



Accommodating a travelling **life**

ΣΤΕΓΑΖΟΝΤΑΣ ΜΙΑ ΖΩΗ ΑΠΟ ΤΟ ΔΡΟΜΟ

Ένα ταξίδι πίσω στο σπίτι,
υποστηρίζοντας τους ομότιμους

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ
ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ**



Με συγχρηματοδότηση από το
πρόγραμμα «Erasmus+»
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Με συγχρηματοδότηση από το
πρόγραμμα «Erasmus+»
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Accommodating a travelling **life**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ



caritas
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras



SMES
ITALIA



Το παρόν εγχειρίδιο έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του Έργου «Στεγάζοντας μια Ζωή από τον Δρόμο», με συγχρηματοδότηση από το πρόγραμμα Erasmus+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Εταίροι του Έργου:

INTRAS Foundation, Ισπανία (Συντονιστής)

Caritas Archidiecezji Warszawskiej, Πολωνία

Εταιρία Κοινωνικής Ψυχιατρικής Π. Σακελλαρόπουλος, Ελλάδα

Helsingin Diakonissalaitoksen Saatio, Φινλανδία

Restorative Justice for All International Institute, Ηνωμένο Βασίλειο

Salute Mentale ed Esclusione Sociale, Ιταλία

Αριθμός αναφοράς Έργου: 2020-1-ES01-KA202-082707

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συγγραφέων. Η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται στην παρούσα έκδοση.

Επιτρέπεται κάθε είδους αναπαραγωγή ή διανομή, εκτός από εμπορικούς σκοπούς, εφόσον αναγνωρίζεται και αναφέρεται η πηγή.

Έτος Έκδοσης: 2022

© ATL Project

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

«Στεγάζοντας μια Ζωή από το Δρόμο» (Accommodating a Traveling Life - ATL)

Το έργο ATL έχει ως προτεραιότητα την προσφορά ολοκληρωμένων απαντήσεων σε εκείνους τους ανθρώπους που βιώνουν την έλλειψη σταθερής κατοικίας.

Οι άνθρωποι που αναγκάζονται να ζουν στους δρόμους αντιμετωπίζουν χιλιάδες δυσκολίες και εμπόδια. Αν και για ένα μέρος της κοινωνίας είναι απλώς αόρατοι, υπάρχουν και εκείνοι που τους θεωρούν εγκληματίες ή τους μετατρέπουν σε αντικείμενα εκμετάλλευσης και κακοποίησης. Οι άνθρωποι αυτοί δεν έχουν πρόσβαση όχι μόνο σε στέγη, αλλά και σε πολλά άλλα βασικά αγαθά και υπηρεσίες που αναγνωρίζονται ως ανθρώπινα δικαιώματα, όπως η υγεία ή η εκπαίδευση. Η ζωή ενός άστεγου είναι το σκληρότερο παράδειγμα κοινωνικού αποκλεισμού στη Δυτική κοινωνία σήμερα. Οι άστεγοι αποτελούν μια ετερογενή ομάδα που αποτελείται από ανθρώπους με τη δική τους πραγματικότητα και προσωπική ιστορία. Επιπλέον, συχνά πρέπει να αντιμετωπίσουν άλλα προβλήματα, όπως ψυχικές νόσους που δεν έχουν αντιμετωπιστεί, εθισμούς ή δυσκολίες στην επικοινωνία λόγω μεταναστευτικού υποβάθρου.

Οι φορείς που εργάζονται στο πεδίο γνωρίζουν ότι η απόκτηση και η διατήρηση της εμπιστοσύνης ενός άστεγου που βρίσκεται σε αυτή την κατάσταση για μεγάλο χρονικό διάστημα, είναι ένα από τα πλέον δύσκολα και ταυτόχρονα βασικά βήματα στη διαδικασία παρέμβασης με αυτή την ομάδα. Είναι πολύ κοινό για τους ανθρώπους αυτούς να απορρίπτουν κάθε προσφορά βοήθειας που έχει ως στόχο την κοινωνική τους επανένταξη, κάτι περισσότερο δηλαδή από μια μικρή οικονομική βοήθεια για να ικανοποιήσουν άμεσες ανάγκες τους.

Για να βοηθήσει τους οργανισμούς αυτούς να πραγματοποιήσουν αποτελεσματικότερες παρεμβάσεις, το παρόν Έργο προτείνει την προσαρμογή και εφαρμογή της μεθοδολογίας υποστήριξης ομοτίμων στην εργασία με άστεγους. Χάρη στη δημιουργία του ρόλου του Πιστοποιημένου Ομότιμου Υποστηρικτή — ενός ομότιμου υποστηρικτή που έχει βιώσει την ζωή στο δρόμο, έχει προχωρήσει στη διαδικασία ανάκαμψής του και έχει εκπαιδευτεί στην συγκεκριμένη μεθοδολογία — είναι δυνατό να προσφερθούν καινοτόμες απαντήσεις στις ανάγκες των αστέγων. Προτείνεται ένα σύνολο εργαλείων που θα βοηθήσουν τους υποστηρικτές ομοτίμων, δίνοντας αξία στην βιωμένη τους εμπειρία, να την αξιοποιήσουν για να βοηθήσουν ανθρώπους που βρίσκονται στην αρχική φάση της διαδικασίας ανάκαμψής τους να βγουν από μια κατάσταση ακραίας ευαλωτότητας και κοινωνικού αποκλεισμού. Από την άλλη πλευρά, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα που έχει αναπτυχθεί θα προετοιμάσει τους επαγγελματίες του πεδίου για να προσφέρουν εξατομικευμένη υποστήριξη και να πραγματοποιήσουν παρεμβάσεις σε συντονισμό με ομότιμους υποστηρικτές. Τέλος, η μεθοδολογία ενσωματώνει το μοντέλο της επανορθωτικής δικαιοσύνης με στόχο να συμβάλει στην επαναδημιουργία κοινωνικών δεσμών, ευνοώντας με τον τρόπο αυτό την κοινωνική αποκατάσταση. Η ανάκαμψη των αστέγων προσεγγίζεται με βάση τον σεβασμό, τον διάλογο σε ισότιμη βάση και την απουσία κριτικής ή επικριτικής διάθεσης.

Πίνακας περιεχομένων

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΟΜΟΤΙΜΩΝ (PEER SUPPORT)	7
1.1 Εισαγωγή	7
1.2 Στόχοι ενότητας	7
1.3 Εισαγωγή στην υποστήριξη ομοτίμων	7
1.4 Επιπλέον Διάβασμα	17
ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΩΝ ΟΜΟΤΙΜΩΝ, ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	18
2.1 Εισαγωγή	18
2.2 Στόχοι Ενότητας	18
2.3 Η ουσιαστική συμμετοχή ενός υποστηρικτή ομοτίμων	18
2.4 Επιπλέον Διάβασμα	25
ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΜΙΚΤΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΗ ΟΜΟΤΙΜΩΝ	31
3.1 Εισαγωγή	31
3.2 Στόχοι Ενότητας	31
3.3 Η συνεργασία ανάμεσα στους επαγγελματίες και τους υποστηρικτές ομοτίμων	31
3.4 Επιπλέον Διάβασμα	36
ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΟΜΟΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΤΕΓΗΣ	38
4.1 Εισαγωγή	38
4.2 Στόχοι ενότητας	38
4.3 Ο ρόλος των Υποστηρικτών Ομοτίμων και οι προκλήσεις	38
4.4 Επιπλέον Διάβασμα	44
ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΚΑΜΨΗ	45
5.1 Εισαγωγή	45
5.2 Στόχοι Ενότητας	45
5.3 Ψυχική υγεία και ανάκαμψη	45
5.4 Επιπλέον Διάβασμα	53
ΕΝΟΤΗΤΑ 6: ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΤΕΓΗΣ ΚΑΙ ΤΡΑΥΜΑ	54
6.1 Εισαγωγή	54
6.2 Στόχοι ενότητας	54
6.3 Τι είναι τραύμα;	54
6.4 Επιπλέον διάβασμα	63
ΕΝΟΤΗΤΑ 7: ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ, ΔΙΑΤΗΡΩΝΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΑΝΟΡΘΩΝΟΝΤΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΔΕΣΜΟΥΣ. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	64
7.1 Εισαγωγή	64
7.2 Στόχοι ενότητας	64
7.3 Επανορθωτική Δικαιοσύνη	64
7.4 Επιπλέον διάβασμα	69



ΕΝΟΤΗΤΑ 8: ΑΞΙΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΒΙΩΜΕΝΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΑΛΛΩΝ	70
8.1 Εισαγωγή	70
8.2 Στόχοι ενότητας	70
8.3 Ανταλλάσσοντας την προσωπική εμπειρία	70
ΕΝΟΤΗΤΑ 9: ΟΜΟΤΙΜΗ ΣΧΕΣΗ	77
9.1 Εισαγωγή	77
9.2 Στόχοι ενότητας	77
9.3 Εννοιολογικές πληροφορίες	77
9.4 Επιπλέον Διάβασμα	82
ΕΝΟΤΗΤΑ 10: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	83
10.1 Εισαγωγή	83
10.2 Στόχοι ενότητας	83
10.3 Εννοιολογικές πληροφορίες πάνω στο θέμα	83
10.4 Επιπλέον Διάβασμα	89
ΕΝΟΤΗΤΑ 11: ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	90
11.1 Εισαγωγή	90
11.2 Στόχοι ενότητας	90
11.3 Συνδέοντας τους πελάτες με τις υπηρεσίες	90
11.4 Επιπλέον Διάβασμα	95
ΕΝΟΤΗΤΑ 12: ΑΥΤΟΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	96
12.1 Εισαγωγή	96
12.2 Στόχοι ενότητας	96
12.3 Εννοιολογικές πληροφορίες για το θέμα	96
12.4 Επιπλέον Διάβασμα	101
ΓΛΩΣΣΑΡΙ	102
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ/ ΔΙΚΤΥΟΓΡΑΦΙΑ	105

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΟΜΟΤΙΜΩΝ

1.1 Εισαγωγή

Στην ενότητα αυτή θα μιλήσουμε για την έννοια της υποστήριξης ομοτίμων και θα εξειδικεύσουμε σε εκείνη τη μορφή υποστήριξης στην οποία επικεντρώνεται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Erasmus+ Έργου «Στεγάζοντας Μια Ζωή Από Το Δρόμο» (“Accommodating A Travelling Life”/ATL). Θα αναφερθούμε στους σκοπούς και στις αξίες της σχετικής παρέμβασης. Θα εστιάσουμε επίσης στο προφίλ του «Πιστοποιημένου Υποστηρικτή Ομοτίμων» («Journey Certified Supporter» - εφεξής «Υποστηρικτή Ομοτίμων»), στις κύριες λειτουργίες και τις ευθύνες στις οποίες θα κληθεί να ανταποκριθεί. Θα συζητήσουμε τη σημασία της αμοιβαίας εμπιστευτικότητας προκειμένου ένας Υποστηρικτής Ομοτίμων να χτίσει μια σχέση εμπιστοσύνης με ομότιμους. Επιπλέον, θα αναλογιστούμε την επίδραση που μπορεί να έχει σε αυτόν το να βοηθάει άλλους.

1.2 Στόχοι ενότητας

- Κατανόηση της έννοιας «υποστήριξη ομοτίμων».
- Διατύπωση των βασικών αρχών.
- Αναγνώριση των διαφορετικών τύπων υποστήριξης ομοτίμων.
- Καθορισμός του ρόλου ενός υποστηρικτή ομοτίμων.
- Διερεύνηση των ευθυνών ενός υποστηρικτή ομοτίμων.
- Κατανόηση της σημασίας της εχεμύθειας και της εμπιστευτικότητας κατά την παρέμβαση ενός υποστηρικτή ομοτίμων.

1.3 Εισαγωγή στην υποστήριξη ομοτίμων

Τί είναι η υποστήριξη ομοτίμων;

Με τον όρο ομότιμοι αναφερόμαστε σε ένα σύνολο ανθρώπων που ανήκουν στην ίδια κοινωνική ομάδα με βάση κάποιο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό, π.χ. ηλικία, ιστορικό, ικανότητες ή κοινωνική θέση. Εξίσου, ως ομότιμους μπορούμε να θεωρούμε όσους συμμετέχουν σε μια καθορισμένη ομαδική δραστηριότητα: μια ομάδα εργασίας, έναν σύλλογο για έναν κοινωνικό σκοπό κ.α.

Με τον όρο υποστήριξη ομοτίμων εννοούμε γενικά όταν δύο ή περισσότεροι άνθρωποι με παρόμοιες εμπειρίες ζωής συνάπτουν μία σχέση με σκοπό να προσφέρουν υποστήριξη ο ένας στον άλλο, ειδικά εάν ένα ή περισσότερα άτομα αντιμετωπίζουν μία δύσκολη κατάσταση (Peer2peer vocational training course, 2015). Το να δοθεί ένας αυστηρός ορισμός της υποστήριξης ομοτίμων είναι ένα απαιτητικό εγχείρημα, κυρίως επειδή ένα από τα καθοριστικά χαρακτηριστικά της υποστήριξης ομοτίμων είναι η ευελιξία και η προσαρμοστικότητά της, ούτως ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων που εξυπηρετεί. Αυτός είναι ο λόγος που έχουν εμφανιστεί με την πάροδο του χρόνου διαφορετικές μορφές υποστήριξης ομοτίμων που διατηρούνται μέχρι σήμερα.

Η πιο κοινή μορφή, ίσως, της υποστήριξης ομοτίμων είναι εκείνη που προσφέρεται μέσα από τις ομάδες αυτοβοήθειας και αμοιβαίας υποστήριξης, από τις οποίες προέρχεται και η οργανωμένη πρακτική της υποστήριξης ομοτίμων. Πρόσφατα αναπτύχθηκε η θεσμική μορφή οργάνωσης και λειτουργίας

της υποστήριξης ομοτίμων, που προσφέρεται από Εργαζόμενους Υποστηρικτές Ομοτίμων σε επαγγελματικές δομές και υπηρεσίες.

Ως προς τον αριθμό των ατόμων που εμπλέκονται, η υποστήριξη ομοτίμων μπορεί να λάβει χώρα σε ομάδα, όπου διάφορα (ή όλα) τα μέλη αναζητούν και προσφέρουν υποστήριξη ο ένας στον άλλον ταυτόχρονα. Σε αυτή την περίπτωση η ανταλλαγή της υποστήριξης είναι πολύπλευρη και επιτρέπει να διατηρηθεί μια σχετική ισορροπία ανάμεσα στην υποστήριξη που δίνεται και αυτήν που λαμβάνεται. Μπορεί επίσης να λάβει χώρα ανάμεσα σε δύο άτομα σε μια δεδομένη στιγμή, στην οποία, συνήθως, το ένα άτομο αναλαμβάνει το ρόλο του μέντορα που υποστηρίζει τον ομοτίμό του στην πορεία ανάκαμψής του από δύσκολες καταστάσεις.

Το παρόν εκπαιδευτικό πρόγραμμα επικεντρώνεται στην θεσμική μορφή υποστήριξης ομοτίμων που παρέχεται από Πιστοποιημένους Εργαζόμενους Υποστηρικτές Ομοτίμων και λαμβάνει χώρα ανάμεσα σε δύο άτομα.

Μέχρι σήμερα, η υποστήριξη ομοτίμων χρησιμοποιήθηκε πρωτίστως για να βοηθήσει άτομα που παλεύουν με δοκιμασίες που αφορούν στην ψυχική υγεία και στην ουσιοεξάρτηση. Η χρήση αυτής της μεθοδολογίας στην αντιμετώπιση άλλων κοινωνικών και ατομικών προβλημάτων είναι περιορισμένη. Αναφερόμενοι ιδιαιτέρως στα άτομα που επηρεάζονται από την έλλειψη στέγης, δεν υπάρχει ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα σε ευρωπαϊκό επίπεδο που να πιστοποιεί ομοτίμους στην συγκεκριμένη μεθοδολογική παρέμβαση και να αφορά στην υποστήριξη ομοτίμων που βιώνουν συνθήκες έλλειψη στέγης. Αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι δεν συμβαίνει στην πράξη: πιο πιθανά σημαίνει ότι η υποστήριξη ομοτίμων συμβαίνει σε ένα μάλλον άτυπο πλαίσιο μεταξύ αστέγων. Αυτό συνάγεται από την σχετική έρευνα που διεξήχθη για το σκοπό αυτού του εγχειριδίου σε βιβλιογραφία, ομάδες εστιασμένης συζήτησης (focus group) και συνεντεύξεις με επαγγελματίες και χρήστες των σχετικών υπηρεσιών.

Έχοντας υπόψη τα παραπάνω, θα θέλαμε μέσα από αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα να θέσουμε τα θεμέλια που θα επιτρέψουν την έναρξη μιας θεσμικής και δομημένης πρακτικής υποστήριξης ομοτίμων για άτομα που βιώνουν την έλλειψη στέγης.

Σκοπός της υποστήριξης ομοτίμων

Ο σκοπός της παρέμβασης μέσω υποστήριξης ομοτίμων είναι να βοηθήσει ένα άτομο να διαχειριστεί με τον δικό του τρόπο τις δύσκολες καταστάσεις/συγκυρίες που βιώνει και είναι ενδεχομένως διαφορετικής φύσης. Γι' αυτό η υποστήριξη ομοτίμων στοχεύει στο να εδραιώσει ανάμεσα στους μετέχοντες στον διάλογο, την ανταλλαγή πληροφοριών, την πρόκληση και την υποστήριξη.

Προκειμένου να καταλάβουμε το σκοπό και τη φύση της υποστήριξης ομοτίμων, είναι βασικό να συνειδητοποιήσουμε ότι δεν προσφέρει έτοιμες απαντήσεις και λύσεις. Τις περισσότερες φορές, πρέπει να βρεθούν προσωπικές απαντήσεις και κάθε άτομο πρέπει να βρει το δικό του δρόμο προς αυτές. Συνεπώς, ένας υποστηρικτής ομοτίμων συνοδοιπορεί με τον ομοτίμό του στη διαδικασία του να βρει τις δικές του απαντήσεις, αντί να δίνει οδηγίες. Και το κάνει αυτό χρησιμοποιώντας το προσωπικό του βίωμα. Η υποστήριξη ομοτίμων μπορεί να συνίσταται σε απλές πράξεις όπως το να μιλήσεις σε κάποιον, και έτσι να ακουστείς και να βγάλεις πράγματα από μέσα σου.

Η **κοινή εμπειρία** συνιστά το θεμέλιο λίθο στην υποστήριξη ομοτίμων με την έννοια ότι κάποιος που έχει περάσει μια όμοια εμπειρία και έχει ξεπεράσει τις δυσκολίες ίσως αποτελεί το σωστό πρόσωπο στο οποίο να στραφεί για βοήθεια κάποιος που παλεύει να ξεπεράσει παρόμοιες δυσκολίες. Πέρα από την παροχή υποστήριξης, ένα τέτοιο άτομο μπορεί να είναι το καλύτερο παράδειγμα ότι, όχι μόνο υπάρχει διέξοδος, αλλά αυτή είναι προσιτή και εφικτή. Ωστόσο, έστω κι αν οι ομοτίμοι μοιράζονται σε γενικές γραμμές κοινές εμπειρίες, αυτές μπορούν και πάλι να διαφέρουν ως προς τη φύση ή τη διάρκειά τους. Είναι σημαντικό να αναγνωρίσουμε ότι τόσο ο Ομοτίμος όσο και ο Υποστηρικτής

Ομοτίμων θα έχουν την προσωπική τους ιστορία, τις συγκεκριμένες ανάγκες τους και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους. Έχοντας αυτό κατά νου, δίνεται η δυνατότητα να δημιουργηθεί μια αμοιβαία σύνδεση και σχέση που βασίζεται στην αμοιβαία κατανόηση, τον αλληλοσεβασμό και την κοινή εμπειρία.

Η κατανόηση ότι η υποστήριξη ομοτίμων δεν συνίσταται γενικά στην παροχή συμβουλών είναι κομβική. Στην πραγματικότητα, πολλοί Υποστηρικτές Ομοτίμων αναφέρουν ότι αποφεύγουν να δίνουν συμβουλές. Μιλούν για τις εμπειρίες τους και για το τι λειτούργησε γι' αυτούς, αλλά αφήνουν τον ομότιμο που λαμβάνει υποστήριξη να αποφασίσει αν θέλει να δοκιμάσει τη δική τους προσέγγιση.

Μια πρόσφατη έρευνα που έγινε για να αναγνωριστούν τα κρίσιμα στοιχεία της υποστήριξης ομοτίμων σε έναν πληθυσμό αστέγων με τη συμμετοχή 40 ομοτίμων και επαγγελματιών από οργανισμούς που προσφέρουν υπηρεσίες, υπογραμμίζει τα ακόλουθα γνωρίσματα ως τα πλέον εκτιμηθέντα από όσους απάντησαν (Barker et. al. 2019):

- Δυνατότητα του υποστηρικτή ομοτίμων να αναπτύσσει με τους πελάτες του ισχυρές σχέσεις, με βάση την εμπιστοσύνη και την εμπειρία.
- Σεβασμός των υποστηρικτών ομοτίμων για την εμπιστευτικότητα.
- Παροχή συναισθηματικής υποστήριξης από τους υποστηρικτές ομοτίμων.
- Προσαρμοστικότητα των υποστηρικτών ομοτίμων στην προσωπικότητα και τη συμπεριφορά των πελατών.
- Μοναδικότητα των υποστηρικτών ομοτίμων, διαφορά τους από τους επαγγελματίες.
- Ικανότητα ακρόασης με ενσυναίσθηση από την πλευρά των υποστηρικτών ομοτίμων.
- Λειτουργία των υποστηρικτών ομοτίμων ως γέφυρα ανάμεσα στους πελάτες και την επαγγελματική βοήθεια.
- Δέσμευση των υποστηρικτών ομοτίμων απέναντι στους πελάτες τους.

Πολλαπλές δυσκολίες

Η υποστήριξη ομοτίμων έχει στόχο να βοηθά άτομα που βιώνουν ιδιαίτερες δυσκολίες ή δυσχέρειες οι οποίες συχνά έχουν συστημικό αντίκτυπο στη ζωή τους. Συμβαίνει συχνά ένα άτομο να αντιμετωπίζει όχι μία, αλλά συνδυασμό δυσκολιών.

Για παράδειγμα, ένα άτομο σε κατάσταση έλλειψης στέγης μπορεί, την ίδια στιγμή, να είναι θύμα έμφυλης βίας, να κάνει χρήση ουσιών, να έχει θέματα ψυχικής υγείας ή άλλου τύπου δυσκολίες. Σε ορισμένες περιπτώσεις είναι αυτές που πυροδότησαν την κατάσταση της έλλειψης στέγης, σε άλλες περιπτώσεις αποτελούν συνέπεια της ασταθούς ή της πλήρους απουσίας στέγης. Σε κάθε περίπτωση, οι πολλαπλές δυσκολίες αποτελούν εγγενή συστατικά της τωρινής κατάστασης του ατόμου που βιώνει την έλλειψη στέγης και επηρεάζουν την πιθανή του εξέλιξη. Το άτομο δεν είναι εφικτό να ανακάμψει και να ενταχθεί κοινωνικά αν οι δυσκολίες αυτές δεν ληφθούν υπόψη συνολικά και δεν αντιμετωπιστούν. Γι' αυτό και η κατανόηση των σύνθετων δυσκολιών που βιώνει ένα άτομο είναι ιδιαίτερα σημαντική στο σχεδιασμό της κατάλληλης παρέμβασης υποστήριξης ομοτίμων που θα τις αντιμετωπίζει.

Αξίες της υποστήριξης ομοτίμων

(Peer2Peer, 2015)

Ελπίδα

- Η ομότιμη σχέση προσφέρει ένα μοναδικό περιβάλλον ίασης και έναν ισχυρό τρόπο να προαχθούν η ελπίδα και η αισιοδοξία.
- Οι υποστηρικτές ομοτίμων είναι ισχυρά πρότυπα και απόδειξη της έμπρακτης ανάκαμψης.
- Είμαστε όλοι μοναδικά άτομα, με ελπίδες, όνειρα και φιλοδοξίες με τη δυνατότητα να γίνουμε όλα αυτά που μπορούμε να είμαστε.
- Είναι εφικτό να μάθουμε και να εξελιχθούμε μέσα από τις δυσκολίες και τα πισωγυρίσματα.

Εμπειρία

- Είμαστε όλοι ειδικοί μέσα από τη δική μας εμπειρία.
- Υπάρχουν πολλοί δρόμοι προς την ανάκαμψη και διαφορετικοί τρόποι να κατανοήσεις και να ερμηνεύσεις τις εμπειρίες.
- Το μοίρασμα των εμπειριών μπορεί να είναι ισχυρός καταλύτης για την προσωπική αλλαγή και ανάπτυξη.
- Οι υποστηρικτές ομοτίμων αξιοποιούν τη βιωμένη εμπειρία τους με σκοπό να ενθαρρύνουν και να υποστηρίξουν την ανάκαμψη.

Ισότητα

- Η σχέση υποστήριξης ομοτίμων είναι σχέση ίσου προς ίσο και αγκαλιάζει την ισότιμη κοινή δύναμη που δίνει τη δυνατότητα στους ανθρώπους να αναπτύσσουν εμπιστοσύνη και να μοιράζονται τη σοφία τους.
- Οι υποστηρικτές ομοτίμων δεν εκφράζουν ούτε ασκούν εξουσία πάνω σε εκείνους που υποστηρίζουν.
- Οι υποστηρικτές ομοτίμων δεν κάνουν διάγνωση και δεν προσφέρουν ιατρικές υπηρεσίες στους ομοτίμους τους.
- Οι υποστηρικτές ομοτίμων έχουν την ευθύνη να αντιμετωπίσουν το στίγμα και τις προκαταλήψεις που συναντώνται στο ρόλο τους.

Αμοιβαιότητα

- Είμαστε αλληλοεξαρτώμενοι και όλοι έχουμε κάτι να συνεισφέρουμε.
- Η αμοιβαιότητα αναπτύσσεται μέσα από την ανταλλαγή ιδεών με αλληλοσεβασμό, τη μάθηση και τις εμπειρίες.
- Η αμοιβαιότητα αναπτύσσεται μέσα από τη συζήτηση και τη διαπραγμάτευση για το τι είναι βοηθητικό για τη σχέση.
- Όλοι όσοι εμπλέκονται στη σχέση φέρουν την ευθύνη να την κάνουν να λειτουργήσει.

Ενδυνάμωση (αυτοδιάθεση)

- Η ανάκαμψη είναι υπόθεση του κάθε ατόμου και η σχέση ομοτίμων βασίζεται στην από κοινού μάθηση.
- Η ενδυνάμωση λαμβάνει χώρα καθώς αντλούμε από τις δυνάμεις και τις ικανότητές μας τόσο ατομικά όσο και συλλογικά.
- Η ανάληψη ρίσκων, η δοκιμή νέων πραγμάτων και η μετακίνηση πέρα από τη ζώνη της ασφάλειάς μας είναι ουσιώδη για την προσωπική ανάπτυξη και αλλαγή.
- Η απόκτηση εξουσίας και ελέγχου προέρχεται από την αναγνώριση των αναγκών μας, από την ανάληψη επιλογών και από την ανάληψη της ευθύνης για την εύρεση λύσεων.
- Η υποστήριξη των ανθρώπων να κάνουν αλλαγές επιτυγχάνεται περισσότερο με το «να είσαι μαζί» παρά με το «να κάνεις για».

Αποδοχή

- Η σχέση των ομοτίμων έχει να κάνει με το να δέχεσαι τον άνθρωπο όπως είναι, χωρίς επικρίσεις, προσδοκίες ή απαιτήσεις.
- Η σχέση των ομοτίμων προσπαθεί να βοηθήσει τους ομότιμους να αποδεχτούν τον εαυτό τους όπως είναι, λαμβάνοντας υπόψη ότι υπάρχουν πράγματα στον εαυτό τους που δεν μπορούν να αλλάξουν, κι αυτό είναι μια χαρά.

Ενσυναίσθηση

- Η ενσυναίσθηση και η συμπόνια βρίσκονται στην καρδιά της σχέσης των ομοτίμων.
- Το να έχεις συμπόνια για τους άλλους βασίζεται στο να είσαι συμπονετικός απέναντι στον εαυτό σου.
- Η ενσυναίσθηση στην υποστήριξη ομοτίμων είναι η ικανότητα να κατανοείς και να μοιράζεσαι τα συναισθήματα του άλλου.
- Ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί συχνά να νιώσει ότι ταυτίζεται προσωπικά με την εμπειρία που βιώνει ή έχει βιώσει ο ομότιμος.

Ο Υποστηρικτής Ομοτίμων

Ο Υποστηρικτής Ομοτίμων είναι ένα άτομο που έχει βιώσει παρόμοια εμπειρία ζωής με εκείνη που βιώνει ο Ομότιμός του. Τώρα βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο ανάκαμψης ή, πιθανώς, έχει ανακάμψει πλήρως. Αναφέρεται στην προσωπική του εμπειρία και πορεία ανάκαμψης με τρόπο τέτοιο που εμπνέει ελπίδα στους ομότιμούς του.

Η εμπειρία της ζωής του συνέβαλε στο να αποκτήσει συγκεκριμένη, βιωματική γνώση στα ιδιαίτερα προβλήματα και καταστάσεις που αντιμετωπίζουν τώρα οι ομότιμοί του και έχει επιλέξει να περάσει από συγκεκριμένη διαδικασία πιστοποίησης.

Ο υποψήφιος Υποστηρικτής Ομοτίμων που θα απασχοληθεί σε θεσμική και επαγγελματική βάση θα πρέπει να παρακολουθήσει ειδική εκπαίδευση με σκοπό να αποκτήσει βασικές γνώσεις για τη μεθοδολογία της υποστήριξης ομοτίμων και να αναπτύξει περαιτέρω τις ικανότητες που χρειάζονται για να ανταπεξέλθει στις σχετικές παρεμβάσεις.

Η υποστήριξη ομοτίμων είναι μια πρακτική που σκοπό έχει να ενισχύσει άτομα ώστε να προβούν στις επιθυμητές αλλαγές στη ζωή τους. Αυτός είναι ο λόγος που η ανάκαμψη και η ευημερία είναι βασικά συστατικά της βιωμένης εμπειρίας: πιο συγκεκριμένα, η πίστη στην ικανότητα ενός ανθρώπου να χτίζει, να αλλάξει και να ξαναχτίσει τον εαυτό του και τη σχέση του με το περιβάλλον είναι εγγενής σε αυτή την πρακτική.

Συνεπώς, είναι εξαιρετικά σημαντικό ο μελλοντικός υποστηρικτής ομοτίμων να έχει δουλέψει εσωτερικά προς την κατεύθυνση της δημιουργίας μιας υγιούς σχέσης με τον εαυτό του προτού αναλάβει να βοηθήσει άλλους. Αυτό περιλαμβάνει τις ακόλουθες έννοιες:

Αυτοσεβασμός: να σέβεται και να εκτιμά τον εαυτό του όπως κάποιος σέβεται και εκτιμά τρίτους.

Αυτογνωσία: ο τρόπος που βλέπει τον εαυτό του, η εικόνα που έχει για τον εαυτό του και η ικανότητα να αυτο-αναγνωρίζεται.

Αυτο-αποδοχή: είναι η ικανότητα να αποδέχεται τον εαυτό του όπως είναι. Τα καλά και τα όχι και τόσο καλά χαρακτηριστικά, καθώς και το τι μπορεί και τι δεν μπορεί να αλλάξει.

Αυτοδιάθεση: είναι η ικανότητα να κάνει επιλογές και να διαχειρίζεται τη ζωή του και με τον τρόπο αυτό να αισθάνεται ότι έχει τον έλεγχό της.

Σε κάθε περίπτωση, ο οργανισμός που προετοιμάζει ή/και προσλαμβάνει έναν υποστηρικτή ομοτίμων θα πρέπει να διερευνά ότι ο τελευταίος έχει φτάσει σε ένα θετικό στάδιο ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για να υποστηρίξει άλλους.

Πρότυπο

Η θεωρία της κοινωνικής μάθησης αναφέρει ότι οι άνθρωποι μαθαίνουν παρατηρώντας τις συμπεριφορές των άλλων ανθρώπων, τις νοοτροπίες τους και τα αποτελέσματα αυτών των συμπεριφορών. Μέσα από την παρατήρηση, οι άνθρωποι αποφασίζουν ποιο μέρος αυτών των συμπεριφορών να αναπαράγουν. Όταν ένα άτομο προσβλέπει σ' έναν άλλο άτομο με σκοπό να εμπνευστεί ή να κινητοποιηθεί για να πετύχει ένα συγκεκριμένο στόχο ή μιμείται ορισμένα χαρακτηριστικά του και αυτό συμβαίνει επαναλαμβανόμενα για μια καθορισμένη χρονική περίοδο, τότε μπορούμε να πούμε ότι ο δεύτερος έχει γίνει πρότυπο για τον πρώτο.

Τα πρότυπα μπορεί να είναι ιστορικά, πολιτισμικά, διασημότητες, μυθιστορηματικά, προσωπικά (οικογένεια, ομότιμοι) ή επαγγελματικά. Οι περισσότεροι από μας είχαμε ένα πρότυπο κάποια στιγμή στη ζωή μας. Μπορεί να έχουμε ένα ή περισσότερα πρότυπα την ίδια στιγμή. Ένα άτομο μπορεί να λειτουργεί ως πρότυπο για μια συγκεκριμένη περιοχή ή τομέα της ζωής ή μπορεί να αποτελεί συνολικά πρότυπο.

Μία από τις βασικές λειτουργίες ενός υποστηρικτή ομοτίμων είναι το να αποτελεί πρότυπο για διέξοδο και ανάκαμψη από δύσκολες συνθήκες ζωής. Το να μοιράζεται την προσωπική του εμπειρία είναι ένα σημαντικό στοιχείο στη λειτουργία του προτύπου. Η εμπειρία της υποστήριξης ομοτίμων στην ψυχική υγεία υποδεικνύει ότι οι υποστηρικτές ομοτίμων συχνά αντιμετωπίζονται ως πρότυπα όχι μόνο από τους ομοτίμους αλλά και από το προσωπικό που δεν έχει αντίστοιχες εμπειρίες, από τη στιγμή που ενθαρρύνουν και τις δύο ομάδες να είναι αισιόδοξες και προσανατολισμένες στην ανάκαμψη (Lawn et al., 2008).

Επωφελούμενοι βοηθώντας άλλους

Η έρευνα δείχνει ότι η προσφορά βοήθειας σε άλλους δεν είναι επωφελής μόνο για εκείνους που την λαμβάνουν, αλλά επίσης και γι' αυτούς που βοηθούν. Το να έχει κανείς επίδραση στη ζωή ενός άλλου ανθρώπου και να εισπράττει την κοινωνική αποδοχή βελτιώνει την αντίληψη αυτοεκτίμησης και αυτό-αποτελεσματικότητας. Αποτελέσματα ερευνών ανάμεσα σε ανθρώπους που προσφέρουν υποστήριξη σε άλλους (υποστηρικτές ομοτίμων, εθελοντές) δείχνουν ότι υπάρχουν πολλαπλά οφέλη για εκείνους που βοηθούν, όπως το να νιώθουν ότι τους εκτιμούν, να νιώθουν σημαντικοί και με ενισχυμένη αυτοπεποίθηση, να βλέπουν θετικές αλλαγές στην αυτοαντίληψη, στην κατανόηση της ταυτότητας και στην προσωπική ανάπτυξη.

Δεν θα πρέπει βεβαίως να ξεχνάμε ότι ο ρόλος ενός φροντιστή μπορεί επίσης να οδηγήσει στην εξάντλησή του και στην παραγωγή αρνητικών συναισθημάτων, όπως αυτά της ματαιώσης ή της εξουθένωσης. Εντούτοις, τα αρνητικά αποτελέσματα στα προγράμματα υποστήριξης ομοτίμων είναι εφικτό να προλαμβάνονται και ο κίνδυνος εμφάνισής τους να μειώνεται στο ελάχιστο, αν το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί και εκτελείται σωστά, οι υποστηρικτές ομοτίμων περνούν από συγκεκριμένη εκπαίδευση από πριν και τους προσφέρεται συνεχής υποστήριξη κατά τη διάρκεια της συμμετοχής στο πρόγραμμα. Η έρευνα συνιστά ότι είναι ακριβώς αυτή η ισορροπία ανάμεσα στην προσφορά και τη λήψη της υποστήριξης που οδηγεί στην αποτελεσματική υλοποίηση προγραμμάτων υποστήριξης ομοτίμων. Ισορροπία στην οποία όλα τα μέρη νιώθουν ότι μπορούν να ωφεληθούν εξίσου απ' αυτήν την πρακτική. Αυτό συμβαίνει γιατί όταν υποστηρίζεται ο ίδιος ο Υποστηρικτής Ομοτίμων ενισχύεται στο να διαχειριστεί τα δύσκολα συναισθήματά του, αλλά και να νιώσει ότι, ως αρωγός, όχι μόνο προσφέρει, αλλά λαμβάνει επίσης.

Είναι επίσης σημαντικό να αποσαφηνίζονται διαφορετικές έννοιες και ρόλοι που έχουν σχέση με αυτόν που βοηθάει και λαμβάνει υποστήριξη – την υποστήριξη π.χ. που μπορεί να λάβει κανείς ως αποτέλεσμα μιας αμοιβαίας σχέσης με τον ομοτίμό του ή την υποστήριξη που προσφέρεται από έναν εξειδικευμένο επαγγελματία, π.χ. έναν επόπτη ή σύμβουλο. Πρόκειται για διαφορετικές μορφές υπο-

στήριξης που δεν εξαιρούν αλλά μάλλον συμπληρώνουν η μία την άλλη και ο τύπος της υποστήριξης που προσφέρεται είναι διαφορετικής φύσης. Στην Ενότητα 3 θα βρούμε περισσότερες πληροφορίες για τις πιθανές προκλήσεις που μπορεί να συναντήσουν οι υποστηρικτές ομοτίμων, καθώς και ιδέες για πώς να υποστηριχθούν ώστε να αντιμετωπίσουν αυτές τις προκλήσεις.

Βασικές λειτουργίες ενός Υποστηρικτή Ομοτίμων

Το Πρόγραμμα Στέγασης μέσω Υποστήριξης Ομοτίμων (Peer Housing Support program) που προωθείται από τη συμμαχία Greater Victoria για τον τερματισμό της έλλειψης στέγης, ανέπτυξε ένα πλαίσιο που ορίζει τέσσερις βασικές λειτουργίες υποστήριξης ομοτίμων για ανθρώπους που βιώνουν την έλλειψη στέγης.

Κοινωνική και συναισθηματική υποστήριξη	Σύνδεση με επαγγελματική υποστήριξη και πόρους της κοινότητας (community resources)
• Έμπνευση ελπίδας και πίστης ότι υπάρχει διέξοδος από την κατάσταση. • Παροχή συναισθηματικής και κοινωνικής υποστήριξης στον Ομότιμο, μεταξύ των οποίων ακρόαση, ανταλλαγή εμπειριών, επίλυση προβλημάτων και καθοδήγηση. • Κατανόηση των κοινωνικών ή συναισθηματικών φραγμών που μπορεί να βιώνει ο ομότιμος και που ίσως τον εμποδίζουν να προχωρήσει στο ταξίδι της ανάκαμψης.	• Βοήθεια του Υποστηρικτή Ομοτίμων να αναγνωρίσει τα εμπόδια και να γεφυρώσει το κενό ανάμεσα στον πελάτη και τον επαγγελματία, το οποίο μπορεί να εμποδίζει τον Ομότιμο να ξεκινήσει ή να προχωρήσει στο ταξίδι της ανάκαμψης. • Αφύπνιση και ενθάρρυνση των Ομοτίμων για να προσεγγίσουν/ εμπλακούν με τις κοινοτικές υπηρεσίες και πόρους.
Καθημερινή διαχείριση	Συνεχής υποστήριξη, που παρατείνεται χρονικά
• Παροχή βοήθειας στον Ομότιμο ώστε να διαχειριστεί καθημερινές καταστάσεις ζωής (προτάσεις για ανάληψη δραστηριοτήτων, εξήγηση νέων εργαλείων, τήρηση κανόνων υγιεινής, με βάση τη δική του εμπειρία).	• Προσφορά μια μακρόχρονης προσωπικής σχέσης και υποστήριξη για να τονιστεί η δέσμευση στη διαδικασία της ανάκαμψης. • Έμπνευση των Ομοτίμων να θέσουν τους δικούς τους στόχους αναφορικά με τη στέγαση και την ανάκαμψη και υποστήριξή τους με την πάροδο του χρόνου στην επίτευξη αυτών των στόχων.

Καθήκοντα και ευθύνες

Το Πρόγραμμα Στέγασης μέσω Υποστήριξης Ομοτίμων (Peer Housing Support program) έχει αναγνωρίσει τα ακόλουθα καθήκοντα για τον υποστηρικτή ομοτίμων (Program Toolkit: Best Practices for Peer Housing Support, 2019):



Φωτογραφία: www.pexels.com/lalesh-alдарwish

- Να διαμορφώνει θετικές και ουσιώδεις σχέσεις.
- Να παρέχει ενεργητική ακρόαση και υποστήριξη που ενθαρρύνουν την ελπίδα, την ευθύνη, την αυξημένη αυτο-αποτελεσματικότητα, την προσωπική ενδυνάμωση και ανάπτυξη και την αμοιβαία κατανόηση.
- Να υποστηρίζει τους Ομότιμους να συμμετέχουν σε κοινωνικά και ψυχαγωγικά προγράμματα.
- Να συνοδεύει τους Ομότιμους σε ραντεβού όταν ζητείται ως σιωπηλός μάρτυρας.
- Να υποστηρίζει τους Ομότιμους να έχουν πρόσβαση και να αναπτύσσουν κατάλληλα προσωποκεντρικά κοινωνικά δίκτυα.
- Να βοηθάει τους Ομότιμους να έχουν πρόσβαση και κατάλληλη καθοδήγηση στους διαθέσιμους πόρους στην κοινότητα (community resources).
- Να ενθαρρύνει τους Ομότιμους να πετυχαίνουν στόχους που έχουν θέσει οι ίδιοι.

Εμπιστευτικότητα

Οι υποστηρικτές ομοτίμων έχουν πρόσβαση σε ευαίσθητες πληροφορίες για τις ζωές των πελατών τους, που μπορεί να περιλαμβάνουν λεπτομέρειες για κάποια πάθηση ψυχικής υγείας, κατάχρηση ουσιών, ποινική δραστηριότητα, μολυσματικές ασθένειες και σεξουαλικό προσανατολισμό μεταξύ άλλων. Ενώπιον του Νόμου, οι Εργαζόμενοι Υποστηρικτές Ομοτίμων δεν μπορούν να έχουν τις ίδιες

νομικές δεσμεύσεις όπως άλλοι επαγγελματίες –κοινωνικοί λειτουργοί, χειριστές υποθέσεων, ψυχολόγοι- αναφορικά με τη διαχείριση των ιδιωτικών και εμπιστευτικών πληροφοριών των πελατών. Ωστόσο, οι οργανισμοί που προωθούν προγράμματα υποστήριξης ομοτίμων θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι Υποστηρικτές Ομοτίμων έχουν γνώση και κατανοούν την κείμενη νομοθεσία αναφορικά με το δικαίωμα των πελατών στην ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα. Αντίστοιχα, πρέπει να γνωρίζουν τις οποιεσδήποτε εξαιρέσεις σε αυτά τα δικαιώματα (για παράδειγμα, πότε το να μοιράζονται ορισμένες εμπιστευτικές πληροφορίες απαιτείται για να αποφευχθεί άμεση, σοβαρή και προβλέψιμη βλαπτική ενέργεια στους ίδιους τους πελάτες ή σε τρίτα πρόσωπα).

Ένα άλλο ζήτημα έχει να κάνει με την αυτοαποκάλυψη τόσο από τον Υποστηρικτή Ομοτίμων όσο και από τον ομότιμο. Η σχέση ανάμεσά τους έχει μια οιονεί επαγγελματική φύση, αλλά περιλαμβάνει ένα βαθμό αποδοχής και οικειότητας και μπορεί να προσφέρει έδαφος για κοινωνικές δραστηριότητες και αλληλεπιδράσεις που μοιάζουν με εκείνες που συμβαίνουν ανάμεσα σε φίλους. Συνεπώς, και τα δύο μέρη μπορούν δυνητικά να αποκτήσουν πρόσβαση σε πολύ προσωπικές πληροφορίες ο ένας για τον άλλο, σ' ένα πιο συναισθηματικό επίπεδο, που μπορεί να οδηγήσει στον να νιώσουν αμφότεροι εκτεθειμένοι και ευάλωτοι.

Με σκοπό και τα δύο μέρη να νιώθουν άνετα και ασφαλή, απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία μιας σχέσης βασισμένης στην εμπιστοσύνη, πρέπει να δοθούν ξεκάθαρες κατευθύνσεις. Είναι σημαντικό οι δύο ομότιμοι να συζητούν λεπτομερώς το θέμα της εμπιστευτικότητας κατά τη διάρκεια των πρώτων συναντήσεων και να διασφαλίζεται η κοινή κατανόηση σχετικά με αυτήν. Η διατήρηση των επαγγελματικών ορίων είναι σημαντική για το ρόλο του Υποστηρικτή Ομοτίμων και η επίγνωση των ζητημάτων της εμπιστευτικότητας είναι σημαντικό μέρος αυτής.

Οι γενικοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται αναφορικά με την εμπιστευτικότητα είναι (Peer2Peer, 2015):

- Οι οργανισμοί που απασχολούν υποστηρικτές ομοτίμων έχουν την ευθύνη να ξεκαθαρίζουν τον τρόπο διαχείρισης της εμπιστευτικότητας και να υποστηρίζουν τους Εργαζόμενους Ομότιμους σε αυτόν τον τομέα.
- Οι άνθρωποι που προσφέρουν μια υπηρεσία δεν πρέπει να μοιράζονται πληροφορίες για τα άτομα με τα οποία δουλεύουν, εκτός αν τους δίνεται ειδικά η άδεια να το κάνουν από τον ομότιμο.
- Οι εμπιστευτικές πληροφορίες γνωστοποιούνται στη βάση τού ότι πρέπει να γίνουν γνωστές.
- Οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορεί να είναι ευάλωτοι επειδή μοιράζονται τις εμπειρίες τους στο πλαίσιο του ρόλου τους να βοηθήσουν άλλους. Πρέπει να έχουν τον έλεγχο αυτού του μοιράσματος και δεν πρέπει να πιέζονται να μοιραστούν οτιδήποτε για το οποίο δεν νιώθουν άνετα.
- Ένας υποστηρικτής ομοτίμων ίσως να είναι μέλος μιας ομάδας που εργάζεται με το ίδιο άτομο. Σ' αυτές τις συνθήκες πιθανόν να μοιραστούν πληροφορίες, κάτι που μπορεί να επηρεάσει την ικανότητά του να συνάψει επαφές και σχέσεις.

Εκπαιδεύοντας υποστηρικτές ομοτίμων

Με σκοπό να διασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή ενός προγράμματος υποστήριξης ομοτίμων συνίσταται οι ομότιμοι να λάβουν επαρκή εκπαίδευση προτού ξεκινήσουν την παρέμβαση. Θα πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι παρά τη σημασία της ανταλλαγής εμπειριών στην υποστήριξη ομοτίμων, η τελευταία από μόνη της δεν διασφαλίζει μια επιτυχημένη παρέμβαση και για τα δύο μέρη – τον ομότιμο που προσφέρει υποστήριξη και τον ομότιμο που λαμβάνει υποστήριξη.

Η εκπαίδευση μπορεί να προετοιμάσει τους ομότιμους να διαχειρίζονται αποτελεσματικά διάφορες καταστάσεις. Αναφορικά με το περιεχόμενο μιας τέτοιας εκπαίδευσης, τα συμπεράσματα μιας έρευ-

νας μεταξύ ατόμων που συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες υποστήριξης ομοτίμων που διενεργήθηκε από τον Barker et al. (2019), υποδεικνύουν ότι οι συμμετέχοντες δεν θεώρησαν ότι το να λάβουν οι ομότιμοι εκπαίδευση αυστηρά σε δεξιότητες ψυχολογικής φύσης ήταν αναπόσπαστο μέρος της υποστήριξης ομοτίμων. Οι συγγραφείς της έρευνας υποστηρίζουν ότι η εκπαίδευση θα πρέπει να επικεντρώνεται στο ρόλο του ομότιμου εντός του συγκεκριμένου πλαισίου. Για παράδειγμα, η παροχή εκπαίδευσης για το πώς να χρησιμοποιήσεις τη δική σου εμπειρία για να βοηθήσεις άλλους, για το πώς να χρησιμοποιήσεις θετική γλώσσα ή πώς να διαχειριστείς δύσκολη συμπεριφορά πελατών, μπορεί να βοηθήσει τους ομότιμους να παίξουν αποτελεσματικά το ρόλο τους και να τους εμποδίσει να αντιδράσουν ακατάλληλα και/ή να υποχωρήσουν σε παλιότερες συμπεριφορές. Θα βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση υποστηρικτών ομοτίμων στην Ενότητα 2.

1.4 Επιπλέον Διάβασμα

Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. *Peer2Peer vocational training course*. 2015

Greater Victoria coalition to end homelessness. *Peer Housing Support. Program Toolkit*, 2019

Κουραχάνης Ν. (Επιστ. Επιμέλεια) (2019), *Κατοικία και Κοινωνία, Προβλήματα, Πολιτικές και Κινήματα*, εκδόσεις Διόνικος

Παπαδοπούλου, Δ., & Κουραχάνης, Ν. (2017), *Άστεγοι και Κοινωνικός Αποκλεισμός στην Ελλάδα της Κρίσης*, Τόπος-Μοτίβο εκδοτική

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΩΝ ΟΜΟΤΙΜΩΝ, ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

2.1 Εισαγωγή

Σε αυτή την ενότητα θα διερευνήσουμε τους τρόπους με τους οποίους οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορούν να συνεργαστούν με έναν οργανισμό με βιώσιμο τρόπο, τη θέση τους στο οργανόγραμμα, καθώς και το προφίλ, την περιγραφή και το περιεχόμενο της εκπαίδευσης που μπορεί να χρειάζονται για να υποστηρίξουν καλύτερα το ρόλο τους στο πλαίσιο μιας διεπιστημονικής ομάδας. Για να γίνει αυτό, είναι σημαντικό να ξεκαθαριστεί ο λόγος που η υποστήριξη ομοτίμων επιλέγεται ως μέθοδος παρέμβασης, όπως και ποιες είναι οι αξίες και η φιλοσοφία που εμπνέουν τέτοιες θεσμικές ή ακόμη και άτυπες παρεμβάσεις.

