

Ανάπτυξη και κινητοποίηση, στο πλαίσιο της Δια Βίου Εκπαίδευσης και Μάθησης, ανθρώπινου δυναμικού σε ζητήματα προάσπισης ανθρωπίνων δικαιωμάτων ευπαθών κοινωνικών ομάδων: Η περίπτωση των κοινωνικών υπηρεσιών στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

Χάιδας Αλέξανδρος

Υποψήφιος διδάκτωρ Πανεπιστημίου Πατρών, Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας της ΠΔΕ
alchaidas@gmail.com

Μπάλιας Στάθης

Καθηγητής τμήματος ΤΕΕΑΠΗ Πανεπιστημίου Πατρών
balias@upatras.gr

Περίληψη

Στην παρούσα ερευνητική εργασία παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της πιλοτικής έρευνας που διεξήχθη στο πλαίσιο εκπόνησης της διδακτορικής διατριβής μου με σκοπό να διερευνηθεί η επίδραση της Εκπαίδευσης στα Ανθρώπινα Δικαιώματα (ΕΑΔ) στην ανάπτυξη και κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού κοινωνικών υπηρεσιών σε ζητήματα προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων (ΑΔ) ευπαθών κοινωνικών ομάδων (ΕΚΟ). Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν σαράντα δύο στελέχη κοινωνικών φορέων που λειτουργούν χωρικά εντός της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας. Από τα βασικότερα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων συνοδεύεται με επαρκή τήρηση κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας καθώς και με πολύ χαμηλή αρνητική επίδραση των χαρακτηριστικών των ΕΚΟ (φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός, αναπηρία, ηλικία, φυλετική προέλευση, θρησκεία, υπηκοότητα, κοινωνική και οικογενειακή κατάσταση, γλώσσα) στην εξυπηρέτησή τους από το ανθρώπινο δυναμικό, ενώ συνδέεται με μικρή κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού για την προάσπιση των ΑΔ των ΕΚΟ εντός και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος.

Λέξεις κλειδιά: Ανθρώπινο δυναμικό κοινωνικών υπηρεσιών, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, Δια Βίου Εκπαίδευση και Μάθηση, Εκπαίδευση στα Ανθρώπινα δικαιώματα.

Εισαγωγή

Το ανθρώπινο δυναμικό κοινωνικών υπηρεσιών αποτελεί το κρίσιμο συνεκτικό δεσμό μεταξύ κράτους πρόνοιας και πολιτών. Είναι αυτό που καλείται να εφαρμόσει μια σειρά από πολιτικές και στρατηγικούς σχεδιασμούς κοινωνικής ένταξης και κοινωνικής συνοχής, ερχόμενο καθημερινά σε επαφή με ωφελούμενους οι οποίοι είναι φορείς χαρακτηριστικών πέραν των «κυρίαρχων αποδεκτών προτύπων» (ηλικιακών, πολιτισμικών, μορφωτικών, φυλετικών, θρησκευτικών, σεξουαλικών, γλωσσικών κ.α.).

Οι εν λόγω ομάδες ωφελούμενων, όπως είναι τα ΑμεΑ, οι ηλικιωμένοι, οι μετανάστες, οι πρόσφυγες, οι οικογένειες με έναν γονέα, οι άνεργοι, οι Ρομά, τα άτομα ΛΟΑΤΚΙ κ.α. βιώνουν αυξημένο κίνδυνο φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού συγκριτικά με το γενικό πληθυσμό. Είναι ομάδες για τις οποίες η ρητορική διεθνών διακηρύξεων, συνθηκών, συμβάσεων, πρωτοκόλλων, χαρτών, εθνικών νόμων και σχεδίων δράσης (United Nations, 1948; Ηνωμένα Έθνη, 1965, 1989, 2006, Συμβούλιο της Ευρώπης, 1950; Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Συμβούλιο και Επιτροπή, 2012; Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010, 2020) τους αποδίδει τα χαρακτηριστικά της ευπάθειας και της ευαλωτότητας (κοινωνικής, οικονομικής, εργασιακής, ψυχολογικής, σωματικής, κ.λπ.), συνδέοντάς τες με μεγάλη πιθανότητα έκθεσης σε κοινωνική μειονεξία, ανισότητες, υλική στέρηση, προκατάληψη και στιγματισμό. Οι τελευταίες είναι καταστάσεις

για τις οποίες τα συγκεκριμένα άτομα χρήζουν επιπλέον φροντίδας και προσοχής, ώστε, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, να μπορούν να απολαμβάνουν μια σειρά από ανθρώπινα δικαιώματα, όπως αυτά της ισότιμης συμμετοχής στην εργασία, της ποιοτικής στέγασης, της εκπαίδευσης, των φαρμακευτικών παροχών και της ιατρικής περίθαλψης, των μηχανισμών λήψης αποφάσεων κ.α. (Γενική Γραμματεία Διαφάνειας και ανθρωπίνων δικαιωμάτων, 2014; Νόμος 4019/2011; Νόμος 4430/2016; ΕΣΚΕ, 2021).

Στο πλαίσιο αυτό επικοινωνίας του ανθρώπινου δυναμικού με τις εν λόγω πληθυσμιακές ομάδες για την παροχή κατάλληλων και υψηλού επιπέδου υποστηρικτικών υπηρεσιών, στοιχείο κλειδί αποτελεί το προφίλ δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται σε φορείς, δομές, κέντρα, οργανισμούς κοινωνικού χαρακτήρα, είναι υπηρεσίες συναισθηματικού ή αισθητικού τύπου (Sturdy & Korczynski, 2005) και βασίζονται στις διαπροσωπικές σχέσεις και την επαφή, απαιτώντας δεξιότητες διακριτές από αυτές της παραδοσιακής διαχείρισης μιας υπόθεσης. «Απαιτούν μεγαλύτερη ενσυναίσθηση, καλύτερη ικανότητα να βλέπεις τα πράγματα από την οπτική των άλλων, ισχυρότερες δεξιότητες επικοινωνίας και ακρόασης [...] καθώς περιλαμβάνουν κρίση για τον άνθρωπο» (Mulgan, 2012: 29), αναδεικνύοντας έτσι τις λεγόμενες κοινωνικές δεξιότητες ως δεξιότητες νευραλγικού χαρακτήρα (Κόκκος, 2005: 35-36). Επιπλέον, οι κοινωνικές και συναισθηματικές αυτές δεξιότητες συμπληρώνουν τις γνωστικές δεξιότητες, κάνοντας ευκολότερη για το ανθρώπινο δυναμικό την προσαρμογή του στις σύνθετες εργασιακές του ανάγκες (OECD, 2017).

Παράλληλα με την αναγκαιότητα ανάδυσης ήπιων δεξιοτήτων (soft skills), καθοριστικό παράγοντα παροχής ποιοτικών υπηρεσιών αποτελεί η εμπλοκή των αξιών της ηθικής και της δεοντολογίας (ακεραιότητα, νομιμότητα, διαφάνεια, σεβασμός, ισότητα, αίσθηση δικαιοσύνης, αντικειμενικότητα, ουδετερότητα, αμεροληψία). Μια σειρά από κώδικες και οδηγούς έρχονται να ορίσουν τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού και να υποδείξουν τους κατάλληλους τρόπους επικοινωνίας κατά την επαφή του με τους χρήστες-ωφελούμενους (Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής, 2015; Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Συνήγορος του Πολίτη, 2012; Συνήγορος του Πολίτη; 2015; Υπουργείο Εσωτερικών & Εθνική Αρχή Διαφάνειας, 2022).

