

Ενημερωτικό Δελτίο Ευρωπαϊκής Πολιτικής

■ Εμπιστοσύνη και Δυσπιστία στις Δημόσιες Πολιτικές στο Επίπεδο των Υπηρεσιών Πρώτης Γραμμής

Βελτιώνοντας τις σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των κοινωνικών υπηρεσιών

Η εμπιστοσύνη έχει μεγάλη αξία για τη σύγχρονη δημοκρατική διακυβέρνηση, ιδίως στους σημερινούς καιρούς της κρίσης. Ενώ ο σκεπτικισμός και η δυσπιστία έχουν, εν μέρει, λειτουργικό ρόλο στα δημοκρατικά συστήματα, οι διαφωτισμένες μορφές εμπιστοσύνης έχουν ιδιαίτερη σημασία για τη διασφάλιση συμπεριληπτικών, ισορροπημένων και ειρηνικών μορφών διακυβέρνησης. Αυτό δεν ισχύει μόνο στο επίπεδο της πολιτικής διαβούλευσης και της λήψης αποφάσεων, αλλά και στο επίπεδο εφαρμογής των πολιτικών και της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Το χρηματοδοτούμενο από την ΕΕ έργο EnTrust αφιέρωσε ένα μέρος του προγράμματος εργασιών του στη διερεύνηση των σχέσεων μεταξύ των πολιτών και των κρατικών αρχών, εστιάζοντας ιδιαίτερα στα ευάλωτα νοικοκυριά και στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής στις διοικήσεις των κοινωνικών υπηρεσιών σε επτά χώρες (Τσεχική Δημοκρατία, Δανία, Γερμανία, Ελλάδα, Ιταλία, Πολωνία και Σερβία). Επιπλέον, σε συνέχεια της ερευνητικής εργασίας ξεκίνησε ένας διάλογος μεταξύ εμπειρογνομόνων προκειμένου να συζητηθούν τα ερευνητικά ευρήματα και να προσδιοριστούν οι βασικές επιπτώσεις και οι συστάσεις πολιτικής.

Η έρευνα του EnTrust και ο διάλογος εμπειρογνομόνων πάνω σε πολιτικές έδειξαν ότι η εμπιστοσύνη και η δυσπιστία είναι ιδιαίτερα σημαντικές όσον αφορά την εξασφάλιση πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες

και επιδόματα σε οικογένειες που είναι ευάλωτες, αλλά επηρεάζονται εύκολα από ποικίλες προκλήσεις και προβλήματα που απαιτούν διορθωτικά μέτρα και πολιτικές. Στην πραγματικότητα, ενώ οι σχέσεις των πολιτών με τους κοινωνικούς λειτουργούς χαρακτηρίζονται συχνά από εμπιστοσύνη, οι αντιλήψεις και οι απόψεις των πολιτών σχετικά με τις υπηρεσίες και τους θεσμούς πρόνοιας διέπονται από δυσπιστία, εν μέρει από ανοιχτή δυσπιστία. Σε εθνικό επίπεδο, αυτή η θεσμική δυσπιστία σχετίζεται με ελλείψεις στο συντονισμό μεταξύ υπηρεσιών και φορέων, καθώς η επικοινωνία ανάμεσά τους παρεμποδίζεται λόγω της υπερβολικής πολυπλοκότητας του συστήματος. Η πληροφόρηση σχετικά με το σύστημα, τα δικαιώματα των πολιτών και την αναζήτηση αρωγής δεν είναι επαρκώς διαθέσιμη, πράγμα που σημαίνει ότι η διαδικασία απόδοσης παροχών και υπηρεσιών δεν είναι πλήρως διαφανής, καθώς συχνά επιδέχονται ερμηνειών από τις διάφορες υπηρεσίες. Οι πολίτες έρχονται αντιμέτωποι με επανειλημμένα αιτήματα για τις ίδιες πληροφορίες, ενώ οι εργαζόμενοι στην πρώτη γραμμή δεν έχουν αρκετό χρόνο για να αφιερωθούν στους δικαιούχους, καθώς είναι υπερφορτωμένοι με γραφειοκρατικές εργασίες. Η ανάθεση των εργαζομένων πρώτης γραμμής στους δικαιούχους χρειάζεται επαναπροσδιορισμό, δεδομένου ότι οι αλλαγές προσωπικού επηρεάζουν τη συνέχεια των σχέσεων, ενώ, ταυτόχρονα, οι δικαιούχοι μπορεί να φοβούνται αρνητικές συνέπειες εάν εκφράσουν την επιθυμία να αλλάξουν τον κοινωνικό λειτουργό που τους έχει ανατεθεί.