«Η υποστήριξη ομοτίμων στοχεύει στην ανάκαμψη και, για να την επιτύχει, λαμβάνει υπόψη της την ευημερία συνολικά του ατόμου. Η ενίσχυση των σχέσεων, η ενασχόληση με σημαντικές δραστηριότητες και η ικανότητα να βιώνεις τη χαρά, αποτελούν όλα μέρος της ανάκαμψης. Η μείωση ή η εξάλειψη των συμπτωμάτων μπορεί να είναι σημαντικός στόχος, αλλά είναι μόνο μία όψη της εμπειρίας του ατόμου. Η φιλοσοφία της υποστήριξης ομοτίμων βασίζεται στο ότι ο καθένας έχει μια έμφυτη επιθυμία να βρει ένα δρόμο προς την ανάκαμψη, τη βελτίωση της υγείας και την ευζωία, μέσα στις οποίες εμπεριέχεται η γνώση τού τι είναι κατάλληλο για τον ίδιο. Ο υποστηρικτής ομοτίμων υποστηρίζει αυτό το άτομο, ανακαλύπτοντας μαζί του αυτή την εσωτερική γνώση και πυροδοτώντας ξανά αυτή την ελπιδοφόρα επιθυμία.» (Οδηγίες για την Πρακτική και την Εκπαίδευση της Υποστήριξης Ομοτίμων, 2016, σελίδα 13)

2.2 Στόχοι Ενότητας

Με την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

- Αναγνωρίζουν τα πρόσωπα κλειδιά που θα ανταποκριθούν ως υποστηρικτές ομοτίμων στους οργανισμούς τους.
- Ανταλλάσσουν εμπειρίες εφόσον ήδη εργάζονται με Υποστηρικτές Ομοτίμων ώστε να αναγνωρίζουν προκλήσεις και καλές πρακτικές.
- Διερευνούν χρηματοδοτικούς μηχανισμούς για να διατηρήσουν τη θέση ενός υποστηρικτή ομοτίμων.
- Δημιουργήσουν ένα οργανόγραμμα στο οποίο η θέση του υποστηρικτή ομοτίμων θα είναι ξεκάθαρα καθορισμένη.
- Δημιουργήσουν ένα επαγγελματικό προφίλ και περιγραφή θέσης εργασίας για τον Υποστηρικτή Ομοτίμων στον οργανισμό τους.

2.3 Η ουσιαστική συμμετοχή ενός υποστηρικτή ομοτίμων

Η συμμετοχή των υποστηρικτών ομοτίμων, η εκπαίδευση και οι εργασιακές τους προδιαγραφές εξαρτώνται πολύ από:

- Τον τύπο, την κουλτούρα και τις αξίες του οργανισμού που τους απασχολεί.
- Την κοινότητα που τους περιβάλλει.

- Τις επιλογές χρηματοδότησης και τη βιωσιμότητά τους.
- Τη φιλοσοφία και τις αξίες της υποστήριξης ομοτίμων ως αντίληψης.
- Το προφίλ των ίδιων των υποστηρικτών ομοτίμων που πρέπει να αναγνωρίζεται και να λαμβάνεται υπόψη στο πρώιμο στάδιο της διαδικασίας πρόσληψης.

Έτσι, η συμμετοχή του υποστηρικτή ομοτίμων μπορεί να εκτείνεται σε ένα αρκετά ευρύ φάσμα από την **ad hoc φιλική και ανεπίσημη ενασχόληση** στη μία άκρη του φάσματος, έως τη **δομημένη «επίσημη»** συμμετοχή σε ένα κλινικό πλαίσιο στην άλλη άκρη. Η προετοιμασία της διαδρομής αυτής εσωτερικά στο επίπεδο του οργανισμού, αποτελεί ένα πρώτο ουσιαστικό βήμα για την καλύτερη ένταξη της παρέμβασης υποστήριξης ομοτίμων. Η διαδικασία της προετοιμασίας θα διαφέρει επίσης ανάλογα με:

- Την **οργανωσιακή κουλτούρα** και **φιλοσοφία** του φορέα.
- **Ποιος το προτείνει** (για παράδειγμα: αν προέρχεται από τους χειριστές περιστατικών ή τη διοίκηση, καθώς και το επίπεδο επιρροής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων).
- Τον **τελικό σκοπό** και τους **πόρους** που θα απαιτηθούν.

Η κουλτούρα και η φιλοσοφία του οργανισμού

Σύμφωνα με την Επιτροπή Ψυχικής Υγείας του Καναδά, «*Η φιλοσοφία της υποστήριξης ομοτίμων και οι αξίες της, της ελπίδας, της αυτοδιάθεσης και της ανάκαμψης ήταν, εν μέρει, μια απάντηση στην ιστορική επικράτηση της κοινωνικής αδικίας και του στίγματος απέναντι σε εκείνους που πάλευαν με προκλήσεις της ψυχικής υγείας.*» (Οδηγίες για την Πρακτική και την Εκπαίδευση της Υποστήριξης Ομοτίμων, 2016, σελίδα 34)

Έχει ευρέως τεκμηριωθεί ότι η ουσιαστική συμμετοχή ατόμων με βιωμένη εμπειρία στο σχεδιασμό, την προσφορά και την αξιολόγηση υπηρεσιών αποτελεί βασική παράμετρο για τη δημιουργία υπηρεσιών που εξυπηρετούν, ενδυναμώνουν και ανταποκρίνονται στις ανάγκες του λήπτη. Και αυτός είναι ο λόγος που υπάρχει σημαντικά αυξανόμενο ενδιαφέρον για τη συμμετοχή ομοτίμων σε ποικίλα πλαίσια και διαφορετικές οργανωτικές δομές. Ωστόσο –μέσα στο πλαίσιο του συστήματος ψυχικής υγείας- οι ομότιμοι ιστορικά αποδυναμώνονται και ορίζονται από ταμπέλες που συσχετίζονται με την κατάσταση της ψυχικής τους υγείας.

Παρά τη διαφοροποίηση στις εσωτερικές διαδικασίες που μπορεί να ισχύουν σε διαφορετικές οργανωτικές δομές και πλαίσια, υπάρχουν ορισμένα **βασικά στοιχεία** που είναι κοινά σε όλους. Αυτά περιλαμβάνουν την **έννοια της ανάκαμψης** που ενσωματώνεται στην ολιστική οπτική μιας προσωποκεντρικής προσέγγισης, όπου η **σχέση** ανάμεσα στους επαγγελματίες, τους υποστηρικτές ομοτίμων και τους άστεγους είναι το **θεμέλιο**. Είναι μια σχέση που βασίζεται στην ειλικρίνεια, την εμπιστοσύνη, την ενσυναίσθηση, την αυθεντικότητα, την μη επικριτική προσέγγιση, διατηρώντας διακριτά τα όρια ανάμεσα στην κατευθυνόμενη παρέμβαση, στην ενδυναμωτική υποστήριξη, στην αμοιβαία απόκτηση γνώσεων και στην ενδυνάμωση.

«*Η ανάκαμψη είναι μια διαδικασία μέσα από την οποία οι άνθρωποι βρίσκουν τρόπους να ζουν ζωές με νόημα, με ή χωρίς ενεργά συμπτώματα της κατάστασής τους. Το να βοηθηθεί κάποιος να ανακάμψει δεν σχετίζεται μόνο με τη διαχείριση των συμπτωμάτων, περιλαμβάνει την υποστήριξη των ανθρώπων να βρουν δουλειά, να είναι κάπου όπου να μπορούν να ζήσουν με ασφάλεια και να αναπτύξουν υποστηρικτικές σχέσεις με την οικογένεια.*» (Οδηγίες για την Πρακτική και την Εκπαίδευση της Υποστήριξης Ομοτίμων, 2016, σελίδα 11)

Οι **βασικές αξίες** της φιλοσοφίας της υποστήριξης ομοτίμων είναι:

- ελπίδα
- αυτοδιάθεση ή ενδυνάμωση
- ισότητα
- αμοιβαιότητα
- ενσυναίσθηση
- αποδοχή
- εμπειρία

Σε κάθε οργανισμό που σχεδιάζει να εφαρμόσει την προσέγγιση της υποστήριξης ομοτίμων, πρώτα θα πρέπει να συζητηθεί εσωτερικά με ποιο τρόπο αυτή η φιλοσοφία και οι βασικές αξίες της υποστήριξης ομοτίμων θα εφαρμόζονται στον οργανισμό.

«Όταν ένας άνθρωπος νιώθει ότι γίνεται ειλικρινά αποδεκτός από κάποιον άλλο όπως είναι, τότε είναι ελεύθερος να μετακινηθεί από εκεί που βρίσκεται και να ξεκινήσει να σκέφτεται με ποιο τρόπο θέλει να αλλάξει, πώς θέλει να αναπτυχθεί, πώς μπορεί να γίνει διαφορετικός, πώς μπορεί να γίνει περισσότερο αυτό που είναι ικανός να γίνει.» (Gordon, 2000)

Εμπλέκοντας τους υποστηρικτές ομοτίμων μέσα στον οργανισμό

Η υποστήριξη ομοτίμων λαμβάνει χώρα μέσα στο πλαίσιο των ανθρώπινων σχέσεων όπου κάθε άνθρωπος φέρνει την επίδραση της δικής του εμπειρίας ζωής. Αξιοποιείται ολοένα και περισσότερο στον τομέα της έλλειψης στέγης, επίσημα και ανεπίσημα. Η αξιοποίηση της υποστήριξης ομοτίμων σε διαφορετικές στιγμές της συνεχούς διαδικασίας της ανάκαμψης, μπορεί να έχει ρηξικέλευθες επιπτώσεις σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Στην ουσία, η εσωτερική προετοιμασία της διαδρομής για την υποστήριξη ομοτίμων θα πρέπει να αποσαφηνίζει:

- Τον τύπο της υποστήριξης ομοτίμων: επίσημος ή ανεπίσημος, θεσμικός ή άτυπος.
- Την ουσιαστική συμμετοχή, εμπλέκοντας μη ομότιμους εργαζόμενους και υποστηρικτές ομοτίμων.
- Το μηχανισμό χρηματοδότησης για την παρουσία ομοτίμων και τη βιωσιμότητά του.

Θεσμική ή άτυπη (formal or informal) συμμετοχή;

Το εύρος των επιλογών στην υποστήριξη ομοτίμων ξεκινά με την «άτυπη υποστήριξη ομοτίμων» όπου οι συμμετέχοντες παρατηρούν την ομοιότητα της βιωμένης εμπειρίας τους αναφορικά με τις προκλήσεις που σχετίζονται με την έλλειψη στέγης και έτσι ακούνε και υποστηρίζουν ο ένας τον άλλο. Κανείς δεν είναι πιο έμπειρος ή καλύτερα προετοιμασμένος από τον άλλον για να προσφέρει υποστήριξη. «Έτσι, η αυθεντική φύση και τα αμοιβαία οφέλη που προκύπτουν από την υποστήριξη με ενσυναίσθηση είναι πιο αναγνωρίσιμα». (Οδηγίες για την Πρακτική και την Εκπαίδευση της Υποστήριξης Ομοτίμων, 2016, σελίδα 14). Δύο ή περισσότεροι άνθρωποι μοιράζονται παρόμοιες δυσκολίες (είτε προσωπικά ή σε σχέση με αγαπημένους τους) καθώς ο καθένας παλεύει να βρει ένα δρόμο

προς την ευημερία. Αυτό γίνεται με φυσικότητα τις περισσότερες φορές ανάμεσα σε εκείνους που βιώνουν την έλλειψη στέγης, κυρίως εκείνους που για διάφορους λόγους κοιμούνται στο δρόμο. Οι χειριστές περιστατικών κάθε οργανισμού μπορούν να αναγνωρίζουν αυτού του είδους την αλληλεπίδραση και να την χρησιμοποιούν στη θεραπευτική διαδικασία χωρίς να αξιοποιούν άλλους πόρους. Ωστόσο, από τη στιγμή που δεν υπάρχει άλλη εμπλοκή του οργανισμού, ο τύπος αυτός συνεργασίας μπορεί να είναι περιορισμένος χρονικά αλλά και σε επίδραση, δεδομένου ότι βασίζεται στο επίπεδο των ατόμων και διακόπτεται εύκολα, αφού κανένα από τα μέρη που εμπλέκονται (χειριστές περιστατικών - υποστηρικτές ομοτίμων) δεν έχει περαιτέρω προσδοκίες δέσμευσης.

Στο εύρος των δυνατών επιλογών με σκοπό την ανάκαμψη είναι η και με πρόθεση αξιοποίηση της υποστήριξης ομοτίμων μέσα σε πλαίσιο δομημένων διαδικασιών, όπου οι υποστηρικτές ομοτίμων εμπλέκονται είτε ως εθελοντές ή ως εργαζόμενοι. Σκοπός είναι να δημιουργηθεί δεσμός με τους άστεγους με βάση τη βιωμένη εμπειρία, η οποία επικεντρώνεται περισσότερο στις συναισθηματικές διακυμάνσεις που έχουν βιωθεί παρά σε γεγονότα, προσφέροντας την ευκαιρία για μια υποστηρικτική, ενδυναμωτική, μη επικριτική σχέση. Για τον σκοπό αυτό είναι αναγκαίο ο υποστηρικτής ομοτίμων να μάθει να προωθεί τις βασικές διαστάσεις της ελπίδας, του προσανατολισμού της ανάκαμψης, της ενδυνάμωσης, της μη επικριτικής αποδοχής και της εμπιστοσύνης στο πλαίσιο της σχέσης υποστήριξης ομοτίμων. Η απόφαση για τον τύπο της συμμετοχής θα χρειαστεί τη συναίνεση εκείνων που λαμβάνουν τις αποφάσεις και των χειριστών περιστατικών μέσα στον οργανισμό.

Η δημιουργία μιας επιτροπής με ρόλο να αποφασίσει πού και με ποιο τρόπο μπορούν σε πρώτη φάση να ενταχθούν οι υποστηρικτές ομοτίμων, έχει λειτουργήσει με επιτυχία σε πολλούς οργανισμούς. Αυτή η επιτροπή μπορεί να αποτελείται από μέλη της διοίκησης, συνήθως κάποιον ειδικό από εμπειρία (ιδανικά ένα άτομο με εμπειρία ανάκαμψης ή που βρίσκεται στη διαδικασία της ανάκαμψης) κάποιο άτομο με ευθύνη των οικονομικών, καθώς και άλλους μη ομότιμους επαγγελματίες με ρόλο στη διαχείριση περιστατικών.

Από τη στιγμή που οι δυνατότητες, η οργανωτική δομή και η κουλτούρα κάθε οργανισμού διαφέρουν και βασίζονται στις προτεραιότητές του, **δεν διαθέτουν όλοι οι οργανισμοί εγγενώς αυτή τη δυνατότητα**. Σημειώνεται πως είναι σημαντικό οι εσωτερικές διαδικασίες του οργανισμού να γίνουν σεβαστές και να ακολουθηθούν: για παράδειγμα, αν η πρόταση για την αξιοποίηση της υποστήριξης ομοτίμων προέρχεται από τους χειριστές περιστατικών, τότε η εσωτερική διαδικασία επικοινωνίας θα πρέπει να ακολουθηθεί καταλλήλως ώστε το αίτημα να εκτιμηθεί και να απαντηθεί. Παράλληλα με τις διαδικασίες επίσημης επικοινωνίας που πρέπει να ακολουθηθούν, είναι σημαντικό να κατανοούμε τις ανεπίσημες δυναμικές που υπάρχουν για να προωθηθεί το αίτημα, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν π.χ. την ανίχνευση και προσέγγιση σημαντικών προσώπων, που μπορεί να επηρεάσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων στην πράξη λόγω της θέσης τους ή του σεβασμού που απολαμβάνουν μέσα στον οργανισμό.

Αν η πρόταση προέρχεται από την κορυφή της ιεραρχίας του οργανισμού, τότε οι μη ομότιμοι εργαζόμενοι θα πρέπει να εμπλακούν στη διαδικασία σε αρχικό στάδιο. Ενδεικτικά χρειάζεται:

- Να εξηγηθεί στους εργαζόμενους η φιλοσοφία - οι βασικές αξίες της υποστήριξης ομοτίμων, καθώς και τα οφέλη και η αποτελεσματικότητα της υποστήριξης ομοτίμων.
- Να προσδιοριστεί η δυνατότητα καθορισμού και σχεδιασμού της εφαρμογής ενός προγράμματος υποστήριξης ομοτίμων μέσα στον οργανισμό.
- Να δημιουργηθεί ένας δίαυλος (π.χ. ομάδες εστίασης) μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι του οργανισμού να μπορούν να εκφράζουν ελεύθερα τις πιθανές ανησυχίες τους αναφορικά με το πρόγραμμα υποστήριξης ομοτίμων (επαγγελματική απειλή, υπευθυνότητα, παρανοήσεις, χρονοβόρα ενασχόληση, στερεότυπα, επαγγελματικές ή προσωπικές εμπειρίες) οι οποίες να μπορούν να απαντηθούν στο μέτρο του δυνατού.

- Να συμμετέχουν στη δημιουργία της περιγραφής της θέσης εργασίας του υποστηρικτή ομοτίμων και των αναγκαίων δεξιοτήτων του, να συμβάλουν στην απόφαση για το αν ο υποστηρικτής ομοτίμων θα πρέπει να εμπλακεί σε εθελοντική ή σε βάση εργασιακής σχέσης.
- Να διευκολύνεται η επαφή τους με άλλες παρόμοιες πρακτικές π.χ. τη δικτύωση και τη σύνδεση με άλλους επαγγελματίες που συνεργάζονται με υποστηρικτές ομοτίμων, και ενθαρρύνεται η αλληλεπίδραση.
- Να εμπλέκονται στη διαδικασία πρόσληψης των υποστηρικτών ομοτίμων.
- Να δημιουργήσουν από κοινού τους αναγκαίους θετικούς υποστηρικτικούς μηχανισμούς για τους υποστηρικτές ομοτίμων (καθοδήγηση, συνεδρίες εποπτείας, χτίσιμο ικανοτήτων μέσω της εκπαίδευσης, συμμετοχή σε εργαστήρια ή άλλες μορφές εκμάθησης ενηλίκων, πιθανές αξιολογήσεις απόδοσης κ.λπ).

Η συνδρομή του τμήματος ανθρώπινων πόρων είναι σημαντική για την απόφαση αναφορικά με τον τύπο της σχέσης (εθελοντική ή εργασιακή), ώστε να παρασχεθεί η αναγκαία καθοδήγηση για τα ακόλουθα:

Εφόσον η συμμετοχή είναι εθελοντική

- Διαδικασία «πρόσληψης».
- Κώδικα δεοντολογίας.
- Καθορισμός της συχνότητας παροχής της υπηρεσίας (μία ή περισσότερες φορές την εβδομάδα) σε συνεργασία με τους διαχειριστές περιστατικών.
- Τοποθεσία (συνάντηση εντός ή εκτός του χώρου του οργανισμού).
- Πρόσωπο αναφοράς μέσα στον οργανισμό στο οποίο θα αναφέρεται ο ομότιμος, πως θα επικοινωνούν και πόσο συχνά: γραπτά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με αναφορές, με καθορισμένα ραντεβού σε τακτική ή σε ad hoc βάση αν κάτι συμβεί;
- Πακέτο υποστήριξης/ασφάλισης (υγειονομική ή άλλου τύπου κάλυψη που πρέπει να ληφθεί υπόψη για να υποστηριχθεί καλύτερα η δουλειά του εθελοντή).
- Διαδικασία αξιολόγησης: Υπάρχει για τους εθελοντές; Συμμετέχουν στη διαδικασία;
- Κάλυψη εξόδων: Έξοδα μεταφοράς από και προς τον οργανισμό, χρήματα για τα έξοδα που προέκυψαν κατά την προσέγγιση (πιθανότητα να προσφερθεί π.χ. καφές ή τσάι κατά τη συνάντηση με έναν ομότιμο) ή λίγα μετρητά για κάλυψη εκτάκτων αναγκών (π.χ. επείγουσα συνοδεία σε νοσοκομείο).

Εφόσον η συμμετοχή λαμβάνει χώρα σε επαγγελματική βάση

- Διαδικασία πρόσληψης.
- Κώδικας δεοντολογίας που ισχύει για όλους τους εργαζόμενους.
- Θέση στο οργανόγραμμα: Σε ποιον θα είναι υπόλογος ο υποστηρικτής ομοτίμων;

- Τρόποι επικοινωνίας εσωτερικά του οργανισμού: πώς θα επικοινωνούν ο Εργαζόμενος Υποστηρικτής Ομοτίμων και ο επόπτης; Γραπτώς, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, προφορικά; Θα λειτουργούν με βάση τους συνήθεις υπαρκτούς τρόπους επικοινωνίας; Είναι αναγκαίο να δημιουργηθεί ένας υποστηρικτικός μηχανισμός γι' αυτό; Θα πρέπει να γράφονται τακτικές αναφορές; Πώς αυτές θα δομούνται; Οι ομότιμοι είναι γνώστες της διαδικασίας ή θα πρέπει να εξοικειωθούν με αυτήν;
- Η μισθολογική κλίμακα: σε ποια βαθμίδα της βρίσκεται η θέση ενός Εργαζόμενου Υποστηρικτή Ομοτίμων; Θα ληφθεί υπόψη προηγούμενη εκπαίδευση ή εργασιακή εμπειρία; Επίσης, διασφάλιση ίσης μεταχείρισης βάσει των επιπλέον παροχών που ενδεχομένως προσφέρει ο οργανισμός στους εργαζόμενούς του. Αν τυχόν χρειάζονται επιπλέον προσαρμογές, να εξεταστεί η πιθανότητα να εφαρμοστούν για όλους τους εργαζόμενους σε παρόμοια κατάσταση.
- Διαδικασία αξιολόγησης: Διαθέτει ο οργανισμός έναν μηχανισμό αξιολόγησης για τους εργαζόμενούς του; Συμμετέχουν στη διαδικασία αξιολόγησης; Για ποιο λόγο αξιολογούνται; Ποιος αξιολογεί την επίδοσή τους; Με ποιο τρόπο;

Οποιαδήποτε μορφή συμμετοχής μπορεί να αξιοποιηθεί ανάλογα με τους διαθέσιμους πόρους, τις ανάγκες, τον τύπο και την κουλτούρα του οργανισμού. Ωστόσο, αν ο οργανισμός λειτουργεί με βάση έμμισθες σχέσεις και όχι σε εθελοντική βάση, είναι μάλλον ασυνήθιστο να μην διαθέτει επίσης εργαζόμενους υποστηρικτές ομοτίμων. Οι καλές πρακτικές, μέχρι στιγμής, υποδεικνύουν ότι για να μπορέσουν οι υπηρεσίες και ο οργανισμός να ωφελούνται από την ένταξη της μεθοδολογίας της υποστήριξης ομοτίμων, είναι σημαντικό να προβλέπεται μια μακροπρόθεσμη προοπτική για έμμισθη θέση εργασίας.

Αποδοτική συμμετοχή

Η ουσιαστική συμμετοχή του υποστηρικτή ομοτίμων περιλαμβάνει την **ενεργή συμμετοχή** στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων αναφορικά με το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αναθεώρηση των υπηρεσιών. Οι οργανισμοί θα πρέπει να δημιουργήσουν υποστηρικτικά συστήματα -αν δεν υπάρχουν ήδη- που να προωθούν ένα περιβάλλον ικανό να ανταποκριθεί σε ζητήματα που αφορούν εξουσία και αμεροληψία, δεδομένου ότι η ουσιαστική συμμετοχή είναι προαπαιτούμενο στην πολιτική του οργανισμού. Η δημιουργία σημαντικών ευκαιριών για τους ομότιμους ώστε να συμβάλουν σε μια γκάμα διαδικασιών λήψης αποφάσεων βοηθά τις υπηρεσίες να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών. Η εμπειρία των ομοτίμων είναι τεχνογνωσία, οι ομότιμοι έχουν μια μοναδική οπτική από πρώτο χέρι σχετικά με το τι λειτουργεί καλά και τι χρειάζεται βελτίωση.

Σημείο εμπλοκής

Είναι σημαντικό να ξεκαθαριστεί αν ο υποστηρικτής ομοτίμων θα εμπλέκεται:

- Στο αρχικό στάδιο, στην προσέγγιση π.χ. κάποιου που κοιμάται στο δρόμο για να λειτουργήσει ως γέφυρα προκειμένου να ανακτηθεί εμπιστοσύνη προς τις υπηρεσίες ή στην διαδικασία πρώτης υποδοχής του ατόμου στον οργανισμό.
- Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ανάκαμψης, σε συνεργασία με τους επαγγελματίες, ώστε να ξεκαθαριστεί ποιο μέρος της βιωμένης εμπειρίας είναι σημαντικό να μοιραστεί και με ποιο τρόπο.

Δείτε περαιτέρω ανάλυση για τον πιθανό ρόλο του υποστηρικτή ομοτίμων μέσα στον οργανισμό στην Ενότητα 4 (Υποστήριξη ομοτίμων και έλλειψη στέγης).

Τόπος

- Συναντήσεις έξω στην κοινότητα, ή μέσα στην έδρα του οργανισμού (μπορεί να πρέπει να προετοιμαστεί ο χώρος γι' αυτό) ή και τα δύο, ανάλογα με την περίπτωση.

Αξιοποιώντας ομότιμους και μη ομότιμους εργαζόμενους

Είναι ουσιώδες ο υποστηρικτής ομοτίμων να γίνεται αποδεκτός ως ισότιμο μέλος μιας διεπιστημονικής ομάδας όπου η συμβολή του είναι η βιωμένη εμπειρία αυτή καθαυτή. Ο τρόπος με τον οποίο οι μη ομότιμοι επαγγελματίες προσλαμβάνουν τη συμβολή της βιωμένης εμπειρίας στη διαχείριση υποθέσεων μπορεί να επηρεάσει την αποτελεσματικότητα της υποστήριξης ομοτίμων. Ζητήματα εξουσίας και αμεροληψίας ανάμεσα στους ομότιμους και μη ομότιμους εργαζόμενους είναι αυτά που αναφέρονται πιο συχνά και μπορούν να βλάψουν τη δυνατότητα θετικής επίδρασης που η υποστήριξη ομοτίμων μπορεί να έχει στις υπηρεσίες. Οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορεί να στιγματιστούν –ακόμη και χωρίς πρόθεση– λόγω του πιο χαμηλού εκπαιδευτικού επιπέδου τους ή των προηγούμενων εμπειριών τους. Η τήρηση των αξιών της υποστήριξης ομοτίμων αποτελεί ουσιώδη υπενθύμιση για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και είναι σημαντικό να αφιερωθεί χρόνος ώστε να διερευνηθεί ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη η έννοια της αμεροληψίας και της εξουσίας στην επαγγελματική σχέση.

Επιπλέον τρόποι που μπορούν να υποστηρίξουν την ουσιαστική αυτή συμμετοχή είναι:

- Ξεκάθαρη περιγραφή της θέσης εργασίας και κατανόηση από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη ότι μπορεί να επικαιροποιηθεί, εφόσον αναγνωριστεί τέτοια ανάγκη στην πορεία. Σε αυτή τη διαδικασία προσαρμογής συνιστάται να συμμετέχουν οι υποστηρικτές ομοτίμων.
- Ασφαλές περιβάλλον ώστε να αναγνωριστούν οι προκαταλήψεις και τα στερεότυπα και να συζητούνται εποικοδομητικοί τρόποι για να ξεπερνιούνται όσα μπορεί να επιβαρύνουν το εργασιακό περιβάλλον.
- Αμοιβαία συμφωνία για τον κώδικα δεοντολογίας (Παράρτημα 3).
- Σαφήνεια ως προς τα καθημερινά καθήκοντα και τις ευθύνες: δευτερεύοντα ζητήματα που μπορεί να προκύψουν σε καθημερινή βάση πρέπει να επιλύονται στην ώρα τους, με σεβασμό των διαδικασιών επικοινωνίας εντός του οργανισμού. Με το να παραμένουν κατ' επανάληψη ανεπίλυτα τα δευτερεύοντα ζητήματα μπορεί να εξελιχθούν σε σημαντικά, βλάπτοντας ενδεχομένως τη σχέση ανάμεσα στους υποστηρικτές ομοτίμων και τους άλλους εργαζόμενους.
- Σαφήνεια αναφορικά με το μηχανισμό επίλυσης συγκρούσεων εντός του οργανισμού (δημόσια ή ανώνυμα).

Μηχανισμοί Χρηματοδότησης - Βιωσιμότητα

Όταν γίνεται ο σχεδιασμός συμμετοχής των υποστηρικτών ομοτίμων, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη τα χρηματοδοτικά μέσα που θα παράσχει ο οργανισμός γι' αυτό το σκοπό σε μια μακρόπνοη προοπτική, λαμβάνοντας υπόψη το χρόνο και την προσπάθεια που θα χρειαστούν για να επιτευχθούν τα αποτελέσματα.

Η συμμετοχή στο μισθολόγιο, η οικοδόμηση ικανοτήτων και προσωπικής ανάπτυξης ή άλλα επιπλέον οφέλη θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Υπάρχοντες μηχανισμοί χρηματοδότησης μέσω συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων όπως π.χ. τα Διαρθρωτικά Ταμεία της ΕΕ, ίσως περιλαμβάνουν στις χρηματοδοτικές γραμμές τους δράσεις που διενεργούνται από υποστηρικτές ομοτίμων. Οι δημόσιοι οργανισμοί συνήθως έχουν κρατικό προϋπολογισμό, έτσι η διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα

μπορεί να διαφέρουν. Ανάλογα με τη φύση του οργανισμού, η ιδιωτική χρηματοδότηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την εσωτερική εκπαίδευση και οικοδόμηση ικανοτήτων ή για την υγειονομική και νομική υποστήριξη, καθώς είναι συνήθως διαθέσιμη για μικρό χρονικό διάστημα, με ξεκάθαρα επικεντρωμένους στόχους.

Το Παράρτημα 4 περιλαμβάνει ένα εργαλείο εκτίμησης της ετοιμότητας του οργανισμού που μπορεί να βοηθήσει στη γρήγορη απάντηση των αναγκών ερωτημάτων, όταν τίθεται υπό εξέταση η ενσωμάτωση της προσέγγισης της υποστήριξης ομοτίμων.

Προσλαμβάνοντας τον Υποστηρικτή Ομοτίμων

Η αποσαφήνιση του τύπου συμμετοχής και του ρόλου θα βοηθήσει στη δημιουργία του προφίλ του υποστηρικτή ομοτίμων που χρειάζεται ο οργανισμός. Ορισμένα προσωπικά χαρακτηριστικά που συναντώνται συχνά στην υπάρχουσα βιβλιογραφία είναι:

- **Η βιωμένη εμπειρία:** η προσωπικά βιωμένη εμπειρία της έλλειψης στέγης είναι το θεμελιώδες στοιχείο, ανεξάρτητα με τη χρονική διάρκεια. Ανάλογα με το προφίλ του οργανισμού και των πελατών του, η βιωμένη εμπειρία μπορεί επίσης να καλύπτει άλλα ζητήματα (π.χ. εθισμός στα ναρκωτικά, ψυχική υγεία, χρόνιο πρόβλημα υγείας).
- **Η Ανάκαμψη:** το να βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο ανάκαμψης ή να έχει ανακάμψει πλήρως από την έλλειψη στέγης, είναι επίσης θεμελιώδες στοιχείο για τη θεσμική συμμετοχή.
- **Οι επικοινωνιακές δεξιότητες:** η αλληλεπίδραση και η αλληλοϋποστήριξη είναι μια φυσιολογική κοινωνική διεργασία. Η ικανότητα να συνδέεται θετικά με άλλους αποτελεί θεμελιώδη βάση για την υποστήριξη ομοτίμων.

Η ανάπτυξη μιας λεπτομερούς περιγραφής της θέσης εργασίας που περιλαμβάνει τις ευθύνες, τα καθήκοντα και τις γραμμές επικοινωνίας εντός του οργανισμού είναι επίσης αναγκαία και θα πρέπει να προσαρμόζεται ανάλογα. Ένα δείγμα περιγραφής μιας θέσης εργασίας παρέχεται στο Παράρτημα 2.

Ερωτήματα που πρέπει να συζητηθούν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης στη διαδικασία πρόσληψης ενός υποστηρικτή ομοτίμων για τη θεσμική εμπλοκή περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- Κίνητρα για τη θέση: πως αντιλαμβάνεται τη θέση, πως η θέση μπορεί να επηρεάσει τη ζωή του/της, τι προσδοκά.
- Αυτογνωσία/ανθεκτικότητα: ποια είναι τα περιστατικά με τα οποία στρεσαρίστηκαν/ αγανάκτησαν/θύμωσαν, με ποιο τρόπο τα αντιμετώπισαν.
- Προηγούμενη εργασιακή εμπειρία (αν υπάρχει): τι έμαθαν από αυτήν, πως νιώθουν ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ικανότητες και την εμπειρία που απόκτησαν.
- Επίπεδο εκπαίδευσης και ανάγκες κατάρτισης.
- Προσαρμογές που μπορεί να ληφθούν υπόψη κατά την απασχόληση.

2.4 Επιπλέον Διάβασμα

- Ένα πακέτο πρακτικών πηγών υποστήριξης ομοτίμων περιλαμβάνεται στο τεύχος του Healing Hands το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Εθνικού Συμβουλίου Υγείας για τους άστεγους, στο <http://www.nhchc.org/wpcontent/uploads/2011/09/peer-support-resource-kit-2013.pdf>

- Παροχή υποστήριξης στη διασταύρωση των υπηρεσιών για την έλλειψη στέγης με την προβληματική χρήση ουσιών: μια συστηματική ανασκόπηση 'της τελευταίας λέξης της τεχνολογίας', Joanna Astrid Miler, Hannah Carver, Rebecca Foster και Tessa Parkes
- Προωθώντας την Πρόσβαση στο Γενικό Πρόγραμμα Σπουδών Χρησιμοποιώντας Στρατηγικές Υποστήριξης Ομοτίμων Άρθρο για την Έρευνα και την Πρακτική για Άτομα με Σοβαρές Αναπηρίες Δεκέμβριος 2006 DOI: 10.1177/154079690603100402
- PCCI_Εργαλειοθήκη Υποστήριξης Ομοτίμων, Πόλη της Φιλαδέλφια, DBHIDS-Achara Consulting
- Οδηγός για την Πρακτική και την Κατάρτιση της Υποστήριξης Ομοτίμων. Sunderland, Kim, Mishkin, Wendy, Peer Leadership Group, Mental Health Commission of Canada. (2013). Calgary, Retrieved from: <http://www.mentalhealthcommission.ca>
- Εγχειρίδιο Θετικού Ομότιμου: Προετοιμάζοντας τους οργανισμούς να εμπλέξουν με τον καλύτερο τρόπο ανθρώπους με βιωμένη εμπειρία μέσω δίκαιων διαδικασιών
- FEANTSA: Υποστήριξη Ομοτίμων: Ένα Εργαλείο Ανάκαμψης στις Υπηρεσίες για την Έλλειψη Στέγης https://www.feantsa.org/download/peer_support_policy_paper2951723577548485776.pdf
- Ομάδα υποστήριξης αστέγων Meetup ομάδες σε όλο τον κόσμο. <https://www.meetup.com/topics/homeless-support-group/>
- Οδηγός για την εθνική εφαρμογή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των Ειδικών Υποστήριξης Ομοτίμων στην Ελλάδα, Erasmus+ project European Standards for Peer Support Workers in Mental Health στο [IO8_Greece_Implementation_GR.final .pdf \(grone-geso.de\)](https://www.gro-ne-geso.de/files/IO8_Greece_Implementation_GR.final.pdf)

Παράρτημα 1

Οργανόγραμμα (ενδεικτικό)



Παράρτημα 2

Περιγραφή θέσης εργασίας: Ένα παράδειγμα

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΗΣ ΟΜΟΤΙΜΩΝ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τίτλος θέσης εργασίας: Υποστηρικτής Ομοτίμων

Καθεστώς: Πλήρης απασχόληση

Τόπος εργασίας:

Αναφέρεται σε Αναφορά προς (διευκρινίστε το ιεραρχικά υπεύθυνο άτομο)

Παράρτημα 2

Σκοπός της θέσης: Ο Υποστηρικτής Ομοτίμων θα: (1) λειτουργεί ως αναπόσπαστο μέρος μιας διεπιστημονικής ομάδας αξιοποιώντας την βιωμένη του εμπειρία για να συνδεθεί, να προσδώσει κύρος, να εμπνεύσει και να παράσχει στήριξη σε άστεγους κατά τη διαδικασία της μετάβασής τους προς την επίτευξη των στόχων τους και (2) αυξήσει την ευαισθητοποίηση της κοινότητας σχετικά με τις προκλήσεις που αφορούν τους άστεγους και όσα τους βοηθούν να τις αντιμετωπίσουν.

Καθήκοντα & Αρμοδιότητες:

- Παροχή βοήθειας στους άστεγους για την ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτουποστήριξης και διαπραγμάτευσης. Αξιοποίησή του ως πρότυπο για τους άστεγους σε θέματα επικοινωνίας, υγείας, ευζωίας και επίλυσης συγκρούσεων.
- Ανταλλαγή της βιωμένης εμπειρίας ώστε να εδραιωθεί η αξιοπιστία και η εμπιστοσύνη με τους άστεγους και τις οικογένειές τους (εφόσον είναι εφικτό).
- Συνεργασία με τους άστεγους και την ομάδα υποστήριξης για να εντοπιστούν τα πλεονεκτήματα, οι ανάγκες και οι στόχοι των αστέγων.
- Υποστήριξη, μαζί με την ομάδα, των αστέγων στα βήματα που πρακτικά απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων τους.
- Υποστήριξη των αστέγων για την επίτευξη των στόχων τους.
- Συνεργασία με την ομάδα σε όλες τις υποστηρικτικές δραστηριότητες, εφόσον ο άστεγος ζητά/αποδέχεται την συμμετοχή ομότιμων υποστηρικτών.
- Βοήθεια προς την ομάδα ώστε να συνεργαστεί με τους άστεγους, να υποστηρίξει τη συμμετοχή τους στις υπηρεσίες, να εκφράσει τις προτιμήσεις και τις ανησυχίες τους, και να εντοπίσει τα άτομα που μπορούν να τα υποστηρίξουν στο πλαίσιο του προσωπικού τους δικτύου, όπως επίσης και νέους πόρους που θα τους βοηθήσουν να επιτύχουν τους προσωπικούς τους στόχους.
- Διευκόλυνση των ατομικών/ομαδικών συναντήσεων με άστεγους, προωθώντας την ανταλλαγή εμπειριών, την μάθηση και την ανάπτυξη. Οι συναντήσεις αυτές σχεδιάζονται για να καλύψουν τις εξειδικευμένες ανάγκες των αστέγων — ως εκ τούτου μπορεί να είναι αυτοκαθοδηγούμενες, μη δομημένες, ή να αφορούν ομάδες με βάση επίκαιρα γεγονότα ή δεξιότητες.
- Βοήθεια της ομάδας αναφορικά με τις ακριβείς προτιμήσεις των αστέγων για τις υπηρεσίες που τους αφορούν ή στις οποίες συμμετέχουν.
- Συμμετοχή σε ατομική και ομαδική εποπτεία, σε διεπιστημονικές ή ομαδικές συναντήσεις αναλόγως της θέσης και σε εσωτερικές ή εξωτερικές εκπαιδεύσεις με θεματικές όπως κινητοποίηση, πετυχαίνω το στόχο μου, ευζωία κ.λπ.
- Σχεδιασμό δράσεων για ένα πλάνο ανάκαμψης ή/και εκπαίδευση σε δεξιότητες υποστήριξης μελλοντικών υποστηρικτών ομοτίμων.
- Συμμετοχή σε συζητήσεις και μαθησιακές διαδικασίες που ενισχύουν δεξιότητες και συνδέουν τον ομότιμο.

Παράρτημα 3

Κώδικας Δεοντολογίας: υπόδειγμα από το Πανεπιστήμιο Μασαχουσέτης

Οι (πιστοποιημένοι) υποστηρικτές ομοτίμων:

1. Έχουν ως πρωταρχική ευθύνη να βοηθήσουν τους ομότιμους να επιτύχουν αυτό που θέλουν περισσότερο στη ζωή, τους δικούς τους στόχους, τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους. Οι υποστηρικτές ομοτίμων καθοδηγούνται από τις αρχές της αυτοδιάθεσης και του αυτοπροσδιορισμού.
2. Διατηρούν υψηλά πρότυπα προσωπικής συμπεριφοράς και συμπεριφέρονται με τρόπο που ενισχύει την προσωπική τους ανάκαμψη και ακεραιότητα.
3. Μοιράζονται ανοιχτά την ιστορία ανάκαμψής τους και είναι σε θέση να εντοπίσουν και να περιγράψουν τους τρόπους που αυτή υποστηρίχθηκε.
4. Σέβονται αδιάκοπα τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια των ανθρώπων με τους οποίους εργάζονται.
5. Δεν εκφοβίζουν ποτέ, ούτε θα απειλήσουν, θα παρενοχλήσουν, θα χρησιμοποιήσουν αθέμιτη επιρροή, σωματική ή λεκτική βία, ούτε θα υποσχεθούν αναιτιολόγητα οφέλη προς τα άτομα με τα οποία εργάζονται.
6. Αναγνωρίζουν πως ο κάθε άνθρωπος είναι διαφορετικός και όλοι έχουμε κάτι να μάθουμε ο ένας από τον άλλο. Ως εκ τούτου, δεν ασκούν, ανέχονται ή διευκολύνουν ούτε συνεργάζονται προς οποιαδήποτε μορφή διάκρισης με βάση την εθνική ή εθνοτική καταγωγή, τη φυλή, το φύλο, τον γενετήσιο προσανατολισμό, την ηλικία, τις πολιτικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις, την οικογενειακή κατάσταση, την πνευματική ή σωματική αναπηρία ή οποιαδήποτε άλλη προτίμηση, προσωπικό χαρακτηριστικό, κατάσταση ή καθεστώς.
7. Υποστηρίζουν ως συνεργάτες όλους εκείνους που θεωρούν ότι μπορούν να λαμβάνουν δικές τους αποφάσεις όταν συναλλάσσονται με άλλους επαγγελματίες.
8. Σέβονται την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα όσων υποστηρίζουν.
9. Υποστηρίζουν την πλήρη ένταξη των ατόμων στις κοινότητες της επιλογής τους και προωθούν την εγγενή τους αξία στις κοινότητες αυτές. Παράλληλα, καθοδηγούνται από τη γνώση πως όλοι έχουν το δικαίωμα να ζουν στο λιγότερο περιοριστικό και λιγότερο παρεμβατικό περιβάλλον το οποίο οι ίδιοι επιλέγουν.
10. Δεν αναπτύσσουν σχέσεις ή δεσμεύσεις που έρχονται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα εκείνων που υποστηρίζουν.
11. Δεν σχετίζονται ερωτικά/ σεξουαλικά με εκείνους τους οποίους υποστηρίζουν στην παρούσα φάση, ή με τους οποίους έχουν εργαστεί ως επαγγελματίες κατά το παρελθόν έτος.
12. Επικαιροποιούν τις γνώσεις τους αναφορικά με την ανάκαμψη και τις μοιράζονται ανοιχτά με τους ανθρώπους με τους οποίους εργάζονται.
13. Δεν συμμετέχουν σε επιχειρήσεις, δεν δίνουν ή λαμβάνουν δάνεια, ούτε δέχονται δώρα σημαντικής αξίας από αυτούς που υποστηρίζουν.
14. Δεν θα προσφέρουν υποστήριξη σε κάποιον όταν βρίσκονται υπό την επήρεια αλκοόλ ή όταν επηρεάζονται από οποιαδήποτε ουσία, είτε συνταγογραφείται είτε όχι.

Πηγή: The UMass Chan Medical School, Effectively Employing Young Adult Peer Providers: A Toolkit)

<https://www.umassmed.edu/TransitionsACR/publication/effectively-employing-young-adult-peer-providers---a-toolkit/>

Παράρτημα 4

Εργαλείο αυτοαξιολόγησης οργανισμού

Ετοιμότητα εφαρμογής προγράμματος υποστήριξης ομοτίμων

Προπαρασκευαστικές δραστηριότητες	Μη αναγκαία	Προς έναρξη	Υλοποιείται	Ολοκληρώθηκε
Η Ηγεσία δημιουργεί ένα σαφές όραμα για τον μετασχηματισμό (όταν το πρόγραμμα υποστήριξης ομοτίμων εκκινεί και υποστηρίζεται από το όργανο λήψης αποφάσεων του οργανισμού).				
Ομάδα εστίασης (focus group) με το προσωπικό.				
Ομάδα εστίασης (focus group) με τους Συμμετέχοντες (πελάτες σε διαδικασία ανάκαμψης ή όσους έχουν ολοκληρώσει το ταξίδι προς αυτήν – ενδεχομένως και πελάτες άλλης υπηρεσίας).				
Ομάδα εστίασης (focus group) με πρόσωπα που οι συμμετέχοντες εμπιστεύονται (οικογένεια ή άλλα πρόσωπα που οι ίδιοι προσδιορίζουν).				
Ακρόαση των ενδιαφερόμενων μερών (όλοι οι φορείς ή οι αρχές με τους οποίους συνεργάζεται ήδη ο οργανισμός).				
Προσανατολισμός για όλο το προσωπικό.				
Αναπλαισίωση των ανησυχιών και αντιλήψεων του προσωπικού.				
Άσκηση αναστοχασμού του προσωπικού.				
Αυτοαξιολόγηση του Οργανισμού (εφόσον το πρόγραμμα προτείνεται από άτομα ή τμήματα που δεν συμμετέχουν στην λήψη αποφάσεων εντός του οργανισμού).				
Αξιολόγηση πολυμορφίας/ συμπεριληπτικότητας.				
Εργαλείο περιβαλλοντικής ευεξίας.				
Σαφές σύνολο ηθικών αξιών και προτύπων που δημιουργήθηκαν.				
Αναγκαίοι πόροι που έχουν εντοπιστεί.				

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΜΙΚΤΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ. ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΗ ΟΜΟΤΙΜΩΝ.

3.1 Εισαγωγή

Η ενότητα αυτή αναφέρεται στη συνεργασία ανάμεσα σε επαγγελματίες και πιστοποιημένους υποστηρικτές ομοτίμων. Επικεντρώνεται στο πώς να χτιστεί μια ισότιμη συνεργασία με αλληλοσεβασμό, ποιος είναι ο ρόλος του επαγγελματία όταν εργάζεται με έναν υποστηρικτή ομοτίμων και ποιες μπορεί να είναι οι προκλήσεις σε μια τέτοια συνεργασία. Η ενότητα επίσης αναγνωρίζει τη σημασία της σύμπνοιας ανάμεσα στους εργαζόμενους σε έναν οργανισμό για την επιτυχία της παρέμβαση μέσω υποστήριξης ομοτίμων.

3.2 Στόχοι Ενότητας

- Πώς δημιουργείται μια καλή συνεργασία.
- Η σχέση και η αλληλεπίδραση ανάμεσα στους επαγγελματίες και τους υποστηρικτές ομοτίμων.
- Εξουσία και ευθύνη των επαγγελματιών.
- Η προσωπική ανάπτυξη του επαγγελματία.
- Ο υποστηρικτής ομοτίμων ως μέλος μιας διεπιστημονικής ομάδας.
- Τα οφέλη της συνεργασίας όταν εργάζεσαι με άστεγους.

3.3 Η συνεργασία ανάμεσα στους επαγγελματίες και τους υποστηρικτές ομοτίμων

Όταν ένας επαγγελματίας ξεκινήσει να συνεργάζεται με έναν υποστηρικτή ομοτίμων, τόσο εκείνος όσο και ολόκληρη η κοινότητα των εργαζόμενων πρέπει να προετοιμαστούν για τη συνεργασία. Κεντρικό σημείο στην ανάπτυξη της υποστήριξης ομοτίμων είναι η αληθινή προσπάθεια ώστε να έχει η συνεργασία αυτή νόημα για όλους τους εμπλεκόμενους. Οι απαραίτητοι οικονομικοί και ανθρώπινοι πόροι πρέπει να διασφαλιστούν προτού ξεκινήσουν τα προγράμματα. Επαρκής χρόνος θα πρέπει να διατεθεί για τον σχεδιασμό της κοινής παρέμβασης, ενώ οι μελλοντικοί υποστηρικτές ομοτίμων θα πρέπει να εμπλακούν σε αυτό το στάδιο.

Η ομαλή συνεργασία ανάμεσα στους επαγγελματίες και σε πιστοποιημένους υποστηρικτές ομοτίμων δεν είναι αυτονόητη. Η βασική απαίτηση για την επιτυχημένη συνεργασία είναι και οι δύο, επαγγελματίες και υποστηρικτές ομοτίμων, να έχουν γνήσια επιθυμία να εργαστούν για κοινούς στόχους, να υποστηρίξουν και να μάθουν ο ένας από τον άλλο. Προκειμένου να είναι αυτή η συνεργασία επιτυχημένη από την άποψη όλων των εμπλεκόμενων μερών – πελάτες, επαγγελματίες, υποστηρικτές ομοτίμων- πρέπει να διατεθεί ο απαραίτητος χρόνος ώστε να αποκτηθεί κοινός τρόπος κατανόησης των στόχων, του περιεχομένου και της μεθόδου που θα ακολουθηθεί. Ο καθορισμός ξεκάθαρων κοινών στόχων φέρνει μια αίσθηση σκοπού και ασφάλειας στην εργασία, καθώς όλοι γνωρίζουν ξεκάθαρα τι επιδιώκεται. Θα πρέπει επίσης να υπάρξει ένας χώρος συζήτησης ανάμεσα στο προσωπικό που εμπλέκεται σχετικά με τις δικές του προσωπικές αξίες και την αξιακή βάση του οργανισμού, καθώς και περίσκεψη του πώς αυτές οι αρχές αντανakλώνται στην εργασία με άστεγους πελάτες. Η περιγραφή

των θέσεων εργασίας και ο καθορισμός των καθηκόντων των επαγγελματιών και των υποστηρικτών ομοτίμων θα πρέπει να γίνουν εξαρχής ξεκάθαρες και θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα καθήκοντα όλων αντιστοιχούν με τις ικανότητες, την εκπαίδευση και την εμπειρία τους.