Χαρακτηριστικό είναι το απόσπασμα του Εθελοντικού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας για τις Κοινωνικές Υπηρεσίες της Επιτροπής Κοινωνικής Προστασίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου ο σεβασμός στα δικαιώματα των χρηστών αποτελεί μία από τις βασικότερες αρχές ποιότητας για τις σχέσεις μεταξύ παρόχων και χρηστών (SPC/2010/10/8 final: 6):

«Οι πάροχοι υπηρεσιών κοινωνικής ένταξης θα πρέπει να σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες που περιγράφονται στα εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνή όργανα για τα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς και την αξιοπρέπεια των χρηστών. Θα πρέπει να προωθούν και να εφαρμόζουν τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά την ισότητα ευκαιριών, την ίση μεταχείριση, την ελευθερία της επιλογής, της αυτοδιάθεσης, του ελέγχου της ζωής τους και του σεβασμού της ιδιωτικής τους ζωής. Οι κατάλληλες υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου, φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού. Θα πρέπει να προληφθεί και να αντιμετωπιστεί επαρκώς η φυσική, διανοητική και οικονομική κακοποίηση των ευάλωτων χρηστών».

Παρά, όμως, το κανονιστικό πλαίσιο και την υποχρεωτικότητα εφαρμογής των κωδίκων ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας, αλλά και της αναγκαιότητας εφαρμογής των ευρωπαϊκών αρχών ποιότητας, εμφανείς είναι συμπεριφορές που φανερώνουν την καταστρατήγησή τους, την έλλειψη ευαισθητοποίησης καθώς και αρνητικών στάσεων. Ειδικότερα, μερίδα υπαλλήλων φέρει στερεότυπα και προκαταλήψεις, αγνοεί τις ιδιαιτερότητες των μειονεκτούντων ατόμων, δείχνει διακριτική μεταχείριση αλλά και άρνηση εξυπηρέτησης, ενώ εκδηλώνει ακόμα και ρατσιστικές συμπεριφορές. Συνέπεια αυτών των

φαινομένων είναι να γεννιέται στους ωφελούμενους διστακτικότητα και καχυποψία για τη συνδιαλλαγή τους με το δημόσιο, δυσπιστία, έλλειψη εμπιστοσύνης και αμφισβήτηση για τους ίδιους τους κρατικούς μηχανισμούς, όπως επίσης, σε ορισμένες περιπτώσεις, ειδικές ομάδες πληθυσμού -όπως συμβαίνει με τους φορείς μεταδιδόμενων ασθενειών- να οδηγούνται ακόμα και στην περιθωριοποίηση (Τσέκος, 1998; Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών, 2012:282-283; Houston et al., 2016; Μόσχος & συνεργάτες, 2018: 41-45; ΕΚΔΔΑ, 2018; Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου-Δίκτυο Καταγραφής Περιστατικών Ρατσιστικής Βίας, 2021; Παρατηρητήριο Συνηγορίας και Προάσπισης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Ρομά, 2022).

Όλα τα παραπάνω εγείρουν σοβαρούς προβληματισμούς τόσο για την πρόσβαση των ευπαθών ομάδων πληθυσμού σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες όσο και για τη συνακόλουθη προστασία και απόλαυση των ΑΔ τους. Ο προβληματισμός δε επιτείνεται στην περίπτωση του κράτους πρόνοιας και των κρίσιμων επιλογών αυτού, των κοινωνικών υπηρεσιών (Διευθύνσεις και Τμήματα κοινωνικής μέριμνας τοπικής αυτοδιοίκησης, Κέντρα Κοινότητας, Βοήθεια στο Σπίτι, Κοινωνικά Φαρμακεία, Κοινωνικά Παντοπωλεία, Συσσίτια κ.α.), όπου το ανθρώπινο δυναμικό καλείται να εφαρμόσει κοινωνικές πολιτικές και στρατηγικές σχετικές με τα ΑΔ ευπαθών (ευάλωτων και ειδικών) ομάδων πληθυσμού και να εγγυηθεί την προάσπιση και απόλαυσή τους (Συνήγορος του Πολίτη, 2021: 47).

Δια Βίου Εκπαίδευση και Μάθηση στα Ανθρώπινα Δικαιώματα

Μία απάντηση στην ανωτέρω προβληματική αναφορικά με την άρση των προβλημάτων που δημιουργούνται στα σύνθετα εργασιακά περιβάλλοντα και την καταλληλότερη ανταπόκριση του ανθρώπινου δυναμικού στην απόλαυση των κοινωνικών δικαιωμάτων των ωφελούμενων προέρχεται από το χώρο της Δια Βίου Εκπαίδευσης και Μάθησης (ΔΒΕΜ). Διεθνείς οργανισμοί, μέσω αλληλένδετων προγραμμάτων και συμπληρωματικών στρατηγικών, δίνουν προτεραιότητα στην αξία της ΔΒΕΜ τόσο για την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού όσο και ειδικότερα για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, μέσω της ΔΒΕΜ αυξάνονται οι γνώσεις του ανθρώπινου δυναμικού για το περιβάλλον και τις συνθήκες που επικρατούν στην εργασία του, γίνονται κατανοητά πιο γρήγορα και εις βάθος τα εργασιακά προβλήματα, καλλιεργούνται οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι στάσεις τους απέναντι στα εργασιακά θέματα, συντελείται αλλαγή στον τρόπο που σκέπτονται και δρουν οι εργαζόμενοι, όπως, επίσης, αυξάνεται η παραγωγικότητά τους και συνακόλουθα η εμπλοκή τους στις διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν κάθε φορά (United Nations General Assembly, 2015; United Nations 2016; UNESCO, 2015, 2016; OECD, 2005 & 2010).

Επιπλέον, στο πλαίσιο της ΔΒΕΜ μια σειρά από Διακηρύξεις, Ψηφίσματα, Σύμφωνα και προγράμματα έρχονται να τονίσουν τον καθοριστικό ρόλο της εκπαίδευσης για την προστασία και το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (Bajaj, 2011: 481). Η Εκπαίδευση στα Ανθρώπινα Δικαιώματα (ΕΑΔ), ως μια δια βίου διαδικασία, διατρέχει το σχεδιασμό προγραμμάτων οργανισμών, δημόσιων ή μη, όλων των ηλικιών, των κατηγοριών, των επαγγελματιών και επαγγελματιών. Χαρακτηρίζει όλα τα επίπεδα και τις μορφές εκπαίδευσης (τυπική, μη τυπική, άτυπη), περιλαμβάνοντας, εκτός των άλλων, την συνεχιζόμενη επαγγελματική εκπαίδευση, τη δημόσια ενημέρωση και τις δραστηριότητες ευαισθητοποίησης (United Nations, 1948; ΟΗΕ, 1966; United Nations - ΟΗCHR, 1993; United Nations General Assembly, 1994; 2001; 2005; 2010).

Παράλληλα, η ΕΑΔ συνδέεται όχι απλώς με το γνωστικό αποτέλεσμα αλλά και με τις αλλαγές στις συμπεριφορές του ανθρώπου στους τομείς δράσης του, συμβάλλοντας στην ανάπτυξή του ως υπεύθυνου μέλους του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου (Tibbitts, 2017: 6 & 15). Η συνειδητοποίηση των αρχών και των αξιών των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η γνώση των μηχανισμών για την προστασία τους ισχυροποιεί τα άτομα κάνοντάς τα να απαιτούν και να διεκδικούν τα δικαιώματα όχι μόνο τα δικά τους αλλά και των άλλων (Levin, 2012: 239). Επιπλέον, μέσω της εκπαιδευτικής αυτής διάστασης τα άτομα αναπτύσσουν

κοινωνική ενσυναίσθηση και ανεκτική στάση απέναντι στη διαφορετικότητα, αυξάνεται το επίπεδο συμμετοχής τους στην πολιτική, δραστηριοποιούνται σε συλλογικότητες και κοινωνικά φόρα, ενθαρρύνονται στη λήψη αποφάσεων σε κοινωνικούς προβληματισμούς, ενώ, παράλληλα, στο καθημερινό τους βίο, υπερασπίζονται και εφαρμόζουν τα ανθρώπινα δικαιώματα κινητοποιούμενοι ως ενεργοί και υπεύθυνοι επαγγελματίες (United Nations, 2010; UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2013).