Υπό το φως της έρευνάς μας και του διαλόγου για τις πολιτικές, παροτρύνουμε τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής να βρουν τρόπους να βελτιώσουν τις σχέσεις μεταξύ των πολιτών και των δημόσιων αρχών, ιδίως για χάρη των ευάλωτων ομάδων που έχουν απόλυτη ανάγκη δημόσιας υποστήριξης, αναπτύσσοντας διορθωτικά μέτρα και προγράμματα σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Σε αυτό το πλαίσιο προσδιορίσαμε ένα αρχικό σύνολο τριών τεκμηριωμένων συστάσεων.

#1: Διασφαλίζοντας διαφανείς, βασισμένες στα δικαιώματα και εστιασμένες στους δικαιούχους δημόσιες υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας

Καλούμε τις κυβερνήσεις και τις δημόσιες αρχές να αυξήσουν τη διαφάνεια της πληροφόρησης και να βελτιώσουν την επικοινωνία με τους πολίτες, ιδίως με τις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού.

Παρόλο που τα συστήματα κοινωνικής προστασίας στις χώρες της ΕΕ είναι πολύ σύνθετα και συνεπάγονται κάποιον βαθμό διακριτικής ευχέρειας, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και η διοίκηση των δημόσιων οργανισμών θα πρέπει να προσπαθήσουν να παρέχουν **κατανοητές, εμπειριστατωμένες και συγκεκριμένες πληροφορίες στους πολίτες σχετικά με τις δυνατότητές τους να λάβουν δημόσια αρωγή και να αποκτήσουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες**. Η έρευνά μας καταδεικνύει ότι οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι προσβάσιμες, απαλλαγμένες από νομική ορολογία, να είναι σαφείς **όσον αφορά τα δικαιώματα των πολιτών** και να αναφέρουν ποια ακριβώς κριτήρια λαμβάνονται υπόψη σε περίπτωση εφαρμογής μέτρων διακριτικής ευχέρειας.

Η δημιουργία μιας **υπηρεσίας μίας στάσης** αποτελεί μια καλή πρακτική που θα συμβάλλει στη διευκόλυνση της διαφάνειας και της συνοχής των πληροφοριών σχετικά με τις παροχές και τις διαδικασίες, στη βελτίωση του

συντονισμού και της πρόσβασης σε διαφορετικές υπηρεσίες και στη διασφάλιση μεγαλύτερης προσωπικής αλληλεπίδρασης με τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Ο καθορισμός **ορίων στον αριθμό των εγγράφων που χρειάζεται να υποβληθούν** από τους αιτούντες κοινωνικής πρόνοιας και η παροχή προηγούμενης ενημέρωσης σχετικά με τα απαιτούμενα έγγραφα, ώστε να αποφεύγεται η υπερφόρτωση των αιτούντων με συνεχή αιτήματα για υποβολή ταυτόσημων πληροφοριών πριν λάβουν βοήθεια. **Οι προδιαγραφές και οι διαδικασίες χορήγησης επιδομάτων και υπηρεσιών θα πρέπει να είναι συνεκτικές εντός ενός συγκεκριμένου φορέα**. Η εμπειρία χορήγησης ή άρνησης πρόσβασης στην κοινωνική πρόνοια εξαρτάται από τις κρίσεις του εκάστοτε αρμόδιου υπαλλήλου και διαφέρει σημαντικά εντός των θεσμών, όπως δείχνει η έρευνά μας, οδηγώντας τους πολίτες στην αντίληψη ότι η πρόσβαση στην κοινωνική πρόνοια εξαρτάται από την τυχαιότητα της «ανάθεσης σε έναν εξυπηρετικό υπάλληλο». Αυτό με τη σειρά του υπονομεύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στα συστήματα πρόνοιας.

Επιπλέον, και πιο συγκεκριμένα, στα ιδιαιτέρως κατακερματισμένα συστήματα κοινωνικής προστασίας, υπάρχει ανάγκη για **αυξημένο συντονισμό μεταξύ όλων των υπηρεσιών**, ώστε να αποφεύγονται οι ατελείωτες παραπομπές των ατόμων που ζητούν βοήθεια από τον ένα θεσμό στον άλλον, και το αίσθημα των πολιτών ότι «χάνονται μέσα στο σύστημα».

Στο πλαίσιο αυτό, η **ψηφιοποίηση** πρέπει να ληφθεί πιο σοβαρά υπόψη. Ωστόσο, προτρέπουμε σε μία διαφοροποιημένη εφαρμογή της ψηφιοποίησης, καθώς αυτή έχει δυνατότητες, αλλά ταυτόχρονα ενέχει και κινδύνους. Η ψηφιοποίηση θα πρέπει να συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας, στη διευκόλυνση της ροής εργασίας για τους κοινωνικούς λειτουργούς και στην αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών. Θα πρέπει επίσης

να δημιουργήσει μια αξιόπιστη αλληλεπίδραση με τους πολίτες, ενισχύοντας τη γνώση και την επικοινωνία. Ωστόσο, η ψηφιοποίηση θα πρέπει να περιορίζεται όσο το δυνατόν περισσότερο στις άμεσες συναντήσεις μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών και των ευάλωτων πολιτών. Μια ισχυρότερη ψηφιοποίηση των άμεσων σχέσεων θα συνέβαλε στον περαιτέρω αποκλεισμό των ευάλωτων νοικοκυριών· θα αύξανε την ανωνυμία και θα επηρέαζε την οικοδόμηση μακροχρόνιων σχέσεων με τους κοινωνικούς λειτουργούς.