Τι είδους προσδοκίες έχουν οι υποστηρικτές ομοτίμων από τους επαγγελματίες;

- Οι επαγγελματίες είναι παρόντες και διαθέσιμοι.
- Ο υποστηρικτής ομοτίμων δεν συμπεριλαμβάνεται προσχηματικά στην ομάδα και του δίνεται η δυνατότητα να συμμετέχει σε διάφορα αντικείμενα.
- Ο ομότιμος λαμβάνει συνεχή υποστήριξη για να ξεπεράσει τις δυσκολίες που μπορεί να συναντήσει στα καθημερινά του καθήκοντα.
- Αναπτύσσεται αμοιβαία εμπιστοσύνη η οποία επιτρέπει την ανοικτή συζήτηση.
- Ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί με ειλικρίνεια να μιλήσει σ' έναν επαγγελματία για τη δική του κατάσταση ζωής και τις πιθανές δυσκολίες της.
- Η εργασία είναι ευέλικτη – όπως και οι επαγγελματίες που εργάζονται με τον ομότιμο- και μπορεί να προσαρμοστεί στην τωρινή κατάσταση ζωής του υποστηρικτή ομοτίμων.
- Την σχέση χαρακτηρίζουν αμοιβαία χιμεία και χιούμορ.
- Οι επαγγελματίες «μεταφράζουν» τις τεχνικές ορολογίες της επαγγελματικής γλώσσας στον υποστηρικτή ομοτίμων, εφόσον δεν τις γνωρίζει.
- Οι επαγγελματίες βοηθούν τον υποστηρικτή ομοτίμων να δικτυωθεί με άλλους υποστηρικτές ομοτίμων.
- Ο ομότιμος έχει πρόσβαση στη συμβουλευτική από έναν coach/μέντορα, που θα τον βοηθήσει να αντιμετωπίσει δύσκολες καταστάσεις, προσβλητικά συναισθήματα που διεγείρονται από δύσκολες καταστάσεις ή συνθήκες, κ.λπ.

Αλληλοσυσχέτιση

Όταν εργάζονται μαζί, η σχέση ανάμεσα στους επαγγελματίες και τον υποστηρικτή ομοτίμων είναι πολύ σημαντική. Είναι σημαντικό ότι εργάζονται με στόχο να αναπτύξουν τη λεγόμενη αμοιβαία χιμεία, ώστε όλα τα μέρη να μπορούν να νιώσουν άνετα να δουλεύουν μαζί και οι υποστηρικτές ομοτίμων να μπορούν να αισθάνονται ελεύθεροι να είναι ο εαυτός τους.

Μια παραγωγική συνεργασία απαιτεί εμπιστοσύνη. Το να γνωριστούν τα μέλη μιας ομάδας εργασίας βήμα-βήμα και να εξοικειωθούν από κοινού με τα εργασιακά καθήκοντα, προωθεί το χτίσιμο της εμπιστοσύνης. Μαζί με την εμπιστοσύνη, οι υποστηρικτές ομοτίμων θεωρούν το χιούμορ και την ανοικτή στάση των επαγγελματιών ως σημαντικά στοιχεία που προωθούν την αλληλεπίδραση. Είναι σημαντικό για έναν υποστηρικτή ομοτίμων οι άλλοι επαγγελματίες να μοιραστούν επίσης κάποιες πληροφορίες για τη ζωή τους. Ωστόσο, μια τέτοια ανοικτή στάση μπορεί να αποτελεί πρόκληση για τους επαγγελματίες, ειδικά αν έχουν συνηθίσει να δουλεύουν σε ομάδες στις οποίες μοιράζονται ελάχιστες προσωπικές πληροφορίες.

Είναι σημαντικό οι επαγγελματίες να σκεφτούν εκ των προτέρων τις δικές τους προκαταλήψεις. Για παράδειγμα, αντιλαμβάνονται τον υποστηρικτή ομοτίμων ως πελάτη ή ως συνάδελφο; Μπορεί ένας υποστηρικτής ομοτίμων να είναι και τα δύο, πελάτης και συνάδελφος;

Οι υποστηρικτές ομοτίμων που προσλαμβάνονται από οργανισμούς που πριν τους εξυπηρετούσαν, μπορεί να γίνουν συνάδελφοι αυτών που σε προηγούμενο χρόνο τους προσέφεραν υπηρεσίες. Μπορεί να συνεργάζονται στενά στο πλαίσιο μιας ομάδας ή, τουλάχιστον, να συμμετέχουν σε κοινές συναντήσεις του προσωπικού ή περιστασιακά σε εκδηλώσεις. Η πρακτική εμπειρία δείχνει ότι αυτές οι αλληλεπιδράσεις μπορούν να πάνε εξαιρετικά καλά, ωστόσο μπορεί και να περιπλέξουν τα όρια λόγω της αλλαγής από τη θέση του πελάτη στη θέση του πρώην πελάτη και του νυν συναδέλφου. Ιδιαίτερες προκλήσεις μπορεί να ανακύψουν αν πρώην πελάτες που έγιναν υποστηρικτές ομοτίμων ζητήσουν ξανά υπηρεσίες από τον ίδιο οργανισμό. Ένας ενδεχόμενος διπλός ρόλος του υποστηρικτή ομοτίμων απαιτεί να συζητηθεί ανοικτά στην έναρξη της συνεργασίας, έτσι ώστε και τα δύο μέρη να εκφράσουν τις επιθυμίες, τους φόβους τους και να θέσουν κοινούς κανόνες. Είναι επίσης κατανοητό, ο υποστηρικτής ομοτίμων να θέλει να κρατήσει ξεχωριστές την προσωπική από την επαγγελματική του ζωή, με κάθε τρόπο. Σ' αυτή την περίπτωση ο οργανισμός θα διασφαλίσει ότι κανένας από την ομάδα των συναδέλφων δεν βρίσκεται σε θεραπευτική σχέση με τον εν λόγω υποστηρικτή ομοτίμων.

Η έναρξη της συνεργασίας με έναν υποστηρικτή ομοτίμων εγείρει ερωτήματα στους επαγγελματίες. Τι μπορεί να συζητήσουν ο επαγγελματίας με τον υποστηρικτή ομοτίμων όταν διεξάγουν μια κοινή παρέμβαση ή όταν υποστηρίζει τον υποστηρικτή ομοτίμων στις δράσεις του; Μπορούν οι επαγγελματίες να μοιραστούν τα δικά τους συναισθήματα σύγχυσης και ανασφάλειας; Θα θεωρούνταν ανοικτή στάση και διαφάνεια, ή θα αποτελούσαν βάρος για τον υποστηρικτή ομοτίμων; Από τη στιγμή που μέρος του ρόλου ενός επαγγελματία είναι να υποστηρίζει τον υποστηρικτή ομοτίμων κατά την εργασία του, είναι σημαντικό και οι επαγγελματίες να έχουν επίσης ένα υποστηρικτικό δίκτυο συναδέλφων επαγγελματιών και/ή έναν επόπτη να τους βοηθά να αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις και να απαντούν σε διάφορα διλήμματα.

Εξουσία και ευθύνες

Οι επαγγελματίες μπορούν να μάθουν πολλά από τους υποστηρικτές ομοτίμων, αλλά κάτι τέτοιο απαιτεί να κατανοήσουν ότι δεν έχουν καμία υποχρέωση να έχουν πάντα δίκιο λόγω της επαγγελματικής τους θέσης. Αυτό απαιτεί επαγγελματική αυτοπεποίθηση, ώστε οι επαγγελματίες να μπορούν να καλωσορίσουν την ανατροφοδότηση από τους υποστηρικτές ομοτίμων. Οι επαγγελματίες θα πρέπει επίσης να είναι συμπονετικοί με τον εαυτό τους και τα μέλη της ομάδας τους. Όλοι κάνουν λάθη κάποιες φορές και δεν είναι πάντα δυνατό να κάνει κανείς τη δουλειά τόσο καλά όσο θα επιθυμούσε. Είναι σημαντικό να συζητηθεί αυτό με έναν υποστηρικτή ομοτίμων ώστε να κατανοεί τις διάφορες καταστάσεις που θα αντιμετωπίσει στη συνεργασία του με επαγγελματίες.

Οι επαγγελματίες πρέπει να μπορούν να απαρνηθούν μέρος της επαγγελματικής εξουσίας τους. Για να το πετύχουν αυτό είναι απαραίτητο να παρακολουθούν και να αναλογίζονται συνεχώς τη δική τους προσέγγιση και να ζητούν ανατροφοδότηση από τους υποστηρικτές ομοτίμων. Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι, παρά τις ευθύνες και υποχρεώσεις των επαγγελματιών που συνεργάζονται με υποστηρικτές ομοτίμων, οι τελευταίοι μπορούν να εργαστούν ανεξάρτητα, να λάβουν αποφάσεις και να αναλάβουν διαφορετικούς εργασιακούς ρόλους. Όσο καλύτερα γνωρίζουν οι επαγγελματίες στην ομάδα τον υποστηρικτή ομοτίμων, τόσο πιο εύκολη θα είναι η κατανομή των ευθυνών και των καθηκόντων. Η ανάθεση ευθυνών και καθηκόντων γίνεται πάντα με βάση την κατάσταση του ατόμου και σε συνεργασία με τον εν λόγω ομοτίμο.

Αν οι υποστηρικτές ομοτίμων δεν αναλάβουν αρκετές ευθύνες, μπορεί να θεωρήσουν τον εαυτό τους άχρηστο και άσχετο με τη δραστηριότητα. Μπορεί επίσης να νιώσουν αναξιόπιστοι. Αντιθέτως, αν τους δοθούν πάρα πολλές ευθύνες, υπάρχει ο κίνδυνος της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι ομότιμοι μπορεί να μην αναγνωρίζουν ή να μη μετρούν πάντα τις δυνατότητές τους ικανοποιητικά. Ο ενθουσιασμός είναι συνήθως μεγάλος στην έναρξη της εργασιακής θέσης και οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορεί να θέλουν να εργαστούν περισσότερο απ' όσο μπορούν να αντέξουν. Πολλοί υποστηρικτές ομοτίμων αισθάνονται επίσης ότι πρέπει να αποδείξουν στους επαγγελματίες πως μπορούν να

τα καταφέρουν και συνεπώς κάνουν περισσότερα απ' όσα μπορούν να διαχειριστούν. Γι' αυτό είναι σημαντικό οι επαγγελματίες από την ομάδα να προσέχουν για την ευημερία των ομοτίμων και, αν είναι αναγκαίο, να περιορίζουν το ωράριο εργασίας τους και τα καθήκοντά τους.

Επαγγελματική ανάπτυξη

Όταν εργάζονται με άστεγους, οι κοινωνικοί επαγγελματίες είναι ειδικοί στον τομέα τους. Η ειδίκευση γίνεται αισθητή καθώς οι επαγγελματίες επιλύουν δύσκολες καταστάσεις και ξεπερνούν δυσκολίες συνδυάζοντας τη θεωρητική γνώση με την πρακτική εμπειρία. Συνήθως, οι επαγγελματίες δεν χρειάζεται να σκεφτούν σε ποια θεωρία βασίζεται η λύση ή η ενέργειά τους, αλλά η θεωρία και η πράξη είναι αλληλένδετες. Η επαγγελματική ταυτότητα περιλαμβάνει αξίες και ηθικές διαστάσεις της εργασίας, καθώς και στόχους και πεποιθήσεις. Η έννοια του τι αισθάνεται ο επαγγελματίας, πού ανήκει και τι θεωρεί σημαντικό στη θέση του, εμβαθύνει την επαγγελματική του ταυτότητα.

Όταν εργάζονται με υποστηρικτές ομοτίμων – που έχουν από πρώτο χέρι, εμπειρική και σε βάθος ειδίκευση- η ατομική γνώση και οι ικανότητες και των δύο μερών συνδυάζονται και δημιουργούν μια νέα βάση ειδίκευσης. Η κοινή εξειδίκευση είναι ιδιαίτερα απαραίτητη στην εργασία πεδίου όπου τα ζητήματα είναι λεπτά και οι προκλήσεις είναι περίπλοκες. Συχνά, οι επαγγελματίες δεν έχουν βιώσει από πρώτο χέρι τα ίδια πράγματα με κάποιον που έχει βιώσει την έλλειψη στέγης. Με τη βοήθεια των υποστηρικτών ομοτίμων, οι επαγγελματίες μπορούν να καταλάβουν καλύτερα τις αιτίες που οδηγούν στην έλλειψη στέγης, πράγμα το οποίο τους βοηθάει να σχεδιάσουν παρεμβάσεις και να καταναείμουν πόρους με πιο αποτελεσματικό τρόπο. Στην καλύτερη περίπτωση, οι επαγγελματίες μπορούν να διδαχθούν εναλλακτικές προοπτικές και ενσυναίσθηση από έναν υποστηρικτή ομοτίμων, πράγμα που θα διευρύνει τους ορίζοντές τους τους για να υποστηρίξουν τους πλέον ευάλωτους πελάτες.

Ένα επαγγελματικού τύπου δίκτυο υποστήριξης είναι ένας καλός τρόπος για τους επαγγελματίες να αναπτύξουν τις ικανότητές τους. Η εξάσκηση δεξιοτήτων αλληλεπίδρασης, διενέργειας διαλόγου και βαθύτερης κατανόησης της ένταξης και της κοινότητας, αναπτύσσουν την ικανότητα των επαγγελματιών να εργαστούν με υποστηρικτές ομοτίμων. Η γνώση γύρω από το τραύμα, την κατάχρηση ουσιών και την ψυχική υγεία είναι επίσης χρήσιμη. Η εμπειρία αποδεικνύει ότι οι εκπαιδευσεις που γίνονται μεταξύ επαγγελματιών και υποστηρικτών ομοτίμων είναι ιδιαίτερα χρήσιμες, καθώς δίνουν την ευκαιρία και στις δύο ομάδες να διευρύνουν και να βαθύνουν από κοινού την ειδίκευσή τους.

Ο υποστηρικτής ομοτίμων ως μέλος της επαγγελματικής κοινότητας

Οι υποστηρικτές ομοτίμων έχουν το δικαίωμα να λάβουν εκπαίδευση πάνω στη δουλειά ώστε να γνωρίζουν τι αναμένεται από αυτούς. Αν αυτό δεν συμβεί, είναι πιθανό ο ρόλος του υποστηρικτή ομοτίμων στον οργανισμό να μην είναι ξεκάθαρος για τον ομότιμο ή για τους επαγγελματίες, οδηγώντας σε παρανοήσεις και σε ανεπαρκή αμοιβαία υποστήριξη. Από τα πολύ αρχικά στάδια πρέπει να γίνει ξεκάθαρο ποιες είναι οι ευθύνες των επαγγελματιών στην ομάδα αναφορικά με τον υποστηρικτή ομοτίμων και σε ποιες περιπτώσεις εκείνος μπορεί να επικοινωνήσει με έναν επόπτη αν χρειάζεται. Είναι σημαντικό όλα τα στελέχη του οργανισμού να είναι εξοικειωμένοι με τον υποστηρικτή ομοτίμων και να έχουν δεσμευτεί να υποστηρίξουν την ένταξή του στον οργανισμό, ακόμη κι αν δεν αποτελεί μέρος της ομάδας τους ή του τμήματός τους. Αυτό θα βοηθήσει τους υποστηρικτές ομοτίμων να νιώσουν άνετα στον εργασιακό χώρο.

Σε μια μικτή εργασιακή ομάδα, όπου οι επαγγελματίες δουλεύουν μαζί με τους υποστηρικτές ομοτίμων, υπάρχει ο κίνδυνος ένας επαγγελματίας να αρχίσει να έχει ένα ρόλο παρόμοιο με εκείνον ενός επόπτη σε σχέση με έναν υποστηρικτή ομοτίμων, αν και κάτι τέτοιο δεν του έχει αποδοθεί. Αν και σε ζητήματα που σχετίζονται με τη τεχνική πλευρά της δουλειάς ο ρόλος των επαγγελματιών μπορεί να είναι καθοδηγητικός, μια καλή ιδέα είναι να οριστεί ένα πρόσωπο αναφοράς στον οργανισμό με το

οποίο θα έρθει σε επαφή ο υποστηρικτής ομοτίμων σε περίπτωση που υπάρξουν δυσκολίες με κάποιον επαγγελματία με τον οποίο συνεργάζεται. Ωστόσο, οι ίδιοι οι ειδικοί από εμπειρία πιστεύουν ότι ο καλύτερος τρόπος να αποφευχθούν τα προβλήματα είναι ο οργανισμός να είναι καλά προετοιμασμένος και να ενδιαφέρεται αληθινά να εργαστεί με ομοτίμους.

Τι θα πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν η διοίκηση ενός φορέα όταν σχεδιάζει την συμμετοχή υποστηρικτών ομοτίμων ή ειδικών από εμπειρία

- Να προετοιμάσει τα στελέχη για την ένταξη των ομοτίμων στην κοινότητα των εργαζόμενων π.χ. μέσα από ενημέρωσή τους για τους στόχους, τη συνεισφορά και την προστιθέμενη αξία που η εμπλοκή των υποστηρικτών ομοτίμων προσδίδει στον φορέα.
- Η υποστήριξη και η εποπτεία από την διοίκηση είναι αναγκαίες ώστε η πίστη των υποστηρικτών ομοτίμων και των ειδικών από εμπειρία στις δεξιότητες και την εξειδίκευσή τους να ενισχύεται, ενώ εκείνοι πρέπει να μπορούν να εμπιστευθούν τη διοίκηση πως θα τους στηρίξει όποτε χρειαστεί.
- Να τους προσφέρει την ευκαιρία να εκπαιδεύονται ή να τους παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία και πληροφόρηση για να φέρουν σε πέρας το έργο τους.
- Να αποφύγει ή να αμβλύνει το εργασιακό στρες και να διασφαλίσει την παροχή επαρκούς εποπτείας, από στελέχη κατά προτίμηση εκτός του οργανισμού.
- Ο αδιάλειπτος διάλογος των υποστηρικτών ομοτίμων μεταξύ τους καθώς επίσης και με τους προϊστάμενους και τα υπόλοιπα στελέχη, μπορεί να προλάβει τυχόν παρεξηγήσεις βελτιώνοντας την εργασιακή ατμόσφαιρα. Έτσι, αποτελεί το κλειδί της επιτυχούς ομαδικής λειτουργίας.
- Να διατηρεί εμπεριστατωμένο ενδιαφέρον για την ιστορία ζωής των υποστηρικτών ομοτίμων και των ειδικών από εμπειρία, αφού η βιωμένη εμπειρία αξιοποιείται από πλευράς τους ως κύριο εργαλείο δουλειάς.

Οφέλη της υποστήριξης ομοτίμων στην εργασία με άστεγους

Στην εργασία με άστεγους, οι χρήστες των υπηρεσιών ωφελούνται όταν οι επαγγελματίες και οι υποστηρικτές ομοτίμων συνεργάζονται. Οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορούν να ταυτιστούν με την κατάσταση του πελάτη και να εκτιμήσουν τι είδους υπηρεσίες θα εξυπηρετούσαν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες του. Οι επαγγελματίες, από την άλλη, μπορούν να μιλήσουν για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και πως μπορεί να ωφεληθούν τον πελάτη. Ο υποστηρικτής ομοτίμων γνωρίζει τις συγκεκριμένες ελλείψεις του συστήματος υπηρεσιών, τις οποίες οι επαγγελματίες δεν αναγνωρίζουν πάντα, από την

οπτική του χρήστη. Το να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν αυτές τις ελλείψεις βοηθάει τους επαγγελματίες στην επιτυχημένη διαχείριση υποθέσεων. Η γλώσσα των παρόχων υπηρεσιών μπορεί μερικές φορές να είναι δύσκολη για εκείνους που βιώνουν την έλλειψη στέγης. Η παρουσία ενός υποστηρικτή ομοτίμων μπορεί να είναι χρήσιμη για να διευκολύνει την κοινή κατανόηση ανάμεσα στον πελάτη και τον πάροχο της υπηρεσίας. Ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί επίσης να είναι πιο εύκολο να αρθρώσει τα αισθήματα και τις ανάγκες του πελάτη, ειδικά αν η κατάσταση ζωής του πελάτη είναι χαοτική. Ο υποστηρικτής ομοτίμων διαδραματίζει έναν διττό ρόλο, τόσο αυτόν του συνοδοιπόρου όσο και αυτόν του συνοδού σε υπηρεσίες και αυτό είναι πολύ σημαντικό. Επιπλέον η κατανομή καθηκόντων μπορεί να μειώσει τον φόρτο εργασίας των επαγγελματιών και να αποδεσμεύσει πόρους για τον ταυτόχρονο συντονισμό της εξυπηρέτησης περισσότερων πελατών.

Η συνεργασία ανάμεσα στον επαγγελματία και τον υποστηρικτή ομοτίμων φέρνει ισοτιμία στη συνάντηση ανάμεσα στον πελάτη και τους επαγγελματίες. Στην εργασία με άστεγους, η σχέση αλληλεπίδρασης χτίζεται πάνω σε μια συνάντηση, όπου δημιουργείται εμπιστοσύνη ως αμοιβαίο συναίσθημα. Η εμπιστοσύνη είναι βασική προϋπόθεση για να τολμήσουν οι πελάτες να μιλήσουν για την κατάστασή τους, να ακουστούν και να λάβουν τη βοήθεια που χρειάζονται.

Η παρουσία των υποστηρικτών ομοτίμων συχνά λειτουργεί ως ένα είδος γέφυρας ώστε οι πελάτες να αποδεχτούν να συναντήσουν τους επαγγελματίες. Επίσης, το γεγονός ότι ο πελάτης βλέπει έναν υποστηρικτή ομοτίμων και έναν επαγγελματία να εργάζονται ομαλά μαζί αυξάνει την εμπιστοσύνη ότι είναι πιθανό να βοηθηθεί από το σύστημα υπηρεσιών. Συνεργαζόμενοι, οι υποστηρικτές ομοτίμων και οι επαγγελματίες μπορούν να έχουν μια πιο περιεκτική θεώρηση της κατάστασης του πελάτη. Ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί να προσέξει λεπτομέρειες που ο επαγγελματίας μπορεί να μην παρατηρήσει, όπως μη λεκτική επικοινωνία. Επιπλέον, ο πελάτης είναι πιθανότερο να μοιραστεί πληροφορίες με τον υποστηρικτή ομοτίμων που δεν θα μοιραζόταν μ' έναν επαγγελματία.

Ένα από τα πιο σημαντικά οφέλη από τη συνεργασία είναι πως η υποστήριξη ομοτίμων δημιουργεί ελπίδα και μειώνει το αίσθημα ντροπής του πελάτη λόγω της κατάστασής του. Όταν πυροδοτηθεί η ελπίδα σε έναν πελάτη αρχίζει να εργάζεται για να προάγει την ευημερία του. Η ελαχιστοποίηση της ντροπής και του στίγματος είναι επίσης σημαντική. Ειδικά στην εργασία με άστεγες γυναίκες, είναι γνωστό ότι το αίσθημα της ντροπής για την κατάστασή τους είναι ένας από τους πιο σημαντικούς λόγους που μια γυναίκα δεν στρέφεται προς την βοήθεια.

Με τις επαγγελματικές τους ικανότητες, οι επαγγελματίες είναι πιθανό να βοηθήσουν έναν υποστηρικτή ομοτίμων να διατηρήσει την πίστη του σε περιπτώσεις που η κατάσταση ενός πελάτη μοιάζει απελπιστική. Ωστόσο, οι καταστάσεις δεν φαίνονται πάντα δύσκολες μόνο στους υποστηρικτές ομοτίμων. Η ματαίωση μπορεί να καταβάλει και τους επαγγελματίες.

Σε αυτές τις περιπτώσεις οι υποστηρικτές ομοτίμων και το παράδειγμα της διαδικασίας της ανάκαμψής τους μπορεί να βοηθήσει τους επαγγελματίες να διατηρήσουν την ελπίδα. Το όφελος είναι διπλό – οι υποστηρικτές ομοτίμων και οι επαγγελματίες ενδυναμώνουν αμοιβαία ο ένας τον άλλον. Για έναν επαγγελματία αυτό αυξάνει την εμπιστοσύνη του στις δικές του ικανότητες ως επαγγελματία και έχει μια θετική επίδραση στην ευημερία στην εργασία.

Για ένα πραγματικό παράδειγμα συνεργασίας ανάμεσα σε έναν κοινωνικό επαγγελματία κι έναν ειδικό από εμπειρία σε ένα Φινλανδικό πρόγραμμα με την ονομασία NEA, που υποστηρίζει νέες γυναίκες που αντιμετωπίζουν την έλλειψη στέγης, δείτε το ακόλουθο βίντεο: <https://www.youtube.com/watch?v=xtcbgG4Svk0>.

3.4 Επιπλέον Διάβασμα

- Meriluoto. *Making Experts-by-experience*. University of Jyväskylä. 2019

- *Guide for professionals in housing support.* Budapest Methodological Centre of Social Policy and Its Institutions. 2018

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΟΜΟΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΤΕΓΗΣ

4.1 Εισαγωγή

«Η υποστήριξη ομοτίμων δεν έχει σενάριο. Δεν ακολουθεί βήματα. Αφορά στις σχέσεις. Πηγάζει από την καρδιά, μέσω της διορατικότητας και της γνώσης που αποκτήθηκαν από την εμπειρία.»

Wendy Mishkin, Σύμβουλος Υποστήριξης Ομοτίμων, BCSS Victoria

Σε αυτή την ενότητα θα διερευνήσουμε τους διαφορετικούς ρόλους που μπορούν να έχουν οι υποστηρικτές ομοτίμων όταν εμπλέκονται στη διαδικασία ανάκαμψης των αστέγων. Μέσα από την υπάρχουσα βιβλιογραφία μπορούμε να παρατηρήσουμε μια αυξανόμενη αναγνώριση της θετικής επίδρασης που μπορεί να έχει η υποστήριξη ομοτίμων στην ανάκαμψη από την έλλειψη στέγης. Επίσης αναγνωρίζονται οι προκλήσεις που προκύπτουν και διερευνώνται προτάσεις που λειτουργούν ώστε να υποστηριχτούν οι ομότιμοι στην προσπάθειά τους να αναλάβουν θετικά τον έλεγχο της ζωής τους. Το ταξίδι συνεχίζεται και συχνά μπορεί να χρειαστεί προσαρμογές σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Οι αναγκαίες προσαρμογές θα πρέπει να αποτελούν μέρος της καθημερινής πρακτικής.

4.2 Στόχοι ενότητας

- Να γίνουν κατανοητοί οι διακριτοί ρόλοι που μπορεί να έχει ένας Υποστηρικτής Ομοτίμων στη διαδικασία της ανάκαμψης από την έλλειψη στέγης.
- Να γίνουν κατανοητές οι προκλήσεις που σχετίζονται με την αξιοποίηση της υποστήριξης ομοτίμων κατά τη διαδικασία.
- Να αναγνωριστούν τρόποι με τους οποίους η υποστήριξη ομοτίμων μπορεί να διατηρεί τον ρόλο να εμπνέει και να μεταμορφώνει κατά τη διαδικασία της ανάκαμψης.

4.3 Ο ρόλος των Υποστηρικτών Ομοτίμων και οι προκλήσεις

«Οι τύποι ανθρώπων που είναι άστεγοι συνήθως σχετίζονται με άτομα που αντιμετωπίζουν τα πλέον περίπλοκα ζητήματα, τα οποία συχνά προκαλούν κατάρρευση των σχέσεων με την οικογένεια, τους φίλους και τις υποστηρικτικές υπηρεσίες. Η εμπειρία της έλλειψης στέγης υποβάλλει το άτομο σε απομόνωση και στο αίσθημα της απαξίωσης, το οποίο μπορεί να οδηγήσει στην κατάθλιψη και τη μοναξιά. Κάτι τέτοιο είναι σημαντικό, καθώς η έρευνα έχει διαπιστώσει ότι η κοινωνική υποστήριξη είναι ζωτική για την υγεία – αδύναμοι ή ανύπαρκτοι κοινωνικοί δεσμοί αποτελούν θανάσιμο παράγοντα κινδύνου, συγκρινόμενο με εκείνον του καπνίσματος». (Barker et al., 2018)

Η αυξανόμενη συμμετοχή ομοτίμων αναφορικά με την έλλειψη στέγης είναι εμφανής μέσα από την αυξανόμενη πρωτογενή έρευνα που λαμβάνει χώρα στο πεδίο, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια. (Miler et al., 2020) Το μεγαλύτερο μέρος των ερευνών προέρχεται από τις ΗΠΑ, τον Καναδά και την Αυστραλία και το ζήτημα της μεταφοράς (της γνώσης) αντιμετωπίζεται με επάρκεια, δεδομένων των διαφορών στο πλαίσιο, την πρόσβαση και τη νομοθεσία που αφορούν τη στέγαση, το σύστημα υγείας, το ποινικό δίκαιο και τις επιδοματικές πολιτικές. Επιπλέον, η έλλειψη ενός παγκοσμίως αποδεκτού ορισμού της έλλειψης στέγης δημιουργεί δυσκολίες στη σύγκριση των καλών πρακτικών. Λαμβά-



Φωτογραφία:
www.unsplash.com/amir-hosseini

νομένων αυτών υπόψη, αναφερόμαστε εδώ σε όσα έχουμε μάθει μέχρι τώρα, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να εφαρμοστούν από κοινού σε διαφορετικά πλαίσια και που μπορούν να πληροφορήσουν τους ασκούμενους, τους ανθρώπους της διοίκησης και εκείνους που λαμβάνουν αποφάσεις και χαράσσουν πολιτική, ώστε να προβαίνουν στις κατάλληλες προσαρμογές όπου χρειάζεται.

Ο ρόλος του Υποστηρικτή Ομοτίμων σε σχέση με την έλλειψη στέγης μπορεί να ποικίλει, περιλαμβάνοντας ένα ή έναν συνδυασμό από τα παρακάτω στοιχεία:

1. Πρότυπο/καθοδηγητής σε διαφορετικά στάδια της διαδικασίας ανάκαμψης
2. Πρόκληση των ορίων
3. Εξατομικευμένη θεραπεία
4. Κοινωνική Υποστήριξη
5. Συνηγορία

Σε πιο προωθημένα πλαίσια με ιστορικό συμμετοχής υποστηρικτών ομοτίμων, ο ρόλος ενός υποστηρικτή ομοτίμων μπορεί να διευρυνθεί σε:

1. Παροχή υπηρεσιών και/ή εκπαίδευσης
2. Επίβλεψη άλλων εργαζόμενων υποστηρικτών ομοτίμων
3. Ανάπτυξη εργαλείων
4. Διαχείριση προγραμμάτων ή φορέων
5. Ευαισθητοποίηση του κοινού και εκείνων που χαράσσουν πολιτική

Σε όλους αυτούς τους ρόλους η φιλοσοφία και οι αξίες της υποστήριξης ομοτίμων βρίσκονται στην καρδιά της παρέμβασης: είναι οι τρόποι με τους οποίους η βιωμένη εμπειρία ενός ομότιμου μπορεί με αυθεντικότητα, εμπιστοσύνη και σεβασμό να εμπνεύσει την ελπίδα και να επηρεάσει θετικά και αμοιβαία μια διαδικασία μεταμόρφωσης κατά τη διάρκεια του ταξιδιού της ανάκαμψης.

Ο ρόλος των επαγγελματιών ή του μη ομότιμου προσωπικού δεν υποκαθίσταται ούτε απειλείται από τους υποστηρικτές ομοτίμων. Συμπληρώνουν ο ένας τον άλλον με στόχο να φτάσουν σε έναν κοινό στόχο ως ομάδα. Συγκεκριμένες διευθετήσεις (όπως για παράδειγμα ο χώρος συνάντησης των ομοτίμων στην έδρα του οργανισμού ή αλλού), συστηματικές συναντήσεις της διεπιστημονικής ομάδας για να συζητηθεί ο σχεδιασμός, οι συγκεκριμένοι στόχοι όπως συμφωνήθηκαν με τους άστεγους και η πρόοδος στην επίτευξή τους, όλα σε μια απλή και κατανοητή γλώσσα, μπορούν να βοηθήσουν στην αποσαφήνιση των γκρίζων ζωνών που μπορεί εύκολα να εμφανιστούν στην καθημερινή πρακτική.

Πρότυπο/καθοδηγητής

Ο υποστηρικτής ομοτίμων επικεντρώνεται περισσότερο στη συναισθηματική πλευρά της βιωμένης εμπειρίας παρά στα γεγονότα. Το πέρασαν και επιβίωσαν, άρα αποτελούν απόδειξη ότι υπάρχει τρόπος. «Καταλαβαίνω τι εννοείς. Το πέρασα κι εγώ!» Υπάρχει αυθεντική ενσυναίσθηση στη διαδικασία, που εμπνέει ελπίδα και κινητοποιεί τον ομότιμο να αναλάβει δράση. Η ικανότητα να μοιραστούν τη δική τους ιστορία με τα δικά τους λόγια και να περιγράψουν τα ορόσημά της είναι αναγκαία. Η αξία της αυτοδιάθεσης βρίσκεται στο κέντρο αυτού του ρόλου: οι άνθρωποι είναι ελεύθεροι να επιλέξουν το δικό τους δρόμο προς την ανάκαμψη έστω και αν, σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να υπάρχουν

παγίδες, η διαδικασία να είναι αργή ή να μην φαίνεται να υπάρχει πρόοδος. Αυτός ο ρόλος μπορεί να εφαρμοστεί σε διαφορετικές στιγμές της διαδικασίας ανάκαμψης:

- Κατά την αρχική προσέγγιση (πρώτες επαφές), με στόχο να δημιουργηθεί ένα αίσθημα εμπιστοσύνης προς τις διαθέσιμες πηγές υποστήριξης και να βοηθηθεί ο ομότιμος στο κρίσιμο στάδιο τού να συνειδητοποιήσει τη δυνατότητα της ανάκαμψης και τού να ζητήσει βοήθεια προς αυτή την κατεύθυνση.
- Κατά τη διαδικασία της ανάκαμψης, ενθαρρύνοντας τον ομότιμο να επιμένει στην προσπάθειά του να ανακάμψει. Κατά τη διαδικασία μπορεί να υπάρξουν υποτροπές ή άλλες δυσκολίες που ενδεχομένως θέτουν εμπόδια στο δρόμο της ανάκαμψης. Σ' αυτό το στάδιο, ο Υποστηρικτής Ομοτίμων μπορεί να μοιραστεί τις δικές του εμπειρίες και μεθόδους που τον βοήθησαν. Το να μοιραστεί τις δικές του εμπειρίες έχει στόχο να καταστήσει τον ομότιμο ικανό να καταλάβει τις δικές του δυνάμεις.

Πρόκληση των ορίων

«Αν είναι πολύ σημαντικό, ξεπερνά τα όρια κάποιες φορές... ξεπεράσαμε τόσα όρια απλώς και μόνο για να κάνουμε αυτό το άτομο, ξέρεις... να σκεφτεί ότι διαφορετικά κάτι πιο σοβαρό θα συνέβαινε... καταλαβαίνεις τι εννοώ. Τουλάχιστον ξέρω ότι πραγματικά βοήθησα κάποιον.» –Timothy

Υπάρχουν πολλές προκλήσεις όταν ο Υποστηρικτής Ομοτίμων πρέπει να συνδυάσει επιτυχώς και αποτελεσματικά την εμπιστοσύνη, θεμελιώδες στοιχείο της σχέσης ομοτίμων, με τη δική του ευημερία και ασφάλεια ως πρωταρχική προτεραιότητα. Από τη στιγμή που οι υποστηρικτές ομοτίμων έρχονται αντιμέτωποι με αυτό το δίλημμα μπορεί να χρειαστεί να ξεπεράσουν τα όρια σε συγκεκριμένες περιπτώσεις. Γενικά ο υποστηρικτής ομοτίμων θα λάβει αποφάσεις σχετικά με τα όρια, κρίνοντας κατά περίπτωση. Αυτό είναι ζήτημα κατάλληλης εκπαίδευσης, εμπειρίας, ικανοτήτων και ατομικής ψυχοσύνθεσης. Ωστόσο, κάτι τέτοιο μπορεί να προκαλέσει μεγάλο άγχος, το οποίο συχνά παραβλέπεται και δεν αναγνωρίζεται πάντα από τους επαγγελματίες ή τους οργανισμούς, είναι απαραίτητο όμως να λαμβάνεται υπόψη όταν σχεδιάζεται η υποστήριξη για τους ομότιμους.

Εξατομικευμένη θεραπεία

Οι άστεγοι συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας –που οφείλονται ή οξύνονται από τις επισφαλείς συνθήκες ζωής– τα οποία μπορεί να χρειάζονται καθημερινή διαχείριση, φαρμακευτική αγωγή και παρακολούθηση. Ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί να υποστηρίξει τον ομότιμο να εφαρμόσει το θεραπευτικό σχήμα που του έχει συστηθεί, να υπενθυμίσει με τρόπους που λειτουργούν στον ομότιμο ή να βοηθήσει στη συμμόρφωση της αγωγής μέσω της Άμεσα Παρακολουθούμενης Θεραπείας εφόσον είναι αναγκαίο. Σε κλινικό πλαίσιο, ένας υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί να αποτελεί επίσης μέρος της θεραπείας ως μέλος της διεπιστημονικής ομάδας.

Κοινωνική Υποστήριξη

Η αποκατάσταση επαφής των ομοτίμων με την οικογένεια, τους φίλους ή άλλα σημαντικά για εκείνους πρόσωπα, ή απλώς η δημιουργία επαφών με την κοινότητα στην οποία ζουν, είναι σημαντικό κομμάτι της διαδικασίας ανάκαμψης. Έχοντας διανύσει αυτό το μέρος του ταξιδιού, ή διανύοντας το, ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί να ρίξει φως στο πώς γίνεται κάτι τέτοιο. Οι διακρίσεις και το στίγμα είναι οι προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν σε μια σχέση αμοιβαιότητας, με έναν μη επικριτικό τρόπο.

Έχοντας εμπειρία των εμποδίων που υπάρχουν, ειδικά όταν αντιμετωπίζεται η γραφειοκρατία στο σύστημα κοινωνικής πρόνοιας, ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί να προσφέρει ικανή πληροφόρηση και συμβουλές για να διευκολυνθεί η πρόσβαση στις υπηρεσίες. Το να ξέρεις πότε να ζητήσεις βοήθεια και σε ποιον να απευθυνθείς αποτελεί ουσιαστικό βήμα.

Συνηγορία

Κατά τη διάρκεια του συνεδρίου της Καναδικής Συμμαχίας για τον Τερματισμό της Έλλειψης Στέγης, το 2014 στο Βανκούβερ, μια ομάδα ανθρώπων, που περιελάμβανε τόσο υποστηρικτές ομοτίμων όσο και επαγγελματίες, συνενώθηκαν με έναν κοινό στόχο: να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με βιωμένη εμπειρία απολαμβάνουν δίκαιη εκπροσώπηση από τους παρόχους υπηρεσιών, τους ερευνητές, αυτούς που χαράσσουν πολιτική και άλλους, έτσι ώστε να μπορούν να κατανοήσουν και να αντιμετωπίσουν καλύτερα το πρόβλημα της έλλειψης στέγης. Ίσως το καλύτερο παράδειγμα συνηγορίας που υπάρχει να είναι η χάρτα αρχών που δημιουργήθηκε από το Συμβουλευτικό Συμβούλιο Ομοτίμων με Βιωμένη Εμπειρία στον Καναδά κατά τη διάρκεια της συνόδου, το 2014. Το έγγραφο «Τίποτα για μας χωρίς εμάς» περιλαμβάνει επτά κεντρικές αρχές για το σχεδιασμό του τερματισμού της έλλειψης στέγης που εμπλέκει τους ομοτίμους και εξηγεί γιατί είναι σημαντικό να γίνει αυτό (δείτε την πλήρη αναφορά στην ενότητα Επιπλέον Διάβασμα). Αυτές είναι:

1. Να έλθει η θεώρηση της βιωμένης εμπειρίας στο προσκήνιο.
2. Να συμμετέχουν τα άτομα με βιωμένη εμπειρία σε όλα τα επίπεδα ενός οργανισμού.
3. Να δοθεί αξία στον χρόνο της βιωμένης εμπειρίας και να παρασχεθεί κατάλληλη υποστήριξη.
4. Να αντιμετωπιστεί το στίγμα, η καταπίεση και να προωθηθεί η αξιοπρέπεια.
5. Να αναγνωριστεί η εξειδίκευση των ατόμων με βιωμένη εμπειρία και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων.
6. Να επιτευχθεί η δίκαιη εκπροσώπηση των ατόμων με βιωμένη εμπειρία μέσα από κοινή προσπάθεια και εργασία.
7. Να δημιουργούνται αυθεντικές σχέσεις ανάμεσα στους ανθρώπους με και χωρίς βιωμένη εμπειρία.

Οι υποστηρικτές ομοτίμων παρέχουν στη διαδικασία συνηγορίας την πιο ισχυρή απόδειξη: μιλώντας μέσα από τη βιωμένη εμπειρία, μπορούν να προσφέρουν ένα ζωντανό παράδειγμα των υπαρχόντων κενών στο σύστημα, της υπάρχουσας νοοτροπίας, τού τι βοηθάει και τι όχι, καθώς και να εφαρμόσουν τις συστάσεις για αλλαγή πολιτικής. Μπορεί να έχουν φωνή σε όλα τα διαφορετικά επίπεδα της διαδρομής της ανάκαμψης, ξεκινώντας από την αρχική προσέγγιση μέχρι τις αναγκαίες αλλαγές πολιτικής, για να γεφυρωθούν πιθανά υπάρχοντα χάσματα. Η δημιουργία επίσημων ομάδων (π.χ. ενώσεις ομοτίμων) που θα έχουν έναν νόμιμο αναγνωρίσιμο χώρο στις διάφορες πλατφόρμες λήψης αποφάσεων μπορεί επίσης να βελτιώσει την πρόσβαση στην ανάκαμψη για πολλούς ανθρώπους.

Άλλοι ρόλοι όπως περιγράφηκαν παραπάνω, π.χ. η καθοδήγηση μιας ομάδας ομοτίμων, ή η ανάπτυξη πόρων, μπορεί να ενθαρρυνθούν σε ένα οργανωτικό περιβάλλον που προάγει την προσωπική ανάπτυξη, την εξέλιξη ικανοτήτων και παρέχει ευκαιρίες καριέρας στους ανθρώπινους πόρους του, τόσο εργαζόμενους όσο και εθελοντές.

Προκλήσεις

Στην «Σύγχρονη Επιστημονική Ανασκόπηση» του 2019 οι προκλήσεις που καταγράφονται συχνότερα σε σημαντικό αριθμό ερευνητικών μελετών (συνολικά 62) σχετικά με τη συμμετοχή υποστηρικτών ομοτίμων στον τομέα της έλλειψης στέγης ή άλλους τομείς, ομαδοποιούνται σε πέντε βασικές θεματικές - κλειδιά:

1. **Αυθεντικότητα:** Η «επισημοποίηση» του ρόλου ενός υποστηρικτή ομοτίμων ή η περαιτέρω πρόοδος του στο ταξίδι της ανάκαμψης, φαίνεται να δημιουργεί ζητήματα αμφισβήτησης της αλήθειας της συνεισφοράς του. Η αντιμετώπιση των αναγκών ευζωίας και ανάπτυξης των υποστηρικτών ομοτίμων είναι απολύτως απαραίτητη.
2. **Ευαλωτότητα:** Οι υποστηρικτές ομοτίμων αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο να εκτεθούν σε τραυματικές εμπειρίες ή πένθος, να στιγματιστούν στο εργασιακό δυναμικό του οργανισμού, να χαρακτηριστούν από τη βιωμένη εμπειρία τους, ή να υποτροπιάσουν λόγω άλλων ζητημάτων. Αυτός είναι ο λόγος που είναι ουσιώδες να δημιουργηθεί στον οργανισμό ένα πλαίσιο στρατηγικών προσαρμογής, ευελιξίας και υποστηρικτών μηχανισμών προτού εμπλακούν οι υποστηρικτές ομοτίμων.
3. **Όρια:** Οι υπερβολικές ευθύνες, περισσότερες από όσες ένας ομότιμος θα μπορούσε ή θα έπρεπε να διαχειριστεί –που πρακτικά μπορεί να σημαίνουν την αλλαγή του ρόλου από χρήστη σε πάροχο υπηρεσιών- μπορεί να δημιουργήσουν άγχος ή ενόχληση στον υποστηρικτή ομοτίμων. Το δίλημμα του πού, πότε και πώς να τεθεί το όριο είναι μια επιπλέον πρόκληση καθ' όλη την διάρκεια της παρέμβασης. Για παράδειγμα, το να τεθούν όρια ενώ ο ρόλος απαιτεί έκθεση του εαυτού ή να λαμβάνονται αποφάσεις ενώ ταυτόχρονα διατηρείται η αμοιβαιότητα στη σχέση με τους ομότιμους ή με πρώην μέλη της κοινότητας, μπορεί να ενέχει κινδύνους και να απαιτεί ιδιαίτερα ώριμες διαπροσωπικές ικανότητες. Ο εργαζόμενος υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να χρειάζεται υποστήριξη και εποπτεία από άλλους επαγγελματίες για να διαχειριστεί με ασφάλεια κάποια απ' αυτά τα ζητήματα.
4. **Στίγμα:** Η έλλειψη υποστήριξης μέσα στον οργανισμό ή η αίσθηση διακρίσεων οδηγεί στην αποδυνάμωση της θέσης του υποστηρικτή ομοτίμων και της επίδρασης που μπορεί να έχει στις υπηρεσίες. Ορισμένοι ερευνητές θέτουν το ζήτημα των στερεοτύπων ανάμεσα στους μη ομότιμους εργαζόμενους και των διαφορετικών τρόπων που μπορεί να αντιμετωπιστεί. Η έγκαιρη προετοιμασία του εδάφους στον οργανισμό ώστε να εντάξει υποστηρικτές ομοτίμων στο εργασιακό του δυναμικό, μπορεί να τροποποιήσει αυτού του είδους τις προκλήσεις.
5. **Έλλειψη Αναγνώρισης του υποστηρικτή ομοτίμων:** Οι προκλήσεις αυτού του τύπου συνδέονται με:
 - Τον τρόπο με τον οποίο ομαδοποιούνται οι ομότιμοι (π.χ. βάσει τυπικών κριτηρίων όπως το φύλο ή η γλώσσα και όχι βάσει της βιωμένης εμπειρίας τους).
 - Τη θέση τους μέσα στον οργανισμό (είναι εθελοντές ή εργαζόμενοι) και την έλλειψη ισότιμης πρόσβασης σε παροχές όπως οι μη ομότιμοι εργαζόμενοι (όπως για παράδειγμα ασφάλιση, μισθός σύμφωνα με το μισθολόγιο, άλλες εργασιακές παροχές που είναι διαθέσιμες στους μη ομότιμους εργαζόμενους μέσα στον οργανισμό).
 - Την έλλειψη δυνατοτήτων προσωπικής ανάπτυξης και επαγγελματικής εξέλιξης μέσα στον οργανισμό.
 - Το να εκλαμβάνονται ως απειλή από τους μη ομότιμους επαγγελματίες.

Παγκόσμια, οι καλές πρακτικές στις οποίες η συμμετοχή των υποστηρικτών ομοτίμων είχε θετικό αντίκτυπο, αντιμετώπισαν αυτές τις προκλήσεις χρησιμοποιώντας διαφορετικές στρατηγικές ή συνδυασμό τους.

Προετοιμασία του οργανισμού προτού αναπτυχθεί η υπηρεσία υποστήριξης ομοτίμων

Οι επαγγελματίες και εκείνοι που λαμβάνουν τις αποφάσεις συζητούν και συμφωνούν –ώστε να υπάρχει συναίνεση- για την συμμετοχή των ομοτίμων και τις προσδοκίες τους. Η δημιουργία υποστηρικτικών μηχανισμών, όπως η εκπαίδευση των εργαζομένων, η θέσπιση συστηματικής κλινικής εποπτείας, οι συναντήσεις διεπιστημονικών ομάδων όπου οι ομότιμοι εμπλέκονται ως μέλη της ομάδας, ασχέτως αν η θέση τους είναι θεσμική ή άτυπη, είναι ουσιώδης. Ο καθορισμός κατάλληλων στρατηγικών για να υποστηριχθεί πιθανή υποτροπή ή άλλες ανάγκες που βαραίνουν τον υποστηρικτή ομοτίμων είτε η κάλυψη μεταφοράς ή η παροχή δικηγόρου όταν χρειαστεί, είναι αναγκαία. Η ευελιξία του σχεδιασμού ώστε να δίνεται η δυνατότητα στους υποστηρικτές ομοτίμων να ανταποκρίνονται σε άλλες υποχρεώσεις, π.χ. παρακολούθηση θεραπείας, έχει αποδειχθεί αποτελεσματική σε επιτυχημένες παρεμβάσεις υποστηρικτών ομοτίμων.

Συμμετοχή στον οργανισμό

Δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι υποστηρικτές ομοτίμων να μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα (δημόσια ή ανώνυμα), αναθεώρηση της περιγραφής της θέσης εργασίας αν χρειάζεται, οργάνωση τακτικών ομαδικών συναντήσεων ή εποπτείας και παροχή δυνατοτήτων για προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη όπως και για τους υπόλοιπους εργαζόμενους.