Μεθοδολογία έρευνας

Σκοπός έρευνας

Με βάση τα προαναφερόμενα, ως σκοπός της παρούσας έρευνας τέθηκε η διερεύνηση του επιπέδου γνώσεων, αντιλήψεων, δεξιοτήτων, στάσεων και κινητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού κοινωνικών υπηρεσιών που λειτουργούν στις τρεις Περιφερειακές Ενότητες της ΠΔΕ σε ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς και των παραγόντων που επηρεάζουν το εν λόγω επίπεδο.

Ερευνητικά ερωτήματα

Με βάση τον προαναφερθέντα σκοπό, διαμορφώθηκαν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

- Ποιο είναι το επίπεδο γνώσεων, αντιλήψεων, δεξιοτήτων, στάσεων και κινητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού κοινωνικών υπηρεσιών που λειτουργούν και στις τρεις ΠΕ της Δυτικής Ελλάδας σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα ευπαθών κοινωνικών ομάδων;
- Ποιοι παράγοντες, στο πλαίσιο της ΔΒΕΜ, επηρεάζουν το επίπεδο γνώσεων, ευαισθητοποίησης και κινητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει τις εν λόγω κοινωνικές υπηρεσίες σε ζητήματα προάσπισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ευπαθών κοινωνικών ομάδων;

Ερευνητικό δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσε το ανθρώπινο δυναμικό των εξής οκτώ κοινωνικών υπηρεσιών που λειτουργούν στις τρεις Περιφερειακές Ενότητες (ΠΕ) της Δυτικής Ελλάδας και βρίσκονται υπό την εποπτεία, την παροχή τεχνογνωσίας, το συντονισμό και τη συνεργασία της Διεύθυνσης Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας: Κέντρα Κοινότητας, Δομές παροχής βασικών αγαθών (κοινωνικό παντοπωλείο, παροχή συσσιτίου, κοινωνικό φαρμακείο), Δομές αστέγων-ανοικτά κέντρα ημέρας-υπνωτήριο, Βοήθεια στο Σπίτι, Διευθύνσεις/τμήματα κοινωνικών υπηρεσιών της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, Διευθύνσεις/τμήματα κοινωνικών υπηρεσιών δήμων, Κοινωνικές υπηρεσίες Νοσοκομείων και ΤΟΜΥ, ΚΔΑΠ-ΚΔΑΠ ΑμεΑ, Παιδικοί-Βρεφονηπιακοί σταθμοί.

Ερευνητικό εργαλείο

Έχοντας υπόψη μας τη σκοποθεσία και τα ερευνητικά ερωτήματα, καθώς και το γεγονός πως η ΕΑΔ συνδέεται όχι απλώς με το γνωστικό αποτέλεσμα, αλλά και με την ανάπτυξη ήπιων δεξιοτήτων και τις αλλαγές στις στάσεις και τις συμπεριφορές των ανθρώπων στους τομείς δράσης τους (Tibbitts, 2017), το ερωτηματολόγιο δομήθηκε τόσο στο τρίπτυχο γνώσεις-δεξιότητες-στάσεις όσο και στα αναθεωρημένα αναδυόμενα μοντέλα της Εκπαίδευσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα: α) Μοντέλο Αξιών και Επίγνωσης / Ευαισθητοποίησης - Κοινωνικοποίησης, β) Μοντέλο Λογοδοσίας - Ανάληψης Ευθυνών -Επαγγελματικής Ανάπτυξης, γ) Μοντέλο Ακτιβισμού-Μετασχηματισμού, της Felisa Tibbitts (ό.π.).

Ως εργαλείο συλλογής δεδομένων κατασκευάστηκε σε φόρμα Google Docs ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο το οποίο και απεστάλη στα πρόσωπα του δείγματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το ερωτηματολόγιο περιείχε ερωτήσεις κλειστού τύπου, έγινε χρήση της πενταβάθμιας κλίμακας Likert και δομήθηκε στις ακόλουθες έξι ενότητες: Δημογραφικά χαρακτηριστικά, Γνώσεις σχετικές με τα ΑΔ (τυπική, μη τυπική εκπαίδευση, άτυπη μάθηση),

Αντιλήψεις του ανθρώπινου δυναμικού σε ζητήματα διακρίσεων (Ανθρώπινα δικαιώματα-Κοινωνική Πολιτική), Κοινωνικοσυναισθηματικές δεξιότητες ανθρώπινου δυναμικού, Στάσεις του ανθρώπινου δυναμικού σχετικά με ζητήματα προστασίας-απόλαυσης κοινωνικών δικαιωμάτων, Κινητοποίηση ανθρώπινου δυναμικού.

Για την κατασκευή του ερωτηματολογίου και την εύρεση των σχετικών ποσοτικών και κατηγορικών μεταβλητών προηγήθηκε επισταμένη ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας. Καθώς δεν κατέστη εφικτό να εντοπιστεί εστιασμένο με το σκοπό της ποσοτικής έρευνας ερωτηματολόγιο, έγινε σύνθεση κλιμάκων ερωτηματολογίων και από διεθνείς έρευνες, για την προσαρμογή των οποίων στις ανάγκες της ομάδας στόχου και στους ερευνητικούς στόχους ακολουθήθηκαν συγκεκριμένα στάδια εργασίας (Cohen, Manion & Morrisson, 2008; Σαρρής, 2021).

Αναλυτικότερα, στην πρώτη ενότητα το ανθρώπινο δυναμικό αντλήθηκαν πληροφορίες για το φύλο, το επίπεδο των σπουδών του και την προϋπηρεσία των ερωτώμενων, ενώ στη δεύτερη ενότητα για το επίπεδο γνώσεων του ανθρώπινου δυναμικού στην προστασία/απόλαυση των ΑΔ, όπου έγινε χρήση της τυπολογίας των εκπαιδευτικών δράσεων των Coombs & Ahmed (Coombs, 1968: 9; Coombs & Ahmed, 1974:7-9) και του όρου που υιοθετούν οι επιμελητές του Λεξικού Εκπαίδευσης Ενηλίκων (Καραλής & Λιντζέρης, 2022: 51).

Για την τρίτη ενότητα χρησιμοποιήθηκαν, ύστερα από σχετική λήψη άδειας, τα ακόλουθα υψηλής εγκυρότητας και αξιοπιστίας ερωτηματολόγια από έρευνες που διεξήχθησαν το 2015 α) στην Ιρλανδία, από την ομώνυμη επιτροπή ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ισότητας (τίτλος έρευνας: Awareness of and Attitudes to Human Rights and Equality), και β) στο Hong Kong, με τίτλο: Construction and validation of an instrument measuring attitudes towards human rights of Liberal Studies teachers (Lo, Leung & Chow, 2015). Τα εν λόγω ερωτηματολόγια, αφού μεταφράστηκαν από τον ερευνητή και έγινε η πολιτισμική προσαρμογή τους, δόθηκαν στα πρόσωπα του δείγματός μας πιλοτικά.

Η σύνταξη της τέταρτης ενότητας, σχετικά με την ανάδυση κοινωνικοσυναισθηματικών δεξιοτήτων, βασίστηκε στο μοντέλο της συναισθηματικής νοημοσύνης του Daniel Golman (2011), ενώ για την πέμπτη ενότητα, όπου εξετάζονται οι στάσεις του ανθρώπινου δυναμικού κατά την επαφή του με τις ΕΚΟ, ακολουθήθηκαν τα εξής: α) για την πρώτη υποενότητα που αφορούσε το βαθμό που διάφορα χαρακτηριστικά των ΕΚΟ αποτελούν εμπόδιο κατά την επαφή του ανθρώπινου δυναμικού με τις εν λόγω ομάδες, συμπεριλήφθηκαν όσες κατηγορίες παρουσιάζονται από τον οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα Θεμελιώδη Δικαιώματα (FRA & Συμβούλιο της Ευρώπης, 2010) και β) για τη δεύτερη υποενότητα, η οποία αναφέρεται στην εργασιακή συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού απέναντι στις ΕΚΟ, οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην αποδελτίωση του ευρωπαϊκού και του ελληνικού κώδικα ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας (Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής, 2015; ΥΠΕ & ΕΑΔ, 2022).

