, Παναγιώτα Μπιθαρά, Ματίνα Μαυράκη, Μάνια Φιλοπούλου. 2η έκδ. Αθήνα: Μεταίχμιο.

Coombs, P. H. (1968). *The World Educational Crisis: A Systems Analysis*. New York: Oxford University Press.

Creswell, J. W. (2011). *Εκπαιδευτική έρευνα: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. επιμ. Χαράλαμπος Τσορμπατζούδης, μετάφ. Νάνσυ Κουβαράκου, 1η έκδ. Αθήνα: Έλλην.

Demorgon, J. / Kordes H.(2006). *Multikultur, Transkultur, Leitkultur, Interkultur*. In: Hans Nicklas / Burkhard Müller /Hagen Kordes

Freise J. (2005). *Interkulturelle Soziale Arbeit. Theoretische Grundlagen – Handlungsansätze – Übungen zum Erwerb interkultureller Kompetenz*. 2. Auflage Schwalbach /Ts.

Friesenhahn J G., Thimel A.(2003).*Interkulturelle Handlungskompetenz in der internationalen Jugendarbeit*. Bonn: Forum Jugendarbeit International

Freise J., Adwan S. (2011).*Values and Value Education among German and Palestinian Youth*. Opladen & Farming Hills: Verlag Barbara Budrich

Gaitanides S. (2011). *Anforderungen interkultureller Sozialer Arbeit*. München: Juventa Verlag

Gogolin I./ Krüger-Potratz M (2006). *Einführung in die interkulturelle Pädagogik*. Opladen: Barbara Budrich

Gundara, J.S.(2000). *Interculturalism, education and inclusion*. London: Paul Chapman

Günthner, S., T. Luckmann.(2001) *Wissensasymmetrien in der interkulturellen Kommunikation. Die Relevanz kultureller Repertoires kommunikativer Gattungen*. In: Kotthoff, Helga (Hrsg.): *Kultur(en) im Gespräch*. Tübingen: Narr.

Gogolin I. & Krüger-Potratz M. (2006). *Einführung in die interkulturelle Pädagogik*. Opladen & Farmington Hills

Grosch, H., Gross, A., & Leenen, W. R. (2000). *Methoden interkulturellen Lehrens und Lernens*. Saarbrücken: AES

Hall S.(1994). *Ausgewählte Schriften II Rassismus und kulturelle Identität*. Hamburg: Argument Verlag

Handschuck, S./ Schröer, H.(2002). *Interkulturelle Orientierung und Öffnung von Organisa-tionen. Strategische Ansätze und Beispiele der Umsetzung. In: neue praxis , S. 511-521*

Hinz-Rommel W.(1998).*Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen, Hindernisse und Ansatzpunkte.* Münster: Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit

Hohmann, M. (1989) *Interkulturelle Erziehung - eine chance für Europa?* in:Hohmann, M. & Reich, H. H. (Hrsg 1989) *Ein Europa für Mehrheiten und Minderheiten.* Münster, New York: Waxmann Verlag

Hügel –Marschall I. (1998).*Schwarze Klientinnen in Therapie und Beratung bei weißen Therapeutinnen.* Tübingen: Dgvt Verlag

Javris P.(2004). *Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση.:* Θεωρία και πράξη / μετάφραση Αλεξάνδρα Μανιάτη · επιμέλεια σειράς Αλέξης Κόκκος. - 1η έκδ. - Αθήνα : Μεταίχμιο,

Keegan, D.(2001). *Οι βασικές αρχές της ανοικτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.* μτφρ. Α. Μελίστα, Αθήνα: Μεταίχμιο.

Knapp A.(2008).*Interkulturelle Kompetenz- eine sprachwissenschaftliche Perspektive.* Wiesbaden :VS Verlag

Κόκκος Α.(2005). *Εκπαίδευση ενηλίκων ανιχνεύοντας το πεδίο.* Αθήνα: Μεταίχμιο

Κόκκος, Α. & Λιοναράκης, Α. (1998). *Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Σχέσεις διδασκόντων-διδασκομένων.* (Τόμ. Β). Πάτρα: Ε.Α.Π.

Kristeva J. (1990).*Fremde sind wir uns selbst .*Frankfurt: X. Rajewsky

Lima Curvello, T./ Pelkhofer-Stamm, M. (2003).*Interkulturelles Wissen und Handeln. Neue Ansätze zur Öffnung Sozialer Dienste.* Berlin: Dokumentation des Modellprojektes „Transfer interkultureller Kompetenz“.