4.4 Επιπλέον Διάβασμα

- Stephanie L. Barker, Nick Maguire, Experts by Experience: *Peer Support and its Use with the Homeless*, Community Ment Health J (2017) 53:598–612 DOI 10.1007/s10597-017-0102-2 <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10597-017-0102-2.pdf>
- *Health now: Understanding homeless health inequality in Birmingham*, Crisis UK, 2021 <https://groundswell.org.uk/wp-content/uploads/2021/03/Crisis-and-Groundswell-HealthNow-Birmingham-research-March-2021.pdf>
- Tookey et al., *From client to co-worker: a case study of the transition to peer work within a multidisciplinary hepatitis treatment team in Toronto, Canada*: Harm Reduction Journal (2018) 15:41 <https://doi.org/10.1186/s12954-018-0245-7>
- Lived Experience Advisory Council,(2016). *Nothing about us without us: Seven principles for leadership and inclusion of people with lived experience of homelessness*. Toronto: The Homeless Hub Press. www.homelesshub.ca/NothingAboutUsWithoutUs
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. *Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review*. BMC Public Health 20, 641 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8407-4>
- *Implementing Peer Support in Austria - Launching the First Certificate Course for Peer Workers*, 2019. <https://www.feantsa.org/en/news/2018/10/23/news?bcParent=27>

ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΚΑΜΨΗ

5.1 Εισαγωγή

Δεδομένης της μεγάλης συχνότητας της ψυχικής ασθένειας, της χρήσης ουσιών και των τραυματικών εμπειριών ανάμεσα στους ανθρώπους που είναι άστεγοι, στην ενότητα αυτή θα εξετάσουμε την θεωρία που βασίζεται στην προσέγγιση της ανάκαμψης, ως ένα πρώτο βήμα για να καταδείξουμε την ανάγκη να ενταχθεί αυτή η κατεύθυνση στο δίκτυο υποστήριξης των αστέγων.

Στην ψυχική υγεία, η ανάκαμψη θεωρείται ως διαδικασία ανάκτησης μιας ικανοποιητικής ζωής ακόμα και μέσα στους περιορισμούς μιας ψυχικής ασθένειας. Μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας για την ανάκαμψη στην ψυχική υγεία προσδιορίζει ένα ευρύ φάσμα στοιχείων που σχετίζονται με αυτήν, συμπεριλαμβανομένων των ανθρωποκεντρικών αξιών, της ελπίδας, της αυξημένης ενέργειας, του αυτοκαθορισμού, του νοήματος, του σκοπού, της επίγνωσης και της δυνατότητας.

Σήμερα, στον τομέα της έλλειψης στέγης υπάρχει αυξανόμενη ροπή προς προσεγγίσεις που υποστηρίζουν την επιλογή του πελάτη, την ενδυνάμωση και την ανάκαμψη: τα υποσχόμενα αποτελέσματα των προσεγγίσεων με βάση την ανάκαμψη θα μπορούσαν στην πραγματικότητα να προσφέρουν ένα όραμα ενοποίησης αναφορικά με τα συστήματα φροντίδας στο χώρο της υποστήριξης των αστέγων.

5.2 Στόχοι Ενότητας

- Αναγνώριση του συσχετισμού ανάμεσα σε ψυχική ασθένεια και έλλειψη στέγης.
- Εξοικείωση με τις προϋποθέσεις και τις αρχές της προσέγγισης της ανάκαμψης.
- Γνώση των θεμελιωδών στοιχείων της ανάκαμψης σύμφωνα με το μοντέλο CHIME: Σύνδεση, Ελπίδα, Νόημα και Ενδυνάμωση.
- Κατανόηση της σχέσης ανάμεσα στο Ιατρικό Μοντέλο και το Μοντέλο Ανάκαμψης.
- Εκμάθηση της εφαρμογής της Προσέγγισης της Ανάκαμψης στη θεραπεία άστεγων ατόμων.

5.3 Ψυχική υγεία και ανάκαμψη

Συσχέτιση ανάμεσα στην Ψυχική Ασθένεια και την Έλλειψη Στέγης

Συγκριτικά με τον γενικό πληθυσμό, οι άστεγοι και επισφαλώς στεγασμένοι υποφέρουν πιο συχνά από προβλήματα ψυχικής υγείας. Σύμφωνα με την Crisis UK, η συχνότητα κοινών ψυχικών διαταραχών είναι υπερδιπλάσια στα κοινωνικά περιθωριοποιημένα άτομα, ενώ η ψύχωση είναι 4-15 φορές πιο συχνή στους άστεγους. Ο κίνδυνος να πεθάνουν είναι σχεδόν 5 φορές πιο υψηλός σε σύγκριση με το γενικό πληθυσμό της ίδιας ηλικίας. Σε μια πρόσφατη έρευνα των υπηρεσιών αστέγων στην Αγγλία (2019), υπογραμμίστηκε ότι πάνω από τα δύο τρίτα των πελατών των υπηρεσιών αστέγων υποφέρουν από ψυχικές ασθένειες, πολλοί από αυτούς όντας αδιάγνωστοι.

Σε πολλές περιπτώσεις η ψυχική ασθένεια έπαιξε ρόλο στις ιστορίες ζωής εκείνων που έχασαν τη στέγη τους. Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη την αγχωτική κατάσταση της έλλειψης στέγης, η ψυχική υγεία αντιπροσωπεύει ένα κρίσιμο στοιχείο για τον προσδιορισμό της ικανότητας ενός ατόμου να πετύχει τη σταθερότητα στη στέγασή του, η οποία, αν επιτευχθεί θα το βοηθούσε να μειώσει τη σοβαρότητα των προβλημάτων ψυχικής υγείας του μακροπρόθεσμα.

Οι γυναίκες φαίνεται να είναι πιο επιρρεπείς σε κάποιους παράγοντες κινδύνου τόσο για την ψυχική ασθένεια όσο και για την έλλειψη στέγης σε μεγαλύτερο βαθμό απ' ό,τι οι άνδρες, όπως π.χ. η σωματική και σεξουαλική βία κατά την παιδική ηλικία. Τα προβλήματα ψυχικής υγείας φαίνεται να είναι υψηλότερα στις άστεγες γυναίκες (ιδιαίτερα σκόπιμος αυτοτραυματισμός και αυτοκτονικός ιδεασμός). Επίσης οι περιθωριοποιημένοι μαύροι και οι μειονοτικές εθνικές ομάδες (BME), οι πρόσφυγες και οι αιτούντες ασύλου έμφανίζουν συχνότερα διαταραχές ψυχικής υγείας όταν συγκρίνονται με το γενικό πληθυσμό των αστέγων.

Στο κείμενό μας, λαμβάνουμε υπόψη τρεις κύριους παράγοντες που είναι βασικοί για τον κίνδυνο της έλλειψης στέγης: φτώχεια, έλλειψη δεσμών και προσωπική ευαλωτότητα. Τα περιθωριοποιημένα άτομα είναι λιγότερο ικανά να διατηρήσουν σταθερή εργασία, κάτι που σημαίνει μικρότερη οικονομική δύναμη. Η παραληρηματική σκέψη μειώνει το κοινωνικό δίκτυο στο οποίο μπορούν να βασίζονται οι άστεγοι, αποκλείοντάς τους από βασικούς μηχανισμούς υποστήριξης και διαχείρισης που είναι τόσο αναγκαίοι σε δύσκολες στιγμές. Επίσης, οι ψυχικές ασθένειες επηρεάζουν αρνητικά την κρίση του ατόμου, διακυβεύοντας την ικανότητά του να σκέφτεται καθαρά και να αντιμετωπίζει αντιξοότητες.

Η περίπλοκη σχέση ανάμεσα στην ψυχική ασθένεια και την έλλειψη στέγης μπορεί να οδηγήσει σε επιδείνωση αρκετών αρνητικών συναισθηματικών διαταραχών, όπως φόβου, άγχους, κατάθλιψης οι οποίες σχετίζονται με υψηλότερο κίνδυνο χρήσης ουσιών και αλκοόλ.

Εκείνοι που υποφέρουν από ψυχικές ασθένειες τείνουν να είναι άστεγοι για μεγαλύτερη χρονική περίοδο, και σταδιακά χάνουν ολοένα και περισσότερο την επαφή με την οικογένεια και τους φίλους. Ο ρόλος των τοπικών και κοινωνικών υπηρεσιών γίνεται ακόμη πιο συναφής λαμβάνοντας υπόψη τις περιπτώσεις ατόμων που πάσχουν από σοβαρά προβλήματα ψυχικής υγείας τα οποία, μόλις πάρουν εξιτήριο από φυλακές ή νοσοκομεία, αποτελούν κατά κύριο λόγο αυτούς που βιώνουν την έλλειψη στέγης.

Η Προσέγγιση της Ανάκαμψης

Η αντιμετώπιση προβλημάτων ψυχικής υγείας είναι δύσκολη λόγω του μεγάλου αριθμού επιμέρους μεταβλητών που παίζουν ρόλο στην ανάπτυξή τους. Την τελευταία δεκαετία η προσέγγιση της ανάκαμψης αποδείχθηκε αποτελεσματική λόγω της ανθρωποκεντρικής προοπτικής της. Η προσέγγιση της ανάκαμψης βασίζεται σε δύο απλές προϋποθέσεις:

1. Η ανάκαμψη από μια διαταραχή ψυχικής υγείας είναι δυνατή.
2. Η πιο αποτελεσματική ανάκαμψη είναι αυτή που την καθοδηγεί ο ίδιος ο ασθενής.

Το μοντέλο λαμβάνει υπόψη του μια ολιστική αντίληψη της ζωής ενός ανθρώπου. Η ανάκαμψη από ψυχικές διαταραχές και/ή από διαταραχές χρήσης ουσιών είναι «μια διαδικασία αλλαγής μέσω της οποίας οι άνθρωποι βελτιώνουν την υγεία και την ευημερία τους, ζουν μία αυτοκατευθυνόμενη ζωή και πασχίζουν να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητές τους». (Lyon S., 2020)

Τέσσερις παράμετροι θεωρείται ότι υποστηρίζουν την ανάκαμψη:

- **Υγεία:** Για να μπορέσουν οι άνθρωποι να διαχειριστούν ή να ανακάμψουν από την ψυχική διαταραχή, πρέπει να κάνουν επιλογές που υποστηρίζουν τόσο τη σωματική όσο και την ψυχική ευημερία τους.
- **Σπίτι:** Οι άνθρωποι χρειάζονται ένα ασφαλές και σταθερό χώρο να ζήσουν.

- **Σκοπός:** Καθημερινές συνήθειες με νόημα, όπως το σχολείο, η δουλειά, η οικογένεια και η συμμετοχή στην κοινότητα, είναι σημαντικές κατά τη διαδικασία της ανάκαμψης και για τη διατήρηση της ευημερίας.
- **Κοινότητα:** Οι υποστηρικτικές κοινωνικές σχέσεις παρέχουν στους ανθρώπους την αγάπη, τη συναισθηματική διαθεσιμότητα και το σεβασμό που χρειάζονται για να επιβιώσουν και να ευημερήσουν. (Lyon S., 2020)

Στην προσέγγιση με βάση την ανάκαμψη, η κοινωνική ζωή ενός ατόμου θεωρείται κρίσιμη για να καθοριστούν οι αρνητικές συνέπειες των ψυχικών διαταραχών και της χρήσης ουσιών. Η ύπαρξη σχέσεων υποστήριξης και φροντίδας βελτιώνει τη δυνατότητα διαχείρισης των συμπτωμάτων της ασθένειάς τους και διευκολύνει την ανάκαμψη. Σε αυτή τη διαδικασία, οι επαγγελματίες υγείας, όπως ψυχολόγοι, ψυχίατροι και γιατροί μπορούν να παράσχουν υποστήριξη σε κάποιο βαθμό, αλλά η παρέμβασή τους μπορεί να ωφεληθεί σημαντικά από μια θετική κοινωνική αλληλεπίδραση στη ζωή του άστεγου ατόμου. Ομάδες υποστήριξης και οργανισμοί της κοινότητας μπορούν επίσης να παίξουν ένα σημαντικό ρόλο στην ανάκαμψη από ψυχικές διαταραχές επιτρέποντας στο άτομο να μοιραστεί τις εμπειρίες του με άλλους ανθρώπους που χρειάζονται υποστήριξη.

Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε τη σπουδαιότητα της στέγασης στην ανάκαμψη από προβλήματα ψυχικής υγείας. Η επαρκής και σταθερή στέγαση επιτρέπει στο άτομο να αισθάνεται ασφαλές, μειώνοντας επομένως δραστικά το άγχος και άλλους παράγοντες κινδύνου που μπορεί να οδηγήσουν σε ανάπτυξη διαταραχών ψυχικής υγείας ή σε επιδείνωση προϋπαρχόντων διαταραχών. Η πρόσβαση σε έναν αξιοπρεπή προσωπικό χώρο ενισχύει την αντίληψη της σταθερότητας, ενώ παράλληλα παρέχει ευκαιρίες ανάπτυξης του αισθήματος της ευθύνης για τη διατήρησή του σε καλή κατάσταση.

Σύμφωνα με τις δέκα καθοδηγητικές αρχές, η ανάκαμψη:

- Αναδύεται από την ελπίδα
- Καθοδηγείται από τον άνθρωπο
- Εμφανίζεται μέσω πολλών οδών
- Είναι ολιστική
- Υποστηρίζεται από ομότιμους και συμμάχους
- Υποστηρίζεται μέσα από σχέσεις και κοινωνικά δίκτυα
- Βασίζεται και επηρεάζεται από την κουλτούρα του ατόμου
- Υποστηρίζεται από την θεραπευτική αντιμετώπιση του τραύματος
- Εμπλέκει τις δυνάμεις και την υπευθυνότητα του ατόμου, της οικογένειας και της κοινότητας
- Βασίζεται στο σεβασμό

(Κατάχρηση Ουσιών και Διοίκηση Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας, SAMHSA, 2012)

Ένα από τα σημαντικότερα προτερήματα του μοντέλου ανάκαμψης είναι ότι επικεντρώνεται στις ικανότητες και τις δυνατότητες του ατόμου αντί στα ελαττώματα και τις παθολογίες του. Αυξάνει την εμπιστοσύνη στο άτομο και του επιτρέπει να μάθει τη δική του εμπειρία ζωής και να γίνει ο κύριος δρών στη θεραπεία.

Η παραδοχή και τελικά η συνειδητοποιημένη αποδοχή των ατομικών περιορισμών είναι μέρος της διαδικασίας ανάκαμψης: αναγνωρίζοντας τις αδυναμίες τους τα άτομα μπορούν να επικεντρωθούν στην υποστήριξη που χρειάζονται για να μετριάσουν τα συμπτώματα των προβλημάτων ψυχικής υγείας τους. Η ανάπτυξη μιας τέτοιας συνειδητοποίησης, τους βοηθάει να υιοθετήσουν στρατηγικές

ανθεκτικότητας ώστε να αντιμετωπίσουν την κατάστασή τους, και στη συνέχεια να τις εντάξουν στην καθημερινή τους ζωή. Η αποδοχή οδηγεί στην ενδυνάμωση, την επιλογή, τον αυτοκαθορισμό και στην ένταξη στην κοινότητα, βελτιώνοντας την ικανότητα του ατόμου να κινητοποιεί χρήσιμους πόρους για τη διαχείριση των συμπτωμάτων του, αυξάνοντας έτσι την πιθανότητα της επιτυχίας.

Ακρογωνιαίοι λίθοι της Ανάκαμψης: CHIME

Το CHIME είναι το αγγλικό ακρωνύμιο για τη Σύνδεση, την Ελπίδα και την αισιοδοξία, την Ταυτότητα, το Νόημα και το σκοπό και την Ενδυνάμωση.

- **Σύνδεση και υποστηρικτικές σχέσεις**

Η ύπαρξη ουσιαστικών και αμοιβαία θετικών σχέσεων παίζει αποφασιστικό ρόλο στην ενίσχυση του κινήτρου και της αυτοπεποίθησης κάποιου για την επιτυχία. Η οικογένεια και οι φίλοι μπορούν να βοηθήσουν ένα άτομο σε ανάκαμψη να πιστέψει στις δυνάμεις του για αλλαγή, παρέχοντας επίσης κίνητρα για να το κάνει. Επίσης, η ανταλλαγή προσωπικών εμπειριών ζωής με άλλα μέλη της κοινότητας που αντιμετωπίζουν παρόμοιες προκλήσεις (για παράδειγμα παλεύουν με την χρήση/εξάρτηση από ουσίες) μπορεί να φέρει κοντά τους ανθρώπους ώστε να παρακινήσουν ο ένας τον άλλο μέσα από ένα μηχανισμό υποστήριξης ομοτίμων.

Ομάδες κοινοτήτων (όπως οι Ανώνυμοι Αλκοολικοί) μπορούν επίσης να παίξουν σημαντικό ρόλο παρέχοντας έναν μη επικριτικό χώρο για να μοιραστεί κανείς τα αισθήματα που σχετίζονται με τη διαδικασία της ανάκαμψης.

Μετά την ανάκαμψη, τα παλαιότερα μέλη αυτών των ομάδων μπορούν να λειτουργήσουν ως πρότυπα, παρέχοντας καθοδήγηση και αντιπροσωπεύοντας το επιδιωκόμενο σημείο άφιξης της διαδρομής που άλλα μέλη αντέχουν να διανύσουν.

Οι μονής κατεύθυνσης σχέσεις βοήθειας μπορεί να οδηγήσουν σε ένα μηχανισμό «φιλανθρωπίας» που θα ήταν επιζήμιος για τη διαδικασία της ανάκαμψης. Οι υγιείς αμοιβαίες και ισορροπημένες υποστηρικτικές σχέσεις είναι θεμελιώδεις για την δημιουργία ενός θετικού κοινωνικού περιβάλλοντος που μπορεί να ενισχύσει τις πιθανότητες κάποιου να ανακάμψει.

- **Ελπίδα**

Είναι ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία που επηρεάζουν το κίνητρο κάποιου να αντιμετωπίσει τις αλλαγές που εμπλέκονται στη διαδικασία της ανάκαμψης. Είναι κάτι παραπάνω από αισιοδοξία, είναι μια πεποίθηση ότι ο άνθρωπος πρέπει να μπορεί να ξεπεράσει τα πισωγυρίσματα και την αβεβαιότητα για να φτάσει τον τελικό του/της στόχο. Μπορεί να αναδυθεί σταδιακά κατά την ανάκαμψη ύστερα από ένα σημείο καμπής και πρέπει να είναι αρκετά ισχυρή για να αντισταθεί σε στιγμές απελπισίας. Ενέχει την εμπιστοσύνη στις ιδιότητες του ατόμου να αντέχει τις αποτυχίες, τους κινδύνους και τον επιπλέον πόνο.

- **Ταυτότητα**

Άλλο σημαντικό στοιχείο είναι η ανάκαμψη μιας ανθεκτικής αίσθησης του εαυτού, που στα κοινωνικά περιθωριοποιημένα άτομα μπορεί να έχει χαθεί. Ένας τρόπος να επανακτηθεί αυτή η αίσθηση αποκαλείται «θετική απόσυρση». Με βάση μια ερευνητική ανασκόπηση, συνεπάγεται τη ρύθμιση της κοινωνικής συμμετοχής και τη διαπραγμάτευση του δημόσιου χώρου προκειμένου το άτομο

να κινηθεί προς τους άλλους μόνο όταν αισθάνεται ασφάλεια και νόημα. Με την καλλιέργεια του προσωπικού ψυχολογικού χώρου, είναι δυνατό να αναπτυχθεί μια ευρεία αίσθηση του εαυτού, να κατανοήσει κανείς τα ενδιαφέροντα του εαυτού του, την πνευματικότητα και ούτω καθεξής. Αυτή η διαδικασία βοηθά στην οικοδόμηση της αίσθησης του κοινωνικού ανήκειν και διευκολύνεται από εμπειρίες διαπροσωπικής αποδοχής και αμοιβαιότητας. Από την άλλη πλευρά, το άτομο πρέπει να αντιμετωπίσει τον καταγισμό φανερών και κρυφών μηνυμάτων που προέρχονται από το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο. Όταν ένα άτομο είναι έτοιμο για αλλαγή ξεκινά μια διαδικασία πένθους: η αποδοχή του παρελθόντος και η οικοδόμηση εμπιστοσύνης στην ικανότητα να προχωρήσουμε σε μια νέα ταυτότητα του εαυτού μας μπορεί να συνεπάγονται την αντιμετώπιση αρνητικών συναισθημάτων όπως η θλίψη, η απόγνωση και ο θυμός.

- **Διαμόρφωση υγιών στρατηγικών αντιμετώπισης και ουσιαστικού εσωτερικού σχήματος**

Οι υγιείς στρατηγικές αντιμετώπισης λέγεται ότι είναι ένα κρίσιμο στοιχείο στη διαδικασία της ανάκαμψης. Τα φάρμακα ή η ψυχοθεραπεία μπορεί να είναι χρήσιμα στην άμβλυνση των ανεπιθύμητων συμπτωμάτων των ψυχικών διαταραχών, αλλά έχουν και τα αρνητικά τους. Ένας ενημερωμένος ασθενής θα πρέπει να γνωρίζει τι φάρμακα λαμβάνει, ποια είναι τα πλεονεκτήματα που παρέχουν και γιατί οι γιατροί πιστεύουν ότι οι συνταγές που έδωσαν είναι αυτό που ταιριάζει καλύτερα στο ταξίδι της ζωής του ατόμου. Η καλύτερη κατανόηση αυτών των θεραπειών μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη της συνείδησης για τα εσωτερικά χαρακτηριστικά και τους συναισθηματικούς μηχανισμούς του εαυτού μας, οδηγώντας σε μια πιο ακριβή γνώση του εαυτού. Η ανάπτυξη στρατηγικών αντιμετώπισης και δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων μπορεί να απαιτούν από το άτομο να γίνει ο δικός του/της ειδικός, ώστε να εντοπίσει βασικά σημεία άγχους και πιθανές στρατηγικές που πρέπει να υιοθετήσει για να αντιμετωπίσει τις αντιξοότητες. Η κατανόηση της εσωτερικής αυτο-δομής και λειτουργίας μπορεί να βοηθήσει στην δημιουργία μιας αίσθησης νοήματος και γενικού σκοπού, σημαντικού για τη διατήρηση της διαδικασίας της ανάκαμψης. Κάτι τέτοιο μπορεί να οδηγήσει στην ανάκαμψη ή στην ανάπτυξη ενός κοινωνικού ή εργασιακού ρόλου, περιλαμβάνοντας ίσως την ανανέωση, την εύρεση ή την αποδοχή μιας καθοδηγητικής φιλοσοφίας, θρησκείας, πολιτικής ή πολιτισμού. Σύμφωνα με την μεταμοντέρνα θεώρηση αυτό μπορεί να περιγραφεί ως «η δημιουργία μιας αφήγησης».

- **Ενδυνάμωση και δημιουργία ασφαλούς βάσης**

Κατάλληλες συνθήκες διαβίωσης, επαρκής οικονομική δύναμη, απουσία βίας και πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη έχουν προταθεί ως σημαντικά εργαλεία για την ενδυνάμωση ενός ατόμου σε μακρά διαδικασία ανάκαμψης. Σε συνδυασμό με την αυτοδιάθεση, η ενδυνάμωση λέγεται ότι είναι θεμελιώδης στην ανάκαμψη μειώνοντας τις κοινωνικές και ψυχολογικές επιπτώσεις του στρες και του τραύματος.

Η Θεωρία Ενδυνάμωσης των Γυναικών υποστηρίζει ότι η ανάκαμψη από την ψυχική διαταραχή, την χρήση ουσιών και το τραύμα απαιτεί οι γυναίκες να κατανοήσουν τα δικαιώματά τους για να μεγιστοποιήσουν την ικανότητά τους να κάνουν αυτόνομες επιλογές. Αυτό σημαίνει την ανάπτυξη εμπιστοσύνης για την ανεξάρτητη και δυναμική λήψη αποφάσεων και την αναζήτηση βοήθειας, που περιλαμβάνει κατάλληλη φαρμακευτική θεραπεία και ενεργητικές πρακτικές αυτοφροντίδας. Σημαντικοί παράγοντες ενδυνάμωσης είναι επίσης η κοινωνική ένταξη και η αντιμετώπιση των προκλήσεων του κοινωνικού στίγματος και των προκαταλήψεων για τις ψυχικές διαταραχές. Οι υποστηρικτές της Θεωρίας Ενδυνάμωσης των Γυναικών λένε ότι είναι σημαντικό να αναγνωριστεί ότι ο τρόπος που ένα άτομο που βρίσκεται στην ανάκαμψη βλέπει τον εαυτό του, συντηρείται από στερεότυπα και μάχεται αυτές τις αφηγήσεις. Η ενδυνάμωση σύμφωνα με αυτή τη λογική απαιτεί την αναπλαισίωση της άποψης ενός ατόμου για τον εαυτό και τον κόσμο. Στην πράξη, η ενδυνάμωση και η δημιουργία μιας ασφαλούς βάσης απαιτούν αμοιβαία υποστηρικτικές σχέσεις ανάμεσα

στις γυναίκες και τους παρόχους υπηρεσιών, αναγνωρίζοντας τις υπάρχουσες δυνάμεις τους, την αναγνώριση του τραύματος και του πολιτισμικού πλαισίου του (Francis East, J., & Roll, S. J. 2015).

Το Μοντέλο Ανάκαμψης ενάντια στο Ιατρικό Μοντέλο

Το μοντέλο ανάκαμψης για ανθρώπους με ψυχική διαταραχή είναι αντίθετο με το ιατρικό μοντέλο.

Το ιατρικό μοντέλο πρεσβεύει ότι οι ψυχικές διαταραχές έχουν σωματικά αίτια και, μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '70, πολλοί γιατροί πίστευαν ότι οι ασθενείς με προβλήματα ψυχικής υγείας είναι καταδικασμένοι να ζουν για πάντα με την πάθησή τους. Αυτή η πεποίθηση επηρέασε ιδιαίτερα ανθρώπους που έπασχαν από σχιζοφρένεια, σχιζοσυναισθηματική διαταραχή και διπολική διαταραχή και το επίκεντρο ήταν αποκλειστικά στη χρήση φαρμάκων για τη θεραπεία.

Η βασική αρχή της προσέγγισης της ανάκαμψης είναι απεναντίας η πεποίθηση ότι οι άνθρωποι μπορούν να ανακάμψουν από ψυχικές διαταραχές και να ζήσουν πλήρη, ικανοποιητική ζωή: χρειάστηκαν δύο δεκαετίες για να βρει αυτή η πεποίθηση χώρο στην ιατρική κοινότητα. Οι ασθενείς έπαιξαν ένα σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη αυτής της ανθρωποκεντρικής προοπτικής εκφράζοντας το ενδιαφέρον τους να εμπλέκονται ενεργητικά στη θεραπεία τους. Μέσα από τη βιωμένη εμπειρία απέδειξαν ότι, λαμβάνοντας τη σωστή υποστήριξη, μπορούσαν να ζουν μια ενεργή ζωή στην κοινότητα. Αυτή η ιστορική αλλαγή στην προσέγγιση της παρέμβασης αντανάκλασε τον δεύτερο βασικό πυλώνα του μοντέλου της ανάκαμψης: η πλέον μακροπρόθεσμη αλλαγή λαμβάνει χώρα όταν την καθοδηγεί ο ίδιος ο ασθενής.

Ακόμη κι αν το ιατρικό μοντέλο και το μοντέλο της ανάκαμψης συχνά φαίνονται να βρίσκονται σε αντίθεση το ένα με το άλλο, οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι θα πρέπει να θεωρούνται συμπληρωματικά όταν σχεδιάζεται μια παρέμβαση. Οι βιομετρικές πληροφορίες που αναδύονται από την ιατρική προσέγγιση πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για να εκτιμηθούν καλύτερα οι ιατρικές ανάγκες ενός ασθενή, ενώ η εμπλοκή του/της σε πρώτο πρόσωπο επιτρέπει στη θεραπεία να είναι προσωποκεντρική και συνεπώς περισσότερο αποτελεσματική.

Τα εμπειρικά δεδομένα που συλλέγονται από την ιατρική έρευνα είναι θεμελιώδη για τον καθορισμό των κατάλληλων θεραπειών που πρέπει να λάβει ένας ασθενής. Χρειάζεται επίσης να συνδυαστούν με την προσωπική ενδυνάμωση και την υποστήριξη από ομοτίμους, που παρέχονται από το μοντέλο ανάκαμψης, για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση της ασθένειας.

Η Εφαρμογή της Προσέγγισης της Ανάκαμψης στην Έλλειψη Στέγης

Η προσέγγιση της ανάκαμψης αλλάζει τη θεραπεία της ψυχικής ασθένειας, της εξάρτησης από ουσίες και των διαταραχών τραυματικού στρες. Ωστόσο, αυτή η προσέγγιση δεν έχει ακόμη ενταχθεί στις υπηρεσίες για τους άστεγους.

Στις υπηρεσίες αστέγων σπάνια ακολουθείται η προσέγγιση της ανάκαμψης και πολύ συχνά παρέχονται μόνο υπηρεσίες φροντίδας που αντιμετωπίζουν τις αρχικές ανάγκες. Αρκετοί φορείς εργάζονται για να παρέχουν τις πολλές υπηρεσίες που χρειάζονται για να βοηθήσουν τους άστεγους: στέγαση, καταφύγιο έκτακτης ανάγκης, παροχή τροφίμων, επαγγελματική βοήθεια, ιατρική φροντίδα, υποστήριξη ψυχικής υγείας, προγράμματα αποκατάστασης και κοινωνικών υπηρεσιών - αλλά συχνά διαχωρίζονται λόγω διαφορετικών ροών χρηματοδότησης. Η πρόκληση είναι να δημιουργηθεί ένα ενιαίο, προσανατολισμένο στην ανάκαμψη μοντέλο περίθαλψης σε όλο το διεπιστημονικό δίκτυο παρόχων υπηρεσιών για την έλλειψη στέγης.

Πίνακας 1.

Καθοδηγώντας τον Μετασχηματισμό των Υπηρεσιών με βάση τις Αρχές Ατομικής Ανάκαμψης

Παραδοσιακή Προσέγγιση	Προσέγγιση της Ανάκαμψης – ατομικό επίπεδο	Προσέγγιση της Ανάκαμψης – Συστήματα Υπηρεσιών
Η ανάκαμψη μπορεί να μην είναι δυνατή για όλους.	Η ανάκαμψη είναι δυνατή για όλους.	Ο μετασχηματισμός συστημάτων με βάση της προσέγγιση της ανάκαμψης είναι δυνατός.
Ο αντίκτυπος του τραύματος δεν είναι επαρκώς κατανοητός στην παροχή υπηρεσιών σε άτομα με ιστορικό έλλειψης στέγης.	Ο αντίκτυπος του τραύματος παίζει κεντρικό ρόλο στη ζωή εκείνων που λαμβάνουν υπηρεσίες.	Οι πολιτικές, οι πρακτικές και τα περιβάλλοντα προσαρμόζονται για να διευκολύνουν την τραυματική απόκριση των ανθρώπων που λαμβάνουν και παρέχουν υπηρεσίες.
Τάση να κατηγοριοποιούνται τα άτομα με καθορισμένο τρόπο: «καλά» ή «άρρωστοι», «χρόνια άστεγοι» ή «λήπτες υπηρεσιών», αντί να δουν τις ζωές τους ως δυναμικές διαδικασίες.	Δυναμικά και ολιστικά. Βλέπει τα άτομα μέσα στο συνολικό πλαίσιο της ζωής τους. Η ανάκαμψη είναι μια διαδικασία που λαμβάνει χώρα σε ένα συνεχές που δεν είναι απαραίτητα γραμμικό.	Δυναμικά και ολιστικά. Βλέπει τον οργανισμό ως οργανικό. Προσαρμόζει τις πολιτικές και τις πρακτικές βάσει της ανατροφοδότησης των πελατών και του προσωπικού.
Οι πάροχοι είναι οι ειδικοί στη διαδικασία της ανάκαμψης και γνωρίζουν τι είναι το καλύτερο για τους πελάτες. Η συμμόρφωση είναι αναμενόμενη. Η βία και ο εξαναγκασμός μπορεί μερικές φορές να υφίστανται.	Ενθαρρύνονται ο αυτοκαθορισμός και η αυτονομία, οι πελάτες είναι οι ειδικοί στη δική τους ανάκαμψη. Οι φορείς είναι συνεργάτες στη διαδικασία της ανάκαμψης. Η βία και ο εξαναγκασμός είναι αντίθετα με την ανάκαμψη, υπονομεύουν την εμπιστοσύνη και τη σύνδεση και οδηγούν στον επανατραυματισμό.	Η αυτοδιάθεση και η αυτονομία στο προσωπικό ενθαρρύνονται και εκτιμώνται για την εξειδίκευσή του. Επικέντρωση στη μείωση των ανισορροπιών ισχύος και στη δράση με συνεργατικούς τρόπους. Οι πολιτικές επιδιώκουν να εξαλείψουν τις πρακτικές καταναγκασμού και να μειώσουν τον επανατραυματισμό στο χώρο εργασίας.
Διαγνωστικά οδηγούμενη, εστιασμένη στα συμπτώματα.	Εστίαση στα δυνατά σημεία, εκτιμώντας τις δεξιότητες και τις ικανότητες.	Επικέντρωση στη δύναμη του οργανισμού, εκτιμά όλο το προσωπικό, τις ικανότητες, τις δεξιότητες και την εξειδίκευση..
Όχι ιδιαίτερα ανοιχτή σε δημόσια κριτική.	Η ανταλλαγή πληροφοριών οδηγεί σε επιλογή, αυτονομία, μεγαλύτερη αυτοδιάθεση, σύνδεση και εμπιστοσύνη.	Πρωθεί τη διαφάνεια και τη λογοδοσία σε όλα τα επίπεδα παρέχοντας ανοιχτά πληροφορίες.
Οι σχέσεις βασίζονται σε ιεραρχίες και θέσεις εξουσίας. Το μοίρασμα της εξουσίας είναι περιορισμένο.	Η εξουσία μοιράζεται. Οι σχέσεις συνεργασίας είναι βασισμένες στην αυθεντικότητα, την ειλικρίνεια και την αναγνώριση των ανισορροπιών εξουσίας.	Συνεργατική. Εκτιμά τα μέλη του οργανισμού ως συνεισφέροντες στην ευημερία του. Αναγνωρίζει ανισορροπίες ισχύος και επιδιώκει να μοιραστεί την εξουσία όταν είναι δυνατόν.

Πηγή: Prescott L, Harris L. (2007). **Moving Forward, Together: Integrating Consumers as Colleagues in Homeless Service Design, Delivery and Evaluation**. Rockville, MD: Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration. Manuscript Submitted for Publication.

Ο πίνακας 1 αντιπαραθέτει την παραδοσιακή προσέγγιση («η ανάκαμψη μπορεί να μην είναι δυνατή για όλους») με τις προσανατολισμένες στην ανάκαμψη αξίες («η ανάκαμψη είναι δυνατή για όλους») και οραματίζεται με ποιο τρόπο οι τελευταίες μπορούν να μετασχηματίσουν τις αξίες του συστήματος παροχής υπηρεσιών, ώστε να δημιουργηθεί ένα νέο παράδειγμα φροντίδας και μετασχηματισμού υπηρεσιών προσανατολισμένο στην ανάκαμψη («ο μετασχηματισμός συστημάτων με προσανατολισμό την ανάκαμψη είναι δυνατός»). Ο πίνακας αυτός αποτελεί έναν χρήσιμο οδηγό για τη μετάφραση αξιών ανάκαμψης που αφορούν το άτομο με στόχο τον μετασχηματισμό των συστημάτων φροντίδας.

Ένα χρήσιμο σημείο αφετηρίας για να ενταχθούν οι αρχές της ανάκαμψης μέσα στα συστήματα φροντίδας για ανθρώπους που βιώνουν την έλλειψη στέγης, είναι η δημιουργία σχέσεων που προωθούν την ανάκαμψη, την ενδυνάμωση, την ελπίδα και τις ανθρωποκεντρικές αξίες. Οι άνθρωποι που ανακάμπτουν από διαταραχές ψυχικής υγείας και χρήσης ουσιών αναφέρουν ότι να έχουν σχέση με ένα αξιόπιστο άτομο το οποίο μπορούν να εμπιστευθούν αποτελεί ταυτόχρονα την πιο σημαντική τους ανάγκη και τον πιο σημαντικό μεσολαβητή τους στην ανάκαμψη. Πολλοί άνθρωποι που ξέφυγαν από την κατάσταση της έλλειψης στέγης αποδίδουν την επιτυχία τους στις προσωπικές σχέσεις με άλλους. Συχνά, η διαδικασία της επαναδόμησης του εαυτού συμβαίνει μέσα από τη σχέση με έναν πάροχο υπηρεσιών. Η έρευνα υποστηρίζει ότι η προσέγγιση είναι ένα κρίσιμο βήμα προς τη δέσμευση ατόμων που είναι άστεγα «να δημιουργήσουν μια προσωπική σύνδεση που παρέχει τη σπίθα για το ταξίδι επιστροφής σε μια ζωτική και αξιοπρεπή ζωή». Η επανασύνδεση με μια βιώσιμη αίσθηση του εαυτού και της κοινότητας είναι ένα κρίσιμο βήμα στη διαδικασία ανάκαμψης για άτομα που έχουν βιώσει έλλειψη στέγης.

Η ένταξη των χρηστών των υπηρεσιών αποτελεί μια συγκεκριμένη στρατηγική για την ανάπτυξη προγραμμάτων εξυπηρέτησης αστέγων προσανατολισμένων προς την ανάκαμψη. Η ένταξη στο προσωπικό και η απόδοση ηγετικών ρόλων σε προγράμματα σε άτομα με βιώματα έλλειψης στέγης, προβλημάτων ψυχικής υγείας, χρήσης ουσιών και τραύματος, συνιστά αναγκαίο βήμα για τον μετασχηματισμό της οργανωτικής κουλτούρας και των μοντέλων παροχής υπηρεσιών. Ένα πρόγραμμα υπηρεσίας για αστέγους που το διαχειρίζονται χρήστες υπηρεσιών και το προσωπικό του είναι χρήστες υπηρεσιών εμπίπτει σε τρεις κατηγορίες: υπηρεσίες που διαχειρίζονται χρήστες υπηρεσιών (διευθύνεται και λειτουργεί από μια πλειοψηφία χρηστών υπηρεσιών), υπηρεσίες σε συνεργασία με χρήστες υπηρεσιών (οι χρήστες υπηρεσιών παρέχουν υπηρεσίες σε συνεργασία με μη χρήστες υπηρεσιών), και χρήστες υπηρεσιών εθελοντές και υπάλληλοι (με προσωπικό χρήστες υπηρεσιών).

Εμπνεόμενη από τις αρχές της Προσέγγισης της Ανάκαμψης, η ένταξη των χρηστών υπηρεσιών συμβάλλει σε έναν προσανατολισμό προς την ανάκαμψη προωθώντας την ενδυνάμωση των αστέγων σε όλα τα στάδια της διαδικασίας: όντας «πρεσβευτές ανάκαμψης», οι χρήστες υπηρεσιών – προσωπικό λειτουργούν ως ενσάρκωση της θεμελιώδους αρχή της ανάκαμψης, της ελπίδας.

Ένα επιτυχημένο πρόγραμμα: Η Εμπειρία του Κονέκτικατ

Η πολιτεία του Κονέκτικατ υπήρξε ηγέτιδα στην ανάδειξη της προσανατολισμένης στην ανάκαμψη φροντίδας, ξεκινώντας πρωτοβουλίες με βάση την ανάκαμψη το 2000, προτού αυτή να συμπεριληφθεί στην εθνική ατζέντα της χώρας. Από την αρχή της, ήταν μια πρωτοβουλία με στόχο να μετασχηματίσει το σύστημα φροντίδας ως ένα που «αναγνωρίζει και χτίζει επάνω στο ενεργητικό, τις δυνάμεις και την υγεία και επάρκεια κάθε ατόμου για να υποστηρίξει την επίτευξη μιας αίσθησης κυριαρχίας για την κατάστασή του, ενώ το άτομο επανακτά μια ουσιαστική, εποικοδομητική αίσθηση ως μέλος στην ευρύτερη κοινότητα».

Η πρωτοβουλία του Κονέκτικατ συμπεριλάμβανε μια συνεργασία με το Πρόγραμμα του Πανεπιστημίου Γέιλ για την Ανάκαμψη και την Κοινωνική Υγεία, με στόχο να δημιουργηθεί ένα Ινστιτούτο Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για την Ανάκαμψη που θα καταρτίζει παρόχους σε πεδία όπως το πως να

γίνεις ένας καθοδηγητής ανάκαμψης, στον ανθρωποκεντρικό σχεδιασμό, στο πώς να προσλαμβάνεις και να συνεργάζεσαι με προσωπικό ομοτίμων, στην διαπολιτισμική επάρκεια, κινητοποιητική συνέντευξη και άλλα θέματα.

Αξίζει να υπογραμμίσουμε δύο μαθήματα από την εμπειρία του Κονέκτικατ:

- Το πρώτο μάθημα είναι ότι η ανάκαμψη δεν αναφέρεται σε κάποιου είδους υπηρεσία, παρέμβαση, ή υποστήριξη, αλλά μάλλον σε αυτό που οι ίδιοι οι άνθρωποι σε ανάκαμψη κάνουν για να διευκολύνουν τη δική τους ανάκαμψη. Κάτι τέτοιο είναι σημαντικό αφού υπογραμμίζει τη σημασία της εμπλοκής πελατών, της ανθρωποκεντρικής προσέγγισης και της συνεργασίας με όλα τα μέρη, ώστε να αναπτυχθεί μια κοινή αίσθηση τού πώς θα έπρεπε να μοιάζει ένα προσανατολισμένο στην ανάκαμψη σύστημα φροντίδας.
- Το δεύτερο σημαντικό μάθημα από την εμπειρία του Κονέκτικατ είναι ότι η ανάκαμψη δεν μπορεί απλώς να «προστεθεί» σε υπάρχουσες υπηρεσίες, αλλά πρέπει να αποτελεί πρωταρχικό στόχο και αξία που ενσωματώνεται συστηματικά, για να μετασχηματίσει και να ευθυγραμμίσει εκ νέου τις πολιτικές, τις πρακτικές, τις διαδικασίες, τις υπηρεσίες και την υποστήριξη.

Τα μαθήματα αυτά παρέχουν σημαντική παρακαταθήκη που θα μπορούσε να βοηθήσει να υιοθετηθεί ο προσανατολισμός της ανάκαμψης σε όλο το δίκτυο υποστήριξης των αστέγων.

Συμπερασματικά, η ενδυνάμωση του ατόμου στην ανάκαμψη αποτελεί θεμελιώδη ακρογωνιαίο λίθο της διαδικασίας η οποία δεν είναι γραμμική και πρέπει να βασίζεται στις δυνάμεις και τις ανάγκες του για να χτίσει πάνω στις πολλαπλές ικανότητές του. Η ανάκαμψη θα μπορούσε να γίνει ένας πρωταρχικός στόχος και αξία που θα μπορούσε να μετασχηματίσει και να επανευθυγραμμίσει τις πολιτικές, τις πρακτικές, τις διαδικασίες, τις υπηρεσίες και τις υποστηρίξεις του δικτύου βοήθειας των αστέγων. Αυτές οι αλλαγές έχουν τη δυνατότητα να βελτιώσουν τις ζωές εκατομμυρίων ανθρώπων που βιώνουν την έλλειψη στέγης.

5.4 Επιπλέον Διάβασμα

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Παρέμβαση της Ανάκαμψης δείτε:

- Sheperd et al., *Making Recovery a Reality*, 2008
- Κουραχάνης Ν., Φίτσιου Π., (2019) «Πολιτικές Στέγασης Αστέγων με Ψυχικά Νοσήματα», στο: Κουραχάνης Ν. (Επιστ. Επιμέλεια), Κατοικία και Κοινωνία, Προβλήματα, Πολιτικές και Κινήματα, εκδόσεις Διόνικος, 2019
- Teifion D., Craig T. (2014), *ABC στην ψυχική υγεία*, Αθήνα, Παρισιανού
- Féline, A. Lemperière, T. (1995) *Εγχειρίδιο ψυχιατρικής ενηλίκων*, Τόμος Α και Β, Αθήνα, Παπαζήση
- SMES-EUROPA, *Αξιοπρέπεια και Ευημερία: Πρακτικές προσεγγίσεις στην εργασία με αστέγους που αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας*, ERASMUS+, 2019

ΕΝΟΤΗΤΑ 6: ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΤΕΓΗΣ ΚΑΙ ΤΡΑΥΜΑ

6.1 Εισαγωγή

Στην ενότητα αυτή θα συζητήσουμε βασικά ζητήματα για το τραύμα και τους τρόπους με τους οποίους αυτό επηρεάζει την λειτουργική ικανότητα, την υγεία και την ποιότητα ζωής ενός ανθρώπου. Θα αναφερθούμε στα συμπτώματα του τραύματος και, ιδιαίτερα, το πώς επηρεάζει τη ρύθμιση της διέγερσης. Η ενότητα επίσης περιγράφει τρόπους να αξιοποιείται με τον βέλτιστο τρόπο, τόσο προσωπικά όσο και από τον πελάτη, η ρύθμιση της επαγρύπνησης. Στο τέλος της ενότητας, εξηγείται το πώς η έλλειψη στέγης και το τραύμα αλληλοσυνδέονται και για ποιο λόγο η βία, ιδιαίτερα μεταξύ των άστεγων, συνδέεται με το τραύμα.

6.2 Στόχοι ενότητας

- Κατανόηση του τι είναι το τραύμα.
- Αναγνώριση διαφορετικών τύπων τραυματός.
- Εξοικείωση με το Παράθυρο της Ανεκτικότητας.
- Αναγνώριση των συμπτωμάτων του τραύματος.
- Παροχή εργαλείων για την εργασία με τραυματισμένους ανθρώπους.
- Κατανόηση του γιατί η έλλειψη στέγης είναι ένα τραυματικό γεγονός.
- Κατανόηση του πως οι εμπειρίες βίας προκαλούν τραύμα.

6.3 Τι είναι τραύμα;

Το τραύμα είναι μια βλάβη που προκαλείται από ανωτέρα βία. Μια τραυματική κρίση είναι ένα ξαφνικό, απότομο και ασυνήθιστο ισχυρό γεγονός που θα έκανε τον καθένα να υποφέρει. Ο τραυματισμός συμβαίνει όταν ένας άνθρωπος αδυνατεί να βρει τρόπους να προστατευτεί από τον πόνο που προκαλεί ένα τραυματικό γεγονός. Ο ψυχικός πόνος είναι αφόρητος και τα γεγονότα κλειδώνουν στο μυαλό και στο σώμα. Επιπλέον του τραυματικού γεγονότος που βιώνει ο ίδιος ο άνθρωπος, τραυματική μπορεί να είναι και η εμπειρία του να είσαι μάρτυρας της τραυματικής εμπειρίας που βιώνει ένα άλλο άτομο. Μερικές φορές δεν έχει να κάνει με το τι έγινε αλλά με το τι απουσίασε. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι η παραμέληση κατά την παιδική ηλικία.

Το τραύμα είναι στην ουσία μια απόδραση και αποσιώπηση: οι τραυματισμένοι άνθρωποι συνήθως προσπαθούν να αποφύγουν και να αρνηθούν αυτό που έχει συμβεί και βιώνουν αισθήματα ντροπής και ενοχής. Η σοβαρότητα ή το επίπεδο του τραύματος επηρεάζεται από την ένταση και τη διάρκεια του γεγονότος, τη συχνότητα, το μη προβλέψιμο και την απουσία ελέγχου. Η συσσώρευση στρεσογόνων παραγόντων, η έλλειψη φροντίδας και κοινωνικής υποστήριξης και η συναισθηματική κακοποίηση επίσης προδιαθέτουν για τραύμα. Είναι επίσης γνωστό ότι οι γυναίκες επηρεάζονται περισσότερο απ' ό,τι οι άντρες από το τραύμα.

Συνήθως το τραύμα ενεργοποιείται ασυνείδητα και προκαλεί στον άνθρωπο που το βιώνει βαθιά ανησυχία και την αίσθηση ότι δεν είναι σε θέση να ελέγξει το σώμα του ή το μυαλό του. Οι αιτίες πυροδότησης σχετίζονται άμεσα με την αιτία του τραύματος. Υπάρχουν ερεθίσματα που πυροδοτούν



Φωτογραφία:
[www.pexels.com/
timur-weber](http://www.pexels.com/timur-weber)

μια τραυματική εμπειρία ή μνήμη. Αυτά τα ερεθίσματα μπορεί να είναι οτιδήποτε: μια μυρωδιά, ένας ήχος, μια ματιά από έναν άλλο άνθρωπο, ο τρόπος που σε αγγίζει κάποιος ή ένα ιδιαίτερο συμβάν.

Αν ο εγκέφαλος εκτεθεί σε υπερβολικό στρες κατά τη διάρκεια της παιδικής ηλικίας μπορεί να συμβούν μόνιμες νευρολογικές αλλαγές. Αυτό σημαίνει ότι ένας τραυματισμένος άνθρωπος είναι πιο επιρρεπής να βιώσει το στρες απ' ό,τι ένας άνθρωπος που δεν έχει εκτεθεί σε τραυματικά γεγονότα. Το στρες επίσης ενεργοποιεί μια κατάσταση σωματικής έκτακτης ανάγκης. Γι' αυτό ένας τραυματισμένος άνθρωπος μπορεί να δυσκολεύεται να ρυθμίσει τα συναισθήματά του - ακόμη και μικρά πράγματα μπορεί να εκτροχιάζουν τη φυσιολογική ζωή.