Τέλος, για την έκτη και τελευταία ενότητα, όπου εξετάζεται η κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού στην προστασία των ΑΔ, έγινε σύνθεση ερωτήσεων τόσο από την κλίμακα της έρευνας που έλαβε χώρα στην Ιρλανδία (Irish Human Rights and Equality Commission, 2015) όσο και από τον ευρωπαϊκό και ελληνικό κώδικα ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς (ό.π. 2015, 2022).

Αξιοπιστία και εγκυρότητα έρευνας

Η αξιοπιστία των υποκλιμάκων ερωτήσεων των υπό μελέτη μεταβλητών είναι πολύ ικανοποιητική αφού το Cronbach's Alpha λαμβάνει τιμές άνω του 0,7.

Το δείγμα στο οποίο δόθηκε για έλεγχο αποτελεί το 10% περίπου του τελικού δείγματος της έρευνας, αφού πρώτα έγινε έλεγχος της φαινομενικής και εννοιολογικής εγκυρότητας του ερωτηματολογίου μέσω επικοινωνίας με key informants (Προϊσταμένους Διευθύνσεων, Τμημάτων, αντιπροσωπευτικού δείγματος πληροφορητών διαφόρων ειδικοτήτων), του

χρόνου συμπλήρωσής του, των ειδικότερων ενδιαφερόντων των συνεντευξιζόμενων καθώς και της ηλεκτρονικής μορφής του ερωτηματολογίου.

Αποτελέσματα Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 42 άτομα εκ των οποίων το 81% (34) ήταν γυναίκες και το 19,0% (8) άνδρες. Η πλειονότητα των ερωτώμενων (50,0%) είναι απόφοιτοι (Α)ΤΕΙ, το 38,1% απόφοιτοι ΑΕΙ, ενώ το υπόλοιπο 11,9% απόφοιτοι ΔΕ. Επιπλέον, το 50,0% των συμμετεχόντων δεν κατέχει μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης (ΜΔΕ) και το 92,9% δεν κατέχει διδακτορικό τίτλο. Από όσους είναι κάτοχοι ΜΔΕ (50%), το 21,4% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού σχετικού με το πεδίο των ΑΔ, όπως, επίσης, και οι τρεις που διαθέτουν διδακτορικό τίτλο σπουδών, το γνωστικό τους αντικείμενο είναι σχετικό με το πεδίο των ΑΔ. Τέλος, η μέση ηλικία των ερωτώμενων είναι 46,93 έτη, η μέση συνολική προϋπηρεσία είναι 18,88 έτη και η μέση προϋπηρεσία στην τρέχουσα θέση είναι 9,19 έτη.

Μεταβλητές

Σε μια κλίμακα από 1=Καθόλου έως 5=Σε υψηλό βαθμό, οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να απαντήσουν στην ερώτηση για το επίπεδο της «Γνώσης τους σχετικά με επίσημα κείμενα για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ισότητα», το επίπεδο ανάδυσης των «Κοινωνικοσυναισθηματικών δεξιοτήτων τους» κατά την επαφή τους με ΕΚΟ, όπως, επίσης, το βαθμό που διάφορα «Χαρακτηριστικά των ΕΚΟ επιδρούν ανασταλτικά στην παροχή υπηρεσιών προς αυτούς.» Επιπλέον, σε μια κλίμακα από 1=Διαφωνώ απόλυτα έως 5=Συμφωνώ απόλυτα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να διατυπώσουν το βαθμό συμφωνίας τους με διάφορες προτάσεις που αφορούν τις «Αντιλήψεις για τα ανθρώπινα δικαιώματα», τις «Αντιλήψεις τους για την κοινωνική πολιτική», την «Τήρηση της εργασιακής ηθικής και δεοντολογίας», καθώς και την «Κινητοποίηση σε θέματα προστασίας ΑΔ», εντός και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος.

Για κάθε συμμετέχοντα υπολογίζεται ο μέσος όρος των απαντήσεων που αφορούν την κάθε υποκλίμακα και μπορεί να προκύψει ένα επιμέρους μέσο σκορ εύρους από 1 έως 5. Όσο πιο μεγάλο είναι το σκορ που επιτυγχάνεται, τόσο μεγαλύτερη είναι η γνώση σχετικά με επίσημα κείμενα για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ισότητα, τόσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο των Κοινωνικοσυναισθηματικών δεξιοτήτων κατά την επαφή με ΕΚΟ και τόσο μεγαλύτερος είναι ο βαθμός που διάφορα Χαρακτηριστικά των ΕΚΟ επιδρούν ανασταλτικά στην παροχή υπηρεσιών προς αυτούς. Επίσης, όσο πιο μεγάλο είναι το σκορ που επιτυγχάνεται τόσο μεγαλύτερη συμφωνία υπάρχει σχετικά με τις Αντιλήψεις των ερωτώμενων για τα ανθρώπινα δικαιώματα, τόσο μεγαλύτερη είναι η συμφωνία για την Εφαρμογή κοινωνικής πολιτικής που προστατεύει τα ανθρώπινα δικαιώματα, τόσο περισσότερο τηρείται η εργασιακή ηθική και δεοντολογία και τόσο μεγαλύτερη είναι η Κινητοποίηση σε θέματα προάσπισης ΑΔ εντός και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος.

Από τους μέσους όρους των υπό μελέτη μεταβλητών εξήχθηκαν τα ακόλουθα αποτελέσματα: υπάρχει πολύ μεγάλος βαθμός συμφωνίας για την παροχή Κοινωνικής πολιτικής (Μ.Τ.=4,73), πολύ μεγάλος βαθμός Τήρησης της εργασιακής ηθικής και δεοντολογίας (Μ.Τ.=4,63), μεγάλος βαθμός κατανόησης των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων (Μ.Τ.=4,34), υψηλό επίπεδο ενεργοποίησης Κοινωνικοσυναισθηματικών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού κατά την επαφή του με ΕΚΟ (Μ.Τ.=4,32), μέτρια Κινητοποίηση από μέρους του ανθρώπινου δυναμικού για την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των ΕΚΟ όχι μόνο εντός αλλά και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος (Μ.Τ.=3,23), μέτρια γνώση σχετικά με επίσημα κείμενα για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ισότητα (Μ.Τ.=2,92) και μικρός βαθμός επιρροής των χαρακτηριστικών των ΕΚΟ στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών από το ανθρώπινο δυναμικό προς αυτές (Μ.Τ.=1,32).

Με τη χρήση του συντελεστή συσχέτισης Pearson διερευνήθηκαν οι σχέσεις μεταξύ των υπό μελέτη μεταβλητών (Πίνακας 1).