Mielck, A.(2005). *Soziale Ungleichheit und Gesundheit,* Bern

Pentini, A.A. (2005). *Διαπολιτισμικό Εργαστήριο. Υποδοχή, Επικοινωνία και Αλληλεπίδραση σε Πολυπολιτισμικό Εκπαιδευτικό Περιβάλλον.* Αθήνα: Ατραπός. (Μετάφραση: Μαρία Τζουλιάνη. Επιμέλεια- Εισαγωγή: Χρήστος Γκόβαρης).

Rathje S.(2006). *Interkulturelle Kompetenz- Zustand und Zukunft eines umstrittenen Konzepts* Στο Zeitschrift für interkulturellen Fremdspracheunterricht 11:3. <https://zif.spz.tu-darmstadt.de/jg-11-3/docs/Rathje.pdf>(προσπέλαση 10/06/2018)

Rogers, A. (1999). *Η Εκπαίδευση Ενηλίκων*. (μτφ. Μ. Παπαδοπούλου & Μ. Τόμπρου). Αθήνα: Μεταίχμιο

Schneiders T.G.(2009).*Islamfeindlichkeit. Wenn die Grenzen der kritik verschwimmen*. Wiesbaden: VS Verlag

Schneller, R. (1989): *Intercultural and Interpersonal Processes and Factors of Misunderstanding: Implications for Multicultural Training*. In: International Journal of Intercultural Relations, Vol.13, p.465–484.

Schlippe, Arist von/ El Hachimi, Mohammed/ Jürgens, Gesa.(2003).*Multikulturelle systemische Praxis. Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

Schröer, H.(2007). *Interkulturelle Öffnung und Diversity Management. Eine Expertise im Auftrag von anakonde GbR*. München : (nach der Freigabe auf www.iqim.de)

Schulz von Thun, F.(1992).*Miteinander reden, Band I. Störungen und Klärungen*. Hamburg: Rowohlt Verlag

Σιμόπουλος Γ.(2010). *Η εκπαίδευση των εκπαιδευτικών στη διαπολιτισμική ικανότητα μέσα από μια βιοματική προσέγγιση*. http://www.diapolis.auth.gr/epimorfotiko_uliko/index.php/2014-09-05-15-40-12/2014-09-05-16-28-22/99-odigies-simopoulos?showall=1

Simon-Hohm.(2004) *Interkulturelle Öffnung Sozialer Dienste und interkulturelle Kompetenz*. In: Treichler, A./ Cyrus, N. Frankfurt: Handbuch Soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft.

Staub B. (1995) *Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: Lokal, national, international. Oder: Vom Ende der Bescheidenheit*. Bern/ Stuttgart/ Wien: UTB

Tanno, D. V. (2008). *Ethical Implications of the Ethnic “Text” in Multicultural Communication Studies*. New York: Taylor and Francis Group

UNESCO (2000). *UNESCO in a Globalizing World. 159th Session of the UNESCO Executive Board. Meeting. Executive Board Document 159 EX40*. Paris, UNESCO.

Watzlanick P.et.al.(2005).*Ανθρώπινη επικοινωνία και οι επιδράσεις της στη συμπεριφορά*.Επιστ.επιμ.Κ.Χαραλαμπίκη, μτφ. Α. Γολέμη. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Weiß A. (2001). *Rassismus wider Willen. Ein anderer Blick auf eine Struktur sozialer Ungleichheit*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag,