Οι τύποι του τραύματος μπορούν να χωριστούν σε δύο ομάδες:

- **Τύπος 1** αναφέρεται σε μεμονωμένα τραυματικά γεγονότα που είναι μη αναμενόμενα και συμβαίνουν ξαφνικά.
- **Τύπος 2** αναφέρεται σε σύνθετο τραύμα που μπορεί να έχει βιωθεί κατά τη διάρκεια της παιδικής ηλικίας ή των πρώιμων σταδίων της ανάπτυξης. Το τραύμα τύπου 2 αναπτύσσεται επίσης από τις επαναλαμβανόμενες και μακροχρόνιες εμπειρίες τραύματος.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΤΡΑΥΜΑΤΟΣ	
Τραύμα τύπου 1	Τραύμα τύπου 2
• Σοβαρή ασθένεια ή σωματική βλάβη • Βίαση ή σεξουαλικού τύπου επίθεση • Κλοπή ή ληστεία • Να είσαι θύμα ή μάρτυρας βίας • Να βιώσεις τρομοκρατική επίθεση, φυσική καταστροφή κτλ • Αυτοκινητιστικό δυστύχημα • Περιστατικό στρατιωτικής μάχης • Νοσηλεία και ψυχιατρική νοσηλεία • Γέννα • Ιατρικό τραύμα • Τραύμα μετά από απόπειρα αυτοκτονίας • Ασθένεια ή διάγνωση απειλητική για τη ζωή	• Συναισθηματική κακοποίηση στην παιδική ηλικία • Ενδοοικογενειακή βία • Τραύμα από συναισθηματική παραμέληση ή προσκόλληση • Εγκατάλειψη • Λεκτική κακοποίηση • Εξαναγκασμός • Ενδοοικογενειακή σωματική κακοποίηση • Μακροχρόνια λανθασμένη διάγνωση ενός προβλήματος υγείας • Παρενόχληση στο σπίτι, το σχολείο ή τη δουλειά • Συναισθηματική και σεξουαλική κακοποίηση • Σωματική παραμέληση • Εξαιρετικά αυστηρή ανατροφή παιδιών, μερικές φορές θρησκευτικού χαρακτήρα

Τί επιφέρει το τραύμα σε έναν άνθρωπο;

Σε γενικές γραμμές, ένα υγιές άτομο πιστεύει ότι ο κόσμος είναι καλός, η ζωή έχει σκοπό και οι άνθρωποι είναι πολύτιμοι. Ένα τραυματικό γεγονός απειλεί το σύστημα πεποιθήσεων ενός ανθρώπου. Ένα σοκαριστικό συμβάν μπορεί να διαλύσει το σύστημα των πεποιθήσεων επειδή συνέβη απρόβλεπτα και τυχαία. Η ψευδαίσθηση του άτρωτου εξαφανίζεται και ο άνθρωπος χάνει την αίσθηση του ελέγχου.

Οι τραυματικές εμπειρίες είναι ιδιαίτερες για την ανθρώπινη ψυχή επειδή, σε αντίθεση με τα καθημερινά γεγονότα, αποθηκεύονται στη μνήμη. Όταν ένας άνθρωπος βρεθεί σε μια εξαιρετικά στρεσογόνα κατάσταση, το σώμα του εκκρίνει τις λεγόμενες ορμόνες του στρες, που ενισχύουν την ενθύμηση μιας τραυματικής κατάστασης. Οι τραυματικές αναμνήσεις καταγράφονται, τουλάχιστον μερικώς, σε μια μη λεκτική μορφή, ως εικόνες, οσμές, συναισθήματα και ήχοι. Σε μια τραυματική κρίση τίθεται θέμα απώλειας: η απώλεια της υγείας, ενός αγαπημένου, ενός τρόπου ζωής, ή του νοήματος της ζωής. Συνεπώς είναι φυσικό μία κρίση να μπορεί να προκαλέσει αισθήματα λύπης, ενοχής, απελπισίας και ντροπής. Η αντιμετώπιση μιας τραυματικής κρίσης απαιτεί ψυχικό απόθεμα και σωματική αντοχή.

Συμπτώματα του τραύματος

Τα συμπτώματα του τραύματος μπορεί να είναι σωματικά, ψυχικά ή κοινωνικά συμπτώματα σχεδόν οποιουδήποτε είδους, καθώς και συμπτώματα που επιδρούν στην ρύθμιση των συναισθημάτων. Τα συμπτώματα μπορεί να είναι για παράδειγμα, διαταραχές στην προσοχή, έλλειψη προσήλωσης, σκοτοδίνη, εθισμοί, κρίσεις πανικού, διαταραχές πρόσληψης τροφής, σωματικός πόνος και μούδιασμα, δυσκολίες στην εμπιστοσύνη, παραισθήσεις, κατάθλιψη και κόπωση. Λαμβάνοντας υπόψη αυτή την ποικιλομορφία δεν αποτελεί έκπληξη ότι οι ασθενείς με τραύμα λαμβάνουν πολλαπλές διαφορετικές ψυχιατρικές διαγνώσεις.

Το τραύμα και τα συμπτώματά του επηρεάζουν εκτεταμένα την ανθρώπινη λειτουργία. Από τα πολλά συμπτώματα επιλέξαμε να επικεντρωθούμε στα ακόλουθα: 1. Προβλήματα ρύθμισης της διέγερσης, 2. Δυσκολίες στις διαπροσωπικές σχέσεις, 3. Συναισθήματα και αποσύνδεση, 4. Εθισμοί και αυτοκαταστροφική συμπεριφορά.

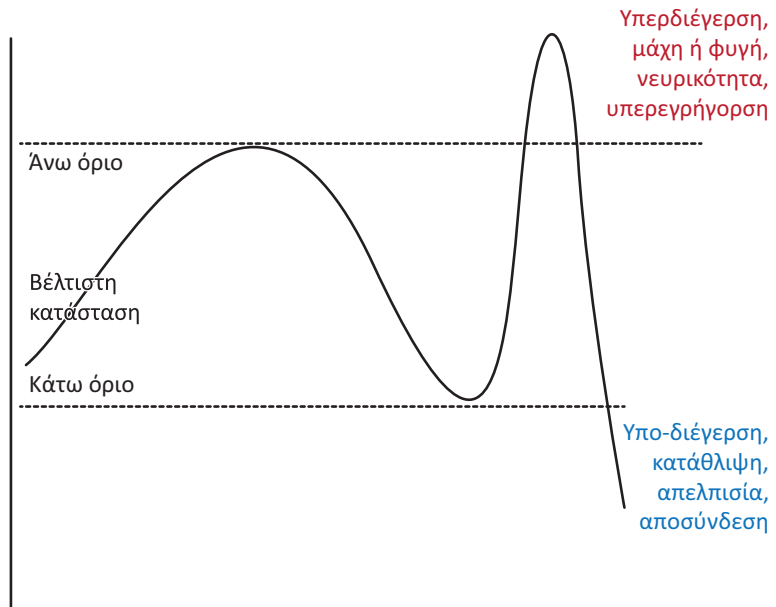
1. Προβλήματα ρύθμισης της διέγερσης

Τα προβλήματα ρύθμισης της διέγερσης είναι πολύ συνηθισμένα συμπτώματα του τραύματος. Η κατανόησή τους είναι πολύ σημαντική όταν συναντάμε έναν άνθρωπο με τραυματική εμπειρία. Είναι καλό να θυμόμαστε ότι η ρύθμιση της διέγερσης/εγρήγορσης του επαγγελματία επίσης διαφοροποιείται και είναι σημαντικό ο επαγγελματίας να βρίσκεται σε αισιόδοξη διέγερση/εγρήγορση όταν συναντά τους πελάτες.

Ουδός Ανοχής

Ο όρος «παράθυρο ανοχής» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη ζώνη διέγερσης στην οποία το άτομο μπορεί να λειτουργεί πλέον αποτελεσματικά. Όταν κάποιος βρίσκεται εντός της ζώνης αυτής, είναι συνήθως τυπικά ικανός να λαμβάνει, να επεξεργάζεται και να αφομοιώνει πληροφορία με άνεση, ή αλλιώς να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της καθημερινότητας χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία. Ονομάστηκε έτσι από τον Dan Siegel.

Ουδός Ανοχής



Σε κατάσταση υποδιέγερσης το παρασυμπαθητικό νευρικό σύστημα προετοιμάζεται για έναν ενδεχόμενο θάνατο και το σώμα προετοιμάζεται να παραστήσει το πεθαμένο. Μια μόνιμη κατάσταση υποδιέγερσης μπορεί εύκολα να οδηγήσει στην απομόνωση και στην παράταση της παράλυσης. Ένας λειτουργικός τρόπος ελέγχου της υποδιέγερσης σε μια κατάσταση που την πυροδοτεί θα μπορούσε να είναι η ενεργοποίηση του σώματος και η αγκυροβόληση στην παρούσα στιγμή. Αισθήματα κενού, εξάντλησης, έλλειψης σκέψεων, νωθρότητας και μειωμένης λειτουργικής ικανότητας μπορεί να οδηγήσουν σε απομόνωση. Η ζωή προχωράει «με αργούς ρυθμούς».

Η υποδιέγερση ως μηχανισμός του τραύματος σχετίζεται με τη συρρίκνωση της συνείδησης, ως απάντηση σε καταστάσεις που το άτομο δεν μπόρεσε να νικήσει, κάποιες φορές στην παιδική του ηλικία. Σε κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος με το τραύμα η υποδιεγερτική συμπεριφορά μπορεί να μοιάζει με έλλειψη κινητοποίησης, που με τη σειρά της μπορεί να επηρεάσει τη συνεργασία ανάμεσα στο άστεγο άτομο και αυτόν που το εξυπηρετεί.

Για παράδειγμα, στην παιδική ηλικία, η παράλυση μπορεί να αναπτυχθεί ως στρατηγική αντιμετώπισης σε συνθλιπτικές καταστάσεις, όπου η υποταγή είναι ο μοναδικός τρόπος να ελαχιστοποιηθεί η βλάβη. Η παράλυση ως σύμπτωμα του τραύματος είναι συνήθως μια παιδική στρατηγική επιβίωσης, που γίνεται ένα αντιπαραγωγικό σύμπτωμα στην ενηλικίωση, ενώ οι συνθήκες και το περιβάλλον έχουν αλλάξει. Ως αντίδραση στο τραύμα, το να κρύβεσαι κάτω από μια κουβέρτα μπορεί να μοιάζει ανάρμοστο στην ενήλικη ζωή, αλλά θεωρείται ως η μόνη «λογική» στρατηγική ή μάλλον ένα αυτοματοποιημένο μοτίβο του νευρικού συστήματος από τα μέρη που παραμένουν στην πραγματικότητα του τραύματος.

Το αντίθετο της υποδιέγερσης είναι η υπερδιέγερση όπου ενεργοποιείται από το παρασυμπαθητικό νευρικό σύστημα ο τύπος μάχη ή φυγή. Στην κατάσταση της υπερδιέγερσης η αναπνοή και ο καρδιακός παλμός επιταχύνονται, οι αισθήσεις οξύνονται και το σώμα είναι έτοιμο να τρέξει. Πολλά τραυματισμένα άτομα ζουν σε μια μόνιμη κατάσταση έντασης. Η υπενθύμιση του τραύματος μπορεί να οδηγήσει σε μια δύσκολη και αγχώδη διανοητική κατάσταση, από την οποία μπορεί να είναι δύσκολο να ξεφύγεις, να την κατανοήσεις ή να την περιγράψεις. Τα συμπτώματα μπορεί να περιλαμβάνουν: χρόνιο άγχος, δυσκολία να κοιμηθείς ή να παραμείνεις κοιμισμένος, δυσκολία συγκέντρωσης, ευε-

ρεθιστότητα, θυμό και εκρήξεις θυμού, κρίσεις πανικού και την κατάσταση μόνιμης επιφυλακής για απειλές.

Πολλοί που έχουν δουλέψει με ανθρώπους που έχουν βιώσει την έλλειψη στέγης, σίγουρα θα αναγνωρίσουν έναν πελάτη που ξαφνικά έγινε νευρικός και ταραγμένος και μπορεί να ήθελε να φύγει από το σημείο. Αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι ο επαγγελματίας τα έκανε όλα λάθος. Μερικές φορές σε μια συνάντηση, η φωνή του επαγγελματία ή ένα άβολο σημείο συνάντησης για έναν πελάτη, μπορεί να πυροδοτήσει μια τραυματική ανάμνηση. Μια απότομη αντίδραση μπορεί να εκπλήξει τόσο τον επαγγελματία όσο και τον πελάτη και ο δεύτερος μπορεί να παρερμηνευτεί ως δύσκολος και βίαιος.

2. Δυσκολίες στις διαπροσωπικές σχέσεις

Στις σχέσεις τους, τα τραυματισμένα άτομα συχνά αντιμετωπίζουν πολλές προκλήσεις και επιπλοκές. Αυτές οι επιπλοκές σχετίζονται με την έλλειψη εμπειρίας αξιόπιστων και ασφαλών σχέσεων. Απλώς δεν είχαν την ευκαιρία στη ζωή τους να μάθουν πως λειτουργούν οι φυσιολογικές σχέσεις, πώς να υπερασπιστούν τον εαυτό τους κάποιες φορές διαφωνώντας με τους άλλους, πώς να ακούσουν και να ακουστούν, πώς να ζητήσουν συγγνώμη ή να συγχωρέσουν και να συνεχίσουν μαζί με τον άλλον.

Θεμελιακά, οι επιπλοκές στις σχέσεις σχετίζονται με την εμπιστοσύνη που έχει χαθεί ή σχεδόν καταστραφεί. Το παιδικό περιβάλλον ενός τραυματισμένου ατόμου απαιτούσε συνεχή εγρήγορση, εντοπισμό των απειλών και φόβο για το χειρότερο. Το τραυματισμένο άτομο επιδιώκει να προβλέψει την απειλή και τον κίνδυνο και, ως αποτέλεσμα, εύκολα βρίσκει αυτά τα πράγματα στις χειρονομίες, τις εκφράσεις και στα λόγια των άλλων όλη την ώρα. Λόγω του τραυματισμού, οι φυσιολογικές ικανότητες της πρόληψης της απειλής και του κινδύνου μπορεί να έχουν διαταραχθεί σε τέτοιο βαθμό που το άτομο δεν είναι σε θέση να διακρίνει τους ανθρώπους που είναι αξιόπιστοι για εκείνο από εκείνους που δεν είναι. Αυτός ο τρόπος ερμηνείας συχνά οδηγεί στην απομόνωση και την απόσυρση από τις σχέσεις, που τελικά σπρώχνει τους άλλους ακόμα πιο μακριά.

Η απόκτηση νέων διαπροσωπικών δεξιοτήτων απαιτεί μεγάλη δραστηριοποίηση και ενδοσκόπηση αναφορικά με τη συνεισφορά κάποιου, έτσι ώστε να αρχίσει να βελτιώνει την ποιότητα των σχέσεων του και να έχει την ευκαιρία για ανταποδοτικές εμπειρίες. Αυτό το μοτίβο σκέψης και δράσης μπορεί να διερευνηθεί από κοινού με αξιόπιστους ανθρώπους. Γενικά, είναι δυνατό να σκεφτεί κανείς ότι συνήθως οι άνθρωποι έχουν καλές προθέσεις. Επειδή το νευρικό σύστημα δουλεύει πιο γρήγορα από τον εγκέφαλο, η δεξιότητα να ζητά κανείς συγγνώμη απαιτεί εμπειρία.

3. Συναισθήματα και αποσύνδεση

Πολλοί τραυματισμένοι άνθρωποι περιγράφουν απώλεια επαφής με τα συναισθήματά τους. Συχνά, η συναισθηματική αποσύνδεση μπορεί να συνδεθεί με την περιγραφή τραυματικών γεγονότων, ή κάποιας άλλης συνειδητής ή ασυνείδητης στρεσογόνου κατάστασης. Για άλλους, η αποσύνδεση είναι κάτι φυσιολογικό στην καθημερινή τους ζωή. Έχουν απομονώσει τα συναισθήματα κάπου έξω από την αντίληψή τους, σε βαθμό που να μην μπορούν αυτά να ενεργοποιηθούν κανονικά στην καθημερινή ζωή, άσχετα με το πόσο θα ήταν φυσιολογικό να συμβεί κάτι τέτοιο.

Ορισμένοι άνθρωποι νιώθουν ότι η ζωή τους δεν είναι τίποτα άλλο παρά ισχυρά συναισθήματα και βρίσκονται να αιωρούνται από το ένα άκρο στο άλλο. Για κάποιους, τα συναισθήματα απουσιάζουν εντελώς. Εναλλακτικά, κάποιος μπορεί να πέφτουν σε μια κατάσταση χωρίς συναίσθημα και την επόμενη στιγμή να γίνονται εξαιρετικά συναισθηματικοί. Πιο αδιόρατα ή ενδιάμεσα συναισθήματα μπορεί να είναι δύσκολο να αναγνωριστούν.

Το αυτόνομο νευρικό σύστημα ανίχνευσης των απειλών ενός τραυματισμένου ατόμου λειτουργεί πιο γρήγορα από το συνειδητό νου, ώστε η ανταπόκριση σε διάφορες καταστάσεις –π.χ αναφορικά με άλλους ανθρώπους– να μην είναι πάντοτε η κατάλληλη.

«Συχνά, όταν σκέφτομαι τα πράγματα, ηρεμώ τελείως. Αναλύω και μιλάω γελώντας γι' όσα έχουν γίνει, και μιλάω για τον εαυτό μου και τις εμπειρίες μου μ' έναν απόμακρο τρόπο, σαν να υπήρχε ένας τοίχος ανάμεσα, χωρίς συναισθηματική επαφή. Δεν με επηρεάζει, δεν υπάρχει Εγώ, αν και ξέρω ότι πρόκειται για τη ζωή μου.»

4. Εθιστική και αυτοκαταστροφική συμπεριφορά

Το συναισθηματικό τραύμα μπορεί να οδηγήσει σε ποικίλους εθισμούς. Με άλλα λόγια, οι εθισμοί μπορεί να πηγάζουν από εμπειρίες εξωτερίκευσης, απόσπασης και αποσύνδεσης για τις οποίες κάποιος παλεύει να βρει λύση. Ψάχνοντας για λύση, το εξαρτημένο άτομο μπλέκεται με δραστηριότητες ή ουσίες που παράγουν ευχαρίστηση, ενθουσιασμό, ανακούφιση, ολοκλήρωση. Ο εθισμός μπορεί να έχει τη μορφή της εξάρτησης από αλκοόλ ή ναρκωτικά, πορνογραφία, φαγητό ή τυχερά παιχνίδια ή επίσης από κάποιο τύπο δραστηριότητας ή εργασίας. Ο εθισμός μπορεί να θεωρηθεί ως μια προσπάθεια να επανορθωθεί ή να ανακουφιστεί ένα πρώιμο τραύμα, συνείδητο ή ασυνείδητο.

Η αυτοκαταστροφικότητα έχει πολλές μορφές, μεταξύ των οποίων η επανάληψη τραυματικών γεγονότων, το μούδιασμα των συναισθημάτων ή η απόδραση από τον εαυτό μας. Συχνά, η ιδέα πίσω από το να βιώσουμε τον πόνο είναι το να αποφύγουμε κάποιο συναίσθημα ή τραυματική ανάμνηση που θα ήταν ακόμη πιο οδυνηρή. Όσο παράλογο κι αν φαίνεται, για το σύστημα, αυτές οι κακές και οργανωμένες σκέψεις είναι καλών προθέσεων. Κατά τη διάρκεια κάποιων συνθλιπτικών συνθηκών στη ζωή κάποιου, το αυτοκαταστροφικό κομμάτι λειτουργήσει ώστε να προστατευτούν τα άλλα μέρη βλέποντας τον εαυτό. Ωστόσο στην ενήλικη ζωή υπάρχει πολύ μεγαλύτερο εύρος διαθέσιμων μηχανισμών αντιμετώπισης. Κατά την ανάκαμψη, είναι σημαντικό για το άτομο να εξασκηθεί στην προστασία του εαυτού του και όλων των πλευρών του χρησιμοποιώντας εναλλακτικές μη καταστροφικές στρατηγικές.

Σε πολλές περιπτώσεις η χρήση ουσιών σχετίζεται με την έλλειψη στέγης, όχι φυσικά πάντα. Ακόμη κι αν ένας άνθρωπος δεν είχε πρόβλημα εξάρτησης από ουσίες ή αλκοόλ πριν από την έλλειψη στέγης, η εμπειρία της έλλειψης στέγης μπορεί να είναι τόσο σκληρή εμπειρία που ο άνθρωπος να προσπαθήσει να αντιμετωπίσει τα άσχημα συναισθήματα χρησιμοποιώντας αλκοόλ ή ουσίες. Για κάποιον που έχει μάθει να ξεφεύγει από τις τραυματικές αναμνήσεις του με αλκοόλ ή ουσίες, η ανάκαμψη μπορεί να είναι δύσκολη. Μετά τη νηφαλιότητα, οι εμπειρίες του τραύματος μπορεί να επανέρχονται στο νου και μπορεί να είναι δύσκολο να αντιμετωπιστούν. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο άνθρωπος χρειάζεται εξειδικευμένη βοήθεια.

Εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην εργασία με ανθρώπους που έχουν βιώσει τραύμα:

- Ψυχοεκπαίδευση (Παροχή πληροφοριών και κατανόησης αναφορικά με μια ψυχική διαταραχή. Η πληροφόρηση για το τραύμα βοηθάει στη διαχείριση των συμπτωμάτων, και με τη γνώση ένας άνθρωπος μπορεί να κατανοήσει καλύτερα τον εσωτερικό του κόσμο.)
- Δημιουργικές μέθοδοι (μουσική, τέχνες, κ.λπ.).
- Ασκήσεις αναπνοής και χαλάρωσης.
- Διασφάλιση ότι οι βασικές ανθρώπινες ανάγκες (φαγητό, ύπνος, εισόδημα κλπ) καλύπτονται όσο πιο ικανοποιητικά γίνεται.

Χρήσιμες πτυχές για την οργάνωση και την διενέργεια ενός ραντεβού με έναν πελάτη που έχει υποστεί τραύμα:

- Αφήνουμε τον πελάτη να επιλέξει το χρόνο και τον τόπο για το ραντεβού.
- Εξηγούμε πόσος χρόνος έχει διατεθεί για τη συνάντηση και τι θα συζητηθεί. Στο τέλος, κάνουμε μια περίληψη των σημαντικών πραγμάτων που συζητήθηκαν/συμφωνήθηκαν.
- Έχουμε ένα ρολόι κι ένα ημερολόγιο σε ένα ορατό μέρος κατά τη διάρκεια των ραντεβού, ώστε ο πελάτης να έχει επίγνωση του χρόνου.
- Διασφαλίζουμε ότι ο πελάτης μπορεί να φύγει αν είναι αναγκαίο και τον πληροφορούμε γι' αυτό.
- Δίνουμε τη δυνατότητα στον πελάτη να κρατάει κάτι στα χέρια του, π.χ. καφέ, μπαλάκι χαλάρωσης.
- Υποστηρίζουμε τη μνήμη (αυτοκόλλητες σημειώσεις, υπαγόρευση σημαντικών πραγμάτων στο τηλέφωνο, πρόσωπο υποστήριξης).
- Προετοιμάζουμε προσεκτικά την συνάντηση με τον πελάτη, ώστε να μην χρειάζεται να μιλάει πολλές φορές για δύσκολα πράγματα και καταστάσεις.
- Κάνουμε ένα διάλειμμα μεταξύ των ραντεβού των πελατών, έτσι ώστε η δική μας διέγερση/εγρήγορση να είναι η βέλτιστη.

Έλλειψη στέγης και τραύμα

Το τραύμα και η έλλειψη στέγης είναι αλληλένδετα

Οι τραυματικές εμπειρίες μπορεί να είναι σημαντικός παράγοντας στο μονοπάτι πολλών ανθρώπων προς την έλλειψη στέγης. Οι άνθρωποι που καταλήγουν άστεγοι τείνουν να έχουν βιώσει κάποια μορφή τραύματος, συχνά στην παιδική ηλικία. Το 85% εκείνων που έρχονται σε επαφή με την ποινική δικαιοσύνη καθώς και τις υπηρεσίες για την χρήση ουσιών και την έλλειψη στέγης, έχουν βιώσει τραύμα ως παιδιά.

Το τραύμα συχνά συμβαίνει όταν είσαι άστεγος, για παράδειγμα πέφτοντας θύμα επίθεσης, σεξουαλικής βίας ή οποιουδήποτε άλλου βίαιου συμβάντος. Οι άνθρωποι μπορεί επίσης να τραυματιστούν εκ νέου από υπηρεσίες που τους κάνουν να νιώσουν ανίσχυροι και ελεγχόμενοι, για παράδειγμα αν απουσιάζει η ιδιωτικότητα ή εάν δεν συμβάλουν επαρκώς σε αποφάσεις σχετικές με ζητήματα που τους επηρεάζουν ως λήπτες υπηρεσιών.

Η ίδια η έλλειψη στέγης μπορεί να θεωρηθεί τραύμα με πολλαπλούς τρόπους. Συχνά η απώλεια ενός σπιτιού μαζί με την απώλεια των οικογενειακών δεσμών και των κοινωνικών ρόλων μπορεί να είναι τραυματικά. Αυτό συμβαίνει επειδή «όπως και άλλα τραύματα, το να μείνει κανείς άστεγος συχνά καθιστά τους ανθρώπους ανίκανους να ελέγξουν την καθημερινή τους ζωή».

Βία και έλλειψη στέγης

Τα άστεγα άτομα βιώνουν βίαιες εμπειρίες. Η βία που αντιμετωπίζουν οι άστεγες γυναίκες είναι ιδιαίτερα ποικιλόμορφη. Στη Βρετανία το 95% των άστεγων γυναικών έχει βιώσει σωματική βία και το 80% σεξουαλική βία. Τα νούμερα αναμένεται να είναι αντίστοιχα και σε άλλες χώρες. Οι εμπειρίες βίας και εκμετάλλευσης πολλών γυναικών έχουν ξεκινήσει από την παιδική τους ηλικία. Η εμπειρία της ενδοοικογενειακής βίας είναι συνηθισμένη ανάμεσα στους νέους, μόνους ενήλικες και στις οικογένειες που μένουν άστεγες. Για πολλούς είναι η άμεση αιτία της έλλειψης στέγης.

«Η Ενδοοικογενειακή Βία μπορεί να οριστεί ως σωματική, σεξουαλική ή ψυχολογική κακοποίηση από έναν τωρινό/πρώην σύντροφο ή σύζυγο, καθώς και από άλλα μέλη της οικογένειας, ή από τα μέλη της

οικογένειας ενός συντρόφου. Η Ενδοοικογενειακή Βία μπορεί να πάρει πολλές μορφές, μεταξύ των οποίων, σωματικοί τραυματισμοί, κακοποίηση και βιασμός ή ψυχική βαναυσότητα με τη μορφή της παρενόχλησης, των προσβολών ή του βασανισμού. Πολύ συχνά η ενδοοικογενειακή βία είναι ένας συνδυασμός σωματικής, σεξουαλικής και/ή συναισθηματικής κακοποίησης. Αυτός ο τύπος βίας μπορεί να εμφανιστεί ανάμεσα σε ζευγάρια ετερόφυλα ή LGBTQ2S και δεν προϋποθέτει σεξουαλική εγγύτητα.» <https://www.homelesshub.ca/about-homelessness/legal-justice-issues/domestic-violence>

Υπάρχουν διάφορες μορφές βίας:

- **Σωματική βία:** σπρώξιμο, γροθιές, κλωτσιές, τράβηγμα των μαλλιών, χτύπημα στο κεφάλι, ξύσιμο, σκίσιμο, ταρακούνημα, χρήση πυροβόλου όπλου ή άλλου όπλου, απειλή με σωματική βία.

«Συχνά κοιμάμαι με κάποιον άλλο, επειδή το να κοιμηθώ μόνος είναι επικίνδυνο. Με έχουν δείρει πολλές φορές ενώ έκλεψαν όλα μου τα πράγματα. Αλλά κάποιες φορές υπήρξα βίαιος κι εγώ. Ισχύουν οι νόμοι της ζούγκλας στο δρόμο». – Άντρας 49 ετών

- **Ψυχολογική βία:** υποταγή, επικρίσεις, προσβολές, περιφρόνηση, έλεγχος, περιορισμός της κοινωνικής αλληλεπίδρασης, νοσηρή ζήλια, απομόνωση, σπάσιμο πραγμάτων, τραυματισμός κατοικίδιων ζώων ή απειλή με οποιοδήποτε από τα παραπάνω ή με αυτοκτονία.

«Τώρα, εκ των υστέρων, μόνο συνειδητοποίησα τι σημαίνει βία. Καθ' όλη τη διάρκεια που ήμουν άστεγη με πρόσβαλαν τόσο οι άλλοι άστεγοι όσο και οι περαστικοί. Μετά έπεσα στα χέρια μιας συμμορίας για μια περίοδο. Αν δεν έκλεβα γι' αυτούς απειλούσαν να σκοτώσουν το σκύλο μου». Γυναίκα ύστερα από 8 χρόνια έλλειψης στέγης

- **Σεξουαλική βία:** βιασμός, απόπειρα βιασμού, εξαναγκασμός σε διάφορα είδη σεξουαλικής δραστηριότητας ή συνουσίας, απειλή με σεξουαλική βία, σεξουαλική απαξίωση, εξαναγκασμός σε πορνογραφία, απαγόρευση της χρήσης αντισύλληψης, εξαναγκασμός σε έκτρωση, περιορισμός του σεξουαλικού αυτοπροσδιορισμού.

«Το να είσαι άστεγη γυναίκα δεν είναι ασφαλές. Έχω συνηθίσει να με αγγίζουν ακόμα κι αν δεν το θέλω. Μερικές φορές κάποιοι άνδρες μου βρίσκουν ένα μέρος να κοιμηθώ. Συχνά απαιτούν σεξ γι' αυτό. Λίγες φορές συμφώνησα, επειδή φοβήθηκα ότι θα με βίαζαν. Τώρα καταλαβαίνω ότι ήταν βιασμός». Γυναίκα 26 ετών

- **Οικονομική βία:** παρεμπόδιση της αυτονομίας στη χρήση χρημάτων, παρεμπόδιση της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων για τα οικονομικά ή εξαναγκασμός να παραδώσεις τη διαχείριση των χρημάτων σ' ένα άλλο πρόσωπο, απειλή με οικονομική βία ή εκβιασμό.

«Ποτέ δεν είχα χρήματα. Έπρεπε να δίνω τα επιδόματα που λάμβανα στον σύζυγό μου και μου έδινε λίγα χρήματα αν χρειαζόμουν τίποτα. Είχε επίσης την ταυτότητά μου, την οποία συχνά έχανε. Ο κοινωνικός λειτουργός μου δεν καταλάβαινε για ποιο λόγο συχνά χρειαζόμουν νέα ταυτότητα. Νόμιζε ότι ήμουν απρόσεκτη και την έχανα εγώ». Νεαρή γυναίκα

- **Καταδίωξη:** επαναλαμβανόμενες ανεπιθύμητες επαφές, διασπορά ψευδών πληροφοριών, καταστροφή περιουσίας, εκφοβισμός, παρακολούθηση, κατασκοπεία, κλοπή και λαθροχειρία προσωπικών δεδομένων.

«Βρίσκομαι τώρα σ' ένα καταφύγιο με τα παιδιά μου. Είμαστε άστεγοι επειδή δεν μπορούμε να επιστρέψουμε στο σπίτι μας. Ο άντρας μου είναι βίαιος και με καταδιώκει. Περιμένουμε για ένα καινούργιο σπίτι εδώ και πολύ καιρό, αλλά είναι δύσκολο να βρεθεί. Πρέπει να πάμε σε άλλη πόλη, δεν μπορούμε να ζήσουμε σε διαμέρισμα του πρώτου ορόφου γιατί δεν νιώθω ασφαλής εκεί. Η κοινωνική λειτουργός μου δεν το καταλαβαίνει αυτό». Μητέρα δύο παιδιών

- **Κακοποίηση ή παραμέληση:** το να αφήνεις ένα παιδί, έναν ηλικιωμένο ή ένα ανάπηρο άτομο χωρίς φροντίδα, βοήθεια, ή θεραπεία σε καταστάσεις που το θύμα είναι εξαρτημένο από εσένα, το να βλάπτεις κάποιον άλλο με ναρκωτικά, οινόπνευματώδη, χημικά ή διαλυτικά.

«Όταν ήμουν παιδί οι γονείς μου με άφηναν μόνη στο σπίτι για μέρες. Είχαν πρόβλημα κατάχρησης ουσιών. Αναγκάστηκα να πάω σε ανάδοχη οικογένεια και ξεκίνησα κι εγώ τη χρήση ναρκωτικών. Δεν κατάφερα να φροντίσω τα δικά μου παιδιά. Τα έδωσα επειδή δεν θέλω να περάσουν τα ίδια που πέρασα κι εγώ». Γυναίκα 44 ετών, 5 χρόνια άστεγη.

- **Πολιτισμική ή θρησκευτική βία:** εξαναγκασμός σε συμμόρφωση με μια θρησκευτική πεποίθηση, απειλή βίας ή χρήση βίας σε συσχέτιση με τη θρησκεία ή την κουλτούρα ως δικαιολόγηση, π.χ. εγκλήματα τιμής, απειλές ριζωμένες στη θρησκεία.

«Η οικογένειά μου ήταν πολύ θρησκευόμενη και ζούσαμε σε μια μικρή τοποθεσία. Ήξερα από πολύ νεαρός ότι είμαι ομοφυλόφιλος. Όταν μίλησα στους γονείς μου γι' αυτό με θεώρησαν άρρωστο. Δεν έγινα αποδεκτός στη δική μου θρησκευτική κοινότητα και αναγκάστηκα να φύγω από το σπίτι, σε μια μεγαλύτερη πόλη. Ήμουν μόνος και δεν ήξερα κανέναν. Άρχισα να πίνω αλκοόλ, οι σπουδές μου διακόπηκαν και κατέληξα άστεγος». Άντρας 39 ετών

6.4 Επιπλέον διάβασμα

- Τραύμα και εγκέφαλος: <https://www.youtube.com/watch?v=xYBUY1kZpf8>
- Δυσμενείς Εμπειρίες στην Παιδική ηλικία (ACEs): Συνέπειες στον εγκέφαλο, το σώμα και τη συμπεριφορά <https://www.youtube.com/watch?v=W-8jTTIsJ7Q>
- Opening Doors Trauma Informed Practice for the Workforce <https://www.youtube.com/watch?v=zg8ahtHIRxU>
- Miller A. (2003), Οι φυλακές της παιδικής μας ηλικίας ή Το δράμα του προικισμένου παιδιού, Αθήνα, Ροές,
- Miller A. (2007), Το ξύπνημα της Εύας, Αθήνα, Ροές
- Φαρσαλιώτης Στ. (2019) Κλινική του εφήμερου, Μια ψυχαναλυτική προσέγγιση της Ανεστιότητας, Αθήνα, Αρμός,
- Χέλλερ Λόρενς, Λαπιέρ Αλίν (2017), Θεραπεύοντας το Αναπτυξιακό Τραύμα, Αθήνα, Ασημάκης

ΕΝΟΤΗΤΑ 7: ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ, ΔΙΑΤΗΡΩΝΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΑΝΟΡΘΩΝΟΝΤΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΔΕΣΜΟΥΣ. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

7.1 Εισαγωγή

Η ενότητα αυτή θα εξετάσει την Επανορθωτική Δικαιοσύνη ως έννοια που ασχολείται με το είδος των συγκρούσεων που λαμβάνουν χώρα ανάμεσα σε διαφορετικά μέρη μιας κοινότητας (community-based conflicts). Πρώτα θα εξετάσει τι είναι η επανορθωτική δικαιοσύνη και γιατί αξιοποιείται σε σχέση με την έλλειψη στέγης. Δεύτερον, θα διερευνήσει την εφαρμογή της σε πραγματικές συνθήκες αναφορικά με την αντιμετώπιση των συγκρούσεων που προκύπτουν ως αποτέλεσμα της έλλειψης στέγης και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τερματιστούν οι διαχωρισμοί που υπάρχουν ανάμεσα στις κοινότητες και τα άτομα

7.2 Στόχοι ενότητας

- Εκμάθηση των κύριων εννοιών και αρχών της επανορθωτικής δικαιοσύνης.
- Διερεύνηση τρόπων με τους οποίους η επανορθωτική δικαιοσύνη μπορεί να εφαρμοστεί στην ποινική δικαιοσύνη.
- Κατανόηση του πώς η επανορθωτική δικαιοσύνη μπορεί να υποστηρίξει την επούλωση οικογενειακών σχέσεων και συγκρούσεων.
- Εκμάθηση του πως η επανορθωτική δικαιοσύνη μπορεί να εφαρμοστεί στην έλλειψη στέγης.
- Εξοικείωση με παραδείγματα καλών πρακτικών για την παροχή επανορθωτικής δικαιοσύνης σε αυτόν τον τομέα.

7.3 Επανορθωτική Δικαιοσύνη: Θεωρητική Εισαγωγή

Η επανορθωτική δικαιοσύνη αποτελεί στην ουσία της μια προσέγγιση της δικαιοσύνης που στοχεύει να φέρει κοντά το θύμα και τον θύτη που εμπλέκονται σε ένα έγκλημα ή μια διαφωνία με σκοπό να αποκαταστήσει τη βλάβη που έγινε. Όταν εφαρμόζεται στην ποινική δικαιοσύνη, το θύμα και ο θύτης συναντώνται, συχνά υπό την επίβλεψη αστυνομικών οργάνων ή κοινωνικών λειτουργών που λειτουργούν ως διαμεσολαβητές. Στόχος αυτών των συναντήσεων είναι να συζητηθούν τα κίνητρα του δράστη, η βλάβη που προκλήθηκε στο θύμα και τι μπορεί να γίνει που να βοηθήσει τη διαδικασία επούλωσης να προχωρήσει.

Η προσέγγιση της επανορθωτικής δικαιοσύνης διαφέρει από το πιο σύνηθες σύστημα της τιμωρητικής δικαιοσύνης. Η τιμωρητική δικαιοσύνη είναι μια μεθοδολογία που πιστεύει στην τιμωρία ως μέθοδο αλλαγής ατομικών συμπεριφορών μέσω της αποτροπής κατ' αρχάς του εγκλήματος, ή τιμωρώντας τους εγκληματίες τόσο σκληρά ώστε να μην διαπράξουν ξανά έγκλημα. Η τιμωρητική δικαιοσύνη πρέπει να υπάρχει με τη μία ή την άλλη μορφή για να αποτρέψει τα πλέον αποτρόπαια εγκλήματα, όμως ελάχιστα προσφέρει στην επούλωση των ρωγμών που δημιουργούνται από το έγκλημα ή στην αντιμετώπιση των ριζικών αιτιών του. Η επανορθωτική δικαιοσύνη μέσα στο σύστημα της ποινικής δικαιοσύνης προσπαθεί να βοηθήσει το θύμα να βιώσει ένα τέλος για όσα έχουν συμβεί, καθώς και να εμπλέξει τον δράστη στη διαδικασία της επούλωσης αντί να τον εξοστρακίζει από την κοινότητα

της οποίας είναι μέλος. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η μεθοδολογία της επανορθωτικής δικαιοσύνης δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις περιπτώσεις και πρέπει να προσεγγιστεί με την πλήρη συνεργασία και επίγνωση της διαδικασίας από πλευράς του θύματος. Αν και η διαδικασία έχει στόχο να βοηθήσει το θύμα, τον δράστη και την κοινότητα, οι ανάγκες του θύματος πρέπει να είναι σε πρώτη προτεραιότητα.

Η εφαρμογή της επανορθωτικής δικαιοσύνης γίνεται πιο περίπλοκη έξω από το σύστημα ποινικής δικαιοσύνης. Αυτό συμβαίνει επειδή στις καθημερινές σχέσεις και συγκρούσεις, συχνά δεν υπάρχει ξεκάθαρος διαχωρισμός ανάμεσα στο θύμα και τον θύτη. Ωστόσο, ακόμα κι αν η σύγκρουση δεν καταλήξει στα ποινικά δικαστήρια, ή απλώς η φύση της δεν ενέχει ποινικό χαρακτήρα, δεν παύει να αποτελεί σύγκρουση. Συνεπώς, η επανορθωτική δικαιοσύνη μπορεί να παίξει κεντρικό ρόλο στις συνθήκες αυτές, αφού υπάρχει ακόμη το περιθώριο ώστε η σύγκρουση να αντιμετωπιστεί και να επιλυθεί έξω από το σύστημα ποινικής δικαιοσύνης. Η θεωρία της επανορθωτικής δικαιοσύνης προϋποθέτει ότι όλα τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν ίσα δικαιώματα στην αμεροληψία, την αξιοπρέπεια, το σεβασμό και το δικαίωμα να ακουστούν. Επομένως, πρακτικές όπως η διαμεσολάβηση και η ομαδική διαδικασία επούλωσης/επανόρθωσης χρησιμοποιούνται συχνά. Αυτές οι πρακτικές θα διερευνηθούν περαιτέρω στην ενότητα.

Η εφαρμογή της επανορθωτικής δικαιοσύνης στις περιπτώσεις αυτές στοχεύει να αναδιανεμίσει την εξουσία διασφαλίζοντας ότι όλα τα μέρη φεύγουν από την συνεδρία με την αίσθηση ότι η φωνή τους έχει ακουστεί και τα παράπονά τους συζητήθηκαν. Επιπλέον θα σχεδιαστεί ένα ξεκάθαρο πλάνο ανάμεσα στα μέρη για τον τρόπο με τον οποίο θα προχωρήσουν παραπέρα. Αυτές οι διαδικασίες δεν ψάχνουν να αποδώσουν κατηγορίες/μομφή αλλά να διερευνήσουν τα κίνητρα και τις αιτίες των πράξεων, ψάχνοντας παράλληλα λύσεις για να προχωρήσουν όλοι μπροστά.

Εντούτοις, όπως συμβαίνει με τις περισσότερες θεωρητικές προσεγγίσεις, η επανορθωτική δικαιοσύνη μπορεί και αυτή να έχει τους περιορισμούς της. Η επανορθωτική δικαιοσύνη βασίζεται στην δυνατότητα να εδραιωθεί ανοικτός διάλογος ανάμεσα στο δράστη και το θύμα, ή την κοινότητα, όταν έχει προκληθεί βλάβη. Ωστόσο, στις πιο επιβλαβείς και τοξικές σχέσεις, ο διάλογος αυτός δεν μπορεί να αρχίσει από τη στιγμή που μπορεί να εκθέσει το θύμα σε περαιτέρω βλάβη. Αυτό γίνεται ιδιαίτερα φανερό σε σχέσεις με ιστορικό βίας, κατά τις οποίες η όποια προσπάθεια επαναπροσέγγισης του θύματος με το δράστη πρέπει να αντιμετωπίζεται κατά περίπτωση, μέσα από τους πλέον ευαίσθητους χειρισμούς από έμπειρους επαγγελματίες όπως ειδικευμένοι διαμεσολαβητές και άλλα πρόσωπα αναφοράς από το δίκτυο φροντίδας (support figures). Σε τέτοιες καταστάσεις, διερευνάται η δυνατότητα διαλόγου ανάμεσα στο θύμα και στην Κοινοτική Επιτροπή Επανόρθωσης που συστήνεται σε επίπεδο Δήμου για το σκοπό αυτό, ώστε να δημιουργηθούν κοινωνικοί δεσμοί και ένα υποστηρικτικό δίκτυο. Εναλλακτικά, στις περιπτώσεις που το θύμα δεν νιώθει άνετα να συναντήσει τον θύτη, ο θύτης μπορεί να παρουσιαστεί στην αντίστοιχη Κοινοτική Επιτροπή Επανόρθωσης, ώστε τα μέλη της να κατανοήσουν τη βλάβη που προκάλεσε και να δράσει στο εξής προληπτικά ώστε να μην επαναληφθεί. Αυτό θα βοηθήσει την επανένταξη του δράστη στην κοινότητα, με την ελπίδα ότι θα αποτρέψει την πιθανότητα ενός νέου εγκλήματος.

Η σύνδεση έλλειψης στέγης και εγκληματικότητας

Λόγω της ίδιας της φύσης της έλλειψης στέγης και των δυσκολιών που απορρέουν από αυτήν, πολλοί άνθρωποι εγκλωβίζονται σε ένα κύκλο όπου η ίδια τους η ύπαρξη καθίσταται φύσει παράνομη. Για παράδειγμα, η νομοθεσία συχνά απαγορεύει σε όσους βρίσκονται σε ασταθή κατάσταση στέγασης να μένουν σε δημόσιους χώρους, όπως πάρκα, μπροστά από βιτρίνες καταστημάτων ή σε σταθμούς του μετρό. Η εφαρμογή αυτής της νομοθεσίας σε κάποιες χώρες μπορεί να οδηγήσει τις αρχές στην απομάκρυνση των άστεγων από τους χώρους όπου έχουν εγκατασταθεί. Πέρα από την ξεκάθαρη απανθρωποποίηση των άστεγων ως αποτέλεσμα παρόμοιων ενεργειών, η κύρια συνέπεια των πολιτικών αυτών είναι η απομάκρυνση των ατόμων από τη συνήθη τοποθεσία και τα δίκτυα υποστήριξης

τους, κάτι που τους εμποδίζει να έχουν πρόσβαση σε οργανισμούς που μπορεί να τους προσφέρουν υποστήριξη. Σε αυτές τις περιπτώσεις το να είσαι άστεγος γίνεται παράνομο, κάτι που δημιουργεί εχθρικό περιβάλλον για όσους ζουν στο δρόμο και επίσης δημιουργεί μια αρνητική σχέση ανάμεσα στους ίδιους και τις κοινότητες μέσα στις οποίες ζουν.

Η ποινικοποίηση της ύπαρξης εκείνων που βιώνουν την έλλειψη στέγης, απλώς αυξάνει την πιθανότητα οι άστεγοι να στραφούν σε εγκληματικές δραστηριότητες για να επιβιώσουν. Διαρρινύοντας τη σχέση ανάμεσα στις κοινότητες και εκείνους που ζουν στο περιθώριο της κοινωνίας, οι πολιτικές αυτές καταλήγουν να προκαλούν μεγαλύτερη ζημιά στα άτομα και στις κοινότητες, αντί να τους προστατεύουν και να δημιουργούν ένα ειρηνικό και ασφαλές περιβάλλον για όλους. Υπάρχουν καλές πρακτικές που κατάφεραν να αντιμετωπίσουν τα ζητήματα της ποινικοποίησης της έλλειψης στέγης και παρουσιάζονται στο τμήμα «Επανορθωτική Δικαιοσύνη: Παραδείγματα στην Πράξη» πιο κάτω.

Επανορθωτική Δικαιοσύνη: Διαμεσολάβηση

Η διαμεσολάβηση είναι μία πρακτική που έχει στόχο να θέσει τις βάσεις για διάλογο ανάμεσα σε ομάδες ή άτομα που βρίσκονται σε σύγκρουση, με σκοπό να επιτευχθεί συμφιλίωση. Η ισχύς της βρίσκεται στην από κοινού συνεργασία των μερών στην επίλυση προβλημάτων, αντιμετωπίζοντας τους φόβους, τις ανησυχίες και τις ανάγκες και των δύο μερών, με σκοπό να βρουν ένα τρόπο να προχωρήσουν. Αυτό μπορεί συχνά να αναφέρεται ως μια μορφή επίλυσης συγκρούσεων. Ένας πιο στενός ορισμός της είναι δύσκολο να διατυπωθεί, από τη στιγμή που η εφαρμογή της καθορίζεται κάθε φορά από τους συμμετέχοντες, τη σύγκρουση και τον διάλογο που πρέπει να λάβει χώρα.

Η διαδικασία έναρξης μιας επανορθωτικής διαμεσολάβησης μπορεί σε γενικές γραμμές να βασιστεί σε πέντε απλές ερωτήσεις που ανοίγουν την πόρτα σε μια βαθιά και πολύπλευρη συζήτηση. Αυτές είναι:

- Τι συνέβη;
- Ποιος επηρεάστηκε;
- Τί μπορούμε να κάνουμε για να βελτιωθεί η κατάσταση;
- Ποιος άλλος εμπλέκεται στη σύγκρουση; (για παράδειγμα η ευρύτερη κοινότητα)
- Ποια ήταν τα κίνητρα;

Ορισμένες συζητήσεις επικεντρώνονται στο πού βρίσκεται η διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στην επανορθωτική δικαιοσύνη και τη διαμεσολάβηση. Ορισμένοι ισχυρίζονται ότι η επανορθωτική δικαιοσύνη χρειάζεται ένα ξεκάθαρο θύτη και θύμα, ενώ η διαμεσολάβηση χρησιμοποιείται όταν η σύγκρουση δεν είναι τόσο ξεκάθαρη. Στην παρούσα συζήτηση η διαμεσολάβηση ενυπάρχει στην αντίληψη της επανορθωτικής δικαιοσύνης, και υιοθετεί τις αρχές των ίσων δικαιωμάτων στην αμεροληψία, την αξιοπρέπεια, το σεβασμό και στο δικαίωμα στην ακρόαση. Προκειμένου η πρακτική να θεωρηθεί ως επανορθωτική σύμφωνα με όσα υποστηρίζονται εδώ, η διαμεσολάβηση δεν πρέπει να επικεντρώνεται στο να αποδώσει ευθύνες, αλλά στο να αναγνωρίσει ότι τα γεγονότα συνέβησαν και να καθορίσει μια πορεία δράσης που θα ωφελήσει όλα τα μέρη.

Ένα άλλο κομβικό σημείο της επανορθωτικής διαμεσολάβησης είναι να διαχειρίζεται την ανισότητα στο συσχετισμό δυνάμεων που παρουσιάζεται σε πολλές κατεστραμμένες ή διαλυμένες σχέσεις. Κάτι τέτοιο τίθεται επί τάπητος από τη στιγμή που κάποιες σχέσεις διαρρηγνύονται επειδή το ένα μέρος ασκεί βία στο άλλο. Η βία μπορεί να είναι σωματική, οικονομική ή συναισθηματική κακοποίηση, μεταξú άλλων. Η επανορθωτική διαμεσολάβηση στοχεύει να διαχειρίζεται αυτές τις ανισότητες και να εξισορροπεί τον συσχετισμό δυνάμεων μεταξύ των μερών.