Πίνακας 1. Συσχέτιση των υπό μελέτη μεταβλητών

	1	2	3	4	5	6	7
	R ¹	R ¹	R ¹	R ¹	R ¹	R ¹	R ¹
1. Γνώση επίσημων κειμένων για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ισότητα	1						
2. Αντιλήψεις σχετικά με ζητήματα διακρίσεων – ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	0,355*	1					
3. Αντιλήψεις σχετικά με ζητήματα διακρίσεων - ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	0,194	0,320*	1				
4. Στάσεις: Χαρακτηριστικά που επιδρούν ανασταλτικά κατά την επαφή του ανθρώπινου δυναμικού με ΕΚΟ στο χώρο εργασίας	-0,353*	-0,186	-0,059	1			
5. Στάσεις: Τήρηση αρχών ηθικής και δεοντολογίας στο χώρο εργασίας κατά την επαφή του ανθρώπινου δυναμικού με ΕΚΟ	0,266	0,318*	0,159	-0,555**	1		
6. Κινητοποίηση	0,601**	0,306*	0,107	-0,434**	0,214	1	
7. Κοινωνικοσυναισθηματικές Δεξιότητες ανθρώπινου δυναμικού κατά την επαφή του με ΕΚΟ	0.550**	0.412**	0.109	-0.390*	0.562**	0.511**	1

¹ Συντελεστής συσχέτισης Pearson

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,05

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,01

Ειδικότερα, η «Γνώση επίσημων κειμένων για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ισότητα» σχετίζεται θετικά και στατιστικά σημαντικά με τις «Αντιλήψεις σχετικά με ζητήματα διακρίσεων – ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ» (R=0.355), αρνητικά με το «Βαθμό που διάφορα χαρακτηριστικά των ΕΚΟ επιδρούν ανασταλτικά στην παροχή υπηρεσιών προς αυτούς» (R=-0.353), ισχυρά θετικά με την «Κινητοποίηση» (R=0.601) και ισχυρά θετικά με τις «Κοινωνικοσυναισθηματικές Δεξιότητες» (R=0.550). Επίσης, οι «Αντιλήψεις σχετικά με ζητήματα διακρίσεων – ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ» σχετίζονται θετικά και στατιστικά σημαντικά με τις «Αντιλήψεις σχετικά με ζητήματα διακρίσεων- ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ» (R=0.320), θετικά με την «Τήρηση αρχών ηθικής και δεοντολογίας» (R=0.318), θετικά με την «Κινητοποίηση» (R=0.306) και θετικά με τις «Κοινωνικοσυναισθηματικές Δεξιότητες» (R=0.412). Ακόμη, ο βαθμός που διάφορα «Χαρακτηριστικά των ΕΚΟ επιδρούν ανασταλτικά στην παροχή υπηρεσιών προς αυτούς» σχετίζεται ισχυρά αρνητικά και στατιστικά σημαντικά με την «Τήρηση αρχών ηθικής και δεοντολογίας» (R=-0.555), αρνητικά με την «Κινητοποίηση» (R=-0.434) & αρνητικά με τις «Κοινωνικοσυναισθηματικές Δεξιότητες» (R=-0.390). Τέλος, οι «Κοινωνικοσυναισθηματικές Δεξιότητες» σχετίζονται ισχυρά θετικά με την «Τήρηση αρχών ηθικής και δεοντολογίας» (R=0.562) και την «Κινητοποίηση» (R=0.511).

Προκειμένου να διαπιστώσουμε αν τα διάφορα κατηγορικά δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν τις γνώσεις, τις αντιλήψεις, τις στάσεις και τις συμπεριφορές των ερωτώμενων, διενεργήσαμε τα κατάλληλα στατιστικά τεστ.

Συγκεκριμένα, το φύλο των ερωτώμενων δεν φαίνεται να επηρεάζει στατιστικά σημαντικά τις υπό μελέτη μεταβλητές. Τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες, φαίνεται να έχουν παρόμοιες γνώσεις, αντιλήψεις, δεξιότητες, στάσεις και συμπεριφορές (p>0.05). Αντιθέτως, οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης φαίνεται να έχουν στατιστικά σημαντικά μικρότερη «Γνώση επίσημων κειμένων για τα ΑΔ και την ισότητα» (M.T.=1,69) έναντι M.T.=3,13 των αποφοίτων (Α)ΤΕΙ και M.T.=3,03 των αποφοίτων ΑΕΙ, με p<0.05. Επίσης, όσο μεγαλώνει το

επίπεδο εκπαίδευσης τόσο μειώνεται ο βαθμός συμφωνίας για την παροχή Κοινωνικής πολιτικής ($p < 0.05$). Ακόμη, οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης φαίνεται να μεταχειρίζονται στατιστικά σημαντικά λιγότερες «Κοινωνικοσυναισθηματικές Δεξιότητες» (Μ.Τ.=3,84 έναντι Μ.Τ.=4,54 κατά την επαφή τους με ΕΚΟ έναντι των αποφοίτων (Α)ΤΕΙ και Μ.Τ.=4,19 των αποφοίτων ΑΕΙ), με $p < 0.05$. Επιπλέον, οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης φαίνεται να έχουν στατιστικά σημαντικά μικρότερη «Κινητοποίηση» (Μ.Τ.=2,60 έναντι Μ.Τ.=3,57 των αποφοίτων (Α)ΤΕΙ και Μ.Τ.=2,97 των αποφοίτων ΑΕΙ), με $p < 0.05$. Όσον αφορά τα ποσοτικά δημογραφικά χαρακτηριστικά, φαίνεται ότι τα περισσότερα έτη συνολικής προϋπηρεσίας χαρακτηρίζονται από μικρότερη «Γνώση επίσημων κειμένων για τα ΑΔ & την ισότητα» ($R = -0.342$).

Τέλος, τα υψηλότερα επίπεδα Τυπικής Εκπαίδευσης συμβαδίζουν με υψηλότερα επίπεδα «Γνώσης επίσημων κειμένων για τα ΑΔ και την ισότητα» ($R = 0,507$), με μικρότερο «Βαθμό που διάφορα χαρακτηριστικά των ΕΚΟ επιδρούν ανασταλτικά στην παροχή υπηρεσιών προς αυτούς» ($R = -0.425$) και με μεγαλύτερο βαθμό «Κινητοποίησης» ($R = 0.466$). Τα υψηλότερα επίπεδα Μη Τυπικής Εκπαίδευσης συμβαδίζουν με μεγαλύτερη «Γνώση επίσημων κειμένων για τα ΑΔ και την ισότητα» ($R = 0,378$) και με υψηλότερη ανάδυση «Κοινωνικοσυναισθηματικών Δεξιοτήτων» ($R = 0,361$). Επίσης, τα υψηλότερα επίπεδα Άτυπης Μάθησης συμβαδίζουν με μεγαλύτερο βαθμό συμφωνίας για την παροχή Κοινωνικής πολιτικής ($R = 0.443$), με μεγαλύτερη ανάδυση «Κοινωνικοσυναισθηματικών Δεξιότητες» ($R = 0,317$) και με μεγαλύτερη «Τήρηση αρχών ηθικής και δεοντολογίας» ($R = 0.409$). (Πίνακας 2)

Πίνακας 2: Συσχέτιση των υπό μελέτη μεταβλητών με κατηγορίες εκπαίδευσης

	Τυπική Εκπαίδευση	Μη τυπική Εκπαίδευση	Άτυπη Μάθηση
	R ¹	R ¹	R ¹
Γνώση επίσημων κειμένων ισότητας για τα ΑΔ και την ισότητα	0,507**	0,378*	0,187
Αντιλήψεις σχετικά με ζητήματα διακρίσεων – ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	0,255	0,077	0,298
Αντιλήψεις σχετικά με ζητήματα διακρίσεων – ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	0,190	0,073	0,443**
Κοινωνικοσυναισθηματικές Δεξιότητες ανθρώπινου δυναμικού κατά την επαφή του με ΕΚΟ	0,254	0,361*	0,317*
Στάσεις: Χαρακτηριστικά που επιδρούν ανασταλτικά στην εργασία κατά την επαφή του ΑΔ με ΕΚΟ	-0,425**	-0,127	-0,259
Στάσεις: κανόνες ηθικής και δεοντολογίας κατά την επαφή του ΑΔ με ΕΚΟ	0,271	0,166	0,409**
Κινητοποίηση	0,466**	0,289	0,071

¹ Συντελεστής συσχέτισης Pearson

* Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,05

** Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο 0,01

Συμπεράσματα

Στην παρούσα εργασία επιχειρήθηκε η παρουσία των αποτελεσμάτων πιλοτικής έρευνας στο πλαίσιο των διδακτορικών σπουδών του του πρώτου εκ των συγγραφέων της παρούσης ερευνητικής εργασίας. Συγκεκριμένα, σκοπός της ερευνητικής μελέτης τέθηκε η διερεύνηση του επιπέδου ανάπτυξης και κινητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού συγκεκριμένων κοινωνικών υπηρεσιών που λειτουργούν και στις τρεις Περιφερειακές Ενότητες της ΠΔΕ σε

ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς και τους παράγοντες που επηρεάζουν το εν λόγω επίπεδο.