Wolton D.(1997).*Penser la Communication,Paris Flammarion, Σκέψεις για την επικοινωνία*. (2005) Μτφρ.Βασιλική Νασούλη, Αθήνα:Σαββαλας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΜΕΛΗΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΡΩΓΗΣ ΠΟΥ ΣΤΕΛΕΧΩΝΟΥΝ ΤΙΣ ΥΕΑ&ΚΑ ΜΕΧΡΙ ΤΕΛΗ ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2018			
ΥΕΑ&ΚΑ	ΕΠΙΜΕΛΗΤΕΣ ΑΝΗΛΙΚΩΝ	ΕΠΙΜΕΛΗΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΡΩΓΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1. ΑΓΡΙΝΙΟΥ	2	-	
2. ΑΘΗΝΑΣ	17	9	2 Επ. Ανηλ. σε άδεια άνευ αποδοχών, 2 Επ. Ανηλ. είχαν μετατεθεί σε άλλες θέσεις δημοσίου, 1 Επ. Ανηλ. σε δυσμενή μετάθεση, 1 Επ. Κοιν. Αρωγής σε άδεια Ανατροφής τέκνου.
3. ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	2	2	1 Επ. Κοιν. Αρωγής εκλογή ως αιρετός
4. ΠΕΙΡΑΙΑ	5	3	
5. ΠΑΤΡΑΣ	3	1	1 Επ. Κοιν..Αρωγής σε άδεια Ανατροφής τέκνου
6. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	1	-	1 Επ. Ανηλ. σε αναρρωτική άδεια
7. ΒΕΡΟΙΑΣ	1	-	
8. ΒΟΛΟΥ	1	-	
9. ΓΙΑΝΝΙΤΣΩΝ	-	-	
10. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	1	3	
11. ΚΑΒΑΛΑΣ	3	-	
12. ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	-	-	
13. ΚΕΡΚΥΡΑΣ	2	1	
14. ΚΟΖΑΝΗΣ	1	1	
13. ΛΑΜΙΑΣ	-	2	
14. ΛΑΡΙΣΣΑΣ	-	3	

15. ΛΑΣΙΘΙΟΥ	-	-	Κανένας λόγω συνταξιοδότησης
16. ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	1	-	
17. ΝΑΥΠΛΙΟΥ	1	-	
18. ΠΥΡΓΟΥ	1	-	
19. ΡΟΔΟΠΗΣ	-	4	
20. ΡΟΔΟΥ	-	1	
21. ΣΑΜΟΥ	-	-	Κανένας λόγω συνταξιοδότησης
22. ΣΠΑΡΤΗΣ	-	-	Κανένας λόγω συνταξιοδότησης
23. ΣΥΡΟΥ	-	3	
24. ΤΡΙΚΑΛΩΝ	1	-	
25. ΤΡΙΠΟΛΗΣ	-	-	Κανένας λόγω συνταξιοδότησης
26. ΧΑΝΙΩΝ	1	-	
27. ΧΑΛΚΙΔΑΣ	2	-	
28. ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ	1	-	
29. ΑΛΕΞ/ΠΙΟΛΗΣ	2	-	
30. ΔΡΑΜΑΣ	1	-	
31. ΕΔΕΣΣΑΣ	1	-	
32. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	1	-	
33. ΚΩ	1	-	
34. ΛΙΒΑΔΕΙΑΣ	1	-	
35. ΜΕΣ/ΓΓΙΟΥ	1	-	
36. ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	1	-	
37. ΠΡΕΒΕΖΑΣ	1	-	
38. ΡΕΘΥΜΝΟΥ	2	-	
39. ΣΕΡΡΩΝ	1	-	
40. ΦΛΩΡΙΝΑΣ	1	-	
41. ΧΙΟΥ	1	-	
42. ΚΟΡΙΝΘΟΥ	1	-	1 Επιμ. Κοιν. Αρωγής σε άδεια ανατροφής τέκνου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Ερωτηματολόγιο για την διαπολιτισμικότητα και την διαπολιτισμική επικοινωνία των Επιμελητών Ανηλίκων και Επιμελητών Κοινωνικής Αρωγής στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής

Ενότητα 1 Δημογραφικά και Υπηρεσιακά στοιχεία

* Required

Email address *

Mark only one oval.

- Option 1

Φύλο *

Mark only one oval.

- Άνδρας
- Γυναίκα

Ηλικία *

Mark only one oval.

- 20 - 29 ετών
- 30 - 39 ετών
- 40 - 49 ετών
- 50 - 59 ετών
- 60 και άνω

Εθνικότητα *

Mark only one oval.

- Ελληνική
- Άλλη

Παρακαλώ αναφέρετε α) το Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα , από το οποίο αποκτήσατε τον πρώτο τίτλο σπουδών σας, β)τον τίτλο σπουδών και γ)το έτος αποφοίτησης, (Σε περίπτωση που είστε απόφοιτοι άνω του ενός ιδρύματος, παρακαλώ σημειώστε) *

.....
.....

Εάν διαθέτετε μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών παρακαλώ αναφέρετε α) το Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα β)την κατεύθυνση του Μεταπτυχιακού, γ)το έτος αποφοίτησης και δ) το θέμα της διπλωματικής εργασίας :(Σε περίπτωση που κατέχετε άνω του ενός μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, παρακαλώ σημειώστε)

.....
.....
Εάν διαθέτετε διδακτορικό τίτλο σπουδών παρακαλώ αναφέρετε:α) το Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, β)το θέμα διδακτορικής διατριβής και γ) το έτος αποφοίτησης (Σε περίπτωση που είστε απόφοιτοι άνω του ενός ιδρύματος, παρακαλώ σημειώστε)
.....
.....