Περαιτέρω έρευνες σχετικά με την κατάσταση των δικαιούχων θα πρέπει να περιορίζονται στην επικαιροποίηση ή την επαλήθευση των πληροφοριών, ενώ **οι επαναλαμβανόμενες διερευνήσεις σχετικά με παρελθούσες, τραυματικές καταστάσεις πρέπει να σταματήσουν.** Σε κατακερματισμένα συστήματα κοινωνικής πρόνοιας, με τη συγκατάθεση των αιτούντων, οι πληροφορίες σχετικά με την κατάστασή τους θα πρέπει να ανταλλάσσονται για να αποφεύγονται οι επαναλαμβανόμενες διερευνήσεις.

Οι κυβερνήσεις και οι δημόσιες αρχές θα πρέπει να μειώσουν τα **δομικά εμπόδια** που αντιμετωπίζουν τα ευάλωτα νοικοκυριά **στην απόκτηση πρόσβασης σε υπηρεσίες**, όπως η έλλειψη προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρία. Θα πρέπει να αναπτυχθούν μέτρα για την αντιμετώπιση της περιορισμένης γνώσης της τοπικής γλώσσας και του τρόπου λειτουργίας των θεσμών και των υπηρεσιών, παρέχοντας πιο προσβάσιμες μορφές **επικοινωνίας και πληροφόρησης.**

Η ενδυνάμωση των χρηστών των κοινωνικών υπηρεσιών και η συμμετοχή τους στην εξέταση της αποτελεσματικότητας και των κενών του συστήματος είναι επίσης ένας δόκιμος τρόπος για να οικοδομηθεί περαιτέρω εμπιστοσύνη στο σύστημα, για παράδειγμα μέσω των συμβουλίων δικαιούχων, όπου οι δικαιούχοι και οι εκπρόσωποι των δημόσιων υπηρεσιών

συναντώνται από κοινού για την αντιμετώπιση προβλημάτων και την εξεύρεση λύσεων.

#2: Αναπροσαρμογή των διοικητικών διαδικασιών, υποστήριξη και αναγνώριση των κοινωνικών λειτουργών

Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και η διοίκηση των θεσμών θα πρέπει να βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας των κοινωνικών λειτουργών. Τούτο συνεπάγεται τον απαραίτητο περιορισμό της γραφειοκρατικοποίησης της κοινωνικής εργασίας, ώστε να διασφαλιστεί **ο χρόνος των εργαζομένων πρώτης γραμμής για την ενασχόληση με την κάθε περίπτωση και τις προσωπικές επαφές με τους δικαιούχους**, καθώς η έλλειψη χρόνου αποδεικνύεται ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια στην ανάπτυξη εμπιστοσύνης στις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων και των πολιτών. Για να αντιμετωπιστούν αυτοί οι μηχανισμοί δυσπιστίας, προτείνουμε επίσης την **αποσύνδεση της εξέτασης της επιλεξιμότητας των δικαιούχων και του ελέγχου των διαδικασιών από την εργασία κοινωνικής προστασίας.** Οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής θα πρέπει να εστιάζουν στον εντοπισμό των αναγκών και των λύσεων και να φέρνουν τους δικαιούχους σε επαφή με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Τούτο θα συνέβαλε επίσης στην αύξηση της ποιότητας αυτών των υπηρεσιών.

Θα πρέπει να εξασφαλιστούν καλύτερες **συνθήκες εργασίας για τους κοινωνικούς λειτουργούς**, συμπεριλαμβανομένων κατάλληλων μισθών και ψυχολογικής υποστήριξης, ώστε να μειωθεί ο κίνδυνος επαγγελματικής εξουθένωσης, υψηλής εναλλαγής προσωπικού και υποστελέχωσης των θεσμών κοινωνικής προστασίας. **Η βελτίωση της εικόνας για τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής** αποτελεί προϋπόθεση για την αύξηση της δημόσιας εμπιστοσύνης στο σύστημα. Θα πρέπει να υποστηριχθούν σε τοπικό και εθνικό επίπεδο οι κοινωνικές εκστρατείες που εστιάζουν στην

ευαισθητοποίηση του ευρύτερου κοινού για τη σημασία της κοινωνικής εργασίας, καθώς και η συγκράτηση των μέσων ενημέρωσης από την καλλιέργεια δυσπιστίας και την απόδοση ευθυνών για τα κοινωνικά προβλήματα στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής.