Ως προς το πρώτο ερευνητικό ερώτημα που αφορά στη διερεύνηση του επιπέδου γνώσεων, αντιλήψεων, δεξιοτήτων, στάσεων και κινητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού των προς μελέτη κοινωνικών υπηρεσιών σχετικά με τα ΑΔ των ΕΚΟ, τα βασικά ευρήματα φανερώνουν:

- μέτριο βαθμό γνώσης βασικών διεθνών και εθνικών επίσημων κειμένων που αναφέρονται στην προστασία των ΑΔ και προωθούν την ισότητα από το ανθρώπινο δυναμικό κοινωνικών υπηρεσιών,
- πολύ και πάρα πολύ υψηλή συμφωνία όσον αφορά στις αντιλήψεις των ερωτώμενων για τα ΑΔ των ΕΚΟ και, αντίστοιχα, των κοινωνικών παροχών (κοινωνική πολιτική) που είναι ανάγκη να απολαμβάνουν οι ΕΚΟ από την πολιτεία,
- πολύ υψηλή ανάδυση κοινωνικοσυναισθηματικών δεξιοτήτων κατά την επαφή του ανθρώπινου δυναμικού κοινωνικών υπηρεσιών με τις ΕΚΟ εντός του εργασιακού περιβάλλοντος,
- ελάχιστη επίδραση των χαρακτηριστικών που φέρουν οι ΕΚΟ (φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός, ηλικία, ψυχική-σωματική αναπηρία, φυλετική-εθνική προέλευση οικονομική και κοινωνική κατάσταση, θρησκεία, γλώσσα) κατά την εξυπηρέτηση του στελεχιακού δυναμικού των κοινωνικών υπηρεσιών,
- πολύ υψηλή τήρηση κανόνων ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας από μέρους του ανθρώπινου δυναμικού (αίσθημα δικαιοσύνης, ευγένεια, σεβασμός, αντικειμενικότητα, ουδετερότητα, αμεροληψία, ισότητα, απουσία ανάρμοστης συμπεριφοράς) κατά την εξυπηρέτηση των ΕΚΟ,
- μέτρια κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού κοινωνικών υπηρεσιών όταν απειλούνται τα δικαιώματα των ΕΚΟ τόσο εντός του εργασιακού περιβάλλοντος όσο και εκτός αυτού.

Ως προς το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, μέσω του οποίου γίνεται προσπάθεια να μελετηθούν οι παράγοντες, στο πλαίσιο της ΔΒΜ, που επηρεάζουν το επίπεδο εκπαίδευσης-ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και κινητοποίησης του εν λόγω ανθρώπινου δυναμικού σε ζητήματα ΑΔ, τα κύρια ευρήματα όσον αφορά τα κατηγορικά δημογραφικά χαρακτηριστικά δείχνουν ότι το φύλο των ερωτώμενων φαίνεται να μην επηρεάζει στατιστικά σημαντικά τις υπό μελέτη μεταβλητές, ενώ όσον αφορά τα ποσοτικά δημογραφικά χαρακτηριστικά, φαίνεται ότι τα περισσότερα έτη συνολικής προϋπηρεσίας συμβαδίζουν με μικρότερη γνώση βασικών επίσημων κειμένων για τα ΑΔ και την ισότητα.

Επιπλέον, αναφορικά με τη συσχέτιση των υπό μελέτη μεταβλητών με τις κατηγορίες της ΔΒΜ (Τυπική, Μη Τυπική Εκπαίδευση, Άτυπη Μάθηση) σημειώνεται ότι όσο υψηλότερα είναι τα επίπεδα Τυπικής Εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού στα ΑΔ τόσο λιγότερο τα χαρακτηριστικά των ΕΚΟ αποτελούν εμπόδιο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών κατά την επαφή του ανθρώπινου δυναμικού με τις εν λόγω πληθυσμιακές ομάδες, και τόσο αυξάνεται ο βαθμός κινητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού για την υπεράσπιση των ΑΔ των ΕΚΟ εντός και εκτός εργασιακού περιβάλλοντος. Επιπλέον, όσο υψηλότερα είναι τα επίπεδα της Μη Τυπικής Εκπαίδευσης στα ΑΔ τόσο μεγαλύτερα είναι και τα επίπεδα των κοινωνικοσυναισθηματικών δεξιοτήτων που κινητοποιούνται κατά την επαφή του ανθρώπινου δυναμικού για την εξυπηρέτηση των ΕΚΟ.

Επιπρόσθετα, αναφορικά με τις τρεις κατηγορίες της ΔΒΜ (Τυπική, Μη τυπική Εκπαίδευση και Άτυπη Μάθηση), η κατηγορία της Άτυπης Μάθησης συνοδεύεται από μεγαλύτερη τήρηση του ανθρώπινου δυναμικού κανόνων ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας, συγκριτικά με τις άλλες δύο κατηγορίες (τυπική και μη τυπική εκπαίδευση).

Τέλος, σημειώνεται πως παρά το γεγονός ότι το ανθρώπινο δυναμικό των κοινωνικών υπηρεσιών ελάχιστα επηρεάζεται από τα χαρακτηριστικά των ΕΚΟ (φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός, αναπηρία, φυλή, θρησκεία, υπηκοότητα, κοινωνική, οικογενειακή κατάσταση, γλώσσα κτλ) κατά την επαφή και εξυπηρέτησή τους, καθώς επίσης, παρά το ότι

ενεργοποιούνται σε υψηλό βαθμό οι κοινωνικοσυναισθηματικές δεξιότητες (ενσυναίσθηση, συναισθηματική νοημοσύνη, ενεργητική ακρόαση, ενεργό ενδιαφέρον για επίλυση προβλημάτων κ.τ.λ.) του ανθρώπινου δυναμικού κατά την επικοινωνία τους αυτή με τις ΕΚΟ, η κινητοποίηση από μέρους του ανθρώπινου δυναμικού σε περιπτώσεις διακριτικής και ανάρμοστης συμπεριφοράς εναντίον των ΕΚΟ βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα. Το συμπέρασμα αυτό έρχεται να συμφωνήσει με το εύρημα της ισχυρά αρνητικής και σημαντικά στατιστικής συσχέτισης της τήρησης αρχών ηθικής και επαγγελματικής δεοντολογίας με το βαθμό που διάφορα χαρακτηριστικά των ΕΚΟ αποτελούν εμπόδιο κατά την επαφή και εξυπηρέτηση του ανθρώπινου δυναμικού με τις ΕΚΟ.

Τα προαναφερόμενα συμπεράσματα συνάδουν με αυτά της έρευνας των Stellmacher, Sommer & Brahler (2009), που δείχνουν ότι όσο περισσότερο είναι ενημερωμένα τα άτομα για τα ΑΔ τόσο περισσότερο δηλώνουν πρόθυμα να εμπλακούν σε δράσεις προστασίας αυτών όταν παραβιάζονται. Συγκλίνουν, επίσης, σε κάποιο βαθμό με την έρευνα της Πίτσου (2015) στην οποία διαπιστώνεται ότι ακόμα και αν τα άτομα ενημερώνονται και συζητούν για τα ΑΔ, όταν τα ίδια ή οικείο τους πρόσωπο υπέστησαν μια δυσάρεστη εμπειρία που οδήγησε σε παραβίαση κάποιου ΑΔ έμειναν σε μεγάλο ποσοστό αμέτοχα στην έμπρακτη διεκδίκηση και προστασία τους. Ωστόσο, μόνο θετικά μπορεί να ερμηνευτεί η επίδραση του γνωστικού υπόβαθρου που έχουν κατακτήσει μέσω της ΔΒΕΜ σε θέματα ΑΔ. Και τούτο, καθώς, μπορεί να οδηγήσει σε ουσιαστικό και έμπρακτο προσανατολισμό του ευαισθητοποιημένου ανθρώπινου δυναμικού σχετικά με ζητήματα προάσπισης των ΑΔ (Cohrs et al., 2007) ΕΚΟ.