Φωτογραφία: www.unsplash.com/remi-walle

Η οικονομική ισχύς μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως παράδειγμα: η αναδιανομή της δεν σημαίνει μόνο την ισότιμη διανομή του πλούτου ανάμεσα σε δύο ομάδες, αλλά πιο πολύ την αντιμετώπιση της επιρροής και της ισχύος που έχει το χρήμα στα μέρη. Αυτό σημαίνει ότι ο διαμεσολαβητής και τα θυγόμενα μέρη θα πρέπει να δουλέψουν για να βρουν ένα μηχανισμό, που θα εμποδίζει το ισχυρό μέρος να ασκεί μελλοντικά τον έλεγχο. Θα πρέπει επίσης να επιτρέπει στο πιο αδύναμο μέρος να χρησιμοποιεί κάποιο μέσο ώστε να μπορεί να πληροφορεί το ισχυρό μέρος όταν εκείνο εμφανίζει επιβλαβείς τάσεις. Η διαδικασία διαμεσολάβησης θα πρέπει κατ' ελάχιστον να επικοινωνεί στο ισχυρό μέρος ότι οι πράξεις του είναι βλαπτικές και επιζήμιες, ενώ το πιο αδύναμο μέρος θα πρέπει να μπορεί να επικοινωνεί τις επιπτώσεις που έχουν αυτές επάνω του.

Επανορθωτική Δικαιοσύνη: Ομαδική Επούλωση/Επανόρθωση και Διαδικασίες Κύκλου

Η «ομαδική επούλωση» και οι «διαδικασίες κύκλου» θέτουν παρόμοιες ερωτήσεις όπως αυτές που χρησιμοποιήθηκαν στη διαμεσολάβηση (τι έγινε, ποιος επηρεάστηκε, τι μπορούμε να κάνουμε για να επανορθώσουμε, ποιος άλλος εμπλέκεται στη σύγκρουση, και τι κίνητρο είχαν οι ενέργειες). Ωστόσο, ενώ η διαμεσολάβηση επικεντρώνει στη διαιτησία συγκρούσεων μεταξύ μικρών ομάδων, η ομαδική επούλωση και οι διαδικασίες κύκλου στοχεύουν να επιτρέψουν το σχηματισμό θετικών σχέσεων πέρα από εκείνους που εμπλέκονται άμεσα στη σύγκρουση.

Οι διαδικασίες αυτές επιτρέπουν σε μια ομάδα ανθρώπων που συνδέονται με παρόμοιες εμπειρίες ή αποτελούν μέρος αντίστοιχων κοινοτήτων να δημιουργήσουν θετικούς δεσμούς. Συγκεντρώνονται και μοιράζονται τις εμπειρίες τους, σεβόμενοι το δικαίωμα του καθενός να ακουστεί. Την ώρα που ο κάθε συμμετέχων μιλά δεν μπορούν να τον διακόψουν, αφού αυτός είναι ο χώρος για αναστοχασμό και περίσκεψη, όχι για κριτική και ερωτήσεις.

Η διαδικασία καθοδηγείται από έναν επαγγελματία που μπορεί να συντονίζει τη συζήτηση και να εισάγει θέματα. Ωστόσο, οι συζητήσεις βασίζονται κυρίως στην περιγραφή των εμπειριών των συμμετεχόντων, παρά σε πολύ συγκεκριμένα θέματα. Το δικαίωμα να μην συμμετέχεις στη συζήτηση και απλώς να εμπλακείς ως ενεργός ακροατής είναι σημείο κλειδί σε αυτή τη διαδικασία, από τη στιγμή που διαφορετικά άτομα μπορεί να θέλουν το χρόνο τους για να νιώσουν άνετα και να ανοιχτούν.

Επανορθωτική Δικαιοσύνη: Παραδείγματα στην Πράξη

Ομάδα Υποθέσεων Κοινοτικής Ασφάλειας (ΟΥΚΑ) – Brighton and Hove City Council

Περίληψη της υπόθεσης:

- Η ΟΥΚΑ κλήθηκε σε ένα πρόγραμμα υποστηριζόμενης στέγασης, όταν ο μάνατζερ του προγράμματος παρατήρησε ότι ένας ένοικος φερόταν κακοποιητικά σε άλλους ενοίκους, ενώ επίσης επεδείκνυε αντικοινωνική συμπεριφορά.
- Η συμπεριφορά αυτή επιδεινώνονταν σταδιακά για έξι μήνες πριν την παρέμβαση της ΟΥΚΑ.
- Ο ένοικος στη συνέχεια γνώρισε μια νέα ομάδα ανθρώπων που άρχισαν να χρησιμοποιούν το πρόγραμμα στέγασης ως χώρο κατανάλωσης και πώλησης ναρκωτικών. Αυτή η κατάσταση δημιούργησε συγκρούσεις με τους άλλους ένοικους και το προσωπικό.

Η λύση:

- Η ΟΥΚΑ κάλεσε όλους τους ενοίκους και το προσωπικό σε έναν επανορθωτικό κύκλο. Αυτό έδωσε σε κάθε μέλος του προγράμματος ένα χώρο να εκφράσει ελεύθερα τα συναισθήματά του. Ο σκοπός του κύκλου ήταν να σπάσουν οι υπάρχουσες κοινωνικές ιεραρχίες και να δοθεί σε όλους τους συμμετέχοντες ισότιμη θέση στη συζήτηση.
- Χρησιμοποιώντας τον κύκλο, κάθε μέλος του προγράμματος μπόρεσε να αντιληφθεί τα προβλήματα και κάθε άτομο έπαιξε ένα ρόλο στο σχεδιασμό ενός πλάνου για να προχωρήσουν.
- Αντί για τιμωρία για το άτομο, πήραν μέρος σε μια διαδικασία που είχε στόχο να εμποδίσει περαιτέρω βλάβη στην κοινότητά τους.

Τι μάθαμε από αυτήν την εμπειρία:

- Αυτή είναι μια μέθοδος παρέμβασης που μπορεί να εφαρμοστεί σε άτομα που δυσκολεύονται αφού βρουν μια προσωρινή στέγη
- Οι άνθρωποι που μετακινούνται από το δρόμο σε στέγη μπορεί να αντιμετωπίσουν πρόβλημα προσαρμογής σε έναν κόσμο με συγκεκριμένους κανόνες και κανονισμούς – εδώ παρουσιάζεται ένα σύστημα που μπορεί να προταθεί σε προγράμματα στέγασης ή σε προσωπικό ξενώνων για να αντιμετωπίσουν ζητήματα, προτού απαγορευτεί στο άτομο να επιστρέψει στο κέντρο.

7.4 Επιπλέον διάβασμα

- Shenk and Zehr. *Restorative Justice and Substance Abuse: The Path Ahead*. SAGE journals. 2001.
- Liebmann & Wootton. *Restorative Justice and Domestic Abuse/Violence*. The Home Office Crime Reduction Unit for Wales. 2010.
- Liebmann. *Restorative Justice: How It Works*. ProQuest Ebook Central - Reader. 2007.
- Weitekamp & Kerner. *Restorative Justice: Theoretical foundations*. ProQuest Ebook Central - Reader. 2011.
- Novac, Hermer, Paradis & Kellen. *Justice and Injustice: Homelessness, Crime, and the Criminal Justice System - desLibris*. Centre for Urban & Community Studies, University of Toronto. 2006.
- *Safe In The City. The successful use of restorative practice to repair harm in a supported accommodation project*. Brighton & Hove City Council. 2018.
- *Healing Justice. Restorative Justice and the Circle Process*. (healingjusticeproject.org). 2019.

ΕΝΟΤΗΤΑ 8: ΑΞΙΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΒΙΩΜΕΝΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΑΛΛΩΝ

8.1 Εισαγωγή

Οι κοινές προσωπικές εμπειρίες αποτελούν βασικό στοιχείο σε προγράμματα και υπηρεσίες που βασίζονται σε ομοτίμους, όσον αφορά τη συμβολή τους στη δημιουργία τής μεταξύ τους σχέσης. Παρόμοιες εμπειρίες ζωής, βοηθούν στο να «ανοίξουν πόρτες» και να «χτιστούν γέφυρες» μεταξύ των ομοτίμων και των υποστηρικτών τους. Ομοίως, ο στοχασμός πάνω στην βιωμένη εμπειρία και η δημιουργία αφηγήσεων για γεγονότα του παρελθόντος, μπορούν να βοηθήσουν τον ομότιμο να κοιτάξει το παρελθόν και το παρόν από διαφορετική οπτική γωνία, αποδίδοντας σε ορισμένα γεγονότα διαφορετικό νόημα και βρίσκοντας τον δικό του δρόμο για τις αλλαγές στη δική του ζωή. Ωστόσο, εάν θέλουμε να αξιοποιήσουμε στο έπακρο και να διατηρήσουμε την συγκεκριμένη πρακτική ασφαλή τόσο για τους υποστηρικτές των ομοτίμων όσο και για τους ίδιους τους ομότιμους και όλα τα εμπλεκόμενα μέρη- συμπεριλαμβανομένων των επαγγελματιών που εμπλέκονται στην οργάνωση και την εποπτεία των υπηρεσιών- θα πρέπει να γνωρίζουμε καλά τόσο τις πτυχές που βοηθούν στην επίτευξη αυτών των στόχων, όσο και εκείνες που θα πρέπει να αποφευχθούν.

8.2 Στόχοι ενότητας

- Γνώση για τα πιθανά οφέλη από την ανταλλαγή της βιωμένης εμπειρίας.
- Μελέτη των δυσκολιών ανταλλαγής εμπειριών.
- Εξοικείωση με τους μηχανισμούς της αξιοποίησης ανθρώπινων προτύπων στην υποστήριξη από ομοτίμους.
- Κατανόηση της αξίας της βιωμένης εμπειρίας στην υποστήριξη από ομοτίμους.
- Εξοικείωση με τους τρόπους με τους οποίους ο ομότιμος υποστηρικτής μπορεί να δημιουργήσει νόημα και να αναδιαρθρώσει την αυτοβιογραφία.
- Εξοικείωση με πτυχές που σχετίζονται με την αποτελεσματική ανταλλαγή εμπειριών.

8.3 Ανταλλάσσοντας την προσωπική εμπειρία

Αναγνωρίζοντας και εκφράζοντας τις δυνάμεις του εαυτού

Έχει αποδειχθεί ότι οι παρεμβάσεις που βοηθούν στον εντοπισμό και την ανάπτυξη των δυνάμεων του ατόμου έχουν ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ευημερίας του. Γενικά, οι άνθρωποι που γνωρίζουν τα δυνατά τους σημεία, είναι πιο πιθανό να τα χρησιμοποιήσουν συνειδητά σε συγκεκριμένες καταστάσεις και να προσεγγίσουν τους στόχους τους. Με βάση τη διαπίστωση αυτή, ερευνητές στον τομέα της έλλειψης στέγης θεώρησαν ότι μια μεθοδολογία που θα προσανατολίζει τα άτομα να αξιοποιήσουν τα δυνατά τους σημεία και θα τα βοηθά να δημιουργήσουν επαρκή αυτοαντίληψη μέσα από τη μεσολάβηση ατόμων που έχουν βιώσει την έλλειψη στέγης, μπορεί να διευρύνει τους τρόπους για την έξοδό τους από αυτήν.



Στην έρευνά του, ο Roger Tweed (Tweed et al., 2012) αναφέρει ότι πρώην άστεγοι που ερωτήθηκαν, ενημέρωσαν ότι η αναγνώριση δυνατών τους σημείων (π.χ. συνειδητοποιώντας την αυτοεκτίμησή τους ή συνειδητοποιώντας ότι είχαν κάτι να προσφέρουν) συνέβαλε στην απόδρασή τους από την έλλειψη στέγης. Η μελέτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, παρά την περιθωριοποιημένη θέση στην κοινωνία, η συντριπτική πλειονότητα των ανθρώπων που αντιμετωπίζουν έλλειψη στέγης αντιλαμβάνονται τις προσωπικές τους δυνάμεις. Ταυτόχρονα, διαπιστώθηκε ότι τα άτομα που βίωσαν μεγαλύτερες περιόδους έλλειψης στέγης έχουν περισσότερες δυσκολίες στον εντοπισμό των προσωπικών τους δυνάμεων.

Τα συμπεράσματα αυτά μας κάνουν να πιστεύουμε ότι η ενθάρρυνση της αναγνώρισης των ίδιων δυνάμεων είναι μια σημαντική πτυχή που πρέπει να διαχειριστούμε όταν εργαζόμαστε με άτομα που είναι άστεγα. Πιο στοχευμένα, είναι ενδιαφέρον να προσανατολίσουμε την παρέμβαση σε εκείνα τα δυνατά σημεία που τείνουν να επικρατούν ανάμεσα στα άτομα που βιώνουν έλλειψη στέγης. Οι ερευνητές εντόπισαν μια σειρά από δυνάμεις που αναφέρονταν συχνότερα από άστεγους ή πρώην άστεγους σε συνεντεύξεις (Tweed et al.).

Δεξιότητες αντιμετώπισης προβλημάτων	Κινητοποίηση	Επιμονή	Αυτάρκεια
Φροντίδα για τους άλλους	Πνευματικότητα	Διαπροσωπικές ικανότητες	Τεχνικές εργασιακές δεξιότητες
Θάρρος	Καλοσύνη	Κοινωνική ευφυΐα/νοημοσύνη	Αυθεντικότητα

Οι πιο πολλές από τις παραπάνω δυνάμεις σχετίζονται με όσα αναφέρονται στην ταξινόμηση VIA (Values in Action), η οποία αναπτύχθηκε από τους Peterson C. και Seligman M.E.P. Περιλαμβάνει 24 διαφορετικές δυνάμεις χαρακτήρα και έχει χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά σε ένα ευρύ φάσμα διαπολιτισμικής έρευνας. Η επιστημονική έρευνα (<https://www.viacharacter.org/survey/account/register>) είναι διαθέσιμη δωρεάν σε περισσότερες από 20 γλώσσες στην ιστοσελίδα του Institute on Character.

Υποστήριξη ομοτίμων και βιωμένη εμπειρία

Αναμφίβολα, το να μοιράζεται κανείς τις προσωπικές του εμπειρίες αποτελεί σημαντικό μέρος των προγραμμάτων και υπηρεσιών που βασίζονται στην προσέγγιση ομοτίμων, όσον αφορά τη συμβολή τους στην δημιουργία της σχέσης μεταξύ τους. Παρόμοιες εμπειρίες ζωής βοηθούν να «ανοίξουν πόρτες» και να «χτιστούν γέφυρες» μεταξύ των ομοτίμων και των υποστηρικτών τους. Ωστόσο, υπάρχουν και άλλα οφέλη από την ανταλλαγή βιωμένων εμπειριών (Psych Hub, 2021). Η ανταλλαγή προσωπικών εμπειριών:

- Εμπνέει ελπίδα, δείχνοντας ότι υπάρχουν λύσεις και τρόποι εξόδου ακόμη και από τις πιο δύσκολες καταστάσεις και τις έχουν βρει άνθρωποι με παρόμοια προβλήματα.
- Συμβάλλει ώστε ο ομοτίμος να νιώθει λιγότερο ένοχος για την κατάστασή του, κάτι που μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη κινητοποίηση για να ψάξει για λύσεις ή βοήθεια (ή να δεχτεί τη βοήθεια που προσφέρεται).

- Αποτελεί έναν από τους καλύτερους τρόπους προώθησης της ενδυνάμωσης και συμβολής στην καταπολέμηση του στίγματος.
- Μπορεί να μειώσει την πιθανότητα υποτροπής.
- Αξιοποιεί την βοήθεια στους άλλους ως ισχυρό εργαλείο για να βοηθήσει κάποιος τον εαυτό του.

Μειονεκτήματα και δυσκολίες στην ανταλλαγή εμπειριών

Βιωμένες εμπειρίες που λέγονται σε πρώτο πρόσωπο μπορούν να εμπνεύσουν ελπίδα και ενθάρρυνση σε όσους περνούν μια δύσκολη φάση εκείνη τη στιγμή. Ωστόσο, για όσους τις μοιράζονται μπορεί να είναι πολύ δύσκολο, ειδικά όταν πρόκειται για προσωπικές εμπειρίες που σχετίζονται με αγώνες, απώλεια ή πόνο. Συχνά αυτές είναι οι πιο οδυνηρές αναμνήσεις στη ζωή ενός ανθρώπου και μπορεί ακόμα να παλεύει με δύσκολα συναισθήματα ενώ τις θυμάται. Η απροθυμία για ανταλλαγή εμπειριών μπορεί να έχει και άλλα κίνητρα, όπως το φόβο της κριτικής, τη ντροπή για κάτι που συνέβη παλιότερα, την απροθυμία να αποκαλυφθεί η ευθραυστότητα, τη δυσπιστία προς ένα άτομο ή μια ομάδα με την οποία πρόκειται η εμπειρία να μοιραστεί.

Συνήθως, χρειάζεται χρόνος και εξάσκηση για να νιώσουν άνετα οι άνθρωποι να μοιραστούν την εμπειρία τους. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο, κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης για στελέχη υποστήριξης ομοτίμων), συνιστάται να γίνονται μικρά βήματα κάθε φορά και να υπάρχει προσοχή ώστε να μην πιέζονται οι υποψήφιοι υποστηρικτές ομοτίμων να μοιραστούν ενδόμυχες πτυχές των ιστοριών τους, καθώς αυτό είναι κάτι που θα προέλθει από τους ίδιους. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να αισθανθούν ότι έχουν τον έλεγχο της κατάστασης και είναι ελεύθεροι να αποφασίσουν ποιες πτυχές των ιστοριών τους θέλουν να μοιραστούν και σε ποια περίπτωση. Ειδικά στην αρχή του προγράμματος, όταν η ομάδα δεν είναι ακόμη καλά δομημένη και τα μέλη της εξοικειωμένα μεταξύ τους, η «αναμενόμενη» οικειότητα χρειάζεται να αναπτύσσεται με προσοχή. Για το σκοπό αυτό, συνιστάται η ευελιξία στον σχεδιασμό των ασκήσεων και στην ανάθεση εργασιών προς τους συμμετέχοντες. Για παράδειγμα, εάν ζητήσετε από τους συμμετέχοντες να σκεφτούν τις προηγούμενες εμπειρίες τους, θα είστε προσεκτικοί για να τους αφήσετε την ελευθερία να επιλέξουν ποιες εμπειρίες ή γεγονότα θα αναδείξουν.

Η ταμπέλα της βιωμένης εμπειρίας

Οι ομότιμοι υποστηρικτές- και οι ειδικοί από εμπειρία γενικά- κάποια στιγμή μπορεί να έχουν την αίσθηση ότι ολόκληρη η ταυτότητά τους περιορίζεται στην ταμπέλα της «βιωμένης εμπειρίας» και η γνώμη τους εκτιμάται μόνο λόγω αυτού. Προκειμένου να αποφευχθεί αυτή η κατάσταση, είναι σημαντικό οι επαγγελματίες που συνεργάζονται με ομότιμους υποστηρικτές να γνωρίζουν ότι οι τελευταίοι είναι πολλά περισσότερα από την εμπειρία τους και ότι έχουν κι άλλες ικανότητες για να συμβάλουν στο κοινό έργο. Οι επαγγελματίες πρέπει να είναι προσεκτικοί για να αποφύγουν την αναφορά αποκλειστικά στην πτυχή της βιωμένης εμπειρίας. Αντ' αυτού, μπορεί να προσπαθήσουν να κάνουν μικρές ενέργειες για να βοηθήσουν τον ομότιμο υποστηρικτή να ανακαλύψει ή να επιβεβαιώσει τις άλλες ικανότητες και δεξιότητές του. Τέτοιες θα μπορούσαν να είναι, για παράδειγμα, η διαβούλευση με τους ομοτίμους υποστηρικτές σε θέματα που δεν σχετίζονται αυστηρά με την εμπειρία από πρώτο χέρι, περιστασιακά σχολιάζοντας τα θετικά του ομότιμου υποστηρικτή σε κάτι.

Ανταλλάσσοντας εμπειρίες αποτελεσματικά

Για να είναι αποτελεσματική, η διαδικασία ανταλλαγής εμπειριών πρέπει να έχει μελετηθεί σοβαρά και να έχει εκτελεστεί προσεκτικά. Παρακάτω είναι μερικές βασικές σκέψεις ώστε να είναι αποτελεσματική.

Απορρίψτε τη μία και μόνη προσέγγιση που ταιριάζει σε όλους

Είναι ουσιαστικό να κατανοήσουμε ότι καμία εμπειρία δεν είναι ίδια με κάποια άλλη - υπάρχουν πάντα πολλοί παράγοντες που προσθέτουν αποχρώσεις και παραλλαγές. Ομοίως, πρέπει να γνωρίζουμε ότι παρόλο που μια κατάσταση μπορεί να είναι παρόμοια, οι ανάγκες και οι προσδοκίες δύο διαφορετικών ανθρώπων δεν χρειάζεται να είναι οι ίδιες. Πράγματι, κάτι που λειτούργησε για ένα άτομο θα μπορούσε να λειτουργήσει για ένα άλλο, αλλά όχι απαραίτητα.

Πρόθεση και δράση που διατηρούνται με την πάροδο του χρόνου

Η αλλαγή είναι δυνατή μόνο όταν υπάρχει μια σταθερή πρόθεση που συνοδεύεται από δράση εκ μέρους του ομότιμου που λαμβάνει βοήθεια, αμφότερες δε διατηρούνται με την πάροδο του χρόνου. Η κατανόηση αυτών των παραγόντων είναι «απαραίτητη» για να πετύχει το πρόγραμμα και ως εκ τούτου, οι ομότιμοι υποστηρικτές δεν πρέπει να ξεχάσουν να το μεταφέρουν ενώ μοιράζονται την εμπειρία τους.

Σκόπιμη ανταλλαγή εμπειριών

Οι ομότιμοι υποστηρικτές δεν μεταδίδουν τυχαία κομμάτια της εμπειρίας τους. Αναλύουν και ορίζουν τον σκοπό της ανταλλαγής συγκεκριμένων κομματιών εμπειρίας σε διαφορετικά στάδια της παρέμβασής τους, ώστε να διασφαλίσουν ότι μοιράζονται πτυχές της ιστορίας τους που μπορούν να είναι πραγματικά χρήσιμες για τους ομοτίμους τους. Συνήθως, θα είναι μια λογική συνέπεια της αμοιβαίας αλληλεπίδρασης μεταξύ του ομότιμου και του παράγοντα υποστήριξης ομοτίμων, π.χ. μετά από αίτημα του ομότιμου ή μετά από ανίχνευση συγκεκριμένης ανάγκης του ομότιμου, βάσει της συμπεριφοράς του.

Ο στόχος της ανταλλαγής εμπειριών είναι να εμπνεύσει την ελπίδα, να προσφέρει ιδέες για αντιμετώπιση, να συζητήσει εναλλακτικές λύσεις. Ωστόσο, κάποιες φορές ένα άτομο μπορεί να μην είναι ακόμη προετοιμασμένο για ορισμένες εξελίξεις, ή μπορεί να μην έχει φτάσει η κατάλληλη στιγμή. Σε τέτοιες περιπτώσεις, κάτι που αρχικά προοριζόταν να βοηθήσει θα μπορούσε να οδηγήσει σε προκατάληψη ή πρόσθετες προκλήσεις.

Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι ομότιμοι υποστηρικτές θα προσπαθήσουν να αποφύγουν να μοιραστούν πτυχές που ενέχουν τον κίνδυνο να αποβούν προβληματικές ή να προκαλέσουν προκατάληψη για ορισμένες λύσεις ή υπηρεσίες.

Κρατήστε το ρεαλιστικό

Η ανταλλαγή εμπειριών γίνεται για να επιτρέψει στους ανθρώπους να συνδεθούν με τον καθένα μέσω της βιογραφίας τους. Για το σκοπό αυτό, χρειάζεται να μπορούν να συνδεθούν με την ιστορία που αφηγούμαστε. Στην πράξη, αυτό σημαίνει την προσπάθεια να βρίσκεται μια ισορροπία ανάμεσα στην περιγραφή της σκληρότητας των δικών τους εμπειριών και της υπερβολής στην ανάδειξη θετικών διαστάσεων σε πραγματικά δύσκολες καταστάσεις.

Ο ομότιμος είναι αυτός που θα αποφασίσει

Η υποστήριξη από ομοτίμους είναι ένα εργαλείο που θα καθοδηγήσει τον ομότιμο στη λήψη των δικών του αποφάσεων και θα ενισχύσει την αυτογνωσία του. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να θεωρηθεί ως τρόπος επηρεασμού των αποφάσεων των ομοτίμων. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ένας

ομότιμος υποστηρικτής πρέπει να αποφεύγει να λέει στον ομότιμό του τι να κάνει ή ακόμη και να δίνει άμεσες συμβουλές σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν. Εάν επιλέξει να ενημερώσει τον ομότιμό του για την εμπειρία του, είναι για να του προσφέρει μια διευρυμένη προοπτική και να τον βοηθήσει να αισθανθεί ότι δεν είναι μόνος σε αυτό που βιώνει.

Η γλώσσα μετράει

Η γλώσσα που χρησιμοποιεί ο ομότιμος υποστηρικτής είναι πολύ σημαντική όντας ο αγωγός που μεταφέρει το μήνυμα. Όταν χρησιμοποιείται σωστά, θα βοηθήσει στη υποστήριξη των όψεων που εκτέθηκαν παραπάνω. Είναι επιθυμητό για τους ομοτίμους να χρησιμοποιούν ρήματα πιθανότητας- μπορεί, ενδέχεται, θα μπορούσε ...- και να αποφεύγουν τα ρήματα που εκφράζουν βεβαιότητα, όπως θα, πρέπει, δεν μπορούν...

Έλλειψη κοινής κατανόησης της βιωμένης εμπειρίας

Η έλλειψη στέγης είναι σύνθετο φαινόμενο που μπορεί να επηρεάσει άτομα από διαφορετικό υπόβαθρο, εθνική καταγωγή, θρησκευτικές πεποιθήσεις, σεξουαλικό προσανατολισμό και κοινωνικοοικονομική κατάσταση. Επιπλέον, η έλλειψη σταθερής στέγης συχνά συνδυάζεται με άλλες καταστάσεις και προβλήματα, όπως πρόβλημα σωματικής ή ψυχικής υγείας, σωματική, σεξουαλική ή συναισθηματική κακοποίηση, ποικίλα είδη τραυμάτων, εθισμούς, δυσκολίες επικοινωνίας.

Τώρα, φανταστείτε ότι ο ομότιμος υποστηρικτής και ο ομότιμος που έχει οριστεί να συνεργαστεί μαζί του μοιράζονται τη βιωμένη εμπειρία της έλλειψης στέγης, αλλά, εκτός αυτού, το υπόβαθρο και η εμπειρία τους διαφέρουν σημαντικά.

Κατ' αρχάς, όλα τα μέρη πρέπει να κατανοήσουν ότι μπορεί να είναι δύσκολο να επιτευχθεί ένα ιδανικό επίπεδο παραλληλισμού στη βιωμένη εμπειρία μεταξύ δύο ατόμων στο πλαίσιο της υποστήριξης από ομοτίμους. Θα υπάρξουν σχέσεις ομοτίμων όπου το επίπεδο της κοινής εμπειρίας είναι εξαιρετικά υψηλό και θα υπάρχουν άλλες όπου υπάρχει ένα γενικό πλαίσιο κοινής εμπειρίας (στην περίπτωσή μας το βίωμα της έλλειψης στέγης) αλλά πολλές διαφορές μπορούν να παρατηρούνται. Σίγουρα, η σύνδεση και το κοινό έδαφος μπορεί να είναι πιο εύκολα στην πρώτη περίπτωση. Ωστόσο, η ανταλλαγή ενός συνολικού πλαισίου εμπειριών επαρκεί για να συνδεθούν δυο άνθρωποι με την προϋπόθεση ότι ο ομότιμος υποστηρικτής έχει την ικανότητα να συμμερίζεται τον ομότιμο και να κατανοεί τις συγκεκριμένες καταστάσεις στις οποίες βρίσκεται.

Ανταλλαγή της βιωμένης εμπειρίας σε άλλα επίπεδα

Η ανταλλαγή εμπειριών με ομοτίμους δεν είναι ο μόνος τρόπος για να συμβάλλουν στην κοινότητα και να βοηθήσουν τους άλλους με τις δικές τους εμπειρίες. Η συμμετοχή ατόμων που έχουν εμπειρία στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση υπηρεσιών, είναι ένας εξαιρετικός τρόπος για τη ανάδειξη διαφορετικών οπτικών που μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά τις πιθανότητες των υπηρεσιών να καλύψουν τις ανάγκες των χρηστών και την επίτευξη των γενικών στόχων ενός προγράμματος. Αναμφίβολα, κάθε προσπάθεια προς αυτήν την κατεύθυνση, πρέπει να βασιστεί στην κατανόηση της αξίας της βιωμένης εμπειρίας και των δυνατοτήτων της όταν αφορά τον σχεδιασμό υπηρεσιών, την αλλαγή του συστήματος ή την προσαρμογή της ανταπόκρισής του σε συγκεκριμένες κοινωνικές προκλήσεις.

Επιπλέον, για να λειτουργήσει αυτή η προσέγγιση πρέπει να υπάρχει πραγματική πρόθεση και δέσμευση από πλευράς αρμόδιων για την ένταξη διαφορετικών ενδιαφερόμενων μερών στη διαδικασία, η οποία απαιτεί ορισμένες προσπάθειες και επιμονή για τη δημιουργία και τη διατήρηση του κατάλληλου πλαισίου. Σημαντική επίσης παράμετρος είναι ότι, στην περίπτωση που η συμμετοχή



σε συγκεκριμένο καθορισμένο πρόγραμμα θα λάβει χώρα άπαξ, οι ειδικοί από εμπειρία είναι απαραίτητο να έχουν εκ των προτέρων επαρκή πληροφόρηση σχετικά με τον σκοπό και τις επιπτώσεις της δραστηριότητας, καθώς και για τον αντίκτυπο της συνεισφοράς τους στη συνέχεια. Αυτό θα τους βοηθήσει να είναι σαφείς σχετικά με το ρόλο τους, να αισθανθούν εγκάρδια, και θα τους ενθαρρύνει να συνεχίσουν να συνεισφέρουν με την εμπειρία τους στο μέλλον.

ΕΝΟΤΗΤΑ 9: ΟΜΟΤΙΜΗ ΣΧΕΣΗ

9.1 Εισαγωγή

Οι περισσότεροι άνθρωποι που βιώνουν έλλειψη στέγης αναπτύσσουν ασταθείς σχέσεις λόγω ανασφάλειας που προέρχεται από περιόδους δυστυχίας στην παιδική τους ηλικία, η οποία μείωσε την αντοχή τους σε στρεσογόνα γεγονότα και προκάλεσε συναισθηματικού τύπου προβλήματα και χαμηλή δυνατότητα προσαρμογής.

Αναγκαίο στοιχείο για την ανάπτυξη και εξέλιξη για άτομα με ανασφαλείς σχέσεις είναι η δημιουργία εναλλακτικών τρόπων σχέσης με τους άλλους και ελέγχου των συναισθημάτων. Η υποστήριξη ομοτίμων είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος να βοηθηθούν άνθρωποι με ψυχολογικές δυσκολίες (challenges) να στραφούν σε πιο ασφαλείς τρόπους συμπεριφοράς, σύμφωνα με τους οποίους μπορούν σύμφωνα με τους οποίους μαθαίνουν να αναζητούν θετικές διεξόδους (Jewels Rhode, 2014).

Οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορούν να ενθαρρύνουν τη διαδικασία της ανάκαμψης χτίζοντας μία θετική σχέση με τον πελάτη τους. Η κοινή εμπειρία ζωής δεν υπονοεί μόνο την κατανόηση του αγώνα που πρέπει κανείς να δώσει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της ανάκαμψης, αλλά επίσης την έμπνευση της ελπίδας για εκείνους που μόλις αρχίζουν το ταξίδι τους προς μία πιο σταθερή και κοινωνικά ενταγμένη ζωή. Ενεργώντας ως πρότυπα, οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορούν να αντιπροσωπεύουν ένα σημείο άφιξης, καθώς παράλληλα παρέχουν υποστήριξη για να επιτευχθεί η ανάκαμψη.

Στα πρώτα στάδια της σχέσης, οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορούν να λειτουργήσουν ώστε να σπάσει ο πάγος και, ακούγοντας με ενεργητικό τρόπο τις απαιτήσεις και την ιστορία ζωής των πελατών τους μπορούν να τους κάνουν να νιώσουν ότι τους καταλαβαίνουν, διευκολύνοντας την συμμετοχή τους και χτίζοντας μια αίσθηση εμπιστοσύνης προς το προσωπικό των κοινωνικών υπηρεσιών. Μοιραζόμενοι τη δική τους ιστορία οι υποστηρικτές ομοτίμων μπορούν να προσφέρουν μια βοηθητική αναφορά σ' εκείνους που ίσως νιώθουν χαμένοι ή συντετριμμένοι από το πλήθος των προκλήσεων που πρέπει να υποφέρουν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού της ανάκαμψής τους. Το χτίσιμο μιας θετικής σχέσης είναι επίσης χρήσιμο στους επαγγελματίες των κοινωνικών υπηρεσιών που μπορούν να ωφεληθούν από τις πληροφορίες που συνέλεξαν οι υποστηρικτές ομοτίμων ώστε να σχεδιάσουν καλύτερα το πλάνο της παρέμβασης.

9.2 Στόχοι ενότητας

- Εκμάθηση των θετικών συστατικών της σχέσης ομοτίμων όπως η αμοιβαιότητα και η ενδυνάμωση.
- Κατανόηση των διαφορών ανάμεσα στην βοηθητικού τύπου σχέση και την ενδυναμωτική σχέση ομοτίμων.
- Εξοικείωση με τις έννοιες της εξουσίας, της επιλογής και του ελέγχου στις σχέσεις ομοτίμων.

9.3 Εννοιολογικές πληροφορίες

Αμοιβαιότητα και ενδυνάμωση

Μέσα από την ανάπτυξη του θεσμικού ρόλου της υποστήριξης ομοτίμων, άνθρωποι με βιωμένη εμπειρία εκπαιδεύονται και τους ανατίθεται να υποστηρίξουν άλλους. Σημαντική πτυχή της αμοιβαι-

ότητας αποτελεί η ικανότητα εμπλοκής σε διαπροσωπικές συγκρούσεις με τρόπο τέτοιο που σέβεται την σχέση καθώς και τις πιθανές ασυμφωνίες. Χωρίς την ικανότητα εμπλοκής με τρόπο τέτοιο ώστε η σύγκρουση να προάγει την ανάπτυξη, η αυθεντικότητα — και επομένως η γνήσια αμοιβαία σχέση — διακυβεύεται. Η ικανότητα αποδοχής της ευαλωτότητας κάθε ατόμου και η ικανότητα να διατηρείται κάποιος ανοιχτός σε επιρροές είναι ουσιαστικής σημασίας στη σχέση μεταξύ ομοτίμων.

Από την άλλη πλευρά, η ενδυνάμωση είναι μια κοινωνική διαδικασία που βοηθάει τα άτομα να κερδίσουν τον έλεγχο της ζωής τους. Είναι μια διαδικασία που ενισχύει την εξουσία (δηλαδή, την ικανότητα να την ασκήσουν) στους ανθρώπους για να τη χρησιμοποιήσουν στη δική τους ζωή, στις κοινότητές τους και την κοινωνία τους, αναλαμβάνοντας δράση πάνω σε ζητήματα που ορίζουν ως σημαντικά για τη ζωή τους.

Η υποστήριξη ομοτίμων γίνεται συνήθως αντιληπτή ως σχέση αμοιβαίας υποστήριξης όπου άνθρωποι με παρόμοιες εμπειρίες ζωής προσφέρουν ο ένας στον άλλο υποστήριξη, ιδιαίτερα ενώ περνούν δύσκολες ή απαιτητικές εμπειρίες. Οι εργαζόμενοι υποστηρικτές ομοτίμων είναι άνθρωποι με προσωπική εμπειρία που εκπαιδεύονται και προσλαμβάνονται για να εργαστούν σε έναν επίσημο ρόλο για την υποστήριξη άλλων στην ανάκαμψη. Ο ρόλος του εργαζόμενου ομότιμου εμπεριέχει την ανάπτυξη αμοιβαία ενδυναμωτικών σχέσεων, την ανταλλαγή των εμπειριών με ένα τρόπο που να εμπνέει την ελπίδα και την προσφορά ελπίδας και υποστήριξης ως ίσος προς ίσο (Σκωτσέζικο Δίκτυο Ανάκαμψης, 2012).

Η υποστήριξη ομοτίμων είναι μια προσέγγιση με βάση την ισχύ, που ξεκινά με το τι είναι ισχυρό, όχι με το τι είναι λάθος, αναγνωρίζοντας το άτομο ως ολοκληρωμένο άνθρωπο αντί να επικεντρώνεται μόνο στο πρόβλημα. Αυτό δημιουργεί μια σχέση που κοιτά μπροστά και είναι επικεντρωμένη στη λύση η οποία δημιουργεί ελπίδα, προωθώντας συνεχώς την ανθεκτικότητα και μια ενισχυμένη ικανότητα αντιμετώπισης των δυσκολιών (Jewels Rhode, 2014).

Βοηθητικού τύπου σχέση έναντι μιας ενδυναμωτικής σχέσης ομοτίμων

Αν και οι ομότιμοι μπορούν να παίξουν θεμελιώδη ρόλο στην ανάκαμψη, θα πρέπει επίσης να επικεντρώνονται στην ενδυνάμωση του πελάτη τους αντί να ενεργούν ως λύτες προβλημάτων για τους ομότιμούς τους. Ο δεύτερος μηχανισμός αποτελεί μέρος αυτού που ονομάζεται «βοηθητικού τύπου σχέση» η οποία μπορεί να είναι επιβλαβής για τη διαδικασία της ανάκαμψης, απομακρύνοντας την ευθύνη από τον πελάτη και μειώνοντας την αυτοαποτελεσματικότητα και τον έλεγχο που ασκεί στη ζωή του. Οι υποστηρικτές ομοτίμων θα πρέπει να εργάζονται για τη δημιουργία μιας «ενδυναμωτικής σχέσης ομοτίμων», που προσπαθεί να εξοπλίσει τους πελάτες με τα εργαλεία που βοηθούν στην ανάκαμψη. Μόνο αυτό θα επιτρέψει στους πελάτες να ξεπεράσουν τους φόβους τους και να αποκτήσουν εμπιστοσύνη στην ικανότητά τους να αντιμετωπίσουν την αλλαγή και να ενστερνιστούν ένα διαφορετικό τρόπο αντιμετώπισης των προβλημάτων τους.

Ο Mowbray ορίζει έναν ευρύ ρόλο για τους Υποστηρικτές Ομοτίμων: «οι σχέσεις υποστήριξης ομοτίμων μπορούν να θέσουν υπό αμφισβήτηση το ανομολόγητο στίγμα, τις διακρίσεις, την προκατάληψη και να δώσουν έμφαση στην πλήρη κοινωνική ένταξη αντί για τη μεμονωμένη επικέντρωση στη διαχείριση του συμπτώματος, ενώ ενσταλάζουν την ελπίδα για την ανάκαμψη ως πρότυπο ότι αυτή είναι εφικτή, βοηθώντας τους χρήστες των υπηρεσιών να πλοηγηθούν στα συστήματα και διδάσκοντας επιτυχημένες στρατηγικές αντιμετώπισης» (Mowbray et al, 1997, σελ. 398).

Η ενδυνάμωση αποτελεί σημαντικό στοιχείο της υποστήριξης ομοτίμων καθώς αναφέρεται στην ικανότητα των ανθρώπων να ξεπεράσουν το στίγμα, τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό που ενισχύουν τα γνωστικά ελλείμματα, τις συναισθηματικές ανασφάλειες και τις κοινωνικές δυσκολίες. Η συμμετοχή στην υποστήριξη ομοτίμων είτε ως πάροχος είτε ως λήπτης συνήθως καταλήγει σε μια αυξημένη αίσθηση ανεξαρτησίας και ενδυνάμωσης. Η συνεπής δέσμευση στην υποστήριξη από ομο-



Φωτογραφία: www.pexels.com/juan-pablo-serrano-arenas

τίμους μπορεί να αυξήσει τη σταθερότητα στην εργασία, την εκπαίδευση και την κατάρτιση τα οποία επιτρέπουν μια αίσθηση ενδυνάμωσης. Ο Davidson et al (1999) αποδίδει αυτή τη βελτίωση στην ενδυνάμωση, στις αλλαγές στον τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς που συμβαίνουν όταν συμμετέχει κανείς σε αμοιβαίες σχέσεις υποστήριξης ομοτίμων.

Ένα σημαντικό σημείο στην υποστήριξη ομοτίμων είναι η αίσθηση της αποδοχής και η πραγματική ενσυναίσθηση που κερδίζει ο ομοτίμος μέσα από μια σχέση αμοιβαίας ανταλλαγής. (Davidson et al 1999). Σε μια ποιοτική μελέτη που ερευνούσε τη σχέση υποστήριξης ομοτίμων στην ψυχική υγεία οι Coatsworth-Ruspokey et al (2006) βρήκαν πως οι λήπτες πίστευαν ότι η βιωματική γνώση που παρείχαν οι εργαζόμενοι υποστηρικτές ομοτίμων δημιουργούσε μια «συντροφικότητα» και έναν «δεσμό» που τους έκανε να αισθάνονται ότι οι προκλήσεις τους γίνονταν καλύτερα κατανοητές.

Εξουσία, επιλογή και έλεγχος στις σχέσεις ομοτίμων

Το να αποκτά κάποιος τον έλεγχο της ζωής του υπονοεί την ικανότητά του να επιλέγει ανάμεσα σε διαφορετικές διαδρομές. Το να έχει την ευκαιρία να κάνει επιλογές στο δρόμο προς την ανάκαμψη μπορεί να είναι τρομακτικό, αφού είναι συχνά αναγκαίο να αλλάξουν οι τρόποι με τους οποίους κάποιος αντιμετωπίζει τα προβλήματά του. Αλλά το να είσαι υπεύθυνος των επιλογών επίσης φέρνει ένα

αίσθημα ολοκλήρωσης όταν έχει επιτευχθεί ο στόχος. Το ξεκίνημα κάποιου από τους μικρούς στόχους και η πορεία προς μεγαλύτερους, οδηγεί στο χτίσιμο της εμπιστοσύνης στις ικανότητες του ίδιου του ατόμου να επιτύχει καλύτερες συνθήκες διαβίωσης και να αποκτήσει την αίσθηση του ελέγχου της ίδιας του της ζωής. Η εξουσία, από την άλλη πλευρά, αναφέρεται εδώ στο ποσοστό του ελέγχου που έχει κάποιος πάνω στο τι κάνουν οι άλλοι. Αυτό μπορεί να είναι εξαιρετικά βοηθητικό αν χρησιμοποιηθεί κατάλληλα από τους υποστηρικτές ομοτίμων για να βοηθήσουν άλλους να επιτύχουν θετικά αποτελέσματα. Οι υποστηρικτές ομοτίμων θα πρέπει να χρησιμοποιούν την εξουσία τους για να βοηθηθούν τους ομοτίμους να κάνουν τις σωστές επιλογές, επιτρέποντας πάντα στους ομοτίμους να είναι υπεύθυνοι για τις αλλαγές τους και να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τα δικά τους αποτελέσματα.

Για να επιτευχθεί καλύτερα ο στόχος αυτός και για να είναι κανείς πιο αποτελεσματικός στην υποστήριξη άλλων, είναι σημαντικό να διαθέτει βαθύτερη κατανόηση του πως λειτουργούν οι σχέσεις. Για να το κάνουμε αυτό, μπορούμε να σκεφτούμε τους ρόλους και τα πρότυπα αλληλεπίδρασης που μπορεί να προκύψουν από μια αμοιβαία ενδυναμωτική σχέση ομοτίμων. Ένας από τους συγγραφείς που περιέγραψαν ένα τέτοιο περίπλοκο φαινόμενο είναι ο Stephen Karpman, ένας συναλλακτικός αναλυτής που διακρίνει τρεις διαφορετικούς ρόλους στο μοντέλο του που ονομάζεται «Τρίγωνο του Δράματος»: Θύμα, Σωτήρας και Διώκτης.

Θύμα: τα θύματα συχνά αισθάνονται προδομένα, φυλακισμένα, ανίσχυρα και απελπισμένα. Πιστεύουν ότι βρίσκονται στο έλεος του σύμπαντος. Αρνούνται να αναλάβουν την ευθύνη για τις ανεπιθύμητες καταστάσεις και πιστεύουν ότι τους λείπει η ικανότητα να αλλάξουν την κατάστασή τους. Τα θύματα πιστεύουν ότι είναι αβοήθητα ή ανίκανα και μεταθέτουν την ευθύνη στους διώκτες (μπορεί να είναι άλλοι άνθρωποι ή μια συγκεκριμένη κατάσταση ή συνθήκη). Ψάχνουν συνεχώς για σωτήρες για να τους βοηθήσουν να λύσουν τα προβλήματά τους. Αν τα θύματα παραμείνουν στην «αποθαρρημένη» κατάστασή τους, δεν θα είναι σε θέση να πάρουν αποφάσεις, να λύσουν προβλήματα, να αλλάξουν την τωρινή τους κατάσταση, ή να αισθανθούν οποιαδήποτε αίσθηση ικανοποίησης ή επίτευξης.

Σωτήρας: πάντα μεσολαβώντας για χάρη των θυμάτων και προσπαθώντας να τα απαλλάξει από τη βλάβη που υφίστανται. Αισθάνονται ότι φταίνε επειδή στέκονται άπραγοι ενώ άνθρωποι πνίγονται. Οι σωτήρες έχουν τον ένδοξο σκοπό να σώσουν άλλους, κάτι που θεωρούν αναγκαίο. Αδυνατούν να κατανοήσουν ότι παρέχοντας βραχυπρόθεσμες διορθώσεις στα θύματα, τα κρατούν υποτακτικά και αγνοούν τις πραγματικές τους ανάγκες. Αυτός μπορεί να είναι ο λόγος για τον οποίο οι σωτήρες αισθάνονται συχνά κουρασμένοι, επιβαρυνμένοι και ανίκανοι να ανταποκριθούν επαρκώς, καθώς ασχολούνται πάντα με την έκτακτη ανάγκη διάσωσης θυμάτων.

Διώκτες: είναι αυστηροί, ισχυροί και θέτουν κανόνες και όρια. Έχουν την τάση να πιστεύουν ότι πρέπει να κερδίσουν με κάθε κόστος. Χωρίς να προσφέρουν κατάλληλη καθοδήγηση, υποστήριξη, ή μια λύση στην κατάσταση, οι διώκτες κατηγορούν τα θύματα και καταδικάζουν τη συμπεριφορά των σωτήρων. Είναι επικριτικοί και επιδέξιοι στο να εντοπίζουν ελαττώματα και διατηρούν την τάξη και την ακαμψία στη διαχείρισή τους. Καταπιέζουν τα θύματα και μπορεί μερικές φορές να τα εκφοβίζουν.

Οι ρόλοι που περιγράφηκαν συνθέτουν το **Τρίγωνο του Δράματος**, ένα μοντέλο δυσλειτουργικών κοινωνικών αλληλεπιδράσεων. Ωστόσο χρειάζεται η απαραίτητη προετοιμασία για να αντικατασταθεί το Τρίγωνο του Δράματος με το αντίστοιχο θετικό μοντέλο κοινωνικών αλληλεπιδράσεων που ονομάζεται **Τρίγωνο Ενδυνάμωσης**.

Στο Τρίγωνο Ενδυνάμωσης τα Θύματα μετασχηματίζονται σε Δημιουργούς, που επικεντρώνονται στα αποτελέσματα, αντί στα προβλήματα. Οι δημιουργοί επικεντρώνονται στους στόχους αντί στην κρισιμότητα. Ξεκαθαρίζουν τους στόχους τους και αναλαμβάνουν την ευθύνη για να επιτύχουν τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Οι Σωτήρες αλλάζουν το ρόλο τους σε Προπονητές, που νοιάζονται και πιστεύουν στους Δημιουργούς. Επικεντρώνονται στην ενδυνάμωση των Δημιουργών και εργάζονται μαζί τους για να τους βοηθήσουν να πετύχουν τους στόχους τους. Οι Προπονητές δεν λύνουν τα προβλήματα, βοηθούν και προπονούν τους Δημιουργούς ώστε να βρουν τις δικές τους λύσεις.

Οι Διώκτες γίνονται Αμφισβητίες, που δείχνουν στους Δημιουργούς τα όρια που μπορούν να ξεπεράσουν. Πιστεύουν ότι οι Δημιουργοί είναι ικανοί για πρόοδο αναλαμβάνοντας δράση και προχωρώντας μπροστά, διεγείρουν αντί να επικρίνουν ή να κατηγορούν.

Κατανοώντας και διατηρώντας όρια στην θεσμική υποστήριξη ομοτίμων

Όντας μέρος της ομάδας ανάκαμψης, οι υποστηρικτές ομοτίμων πρέπει να έχουν επίγνωση του ρόλου τους. Λόγω της σημασίας που έχουν στη δημιουργία μιας αμοιβαίας και θετικής σχέσης με τους πελάτες τους, είναι θεμελιώδες να έχουν στο μυαλό τους ότι είναι πιο ευεργετικό να στραφούν προς μία προσέγγιση ενσυναίσθησης αντί συμπάθειας. Διατήρηση των ορίων σημαίνει να τηρείται η σωστή απόσταση ώστε το πρόσωπο που ανακάμπτει να νιώσει ότι γίνεται κατανοητό και υποστηρίζεται. Ο Υποστηρικτής ομοτίμων αποφεύγει τον πειρασμό να παράσχει αμέσως οτιδήποτε μπορεί να ζητηθεί, πράγμα που θα οδηγούσε σε μια Βοηθητικού τύπου σχέση όπως περιγράφηκε παραπάνω. Οι υποστηρικτές ομοτίμων θα πρέπει να στοχεύουν να κάνουν το πρόσωπο που ανακάμπτει να αισθανθεί ευπρόσδεκτο, ενώ την ίδια ώρα έχουν στο μυαλό τους ποιος είναι ο ρόλος τους και ποιοι οι πόροι που έχουν στη διάθεσή τους:

- χρησιμοποίηση της προσωπικής εμπειρίας ανάκαμψης ως εργαλείο
- δυνατότητα αναγνώρισης και υποστήριξης ενός ομότιμου σε κατάσταση κρίσης;
- διευκόλυνση της αυτο-καθοδήγησης και της στοχοθεσίας
- αποτελεσματική επικοινωνία με άλλους παρόχους θεραπείας
- δημιουργία περιβάλλοντος σεβασμού με τους ομότιμους
- ενθάρρυνση των ομοτίμων να σχεδιάσουν και ακολουθήσουν τα δικά τους πλάνα ανάκαμψης και ευζωίας

Όλα αυτά καθιστούν αναγκαία τη συζήτηση και την παρουσίαση του θέματος των ορίων που συνδέονται με τις αξίες του ατόμου και εμπίπτουν σε κοινές κατηγορίες: σωματικές, ψυχικές και συναισθηματικές.