Θα πρέπει επίσης να παρέχονται **εργαλεία κατάρτισης και υποστήριξης** στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής. Μία από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν είναι η διαχείριση ατόμων με διαφορετικό κοινωνικό υπόβαθρο που αντιμετωπίζουν διακρίσεις. Η κατάρτιση για την αντιμετώπιση των προκαταλήψεων και του στίγματος κατά τη διαχείριση των αναγκών των δικαιούχων θα πρέπει να θεωρείται προτεραιότητα. Και σε αυτό το πλαίσιο, θα πρέπει να παρέχονται στους κοινωνικούς λειτουργούς γνώσεις και εργαλεία για να ξεπερνούν τα διαπολιτισμικά, γλωσσικά ή άλλα εμπόδια (όπως αυτό της προσβασιμότητας) κατά την επαφή τους με τους δικαιούχους.

#3: Ενίσχυση της συμβολής της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η ΕΕ καλείται να αναπτύξει μια πιο ενεργητική στάση στη διαβούλευση για τις πολιτικές, τον κοινωνικό διάλογο και τα υποστηρικτικά μέτρα που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τα κράτη μέλη να βελτιώσουν την παροχή δημόσιων υπηρεσιών, ιδίως ανάμεσα στις πιο ευάλωτες ομάδες πολιτών. Πρώτα απ' όλα, η ΕΕ θα πρέπει να συμβάλει ενεργά στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών εντός των κρατών μελών της ως μέτρο για την αύξηση εμπιστοσύνης στις δημόσιες πολιτικές στο επίπεδο των υπηρεσιών πρώτης γραμμής μεταξύ των δημόσιων αρχών και των ευάλωτων νοικοκυριών. **Η ΕΕ θα πρέπει να στηρίξει τις μεταρρυθμίσεις που οδηγούν στην απλοποίηση, τη διαφάνεια και την επαναβεβαίωση των δικαιωμάτων των πολιτών στις κοινωνικές υπηρεσίες μέσω της διαδικασίας του Ευρωπαϊκού Εξαμήνου και των**

χρηματοδοτικών του μέσων (ΕΔΕΤ, Πακέτο Ανάκαμψης).

Η ΕΕ θα πρέπει επίσης να συμβάλει στην **επαγγελματοποίηση των εργαζομένων πρώτης γραμμής και στην αναγνώριση της εργασίας τους**, μέσα από την προώθηση του κοινωνικού διαλόγου. Ομοίως, η ΕΕ θα πρέπει να προάγει **την αμοιβαία μάθηση και την ανταλλαγή καλών πρακτικών σχετικά με την ανάπτυξη και την αξιολόγηση των μεταρρυθμίσεων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που βασίζονται στα δικαιώματα**. Συνιστάται ο διάλογος και η μάθηση να αξιοποιήσουν τα υφιστάμενα δίκτυα και πλατφόρμες. Ωστόσο, πέρα από αυτά τα δίκτυα, πρέπει να γίνουν περισσότερα για να εξασφαλιστεί η συμμετοχή των δικαιούχων, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, για να προωθηθεί η αμοιβαία κατανόηση και οι ανταλλαγές μεταξύ των δημόσιων αρχών, των εργαζομένων πρώτης γραμμής και των δικαιούχων.

Τέλος, οι αρχές του Ευρωπαϊκού Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων και το Σχέδιο Δράσης του παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες, ιδίως όσον αφορά την εφαρμογή των δικαιωμάτων που σχετίζονται με την κοινωνική προστασία και την κοινωνική ένταξη. Η πρόταση για μια Σύσταση του Συμβουλίου σχετικά με το Ελάχιστο Εισόδημα, που αναμένεται το 2022, αποτελεί επίσης ένα θετικό βήμα προς τα εμπρός για τη στήριξη των ευάλωτων νοικοκυριών, όπως επίσης και η Ευρωπαϊκή Εγγύηση για τα Παιδιά, η οποία αποσκοπεί στην πρόληψη και την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, εξασφαλίζοντας την πρόσβαση των παιδιών που βρίσκονται σε ανάγκη, σε μια σειρά βασικών υπηρεσιών: εκπαίδευση και φροντίδα στην προσχολική ηλικία, εκπαίδευση, υγειονομική περίθαλψη, διατροφή, στέγαση. Ωστόσο, κρίνεται απαραίτητο **να αναλυθεί και να αξιολογηθεί (σε μια περαιτέρω έρευνα) ο τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίστηκαν οι μηχανισμοί εμπιστοσύνης και δυσπιστίας στον Ευρωπαϊκό Πυλώνα Κοινωνικών**

Δικαιωμάτων. Ένα θέμα που θα απαιτούσε κριτική εξέταση είναι η συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων και των οργανώσεων της κοινωνίας πολιτών, καθώς και η εταιρική σχέση με τις τοπικές αρχές, η οποία προβλέπεται αλλά δεν αντιμετωπίζεται συστηματικά με συγκεκριμένα εργαλεία.