Εν γένει, τα δεδομένα της παρούσας έρευνας έρχονται να επαληθεύσουν από την μια μεριά τη ρητορική των διεθνών οργανισμών, για την οποία αναφερθήκαμε στην εισαγωγή της παρούσης εργασίας, σύμφωνα με την οποία τα άτομα που μαθαίνουν για τα ΑΔ και εκπαιδεύονται σε αυτά φανερώνουν ανεκτική στάση απέναντι στη ευαλωτότητα και ευπάθεια κοινωνικών ομάδων, αναπτύσσουν κοινωνική ενσυναίσθηση και δραστηριοποιούνται σε συλλογικότητες που προασπίζονται τα ΑΔ, όπως επίσης, επιβεβαιώνουν, σε φανερά, εντούτοις μικρότερο βαθμό, την όποια ανάληψη πρωτοβουλιών ενεργών πολιτών και υπεύθυνων επαγγελματιών σε περιπτώσεις παραβίασης των ΑΔ στον καθημερινό τους βίο.

Αναφορές

Bajaj, M. (2011). Human Rights Education: Ideology, Location and approaches. *Human Rights Quarterly*, Vol. 33. N. 2, 481 – 508.

Cohen, L., Manion, L. & Morrisson, K. (2008). *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*, Αθήνα: Μεταίχιμο.

Cohrs, T.C, Maes, J, Moschner, B., & Kielmann, S. (2007). Determinants of Human Rights Attitudes and Behavior: A Comparison and Integration of Psychological Perspectives. *Political Psychology*, 28(4), 441-469.

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

Coombs, P. H., & Ahmed, M. (1974). *Attacking Rural Poverty: How Non-formal Education Can Help*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

European Commission. (2016). *Next steps for sustainable European Future: European action for Sustainable*, Strasbourg.

FRA & Συμβούλιο της Ευρώπης, (2010). *Εγχειρίδιο σχετικά με την ευρωπαϊκή νομοθεσία κατά των διακρίσεων*, Λουξεμβούργο doi:10.2811/11228.

Golman, D. (2011). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας*, Αθήνα: Πεδίο.

Greenberg, J. & Baron, R.A. (2013). *Οργανωσιακή Ψυχολογία και συμπεριφορά*, Αθήνα: Gutenberg.

Hallerod, B. Rothstein B, Nandy S, Daoud A. (2013). Bad governance and poor children: a comparative analysis of government efficiency and severe child deprivation in 68 low- and middle-income countries, *World Development*, Aug. 2013, 48, 19-31.

Houston, D.J., Aitalieva, N.R., Morelock L.A., & Chris A. Shults. (2016). Citizen Trust in Civil Servants: A Cross-National Examination, *International Journal of Public Administration*, 39:14, 1203-1214, (Διαθέσιμο στο: <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Houston2016IIPA.pdf>, προσπελάστηκε στις 10/12/2022).

Irish Human Rights and Equality Commission. (2015). *Awareness of and Attitudes to Human Rights and Equality*. (Διαθέσιμο: https://www.ihrec.ie/download/pdf/ihrec_awareness_and_attitudes_research_2015.pdf, προσπελάστηκε στις 10/10/2022).

Levin, L. (2012). *Δικαιώματα του Ανθρώπου: Ερωτήσεις και Απαντήσεις*, Επικαιροποιημένη 6η αγγλική έκδοση (μτφ-επιμ.: Π. Νάσκου-Περράκη, Κ. Ταραράς, Κ. Χαϊνογλου), Εκδόσεις: Θέμις.

Lo, Y.L., Leung Y.W. & Chow, J. (2015). Construction and validation of an instrument measuring attitudes towards human rights of Liberal Studies teachers in Hong Kong in *Citizenship, Social & Economics Education* 1–16, Volume 14, Issue 12. Διαθέσιμο: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2047173415602569>, προσπελάστηκε 22/7/2022).

Mulgan, G. (2012). Government with the people: the outlines of a relational state. In Cooke, G. and Muir, R. (2012) *The relational state: How recognizing the importance of human relationships could revolutionize the role of the state* London: IPPR (Διαθέσιμο: https://www.ippr.org/files/images/media/files/publication/2012/11/relational-state_Nov2012_9888.pdf, προσπελάστηκε στις 27/7/2022).

OECD. (2005). *Education at a Glance*. OECD.

OECD. (2017). *Skills Outlook 2017 Skills and Global Value Chains*, OECD Publishing, Paris (Διαθέσιμο: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264273351-en>, προσπελάστηκε στις 1/4/2022).

OECD.(2010). *Education at a Glance, OECD indicators* (Διαθέσιμο: <https://web.archive.oecd.org/2012-06-14/103888-45926093.pdf>, προσπελάστηκε στις 3/10/2023)

Stellmacher, J., Sommer, G., & Brahler, E. (2009). The Cognitive Representation of Human Rights: Knowledge, Importance and Commitment. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 11(3), 267-292.

Sturdy, A. & Korczynski, M. (2005). In the name of the customer: service work and participation. In B. Harley, J Hyman & P. Thompson. *Participation and Democracy at Work: Essays in Honour of Harvie Ramsay*, Basingstoke: Palgrave/MacMillan, p. 94-112.

The Social Protection Committee. (2010). *A Voluntary European quality framework for social services*, SPC/2010/10/8 final.

Tibbitts, F. (2017). Revisiting Emerging Models of Human Rights Education: taking a closer look. *Intercultural Education*, 16 (2), 107-113.

UNESCO Institute for Lifelong Learning. (2013). *2nd Global report on adult learning and education: Rethinking literacy*, 58 Felbrunnenstr, 20148 Hamburg: Germany (Διαθέσιμο: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000222407>, προσπελάστηκε στις 2/3/2023).

UNESCO Institute for Lifelong learning. (2015). *European Center for the Development of Vocational Training / European Training Foundation Global inventory of regional and national qualifications frameworks*, volume I: thematic chapters, Hamburg: Germany. (Διαθέσιμο: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000233043>, προσπελάστηκε στις 18/7/2023).

UNESCO Institute for Lifelong Learning. (2016). *3rd Global report on adult learning and education. The Impact of Adult Learning and Education on Health and Well-Being; Employment and the Labour Market; and Social, Civic and Community Life*. Hamburg: Germany. (Διαθέσιμο: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245913>, προσπελάστηκε στις 30/9/2023).

United Nation General Assembly. (2015). *Transforming our World: the 2030 agenda for sustainable development*. Resolution A/RES/70/1 on 25 September 2015. Διαθέσιμο:

https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf, προσπελάστηκε στις 15/10/2021)

United Nations - OHCHR. (1993). *Vienna Declaration and Programme of Action*, Office of the High Commissioner (Διαθέσιμο: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/vienna-declaration-and-programme-action>, προσπελάστηκε στις 12/5/2022).

United Nations General Assembly. (1994). *Resolution adopted by the General Assembly-49/184. United Nations Decade for Human Rights Education (1995-2004) Resolution a/49/184/12 of 23 December 1994* (Διαθέσιμο: <http://www.un-documents.net/a49r184.htm>, προσπελάστηκε στις 12-10-2022)

United Nations General Assembly. (2001). *Declaration and Program of Action of the world Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related intolerance. Resolution A/Conf./189/12 of 8 August 2001* (Διαθέσιμο: https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_CONF.189_12.pdf, προσπελάστηκε στις 23/03/2022)

United Nations. (1948). *Universal Declaration of Human Rights* (Διαθέσιμο: https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/eng.pdf, προσπελάστηκε στις 3/10/2023).