Οι περισσότεροι άνθρωποι γνωρίζουν πότε κάποιος παραβιάζει τον προσωπικό τους χώρο με το να στέκεται υπερβολικά κοντά. Μπορεί να οπισθοχωρήσουν, να φύγουν ή να ζητήσουν από τον άλλο να μετακινηθεί, μπορεί επίσης να έχουν διαφορετικό βαθμό άνεσης με διαφορετικά άτομα. Οι άνθρωποι μπορεί να νιώθουν άνετα όταν τα παιδιά τους, η οικογένεια ή στενοί φίλοι κάθονται κοντά τους, αλλά ο βαθμός άνεσης μπορεί να διαφέρει με ένα άγνωστο άτομο. Πολλοί αναγνωρίζουν επίσης πότε κάποιος παραβιάζει ένα διανοητικό ή συναισθηματικό περιορισμό, ειδικά εάν πρόκειται για κατάφωρη παραβίαση - κάποιος είναι ασεβής, υποτιμητικός ή υψώνει τη φωνή του εναντίον του. Ενδέχεται να είναι πιο περίπλοκο όταν το άτομο που εμπλέκεται στην παραβίαση των ορίων είναι κάποιος με τον οποίο συνεργαζόμαστε επαγγελματικά.

Η εξισορρόπηση της σχέσης ανάμεσα στον Υποστηρικτή Ομοτίμων και τον Ομότιμο μπορεί να εγείρει προκλήσεις. Ένα ουσιαστικό συστατικό του Υποστηρικτή Ομοτίμων είναι να μοιράζεται την βιωμένη εμπειρία του. Από την ίδια της τη φύση η σχέση Υποστήριξης Ομοτίμων έχει πιο ρευστά όρια συγκρινόμενη με μια παραδοσιακή σχέση πελάτη-επαγγελματία, πράγμα που μπορεί να βοηθήσει στην

καλλιέργεια μιας υποστηρικτικής σχέσης. Ωστόσο, η διατήρηση μιας ισορροπημένης προσωπικής-επαγγελματικής σχέσης μπορεί να εγείρει προκλήσεις, ιδιαίτερα αν η σχέση μεταξύ των ομότιμων γίνει περισσότερο φιλική και τα όρια χαλαρώσουν αρκετά.

Άλλο ζήτημα ορίων που έχει παρουσιαστεί σχετίζεται με τις διαφορετικές βιωμένες εμπειρίες που μπορεί να έχει ο Υποστηρικτής Ομοτίμων σε σύγκριση με τον Ομότιμο. Αυτό δεν αποτελεί απαραίτητως πρόβλημα, αν όμως δεν γίνει αντικείμενο σωστού χειρισμού μπορεί να οδηγήσει στην χωρίς πρόθεση δημιουργία μη ρεαλιστικών προσδοκιών ανάκαμψης για τον Ομότιμο. Γι' αυτό είναι σημαντικό να μην ξεχνάμε ότι ορισμένες πλευρές του ταξιδιού του Ομότιμου μπορεί να μην είναι συγκρίσιμες με το ταξίδι του Υποστηρικτή Ομοτίμων.

Τέλος, οι υποστηρικτές ομοτίμων που εργάζονται για οργανισμούς που κάποτε τους εξυπηρέτησαν, μπορεί τώρα να εργάζονται με ομότιμους που ήταν πελάτες την ίδια περίοδο που ο υποστηρικτής ομοτίμων ήταν πελάτης. Ωστόσο, σε τέτοιες καταστάσεις είναι καλή ιδέα να ερωτηθεί ο εργαζόμενος υποστηρικτής ομοτίμων αν υπάρχουν λόγοι για τους οποίους δεν μπορεί να εργαστεί με τον πελάτη. Είναι επίσης πιθανό ο ομότιμος να μην θέλει να εργαστεί με έναν υποστηρικτή ομοτίμων γνώστη των υπηρεσιών. Συνεπώς ένας τωρινός πελάτης μπορεί να ξέρει πάρα πολλά για την προσωπική ιστορία και την προσπάθεια του υποστηρικτή ομοτίμων, πράγμα που θα μπορούσε να περιπλέξει την επαγγελματική τους σχέση.

9.4 Επιπλέον Διάβασμα

- Fundación INTRAS et al. *Peer2Peer vocational training course*. 2015
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. *Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review*. BMC Public Health 20, 641 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8407-4>
- Gasior, Sara, «*Youth Homelessness: The Impact of Supportive Relationships on Recovery*» (2015). Electronic Thesis and Dissertation Repository. 3233. <https://ir.lib.uwo.ca/etd/3233>
- Stephanie L. Barker, Nick Maguire, Felicity L. Bishop, Lusia Stopa, *Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: A qualitative study* <https://doi.org/10.1002/casp.2353>
- Barker, S. L., Maguire, N., Bishop, F. L., & Stopa, L. L. (2019). *Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study*. Psychological Services, 16(3), 402–414. <https://doi.org/10.1037/ser0000258>

ΕΝΟΤΗΤΑ 10: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

10.1 Εισαγωγή

Η ικανότητα να επικοινωνούμε είναι βασική δεξιότητα ζωής. Η αποτελεσματική επικοινωνία μάς επιτρέπει να ικανοποιούμε βασικές ανάγκες της ζωής και να διατηρούμε σχέσεις με ανθρώπους, καθώς και να κερδίζουμε το σεβασμό και την εμπιστοσύνη των άλλων. Η ατελέσφορη επικοινωνία μάς κάνει να αισθανθούμε παρεξηγημένοι και αποκομμένοι. Κάτι τέτοιο ισχύει για κάθε ανθρώπινη σχέση και μια σχέση ομοτίμων δεν διαφέρει. Για να διευκολυνθεί μια αποτελεσματική παρέμβαση – και να χτιστεί μια θετική και υγιής σχέση ανάμεσα στους ομοτίμους- είναι σημαντικό για τον υποστηρικτή ομοτίμων να αποκτήσει και να αναπτύξει πρακτικές δεξιότητες σε αυτόν τον τομέα.

10.2 Στόχοι ενότητας

- Ενίσχυση της γνώσης αναφορικά με την διαπροσωπική επικοινωνία.
- Εκμάθηση των αρχών της ενεργητικής ακρόασης και απόκτηση δεξιοτήτων στον τομέα αυτόν.
- Κατανόηση των εμποδίων στην επικοινωνία και των επιπτώσεών τους σε αυτήν.
- Αυξημένη διορατικότητα για τις προκλήσεις της επικοινωνίας με άστεγους.
- Εξοικείωση με διάφορες μεθόδους ανάπτυξης επικοινωνιακών δεξιοτήτων, π.χ. παρακινητικός διάλογος, θεραπεία με βάση την επίλυση προβλημάτων.

10.3 Εννοιολογικές πληροφορίες πάνω στο θέμα

Τι είναι η επικοινωνία;

Ο όρος «επικοινωνία (Λατινικά: communicatio) σημαίνει σύνδεση, ανταλλαγή, συζήτηση. Στις σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων (διαπροσωπική επικοινωνία), λέξεις, χειρονομίες και σύμβολα χρησιμοποιούνται ως αγωγός πληροφορίας/μηνύματος για το σκοπό της επικοινωνίας.

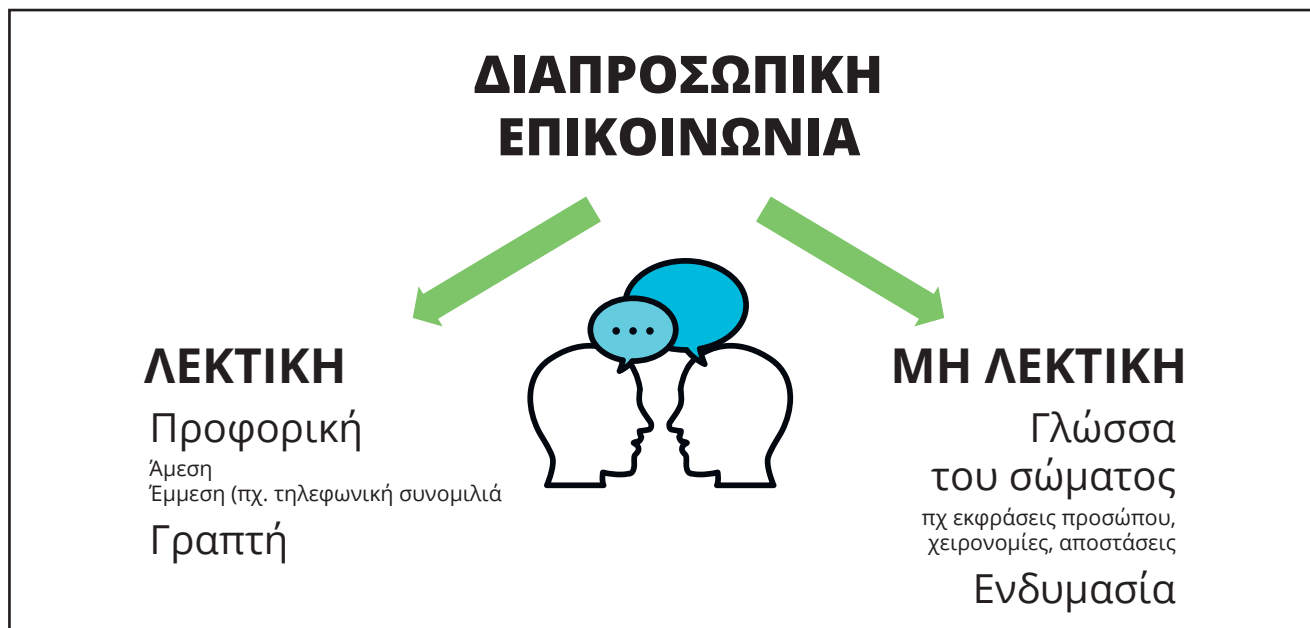
Τύποι επικοινωνίας:

— Λεκτική (π.χ. η ομιλία μας, το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούμε)

Είναι συχνά δύσκολο να επικοινωνήσουμε με άτομα που βιώνουν την έλλειψη στέγης. Συχνά μιλούν σιγανά και με ασάφεια. Άλλες φορές μιλούν πολύ δυνατά και επιθετικά. Ο τρόπος που επικοινωνούν, σχετίζεται με μια διαρκή αίσθηση κινδύνου και/ή άγχους υπό το οποίο ζουν.

— Μη λεκτική (π.χ. η γλώσσα του σώματός μας)

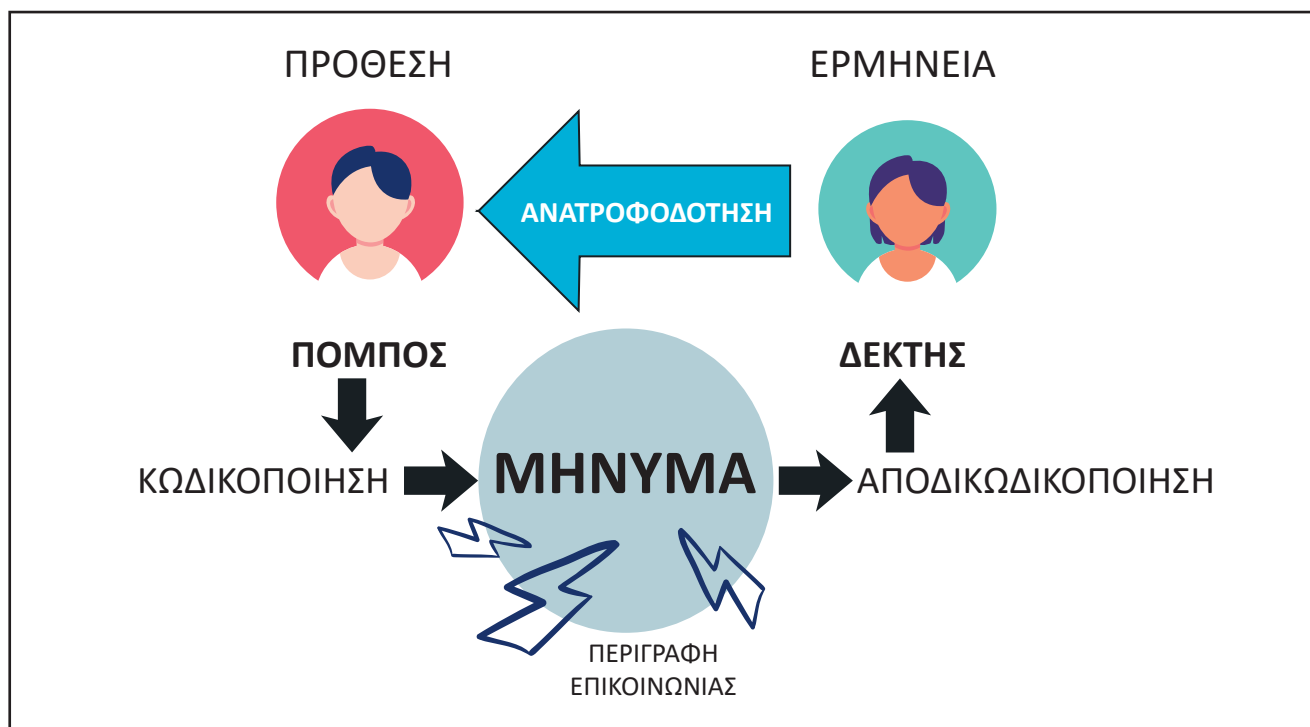
Είναι φυσιολογικά δύσκολο να ελέγξουμε τα μη λεκτικά σήματα. Ακόμα κι αν ο άνθρωπος δεν εκφράζεται λεκτικά, οι εκφράσεις του προσώπου, το κατσούφιασμα, τα σταυρωμένα πόδια ή χέρια σηματοδοτούν συναισθήματα ή στάσεις. Συχνά η γλώσσα του σώματος είναι πιο πιστευτή από τα λόγια. Η μη λεκτική επικοινωνία έχει επίσης να κάνει με τον τρόπο που ντυνόμαστε και σχηματίζουμε την εικόνα μας.



«Οι άστεγοι χαρακτηρίζονται συχνά από χαμηλή αυτοεκτίμηση. Η στάση του σώματός τους εκφράζει ανασφάλεια, έλλειψη βασικών δεξιοτήτων ζωής. Πάντα να θυμάστε ότι τέτοιοι άνθρωποι έχουν δύσκολο παρελθόν και η τωρινή κατάσταση συχνά τους κάνει να νιώθουν ντροπή».

Τί είναι η αποτελεσματική επικοινωνία;

Συνηθίζουμε να πιστεύουμε ότι το να μιλάμε είναι αρκετό για να γίνουμε κατανοητοί. Αυτή η πεποίθηση είναι συχνά λανθασμένη. Καθένας από μας είναι διαφορετικός. Έχουμε διαφορετικές εμπειρίες ζωής, εκπαίδευση, βιώνουμε διαφορετικά συναισθήματα, έχουμε τις δικές μας απόψεις και πεποιθήσεις. Είμαστε διαφορετικοί από άποψη προσωπικότητας, στοιχείων του χαρακτήρα και πολιτισμικού κώδικα.



Με σκοπό να επικοινωνήσει αποτελεσματικά, ο πομπός (το άτομο που ξεκινά την επικοινωνία) κωδικοποιεί την πρόθεσή του χρησιμοποιώντας ένα μοτίβο το οποίο πιστεύει ότι ο δέκτης θα αποκωδικοποιήσει. Η κωδικοποίηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις γνωσιακές και νοητικές ικανότητες του δέκτη, διαφορετικά δεν θα είναι αναγνώσιμη. Εξίσου σημαντικός παράγοντας στην αποτελεσματική επικοινωνία είναι ο θόρυβος του περιβάλλοντος. Αυτές είναι εξωτερικές παρενοχλήσεις στις οποίες υπόκειται το μήνυμα. Η ομιλία του πομπού μπορεί να είναι γρήγορη και μπερδεμένη. Οι ήχοι στο παρασκήνιο μπορεί να πνίξουν τη φωνή ή ο δέκτης μπορεί να δυσκολεύεται να ακούσει. Κατά παρόμοιο τρόπο το σκοτάδι μπορεί να κάνει κάποιες χειρονομίες ή εκφράσεις του προσώπου να μη γίνουν ορατές.

Η επικοινωνία είναι αποτελεσματική όταν οι άνθρωποι καταλαβαίνουν ο ένας τον άλλον. Στην ανατροφοδότηση ο πομπός λαμβάνει τη σωστή ερμηνεία της πρόθεσής του από τον δέκτη –απαντώντας σωστά στην ερώτηση που έγινε, ή προβαίνοντας (ο δέκτης) σε συγκεκριμένες ενέργειες σε απάντηση του μηνύματος.

Συμπεριφορές που συμβάλλουν στην αποτελεσματική επικοινωνία

Υπάρχουν καθολικά δεκτές συμπεριφορές που βοηθούν και διευκολύνουν την επικοινωνία.

Η ενεργητική ακρόαση δείχνει την αποδοχή του συνομιλητή, το σεβασμό, τη στοργή και τη ζεστασιά. Συνίσταται στη συγκέντρωση όλης της προσοχής στον συνομιλητή, διατηρώντας την οπτική επαφή, υιοθετώντας μια ανοικτή στάση σώματος (όχι σταύρωμα των χεριών), σκύβοντας προς τον συνομιλητή, ευγενικά ενθαρρύνοντάς τον να συνεχίσει να μιλάει. Η ενεργητική ακρόαση σημαίνει ανάληψη της ευθύνης για καλή ροή της πληροφορίας και για αμοιβαία συζήτηση.

Ζητήματα σημαντικά σε μία συζήτηση: δεκτικότητα, ετοιμότητα να κατανοήσεις το άλλο μέρος προσφέροντας κάθε σχετική βοήθεια, κάνοντας ερωτήσεις που μπορεί να είναι βοηθητικές.

Αρχές της ενεργητικής ακρόασης:

1. Να προσπαθούμε να δούμε την κατάσταση από τη σκοπιά του συνομιλητή.
2. Να επιδεικνύουμε γνήσιο ενδιαφέρον.
3. Να επιτρέπουμε στο συνομιλητή να εκφραστεί χωρίς διακοπές.
4. Να αποφεύγουμε να βγάζουμε εύκολα συμπεράσματα.
5. Να εξετάσουμε το νόημα της πληροφορίας που μεταδόθηκε (παραφράζοντας).
6. Να διαχωρίζουμε αυτό που ειπώθηκε από αυτό που θέλει κάποιος να ακούσουμε.
7. Να συγκεντρωνόμαστε στο περιεχόμενο της συζήτησης.
8. Να χρησιμοποιούμε ελεύθερα τη γλώσσα του σώματος.
9. Να είμαστε υπομονετικοί.

Τεχνικές που βοηθούν στην ενεργητική ακρόαση:

Παράφραση: επανάληψη με δικά σου λόγια αυτού που -σύμφωνα με την κατανόησή σου- είπε το άλλο άτομο. Συνήθεις φράσεις που χρησιμοποιούνται για την παράφραση: *Είπες ότι..., Αν κατάλαβα καλά...*

Αποσαφήνιση: μια περίληψη των σημαντικών στοιχείων του λόγου του συνομιλητή. Δίνει τη δυνατότητα στους συνομιλητές να διασφαλίσουν ότι έβγαλαν τα ίδια συμπεράσματα από τη συζήτηση. Συνήθεις φράσεις που χρησιμοποιούνται για την αποσαφήνιση περιλαμβάνουν: *Καταλαβαίνω ότι..., Απ' αυτό που λες συμπεραίνω ότι...*

Αντανάκλαση: περιγραφή με λόγια των συναισθημάτων που βλέπουμε στα λόγια και στη συμπεριφορά του συνομιλητή. Συνήθεις φράσεις που χρησιμοποιούνται στην αντανάκλαση περιλαμβάνουν: *Βλέπω ότι είσαι ανήσυχος..., Τα χέρια σου τρέμουν...*

Επικοινωνιακή ανατροφοδότηση

Είναι η ατομική, υποκειμενική απόκρισή μας στην συμπεριφορά κάποιου, στην εμφάνισή του, κλπ. και η επικοινωνία της ως τέτοιας. Είναι ένα μήνυμα σε πρώτο πρόσωπο (Εγώ-μήνυμα) – μιλώντας για τον εαυτό μας – σε αντίθεση με το Εσύ-μήνυμα – μιλώντας για τον άλλον. Αυτός ο τύπος μηνύματος – μη όντας επικριτικός – δεν προκαλεί συγκρούσεις και δεν προτρέπει το άλλο άτομο να αποσυρθεί. Για ανθρώπους που βιώνουν έλλειψη στέγης, που είναι ευαίσθητοι σε οποιαδήποτε κριτική τους γίνεται, τέτοια μηνύματα είναι πολύ πιο εύκολο να γίνουν αποδεκτά. Τα Εγώ-μηνύματα επικεντρώνονται στα γεγονότα, όχι σε επικρίσεις και εκφράζουν τα συναισθήματά μας ως διακριτά δικά μας χωρίς να τα γενικεύουμε και να τα επενδύουμε έτσι με κριτική. Η επικοινωνιακή ανατροφοδότηση λειτουργεί ανάμεσα σε συνεργάτες, ενώ η επικριτική επικοινωνία προϋποθέτει κάποια ιεραρχία ανάμεσα στους συνομιλητές.

Αρχές της επικοινωνιακής ανατροφοδότησης:

1. Να πληροφορούμε, όχι να επικρίνουμε.

2. Να λάβουμε υπόψη τις προδιαθέσεις μας ώστε να παράσχουμε την κατάλληλη ανατροφοδότηση σε μια δεδομένη στιγμή (ποια είναι η διάθεσή μας, η προσέγγισή σε συγκεκριμένο άτομο, ο χρόνος που έχουμε διαθέσιμο γι' αυτή τη συζήτηση).
3. Να σκεφτούμε με ποιο τρόπο ο δέκτης θα εισπράξει την ανατροφοδότηση (ποιος είναι ο σκοπός μας για το μήνυμα).
4. Να παρέχουμε την ανατροφοδότηση όσο πιο σύντομα γίνεται μετά το γεγονός με το οποίο σχετίζεται.
5. Να δίνουμε ανατροφοδότηση με δομή σάντουιτς: 1ον θετική πληροφορία / 2ον δύσκολη πληροφορία / 3ον θετική πληροφορία.
6. Να είμαστε συγκεκριμένοι – π.χ. εντοπίζοντας τι έγινε σωστά, τι θέλει βελτίωση και προτείνοντας ένα πλάνο για το μέλλον.
7. Να αποφύγουμε να δίνουμε συμβουλές.
8. Να δίνουμε τόση μόνο πληροφορία όση ο συνομιλητής μπορεί να προσλάβει και να επεξεργαστεί.
9. Να παρέχουμε πληροφορία μόνο για ό,τι μπορεί να αλλάξει.

Διεκδικητικότητα (Assertiveness)

Είναι μια επικοινωνιακή δεξιότητα που βασίζεται στο φιλικό αλλά σταθερό τρόπο επικοινωνίας με τους ανθρώπους, με σεβασμό στην αξιοπρέπεια και τα δικαιώματα τόσο στη δική μας όσο και του άλλου. Η διεκδικητική επικοινωνία είναι ένα μήνυμα – πραγματικό, συγκεκριμένο και χωρίς την πρόθεση να πληγώσει – που σχετίζεται με τα συναισθήματα του ενός [το λεγόμενο Εγώ-μήνυμα], αλλά συμπεριφέρεται στο άλλο άτομο με σεβασμό. Ένα διεκδικητικό άτομο δεν επικεντρώνεται αποκλειστικά στα δικά του δικαιώματα, αλλά πάντα υποστηρίζει τον άλλον και υποστηρίζει τη διεκδικητικότητα στους άλλους. Είναι μια σημαντική δεξιότητα για ένα υποστηρικτή ομοτίμων, επειδή οι άνθρωποι σε κατάσταση έλλειψης στέγης -λόγω της δύσκολης κατάστασης των ζητημάτων τους – συνήθως υιοθετούν μια χειριστική, επιθετική ή υποτακτική στάση.

Ο σαφής κανόνας της διεκδικητικότητας είναι:

Είμαι ΚΑΛΑ – έχω το δικαίωμα να είμαι ο εαυτός μου. Είσαι ΚΑΛΑ – έχεις το δικαίωμα να είσαι ο εαυτός σου.

Οι άνθρωποι που είναι διεκδικητικοί:

1. Μιλούν καλά για τον εαυτό τους.
2. Μιλούν για τα ελαττώματά τους.
3. Εκφράζουν τα συναισθήματά τους.
4. Ζητούν αυτό που θέλουν ή αυτό που είναι δικαιωματικά δικό τους.
5. Παραδέχονται τα λάθη και ζητούν συγγνώμη.
6. Δεν έχουν πρόβλημα να πουν «Όχι», αρνούμενοι να κάνουν κάτι.
7. Δέχονται τα κομπλιμέντα.

8. Δέχονται την κριτική και τις αρνητικές κρίσεις.
9. Μπορούν να κλείνουν τα δύσκολα ζητήματα και συζητήσεις.
10. Αντιδρούν μπροστά στις δυσκολίες που βιώνουν άλλοι.

Επικοινωνιακά εμπόδια

Ορισμένες φορές οι άνθρωποι δεν είναι δυνατό να επικοινωνήσουν αποδοτικά, κάτι που μπορεί να είναι αποτέλεσμα παραγόντων που αναφέρονται ως επικοινωνιακά εμπόδια

Είναι ευθύνη ενός υποστηρικτή ομοτίμων να γνωρίζει και να απαλλαγεί -στο βαθμό που είναι δυνατό- από αυτά τα εμπόδια. Ωστόσο, το πρώτο που πρέπει να θυμόμαστε είναι ότι οποιαδήποτε προσπάθεια να εξαλειφθούν τα επικοινωνιακά εμπόδια θα στερείται περιεχομένου αν ο υποστηρικτής ομοτίμων δεν έχει αντιλαμβάνεται την επικοινωνία με τον ομότιμο συνομιλητή του ως ισότιμη και συνεργατική -όποια κι αν είναι η κατάστασή του/της-.

Είναι επίσης σημαντικό να θυμόμαστε ότι σε κάθε συζήτηση, όσο περιορισμένη κι αν είναι η δυνατότητα επικοινωνίας (για παράδειγμα με ένα άτομο που υποφέρει από ψυχωτικό επεισόδιο), ο υποστηρικτής ομοτίμων μπορεί πάντα να βοηθηθεί από ένα είδος απόστασης από την κατάσταση, απόσταση που επιτυγχάνεται με τη χρήση χιούμορ σε κάποιο βαθμό. Το λιγότερο που μπορούμε να κερδίσουμε είναι να μειώσουμε την ένταση μέσα μας, ανάμεσα σε μας και το άλλο άτομο και ίσως ακόμα και στο άλλο άτομο. Κάποιες φορές πρέπει να δεχτούμε ότι από ένα σημείο και μετά τίποτα άλλο δεν μπορεί να επιτευχθεί συζητώντας. Μπορούμε τουλάχιστον να φύγουμε χωρίς το αίσθημα της ματαίωσης και χωρίς να ανησυχήσουμε τον συνομιλητή μας.

Οι λάθος τρόποι να απευθυνόμαστε στο άλλο άτομο

Χρησιμοποιώντας ακατάλληλη γλώσσα

Ο τρόπος με τον οποίο παρουσιάζεται το περιεχόμενο είναι σημαντικός: επιλογή λέξεων, σχηματισμός ξεκάθαρων, σύντομων μηνυμάτων, αρκετά αργή ομιλία ώστε να γίνουμε καλά κατανοητοί, αποφυγή μετάδοσης υπερβολικά πολλής πληροφορίας με τη μία. Επιπλέον, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη πολιτισμικά και κοινωνικά ευαίσθητες περιοχές

Αντιμετωπίζοντας τα προβλήματα κάποιου με ελαφρότητα, περισπασμό

Το να αντιμετωπίζουμε τον συνομιλητή μας με ελαφρότητα είναι λάθος. Η προσπάθεια να ηρεμήσουμε το άλλο άτομο θα έπρεπε να έχει θετικό αποτέλεσμα, συχνά όμως οδηγεί σε έκρηξη. Δύσκολα βρίσκουμε κάποιο άτομο που, αφού έχει μιλήσει για τις δύσκολες εμπειρίες και τα συναισθήματά του, να ηρεμεί με ένα μήνυμα του τύπου «Ηρέμησε». Το ίδιο ισχύει στις προσπάθειες περισπασμού του άλλου χρησιμοποιώντας φράσεις όπως «Σκέψου κάτι θετικό», «Νομίζεις ότι μόνο εσύ έχεις προβλήματα;»

Κριτικάροντας, ηθικολογώντας, βάζοντας ταμπέλες

Το να αποκαλούμε και μόνο κάποιον «άστεγο» μπορεί να έχει πολύ αρνητικό αποτέλεσμα. Το να υπονοούμε με οποιονδήποτε τρόπο την «ανωμαλία» ή «κατωτερότητα» του άλλου προσώπου, ματαιώνει κάθε ουσιαστική επικοινωνία. Η επικριτική, ηθικολογική στάση δεν έχει θέση στο ρόλο του υποστηρικτή ομοτίμων. Η σχέση και η επικοινωνία μπορεί να οικοδομηθεί μόνο στη βάση της συνεργασίας, μια σχέση ομότιμο προς ομότιμο. Αυτό δεν σημαίνει ότι τα δύσκολα ζητήματα πρέπει να αποκλείονται, αλλά η ανταλλαγή θα πρέπει να είναι έμπρακτη και πάντα να βασίζεται στον ουσιώδη

σεβασμό για το άλλο άτομο. Η επικριτική στάση συνήθως γίνεται αντιληπτή ως προσβλητική και η προσβολή μπορεί να εγείρει επιθετικότητα.

Δίνοντας εντολές, απειλώντας

Ωθώντας κάποιον να κάνει κάτι που θεωρούμε εμείς σωστό αγνοώντας την κρίση του και τα συναισθήματά του, δημιουργεί εμπόδια. Δηλώσεις όπως: «Κάντο, χωρίς δεύτερη κουβέντα», «Τώρα θα κάνεις ό,τι σου λέω» είναι εξευτελιστικές και στις περισσότερες περιπτώσεις θα αντιμετωπιστούν με ανοικτή ή κρυφή αντίσταση. Η απειλή, όπως και η διαταγή, προκαλεί μια αίσθηση εξευτελισμού και προκαλεί το φόβο ή/και επιθετικότητα.

Δίνοντας συμβουλές, διδάσκοντας

Το να είμαστε καλοί σύμβουλοι δεν έχει να κάνει με το να δίνουμε τις δικές μας λύσεις στα προβλήματα κάποιου. Δεν είμαστε ειδικοί στις ζωές των άλλων και καλό είναι να αποφεύγουμε δηλώσεις όπως: «Νομίζω ότι θα πρέπει να κάνεις αυτό...» ή «Η συμβουλή μου είναι...»

Προτάσεις για επαφή με δύσκολους συνομιλητές

Δουλεύοντας με άστεγους συναντάμε τους λεγόμενους «δύσκολους πελάτες», αυτούς με τους οποίους θα απαιτηθεί μεγαλύτερη προσπάθεια για να ξεκινήσει η επικοινωνία. Άνθρωποι που παλεύουν με διάφορα προβλήματα ψυχικής υγείας, εθισμού, ή νοητικής αναπηρίας μπορεί να χαρακτηρίζονται από μεγάλη έλλειψη εμπιστοσύνης. Η καλύτερη συμβουλή τότε είναι να αναζητήσουμε βοήθεια από επαγγελματίες στο πεδίο, όπως π.χ. ψυχίατρο, θεραπευτή εθισμών. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν απλοί, ανθρώπινοι τρόποι να προσεγγίσουμε ένα άτομο, που αν εφαρμοστούν με σταθερότητα μπορεί να φέρουν -λίγο, λίγο- μια σοβαρή αλλαγή. Χειρονομίες όπως το να προσφέρουμε έναν καφέ, νερό, ένα σάντουιτς, ένα τσιγάρο, το να προσφέρουμε λίγη πρακτική βοήθεια ή απλώς το να είμαστε δίπλα σιωπηλοί, δεν είναι μόνο απόπειρες επικοινωνίας – είναι επικοινωνία καθαυτή. Χτίζουν την εμπιστοσύνη και η εμπιστοσύνη είναι τόσο αυτό στο οποίο στοχεύει η επικοινωνία, όσο και αυτό που συνιστά βάση για κάθε ουσιαστική επικοινωνία.

10.4 Επιπλέον Διάβασμα

- Σταμάτης Γιώργος (2007), *Ολοκληρωμένη Στρατηγική Επικοινωνία*, Εκδ. Σταμούλης

ΕΝΟΤΗΤΑ 11: ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

11.1 Εισαγωγή

Σε γενικές γραμμές, όσο περισσότερο ένα άτομο βιώνει την έλλειψη στέγης, τόσο πιο πιθανό είναι να βιώσει χρήση ουσιών, θυματοποίηση, ή κίνδυνο θανάτου και τόσο πιο δύσκολο γίνεται να αλλάξει τη ζωή του. Αυτό υπογραμμίζει πόσο σημαντική είναι η σύνδεση των αστέγων με υπηρεσίες το νωρίτερο δυνατό, κάτι όμως που μερικές φορές τους είναι δύσκολο. Σε αυτήν την ενότητα θα μάθουμε για τους πιο συχνούς λόγους χαμηλής ή καθόλου σύνδεσης με τις υπηρεσίες, ενώ θα εξετάσουμε χαρακτηριστικά των υπηρεσιών αλλά και προσεγγίσεις και στάσεις των παρόχων τους, οι οποίες θα βελτιώσουν τις πιθανότητες για μια επιτυχημένη διασύνδεση.

11.2 Στόχοι ενότητας

- Κατανόηση των αιτιών χαμηλής εμπλοκής των άστεγων πληθυσμών με τις κοινωνικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες υγείας.
- Εξοικείωση με το ρόλο που μπορούν να παίξουν οι ειδικοί από εμπειρία και οι ομότιμοι υποστηρικτές στην προσαρμογή των υπηρεσιών στις ανάγκες των χρηστών και στη διευκόλυνση της διασύνδεσής τους.
- Εκμάθηση των κριτηρίων για μια θετική εμπλοκή.
- Εξοικείωση με την προσέγγιση στην κοινότητα βάσει ατομικών δυνατοτήτων (strengths-based outreach approach).

11.3 Συνδέοντας τους πελάτες με τις υπηρεσίες

Σκέψεις σχετικά με την σύνδεση με τις υπηρεσίες

Οι άνθρωποι που είναι άστεγοι έχουν πολλαπλές ανάγκες, όπως αυτές που αφορούν στέγαση, οικονομική βοήθεια, σωματική και ψυχικής υγείας και κοινωνική υποστήριξη. Είναι ευάλωτοι στη λεγόμενη «τρίπλη-νοσηρότητα», τη συν-εμφάνιση κακής ψυχικής υγείας, κακής σωματικής υγείας και χρήσης ουσιών. Αυτές οι προκλήσεις μπορεί συχνά να προκαλέσουν ή να συμβάλουν σε κλονισμό στις σχέσεις με την οικογένεια, τους φίλους, καθώς και στην επαφή με υπηρεσίες υποστήριξης (Miler et al., 2020).

Ο όρος σύνδεση μπορεί να έχει διαφορετικές έννοιες, επομένως είναι ακριβές να διευκρινιστεί ότι με την σύνδεση με τις υπηρεσίες εννοούμε την διασύνδεση με υπηρεσίες του ατόμου ή, πιο συγκεκριμένα ενός ατόμου: «το οποίο έχει προσεγγιστεί σε εξωτερικό χώρο συμμετέχει σε μια διαδικασία εισαγωγής και του ανατίθεται χειριστής της υπόθεσής του, ψυχίατρος, σύμβουλος ή ιατρικός πάροχος» (Olivet et al., 2010). Εάν το άτομο ανταποκρίνεται θετικά, αποδέχεται τη βοήθεια και αλληλεπιδρά με το προσωπικό και όσους του παρέχουν υπηρεσίες, μπορούμε να πούμε ότι έχει συνδεθεί αποτελεσματικά με αυτές. Αντίθετα, εάν το άτομο αρνείται τη βοήθεια, δεν ασχολείται με τις υπηρεσίες ή διακόπτει τη συμμετοχή του, σημαίνει ότι η σύνδεση έχει αποτύχει.

Η έλλειψη σύνδεσης με τις υπηρεσίες αντιμετωπίζεται συχνά από τις δημόσιες δομές και τους παρόχους υπηρεσιών ως πρόβλημα του ατόμου. Ωστόσο, συχνά το πρόβλημα έγκειται στον τρόπο με τον οποίο προσφέρεται ή σχεδιάζεται η υπηρεσία, για παράδειγμα, στα προαπαιτούμενα για την πρόσβαση των χρηστών, τις ασυμβατότητες μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών ή ευθυνών ή τον τρόπο αλληλεπίδρασης των παρόχων υπηρεσιών με τους χρήστες. Το χαμηλό επίπεδο εμπλοκής με τις υπηρεσίες μπορεί επίσης να οφείλεται στο γεγονός ότι ο χρήστης και ο πάροχος υπηρεσιών έχουν διαφορετικές αντιλήψεις των αναγκαίων υπηρεσιών και, ως εκ τούτου, η προσφορά υπηρεσιών δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών.

Από την άλλη πλευρά, δεν πρέπει να ξεχνάμε την πιθανότητα τα άτομα που βιώνουν έλλειψη στέγης να δίνουν προτεραιότητα στην ικανοποίηση των άμεσων καθημερινών αναγκών τους παρά στην αναζήτηση άλλων υπηρεσιών που μπορεί να μην τους φαίνονται τόσο απαραίτητες σε μια δεδομένη στιγμή, όπως η πρωτοβάθμια υγειονομική περίθαλψη, ή η εκπαίδευση, που θα τους βοηθούσε μακροπρόθεσμα.

Ένας ακόμη λόγος για μηδενική ή χαμηλή εμπλοκή με τις υπηρεσίες είναι ο στιγματισμός από την πλευρά των παρόχων υπηρεσιών. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τους άστεγους που αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας ή κατάχρησης ουσιών. Για να δώσουμε ένα παράδειγμα, σε μια ερευνητική μελέτη με νέους άστεγους με προβλήματα ψυχικής υγείας στην Αυστραλία, οι συμμετέχοντες ανέφεραν γενικά αρνητικές εμπειρίες με τους παρόχους υπηρεσιών υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών, που τους έκαναν να νιώσουν στιγματισμένοι, κατώτεροι και γενικά να αισθάνονται ανεπιθύμητοι και ανάξιοι (Darbyshire et.al., 2006).

Σε μια άλλη μελέτη, βασισμένη σε συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν στη Νέα Υόρκη με είκοσι τέσσερα άτομα που ήταν άστεγα για περισσότερο από ένα χρόνο, οι ερευνητές διαπίστωσαν ότι πολλοί άστεγοι δεν είχαν εμπιστοσύνη στη φροντίδα και τους φροντιστές. Οι συνεντευξιζόμενοι πίστευαν ότι η προσοχή τους δεν ήταν γνήσια και ότι ήταν «απλώς μια δουλειά» για τους εργαζόμενους, που ήταν ο κύριος λόγος που δήλωναν αυτά τα άτομα για την άρνηση των υπηρεσιών. Οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι προκειμένου να βελτιωθεί η ανταπόκριση στην σύνδεση, υπήρχε ανάγκη για μια προσέγγιση μέσω της κοινότητας που να χαρακτηρίζεται από την ενσωμάτωση της εξατομικευμένης προσήλωσης από πλευράς εργαζομένων, την προσέγγιση ενσυναισθητικής ακρόασης, την υιοθέτηση μη επικριτικής στάσης, την παροχή μεγάλου εύρους επιλογών και την απασχόληση πρώην άστεγων ως υπαλλήλων (Kryda & Compton, 2009).

Περιπλοκές από την παρέμβαση πολλών οργανισμών

Όσοι δεν έχουν πρόσβαση σε σταθερή στέγαση δεν μπορούν να κατηγοριοποιηθούν μόνο ως προς την συγκεκριμένη κατάσταση. Στην πραγματικότητα, είναι απίθανο η έλλειψη κατοικίας να είναι η μόνη αιτία των προβλημάτων ενός ατόμου. Υπάρχουν πολλά μειονεκτήματα που προστίθενται στην έλλειψη στέγης, όπως θέματα ψυχικής και σωματικής υγείας, προβλήματα εθισμού, καθεστώς παρανομίας ή ιστορικό παραβατικότητας. Κάποια από αυτά τα ζητήματα μπορεί να έχουν συμβάλει στο να μείνει το άτομο άστεγο, ενώ άλλα μπορεί να αναπτύχθηκαν λόγω της έλλειψης στέγης. Συνεπώς, κάθε άτομο μπορεί να εμπίπτει σε διαφορετικές «κατηγορίες» και μπορεί να είναι δυνητικός χρήστης υπηρεσιών και διαμεσολάβησης από διαφορετικούς τομείς παρέμβασης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, διαφορετικοί πάροχοι θα συνεργαστούν επιτυχώς για να παρέχουν στο άτομο ένα πλήρες φάσμα υπηρεσιών (συμπράξεις πολλών οργανισμών), αλλά είναι πιθανό το άτομο να «βρεθεί έξω από το σύστημα» εάν κάθε υπηρεσία υποθέτει ότι οι ανάγκες του καλύπτονται από κάποιον άλλο (Reisenberger et al. 2010).

Ο ρόλος του Υποστηρικτή Ομοτίμων στην εμπλοκή των πελατών

Η ενασχόληση υποστηρικτών ομοτίμων στη διαδικασία σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών μπορεί να είναι ιδιαίτερα πολύτιμη και μπορεί να γίνει σε διαφορετικά στάδια και σε σχέση με διαφορετικές όψεις αυτών των υπηρεσιών. Για παράδειγμα στο στάδιο του σχεδιασμού, προκειμένου να ενσωματωθεί η άποψη ενός χρήστη μιας υπηρεσίας στον πυρήνα της, ή στο στάδιο της αξιολόγησής της ώστε να βοηθηθούν οι πάροχοι υπηρεσιών να αναλύσουν τα αποτελέσματα και να κατανοήσουν ποιες παράμετροι μιας δεδομένης υπηρεσίας είναι πιθανό να επιφέρουν διακοπή ή να αποτρέψουν την πρόσβαση ατόμων σε αυτήν. Μια ακόμη επιλογή είναι ένας ειδικός από εμπειρία να αναλάβει ρόλο υποστηρικτή ομοτίμων και να αποτελέσει μέρος του συστήματος παροχής υπηρεσιών που θα λειτουργεί ως γέφυρα για την επιτυχή σύνδεση ενός χρήστη με τις υπηρεσίες. Στο στάδιο της «πρώτης επαφής» και της «πρόσληψης» των χρηστών για τις υπηρεσίες, η συμμετοχή τους μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμη, καθώς μπορεί να γνωρίζουν πού και πώς να προσεγγίσουν τους ανθρώπους και είναι πιθανό ότι θα είναι ευκολότερο για αυτούς να χτίσουν μια σχέση εμπιστοσύνης παρά για το προσωπικό χωρίς βιωμένη εμπειρία.

Επιπλέον, η συμμετοχή ειδικών από εμπειρία στον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών μπορεί να είναι επωφελής για το υπόλοιπο προσωπικό που απασχολείται σε έναν συγκεκριμένο οργανισμό. Συγκεκριμένα, η παρουσία τους φαίνεται να ενισχύει την κατανόηση ότι οι άστεγοι είναι άτομα με προσωπικές και διαφορετικές ανάγκες. Οι εργαζόμενοι της πρώτης γραμμής που το αναγνωρίζουν αυτό μπορούν να είναι ιδιαιτέρως αποτελεσματικοί στο να αλλάξουν τον τρόπο που αλληλεπιδρούν με τους χρήστες υπηρεσιών (Κοινοτικό Ταμείο, 2020).

Ομότιμος Υποστηρικτής και φροντίδα στην κοινότητα

Οι μελέτες συχνά ορίζουν την φροντίδα στην κοινότητα ως επαφή ή σύνδεση των ατόμων με υπηρεσίες έξω από το χώρο του γραφείου. Με άλλα λόγια, πηγαίνοντας στο περιβάλλον των ατόμων αντί να περιμένουμε εκείνα να αναζητήσουν υπηρεσίες σε ένα συγκεκριμένο μέρος. Ως εναλλακτική λύση στην παραδοσιακή προσέγγιση για κοινωνικές υπηρεσίες που βασίζονται σε συγκεκριμένο τόπο, η φροντίδα στην κοινότητα θεωρείται μια αποτελεσματική στρατηγική για τον εντοπισμό και την εμπλοκή κρυμμένων πληθυσμών- όπως οι άστεγοι- με τις υπηρεσίες.

Ένας βασικός παράγοντας για την επιτυχία της προσέγγισης της φροντίδας στην κοινότητα είναι η σχέση μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών και του πελάτη, η οποία αποτελεί σημαντικό στοιχείο από μόνη της. Η δημιουργία νέων σχέσεων και η διαδρομή μεταξύ διαφόρων συστημάτων φροντίδας μπορεί να είναι δύσκολη και αγχωτική για ένα άτομο που αντιμετωπίζει έλλειψη στέγης και ένας συνεπής βοηθός μπορεί να διευκολύνει την σύνδεση με τις υπηρεσίες και τη συνέχιση της χρήσης τους. Η σχέση με ένα τέτοιο πρόσωπο μπορεί να βοηθήσει να ξεπεραστούν οι προηγούμενες αρνητικές εμπειρίες με άλλους και να φυτευτεί ο σπόρος της ελπίδας, της αυτο-αποτελεσματικότητας και του προσανατολισμού προς το μέλλον. (Slesnick & Van Hest, 2018)

Ενώ μερικοί άνθρωποι απαιτούν πολλές επαφές με τον εργαζόμενο κοινοτικής φροντίδας προτού να θελήσουν να συνεργαστούν, άλλοι μπορεί να συνεργαστούν μαζί του ακόμη και στην πρώτη συνάντηση, ζητώντας βοήθεια και αναφέροντας διεξοδικά τις ανάγκες τους. Η υπομονή στη διαδικασία της σύνδεσης είναι απαραίτητη, όπως και η έκφραση του άνευ όρων θετικού ενδιαφέροντος.

Η επιτυχία ενός προγράμματος κοινοτικής φροντίδας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα του εμπλεκόμενου παρόχου, ο ρόλος του οποίου απαιτεί υψηλό επίπεδο κοινωνικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων και διαίσθησης. Πρέπει να δείχνει ενσυναίσθηση και κατανόηση. Οι εργαζόμενοι συχνά δεν έχουν πλήρως επαγγελματικό καθεστώς και η βιωμένη εμπειρία μπορεί να αποτελεί προσιθέμενη αξία για τη θέση, γεγονός που καθιστά ενδιαφέρουσα δυνατότητα για τους Υποστηρικτές Ομοτίμων να αναλάβουν αυτόν τον ρόλο.



Φωτογραφία: www.unsplash.com/dan-meyers

Συνιστάται τα στελέχη κοινοτικής φροντίδας να λειτουργούν σε ζευγάρια. Το προσωπικό πρέπει να είναι καλά ενημερωμένο για τυχόν κινδύνους που σχετίζονται με την παρέμβαση και πρέπει να του παρέχεται ειδική εκπαίδευση για την αναγνώριση και τη μείωση του κινδύνου.

Τί μπορούν να κάνουν οι πάροχοι υπηρεσιών για να κάνουν ευκολότερη την σύνδεση;

Πιθανώς, οι πιο σημαντικές πτυχές στην σύνδεση των μελών των πιο ευάλωτων ομάδων σε οποιαδήποτε υπηρεσία είναι:

Καλή ατμόσφαιρα και ασφαλές πλαίσιο

Το κύριο μέλημα για τους άστεγους- ειδικά εκείνους που δεν συνδέονται με υπηρεσίες- είναι η επιβίωση και αυτό σημαίνει ότι βρίσκονται σε μια συνεχή κατάσταση εγρήγορης και αντιμετωπίζουν δύσκολες καταστάσεις που σχετίζονται με τη ζωή στο δρόμο, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν σωματική επίθεση, ληστεία, ασθένεια ή σύλληψη. Για να μην λειτουργήσουν αποτρεπτικά οι απειλές αυτές είναι απαραίτητο να παρέχεται συναισθηματική υποστήριξη στο άτομο προκειμένου να δημιουργηθεί μια καλή ατμόσφαιρα και ένα ασφαλές πλαίσιο, ώστε να αντιληφθεί ότι μπορεί να

επικεντρωθεί στην ανάκαμψή του και να εμπλακεί σε κοινωνικά, εκπαιδευτικά ή/και προγράμματα απασχόλησης.

Γνήσια ενσυναίσθηση, σεβασμός και αποδοχή

Όταν τους παίρνουν συνέντευξη, οι άστεγοι αναφέρονται στην προσποιητή συμπάθεια ή τον οίκτο εκείνων που τους πλησιάζουν αλλά αδυνατούν να ακούσουν πραγματικά τα προβλήματά τους ή να σέβονται και να αποδέχονται τις επιθυμίες τους.