Κλάδος Πρόσληψης *

Mark only one oval.

- Επιμελήτρια/ής Κοινωνικής Αρωγής
- Επιμελήτρια/ής Ανηλίκων

Προϋπηρεσία στην Υπηρεσία Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής *

Mark only one oval.

- 1- 4 έτη
- 5 - 9 έτη
- 10 - 14 έτη
- 15 -19 έτη
- 20 -24 έτη
- 25 έτη και άνω

Γνώση ξένων γλωσσών *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

Εάν απαντήσατε Ναι στην προηγούμενη ερώτηση, ποιές από τις παρακάτω ξένες γλώσσες γνωρίζετε και σε ποιο βαθμό;

Mark only one oval per row.

	Στοιχειώδη Γνώση (A1)	Βασική Γνώση (A2)	Column 3	Καλή Γνώση (B2)	Πολύ Καλή Γνώση (C1)	Άριστη Γνώση (C2)
Αγγλικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αλβανικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αραβικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Στοιχειώδη Γνώση (A1)	Βασική Γνώση (A2)	Column 3	Καλή Γνώση (B2)	Πολύ Καλή Γνώση (C1)	Άριστη Γνώση (C2)
(κ.ά. διαλέκτους)						
Βουλγάρικα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γαλλικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γερμανικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πολωνικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ρώσικα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τούρκικα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Άλλη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ενότητα 2

Εκπαίδευση στην διαπολιτισμικότητα

1. Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας /Εκπαίδευσης κατά την απόκτηση του πρώτου τίτλου σπουδών σας;

*

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

2. Εάν απαντήσατε Ναι στην προηγούμενη ερώτηση, τα μαθήματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας /εκπαίδευσης ήταν:

Check all that apply.

- Υποχρεωτικά
- Επιλογής
- Δεν θυμάμαι

3. Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας/εκπαίδευσης κατά την απόκτηση του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών σας; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

4. Εάν απαντήσατε Ναι στην προηγούμενη ερώτηση, τα μαθήματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας/εκπαίδευσης ήταν:

Check all that apply.

- Υποχρεωτικά
- Επιλογής
- Δεν θυμάμαι

5. Έχετε παρακολουθήσει επιμορφωτικά σεμινάρια σχετικά με την διαπολιτισμικότητα *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

6. Εάν απαντήσατε Ναι στην προηγούμενη ερώτηση, ξεκινώντας από το πιο πρόσφατο, προσδιορίστε κατά το δυνατό το πλαίσιο των επιμορφωτικών σεμιναρίων (Φορέας, Αντικείμενο, Έτος διεξαγωγής)

.....

7. Οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν ή που θα επηρέαζαν την απόφασή μου να παρακολουθήσω ένα επιμορφωτικό σεμινάριο σχετικά με την διαπολιτισμικότητα είναι: (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις) *

Check all that apply.

- Οι ανάγκες της Υπηρεσίας στην οποία εργάζομαι
- Η ενίσχυση της επαγγελματικής μου κατάρτισης και η απόκτηση ειδικών προσόντων
- Η αξιολόγηση του Προϊσταμένου
- Η ανάγκη μου για προσωπική εξέλιξη
- Other:

8. Τοποθετηθείτε σε σχέση με την παρακάτω πρόταση: Η διαπολιτισμική εκπαίδευση των υπαλλήλων στις Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής είναι απαραίτητη για τη λειτουργία των Υπηρεσιών

Mark only one oval.

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Ενότητα 3
Διαπολιτισμική επικοινωνία

9. Η Υπηρεσία σας έχει απασχοληθεί με άτομα διαφορετικών εθν(οτ)ικών προελεύσεων; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

10. Εάν απαντήσατε Ναι στην προηγούμενη ερώτηση, με ποιες από τις παρακάτω ομάδες ατόμων έχει απασχοληθεί η Υπηρεσία σας; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

Check all that apply.

- Αλβανοί
- Αφγανοί
- Βούλγαροι
- Γεωργιανοί
- Πομάκοι
- Ρομά
- Ρώσοι
- Σύριοι
- Other:

11. Τοποθετηθείτε σε σχέση με την παρακάτω πρόταση: Κατά την επαγγελματική μου αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα και προκειμένου η επικοινωνία να είναι επιτυχής, οφείλω να τροποποιώ και να προσαρμόζω τη συμπεριφορά μου. *

Mark only one oval.