Ερευνητικό υπόβαθρο: δεδομένα και τεκμηρίωση

Οι συστάσεις πολιτικής βασίζονται σε συγκριτικά ερευνητικά ευρήματα και σε έναν διάλογο εμπειρογνομόνων πάνω στις πολιτικές.

Τα ερευνητικά ευρήματα είναι προϊόν συντονισμένης έρευνας και ανάλυσης στις επτά χώρες της κοινοπραξίας EnTrust. Το πακέτο εργασίας καθοδηγήθηκε και συντονίστηκε από τη Maria Theiss, από το Πανεπιστήμιο της Βαρσοβίας, και την ομάδα της, και παρήγαγε ένα πλούσιο σύνολο δεδομένων (dataset) που περιλαμβάνει **115 ατομικές συνεντεύξεις βάθους με εργαζόμενους πρώτης γραμμής σε θεσμούς κοινωνικής πρόνοιας και 117 συνεντεύξεις με πολίτες που λαμβάνουν κοινωνική αρωγή.** Αυτές οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν μεταξύ **Μαρτίου 2020 και Φεβρουαρίου 2021** σε επτά χώρες (Τσεχική Δημοκρατία, Δανία, Γερμανία, Ελλάδα, Ιταλία, Πολωνία και Σερβία), κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19 και εν μέσω εθνικών μέτρων απαγόρευσης κυκλοφορίας.

Οι ερευνητές προσπάθησαν να κατανοήσουν την υποκειμενική αντίληψη των συνεντευξιζόμενων για την δυσπιστία/εμπιστοσύνη, τους διακρατικούς παράγοντες που συμβάλλουν στις συμπεριφορές δυσπιστίας/εμπιστοσύνης των πολιτών και των εργαζομένων πρώτης γραμμής, να προσδιορίσουν τον ρόλο των συστημάτων πρόνοιας και του πολιτικού σχεδιασμού στη διαμόρφωση των σχέσεων δυσπιστίας/εμπιστοσύνης σε μικρο-επίπεδο, καθώς και να εξετάσουν τον ρόλο της κουλτούρας δυσπιστίας/εμπιστοσύνης σε

εθνικό επίπεδο. Όσον αφορά τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής, το ενδιαφέρον επικεντρώθηκε στους διαθέσιμους (περιορισμένους) πόρους, τις σχέσεις με τους προϊσταμένους, την πρόσβαση στην επιστημονική γνώση, τα επίπεδα αυτονομίας και τις δικές τους αξίες. Στην περίπτωση των πολιτών, εξετάσαμε τον ρόλο των εμπειριών με τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής, τις τοπικές κουλτούρες δυσπιστίας/εμπιστοσύνης, συμπεριλαμβανομένων των επαφών με λαϊκιστικές συμπεριφορές και ατομικά χαρακτηριστικά.

Σε συνέχεια της ολοκλήρωσης της έρευνας σχετικά με τους μηχανισμούς οικοδόμησης εμπιστοσύνης και δυσπιστίας στις σχέσεις μεταξύ των πολιτών και της γραφειοκρατίας στο επίπεδο των υπηρεσιών πρώτης γραμμής όσον αφορά τη στήριξη των ευάλωτων νοικοκυριών, στις 10 Δεκεμβρίου 2021 πραγματοποιήθηκε ένας διάλογος εμπειρογνομόνων για τις πολιτικές, προκειμένου να επανεξεταστούν τα ευρήματα από τη σκοπιά των επαγγελματιών σε επίπεδο εθνικό και ενωσιακό. Ο διάλογος με τους εμπειρογνώμονες που εκπροσωπούσαν μια σειρά οργανώσεων χρηστών κοινωνικών υπηρεσιών (άτομα που βιώνουν φτώχεια και οικογένειες), παρόχους δημόσιων υπηρεσιών, εκπροσώπους δήμων και μια ΜΚΟ που παρέχει κοινωνικές υπηρεσίες, πρόσφερε μια σημαντική ευκαιρία να αντιπαρατεθούν τα ευρήματα και οι συστάσεις της ακαδημαϊκής έρευνας με τις απόψεις όσων εμπλέκονται στην εργασία σε πρακτικό επίπεδο. Επιπλέον, βοήθησε στην περαιτέρω κατανόηση των μηχανισμών εμπιστοσύνης και δυσπιστίας και στην εξειδίκευση πιθανών λύσεων ή στον εντοπισμό βέλτιστων πρακτικών για την αποσαφήνιση αυτών των πολύπλοκων σχέσεων και στον προβληματισμό σχετικά με τον καλύτερο τρόπο αντιμετώπισης τους σε επίπεδο ΕΕ (βλ. #3).