United Nations. (2010). *World program for human rights education. Second Phase. Resolution, A/HRC/15/28/ of 27 July 2010.* (Διαθέσιμο: file:///C:/Users/DELL/Downloads/A_HRC_15_28-EN.pdf, προσπελάστηκε στις 15/05/2022)

United Nations. (2016). *Human Development Report. Human Development for everyone*, UNDP, (Διαθέσιμο: <https://hdr.undp.org/system/files/documents/2016humandevopmentreportpdf1pdf.pdf>, προσπελάστηκε στις 15/11/2022).

United Nations-General Assembly. (2005-ongoing). *World Programme for Human Rights Education* (Διαθέσιμο: <https://www.ohchr.org/en/resources/educators/human-rights-education-training/world-programme-human-rights-education>, προσπελάστηκε 19/4/2022).

United Nations-General Assembly. (2010). *World Program for human rights education second Phase Resolution A/HRC/15/28/ of 27 July 2010*

Γενική Γραμματεία Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Υπουργείου Δικαιοσύνης. (2014). *Δικαιώματα του Ανθρώπου. Εθνικό Σχέδιο Δράσης*, Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο.

Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου - Δίκτυο Καταγραφής Περιστατικών Ρατσιστικής Βίας. (2021). *Ετήσια Έκθεση 2021* (Διαθέσιμο: http://rvnr.org/wp-content/uploads/2022/05/ETHSIA-EKTHESI-2021_final.pdf, προσπελάστηκε στις 2/6/2022).

Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών. (2012). *Καταπολέμηση των διακρίσεων: Τάσεις, προκλήσεις, πολιτικές* (επιμ. Δ. Μπαλούρδος, Μ. Χρυσάκης), Αθήνα: Παπαζήση.

ΕΚΔΔΑ. (2018). *Δημόσια Διοίκηση και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών* (εκπαιδευτικό υλικό. Συντονιστής: Δ. Απίστουλας).

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2010). *Ανακοίνωση της Επιτροπής Ευρώπη 2020 Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη* (Διαθέσιμο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC2020&from=EL>, προσπελάστηκε στις 15/9/2023).

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2020). *Ευρωπαϊκό Θεματολόγιο δεξιοτήτων για βιώσιμη ανταγωνιστικότητα, κοινωνική δικαιοσύνη και ανθεκτικότητα*, COM (2020) 274 final, Βρυξέλλες. (Διαθέσιμο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0274>, προσπελάστηκε στις 15/9/2023).

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Συμβούλιο και Επιτροπή. (2012). *Χάρτης των θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης* (2012/C 326/02). (Διαθέσιμο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=EN>, προσπελάστηκε 18/9/2021).

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Συμβούλιο και Επιτροπή. (2020). *Ευρωπαϊκός Πυλώνας Κοινωνικών Δικαιωμάτων* (Διαθέσιμο: COM/2010/2020/<https://op.europa.eu/webpub/empl/european-pillar-of-social-rights/downloads/KE0921008ENN.pdf>, προσπελάστηκε 15/10/2022).

Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής. (2015). *Ο Ευρωπαϊκός Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*. Βέλγιο: Ευρωπαϊκή Ένωση (Διαθέσιμο: <http://www.ombudsman.europa.eu>, προσπελάστηκε 1/8/2022).

Ηνωμένα Έθνη. (1989). *Διεθνής σύμβαση για τα δικαιώματα του παιδιού* (Διαθέσιμο: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4bcbf83a2>, προσπελάστηκε στις 1/10/2023).

Ηνωμένα Έθνη. (2006). *Σύμβαση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία*, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>

Ηνωμένα Έθνη. (1965). *Διεθνής σύμβαση για την κατάργηση κάθε μορφής φυλετικών διακρίσεων*, (Διαθέσιμο: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4c2aff2b2>, προσπελάστηκε στις 18/10/2023).

Ηνωμένα Έθνη. (1966). *Διεθνές σύμφωνο για τα οικονομικά, κοινωνικά και μορφωτικά δικαιώματα*. (Διαθέσιμο: <https://unric.org/el/διεθνές-σύμφωνο-για-τα-οικονομικά-κοι-2/> Προσπελάστηκε 15/10/2022).

Καραλής, Θ. & Λιντζέρης, Π. (επ.) (2022). *Λεξικό Εκπαίδευσης Ενηλίκων*, Αθήνα: Επιστημονική Ένωση Εκπαίδευσης Ενηλίκων.

Κόκκος, Α. (2005). *Εκπαίδευση Ενηλίκων: Ανιχνεύοντας το πεδίο*, Αθήνα: Μεταίχμιο.

Μόσχος, Γ., Θωμόπουλος, Ε., Πούλης, Κ., & Καβαλλιεράκης, Σ.. (2018). *Δημόσια Διοίκηση και Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών*, Αθήνα: ΕΚΔΔΑ (Διαθέσιμο: <https://resources.ekdd.gr/index.php/2021-06-03-10-49-49/143-efpatheis>, προσπελάστηκε στις 15/4/2022).

Νόμος υπ' αριθμ. 4019 (ΦΕΚ Α' 216/30.9.2011) *Κοινωνική Οικονομία και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα και λοιπές διατάξεις*.

Νόμος υπ' αριθμ. 4430 (ΦΕΚ Α' 205/31-10-2016) *Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία και ανάπτυξη των φορέων της και άλλες διατάξεις*.

Παρατηρητήριο Συνηγορίας και Προάσπισης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Ρομά. (2022). *Εξαμηνιαία έκθεση Παρατηρητηρίου Σεπτέμβριος 2021-Φεβρουάριος 2022-POM*. (Φορείς υλοποίησης: Equal Society, Ελλάν Πασσέ, Ένωση διαμεσολαβητών Ρομά) (Διαθέσιμο: https://romproject.gr/images/ekthesi/tinywow_compress_2460888.pdf, προσπελάστηκε στις 24/5/2022).

Πίτσου, Χ. (2015). *Οι πολιτικές του ΟΗΕ σχετικά με την Εκπαίδευση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (1995-2009). Η εφαρμογή του εκπαιδευτικού μοντέλου της «γνωστικής πυραμίδας» στα Ελληνικά Παιδαγωγικά Τμήματα Δασκάλων και Νηπιαγωγών*. Σαΐτα.

Σαρρής, Μ. (2021). *Στατιστική ανάλυση και ερευνητικοί σχεδιασμοί στις κοινωνικές επιστήμες*, Αθήνα: εκδόσεις Δίσιγμα.

Συμβούλιο της Ευρώπης. (1950). *Ευρωπαϊκή Σύμβαση των δικαιωμάτων του ανθρώπου*. (Διαθέσιμο: https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/Convention_ELL, προσπελάστηκε στις 1/11/2022).

Συνήγορος του Πολίτη. (2015). *Οδηγός δικαιωμάτων και παροχών για ευάλωτες ομάδες* (Διαθέσιμο: <https://www.synigoros-solidarity.gr/>, προσπελάστηκε στις 17/5/2022).

Συνήγορος του Πολίτη. (2021). *Ετήσια Έκθεση*. Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο (Διαθέσιμο: <https://old.synigoros.gr/resources/docs/ee2021-p00-plires-keimeno.pdf>, προσπελάστηκε στις 30/05/2022).

Τσέκος, Θ. (1998). Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού για μια ανοικτή δημόσια διοίκηση: σε αναζήτηση μιας αποτελεσματικής στρατηγικής. *Επιθεώρηση Διοικητικής Επιστήμης*, τ.5, σελ. 199-222.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Συνήγορος του Πολίτη. (2012). *Σχέσεις δημόσιων υπαλλήλων και πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, Υπάλληλοι στην υπηρεσία του δημόσιου συμφέροντος και των πολιτών*, Αθήνα (Διαθέσιμο: <https://www.ypes.gr/scheseis-dimosion-ypallilon-kai-politon-odigos-orthis-dioikitikis-symperiforas/>, προσπελάστηκε στις 19/11/2022).

Υπουργείο Εσωτερικών & Εθνική Αρχή Διαφάνειας. (2022). *Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα*, (Διαθέσιμο: https://www.ypes.gr/wp-content/uploads/2022/07/Code_final-1.pdf, προσπελάστηκε στις 28/7/2022).