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

12. Η επικοινωνιακή σας προσέγγιση με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα βασίζεται κυρίως: (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις) *

Check all that apply.

- Σε όσα μάθατε στις σπουδές σας
- Σε όσα μάθατε σε επιμορφωτικά σεμινάρια

- Στην επαγγελματική εμπειρία
- Στην Προσωπικότητα σας
- Other:

13. Ποια από τα παρακάτω χαρακτηριστικά είναι, κατά τη γνώμη σας, απαραίτητα για την επιτυχή επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις) *

Check all that apply.

- Η Αλληλεγγύη
- Ο Σεβασμός στην πολιτισμική ετερότητα
- Η εξάλειψη του εθνικιστικού τρόπου σκέψης(π.χ. απαλλαγή από εθνικά στερεότυπα και προκαταλήψεις)
- Η Ενσυναίσθηση
- Τίποτα από τα παραπάνω
- Other:

14. Τοποθετηθείτε σε σχέση με την παρακάτω πρόταση: Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός/η επαγγελματίας είναι εκείνος/η που διαθέτει τα παρακάτω χαρακτηριστικά: *

Mark only one oval per row.

	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πολύ
Πολυπολιτισμική επίγνωση (Αναγνωρίζει την διαφορετική πολιτισμική πραγματικότητα του άλλου και τις διαφορές που αυτή συνεπάγεται)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αντιληπτική ικανότητα (Κατανοεί και ερμηνευθεί σωστά τα ερεθίσματα που δέχεται από τον άλλον)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κατανόηση και	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πολύ
Ερμηνεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς του άλλου					

15. Μέσα από την εκπαιδευτική και επαγγελματική μου εμπειρία οι Πεποιθήσεις μου, σχετικά με ανθρώπους που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, τις περισσότερες φορές έχουν αλλάξει: *

Mark only one oval.

- Προς το θετικότερο
- Προς το αρνητικότερο
- Παραμένουν οι ίδιες

Ενοτητα 4

Διαπολιτισμικό άνοιγμα

16. Η ειδίκευση σε θέματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας ήταν απαραίτητο προσόν κατά την πρόσληψη σας; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

17. Η Υπηρεσία σας στελεχώνεται αποκλειστικά από επαγγελματίες ελληνικής εθνικότητας; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι

18. Τοποθετηθείτε σε σχέση με την παρακάτω πρόταση: Είναι σημαντικό να στελεχώνονται οι Υπηρεσίες Επιμελητών Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής από Επαγγελματίες και άλλων εθνικοτήτων *

Mark only one oval.

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

19. Έχει η Υπηρεσία σας άμεση πρόσβαση σε διερμηνείς, όποτε προκύπτει ανάγκη επικοινωνίας; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι
- Δεν ξέρω

20.Στον χώρο που στεγάζεται η Υπηρεσία σας υπάρχουν βοηθητικά μέσα προσανατολισμού (π.χ. εικονογράμματα); *

Check all that apply.

- Για ελληνόφωνους
- Για μη ελληνόφωνους
- Δεν υπάρχουν σε καμία γλώσσα

21.Εάν στην προηγούμενη ερώτηση απαντήσατε ότι υπάρχουν βοηθητικά μέσα προσανατολισμού για μη ελληνόφωνους, σε ποιες γλώσσες υπάρχουν; (παρακαλώ αναφέρετε)

.....
.....

22.Έχει πραγματοποιήσει το Υπουργείο Δικαιοσύνης επιμορφώσεις σχετικά με την διαπολιτισμικότητα που απευθύνεται στους Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής; *

Mark only one oval.

- Ναι
- Όχι
- Δεν γνωρίζω

23. Τοποθετηθείτε σε σχέση με την παρακάτω πρόταση: Είναι απαραίτητο οι Επιμελητές Ανηλίκων και Κοινωνικής Αρωγής να επιμορφώνονται συστηματικά σε θέματα διαχείρισης της πολυπολιτισμικότητας. *

Mark only one oval.

- Συμφωνώ πολύ
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

- Διαφωνώ
- Διαφωνώ πολύ

Σας ευχαριστούμε θερμά για την συνεργασία σας στην έρευνα αυτή!!!

[null,null,"0"]	
-----------------	--

true

A copy of your responses will be emailed to the address you provided