Βασικά ευρήματα

Τόσο τα πορίσματα της έρευνας EnTrust όσο και ο διάλογος των εμπειρογνομόνων ανέδειξαν την πολυπλοκότητα των σχέσεων εμπιστοσύνης και δυσπιστίας μεταξύ των δικαιούχων και των

αρχών παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Παρότι οι χώρες που συμμετείχαν στην έρευνα διαφέρουν σημαντικά ως προς τα επίπεδα εμπιστοσύνης μεταξύ των δικαιούχων κοινωνικής πρόνοιας και των εργαζομένων πρώτης γραμμής, καθώς και ως προς τα μοντέλα κοινωνικής προστασίας, ορισμένοι μηχανισμοί αποδείχθηκαν ευρέως διαδεδομένοι. Ένα από τα πιο εκπληκτικά και συνεπή ευρήματα έγκειται στο γεγονός ότι οι **προσωπικές σχέσεις** μεταξύ των δικαιούχων κοινωνικής αρωγής και των κοινωνικών λειτουργών στο πεδίο **βασίζονται γενικά στην εμπιστοσύνη**, ενώ **οι στάσεις των δικαιούχων απέναντι στα θεσμικά συστήματα κοινωνικής προστασίας βασίζονται μάλλον στη δυσπιστία**. Τόσο οι πολίτες όσο και οι κοινωνικοί λειτουργοί έτειναν επίσης να συμφωνούν ότι οι σχέσεις εμπιστοσύνης στο πεδίο ήταν απαραίτητες για να βοηθήσουν τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους πολίτες να περιηγηθούν σε ένα μη φιλικό, αδιαφανές και άδικο σύστημα.

Αυτό το γενικό συμπέρασμα δείχνει ότι υπάρχει μια σταθερή βάση για την εμπιστοσύνη σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο, παρόλο που η εμπιστοσύνη αυτή δεν επεκτείνεται απαραίτητα στο θεσμικό επίπεδο. Ωστόσο, τα ευρήματα της έρευνας και οι αναλύσεις των εμπειρογνομώνων υπογραμμίζουν ότι είναι σημαντικό να αξιοποιηθεί αυτή η στέρεη βάση. Τα ευρήματα δείχνουν ότι τόσο οι πολίτες όσο και οι κοινωνικοί λειτουργοί **αντιλαμβάνονται την εμπιστοσύνη ως μια αμοιβαία σχέση που βασίζεται στην ειλικρίνεια, στη δυνατότητα εκμυστήρευσης και ανοίγματος και στην εμπιστοσύνη σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο**. Οι κοινωνικοί λειτουργοί συνέδεσαν την εμπιστοσύνη με μια διαφανή και ειλικρινή συμπεριφορά από την πλευρά των δικαιούχων, ενώ για τους πολίτες, η εμπιστευτικότητα των συνομιλιών με τους κοινωνικούς λειτουργούς αποτελούσε βασική προϋπόθεση [εμπιστοσύνης], όπως εξάλλου και η προσωπική αντιμετώπιση, σε συνδυασμό με την κατανόηση, την εξυπηρετικότητα, την αξιοπιστία (την

ικανότητα τήρησης των υποσχέσεων) και τον επαγγελματισμό.

Η δυσπιστία δεν έλειψε από τις συνεντεύξεις, καθώς η δυσπιστία αποτελεί μέρος μιας σκεπτικιστικής στάσης που μοιράζονται οι πολίτες και οι κοινωνικοί λειτουργοί σε μια κατάσταση που χαρακτηρίζεται από θεσμικές απαιτήσεις και επαγγελματικές σχέσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, η δυσπιστία φαίνεται να συνδέεται με το γεγονός ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί δεν είναι υπεύθυνοι μόνο για την παροχή βοήθειας σε ευάλωτες οικογένειες, αλλά και για τον έλεγχο και την επιλεξιμότητα, τη συμμόρφωση και την απόδοση. Ως εκ τούτου, οι κοινωνικοί λειτουργοί βρίσκονται σε μια αμφίσημη κατάσταση εμπιστοσύνης και δυσπιστίας που επιβάλλεται στις συναντήσεις με τους δικαιούχους. Ένα πρόσθετο πρόβλημα είναι ότι οι εκπρόσωποι των ευάλωτων νοικοκυριών που ερωτήθηκαν τόνισαν ότι συχνά αντιλαμβάνονται πιο ανοιχτές μορφές δυσπιστίας από τους κοινωνικούς λειτουργούς. Εν μέρει, η δυσπιστία αυτή σχετίζεται με εμπειρίες διακρίσεων λόγω εθνικότητας, ιθαγένειας και μεταναστευτικού στάτους. **Τόσο για τους πολίτες όσο και για τους κοινωνικούς λειτουργούς, η αμοιβαιότητα των σχέσεων είναι ένας κρίσιμος παράγοντας που επηρεάζει την εμπιστοσύνη**. οι σχέσεις αυτές είναι δυναμικές, με την ισορροπία εμπιστοσύνης και δυσπιστίας να εξελίσσεται με την πάροδο του χρόνου και με βάση τις εμπειρίες των μερών. Κατά συνέπεια, τα ευρήματά μας παρέχουν αποδείξεις για την ανάγκη παροχής στους κοινωνικούς λειτουργούς ενός πιο ευνοϊκού εργασιακού περιβάλλοντος, στο οποίο θα μπορούν να αφοσιωθούν πληρέστερα στις ευάλωτες οικογένειες (βλ. #2).