Μη επικριτική προσέγγιση

Η εμπειρία του συναισθήματος ότι θεωρούνται κατώτεροι, ότι εξετάστηκαν και κρίθηκαν από άλλους, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών, συχνά εμφανίζεται σε συνεντεύξεις με άστεγους ως λόγος που τους εμποδίζει να συνδεθούν με υπηρεσίες.

Έλεγχος πάνω στη διαδικασία βοήθειας

Η διαδικασία παρέμβασης πρέπει να αναγνωρίζει και να σέβεται τις ανάγκες τους ως άτομα, μεγιστοποιώντας τον έλεγχο του δικαιούχου στη διαδικασία βοήθειας. Η συμμετοχή των πελατών στο σχεδιασμό των προγραμμάτων προωθεί περαιτέρω τον αυτοπροσδιορισμό και την αυτονομία τους.

Κριτήρια για θετική εμπλοκή

Ακολουθούν ορισμένες συγκεκριμένες προτάσεις που θα βοηθήσουν όσους παρέχουν υπηρεσίες να διευκολύνουν την σύνδεση:

- Η καλλιέργεια της εμπιστοσύνης χρειάζεται χρόνο και επαναλαμβανόμενη επαφή. Χρειάζεται υπομονή.
- Συστήνεται η προσωποκεντρική προσέγγιση κατά την οποία το άτομο βρίσκεται στο επίκεντρο της υποστήριξης που λαμβάνει, κάτι που στο στάδιο της σύνδεσης σημαίνει ότι ρωτάμε το άτομο ποιες είναι οι ανάγκες που αντιλαμβάνεται και τι θέλει να επιτύχει. Οι πλάτες χρειάζονται υποστήριξη να θέτουν και να εξετάζουν σε βάθος τους στόχους τους και δεν βοηθά η επιμονή σε στόχους που δεν επιθυμούν. Όταν οι πάροχοι υπηρεσιών προωθούν τους στόχους τους στους πελάτες αντί να τους βοηθούν να θέσουν τους δικούς τους, οι πελάτες είναι πιθανό να απεμπλακούν από την υπηρεσία.
- Η αποδοχή του πελάτη ό,τι κι αν λέει ή κάνει είναι σημαντική. Δεν συνηθίζεται ο πελάτης να καθρεφτίζει τις πεποιθήσεις, τα αισθήματα ή την εμπειρία σας.
- Είναι σημαντικό να είναι κανείς ανοικτός και ειλικρινής με τον πελάτη. Είναι απαραίτητη η ενημέρωσή του για το τι συμβαίνει (ή είναι πιθανό να συμβεί) στις υπηρεσίες ώστε να καλλιεργήσει ρεαλιστικές προσδοκίες.
- Η πληροφορία στον πελάτη είναι χρήσιμο να είναι προσβάσιμη, σαφής και περιεκτική. Οι τεχνικές λεπτομέρειες, τα ακρωνύμια και η ορολογία δεν διευκολύνουν την σύνδεσή του.
- Σεβασμός στα όρια των πελατών. Σεβασμός στον προσωπικό τους χώρο. Χρειάζεται προσοχή όταν ρωτάμε προσωπικές πληροφορίες και είναι απαραίτητο να καταστήσουμε σαφές ότι είναι ελεύθεροι να μοιραστούν την προσωπική τους ιστορία με τους δικούς τους όρους και να απαντήσουν –ή να μην απαντήσουν– στις ερωτήσεις μας.
- Προσαρμόζουμε τους διαθέσιμους τύπους υποστήριξης σε διαφορετικές ανάγκες. Αποδεχομάστε ότι οι ανάγκες διαφέρουν όχι μόνο από το ένα άτομο στο άλλο. Οι ανάγκες κάθε ατόμου μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τη συγκυρία, που μπορεί επίσης να αλλάζει με την πάροδο του χρόνου.

- Προσαρμόζουμε τις πρακτικές όψεις της υποστήριξης στις ατομικές ανάγκες του πελάτη. Για παράδειγμα, η ευελιξία σχετικά με την τοποθεσία όπου λαμβάνει χώρα η υποστήριξη, η προσαρμογή της συχνότητας και της διάρκειας των συναντήσεων στις ατομικές ανάγκες ή η υποστήριξη των πελατών να φτάσουν σε ένα συγκεκριμένο μέρος, μπορούν να διευκολύνουν τη διαδικασία σύνδεσής τους με τις υπηρεσίες.
- Υποστηρίζουμε τους πελάτες να ξεπεράσουν οποιεσδήποτε δυσκολίες τους εμποδίζουν να ακολουθήσουν το πρόγραμμα ανάκαμψης αντί να τους τιμωρούμε όταν δεν εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους (π.χ. ραντεβού που δεν έγινε).
- Η ανάκαμψη είναι μια διαδικασία με εμπόδια στο δρόμο. Προκειμένου να προωθήσουμε την αποδοχή και να αποτρέψουμε την απογοήτευση, συνεργαζόμαστε με το άτομο για την αναδιαμόρφωση αυτού που αντιλαμβάνεται ως αποτυχία.

11.4 Επιπλέον Διάβασμα

- Darbyshire et. al. *Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems*. 2006
- -Slesnick & Van Hest. Canadian Observatory on Homelessness. *Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers*. 2018

ΕΝΟΤΗΤΑ 12:

ΑΥΤΟΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

12.1 Εισαγωγή

Ένας υποστηρικτής ομοτίμων βοηθά άτομα που βιώνουν την έλλειψη στέγης κινούμενος από πραγματικό ενδιαφέρον να είναι σύντροφός τους στο δρόμο προς την πλήρη ανεξαρτησία τους και την ανάληψη της ευθύνης για τη ζωή τους. Αυτό το σημαντικό έργο απαιτεί από έναν υποστηρικτή ομοτίμων να είναι ο ίδιος σε καλή κατάσταση και να χρησιμεύει ως παράδειγμα ενός ατόμου που ξέρει πώς να φροντίζει τον εαυτό του.

Το επόμενο κεφάλαιο παρέχει στον επαγγελματία βασικές γνώσεις στον τομέα της αυτοφροντίδας και της ευημερίας στην εργασία μαζί με τους τρόπους παρουσίασης αυτών στους μελλοντικούς υποστηρικτές ομοτίμων.

12.2 Στόχοι ενότητας

Ο κύριος σκοπός είναι να προετοιμαστούν οι επαγγελματίες ώστε να είναι σε θέση να διεξάγουν εκπαίδευση στον τομέα της αυτοφροντίδας. Οι στόχοι σε σχέση με τους μελλοντικούς υποστηρικτές ομοτίμων είναι:

- Καλύτερη αυτογνωσία.
- Αποτελεσματική ανάλυση τομέων της ίδιας της ζωής τους με όρους ικανοποίησης.
- Απόκτηση γνώσεων για τις διάφορες μεθόδους καθημερινής αυτοφροντίδας.

12.3 Εννοιολογικές πληροφορίες για το θέμα

Όταν βοηθάμε άλλους ανθρώπους, τα όρια μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής μπορεί συχνά να μην είναι ευδιάκριτα. Για τους άστεγους, είμαστε συχνά οι μόνοι άνθρωποι με τους οποίους μπορούν να αναπτύξουν μια πιο στενή σχέση ή με τους οποίους μπορεί να έχουν μια ουσιαστική συζήτηση. Επομένως, ορισμένοι από αυτούς μπορεί να απευθύνονται σε εμάς χωρίς να λαμβάνουν υπόψη την ημέρα της εβδομάδας ή την ώρα της ημέρας. Οι σύγχρονες τεχνολογίες το κάνουν πολύ εύκολο. Είμαστε εμείς που πρέπει να θέσουμε τα απαραίτητα όρια και θα είναι ευκολότερο αν έχουμε κάνει την προεργασία μας όσον αφορά την αυτοφροντίδα.

Όταν προσεγγίζει κανείς το θέμα της αυτοφροντίδας, χρειάζεται να απαλλαγεί από τα στερεότυπα και να καταλάβει ότι η επένδυση στον εαυτό του δεν σημαίνει ότι είναι εγωιστής. Στην πραγματικότητα ένα άτομο, φροντίζοντας τον εαυτό του, θα είναι σε καλύτερη θέση να φροντίσει άλλους ανθρώπους. Θα είναι σε καλύτερη κατάσταση- τόσο σωματικά όσο και συναισθηματικά- και θα έχει αποκτήσει πρακτικές γνώσεις που θα τον βοηθήσουν να καθοδηγήσει τους άλλους στην αυτοφροντίδα τους.

Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα είναι ότι το να φροντίζεις τον εαυτό σου σημαίνει να είσαι καλός αλλά όχι χαλαρός μαζί του στον διανοητικό, σωματικό και πνευματικό τομέα.

Οι πιο απλές μορφές καθημερινής αυτοφροντίδας είναι:

Σωματικός τομέας: να λαμβάνεις επαρκή ύπνο και ξεκούραση, υγιεινό φαγητό, φυσική άσκηση, σωματική φροντίδα.

Διανοητικός τομέας: να είσαι σε εγρήγορση και να ανταποκρίνεσαι στις ανάγκες και στα συναισθήματά σου, να μπορείς να δρας ως εξωτερικός παρατηρητής του εαυτού σου (μέτρο αποστασιοποίησης), να διατηρείς καλή επαφή με την οικογένεια και τους φίλους σου.

Πνευματικός τομέας: να διατηρείς θετική άποψη για την τάξη των πραγμάτων (αίσθηση της ζωής, του σωστού και του λάθους, της ζωής και του θανάτου κλπ), επαφή με τη φύση, προσευχή/διαλογισμός.

Είναι αναγκαίο να βρεθεί μια σωστή ισορροπία ανάμεσα σε αυτούς τους τομείς. Η φροντίδα του εαυτού είναι ένας τρόπος οικοδόμησης της εσωτερικής γαλήνης εν μέσω άγχους και βιασύνης.

Αυτογνωσία και αποστασιοποίηση

Για να είναι κανείς έτοιμος να εργαστεί με άλλους ανθρώπους, πρέπει πρώτα να γνωρίσει καλύτερα τον εαυτό του. Η συνεργασία με άλλους ανθρώπους μπορεί να είναι πολύ απαιτητική. Η αποτελεσματική βοήθεια των άλλων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη θετική και αποστασιοποιημένη στάση του παρόχου βοήθειας απέναντι στον εαυτό του - και αυτό απαιτεί αυτογνωσία.

Κατανοώντας τις σκέψεις μας μέσα σε έναν ιστό αρνητικών πεποιθήσεων

Οι πεποιθήσεις για τον εαυτό του, για τη δουλειά του, καθώς και για εκείνους που βρίσκονται υπό τη φροντίδα του έχουν ισχυρή επίδραση στην απόδοση του ατόμου στην εργασία και την παροχή φροντίδας. Το ανθρώπινο μυαλό συχνά δημιουργεί πεποιθήσεις και σκέψεις που δεν είναι χρήσιμες, αλλά αντιθέτως εμποδίζουν τις προσωπικές δυνατότητες του ατόμου και, κατά συνέπεια, τις δυνατότητες αλληλεπίδρασής του με τους άλλους (για παράδειγμα: «Αυτή η δουλειά δεν οδηγεί πουθενά», «Δεν αρέσω στους ανθρώπους όπως είμαι», «Δεν είμαι αρκετά καλός για αυτό», «Δεν μπορούν να βοηθηθούν».) Παρακολουθώντας προσεκτικά τις δικές του σκέψεις, μπορεί κανείς να αποστασιοποιηθεί από τις αρνητικές πεποιθήσεις και κατά συνέπεια από τα αρνητικά μοτίβα συμπεριφοράς. Τότε, οι αρνητικές μπορούν να αντικατασταθούν από ρεαλιστικές θετικές πεποιθήσεις.

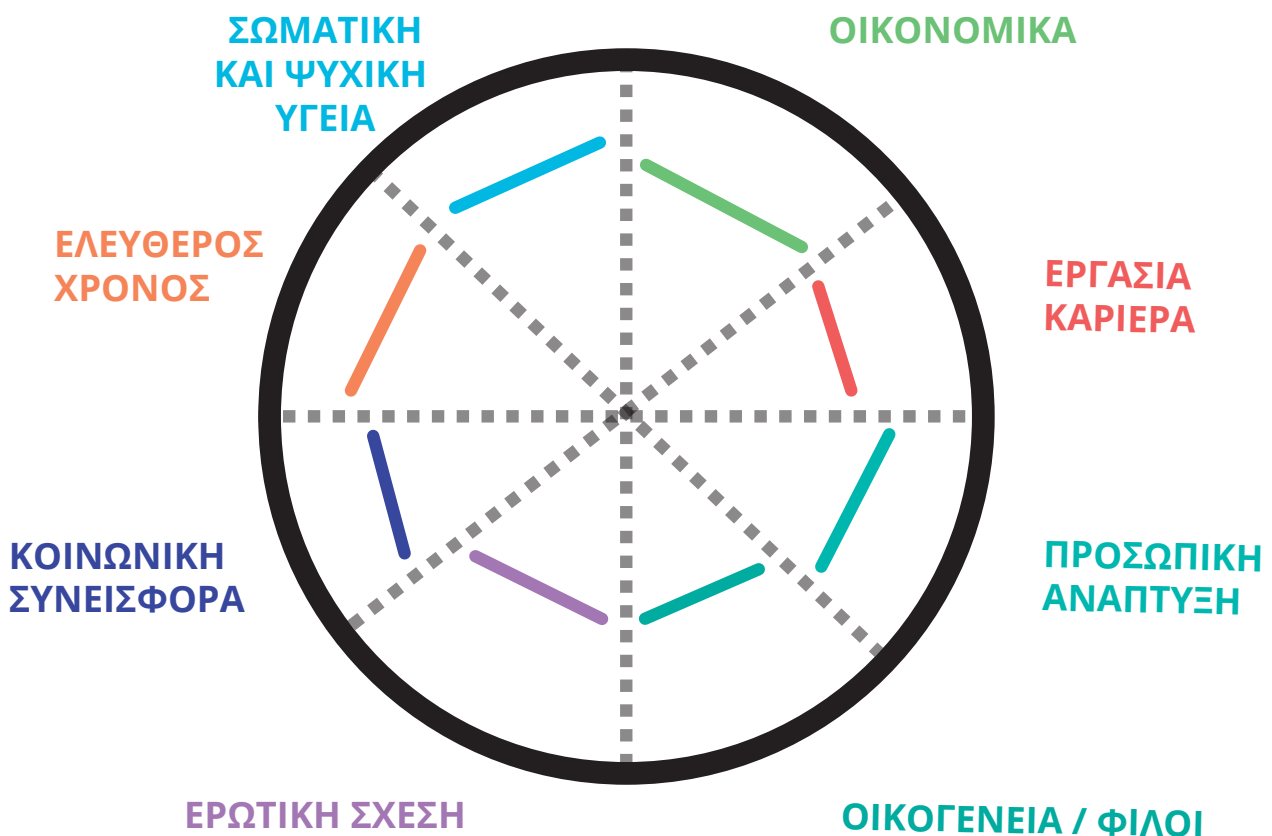
Ο καθένας έχει το δικό του σύνολο αρνητικών πεποιθήσεων. Προέρχονται από τις εμπειρίες της παιδικής ηλικίας και το περιβάλλον στο οποίο έχει ζήσει το άτομο. Οι αρνητικές πεποιθήσεις είναι το έδαφος στο οποίο ευδοκιμεί η χαμηλή αυτοεκτίμηση. Ένα άτομο με χαμηλή αυτοεκτίμηση δύσκολα μπορεί να βοηθήσει ανθρώπους που ταλανίζονται από το ίδιο πρόβλημα. Οι μη υποστηρικτικές πεποιθήσεις εμποδίζουν την ανάπτυξή του και επηρεάζουν όλους εκείνους με τους οποίους έρχεται σε επαφή. Αξίζει να δουλέψουμε πάνω σε αυτές τις πεποιθήσεις για χάρη του ίδιου του ατόμου όσο και των άλλων.

Η χαμηλή αυτοεκτίμηση και η ανεπαρκής αυτοφροντίδα αφορούν σχεδόν όλους τους ανθρώπους που πλήττονται από την έλλειψη στέγης, κατάσταση η οποία επιδεινώνεται από τα στερεότυπα που επικρατούν γι' αυτήν. Οι άστεγοι έχουν ακούσει πολλές φορές ότι είναι οι ίδιοι υπεύθυνοι για την κατάστασή τους. Έχουν αντιμετωπίσει την απόρριψη και την αποτυχία σε πολλές περιπτώσεις. Οι αρνητικές εμπειρίες, που κυριαρχούν στη ζωή τους, απλώς επιβεβαιώνουν τις αρνητικές τους πεποιθήσεις. Χρειάζεται να συνειδητοποιήσουν ότι αυτές είναι πεποιθήσεις και όχι πραγματικότητα και ότι η πραγματικότητα θα αρχίσει να αλλάζει μαζί με τις πεποιθήσεις τους.

Σε αναζήτηση της ισορροπίας: Ο Κύκλος της Ζωής

Η ζωή κάθε ατόμου έχει διάφορες πλευρές, οι οποίες σχετίζονται με την οικογενειακή και την επαγγελματική ζωή, τις κοινωνικές σχέσεις, την υγεία, την προσωπική ανάπτυξη κ.λ.π. Η ανισορροπία στη ζωή εμφανίζεται σε καταστάσεις, κατά τις οποίες για παράδειγμα αφιερώνοντας τον εαυτό μας υπερβολικά στη δουλειά ξεχνάμε την ξεκούραση, ή όταν αφιερωνόμαστε στην οικογένεια, ξεχνάμε την προσωπική μας ανάπτυξη και ολοκλήρωση. Η προϋπόθεση για την επίτευξη ισορροπίας στη ζωή είναι να γνωρίζουμε τους τομείς από τους οποίους αποτελείται η ζωή μας και τη σημασία που δίνουμε στον καθένα από αυτούς. Ένας γνωστός Πολωνός ψυχολόγος, ο Wojciech Eichelberger, συγκρίνει τη ζωή με μια πίτα: «Η ζωή είναι σαν μια πίτα, που αποτελείται από πολλά διαφορετικά αλλά βαθιά αλληλένδετα κομμάτια. Κάθε κομμάτι είναι μια περιοχή που πρέπει να διαχειριστούμε, π.χ. ύπνος, διατροφή, υγεία, άσκηση, εργασία, σχέσεις, οικογένεια, πνευματική/προσωπική ανάπτυξη, πάθη, ψυχαγωγία, χαλάρωση. Αισθανόμαστε την ικανοποίηση της αυτοφροντίδας όταν οργανώνουμε αυτούς τους τομείς της ζωής στην κατάλληλη κλίμακα και ένταση, και όταν έχουμε τουλάχιστον ένα αξιοπρεπές επίπεδο ικανοποίησης στους πιο σημαντικούς τομείς».

Η Πίτα της Ζωής είναι μια ενδιαφέρουσα άσκηση για να μπορέσει το άτομο να ρίξει μια ειλικρινή ματιά στο επίπεδο ικανοποίησης σε διαφορετικούς τομείς της ζωής του. Η «πίτα» μπορεί να διαφέρει για κάθε άτομο, επομένως το παρακάτω διάγραμμα περιέχει μόνο προτάσεις. Αφού κατονομάσει όλα τα ίσα κομμάτια της πίτας, ο συμμετέχων σημειώνει στις σχετικές ακτίνες το επίπεδο ικανοποίησης σε κάθε τομέα - ξεκινώντας από το 1 κοντά στη μέση και τελειώνοντας στο 10 στην εξωτερική άκρη της πίτας (δείτε παράδειγμα παρακάτω). Συνδέοντας τα σημάδια σε κάθε περιοχή, δημιουργείται μια εικόνα για το πόσο συγκεκριμένο κομμάτι πίτας υπάρχει και πόσο λείπει. Το αποτέλεσμα μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο περίσκεψης και πιθανής κινητοποίησης για τον προγραμματισμό ορισμένων αλλαγών στις προτεραιότητες κάποιου για το μέλλον.





Φωτογραφία: www.pexels.com/madison-inouye

Στρατηγική καθημερινής αυτοφροντίδας

Τις τελευταίες δεκαετίες έχει δοθεί προσοχή στη σχέση μεταξύ αποτελεσματικότητας στην εργασία και ικανοποίησης από την προσωπική ζωή. Παρακάτω, παρουσιάζουμε κάποιους τρόπους που μπορεί κάποιος να εφαρμόσει για την αποτελεσματικότερη φροντίδα του εαυτού του - χρήσιμους στην καθημερινή ζωή και στις στιγμές πρόκλησης.

Καλλιεργώντας την ειρήνη του νου

Η ειρήνη του νου είναι η βάση για να απολαύσει κανείς τη ζωή και την εργασία. Αν και πολλοί μπορεί να πιστεύουν ότι η επίτευξή της δεν είναι ρεαλιστική, λίγοι μπορούν να αρνηθούν ότι στην πραγματικότητα υπάρχουν πολλά που μπορούν να γίνουν γι' αυτό. Το κλειδί είναι να την δούμε ως διεργασία παρά ως κατάσταση. Για να προχωρήσουμε σε μια τέτοια διαδικασία θα χρειαστεί σίγουρα λίγο θάρρος, κάποια διορατικότητα και εσωτερική απόσταση, κάποια πειθαρχία και, ίσως, η βοήθεια κάποιου. Είναι όμως μια προσπάθεια που αξίζει να γίνει.

Ώντας παρών

Συνίσταται στην εξοικείωση με την πρακτική της ενσυνειδητότητας, η βασική παραδοχή της οποίας είναι το να είσαι στο «εδώ και το τώρα». Η βασική πρακτική της καθημερινής ενσυνειδητότητας είναι

σχετικά απλή - αρκεί να βλέπουμε όλα όσα μας συμβαίνουν καθημερινά χωρίς κριτική ή κρίση, να δεχόμαστε την πραγματικότητα όσο το δυνατόν πιο ήρεμα και να αποφεύγουμε τα παράπονα που δεν βοηθούν, αλλά αντίθετα εξαντλούν την ενέργειά μας. Συνίσταται στην αποστασιοποίηση από στρεσογόνες σκέψεις και συναισθήματα - τα αναγνωρίζουμε και τα αφήνουμε να φύγουν, χωρίς να υποταχθούμε σε αυτά. Συνίσταται στο να μην ανησυχούμε για το παρελθόν ή το μέλλον αλλά να εστιάζουμε στο παρόν με όλο τον πλούτο του. Συνίσταται στο να ρωτάμε ή/και να υπενθυμίζουμε στον εαυτό μας μόνιμα τι είναι πραγματικά σημαντικό και τι είναι αληθινό.

Τακτοποιώντας

Η τακτοποίηση του σπιτιού, του δωματίου και του χώρου εργασίας είναι μια σημαντική πτυχή της φροντίδας του εαυτού στην καθημερινή ζωή. Η φροντίδα του άμεσου περιβάλλοντός μας είναι ένα καλό πρώτο βήμα για την αυτοφροντίδα. Το περιβάλλον μπορεί και πρέπει να έχει κινητοποιητική επίδραση σε αυτούς που το κατοικούν. Κατά τη διάρκεια του καθαρισμού και της αναδιάταξης των χώρων μας δεν πρέπει να ξεχνάμε να σκεφτόμαστε επίσης τη χαλάρωση και την ξεκούρασή μας.

Δουλεύοντας διαρκώς με τον εαυτό μας

Η επιτυχία στη ζωή δεν είναι θέμα τύχης, αλλά μάλλον εξαρτάται από τη δική μας δουλειά. Αυτή η αρχή ισχύει τόσο για την επαγγελματική όσο και για την προσωπική ζωή. Αναπτύσσοντας τις εσωτερικές μας ικανότητες, μαθαίνουμε να συνειδητοποιούμε περισσότερο τις πράξεις μας, να ελέγχουμε το επίπεδο του άγχους μας, μαθαίνουμε να λέμε όχι και, γενικά, επικοινωνούμε καλύτερα με τους άλλους ανθρώπους.

Μεριμνώντας για διαχείριση του χρόνου

Ο χρόνος είναι ένα από τα πιο πολύτιμα αγαθά που έχουμε. Αξίζει να μάθουμε να τον σεβόμαστε, καθώς και τον χρόνο των άλλων. Επίσης, είναι σωστό να αναμένουμε τον ίδιο σεβασμό και από τους άλλους.

Κάθε άτομο έχει το δικό του βιολογικό ρολόι το οποίο σηματοδοτεί π.χ. τον χρόνο που δουλεύει καλύτερα ή τον χρόνο που χρειάζεται για ξεκούραση. Η διαχείριση του χρόνου αφορά επίσης τον καθορισμό διαλειμμάτων για γεύματα και ξεκούραση. Για πολλά άτομα στις μέρες μας, η διαχείριση χρόνου αφορά επίσης στον περιορισμό της κατανάλωσης ενημέρωσης. Ένας πρακτικός τρόπος διαχείρισης του χρόνου είναι η τήρηση ημερολογίου σχεδίων και ραντεβού. Η χρήση του πίνακα Eisenhower μπορεί να είναι χρήσιμη (βλ. Φύλλο εργασίας 4).

Φροντίζοντας την υγεία

Η καλή υγεία είναι σημαντική και αξίζει η προσπάθεια να κάνουμε θετικές αλλαγές και να δημιουργήσουμε θετικές συνήθειες. Κάθε άτομο χρειάζεται χώρο και χρόνο για να χαλαρώσει, αρκετό ύπνο, ισορροπημένη διατροφή και σωματική άσκηση.

Φροντίζοντας τις σχέσεις

Οι καλές σχέσεις με τους ανθρώπους είναι αναπόσπαστο μέρος μιας ουσιαστικής ζωής. Είναι σημαντικές στη δουλειά, πόσο μάλλον στην ιδιωτική ζωή. Οι σχέσεις - και συγκεκριμένα τα άτομα στα οποία επικεντρώνονται - χρειάζονται τη δέσμευση και τη φροντίδα μας. Όσον αφορά τις σχέσεις στη δουλειά, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να θυμόμαστε ότι μαραίνονται σε μια ατμόσφαιρα κουτσομπολιού.

Αναπτύσσοντας ενδιαφέροντα

Χάρη στα ενδιαφέροντα και τα χόμπι μας γνωρίζουμε το δυναμικό μας, το αναπτύσσουμε, μαθαίνουμε για τις δυνατότητές μας. Μπορούμε να αποσυνδεθούμε αποτελεσματικά από τη δουλειά μας όταν

είναι απαραίτητο. Χτίζουν το κίνητρο και την επιμονή μας, βοηθούν στις κοινωνικές επαφές. Μας δίνουν ικανοποίηση και χαλάρωση και μας κάνουν να νιώθουμε καλά με τον εαυτό μας.

Αξιοποιώντας την βοήθεια επαγγελματιών

Το προσωπικό που κατά την εργασία του αναπτύσσει στενή σχέση με ανθρώπους, θα πρέπει να επωφελείται από επαγγελματικού τύπου υποστήριξη. Θα μπορούσε να είναι κάποια μορφή εποπτείας, όπου ένα ουδέτερο άτομο μας βοηθά να αποκτήσουμε καλύτερη γνώση για τις δυσκολίες που αναφέρονται, αλλά, ουσιαστικά, και για τον εαυτό μας. Η εποπτεία μπορεί να γίνει σε ομάδα ή ατομικά.

Η ιστορία της Έλλα, της υποστηρίκτριας ομοτίμων

Η πιο σημαντική και πιο δύσκολη πρόκληση για την Έλλα ήταν ότι πήρε μαζί τη δουλειά στο σπίτι της. Σκεφτόταν ασταμάτητα τους πελάτες της. Ανταποκρινόταν στις ανάγκες τους μέρα και νύχτα, επίσης κατά τη διάρκεια των διακοπών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα με την πάροδο του χρόνου την κόπωση και τη χαμηλότερη απόδοση. Τελικά η Έλλα αποφάσισε να εισαγάγει τις ακόλουθες αλλαγές στην καθημερινότητά της:

Οικογενειακές και οικιακές τελετουργίες: Η προετοιμασία και η κατανάλωση γευμάτων μαζί με την οικογένειά της, όπως επίσης η διασκέδαση και η βόλτα το βράδυ, αποδείχθηκαν πολύ βοηθητικά στη μείωση του στρες και της σωματικής έντασης. Ενώ περνούσε χρόνο με την οικογένειά της, η Έλλα ανταποκρίθηκε μόνο στις πιο επείγουσες κλήσεις από τη δουλειά.

Ενσυνειδητότητα σε καθημερινή βάση: Η Έλλα ξεκίνησε εποπτεία για να λάβει ψυχολογική υποστήριξη. Προσπαθεί να είναι ευγενική με τον εαυτό της και να τον αποδέχεται. Φροντίζει να έχει σωστά γεύματα, ύπνο, υγιεινή της ημέρας: κανονικά γεύματα, ύπνο, χαλάρωση.

Ενδιαφέροντα: Η ανάπτυξη ενδιαφερόντων και η διάθεση χρόνου σε αυτά είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος αποστασιοποίησης από την εργασία στον ελεύθερο χρόνο. Η Έλλα ασχολήθηκε με τη ζωγραφική και την κηπουρική στο μπαλκόνι της.

12.4 Επιπλέον Διάβασμα

- Λακιώτη Α. (2011), *Η έννοια της ψυχικής ανθεκτικότητας*, στο Α. Σταλίκας, Π. Μυτσκίδου (Επιμ.) Εισαγωγή στη θετική ψυχολογία Αθήνα, Τόπος.
- Τριλίβα Σ. (2011), *Απο την ευαλότητα στην ψυχική ανθεκτικότητα εφαρμογές στο σχολικό πλαίσιο και στην οικογένεια*, Αθήνα, Παπαζήσης

ΓΛΩΣΣΑΡΙ

Άμεσα Παρακολουθούμενη Θεραπεία: μια μέθοδος που αναπτύχθηκε για να παρακολουθείται καλύτερα η συμμόρφωση των ασθενών στη λήψη φαρμάκων που συνταγογραφούνται από έναν γιατρό με στόχο να αποφευχθεί η αντίσταση στο χρησιμοποιούμενο φάρμακο. Πρακτικά ο ασθενής λαμβάνει την αγωγή του μπροστά σε έναν επαγγελματία υγείας ή σε αυτή την περίπτωση μπροστά σε έναν υποστηρικτή ομοτίμων.

Αμοιβαιότητα: Η αμοιβαιότητα είναι μια αναδυόμενη ιδιότητα που είναι προϊόν συν-βίωσης θεραπευτικών ιδιοτήτων συμπεριφοράς στη σχέση μεταξύ πελάτη και θεραπευτή (Cornelius-White et al., 2018).

Ανάκαμψη: η εξερεύνηση της εσωτερικής δύναμης ενός ατόμου ώστε να μπορεί να υποστηρίξει μια ζωή με ή χωρίς συμπτώματα μιας αναγνωρισμένης δυσάρεστης κατάστασης ή διαταραχής. Κάθε άνθρωπος έχει το δικό του μηχανισμό ανάκαμψης, αναγνωρίζοντας τι λειτουργεί για τον ίδιο και τι όχι. Η κατανόηση ότι αυτή η διαδικασία δεν είναι γραμμική και ότι οι υποτροπές αποτελούν μέρος της είναι ουσιώδης στην ανάκαμψη.

Ανθεκτικότητα: η ικανότητα να χειρίζεσαι αλλαγές και στρεσογόνες καταστάσεις

Άστεγος: Σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό ορισμό του ETHOS (<https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>)

Αυτογνωσία: η ικανότητα να αναγνωρίζονται οι παράγοντες που δημιουργούν στρες και πυροδοτούν συμπεριφορές εγκαίρως, ώστε να αντιμετωπίζονται αναλόγως. Η ικανότητα να αναγνωρίζονται τα όρια για χάρη του καθένα στη σχέση.

Αυτοδιάθεση: Η αυτοδιάθεση είναι το δικαίωμα ενός ανθρώπου να καθορίζει τη μοίρα του, συμπεριλαμβανομένων των τρόπων δράσης, των θεραπειών και της υποστήριξης. Η ικανότητα να γίνονται σεβαστές οι επιλογές του ομότιμου ως προς την ανάκαμψη είναι ουσιώδες συστατικό της διαδικασίας.

Διαδικασία κύκλου: Μια μορφή επίλυσης συγκρούσεων που φέρνει κοντά τα θύματα, τους θύτες και όλους εκείνους στην άμεση κοινότητα που επηρεάζονται από τη σύγκρουση. Μπορεί να είναι κοινωνικές κοινότητες, γεωγραφικές ή οικογενειακές.

Διαμεσολάβηση: Μια μορφή διαιτησίας που έχει σκοπό την επίλυση μιας σύγκρουσης. Συχνά λαμβάνει χώρα ανάμεσα σε πολλά μέρη που ανήκουν σε διαφορετικές πλευρές της σύγκρουσης.

Διαχειριστής περιστατικών: Το άτομο που βοηθά να αναγνωρίζονται οι κατάλληλοι πόροι και υποδομές που διασφαλίζουν τη συνέχεια των υπηρεσιών, ενώ διασφαλίζει ότι οι διαθέσιμοι πόροι χρησιμοποιούνται έγκαιρα και αποδοτικά με σκοπό να αντληθεί η βέλτιστη αξία τόσο από τον πελάτη όσο και την πηγή χρηματοδότησης (<https://cmsa.org/who-we-are/what-is-a-case-manager>)

Διεκδικητικότητα: το χαρακτηριστικό του να έχεις αυτοπεποίθηση χωρίς να είσαι επιθετικός και η ικανότητα να μιλάς για τον εαυτό σου με ειλικρίνεια και σεβασμό. Η διεκδικητικότητα βασίζεται στην ισορροπία. Απαιτεί να είσαι ειλικρινής σχετικά με τα θέλω και τις ανάγκες σου, ενώ ταυτόχρονα σκέφτεσαι τα δικαιώματα, τις ανάγκες και τις επιθυμίες των άλλων. Όταν είσαι διεκδικητικός, έχεις αυτοπεποίθηση και αντλεις δύναμη απ' αυτό για να περάσεις το μήνυμά σου σταθερά, δίκαια και με ενσυναίσθηση (Mind Tools, How to Be Assertive).

Ενδυνάμωση: Προσδιορίστηκαν βασικά στοιχεία ενδυνάμωσης, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε πληροφορίες, της ικανότητας επιλογής, της διεκδίκησης και της αυτοεκτίμησης (Chamberlin & Schene, 1997).

Ενεργητική ακρόαση: σημαίνει την ακρόαση με όλες τις αισθήσεις, συγκεντρώνοντας όλη την προσοχή στον συνομιλητή, διατηρώντας οπτική επαφή, υιοθετώντας μια ανοικτή στάση του σώματος, σκύβοντας προς τον συνομιλητή, ευγενικά ενθαρρύνοντας τον να συνεχίσει να μιλά.

Επανορθωτική Δικαιοσύνη: Μια προσέγγιση στη δικαιοσύνη που δεν έχει σκοπό να αποδώσει ευθύνες ή να τιμωρήσει τον δράστη της βλάβης, αλλά μάλλον να επιτρέψει στο θύμα και τον θύτη να γίνουν μέρος μιας διαδικασίας επούλωσης, όπου σχεδιάζεται ένα πλάνο δράσης ώστε να επιτραπεί στο θύμα και στην κοινότητα να προχωρήσουν μπροστά.

Εποικοδομητική ανατροφοδότηση: η ατομική, υποκειμενική μας απόκριση στη συμπεριφορά, εμφάνιση κάποιου κλπ και η επικοινωνία της ως τέτοια. Είναι ένα μήνυμα σε πρώτο πρόσωπο (Εγώ-μήνυμα) – μιλώντας για τον εαυτό – σε αντίθεση με το Εσύ-μήνυμα – μιλώντας για τον άλλον. Αυτός ο τύπος μηνύματος -με το να μην είναι επικριτικός- δεν προκαλεί συγκρούσεις και δεν προτρέπει το άλλο άτομο να εγκαταλείψει.

Θετική απόσυρση: η ρύθμιση της κοινωνικής συμμετοχής και η διαπραγμάτευση του δημόσιου χώρου προκειμένου το άτομο να κινηθεί προς άλλους μόνο όταν αισθάνεται ασφάλεια και νόημα. Καλλιεργώντας τον προσωπικό ψυχολογικό χώρο, είναι δυνατό να αναπτύξει μια ευρεία αίσθηση του εαυτού, να κατανοήσει καλύτερα τα δικά του ενδιαφέροντα, να αναπτύξει τη δική του πνευματικότητα και ούτω καθεξής.

Κατάσταση υπερδιέγερσης: Κατάσταση υψηλής βιολογικής διέγερσης, συναισθηματικής υπερφόρτωσης, αντιδραστικής λειτουργίας και τάσης για επιθετικές, καταστροφικές, αυτοτραυματικές ή ριψοκίνδυνες συμπεριφορές. Καταστάσεις υπερδιέγερσης μπορεί να πυροδοτηθούν από εκλαμβανόμενες ως απειλές, τραυματικές αναμνήσεις και υπενθυμίσεις ή συγκεκριμένα συναισθήματα.

Κατάσταση υποδιέγερσης: Μια κατάσταση συναισθηματικού μουδιάσματος, περιορισμένης λειτουργικότητας, κοινωνικής απόσυρσης και μια αποσύνδεση ανάμεσα στο σώμα και στα αισθήματα. Καταστάσεις υποδιέγερσης μπορεί να πυροδοτηθούν από εκλαμβανόμενες ως απειλές, τραυματικές αναμνήσεις και υπενθυμίσεις ή συγκεκριμένα συναισθήματα.

Κοινωνική φροντίδα είναι μια εναλλακτική στις παραδοσιακές προσεγγίσεις για κοινωνικές υπηρεσίες που βασίζονται σε συγκεκριμένο τόπο. Η κοινωνική φροντίδα μπορεί να οριστεί ως η επαφή ή η σύνδεση των ατόμων με υπηρεσίες σε περιβάλλον εκτός γραφείου ή, με άλλα λόγια, η μετάβαση εκεί όπου οι άνθρωποι είναι, αντί να περιμένουμε τους ίδιους να αναζητήσουν υπηρεσίες σε μια συγκεκριμένη τοποθεσία. Θεωρείται μια αποτελεσματική στρατηγική για τον εντοπισμό και την σύνδεση κρυφών πληθυσμών- όπως οι άστεγοι- με υπηρεσίες.

Παροχή πολλαπλών οργανισμών (Multi-Agency provision) είναι όταν επαγγελματίες και πάροχοι υπηρεσιών από διαφορετικά πεδία εργάζονται από κοινού με στόχο να ανταποκριθούν στις ανάγκες ενός ατόμου με περίπλοκες ανάγκες ή πολλαπλά μειονεκτήματα. Για παράδειγμα, παροχή πολλαπλών οργανισμών θα ήταν εκείνη κατά την οποία οι υπηρεσίες υγείας (μονάδες ψυχικής υγείας), οι κοινωνικές υπηρεσίες (κοινωνικοί λειτουργοί και εκπαιδευτές) και το νομικό σύστημα (υπηρεσίες επιτήρησης) θα εργάζονταν ως ομάδα για να παράσχουν συντονισμένη βοήθεια σε έναν πρώην παραβάτη του νόμου με συμπτώματα προβλημάτων ψυχικής υγείας που αντιμετωπίζει την κατάσταση της έλλειψης στέγης.

Πολλαπλές δυσκολίες: Συναντώνται όταν ένα άτομο αντιμετωπίζει περισσότερες από μία δυσκολίες σε μια δεδομένη στιγμή. Για παράδειγμα, ένας άνθρωπος σε μια κατάσταση έλλειψης στέγης μπορεί την ίδια στιγμή να είναι θύμα έμφυλης βίας, να αντιμετωπίζει κακή ψυχική υγεία, κατάχρηση ουσιών και άλλες μορφές δυσκολίας.

Προσωποκεντρικά κοινωνικά δίκτυα: παρέχουν συμβουλές για φροντίδα, ιατρικές εξετάσεις, μεθόδους και προσωπική εμπειρία που αφορούν μια δεδομένη κατάσταση. Χρησιμοποιούνται ενεργά από ασθενείς με διαφορετικές διαταραχές για την εκπαίδευση, την ιατρική φροντίδα και την

ψυχολογική ανακούφιση. Μπορούν να λάβουν πολύτιμες συμβουλές από άλλους ασθενείς για την αυτοφροντίδα και για το τι να περιμένουν στον απόηχο της θεραπείας.

Ρύθμιση της διέγερσης: Μια κατάσταση σωματικής εγρήγορσης και ετοιμότητας για δράση. Ο έλεγχος της νοητικής και σωματικής ενεργοποίησης χρησιμοποιώντας φυσικές ή γνωσιακές-συμπεριφορικές μεθόδους.

Ρύθμιση του συναισθήματος (Affect regulation): Ρύθμιση του συναισθήματος ή συναισθηματική ρύθμιση είναι η ικανότητα ενός ανθρώπου να προσαρμόζει την ένταση της ενέργειας και των συναισθημάτων του.

Τιμωρητική δικαιοσύνη: Μια μορφή δικαιοσύνης που έχει σκοπό να τιμωρήσει τους δράστες για τα εγκλήματά τους, με την τιμωρία να είναι αντίστοιχη του εγκλήματος που διέπραξαν.

Τριπλή νοσηρότητα είναι η συνύπαρξη ψυχιατρικής κατάστασης, κακής σωματικής υγείας και προβλήματος χρήσης ουσιών, χαρακτηριστικό για άτομα που είναι χρόνια άστεγα.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ/ ΔΙΚΤΥΟΓΡΑΦΙΑ

- Abe Oudshorn, *How Does Peer Support Work in the Context of Homelessness?*, 2018
- Advocates for Human Potential Inc. *Wellness Recovery Action Plan*, 2018
- Andresen, R., Oades, L., & Caputi, *The experience of recovery from schizophrenia: towards an empirically validated stage model*, *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 2003
- Aronson E., Wilson Timothy D., Akert Robin M., *Psychologia Społeczna, Poznań, Zys i S-ka*, 1997
- Barker et. al. *Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study*. 2019
- Barker et. al. *Experts by Experience: Peer Support and its use with the Homeless*. *Community Mental Health Journal* 53. 2014
- Barker, S.L., Maguire, N. *Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless*. *Community Ment Health J* 53, 598–612 (2017). <https://doi.org/10.1007/s10597-017-0102-2>
- Barker, Stephanie L. et all, *Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: a qualitative study*, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 28 (4), 213-229, 2018
- Barker, Stephanie L., Maguire, Nick, Bishop, Felicity L. and Stopa, Lusia, *Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: a qualitative study*. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 28 (4), 213-229, 2018
- Bernd Puschner, Julie Repper, Candelaria Mahlke, Rebecca Nixdorf, David Basangwa, Juliet Nakku, Grace Ryan, Dave Baillie, Donat Shamba, Mary Ramesh, Galia Moran, Max Lachmann, Jasmine Kalha, Soumitra Pathare, Annabel Müller-Stierlin, Mike Slade (2019). *Using Peer Support in Developing Empowering Mental Health Services (UPSIDES): Background, Rationale and Methodology*
- Bracke et. al. *Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons with Chronic Mental Health Problems*. *Journal of Applied Social Psychology*. 2008
- Brown Brene, *Z wielka odwagq, Laurum, Warszawa*, 2017
- Chamberlin, J., & Schene, A. H. (1997). *A working definition of empowerment*. *Psychiatric rehabilitation journal*, 20, 43-46.
- Cockersell, P., *Social Exclusion Compound Trauma and Recovery*, Jessica Kingsley Publishers London and Philadelphia, 2018
- Community Fund. *The role of lived experience in creating systems change. Evaluation of Fulfilling Lives: Supporting people with multiple needs*. 2020
- Cornelius-White, J. H., Kanamori, Y., Murphy, D., & Tickle, E. (2018). *Mutuality in psychotherapy: A meta-analysis and meta-synthesis*. *Journal of Psychotherapy Integration*, 28(4), 489
- Crisis UK: *Mental Ill Health in the Adult Single Homeless Population* (2009)

- Darbyshire et. al. *Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems*. 2006
- Eysenk M&H, *Podpatrywanie umysłu*, GWP, Gdańsk, 2000
- Fabian, D., *Trauma and Homelessness. Homelessness in Europe. The Magazine of FEANTSA*. 2017
- Francis East, J., & Roll, S. J. *Women, Poverty, and Trauma: An Empowerment Practice Approach Figure 1: Social Work*, 2015.
- Friedemann Schulz von Thun, *Jak skutecznie prowadzić warsztaty z zakresu komunikacji. Praca metodą aktywizującą przeżywanie*, 2012
- Gergov-Koskelo, P. *Naisille on tarkeaa koti, ei vain asunto. Ensi- ja turvakotienliitto*. 2019
- Gillis et al. *Recovery and Homeless Services: New Directions for the Field The Open Health Services and Policy Journal*, 2010.
- Granfelt et. al. *Kohti kotia ja turvaa. Y-Säätiö*. 2020
- Greater Victoria coalition to end homelessness. *Peer Housing Support. Program Toolkit*, 2019
- *Guide for professionals in housing support. Budapest Methodological Centre of Social Policy and Its Institutions*. 2018
- *Guide for sharing lived experience. Psych Hub*. 2021
- Interior Health Canada, *Support toolkit for people living with HIV and/or Hepatitis C*. 2017
- J Ment Health Nurs, Cecilia Sanchez-Moscona, Francisco Jose Eiroa Orosa, *Training mental health peer support training facilitators: a qualitative, participatory evaluation* (2020)
- James A.F. Stoner, R.Edward Freeman, Daniel R. Gilbert Jr., *Kierowanie* , 2001
- Jewels Rhode, *Appreciating Relationship Styles to Enhance Peer Support in Mental Health Rehabilitation*, 2014
- Joan Detz, *Sztuka przemawiania. Nie co mówić, ale jak mówić*, 2008
- Kivi et. al. *Kokemusasiantuntija ja ammattilainen työparina asunnottomuustyössä. Diakonia Ammattikorkeakoulu*. 2021
- Kryda & Compton. *Mistrust of outreach workers and lack of confidence in available services among individuals who are chronically street homeless. Community Mental Health Journal*. 2009
- Levinson, W., Lesser, C. S., & Epstein, R. M. (2010). *Developing physician communication skills for patient-centered care. Health affairs*, 29(7), 1310-1318.
- Lyon S. *The Recovery Model*, VeryWell Mind, 2020
- *Manchester Homelessness Charter. Shelter. Cause & Consequence. Mental Health and Homelessness in Manchester*.

- *Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, Sztuka skutecznego porozumiewania się. Praca Rodzina Zabawa, 2007*
- *McCullough Ch., Do role models matter? Exploring the correlates of motivational and imitative role modeling by professionals, 2013*
- *Medecins Du Monde, Peer work in harm reduction programs, 2019*
- *Mental Health America, National Certified Peer Specialist (NCPS) Certification*
- *Mental Health Commission of Canada, Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, page 11)*
- *Miler et. al. Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review. 2020*
- *Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review. BMC Public Health 20, 641, 2020*
- *Mind Tools, How to Be Assertive. Asking for What You Want Firmly and Fairly <https://www.mindtools.com/pages/article/Assertiveness.htm>*
- *Nollalinja. What is violence.*
- *Okun Barbara F., Skuteczna Pomoc Psychologiczna, IPZ, Warszawa, 2002*
- *Olivet et. al. Outreach and Engagement in Homeless Services: A Review of the Literature. The Open Health Services and Policy Journal. 2010*
- *Peer Support Accreditation and Certification (Canada), National Certification Handbook, 2019*
- *Peer support accreditation and certification, National Certification Handbook. 201*
- *Peers for Progress, What is Peer Support?, 2014*
- *Rapper J., Carter T., Using Personal Experience to Support Others with Similar Difficulties A Review Of The Literature On Peer Support In Mental Health Services*
- *Reamer, Eye on Ethics: The Challenge of Peer Support Programs, Social Work Today, July/August 2015 Issue*
- *Reamer. The Challenge of Peer Support Programs. Social work today vol.15. 2015*
- *Reisenberger et. al. Engaging homeless people, Black and Minority Ethnic and other priority groups in Skills for Life Research report. 2010*
- *SAMHSA's Trauma and Justice Strategic Initiative. SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach. 2014*
- *Sawyer A. People with lived experience must be meaningful partners in ending homelessness. United States Interagency Council on homelessness. 2016*
- *Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. Peer2Peer vocational training course. 2015*



- Sheridan Charles L., *Psychologia zdrowia*, IPZ, Warszawa, 1998
- Slesnick & Van Hest. *Canadian Observatory on Homelessness. Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers*. 2018
- The Finnish Association for Trauma and Dissociation. *Symptoms of trauma and dissociation*. 2018
- The role of lived experience in creating systems change. *Community Fund*. 2020
- Traumaterapiakeskus. *Psyykinen trauma*. 2018
- Tweed R. *Self-perceived strengths among people who are homeless. The Journal of Positive Psychology*. 2012
- Virokangas et. al. *Taa on meidan juttu. : Huumetyön vertaistoiminnan osaamiskeskus Osis & A-klinikkasäätiö/Helsingin Vinkki ja Omaiset Huumetyön Tukena ry*. 2014
- What is a role model? My future. <https://myfuture.edu.au/>
- World Health Organization, *One to one peer support by and for people with lived experience. WHO QualityRights guidance module*, 2019
- Zimardo Philip G., *Psychologia i życie*, Warszawa, PWN, 1999



Με συγχρηματοδότηση από το
πρόγραμμα «Erasmus+»
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ



caritas
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras



Society of Social Psychiatry
P. Sakellaropoulos

SMES
ITALIA



Deaconess
Foundation



ΣΤΕΓΑΖΟΝΤΑΣ ΜΙΑ ΖΩΗ ΑΠΟ ΤΟ ΔΡΟΜΟ

Ένα ταξίδι πίσω στο σπίτι,
υποστηρίζοντας τους ομότιμους

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ
ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ**



Με συγχρηματοδότηση από το
πρόγραμμα «Erasmus+»
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



caritas
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras



Society of Social Psychiatry
P. Sakellarios

**SMES
ITALIA**



**Deaconess
Foundation**