Σε αυτό το πλαίσιο, βρεθήκαμε αντιμέτωποι με το εκπληκτικό παράδοξο ότι **η επικράτηση της εμπιστοσύνης στο επίπεδο των προσωπικών επαφών** συχνά αντιπαραβάλλεται **με την επικράτηση της δυσπιστίας προς το σύστημα**. Η προσωπική εμπιστοσύνη δεν είναι μετατρέψιμη, επομένως, αυτομάτως σε θεσμική εμπιστοσύνη. Το θεσμικό σύστημα θεωρείται **υπερβολικά περίπλοκο και**

γραφειοκρατικό, σε ορισμένες μάλιστα χώρες υπερβολικά **κατακερματισμένο**, λόγω της ύπαρξης πολλών φορέων κοινωνικής προστασίας που μοιράζονται τις αρμοδιότητες για τις ευάλωτες οικογένειες. Επιπλέον, **το χαμηλό επίπεδο παροχών, η αυστηρή εξέταση των πόρων για την επιλεξιμότητα και οι πρακτικές ελέγχου** αποτελούν παράγοντα δυσπιστίας. Εκτός από τις χρονοβόρες διαδικασίες ή την έλλειψη διαφάνειας και την ασυνέπεια των διαδικασιών, **υπάρχουν ορισμένες πρακτικές που οι πολίτες θεωρούν άδικες**, όπως η άρνηση χορήγησης επιδομάτων λόγω οριακής υπέρβασης των ορίων παροχών, η συμμετοχή μακρινών συγγενών στην αξιολόγηση των πόρων, ή οι απειλές για την ανάθεση παιδιών σε ανάδοχες οικογένειες, ή η υπερβολική ενίσχυση ορισμένων ομάδων/ατόμων που εκμεταλλεύονται το σύστημα.

Η εμπιστοσύνη συνδέεται επίσης με τη λήψη παροχών. Η βελτίωση της επικοινωνίας σχετικά με τη διαδικασία και τις ευθύνες και τα δικαιώματα των πολιτών είναι επομένως ζωτικής σημασίας (βλ. #1). Ο κατακερματισμός και η υπερ-γραφειοκρατικοποίηση του συστήματος **επηρεάζει επίσης τους κοινωνικούς λειτουργούς, οι οποίοι ανέφεραν ότι είναι υπερφορτωμένοι με πολύ σύνθετα καθήκοντα, γεγονός που οδηγεί σε υψηλά επίπεδα εναλλαγής του προσωπικού**. Η αποσύνδεση των διοικητικών διαδικασιών για τον έλεγχο της επιλεξιμότητας των δικαιούχων από την κοινωνική αρωγή φαίνεται ότι λειτούργησε καλά σε ορισμένες χώρες αυξάνοντας την εμπιστοσύνη και την ανακούφιση των κοινωνικών λειτουργών από το άγχος.

Η διαφάνεια και η πιο ενεργητική επικοινωνία φαίνονται επίσης απαραίτητες για τη διαχείριση των αντιλήψεων του κοινού στα μέσα ενημέρωσης. Η **αρνητική εικόνα των μέσων ενημέρωσης για την κοινωνική προστασία** αναφέρθηκε επίσης από τους εργαζόμενους στην πρώτη γραμμή σε ορισμένες χώρες ως παράγοντας που ευθύνεται για τη μείωση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην κοινωνική πρόνοια. Παραδείγματα που

αναφέρθηκαν περιλάμβαναν την απομάκρυνση παιδιών από τις οικογένειές τους ή την παράβλεψη περιπτώσεων κακοποίησης. Η θεσμική δυσπιστία μεταξύ των ευάλωτων οικογενειών έχει επίσης να κάνει με το γεγονός ότι **οι οικογένειες αυτές πολύ συχνά έχουν ελάχιστο ή καθόλου ενδιαφέρον για την πολιτική, την οποία θεωρούν απόμακρη από την καθημερινή τους ζωή και ανίκανη ή απρόθυμη να εκπληρώσει τις υποσχέσεις της**. Αντίθετα, οι πολίτες που ερωτήθηκαν ήταν γενικά αρκετά θετικοί για την Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά ίσως μόνο για το γεγονός ότι την αντιλαμβάνονται ως αρκετά απόμακρη και συνεπώς μη συνδεδεμένη με τις αποτυχίες του συστήματος πρόνοιας.

Ερευνητικές παράμετροι και πληροφορίες του έργου

Το έργο EnTrust χρηματοδοτείται από την ΕΕ στο πλαίσιο του προγράμματος «Έρευνα και Καινοτομία» Ορίζοντας2020 (συμφωνία επιχορήγησης αριθ. 870572). Οι συστάσεις και τα πορίσματα που παρουσιάζονται στο παρόν Ενημερωτικό Δελτίο Ευρωπαϊκής Πολιτικής βασίζονται στην έκθεση [Integrated Report on Trust and Distrust at the Street Level of Public Policy](#) καθώς και σε έναν διάλογο εμπειρογνομόνων πάνω σε πολιτικές μεταξύ της ερευνητικής ομάδας και των ακόλουθων εμπειρογνομόνων/φορέων: Leonardo Ebner, Συμβούλιο Ευρωπαϊκών Δήμων και Περιφερειών, Camille Roux, COFACE Families Europe, Sian Jones, Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ενάντια στη Φτώχεια, Erich Hulman, Caritas Slovakia, Tomasz Pactwa, Δήμος Βαρσοβίας.

Η κοινοπραξία EnTrust αποτελείται από οκτώ ομάδες εταιρών που διεξάγουν δραστηριότητες έρευνας και διάδοσης σε επτά χώρες (Τσεχική Δημοκρατία, Δανία, Ελλάδα, Γερμανία, Ιταλία, Πολωνία και Σερβία) και σε επίπεδο ΕΕ. Το σχέδιο εργασίας της αποτελείται από επτά πακέτα εργασίας αφιερωμένα στη συστηματική ανάλυση και τον προβληματισμό διαφόρων πτυχών του θέματος:

1. Οι Θεωρητικές και Κανονιστικές Βάσεις της Εμπιστοσύνης και της Δυσπιστίας
2. Εμπιστοσύνη και Δυσπιστία στις Δημόσιες Πολιτικές στο Επίπεδο των Υπηρεσιών Πρώτης Γραμμής.
3. Ο Ρόλος των Δημοκρατικών Κοινωνικών Κινημάτων στη Διαμόρφωση της Εμπιστοσύνης και της Δυσπιστίας
4. Ο ρόλος των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης στην Οικοδόμηση της Εμπιστοσύνης και της Δυσπιστίας: Πληροφόρηση ή Πόλωση;
5. Η Εξελικτική-ψυχολογική Προσέγγιση για την Εμπιστοσύνη και τη Δυσπιστία
6. Αξιολογώντας την Εμπιστοσύνη και τη Δυσπιστία των Πολιτών στη Διακυβέρνηση: Μορφές, Προσδιοριστικοί Παράγοντες, Συνέπειες και Διορθωτικά Μέτρα
7. Εκπολιτίζοντας την Εμπιστοσύνη και τη Δυσπιστία: Πρότυπα και Συστάσεις

Περαιτέρω πακέτα εργασίας θα επικεντρωθούν στη διάδοση, την αξιοποίηση και την επικοινωνία ερευνητικών, διαχειριστικών και δεοντολογικών ζητημάτων.

Κοινοπραξία:

[Civil Society Europe](#) (Βρυξέλλες, Βέλγιο)

[Masaryk University](#) (Μπρνο, Τσεχική Δημοκρατία)

[Panteion University of Social and Political Sciences](#) Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών (Αθήνα, Ελλάδα)

[University of Belgrade, Institute of Philosophy and Social Theory](#) (Σερβία)

[University of Copenhagen](#) (Δανία)

[University of Siegen](#) (Γερμανία)

[University of Siena](#) (Ιταλία)

[University of Warsaw](#) (Πολωνία)

Περισσότερες πληροφορίες για το έργο EnTrust διατίθενται στη διεύθυνση:

www.entrust-project.eu

Επικοινωνία

Prof Dr Christian Lahusen
Project coordinator
University of Siegen
Department of Social Sciences
Adolf-Reichwein-Str. 2
57068 Siegen – Germany

e-mail: entrust@uni-siegen.de

Carlotta Besozzi
Project partner
Civil Society Europe
Rue du Congrès 13,
1000 Brussels – Belgium

e-mail: contact@civilsocietyeurope.eu

Social Media Links



Πληροφορίες Έργου

Τύπος Έργου: Συνεργατικό Έργο
Πρόσκληση: H2020 SC6 GOVERNANCE-01-2019: Εμπιστοσύνη στη Διακυβέρνηση
Ημερομηνία έναρξης: Φεβρουάριος 2020
Διάρκεια: 48 μήνες
Συντονιστής: Prof. Dr. Christian Lahusen, University of Siegen
Σύμβαση Έργου: 870572
Προϋπολογισμός Έργου που χρηματοδοτείται από την ΕΕ: € 2,978,151.25



Το έργο αυτό έλαβε χρηματοδότηση από το Πρόγραμμα Πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Έρευνα και την Καινοτομία «Ορίζοντας 2020» βάσει της Σύμβασης Έργου υπ' αριθ. 870572. Το περιεχόμενο αυτής της έκδοσης αποτελεί αποκλειστική ευθύνη των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζει απαραίτητα τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

www.entrust-project.eu